

Kraven som inte infriades

– Efterlevandet av regeringens och Riksrevisionens krav
inom kontrollverksamhet och kvalitetsgranskning hos
Försäkringskassan i Skåne

Abstract

This thesis is dealing with the programs of control regarding deceit and quality assurance within the Swedish social insurance administration in Skåne, the years 2002-2005. In 2005 the Swedish National Audit Office released a report regarding the lack of measures towards deceit and fraud, and the lack of quality in the data for decision making within the administration. The questions to be addressed are why the administration does not make up to the demands regarding quality and measures towards deceit that the government and The National Audit Office demands. The main source for data has been interviews with workers within the administration and annual reports from public authorities. To understand and be able to explain the problems within the administration the theory by Michael Lipsky regarding street-level bureaucrats is used. The thesis conclusion is that problems such as inadequate methods of control and conflicts between them, lack of discretion among the employed in the administration and a lack of resources have made the demands hard to meet. These reasons can also well be explained by the theory regarding e.g. conflicting goals and scarce resources within street level bureaucracy.

Nyckelord: Försäkringskassan, Fusk, Lipsky, Bidrag, Kvalitet

Innehållsförteckning

1	Inledning	1
1.1	Problem, syfte och frågeställningar	2
1.2	Avgränsningar	2
1.3	Metod och Material	2
1.3.1	Skriftliga källor	3
1.3.2	Intervjuer	3
1.4	Disposition	4
2	Tidigare forskning	5
3	Teori	6
3.1	Närbyråkrater – vad karakteriserar dem?	6
3.1.1	Handlingsfrihet	6
3.1.2	Resursbrist och efterfrågan	7
3.1.3	Mål och kvalitetsmått	8
3.1.4	Lipsky i perspektiv	8
4	Försäkringskassan och kontrollverksamheten	10
4.1	Kontrollverksamheten	10
4.2	Kontrollverksamheten i Skåne	11
4.3	Löpande arbetet	13
4.4	Problem med verksamheten	13
4.4.1	Riksförsäkringsverkets bristande stöd	13
4.4.2	Motsättningar mellan kontrollmetoder	14
4.4.3	Sekretessproblem	15
4.4.4	Bristande resurser	16
4.4.5	Brister i metodutveckling	16
5	Försäkringskassan och kvalitetsgranskningen	17
5.1	Kvalitetsgranskningen	17
5.2	Kvalitetsgranskningen i Skåne	18
5.3	Löpande arbetet	19
5.4	Problem med verksamheten	20
5.4.1	Qben II	20
5.4.2	Resurskonflikt – Produktion/Kvalitet	20

6	Diskussion och slutsatser	22
6.1	Teoretisk diskussion	22
6.2	Slutsatser	24
7	Referenser	26
8	Bilaga	29
8.1	Intervjumall	29
8.2	Tabell	30

1 Inledning

De senaste åren har den svenska socialförsäkringen fått stor uppmärksamhet vid ett flertal tillfällen. Tyngdpunkten i debatten och i media har legat på antingen det ökande ohälsotalet eller fusk med bidrag. När SVT:s Uppdrag Granskning tidigt under 2005 sände fyra program under rubriken Tema Bidragsfusk (Uppdrag Granskning 2005) var detta bara ännu ett inlägg i en debatt om fusk som redan pågått i flera år. I inslagen gavs åtskilliga exempel på hur människor ljugit för myndigheterna, främst Försäkringskassan, och därmed lyckats tillskansa sig ersättningar på stora belopp som de inte varit berättigade till. Fallen handlade bland annat om en kvinna i Kalmar som samtidigt som hon hade arbetat hade erhållit både sjukpenning från Försäkringskassan och ersättning från A-kassan, något som gav henne en årsinkomst på runt 500.000 kronor i flera år. Även andra fall av bedrägerier gentemot socialförsäkringen togs upp, flera som handlade om miljonbelopp (Uppdrag Granskning 2005). Reaktionerna mot innehållet i programmet var starka, en indikation som också understöds av en undersökning angående fuskandet. En överväldigande majoritet av svenska folket svarar i den att fusk är helt oacceptabelt (TEMO 111268 i Olsson, 2005). Ett upprepat argument varför bekämpningen av fusk är viktig är att legitimiteten i systemet annars riskerar att urholkas (FUT-deleg, 2005, s. 4).

Denna ökade uppmärksamhet kring fusk i socialförsäkringen har även gett visst avtryck i regleringsbrev från regeringen. År 2002 skärptes formuleringarna i regleringsbrevet för Försäkringskassan (RiR 2006, s. 11), för att sedan skärpas ytterligare 2005 (Regl. brev avs. 2005). Mellan åren 2002 och 2005 granskade Riksrevisionen hur Försäkringskassan följt de skärpta reglerna och kom fram till att detta skett endast i liten utsträckning. Insatserna mot och kunskaperna om fusk är enligt Riksrevisionen fortfarande mycket bristfälliga (RiR 2006 s. 11). Dessutom varierar kvaliteten i Försäkringskassans handläggning och beslut väldigt mycket mellan olika förmåner och delar av landet, något som även det enligt Riksrevisionen hotar socialförsäkringens legitimitet.

Mitt under denna period, år 2004, så skedde dessutom en stor omvälvning inom Försäkringskassan då man gick ihop med Riksförsäkringsverket och skapade en sammanhållen statlig myndighet, Försäkringskassan. En sådan stor förändring pekar på att organisationen står inför stora utmaningar den närmaste tiden. Varför Försäkringskassan inte kunnat leva upp till de nya kraven på kvalitet i handläggning och beslut samt kontroll för att bekämpa fusk känns därför relevant att försöka belysa inom ramen för en uppsats.

1.1 Problem, syfte och frågeställningar

Problemet som Riksrevisionen tycker sig se är att Försäkringskassan helt enkelt inte lever upp till de krav angående kvalitet i handläggning och beslut, samt bekämpning mot och kunskap om fusk som de och även regeringen anser vara skäligt. Här verkar alltså föreligga ett fall av misslyckande inom förvaltningen. För att göra ämnet mer praktiskt greppbart inom ramen för en D-uppsats så ska detta problem här granskas på en ganska låg nivå inom organisationen, nämligen fallet Försäkringskassan i Skåne. Detta för att kunna göra en analys med mer djup. Syftet med uppsatsen är att undersöka varför inte Försäkringskassan i Skåne uppfyllt de åtaganden som satts upp i regleringsbrevet från regeringen och som poängteras av Riksrevisionen. Frågeställningen för denna uppsats är därmed:

1. Varför har Försäkringskassan i Skåne inte kunnat leva upp till regeringens och Riksrevisionens krav?

1.2 Avgränsningar

Svaret på en sådan fråga som ovanstående kan sökas många sätt. Den teori som kommer att användas i uppsatsen identifierar en viss aspekt genom att den fokuserar på en viss grupp människor, så kallade närbyråkrater. En närbyråkrat är en som genomför de politiska besluten i praktiken ut mot medborgarna. Exempel kan vara handläggare på en myndighet såsom Försäkringskassan. Genom att söka svaret på frågeställningen endast inom denna grupp så bortser jag från delar av politiken eller förvaltningen som också säkerligen kunnat vara intressanta och på andra sätt besvara min frågeställning. Då Riksrevisionen redan gjort en ytligare studie fast med större bredd anser jag det intressant att endast titta på Försäkringskassan i Skåne för att få mer djup och titta på de mekanismer som styr i det mer specifika fallet.

Studien avser även endast de verksamheter som har med kvalitet i handläggning och beslut samt med kontrollverksamhet att göra. I Riksrevisionens rapport som utgör min utgångspunkt i uppsatsen är det i huvudsak dessa verksamheter och perioden 2002-2005 som granskas. Därför ska detta även gälla för min uppsats, så även den angivna tidsperioden.

1.3 Metod och Material

Valet av metod och material påverkas naturligtvis av den kombination av frågeställning och teori som uppsatsen bygger på (Lundquist 1993 s. 95). För att

kunna svara på frågeställningen måste jag komma nära det arbete handläggarna på Försäkringskassan i Skåne utför. Materialet består både av text och intervjuer. Årsredovisningar och dylikt finns i skriftlig form, vilket gör att en del data kan samlas in genom en textgenomgång. Men för att få reda på hur närbyråkraternas fortlöpande arbete sett ut och vad som varit problemen inom deras verksamheter anser jag det nödvändigt att fråga dem själva.

1.3.1 Skriftliga källor

En viktig skriftlig källa i uppsatsen utgörs av Riksrevisionens rapport "Styrning och kontroll av regeltillämpningen inom socialförsäkringen", då det är utifrån de fakta som den presenterar som frågeställningen ställs. Andra skriftliga data är rapporter och årsredovisningar från Riksförsäkringsverket och Försäkringskassan, samt regleringsbrev från regeringen. Årsredovisningarna, både från regional och nationell nivå, är rika på information om den fortlöpande verksamheten. Där kommenteras och utvärderas alltid kontroll och kvalitetsarbetet och man ger egna kommentarer kring hur man anser att det fungerar. Samtidigt måste man där vara särskilt källkritisk, då risken finns hos alla organisationer som granskar sig själva att framställa sig från en ljus sida.

1.3.2 Intervjuer

I studier med syfte att förstå processer, skeenden och beteenden, så är ofta den kvalitativa intervjun att föredra. En kvalitativ intervju är den intervjuform som kan ge den lägsta graden av styrning gentemot intervjupersonerna (Magne Holme, 1997 s. 99). Genom att intervjuerna påminner mycket om ett vanligt samtal är det större chans att intervjupersonerna öppnar upp sig och ger intervjuaren information som de annars kanske inte gjort. Med andra ord är kvalitativa intervjuer bättre lämpade när ett fenomen ska granskas på djupet hos en liten grupp människor, medan kvantitativa intervjuer ofta är lättare att genomföra om en stor grupp ska intervjuas.

