



## Försäkringskassans lokala närvaro

---

### Sammanfattning

Med anledning av att Försäkringskassan har beslutat att avveckla serviceutbudet via servicekontor, lokalkontor och serviceplatser föreslår utskottet i detta betänkande att riksdagen tillkännager för regeringen att regeringen ska återkomma till riksdagen med förslag som dels tillgodoser medborgarnas behov av att Försäkringskassan är tillgänglig lokalt med möjligheter till personliga möten, dels bidrar till en ökad samverkan mellan statliga myndigheter.

# Innehållsförteckning

Sammanfattning .....	1
Utskottets förslag till riksdagsbeslut .....	3
Redogörelse för ärendet .....	4
Utskottets överväganden .....	5
Försäkringskassans lokala närvaro .....	5

# Utskottets förslag till riksdagsbeslut

## **Försäkringskassans lokala närvaro**

Riksdagen tillkännager för regeringen som sin mening att regeringen ska återkomma till riksdagen med förslag som dels tillgodoser medborgarnas behov av att Försäkringskassan är tillgänglig lokalt med möjligheter till personliga möten, dels bidrar till en ökad samverkan mellan statliga myndigheter.

Stockholm den 7 april 2011

På socialförsäkringsutskottets vägnar

*Gunnar Axén*

Följande ledamöter har deltagit i beslutet: Gunnar Axén (M), Tomas Eneroth (S), Mikael Cederbratt (M), Fredrik Lundh Sammeli (S), Lars-Arne Staxäng (M), Eva-Lena Jansson (S), Ulf Nilsson (FP), Shadiye Heydari (S), Solveig Zander (C), Jasenko Omanovic (S), Saila Quicklund (M), Gunvor G Ericson (MP), Emma Henriksson (KD), Erik Almqvist (SD), Wiwi-Anne Johansson (V), Gunilla Nordgren (M) och Annelie Karlsson (S).

## Redogörelse för ärendet

I detta ärende lägger utskottet med stöd av sin initiativrätt i 3 kap. 7 § riksdagsordningen fram ett förslag om ett tillkännagivande i fråga om Försäkringskassans lokala närvaro.

Efter det att Försäkringskassan den 28 februari 2011 hade överlämnat en handlingsplan till regeringen för att anpassa kostnaderna till en lägre anslagsnivå 2013 informerade generaldirektör Adriana Lender och överdirektör Stig Orustfjord vid Försäkringskassan utskottet om handlingsplanen vid sammanträdet den 15 mars 2011.

Utskottet har härefter inhämtat skriftliga upplysningar från Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten om dels vilken dialog som förts mellan dessa myndigheter om Försäkringskassans beslut att lägga ned sina egna servicekontor respektive dra sig ur de servicekontor som i dag drivs ihop med nämnda myndigheter, dels vilka konsekvenser Försäkringskassans beslut får för Skatteverket och Pensionsmyndigheten.

# Utskottets överväganden

## Försäkringskassans lokala närvaro

### Utskottets förslag i korthet

Riksdagen tillkännager för att regeringen ska återkomma till riksdagen med förslag som dels tillgodoser medborgarnas behov av att Försäkringskassan är tillgänglig lokalt med möjligheter till personliga möten, dels bidrar till en ökad samverkan mellan statliga myndigheter.

### Försäkringskassans organisation

Den 1 januari 2005 inrättades den statliga myndigheten Försäkringskassan. Myndigheten är förvaltningsmyndighet för de delar av socialförsäkringen och andra förmåner och ersättningar som enligt lag eller förordning ska administreras av Försäkringskassan. Verksamheten består huvudsakligen av att besluta och betala ut sådana förmåner och ersättningar som myndigheten ansvarar för. Därutöver har Försäkringskassan ansvar för att allmänheten får en god information om bl.a. rättigheter och skyldigheter.

Inom Försäkringskassan handläggs enskilda ärenden inom 53 lokala och 15 nationella försäkringscenter. Dessutom finns fem kundcenter (telefonkundtjänst). För det personliga mötet med de försäkrade finns ett hundratal myndighetsgemensamma servicekontor och ett mindre antal lokala kontor. Försäkringskassan är huvudman för totalt 61 servicekontor. Servicekontoren drivs i samverkan med Skatteverket, och servicehandläggarna utför tjänster relaterade till såväl Försäkringskassans som Skatteverkets och Pensionsmyndighetens verksamhet. Som komplement till servicekontoren har 140 serviceplatser skapats där Arbetsförmedlingen eller kommunen ger service av informativ karaktär om bl.a. Försäkringskassans tjänster. På Försäkringskassans webbplats utökas successivt möjligheterna till självbetjäning av information och tjänster.

