

Förbättringar i beslutsunderlag gällande Bostadstillägg

Uppdraget i regleringsbrevet

Enligt regleringsbrevet för budgetåret 2011 ska Pensionsmyndigheten senast den 4 februari redovisa en tidplan för de åtgärder som myndigheten avser att vidta i syfte att förbättra underlaget för beslut om bostadstillägg till pensionärer.

Sammanfattning

Pensionsmyndigheten arbetar för närvarande med en rad förenklings- och förbättringsåtgärder avseende ansökningsförfarandet och handläggningen av bostadstillägg. Dessa åtgärder anses kunna motivera att reglerna för bostadstillägget förändras så att förmånen i fortsättningen kan beviljas tillsvidare och inte som idag enbart för en begränsad tidsperiod. För att säkerställa rättssäkerheten i handläggningen och minimera risken för felaktiga utbetalningar kommer en utökad kontrollstruktur att införas.

Bakgrund

Bostadstillägg är en inkomst- och förmögenhetsprövad förmån som kan beviljas till personer med låg inkomst och som har hel ålderspension, pension eller invaliditetsförmån från ett annat EES-land, änkepension, sjukersättning eller aktivitetsersättning.

Handläggningen av bostadstillägg sker från och med den 1 januari 2010 hos både Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten. Förmånstagare som har sjuk- eller aktivitetsersättning administreras av Försäkringskassan och pensionärer med bostadstillägg administreras av Pensionsmyndigheten.

För flertalet av de personer som är förmånsberättigade ändras inte inkomsterna mellan åren, annat än vad som följer av omräkning av den allmänna pensionen eller sjuk- och aktivitetsersättning samt eventuell tjänstepension.

Bostadstillägg beviljas i regel för en period om 12-36 månader, därefter måste en ny ansökan lämnas in. Övervägande andel av inkomna ansökningar beviljas idag för en tid om 12-24 månader. Ålderspensionärer med bostadstillägg är idag cirka 260 000 och förmånstagare med sjuk- eller aktivitetsersättning uppgår till cirka 130 000. Maximalt kan ersättning beviljas med 4 650 kronor per månad¹.

Problem

Ansökan

Att ansöka om bostadstillägg uppfattas som krångligt och betungande. Såväl pensionärer, pensionärens anhöriga och pensionärsorganisationer har hört av sig om att en förenkling därför vore önskvärd.

¹ Högsta ersättning avser ogift person, för gift person är högsta belopp 2 325 kronor per månad.

Vidare beror de felaktiga utbetalningar som idag förekommer huvudsakligen på oavsiktliga fel av handläggare eller den pensionär som ansöker.²

Cirka 60 procent av alla ålderspensionärer med bostadstillägg har idag inkomst från någon form av tjänstepension och en mindre andel, cirka 15 procent, har förmögenhet som påverkar storleken på bostadstillägget. Av de ålderspensionärer som idag uppbär bostadstillägg har cirka 90 procent en bostadskostnad i form av hyra eller avgift. Det innebär att det för bostadstillägg viktigaste förhållande som inte Pensionsmyndigheten eller Försäkringskassan har egen information om idag är tjänstepensionsuppgifter och bostadskostnaden.

En stor andel av de pensionärer som ansöker om bostadstillägg behöver idag komplettera sin ansökan. Två mätningar har genomförts för att kartlägga andelen ofullständiga ansökningar och det konstaterades att 70 procent av förstagångsansökningarna och 40 procent av fortsättningsansökningarna måste kompletteras.

Den stora andelen kompletteringar leder i sin tur till långa handläggningstider och stort antal pågående ärenden. Den genomsnittliga handläggningstiden för både förstagångs- och fortsättningsansökningar uppgick till cirka 45 dagar under 2010. Det krångliga ansökningsförfarandet och de långa handläggningstiderna medför även ett stort antal frågor till kundservice och besök på servicekontoren gällande ansökan för bostadstillägg. Flertalet förmånsberättigade är dessutom beroende av bostadstillägget för att kunna hantera sina betalningar. Dagens tidskrävande ansökningsförfarande förorsakar därför en betydande oro för många pensionärer.

Kvalitetsbrister

Pensionsmyndigheten har under hösten 2010 genomfört kvalitetskontroller avseende bostadstillägg. Syftet med den kontinuerliga kvalitetskontrollen är att på en övergripande nivå mäta kvaliteten i ärendehandläggningen. Resultatet används som underlag för utvärdering och åtgärder för att säkerställa att ärendehandläggning uppfyller kraven på god kvalitet.