Till denna uppsats intervjuades 6 personer, två som arbetar inom kontrollverksamheten, tre från kvalitetsgranskningsområdet, samt en samordnare med överblick över båda verksamheterna. I valet av intervjupersoner försökte jag välja personer som både sysslar med handläggning på klientnivå och därmed har god kännedom om den rent praktiska dimensionen i arbetet, men samtidigt har ett visst övergripande ansvar och därmed en större överblick över verksamheten. Anledningen till detta ligger i en strävan att kombinera just vad de intervjuade har för egna individuella erfarenheter av arbetet, med deras erfarenheter av hur andra generellt inom verksamheten uppfattar arbetet. Om de inte alls sysslat med handläggning som involverat kundbemötande hade det dessutom blivit problematiskt att använda den valda teorin.

Lundquist använder sig av en så kallad analysplan bestående av tre olika plan för att förklara den problematiken, nämligen utsagoplanet, informationsplanet,

och verklighetsplanet (Lundquist 1993, s. 109). Min frågeställning visar på ambitionen att nå verklighetsplanet, varför man inte uppnått ett visst mål, inte vad försäkringskassan anser om varför man inte uppnått det. Samtidigt är jag främst hänvisad till muntliga källor från utsagoplanet, nämligen verkligheten som de intervjuade beskriver den. Detta skapar en risk för löst tyckande och kräver att man är extra källkritisk under arbetet. Det har jag försökt vara genom att jämföra intervjuer med varandra, med det skriftliga materialet, talar de emot varandra, resonerar de logiskt, underbygger de sina åsikter med fakta eller är det ett löst tyckande? Detta är särskilt viktigt i själva intervjusituationen då man genom att ställa följdfrågor kan tvinga de intervjuade att utveckla sina resonemang och få fram hur de belägger sina utsagor.

Intervjuerna kommer att ske efter en intervjumanual för att ge struktur åt intervjun och ge samtliga intervjuer en likartad utgångspunkt. Frågorna i intervjumallen är anknutna till de faktorer som anses vara centrala för frågeställningen (Magne Holme, 1997 s. 101). Jag anser kunna ställa följdfrågor som ligger utanför manualen men inte utelägna frågor som finns i den.

Då jag anser att tillit lättare kan uppstå om man försöker ta bort saker som kan öka distansen mellan forskare och intervjuperson så har jag valt att göra personliga intervjuer istället för telefonintervjuer, då den fysiska distansen är större med telefonintervjuer. Vidare har intervjupersonerna befunnit sig i Skåne i min närhet, varför personliga intervjuer också varit enkelt och lätt genomförbart. Intervjuerna spelades in på mp3-spelare.

1.4 Disposition

Uppsatsen fortsätter här med en kort genomgång av tidigare forskning på området för studien samt något kort om teorin som ska tillämpas. Sedan följer i kapitel 3 en genomgång av de delar av Michael Lipskys teori om närbyråkrater som används i uppsatsen, varpå kapitlet avslutas med att sätta teorin i perspektiv och visa på de förändringar som skett sedan den lanserades. I kapitel 4 och 5 granskas empirin kring kontrollverksamheten och kvalitetsgranskningen i Skåne. Kapitlen börjar med ett kapitel med beskrivning av viktiga händelser, däribland regeringens, Riksförsäkringsverket och Riksrevisionens agerande. Sedan följer en kort beskrivning i det löpande arbetet hos verksamheterna bara för att ge en bild ur verkligheten i verksamheterna. I de sista delkapitlen i kapitel 4 och 5 vaskas orsakerna fram till kassans brister, på vilka områden dom verkar finnas och hur bristerna ser ut. Här appliceras dock inte teorin utan det sker under kapitel 6 med titeln Diskussioner och slutsatser. Delkapitlet Teoretisk diskussion ägnas endast åt att applicera Lipskys teori om närbyråkrater på de upptäckta problemen inom verksamheterna, vilka sedan diskuteras. I andra delkapitlet Slutsatser redogörs koncist för svaren på syftet och frågeställningen samt en mindre framtidsblick.

2 Tidigare forskning

Den teori som används i denna studie är Michael Lipskys teori om närbyråkraten, eller ”street-level bureaucrats”. Den används trots dess snart 30-åriga historia fortfarande flitigt för att analysera hur offentlig verksamhet fungerar. Den har även kritiserats (Howe 1991), särskilt begreppet handlingsfrihet som utgör en central del av teorin har debatterats livligt.

Försäkringskassan är en stor offentlig myndighet med många olika grenar. De mängder av studier som gjorts av myndigheten har därför gällt vitt skilda delar av verksamheten. I och med de höga ohälsotalen under början av 2000-talet så har många studier handlat om sjukskrivningar och hur man lyckats med att få människor från sjukskrivning till arbete. Flera olika studier har även gjorts (Bjerle-Frisk 2006 et al), många i samarbete med Försäkringskassan själva (Fk publ.). En annan gren av verksamheten som granskats i många studier är organisationen, detta utifrån flera discipliner såsom sociologi, företagsekonomi och statsvetenskap (Eriksson, Larsson, 2002. Dansk, Siw, 2005 et al).

Några studier som behandlar fusk utifrån den fuskande individen har det gjorts. Birgitta Eriksson och Jan Larsson (2000) gjorde i samarbete med Försäkringskassan i Värmland en studie som behandlar bevekelsegrunderna för en fuskare. En uppsats har gjorts i Nationalekonomi i Lund som teoretiserar kring den ekonomiska vinningen för individen att fuska (Olsson, Malin, 2005.).

Det finns även studier som försökt visa på hur fusket sett ut. En studie som handlar om skenseparationer, det vill säga där ett par utger sig för att separera men inte gör det i verkligheten i syfte att få extra bidrag har gjorts. Den är resultatet av ett projektsamarbete mellan Försäkringskassan i Skåne och Juridiska fakulteten i Lund (Skensep. 2002).

Så många försök att analysera och utvärdera hur arbetet mot fusk sett ut har dock inte varit föremål för mycket undersökning. Det som ligger närmast är den rapport Riksrevisionen gjort som min uppsats tar sin utgångspunkt i. Denna går dock inte på djupet och söker förklaringar, utan försöker snarare ge en bild av läget i dessa verksamheter. Att gå mer på djupet och titta mer på varför det ser ut som det gör kan därför vara en uppgift för en studie av detta slag.

3 Teori

Den valda teorin faller under det område som kallas implementering vilket kan definieras som genomförandet av politiska beslut (Sannerstedt i Rothstein 1991, s. 16). Den avser dock inte att kunna lösa problemet kring implementering i detta fall utan kommer att användas för att förstå och förklara svaret på frågeställningen. Den verksamhet som ska analyseras kan ses som en verksamhet till stor del på gräsrotsnivå då dessa människor ofta interagerar med allmänheten som en del av det allmännas långa arm. De träffar och samtalar med de försäkrade när de söker sjukpenning, de gör hembesök vid misstanke om fusk osv. Efter att ha läst Lipskys teori om så kallade ”Street-level Bureaucrats” ansåg jag att den lyfter fram just de aspekter som känns intressanta med utgångspunkt i den valda frågeställningen. Den kan troligtvis kunna förklara delar av de problem som finns med implementering för dem som arbetar i dessa verksamheter inom Försäkringskassan i Skåne. Hädanefter kommer dessa att kallas för närbyråkrater enligt vald svensk översättning.

Lipskys teori om närbyråkrater är mycket omfattande och innehåller väldigt många delar. Vissa delar kommer att väljas ut och lyftas fram nedan, då vissa känns viktigare i anknytning till frågeställningen än andra.

3.1 Närbyråkrater – vad karaktäriserar dem?

Lipskys egen definition av närbyråkrater, eller Street-level Bureaucrats är

”Public service workers who interact daily with citizens in the course of their jobs, and who have substantial discretion in the execution of their work” (Lipsky 1980, s. 3)

Exempel på detta kan vara lärare, poliser eller handläggare av exempelvis socialbidrag eller sjukpenning. Kärnan i Lipskys teori kring närbyråkraten är att det är just dessa som är de som i slutändan genomför den faktiska politiken, som politiker och beslutsfattare beslutar om, gentemot allmänheten. Deras handlande ”blir” till förd politik. Dessa yrken menar Lipsky har vissa karaktärsdrag som utmärker dem och är relevanta för hur den förda politiken blir verklighet.

3.1.1 Handlingsfrihet

Det är lätt att invända mot vad som menas med ett så diffust begrepp som ”stor handlingsfrihet”, men det Lipsky avser är att närbyråkrater fattar mängder av beslut hela tiden som påverkar andra människor (Lipsky 1980, s. 13). Exempelvis

måste en polis hela tiden fatta snabba beslut om hur man ska agera, vem man ska ta in för förhör osv. Man lämnar mycket upp till närbyråkraten att själv utefter egen förmåga fatta beslut hur denna ska handla jämfört med t ex en som arbetar vid bandet på en fabrik. Men även om de har stor handlingsfrihet så måste de naturligtvis följa lagar, regler och andra direktiv för verksamheten som kommer uppifrån, eller de normer och procedurer som den grupp människor de arbetar med kräver (Lipsky 1980, s. 14).

Varför har då närbyråkrater så stor handlingsfrihet? Lipsky tar upp anledningar som de situationer som kan uppstå i arbetet samt den mänskliga dimensionen som närbyråkrater ofta måste tackla. Variationer mellan människor och deras agerande gör att bemötandet måste få variera för att arbetet ska kunna fungera (Lipsky 1980, s. 15).