### Budgetpropositionen för 2011

I budgetpropositionen för 2011 (prop. 2010/11:1 utg.omr. 10) anförde regeringen att de förväntade effektiviseringarna till följd av bildandet av Försäkringskassan inte har uppnåtts fullt ut. Sedan Försäkringskassan bildades 2005 har kostnaderna för administrationen av socialförsäkringen minskat, dock inte i den takt som förväntats. Detta har medfört att Försäkringskassan har haft svårigheter att anpassa sin verksamhet till de av riksdagen beslutade och beräknade ekonomiska ramarna. Försäkringskassan har även under senare år haft svårigheter att prognostisera myndighetens resursbe-

hov, vilket medfört återkommande behov av resurstillskott på tilläggsbudget. Regeringen föreslog att Försäkringskassan skulle tillföras 400 miljoner kronor för 2011 och ett motsvarande belopp för 2012 i syfte att ge kassan förutsättningar att anpassa sig till en långsiktigt lägre anslagsnivå i enlighet med den nivå som beräknats för 2013 och därefter. Regeringen avsåg att ge Försäkringskassan i uppdrag att ta fram en handlingsplan för detta arbete. Enligt budgetpropositionen skulle Försäkringskassans arbete med att anpassa administrationen till de långsiktiga ekonomiska ramarna också följas upp av oberoende aktörer.

Regeringen framhöll samtidigt att det var angeläget att den positiva utvecklingen under 2009 för handläggningstiderna inte bryts och att myndigheten skyndsamt kommer till rätta med bristerna i tillgänglighet för att de försäkrade ska kunna komma i kontakt med myndighetens kundcenter och handläggare.

Regeringen föreslog att riksdagen för 2011 skulle anvisa ett ramanslag på ca 7 363 miljoner kronor till anslaget 2:1 Försäkringskassan. Detta blev också riksdagens beslut (bet. 2010/11:SfU1, rskr. 2010/11:121).

I november 2010 gav regeringen Inspektionen för socialförsäkringen i uppdrag att utvärdera Försäkringskassans effektivitetsarbete. Uppdraget innefattar en bedömning av underlaget för den handlingsplan som Försäkringskassan fått i uppdrag att ta fram för sitt effektiviseringsarbete samt genomförandet av samma handlingsplan. En första redovisning ska lämnas senast den 31 maj 2011 och innehålla en utvärdering av handlingsplanens åtgärder. En andra redovisning ska lämnas senast den 31 maj 2012 och innehålla en bedömning av efterlevnaden av handlingsplanen. En slutrapport ska lämnas senast den 31 maj 2013.

Vidare beslutade regeringen den 31 mars 2011 att ge Statskontoret i uppdrag att ta fram ett underlag om medborgares och företags behov av myndighetssamverkande service och hur det behovet uppfylls i dag. Resultatet ska ligga till grund för en bedömning av vilka krav regeringen kan ställa på den service som myndigheterna tillhandahåller, t.ex. vad gäller tillgänglighet. Uppdraget ska rapporteras till regeringen i april 2012.

### **Försäkringskassans handlingsplan**

Den 28 februari 2011 överlämnade Försäkringskassan till regeringen en handlingsplan för att anpassa kostnaderna till en lägre anslagsnivå 2013 (dnr 004385-2011). I handlingsplanen anges sammanfattningsvis bl.a. följande.

Det årliga produktivitetskrav som generellt läggs på myndigheterna, och som för Försäkringskassans del uppgår till storleksordningen 100–150 miljoner kronor, ligger till grund för planering och genomförande av ständiga förbättringar som främst syftar till att ge kostnadsminskningar för att hålla ekonomin i balans. Att årligen genomföra åtgärder för att möta effektiviseringskrav i denna storleksordning är redan det en krävande uppgift för

Försäkringskassan med beaktande av alla verksamhetens krav på rättssäkerhet, likformighet, lokal närvaro, tillgänglighet och service samt med beaktande av en god arbetsmiljö. För att ha en ekonomi i balans enligt den angivna anslagsnivån för 2013 måste Försäkringskassan minska sina kostnader med 302 miljoner kronor mellan åren 2012 och 2013. För att möta detta ekonomiska krav kommer myndigheten att vidta följande åtgärder.

1. Dimensionera organisationen till prognostiserade volymförändringar. Detta innebär att förvaltningskostnaderna beräknas minska med ca 67 miljoner kronor 2013.

2. Automatisera ärendehandläggningen av föräldrapenning och på sikt ytterligare lämpliga förmånsslag. Detta arbete kommer att leda till sänkta administrationskostnader och förbättrad kvalitet. Även de felaktiga utbetalningarna bedöms kunna minska. Försäkringskassan beräknar att utvecklingen av en mer automatiserad ärendehandläggning främst när det gäller föräldrapenningen kommer att ge en kostnadseffektivisering på ca 35 miljoner kronor 2013.