Kontrollerna visar att kvaliteten på handläggningen inte är tillfredställande. Granskningen har avsett frågan om tillräckligt beslutsunderlag förelegat samt, om så var fallet, om beslutet var korrekt. Kvalitetskontrollerna görs av ett slumpmässigt urval av ärenden. Totalt granskades närmare 900 ärenden och av dessa hade 84 procent tillräckligt underlag för beslut och av dessa fattades rätt beslut i 87 procent av fallen.

De kvalitetsproblem och fel som hittats avser såväl förmögenhet, inkomster och bostadskostnad. De fel som begåtts är främst inte av sådan art som beror på svårtolkad lagstiftning eller osäkert rättsläge. Det finns uppgifter i underlagen för att kunna utreda ärendena och beräkna bostadstillägg. De underlag som finns används i vissa fall utan att någon tillräcklig kvalitetssäkring skett av dem. Därutöver förekommer att felaktiga uppgifter förs in i beräkningssystemet.

Orsakerna till de felaktigheter som upptäckts tyder på kunskapsbrist liksom att svårigheter finns i att utreda och beräkna bostadstillägg.

Som ett komplement till den kontinuerliga kvalitetskontrollen har en riktad kontroll utförts. Kontrollen innehåller en granskning av om reglerna för kommunikering, motivering samt andra formella aspekter av myndighetens beslutsfattande har beaktats. Kontrollen visade på brister i beslutens rubriker och struktur samt hänvisning till gällande författningsbestämmelser. Därutöver har ett fåtal ärenden med materiella felaktigheter påträffats som motsvarar de felaktigheter som påträffats i den kontinuerliga kvalitetskontrollen.

² Rätt och riktigt, Åtgärder mot felaktiga utbetalningar från välfärdsystemen. SOU 2008:74.

Höga administrationskostnader

Det idag komplexa ansökningsförfarandet och långa handläggningstiderna medför att administrationen för bostadstillägg idag är mycket kostsam och uppgick till cirka 260 miljoner kronor under 2010. En förenklad och effektiviserad ärendehandläggning är därför angelägen även utifrån ett kostnadsperspektiv.

Planerade och vidtagna åtgärder

Ett flertal åtgärder har redan genomförts och Pensionsmyndigheten har för avsikt att under 2011 ytterligare vidta åtgärder som har som huvudsyfte att underlätta för pensionärerna genom att förenkla ansökningsförfarandet för bostadstillägg. Genomförd och planerad utveckling görs också i syfte att förbättra beslutsunderlaget och därmed minska antalet och storleken på de felaktiga utbetalningarna. Vidare syftar det nya arbetssättet till lägre administrationskostnader. Långsiktiga förbättringar för pensionärerna och kvalitetshöjning i handläggningen genom bland annat förenklingar och automatiseringar är också i linje med Pensionsmyndighetens långsiktiga mål och strategier för en effektiv pensionsadministration.

Huvudleveransen av det pågående utvecklingsprojektet är att uppgifter hämtas elektroniskt direkt från tjänstepensionsbolag och Skatteverket. Denna funktionalitet kommer levereras från och med november 2011, vilket innebär att inhämtning av uppgifter som underlag till årlig omräkning kommer kunna ske med början 2012.

De åtgärder som vi arbetar med är:

- Automatisk kontroll av tjänstepensionsuppgifter
- Maskinell kontroll av taxeringsuppgifter från Skatteverket
- Förbättringar i befintlig process för Bostadstillägg

Planerade åtgärder, status samt tidplan redovisas närmare i följande avsnitt.

Kontroll av tjänstepensionsuppgifter

Idag får tjänstepensionsbolagen många förfrågningar från Pensionsmyndigheten och Försäkringskassans handläggare i samband med beslut av bostadstillägg. I syfte att förenkla och effektivisera handläggningen arbetar Pensionsmyndigheten för att de större tjänstepensionsbolagen istället ska föra över uppgifter om tjänstepensionens storlek direkt till myndigheten via filöverföring. Ambitionen är att merparten av tjänstepensionsaktörerna ska ansluta sig till denna rutin, med en successiv anslutning med början från 2011.