3.1.2 Resursbrist och efterfrågan

Närbyråkrater har allt som oftast väldigt mycket arbetsuppgifter ålagda sig i förhållande till de resurser som finns tillgängliga (Lipsky 1980, s. 29). Centralt är att de därför inte riktigt klarar av att göra sina arbetsuppgifter på ett fullgott sätt. Lärare har för många elever för att kunna tillmötesgå varje elevs behov vilket direktiven säger, socialarbetare hinner inte göra hembesök i önskad omfattning utan blir sittande med pappersarbete. En aldrig sinande arbetsbörda påverkar tiden för insamlande av information och beslutsfattande negativt (Lipsky 1980, s. 30). Dessutom kan beslut som inte fattas utan drar ut på tiden leda till ödesdiga konsekvenser för klienten, exempelvis om sjukersättning ska betalas ut.

Inom nästan alla områden där närbyråkrater arbetar så är det svårt att tänka sig en direkt ”gräns” för hur mycket vård eller service vi kan behöva. Detta menar Lipsky beror på att när en service från det offentliga utökas så tenderar efterfrågan på den att öka för att möta det existerande utbudet. Det uppstår ett ökat tryck på att omsätta dessa resurser i mer service (Lipsky 1980, s. 33). Det finns även flera exempel på när närbyråkrater upplever minskad efterfrågan på sin service och ändå inte får mindre att göra. Byråkratin kan dock delvis påverka efterfrågan. Exempel är genom kösystem, icke-monetära kostnader som fylla i blanketter eller att klienterna får vänta. Ett annat exempel är att hålla inne med information. Går man ut med en stor informationskampanj för en ny service så ökar självklart efterfrågan på denna och närbyråkraternas arbetsbelastning blir större.

Ofta försöker närbyråkrater få gehör för åsikterna att resurserna inte räcker. Problemet är att tillskjuta resurser inte behöver lösa så värst mycket. Lipsky menar att resurstillskott har små effekter och tar upp några anledningar till varför. Tillskottet i resurser ger kanske minskad arbetsbörda, men behöver inte nå upp till den tröskel hos varje närbyråkrat där dennes sätt att arbeta påverkas. Dessutom är det inte nödvändigtvis arbetstrycket som direkt påverkar beteendet hos närbyråkraten då det finns väldigt många variabler som kan stå emellan dessa två och därmed påverka beteendet snarare än det direkta arbetstrycket (Lipsky 1980, s. 37).

Resursproblemet för närbyråkrater är oftast ett på längre sikt olösligt problem. Visst skulle det kunna vara så att alla närbyråkrater skulle kunna ha en tredjedel av sin arbetsbörda, men i realiteten så skulle en tredubbling av utgifterna till närbyråkraters verksamhet bli så höga att det skulle vara omöjligt att få politiskt stöd för. Även om resursresonemanget ovan kan te sig pessimistiskt så är det enligt Lipsky inte poängen. Däremot är poängen att vissa saker är svåra att påverka genom mer resurser (Lipsky 1980, s. 38).

3.1.3 Mål och kvalitetsmått

Nästan alla de vi kallar för närbyråkrater arbetar med verksamhet som styrs genom olika mål, där dessa mål ofta är tvetydiga och står i konflikt mot varandra (Lipsky 1980, s. 40-41). Ska en handläggare av sjukpenning stödja med pengar främst, eller främst minska få ut folk i arbete? Ska lärare endast undervisa i sitt ämne eller ska de uppfostra eleverna? Vanligt är att konflikt förekommer mellan mål för service gentemot klienten och mål som organisationen som helhet har och närbyråkraten anses arbeta mot (Lipsky 1980, s. 44). Det kan vara att en handläggare på Socialförvaltningen ska se till hela individen som söker service, men samtidigt finns organisatoriska krav på att minska handläggningstiderna. En annan vanlig konflikt är mellan de olika förväntningar och påtryckningar angående vilken närbyråkraterns egen roll ska vara. Andra målkonflikter kan handla om olika syn som allmänheten har på vilken roll närbyråkraten ska spela. Även vänner och bekanta människor i ens omgivning ha olika syn på vilken roll en viss yrkeskategori närbyråkrater har (Lipsky 1980, s. 46). Olika synsätt hos omgivningen påverkar närbyråkraterns syn på sig själv och de mål som ska nås.

Närbyråkrater ägnar sig nästan uteslutande åt arbete som är mycket svårt att mäta huruvida man gör ett bra jobb eller inte. Företag kan alltid se storleken på vinster eller intäkter som indikatorer på om verksamheten fungerar bra eller inte. Sådana mått finns inte i närbyråkraterns värld (Lipsky 1980, s. 48-49). Trots dessa problem försöker dock ändå närbyråkrater använda sig av olika mått på verksamheten, mått som nästan alltid är kvantitativa, då kvalitativa mått är svårare att ta fram. Tid för varje handlagt ärende kan vara ett sådant mått, antalet ingripanden eller besök andra mått. (Lipsky 1980, s. 50). Men om närbyråkraten har allt för ont om tid, så kan byråkratern ändra beteende för att förbättra sitt resultat i mätningarna. Sociologen Peter Blau kom i en studie av en arbetsförmedling fram till att när man började mäta antalet man fick ut i arbete skiftade förmedlingen fokus från de inskrivna som hade dåliga förutsättningar till dem som hade bra förutsättningar för att få jobb (Blau i Lipsky 1980, s. 51). Detta visar i så fall att kvaliteten försämras till förmån för kvantiteten.

3.1.4 Lipsky i perspektiv

Dessa teorier om hur närbyråkrater agerar och därmed påverkar myndigheters handlande är relativt gammal i forskningsbemärkelse, närmare 30 år. Sedan dess

har en hel del förändringar skett, särskilt förändringar som ökat kraven på närbyråkraterna. De klienter som söker service hos samhällets institutioner blivit en allt mer heterogen grupp. I takt med ökad globalisering och större invandring så har behoven diversifierats. Förutom vissa språkliga hinder och stora kulturella skillnader så finns ofta dessutom hos flyktingar en helt annan problematik i flyktingskapet som ger upphov till annorlunda behov att tillgodose (Schierenbeck i Rothstein, 2003. s. 105).

En annan förändring är också att trenden i resten av Europa gällande välfärdsstaten går emot selektiva insatser, vilket innebär att behovsprövningar blir vanligare, något som gör att mer arbete kommer utföras av närbyråkrater (Schierenbeck i Rothstein, 2003. s. 104). Detta kommer göra närbyråkraters roll än viktigare än som var fallet när Lipsky författade teorin om Street-level Bureaucrats.

4 Försäkringskassan och kontrollverksamheten

4.1 Kontrollverksamheten

Med kontrollverksamheten avses i uppsatsen den verksamhet inom Försäkringskassan som har till uppgift att kontrollera att de försäkrade i efterhand har rätt till ersättning och inte har uppgett felaktiga uppgifter för att tillskansa sig förmåner de inte har rätt till. Denna företeelse kallas hädanefter för fusk, det vill säga uppsåtliga felaktigheter med just detta syfte. Den kontrollverksamhet som åligger de enskilda handläggarna att svara för, alltså kontroller av uppgifter innan beslut fattas om ersättning har jag valt att räkna bort, då den är så pass spridd, otydligt definierad och svår att fånga in och mäta. Jag är dock medveten om att detta brukar räknas in när man talar om kontrollverksamheten inom Försäkringskassan.

Riksrevisionen är i sin rapport avseende åren 2002-2005 kritisk till Riksförsäkringsverket likväl som de lokala Försäkringskassornas arbete mot fusk runt om i landet. I revisionens rapport anser både Försäkringskassan och Riksförsäkringsverket att deras egen kännedom om fuskets kostnader samt dess omfattning är otillräcklig (RiR 2006, s. 32). Enligt Försäkringskassans egna beräkningar för perioden granskas ungefär 0,2 % av Försäkringskassans beslut avseende socialförsäkringen i syfte att upptäcka fusk, vilket Riksrevisionen kommenterar som att ”upptäckrisken ger en viss indikation på myndigheternas kontrollambition” (RiR 2006, s. 33). Riksrevisionen drar slutsatsen att metodutvecklingen hos Riksförsäkringsverket och Försäkringskassan för att ta fram metoder för kontroll av fusk inte varit tillräckligt stor under perioden.

Vidare är Riksrevisionen i sin rapport också kritisk till hur arbetet med risk och väsentlighetsanalyser gällande fusk har gjorts av Försäkringskassan (RiR 2006, s. 33). Kunskapen om fuskets omfattning uppges varit ringa i utgångsläget och det har inte genomförts tillräckligt systematiska analyser (RiR 2006, s. 35).