3. Serviceutbudet via servicekontor, lokalkontor och serviceplatser kommer att avvecklas. Försäkringskassan är för närvarande huvudman för 61 servicekontor spridda över landet. Detta beräknas ge en besparing på 200 miljoner kronor fr.o.m. 2013. Ett reducerat serviceutbud på grund av avveckling av platser för personliga möten för service och information kommer att påverka möjligheterna att nå nuvarande mål för service och tillgänglighet. För att motverka detta kommer Försäkringskassan att aktivt arbeta med att utforma sitt serviceutbud så att medborgarna använder mer kostnadseffektiva kanaler.

Inom ramen för arbetet med att förverkliga Försäkringskassans strategiska inriktning pågår ett arbete med att utveckla myndighetens kund- och kanalstrategi. Ett syfte med detta arbete är att erbjuda en kostnadseffektiv och ändamålsenlig service till de försäkrade. Försäkringskassans service till medborgarna måste ta hänsyn till de olika behov och förutsättningar som olika grupper har. Kund- och kanalstrategin planeras vara klar under första halvåret 2011. De krav som ställs på en anpassning till anslagsnivån för 2013 och därefter blir en viktig förutsättning för detta arbete.

Försäkringskassan beslutade den 28 februari 2011 att avveckla serviceutbudet via servicekontor, lokalkontor och serviceplatser.

### **Myndigheternas remissvar**

Försäkringskassan har sitt remissvar den 4 april 2011 anfört bl.a. följande. För ledning och styrning av verksamheten på servicekontoren finns det en nationell ledningsgrupp med representanter för ledningen i de samverkande myndigheterna. I den nationella ledningsgruppen hanteras övergripande frågor på strategisk nivå med utgångspunkt i de samverkansavtal som parterna träffade under 2007 och 2009. Den aktuella avtalstiden för samarbetet löper ut den 31 december 2012, och verksamheten i servicekon-

toren fortgår under den återstående avtalstiden. Redan innan Försäkringskassan beslutade att dra sig ur servicekontoren hade den framtida kontorsstrukturen diskuterats i den nationella ledningsgruppen. Ledningarna för de samverkande myndigheterna informerades om Försäkringskassans avsikter först en vecka innan beslutet fattades, detta på grund av att flera lösningsalternativ diskuterades in i det sista.

Skatteverket har i ett pm den 5 april 2011 anfört bl.a. följande när det gäller konsekvenserna på kort sikt. Beskedet från Försäkringskassan att kassan avser att dra sig ur servicesamverkan har snabbt fått konsekvenser för verksamheten på servicekontoren. Samverkan ska gälla fram till den 31 december 2012, men beskedet har skapat oro bland personalen, och redan nu har ca 15 servicehandläggare valt att sluta. Den resursbrist som uppstår leder till att flera kontor får minska öppettiderna och att kontor måste avvecklas i förtid. Servicehandläggarnas motivation för sitt arbete kommer att försämrats vilket leder till en sämre service. Under deklara-tionsperioden har Skatteverket en stor andel besökare på servicekontoren, och det finns en risk att de inte kan få samma service som tidigare. Minskade öppettider, mindre bemanning och eventuellt stängda kontor påverkar också andra delar av Skatteverkets verksamhet. Det blir främst en ökad belastning på Skatteupplysningen, som svarar på frågor via telefon, och på Skatteverkets webbplats.

När det gäller konsekvenserna på längre sikt anför Skatteverket bl.a. följande. Under 2010 genomfördes ett antal mätningar av ärendefördelningen mellan myndigheterna. Mätningarna visade att Försäkringskassans ärenden dominerar på de små kontoren, att ärendefördelningen mellan Skatteverket och Försäkringskassan är jämn på de medelstora kontoren och att Skatteverkets ärenden dominerar på de stora kontoren. Med hänsyn till efterfrågan och de sammantaget mindre resurserna kommer Skatteverket inte att kunna behålla samtliga servicekontor, och det finns en risk att servicekontoren inte kommer att finnas kvar på mindre orter eller i glesbygden. Skatteverket bedömer att Försäkringskassans beslut att lämna samverkan kommer att få betydande ekonomiska konsekvenser både när det gäller nedlagda investeringskostnader och avvecklingskostnader. Skatteverket drar på sig avvecklingskostnader som inte finns med i den planerade budgeten. Investeringskostnaderna för att etablera servicekontoren har varit anse-nliga när det gäller personal-, lokal- och utvecklingskostnader. Verksamheten på servicekontoren stöds av integrerade IT-lösningar mellan de samverkande myndigheterna. Det kommer att innebära såväl praktiska problem som kostnader att separera eller avveckla dessa lösningar.