Den automatiska filöverföringen innebär att uppgifter om tjänstepension kommer att inhämtas dels en gång per år för en årlig omräkning av de redan beviljade bostadstilläggen med anledning av den förändrade tjänstepensionen. Då denna omräkning kan ske utan att den försäkrade först behövt informera myndigheten om det förändrade beloppet innebär förändringen således en stor förenkling både för pensionärerna, tjänstepensionsbolagen som Pensionsmyndigheten. Möjlighet kommer också att finnas om att få aktuella och historiska belopp vid ansökan eller vid annat utredningsbehov.

Hämtning av uppgifter sker från de tjänstepensionsbolag som kommer att ansluta sig till rutinen. Överenskommelse finns i dag med AMF och Alecta om att tillhanda hålla beskriven information från och med 13 november 2011. En stor andel av de personer som idag uppbär bostadstillägg har tjänstepension från AMF. Diskussion pågår med KPA, SPV och AFA om anslutning från och med november 2011 eller under 2012. När information om tjänstepensionsbelopp från dessa bolag överförs elektroniskt så täcker det informationsbehovet för uppskattningsvis 80 procent avseende de pensionärer som både har bostadstillägg och tjänstepension. Kontakt kommer att tas med ytterligare tjänstepensionsbolag under året. Avtal med

Alecta om informationsöverföring med anslutning i november beräknas att tecknas i juni 2011 och därefter sluts avtal med bolagen vartefter. Målet är att 10-15 av de större tjänstepensionsbolagen kommer anslutna sig till det elektroniska informationsutbytet och att 90 procent av all information hämtas elektroniskt inom tre år efter produktionssättningen i november 2011.

Då filöverföringen innebär att en elektronisk förfrågan måste ställas till tjänstepensionsbolagen genom att ange för vilken person som myndigheten vill ha uppgifter, så krävs en förändring i 114 kap. 24 § SFB. Pensionsmyndigheten har tillsammans med Försäkringskassan utformat ett förslag till ändring i lagstiftningen³ som också lämnats över till regeringen i slutet av 2010.

Bostadstillägget kommer att räknas om från februari varje år med anledning av ändrad tjänstepension. Kontroll görs om bostadstillägget har sänkts med större belopp för eventuellt återkrav med anledning av höjd tjänstepension och tilläggsutbetalning sker om tjänstepensionen har sänkts.

Den årliga ändringen kommer gälla från den 1 februari med anledning av att de nya beloppen hos tjänstepensionsbolagen inte blir fastställda förrän i januari.

Rutin utarbetas för närvarande avseende hantering av ärenden där pensionären har tjänstepension från bolag där information inte hämtas in elektroniskt. Sannolikt kommer Pensionsmyndigheten tillskriva dessa bolag för uppgift om aktuellt belopp av tjänstepension.

Kontroll av taxeringsuppgifter från Skatteverket

För att besluta om bostadstillägg krävs uppgifter om individens inkomstförhållande. Idag finns begränsade möjligheter att kontrollera om de uppgifter som lämnats i ansökan är korrekta.

Kontrolluppgifter lämnas årligen till Skatteverket senast den 31 januari och avser inkomstförhållandena året innan. Då reglerna för bostadstillägg innebär att inkomsten ska beräknas för den kommande tolv månaders perioden kan kontrolluppgifterna inte ligga till grund för beslut. Vidare har kontrolluppgifterna vissa brister och det är inte ovanligt att uppgifterna blir justerade. Det är därför först i samband med att slutskattsedelns sänds ut som uppgifterna är tillräckligt kvalitetssäkrade.

Genom att Pensionsmyndigheten kommer att få aktuella taxeringsuppgifter från Skatteverket kan uppgifterna användas för att kontrollera att samtliga inkomster tagits med och att storleken på dessa förefaller rimliga. En årlig maskinell kontroll av taxerade uppgifter mot dem som ligger till grund för gällande ärenden kommer därför att införas. Årlig kontroll kommer att ske i augusti samt i december då taxeringen är klar. Kontroll görs bland annat av inkomster av tjänst samt kapital. Inkomst av kapital ger också impuls till utredning och kontroll om förändrad förmögenhet. Utredning och kontroller med anledning av att uppgifterna inte stämmer görs manuellt på till exempel ändrad förmögenhet. Kontrollen kommer innebära att kvaliteten på beslutsunderlaget för bostadstillägg kommer öka väsentligt.

Vidare är ett elektroniskt informationsutbyte planerat mellan Pensionsmyndigheten och Skatteverket i samband med ansökan eller vid annat utredningsbehov. Idag sker manuella förfrågningar.