Regeringens styr Riksförsäkringsverket och sedermera Försäkringskassan genom årliga regleringsbrev. Under perioden 2002-2005 har formuleringarna i dessa brev skärpts allt mer vilket kan ses som en skärpning av regeringens inställning till fusk. I regleringsbrevet till Riksförsäkringsverket för 2002 gavs för första gången Riksförsäkringsverket i uppdrag att redovisa omfattningen av fusk (RiR 2006, s. 24). Under år 2002 genomförde Riksförsäkringsverket då en rikstäckande kontroll av den tillfälliga föräldrapenningen, varpå det visade det sig

att 6,4 procent av ärendena var felaktiga på grund av fusk. I Stockholm gjorde de en likadan kontroll vilken visade på 20 % fel. Detta skapade stor medial debatt kring fusk i socialförsäkringen (RFV-rapport 2004)

Under 2004 utarbetade Riksförsäkringsverket en strategi för socialförsäkringens kontroller. Den uppges enligt Riksrevisionen vara allmänt hållen och ger inga tydliga grunder för prioriteringar, samtidigt som arbetet med strategin stött på många problem och inte prioriterats tillräckligt (RiR 2006, s. 34-35). Det saknades enligt Riksrevisionen fortfarande enhetlighet mellan de olika kassorna i arbetet. Samtidigt menar de enskilda kassorna på att arbetet mot fusk intensifierades genom antagandet av strategin (RiR 2006, s. 36). Inom ramen för strategin har Riksförsäkringsverket under 2004 gjort så kallade risk- och väsentlighetsanalyser för att kartlägga risken för fusk inom socialförsäkringssystemen. Även detta arbete förhåller sig Riksrevisionen kritisk till och konstaterar att förkunskapen om fusket var så låg när dessa analyser skulle göras så att arbetet "utgått från uppskattningar och antaganden" (RiR 2006, s. 34). Dessa analyser bör istället prioriteras menar Riksrevisionen.

2004 skedde så förstatligandet av Försäkringskassan då kassorna och Riksförsäkringsverket blev en och samma myndighet. Trycket på att genomföra denna förändring uppstod med den kraftiga ökning av det så kallade ohälsotalet som gjorde sig gällande i slutet av 1990-talet för att sedan tillta ytterligare under 2000-talet. Regeltillämpningen varierade även i stor utsträckning emellan de olika länskassorna, något som man menade bidrog till att minska tilltron till beräkneligheten i systemet. Förstatligandet hoppades man från regeringens sida skulle innebära en mer enhetlig tillämpning över hela landet.

4.2 Kontrollverksamheten i Skåne

Kontrollverksamheten vid Försäkringskassan i Skåne uppkom i form av efterkontroller till skillnad från de flesta övriga av Försäkringskassans självständiga länskassor redan 1993. Då anställdes Hans Lindström började 1993 arbeta med efterkontroller av pensioner (Holst 061207). Han var den allra första i Skåne som anställdes för att göra efterkontroller och var lokaliserad till Helsingborg. 1995 så anställdes även Ingela Holst för att syssla med efterkontroller. De båda tjänsterna finansierades helt av den egna budgeten i Helsingborg och initiativet hade kommit internt inom Försäkringskassan i Helsingborg (Holst 061207). Chefen för kassan i Helsingborg såg nämligen att det förekom fusk och fanns vinster i att avsätta 2 handläggare för kontroller av sådana kontroller. Även i Malmö hade man på eget initiativ tillsatt en tjänst helt till efterkontroller sedan 1995 (Kruuse 061211). Runtom i Skåne organiserade man det lite olika, vissa gick ihop eller hade deltidstjänster som helt var ägnade åt kontrollverksamhet, medan de flesta andra län hade inga sådana tjänster utan handläggarna var helt ålagda att kontrollera själva på förhand.

De handläggare som arbetat med fusk länge, däribland Ingela Holst och Hans Lindström, hade flera gånger påpekat för Riksförsäkringsverket att bidragsfusk

var vanligt förekommande och att mer måste göras och pengar avsättas till detta område (Holst 061207). Anledningen till att de inte reagerade tros vara att regeringen fortfarande inte tagit upp frågan. Enligt Ingela Holst hänvisade Riksförsäkringsverket till att fusk måste vara försumbart då det inte fanns några polisanmälningar att tala om i statistiken. Att antalet polisanmälningar var så få berodde på enligt de intervjuade snarare på att de rättsvårdande myndigheterna inte prioriterade sådana brott.

”Det var för att från början hade vi ett samarbete med polisen och då diskuterade vi ’Ska vi göra en anmälan på det här ärendet’, då sa Polisen ’Nej, det är inte lönt, för uppsåtet är inte uppfyllt’ och då tänker ju inte vi lägga ner en massa tid på att skriva polisanmälningar.” (Holst 061207)

Från Försäkringskassan i Skåne upplevde man att det inte fanns något vidare gehör för att vilja arbeta med kontroller. 2002 gjordes då kontrollen av tillfällig föräldrapenning i Stockholm, där resultatet var att 20 % av utbetalningarna var felaktiga. Detta innebar att Riksförsäkringsverkets hållning gentemot fusk förändrades (Holst 061207). Från och med slutet av 2002 skulle man nu kontrollera förekomsten av fusk, och detta genom riktade kontroller. De riktade kontroller som genomfördes gällde bland annat sjukpenning och underhållsstöd (Andersson 061208)

Under perioden 2002 till 2005 anslöt sig allt fler till Malmös och Helsingborgs sätt att arbeta mot fusk, nämligen med särskilda fuskutredare likt Ingela Holst och Hans Lindström. Istället för att en vanlig ärendehandläggare skulle vara tvungen att gå vidare och utreda fusk i de fall detta misstänktes, började man mer och mer koncentrera arbetet mot fusk och missbruk (Fsk Skåne Årsred. 2004, s. 21). Man organiserade om och koncentrerade resurserna för kontrollverksamheten genom att flera lokalkontor gick samman med resurser för att etablera särskilda utredare för att granska eventuellt fusk. År 2004 fanns det nio sådana särskilda utredare i Skåne.

År 2003 lades en nationell kontrollstrategi fast för arbetet med att motverka fusk. Man gjorde även en översyn av rutinerna för hur man gick tillväga med polisanmälan av fusk och även om hembesök. Själva menade Försäkringskassan i Skåne att insatserna mot fusk var acceptabla med tanke på ”de resurser som är möjligt att avsätta till ändamålet” (Fsk Skåne Årsred. 2003, s. 21-22). Samma formulering återfinns i årsredovisningen året efter.

Både antal polisanmälningar och antal anmälningar som ledde till åtal ökade i Skåne mellan åren 2002 och 2005¹. Men i och med förstatligandet ändrades sättet att räkna mitt under 2004, vilket gör att siffrorna under halva 2004 och hela 2005 inte är helt jämförbara med resterande siffror samt följer en lite annorlunda uppdelning. I den mån siffrorna kan jämföras framträder dock bilden av att kontrollverksamheten i Skåne åtminstone till en början fick in fler impulser under

¹ Se bilaga

perioden som resulterade i fler åtgärder. Under de två sista åren 04-05 mattas dock ökningen av.

I början av 2005 deltog även två av Skånes utredare som arbetar specifikt med fusk i SVT:s program Uppdrag Granskning, ett program där exempel på bidragsfusk togs fram (Uppdrag Granskning 050125). Detta program fick stor genomslagskraft och kan ha ökat det antal impulser som under 2005 kom in till Försäkringskassan i Skåne.

4.3 Löpande arbetet

Handläggarna som sysslar med kontrollverksamheten i Skåne går på så kallade impulser de får från olika håll. De kan komma från de egna handläggarna som anser att ett ärende de handlägger innehåller fakta som inte stämmer och känns underliga, det kan komma impulser från andra myndigheter, men också från allmänheten (Kruuse 061211). I handläggningen av ärenden inom kontrollverksamheten så använder handläggarna sig i stor utsträckning av register. De har själva egna register, men köper också i stor utsträckning tjänster från företaget Infodata, där de får tillgång till bilregister och företagsregister. Försäkringskassan kan också få uppgifter från andra myndigheter, exempelvis Skatteverket. I vissa fall praktiseras även metoder som hembesök eller arbetsplatsbesök (Andersson 061208).

4.4 Problem med verksamheten

Riksrevisionen pekar i sin rapport på ett par huvudsakliga problem inom kontrollverksamheten, problem som är relevanta även på länsbasis. De huvudsakliga problemen är enligt Riksrevisionen kontrollernas allt för blygsamma omfattning, samt bristande kunskap om fuskandets omfattning. Försäkringskassan i Skåne pekar själva på ett antal faktorer som bidragit till detta, och då framförallt riksförsäkringsverkets bristande stöd, motsättningar mellan olika kontrollmetoder, sekretessproblem, alltför små resurser och brister i metodutveckling.

4.4.1 Riksförsäkringsverkets bristande stöd

Under 2002 fanns fortfarande Riksförsäkringsverket och hade vid det laget ännu inte slagits ihop med Försäkringskassan (RFV Årsred. 2004, s. 6). Men även om Riksförsäkringsverket endast var kontrollerande myndighet så gavs enligt Försäkringskassan i Skåne inget vidare stöd för att arbetet mot fusk i Skåne skulle prioriteras. Trots att man skickat resultat från sina granskningar av fusk hör sammades inte dessa hos Riksförsäkringsverket. Samtidigt bör påpekas att

verket lyder under regeringen, vilka inte heller uppmärksammade fusket vid den tiden. Uppfattningen hos de som arbetat med kontroller är istället att detta förändrades först i skiftet mellan år 2002 och 2003. Under hösten 2002 gjordes kontrollen kring fusk med tillfällig föräldrapenning i Stockholm, och först då verkade Riksförsäkringsverket och regeringen få upp ögonen för att fusket var ett problem och på något sätt bör prioriteras (Holst 061207, Kruise 061211).

Under perioden 2002-2005 har fler aspekter kommit fram som pekar på att fusket fått högre prioritet. Exempelvis har regleringsbrev till Riksförsäkringsverket från regeringen fått alltmer skärpta formuleringar kring fusk. Från 2003 infördes krav på att redovisa förändringar och skillnader i fusk på vissa ärendeslag för att kunna jämföra siffror över tid och mellan olika län (Regl. brev 2003, s. 5). 2004 tillkom också att fuskets kostnader skulle redovisas (Regl. brev 2004, s. 4). 2005 infördes i regleringsbrevet att fusk inte skall förekomma överhuvudtaget (Regl. brev 2005, s. 2), till skillnad från att fusket ska minimeras vilket tidigare varit formuleringen.