Sedan den 1 juni 2009 utfärdar Skatteverket ID-kort till personer som är folkbokförda i landet, har fyllt 13 år och kan styrka sin identitet. Det är fortfarande en stor efterfrågan på ID-kort och den som ansöker om ID-kort måste göra det genom ett personligt besök.



Enligt Skatteverket kan det vara svårt att reparera den skada som redan uppstått med anledning av Försäkringskassans beslut att inte delta i service-samverkan. Beslutet leder till stora konsekvenser för myndighetens verksamhet men innebär också en skada för all annan frivillig samverkan som finns mellan myndigheterna, framförallt den samverkan som kräver större investeringar.

Pensionsmyndigheten har i ett pm den 31 mars 2011 sammanfattningsvis anfört följande. Om samma kvalitet och servicenivå ska erbjudas kommer det lokala mötet att bli betydligt dyrare för Pensionsmyndigheten. Kostnaden förväntas öka med 18 miljoner kronor per år. Vidare kommer den ökande kostnaden för kvarvarande myndigheter på sikt att leda till ett behov att minska det geografiska nätet, vilket innebär att ett antal servicekontor kommer att stänga och flera orter blir utan service. Dessutom finns det goda skäl att anta att Pensionsmyndighetens kunder blir hårt drabbade då det lokala mötet försvinner, eftersom myndigheten har en stor andel pensionärer som helst träffar myndigheten i ett lokalt möte och många inte använder Internet eller andra kanaler i dag. Enligt Pensionsmyndigheten är myndigheternas totala gemensamma budget för servicekontoren 415 miljoner kronor, varav Pensionsmyndighetens andel är ca 42 miljoner kronor. Kostnadsfördelningen innebär att alla deltagande myndigheter delar de fasta kostnaderna lika och att de rörliga fördelas enligt nyttjandegrad. Under 2010 har nyttjandegraden fördelats enligt följande: Försäkringskassan 41 %, Pensionsmyndigheten 6 % och Skatteverket 53 %.

### **Utskottets ställningstagande**

För att socialförsäkringarna ska fungera krävs att människor har förtroende för dem. Här har Försäkringskassan en central roll, och i regeringens regleringsbrev för 2011 anges att Försäkringskassan ska ha medborgarnas fulla förtroende och att verksamheten ska präglas av en god service och en hög kvalitet i tillämpningen av socialförsäkringen. Regeringen har dessutom gett Försäkringskassan i uppdrag att redovisa hur förtroendet ska kunna förbättras.

När de allmänna försäkringskassorna och Riksförsäkringsverket slogs ihop till en statlig myndighet var en av utgångspunkterna att Försäkringskassan även fortsättningsvis skulle vara representerad lokalt. Som ett led i det arbetet har Försäkringskassan, tillsammans med Skatteverket och Pensionsmyndigheten, byggt upp ett antal lokala servicekontor där medborgarna på ett enkelt sätt kan få hjälp med alla de frågor som kan tänkas uppstå när det gäller socialförsäkringar, pensioner och skatter.

I Försäkringskassans årsredovisning för 2010 kan man läsa rubriken ”Besök på servicekontor ger nöjda kunder”. Årsredovisningen visar på mycket goda resultat för servicekontoren. 96 % av besökarna ansåg att de fick ett bra bemötande, 85 % att de fick svar inom rimlig tid och 92 % att de fick den hjälp de behövde. Servicekontoren hade under 2010 ca 2,7

miljoner besök. Försäkringskassan anger dessutom att servicekontorens arbetssätt ger ett bra bemötande till alla besökare, men att det är särskilt betydelsefullt för personer med funktionsnedsättningar och personer som inte talar svenska.

Av Försäkringskassans handlingsplan framgår att man har beslutat att servicekontoren, lokalkontoren och serviceplatserna ska läggas ned. Utgångspunkten för beslutet är att besparingar inte får leda till att man inte kan fatta rätt beslut eller betala ut rätt belopp i tid till rätt person eller att kontrollverksamheten åsidosätts. Den åtgärd som då återstår är att lägga ned servicekontoren, trots att det enligt Försäkringskassan kommer att påverka möjligheterna att nå målen för service och tillgänglighet.

En avveckling av servicekontoren drabbar inte bara dem som är försäkrade hos Försäkringskassan. Eftersom kontoren drivs tillsammans med Pensionsmyndigheten och Skatteverket tvingas även dessa myndigheter, som framgår av remissvaren, att försämra sin service till medborgarna.

Mot bakgrund av vad nu anförts anser utskottet att regeringen ska återkomma med förslag som dels tillgodoser medborgarnas behov av att Försäkringskassan är tillgänglig lokalt med möjligheter till personliga möten, dels bidrar till en ökad samverkan mellan statliga myndigheter. Vad nu anförts bör riksdagen som sin mening ge regeringen till känna.