4.4.2 Motsättningar mellan kontrollmetoder

Det finns olika sätt att göra kontroller av fusk inom socialförsäkringen, framförallt kan man skilja på selektiva och riktade kontroller. Selektiva kontroller innebär att en handläggare, en anonym utomstående eller någon annan anmäler en misstanke om fusk. I riktade kontroller tar man fram ärenden inom vissa förmånsdrag där riskanalyser visat på att det finns stor risk för fusk (RiR 2006, s. 40). Riktade kontroller kan även vara snävare eller grunda sig på ett helt slumpmässigt urval. Tiden fram till år 2003 var selektiva kontroller det allra mest förekommande inom kontrollverksamheten i Skåne. Antalet riktade kontroller har sedan ökat under perioden 2003-2005.

Riksrevisionen menar att både riktade kontroller och selektiva kontroller behövs, då riktade kontroller kan generaliseras och därmed ökar kunskapen om fusk, medan selektiva kontroller har störst chans att hitta fuskare och straffa dessa. Enligt dem är det viktigt att det finns en balans mellan dessa två (RiR 2006, s. 43), något som dock inte får fullt medhåll från de intervjuade inom Försäkringskassan i Skåne. Istället menar man att de riktade kontrollerna, särskilt de stora helt slumpmässiga tar mycket tid och resurser i anspråk från kontrollverksamheten, som istället borde läggas på selektiva kontroller.

”Så riktade kontroller, dom måste vara underarbetade (positivt menat, min anm.) så att det blir rätt riktade kontroller man gör. Men som nu, när vi sitter med 40 % av tillfällig föräldrapenning, visst, vi hittar ju fel, men det är ju så tidsödande, och det handlar om hundralappar. Här i högen har jag ärenden för mångmiljonbelopp som ligger, som vi inte hinner med för att vi håller på med de här riktade kontrollerna.” (Holst 061207)

Skepsisen gentemot de riktade kontrollerna bygger enligt de intervjuade själva på den låga upptäcktsgraden av fusk, men även i att dessa kontroller skapat

konkurrens om resurserna. Det är samma människor som måste prioritera det ena eller det andra, anser de intervjuade handläggarna. Samtidigt menar de att belastningen på dem ökar i takt med att de gått ut mer i media och därmed får in fler impulser.

”Och nu då så är det ju andra omgången med TFP (tillfällig föräldrapenning, min anm.), som är ett mastodontarbete, så all tid går till detta, vi har inte en chans att kolla andra ärenden, all vår verksamhet ligger nere ...” (Kruuse 061211).

”Nu lär det ju komma impulser också... Så fort det kommer ut någonting i pressen så börjar ju folk ringa och anmäla, och vi har ju inte en chans” (Kruuse 061211).

4.4.3 Sekretessproblem

Som alla andra myndigheter måste Försäkringskassan förhålla sig till regler kring sekretess. När de olika länskassorna var mer eller mindre självstyrande betydde detta att sekretessen gällde även emellan olika kontor. Detta ansåg de intervjuade i Skåne hade fördröjt och förhindrat kontrollarbetet.

”Det som är mest positivt sen vi blev statliga nu är ju att vi är en myndighet, vi har ju haft sekretess emellan kontoren innan. Så har vi jobbat med någonting och man skulle flytta över någonting, då fick man inte vidarebefordra informationen på grund av sekretess, och jag menar, det är lite absurt ju.” (Holst 061207)

Samtidigt finns sekretess kvar i stor utsträckning mellan myndigheter, något som minskar möjligheterna till samarbete myndigheter emellan. Dock underlättades förutsättningarna för informationsutbyte i och med en lagändring år 2001 vilket möjliggjort samarbeten (RiR 2006, s. 13), men inte i tillräcklig utsträckning enligt de intervjuade. Med Skatteverket finns det ett nära samarbete (Holst 061207), medan samarbete med Socialförvaltningen hindras av sekretess

”...så dom säger alltid ”Det är sekretess”, dom skyddar sig bakom det här. Även om vi så bara vill lämna uppgifter till dom, för vi jobbar ju med samma ärenden i regel, men där är det svårt.” (Holst 061207)

” Jag tror mycket på det här, att samverka med andra organisationer och myndigheter, att man ser till att ta bort alla hinder och istället ha en öppen dialog med försäkringsbolag, polis, skatt (...) Socialförvaltningen t ex, det måste man ju ändra deras regler, för vi har ju ofta samma människor som på förvaltningarna, och försäkringsbolagen, ja det är otroliga pengar som ramlar ut om vi gör ett felaktigt beslut här.” (Kruuse 061211)

4.4.4 Bristande resurser

Resurser och hur de ska användas är självklart något som anses bära mycket av förklaringen till de brister Riksrevisionen tar upp. Samtliga intervjuade anser att det rått en brist på personal i kontrollverksamheten i Skåne under perioden. 2002-2005 fanns endast 12 anställda i hela Skåne som arbetat med efterkontroller. Dels så menar man att trycket har ökat på dem som arbetar med kontroller av flera anledningar, dels ambitiösare mål från ledningen, men också att en större uppmärksamhet kring frågorna i media och politiken gjort att fler anmäler och därmed får man in fler impulser (Andersson 061208). Att fusket uppmärksammats ganska nyligen har gjort att resurser inte sköts till redan under den granskade perioden, något som dock skedde senare. Allt för liten hänsyn har tagits till hur stor post i regeringens budget socialförsäkringen och därmed hur stora belopp som försvinner genom fusk, i jämförelse med hur lite administrationen kostar, påpekar de intervjuade (Andersson 061208, Holst 061207). Samtidigt har inte bristen på resurser i fråga bara gällt personal, man anser även att det inte funnits tillräckliga teknikstöd. Mycket av handläggningen är fortfarande manuell i pappersform och därmed mycket tidsödande (Andersson 061208). Även uppgifter som om någon försäkrad har åkt dit för fusk tidigare hade förenklat avsevärt, menar Bengt-Olle Andersson.

4.4.5 Brister i metodutveckling

Utvecklingen av metoder för att hitta fusk är även den något som haltar enligt Riksrevisionen. De intervjuade anser att metoderna från de fåtal som arbetat länge med kontrollverksamheten i Skåne inte är nedtecknad (Andersson 061208), samtidigt som att arbetet har fördröjts av för stor arbetsbelastning på annat håll i verksamheten, främst genom de riktade kontrollerna (Holst 061207). Då metodutveckling är av mer långsiktig karaktär än den övriga kontrollverksamheten där det mer handlar om att beta av ärende efter ärende så har metodutvecklingen prioriterats något lägre. Då länen är mer produktionsnära och arbetar med faktiska ärenden och metodutveckling är av en större och mer övergripande karaktär så borde en större del av ansvaret för metodutvecklingen ligga hos huvudkontoret (Åberg 061212). Sakkunniga experter bör vara med i arbetet istället för att det stjälpas över på länsnivå. Det påpekas även att Skatteverket har flera heltidsanställda riskanalytiker som bara arbetar med riskanalys, något som Försäkringskassan hade behövt i större utsträckning (Holst, 061207).

5 Försäkringskassan och kvalitetsgranskningen

5.1 Kvalitetsgranskningen

Kvalitet som begrepp behandlas här på två sätt, dels kvalitet i handläggningen och dels kvalitet i beslut. Kvalitetsgranskningen innefattar båda. Om det föreligger fel i handläggningen betyder det att beslutsunderlaget var ofullständigt när beslut skulle fattas, medan om det föreligger fel i beslut innebär det att regler och procedurer för prövning av förmåner inte har följts.

Kvalitetsgranskning är något som förändrats och vidareutvecklats mycket under den granskade perioden 2002-2005. Riksrevisionen påpekar återkommande i sin rapport att bristerna i kvaliteten inom handläggningen är fortsättningsvis stora trots att regeringen i regleringsbrev till Riksförsäkringsverket upprepat och skärpt kraven (RiR 2006, s. 11). Det som ofta angrips i Riksrevisionens granskning är att bristerna i beslutsunderlag för de olika ärendena ligger på en fortsatt hög nivå, något de även menar gäller för antal fel i beslut. En annan kritik handlar om de stora regionala skillnader som finns i kvaliteten på beslutsunderlagen, något som varierar stort mellan länen. Detta menar man är ett problem för legitimiteten till systemet. Dessutom skriver Riksrevisionen att det största problemet med kvalitetsbristerna inte är dessa i sig, utan att "...man fortfarande saknar kunskap om omfattningen och orsakerna till kvalitetsbristerna inom handläggningen" (RiR 2006, s. 11).

Under de senaste åren har flera gånger kvaliteten på handläggning och beslut diskuterats inom Riksförsäkringsverket och Försäkringskassan. Kring år 2002 gällde det de skenande ohälsotalen, något som var en början till den uppstramning av rutiner och procedurer kring hur handläggning och beslut skulle skötas. I början av 2000-talet introducerade Riksförsäkringsverket Qben, sitt system för felrapportering. Senare introducerades Qben II efter att det tidigare systemet blivit hårt kritiserat (Andersson 061208). Det är gemensamt för hela landet och har sedan fortsatt att användas och har fått stor betydelse i kvalitetsgranskningen. Systemet gör synligt var det blivit fel och detta kan sedan återkopplas direkt till handläggarna för att hindra att samma fel återupprepas.

När Försäkringskassan förstärktes 2004 fortsatte uppstramningen med att ensa processer. Detta betydde att man började ta fram gemensamma procedurer i hela landet för handläggningen för att kunna minska skillnaderna mellan länen

(Andersson 061208). Målet är att handläggningen skall vara exakt likadan inom hela landet.

Trots att kvalitetsarbetet intensifierats och förstatligandet delvis reducerat skillnaderna i kvalitet mellan de olika länen är Riksrevisionen fortfarande kritisk till att kvaliteten på handläggning och beslut inte höjts mer än som redovisas. Kunskapen om felens omfattning har ökat, främst tack vare Qben II, men metoder för att fånga upp brister i handläggningen saknas fortfarande (RiR 2006, s. 27-28).

5.2 Kvalitetsgranskningen i Skåne

Ända sedan tidigt 1990-tal har det gjorts kvalitetsgranskningsarbete på Försäkringskassorna runt om i landet. Däremot har åsikterna om hur själva granskningen ska utföras ibland gått isär. När Qben skulle introduceras i början på 2000-talet var det inte ett populärt instrument för granskning och det stötte på hårt motstånd (Thorén 061218, Andersson 061208). Tex ansåg vissa handläggare att det i och med att det mätte kvantitativa variabler inte mätte verklig kvalitet. Qben II introducerades senare och sedan dess har justeringar gjorts kontinuerligt och med tiden har det accepterats mer (Åberg 061212). Granskningar av Qben-resultat började göras regelbundet och följas upp i allt större grad. Runt 2002 började andra rutiner ändras och handläggningen styras om. Tidigare hade handläggningen enligt de intervjuade gått att göra lite efter sitt eget huvud, och även om man visste hur ett ärende skulle handläggas var det inte säkert att man gjorde det exakt just så (Larsson 070112).

” Det var inte lika mycket kontroll eller uppföljning och ”Så här ska vi göra”. Myndighetsrollen var inte så uttalad känns det inte som heller, nu är det mer så att ”Jag är en tjänsteman och oavsett vad jag tycker så har jag något att följa, att så här ska jag göra” (Larsson 070112).

Det individuella handlingsutrymmet började krympa till förmån för en mer homogen handläggning av ärenden. I takt med struktureringen ökade också antalet metodstöd. Numera sköts mycket av handläggningen i digital form och det finns metodstöd för dokumentation vilket ger allt en och samma struktur (Larsson 070112). Förändringarna hade tvingats fram på grund av att handläggningen varierade så mycket mellan länen.

När Försäkringskassan förstatligades i slutet på år 2004 ökade tyngdpunkten på att ensa arbetsprocesser för handläggning och beslut. Ofta får någon kassa i uppdrag att ta fram en sådan för ett visst område, så att man sedan kan gå tillväga på samma sätt överallt. Detta har gjort att förstatligandet har inneburit än mer likartad handläggning i hela landet.

För kvaliteten i handläggningen enligt Qben II under perioden 2002-2004 (siffror för 2005 i Skåne har jag inte fått fram) så är resultaten vid första anblicken mycket nedslående då man ser en minskning från 91,6 % 2002 till 80,5 % istället

för en ökning på båda beslutsvariablerna². Detta menar man dock i Skåne beror på att man håller på att ensa Qbens resultat.

”Strävan att alla försäkringskassor ska bedöma ett givet ärende på samma sätt har successivt lett till en i genomsnitt allt strängare, men förhoppningsvis mer rättvisande, bedömning av ärendena. Det har också lett till successivt försämrade resultat så som de mäts i Qben II” (Fsk Skåne Årsred. 2004, s. 18).

Inga slutsatser kan därför dras kring siffrorna från perioden. I början av 2005 genomgick dessutom Skåne en omorganisation. Innan fanns det i Skåne 37 olika lokalkontor med var och en sin egen chef, i lilla Örkelljunga som i stora Malmö. Men för två år sedan gjordes en sammanslagning och det bildade fem områden istället, Malmö, nordost, nordväst, mellan och syd. Som handläggare sorterades du därmed in i handläggargrupper som sysslade med just ditt ärendeslag. Detta gjordes för att höja kvaliteten då man enkelt kunde ta hjälp av sina medarbetare i gruppen om man var osäker på någonting.

5.3 Löpande arbetet

För att upprätthålla en viss kvalitet i handläggningen av ärenden och beslut finns flera stöd. Det finns ett ärendehanteringssystem som fungerar som en datoriserad mall som man handlägger utifrån. Där finns stöd för hur man dokumenterar, antecknar och fyller i information av olika slag gällande ett ärende (Larsson 070112). Programmet, eller stödet, visar formen för hur ärendet ska se ut, medan handläggaren fyller i innehållet. Detta gäller dock inte lika mycket för tidigt i perioden, runt 2002, då handläggningen inte var lika detaljstyrd, men har kommit allt mer. Det viktigaste systemet för kvalitetsgranskning är dock systemet Qben II. De har fyra syften, att det finns rätt beslutsunderlag, att rätt tolkningar har gjorts så att rätt beslut fattas enligt lagen, att man kommunicerar med kunden samt att man gjort rätt utbetalning (Andersson 061208). Qben används även för en i efterhand granskande funktion, man låter nämligen en grupp handläggare, så kallade Qbengranskare, granska ett urval av ärenden som handlagts. Granskarna går efter en mall igenom hela ärendet för att se att allt har gjorts rätt (Andersson 061208). Resultatet registreras och blir till statistik över kvaliteten och felaktigheter återknyts och följs upp till de avdelningschefer och handläggare som har felaktigheter. Samtidigt finns det även här ett moment av bedömning i vilken kvalitet ett ärende håller i en Qbengranskning (Åberg 061212).

Om ett ärende gäller t ex sjukersättning så ska det sedan från handläggaren vidare till en försäkringsläkare och sedan en föredragande i socialförsäkringsnämnden. Det är i denna nämnd det slutgiltiga beslutet tas om

² Se bilaga

sjukersättning ska godkännas eller avslås (Andersson 061208). I sådana ärendeslag är processen alltså något längre än med andra ersättningar som exempelvis tillfällig föräldrapenning.

5.4 Problem med verksamheten

5.4.1 Qben II

Systemet för kvalitetsgranskning Qben är fortfarande ett något kontroversiellt system. Detta är ett datorsystem som mäter olika kvantitativa variabler, såsom om en uppgift är ifylld eller ej. Flera inom Försäkringskassan i Skåne hävdar att Qben II fortfarande inte gör en rättvis bedömning. De dåliga resultaten kommer sig istället av att granskningarna inte kalibrerats i tillräcklig omfattning, granskarna anses döma efter olika kriterier och föreställningar (Åberg 061212). Mycket talar för att så är fallet. Vissa län visade tidigt under perioden 2002-2005 i Qben-granskningarna resultat nära 100 %. Dessas siffror har gradvis minskat, medan Skånes gradvis har ökat, då man börjat låta olika län granska varandra. Andra åsikter har varit att själva kvaliteten inte mäts, utan endast mycket ytliga variabler som inte säger något om verklig kvalitet (Thorèn 061218). Även alla de anpassningar som man varit tvungen att göra för att Qben ska ge mer korrekta resultat kan man hävda visar på brister i mätningarna. Därför kan man hävda att kvaliteten inte behöver vara så dålig som Qben visar på.

Qben är också ett instrument som inte visar så mycket nyanser i förhållande till rätt eller fel. Om minsta uppgift fattas, oavsett om det bara är någon liten mailadress eller liknande, så rapporteras ärendet som "fel". Det behöver ju dock inte betyda att hela ärendet behöver vara fel (Andersson 061208). Därav kan man hävda att Qben är mycket känsligt för felsteg.

Kontroller av kvaliteten i ärenden tar även med hjälp av Qben mycket lång tid. Från att ett ärende handlagts så tar det nästan sex månader innan man kan se en sammanställning av resultaten för en period. Detta menar Claes Åberg påverkar uppföljningen negativt, då det har gått lång tid när man kan ta upp resultatet från granskningen med handläggaren själv (Åberg 061212).

Samtidigt, även om Qben kan kritiseras på många sätt så menar samtliga intervjuade att systemet i någon mån har rätt i att bristerna i kvalitet i handläggningen är för höga.

5.4.2 Resurskonflikt – Produktion/Kvalitet

Den vanligaste kritiken som Försäkringskassan brukar få handlar om handläggningstider. Då Försäkringskassan svarar för att försörja så många människor är utbetalningar av ersättningar många människors leverbröd.

Försäkringskassans långa handläggningstider hävdar de intervjuade har stått i centrum för debatten långt oftare än annan kritik mot organisationen. Då de som handlägger ärenden har ett tryck på sig dels att hävda kvaliteten i ärendet, t ex ta fram ett alldeles fullständigt underlag så är chansen enligt de intervjuade betydligt större att detta får stryka på foten till förmån för att kunna betala ut pengar i tid. Detta kan ha flera anledningar. En anledning är vad som syns mest. Utåt gentemot kunderna så syns det direkt att Försäkringskassan brister om handläggningstiden blir allt för lång, medan det inte syns alls lika mycket utåt om man struntar att ringa en arbetsgivare (Thorèn 061218). Samtidigt som ingen drabbas så hårt av en utebliven uppgift (Thorèn 061218). Pressen är större. Har en handläggare folk som upprört ringer hela tiden och vill ha sina pengar, medan bristande underlag följs upp långt senare med bara någon form av samtal så lättar trycket mycket mer av att betala ut snabbt utan att vara så noggrann.

Ett sådant tryck på att producera kan påverka handläggarens sätt att handla på många sätt. När handläggare får kännningar att det kan förekomma fusk i ett ärende kan även det nonchaleras på grund av press att få ut pengarna. När pengar väl har beviljats är det mycket svårare att dra in en ersättning, än om ärendet kontrolleras noga på förhand (Andersson 061208).

Förstatligandet motiverades delvis av en vilja att ta itu med problemen med bristande kvalitet i handläggningen, trots det så menar vissa att det till stor del dränktes av budskapet att få ut pengar och få ner handläggningstiderna. En intervjuad skulle gärna se att ledningen skulle vara tydlig på att kvalitet och produktion måste gå hand i hand (Thorèn 061218) om man menar allvar med att hävda kvaliteten i ärendena. Men inte heller detta visar hela problemen. En av de intervjuade menar att man fortfarande inte hittat flera av problemen.

”Jag tycker det är väldigt väldigt märkligt att sen jag började i denna verksamheten 1999, att varje år har vi kunnat beskriva oerhört mycket kompetensutvecklingsinsatser, vi har kunnat beskriva oerhört många andra kvalitetshöjande insatser, temadagar, ren kompetensutveckling, uppföljningar, nya metoder, ändrade annat, men likförbaskat ser vi inga tydliga utslag i Qben-instrumentet. Det tycker jag är ett bekymmer, jag tycker vi har haft lite svårt att faktiskt sätta tummen på vad det är som brister och göra någonting åt det.” (Åberg 061212)

Även trots alla de skäl som återropades angående Qben tidigare i kapitlet så verkar problemen svåra att sätta fingret på även för dem som arbetat med dem väldigt länge.

6 Diskussion och slutsatser

6.1 Teoretisk diskussion

I genomgången av empirin har det kommit fram ett antal problem som medverkat till att inte Försäkringskassan i Skåne lyckats leva upp till kraven från regeringen och riksrevisionen. Flera av dessa kan åtminstone delvis förklaras med hjälp av teorin kring närbyråkrater

Riksförsäkringsverkets bristande stöd är något som Lipsky inte i någon större bemärkelse kan förklara. Även om Lipsky tar upp att närbyråkraterna har professionell kompetens till skillnad från beslutsfattarna så tas det inte upp som något typiskt för närbyråkrater att deras åsikter inte hörsammas och uppmärksammas. Detta kanske snarare kan bedömas vara ett möjligt problem i alla organisationer snarare än bara i närbyråkraters relation till de styrande.

Motsättningarna mellan riktade och selektiva kontroller är då betydligt intressantare att belysa utifrån teorin. Detta kan förstås som en målkonflikt där handläggarna inom kontrollverksamheten tydligt anser att ett visst mål är det viktigaste, att sätta dit så många fuskare som möjligt (Holst 061207). Det effektivaste sättet enligt handläggarna är selektiva kontroller som görs på grundval av impulser utifrån. Detta motiveras med att fler sätts dit och större utbetalningar sparas. Riksrevisionen och Riksförsäkringsverket anser dock att målet för kontrollverksamheten även bör vara att kartlägga fuskets omfattning (RiR 2006, s. 13) som är ett mål som i stället de riktade kontrollerna kan bidra till att uppfylla. Detta har inneburit att närbyråkraterna, det vill säga handläggarna, inte känt att de kunnat leva upp till båda de mål som de ska arbeta efter, nämligen att få fast fler fuskare och samtidigt öka kunskapen om fusket. Just sådana mål som talar emot varandra är vanliga för närbyråkraten enligt Lipsky (1980, s. 40-41) Istället har närbyråkraterna blivit frustrerade och i kombination med små resurser inte lyckats utföra sitt arbete som de tänkt sig. Målkonflikten har här varit tydlig och inneburit att de berörda handläggarna tagit ställning och sätter målet om att sätta dit fler fuskare före målet om större kunskap om fusket.

Sekretessproblemet som tas upp som ett hinder för de inom kontrollverksamheten är något som har en ganska tydlig anknytning till Lipskys teori om närbyråkratens handlingsutrymme. I och med sekretesslagstiftningen så finns hinder för hur mycket utrymme handläggarna har möjlighet att kontrollera fusk och vilka metoder de får ta till. Närbyråkraten behöver stort handlingsutrymme och ser därför sekretessen som ett problem. När sekretessen lyftes mellan de olika länskassorna ökade handlingsutrymmet för handläggarna,

något som de ansåg positivt (Holst 061207, Kruise 061211) och chanserna ökade för att Försäkringskassan skulle kunna möta Riksrevisionens krav. Att ett ökat handlingsutrymme tas emot positivt behöver dock inte alltid vara fallet.

Att resurserna inte räcker är ett ofta återkommande argument i all offentlig verksamhet. Bristande resurser anser även handläggarna på kontrollverksamheten i Skåne vara ett problem. Lipsky menar att det är karaktäristiskt för närbyråkraters verksamhet att det är svårt att tänka sig en viss gräns för hur mycket verksamhet som behövs av ett visst slag. Vad det gäller kontrollverksamheten är en borte gräns när man utropar "nu behövs inte mer kontrollverksamhet" också svår att tänka sig, precis som till exempel färre poliser. Lipsky menar även att man kan minska efterfrågan och arbetsbördan på offentlig service, till exempel genom att inte släppa ut information om sin tjänst (Lipsky 1980, s. 90). Detta är precis motsatt vad kontrollverksamheten i Skåne har gjort, istället har man gått ut i media och berättat om sin verksamhet (Andersson 061208). Detta har då istället ökat belastningen och medfört att resurserna inte räckt till. Lipsky anser att problemet med resurser på lång sikt är olösligt, på grund av både svårigheten med en borte gräns, men också genom att ökningarna inte nödvändigtvis märks i verksamheten. Ett tillskott i verksamheten tenderar ofta att göra förbättringen i exempelvis handläggning marginell (Lipsky 1980, s. 36)

Problemet med den bristande metodutvecklingen anses av handläggarna bero på dess låga prioritet. Teorin om flertydiga mål som står i konflikt med varandra kan vara möjlig här, då handläggarna prioriterat fuskarbetet och inte anser sig ha tid att lägga på metodutvecklingen.

Inom kvalitetsgranskningen pekade ett färre antal problem ut som de huvudsakliga till att man inte nått upp till de krav som ställts på handläggningens kvalitet. Problemen kring mätsystemet Qben har varit flera och i verksamheten har det funnits ett missnöje med systemet, då det ansetts bara mäta ytliga variabler och inte verklig kvalitet (Thoren 061218). Problemet med att mäta kvalitet är karaktäristiskt för närbyråkraternas verksamheter enligt Lipsky (1980, s. 48). Måtten lyckas sällan mäta verklig kvalitet utan mer kvantitativa variabler. Några bevis på Lipskys teori om att beteendet ändrats (Lipsky 1980, s. 51) stämmer dock inte helt avseende Qben. Handläggarna har inte ändrat sitt beteende till fördel för Qben utan snarare till nackdel i jämförelse med andra mått, exempelvis produktionsmått. På så sätt kan man dock fortfarande hävda att teorin stämmer i någon bemärkelse, då det fortfarande är det mer kvantitativa måtten av de två nämligen det på produktion som prioriterats.

Det tydligaste skälet till problemet med kvaliteten i handläggningen som angetts har istället varit just denna prioritering, nämligen att produktionstakten i handläggningen prioriterats före vilken kvalitet ett enskilt ärende har haft. Handläggarna upplever att kravet på att prioritera produktionen och antalet ärenden har inneburit att kvaliteten har fortsatt vara låg. Målkonflikten är tydlig, precis som tidigare. Handläggningen ska vara korrekt, men samtidigt effektiv. Lipsky pekar just på att de mål närbyråkrater ska följa ofta talar rakt emot varandra (Lipsky 1980, s. 40-41), något som i detta fall verkligen ställs på sin spets.

6.2 Slutsatser

Med stöd i empirin kan man konstatera att ett antal olika problem har gjort att Försäkringskassan i Skåne inte kunnat leva upp till Riksrevisionens och regeringens krav under 2002-2005. Flera av dessa problem har kunnat belysas och förstås genom att applicera Lipskys teori om närbyråkrater och deras förutsättningar.

I kontrollverksamheten var problemen i huvudsak:

- Bristande stöd från regeringen och Riksförsäkringsverket,
- Konflikten om mål i fuskarbetet resulterade i konkurrens mellan kontrollmetoder om samma resurser. Även metodutvecklingen nedprioriterades på grund av skilda åsikter om mål och prioriteringar.
- Den starka sekretesslagstiftningen begränsade handläggarnas handlingsutrymme för att bekämpa fusk
- Stor resursbrist i verksamheten i form av både handläggare och teknikstöd.

I kvalitetsgranskningen pekas ett par problem ut i huvudsak, nämligen:

- Qben II, kvalitetsgranskningssystemet som skapat konflikt men även varit tyngt av olika problem och har haft svårt med att göra bra bedömningar.
- Konflikten om mål i handläggningen skall vara snabb produktion eller god kvalitet, där snabb produktion har prioriterats på grund av vikten av utbetalningar till klienter.

Dessa problem har så gott som samtliga potential att kunna förklaras utifrån Lipskys teorier kring närbyråkrater. Otydliga mål som står i konflikt med varandra, bristande resurser, problem att mäta kvaliteten i arbetet vilket gör att man istället mäter kvantiteten är aspekter som tas upp som grundläggande för hur beslut blir verklighet gentemot medborgarna. Detta kan man delvis se som ett misslyckande för Försäkringskassan men också för Riksförsäkringsverket och regeringen som har det yttersta ansvaret. Flera saker visar dock att den granskande perioden varit en turbulent tid där fokus på att motarbeta fusk och säkra hög kvalitet i handläggningen har ökat i prioritet. Flera förändringar inom verksamheten är relativt nya när granskningen görs. Kraven på att arbeta för minskat fusk och större kunskap om fusk har skärpts i regleringsbrev först under perioden. Kvalitetssystemet Qben II introducerades för ett antal år sedan vilket inte kan ses som så länge i sammanhanget och förstatligandet som ska likrikta handläggningen så att den håller samma kvalitet i hela landet genomfördes först 2004. Efter 2005 har också en del hänt, särskilt med extraresurser till kontrollverksamheten. Det är därför mycket som pekar på att både

kvalitetsgranskning och kontrollverksamheten, trots brister under perioden, i framtiden kommer att fungera bättre.

7 Referenser

Andersson, Bengt-Olle, Länsamordnare för kontrollverksamheten Skåne,
Intervju 2006-12-08

Bjerle-Frisk, Anita, 2006. ”Handläggaren gör skillnad!
Försäkrades upplevelser av insatser samordnade av Försäkringskassan”
Arbetslivsinstitutet Arbetslivsrapport nr 2006:51

Dansk, Siw, 2005-10-18. ”Förändring och lärande- en studie av ett förändringsarbete
inom försäkringskassans ohälsöarbete”. Arbetsrapport.

Eriksson, Birgitta och Larsson, Patrik, 2002. ”Organisation, arbetsvillkor och service vid
försäkringskassan - en studie i Blekinge, Dalarna och Kronoberg”, Karlstad
University Studies.

Eriksson, Birgitta och Larsson, Patrik, 2000. ”Hur tänker bidragsfuskare?
Bevekelsegrunder för fusk och överutnyttjande”, Värmlands läns allmänna
Försäkringskassa

”Från risk till mål och resultat”, FUT-delegationen, Rapport 1, 2005.

Fk publ. = Försäkringskassans publikationer och studier: Sjukförmåner, 2007-03-25
<http://www.forsakringskassan.se/press/publikationer/sjukformaner/index.php>

Howe, D. 1991. ”Knowledge, power and the shape of social work in practice”, i
Davies, M. “The Sociology of Social Work”, London, Routledge i Evans,
Tony and Harris, John, (red) “Street-level Bureaucracy, Social Work, and the
(Exaggerated) Death of Discretion”, British journal of Social Work, 2004, nr
34, s. 871-895

Holst, Ingela, Samordnare för kontrollverksamheten Skåne Nordväst, Intervju
061207

Kruise, Christina, Samordnare för kontrollverksamheten Skåne Malmö, Intervju
061211

Larsson, Markus, Försäkringsansvarig Skåne Nordost, Intervju 070112

Lipsky, Michael, 1980. “*Street-level Bureaucracy – Dilemmas of the individual in
public services*”. New York: Russel Sage Foundation.

- Lundquist, Lennart, 1993. *"Det vetenskapliga studiet av politik"*. Lund: Studentlitteratur
- Magne Holme, Idar – Krohn Solvang, Bengt, 1997. *Forskningsmetodik – Om kvalitativa och kvantitativa metoder"*. Lund: Studentlitteratur
- Olsson, Malin, 2005. "När viljan att ha är större än rätten att få - En studie av fusket inom socialförsäkringen", Lund, Nationalekonomiska institutionen, D-uppsats
- RFV-rapport = "Resultat av kontroll av misstänkt fusk med tillfällig föräldrapenning", Riksförsäkringsverkets rapport, 2004-10-26 Dnr 5601/2004 1
- RFV Årsred. = Riksförsäkringsverket – Socialförsäkringen, Årsredovisning för budgetåret 2004, Sjuhäradsbygdens Tryckeri AB, 2005
- RiR = Riksrevisionens rapport, 2006:20. "Styrning och kontroll av regeltillämpningen inom Socialförsäkringen"
- Thorén, Siw, Försäkringschef Skåne, Intervju 061218
- Schierenbeck, Isabelle, "Vem bryr sig om regelverket? – Om frontlinjebyråkrater, handlingsutrymme och förvaltningsdemokratisk legitimitet", s. 102-120 i Pierre, Jon och Rothstein, Bo, 2003. *"Välfärdsstat i otakt – Om politikens oväntade, oavsiktliga och oönskade konsekvenser"*, Liber Ekonomi, Malmö
- Skensep. = "Skenseparation – för vinnings skull?", Skåne Läns Allmänna Försäkringskassa, 2002.
- Fsk Skåne Årsred. = Skåne Läns Allmänna Försäkringskassa, Årsredovisning 2002, 2003-02-14
- Fsk Skåne Årsred. = Skåne Läns Allmänna Försäkringskassa, Årsredovisning 2003, 2004-02-12
- Fsk Skåne Årsred. = Skåne Läns Allmänna Försäkringskassa, Årsredovisning 2004, 2005-02-15
- Regl. brev = Socialdepartementet, Regleringsbrev för budgetåret 2003 avseende Riksförsäkringsverket, 2002-12-23
- Regl. brev = Socialdepartementet, Regleringsbrev för budgetåret 2004 avseende Riksförsäkringsverket, 2003-12-18
- Regl. brev = Socialdepartementet, Regleringsbrev för budgetåret 2005 avseende Försäkringskassan, 2004-12-16
- SVT, Uppdrag Granskning, 050125, 050201, 050208

Åberg, Claes, Verksamhetskontroller Skåne, Intervju 061212

8 Bilaga

8.1 Intervjumall

Dina arbetsuppgifter, din roll

Beskriv kontrollverksamheten/kvalitetsarbetet. Hur går den till? Hur ser processen ut? Hur väljer ni vilka fall som ska granskas? Vilka är era metoder för detta?

Hur fungerar kontrollverksamheten/kvalitetsarbetet i den vanliga handläggningen? När ni handlägger ett visst ärende, vilka prioriteringar ställs ni inför, hur ser procedurer och rutiner ut?

Kontrollverksamheten/kvalitetsarbetet - förändringarna under 2002-2005.

Har de påverkat er verksamhet/era rutiner? Hur?

Vilka problem har uppstått?

Hur såg verksamheten ut tidigare?

Hade man någon i Skåne?

Hur har Skånes Försäkringskassa varit delaktig i förändringen på nationellt plan? Hur har förändringarna tagits emot av de anställda? Av dig? Hur uppfattar du resultatet av förändringen?

Nya målen och direktiv – Regleringsbrev - skärptes

Hur upplever du/ni de nya direktiven?

Hur upplever du arbetet för att verkställa dessa? Vilka problem?

Hur såg de ut, inom vilka områden, vilken omfattning?

Vad kunde gjorts annorlunda? Av er? Av Riksförsäkringsverket/ledningen/regeringen?

Vad skulle ni gjort med extra resurser? Personal? Kompetens? Utbildning? Hur skulle ni vilja att en satsning såg ut?

Ser ni några möjligheter att effektivisera befintliga resurser?

Förstatligandet, förändringen som detta innebar 2004.

Hur har det påverkat kvalitetsarbetet/era rutiner, samt verksamheten generellt?

Har det påverkat era resurser, sätt att arbeta, organisation? Vilka förändringar? Hur?

Har problem uppstått?

Har det förändrat kontrollverksamheten/kvalitetsarbetet för er i Skåne?

Vad ansåg du, de anställda om förstatligandet? Varför bra, varför dåligt?

Försäkringskassan i Skåne generellt?

8.2 Tabell

Antal impulser till utredning/anmälningar enligt Skånekassans rapporteringsmodell

	Extern anmälan	Egna myndigheten	Annan myndighet	Totalt
2002	798	280	165	1243
2003	895	563	131	1589
2004 jan-jun	628	226	156	1010

Källa: Årsredovisning Skåne Läns Allmänna Försäkringskassa 2002-2004

Antal impulser till utredning/anmälningar juli-december 2004

Anonym	Handläggare	Kontroll	Känd	Myndighet	Övrigt	Totalt
301	158	15	22	61	51	608

Källa: Årsredovisning Skåne Läns Allmänna Försäkringskassa 2004

Antal impulser till utredning/anmälningar 2005

Anonym	Handläggare	Kontroll	Känd	Myndighet	TFP-kontr.	Totalt
712	441	33	95	134	19	1434

Källa: Statistiktabel Misstänkt Fusk 2005, Försäkringskassan Skåne Län

Resultat av vidtagen åtgärd med anledning av impulser till utredning/anmälningar

	Ingen påföljd	Indragn./Nedsättn.	Återbetalning
2002	722	473	361
2003	811	655	453
2004 jan-jun	480	296	117

Källa: Årsredovisning Skåne Läns Allmänna Försäkringskassa 2002-2004

	Indragning	Ingen åtgärd	Nedsättning	Rätt ersättning
2004 jul-dec	211	257	31	109

Källa: Årsredovisning Skåne Läns Allmänna Försäkringskassa 2004

	Indragning	Ingen åtgärd	Nedsättning	Rätt ersättning
2005	447	330	110	483

Källa: Statistiktabel Misstänkt Fusk 2005, Försäkringskassan Skåne Län

Genomsnittlig andel korrekt handlagda ärenden ¹⁾

	2004	2003	2002
Andel tillräckligt beslutsunderlag	80,5%	87,4%	91,6%
Andel korrekta beslut	96,9%	97,7%	98,2%
Andel korrekta utbetalningar	99,2%	99,8%	99,1%

1) Uppgifter om andel tillräckligt beslutsunderlag, andel korrekta utbetalningar och beslut för 2004 baseras på resultatrapport för perioden september 2003 – augusti 2004.

Uppgifter om motsvarande uppgifter för 2002 och 2003 är hämtade ut resultatrapport för perioden januari - december liksom uppgifterna om felmarginal

Andel ärenden till åtal

2002	2003	2004	2005
40	59	54	108

Källa: Statistiktabeln Misstänkt Fusk 2005, samt Skåne Läns Allmänna Försäkringskassas årsredovisningar 2002-2004