Förbättringar i befintlig process för Bostadstillägg

Under hösten 2010 påbörjade Pensionsmyndigheten ett arbete med att analysera handläggningen av bostadstillägg. Syftet var att hitta förbättringsområden för att öka kvaliteten och effektiviteten.

Analysen visade att det stora problemet vid handläggningen är att andelen ansökningar som inte är kompletta och därför behöver kompletteras är mycket stort.

³ Framställning om ändring i lagen (2003:763) om behandling av personuppgifter inom socialförsäkringens administration (SofdL) 2010-09-30, dnr: 075446-2010

2011-02-03

Pensionsmyndigheten har därför inlett ett arbete med att förändra ansökningsförfarandet så att det ska bli enklare för pensionärerna att lämna korrekta uppgifter. Dessutom har myndigheten påbörjat arbetet med att på ett enklare och snabbare sätt få nödvändiga uppgifter från banker och andra uppgiftslämnare. Detta arbete underlättas av den kommande maskinella överföringen av uppgifter från tjänstepensionsbolag och Skatteverket.

I november 2010 genomfördes en viktig förändring i ansökningsförfarandet genom att en ny elektronisk ansökningsblankett infördes på myndighetens webbplats. Annonsering av denna tjänst har förutom på vår web också annonserats i pensionärsorganisationers tidningar och upplysning sker även skriftligen till nuvarande förmånstagare i samband med förlämningsansökningar. Pensionären får härigenom en bättre vägledning kring de uppgifter som är nödvändiga och vilka handlingar som ska bifogas ansökan. Vidare kommer Pensionsmyndigheten i ökad utsträckning erbjuda handfast stöd och utbildning till medarbetare inom kundservice och på servicekontoren för att öka andelen korrekt ifyllda ansökningar. Som komplement finns även en informationsfolder som också tydliggör de handlingar som ska bifogas ansökan.

Erfarenheterna hittills visar att andelen korrekta ansökningar redan har ökat, vilket troligen beräknas resultera i positiva effekter på handläggningstiderna under 2011.

Webbtjänsten kommer under 2011 att utvecklas vidare mot att ansökan maskinellt ska kunna signeras. Möjligheten att elektroniskt komplettera ansökan om bostadstillägg kommer även att undersökas.

Pensionsmyndigheten utreder vidare möjligheten att koncentrera särskilt utredningskrävande ärenden i syfte att ge en kvalitetshöjande och produktiv nytta. Ett slutligt ställningstagande till denna fråga kommer att göras under våren 2011.

I slutet av 2010 genomfördes ett par utbildningstillfällen i syfte att förbättra kvaliteten i handläggningen av bostadstillägg. Utbildningsinsatser kommer fortlöpa även under 2011 för att motverka de kvalitetsbrister som framkommit vid den kontinuerliga kvalitetskontrollen inom bostadstillägg.

Kontrollstruktur av ärenden avseende bostadstillägg.

För att tillsvidare beslut av bostadstillägg ska kunna fattas krävs att Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten har fullgoda kontrollfunktioner så att inte utbetalningar blir felaktiga. Utöver kontroller i samband med ansökan och under pågående utbetalning sker även olika typer av kvalitets- och efterkontroller. Nedan följer en beskrivning av befintliga och tillkommande kontroller som kommer ske inom bostadstillägg.

Kontroller vid ansökan

Kontroll sker mot de underlag som bifogas med ansökan eller som begärs in vid komplettering. Förfrågan ställs till tjänstepensionsbolag, Skatteverket, banker med flera. Efter november 2011 kommer den befintliga kontrollen att utvidgas genom att kontroller då även sker utifrån anslutna tjänstepensionsbolag och Skatteverket med hjälp av elektronisk överföring av uppgifter.

Kontroller under utbetalningstid

Årliga uppgiftskontroller och omräkningar

Under december sker omräkning med anledning av ändrade förmåner hos Pensionsmyndigheten och Försäkringskassan samt med anledning av till exempel ändrade schabloner och basbelopp för alla pågående ärenden. Den årliga ändringen gäller från 1 januari och kontrollen sker redan idag.

2011-02-03

Under februari kommer en omräkningen ske för alla pågående ärenden där tjänstepensionen har ändrats, med hjälp av den tillkommande kontrollen mot tjänstepensionsbolagens uppgifter. Funktionalitet för kontrollen kommer levereras november 2011.

Under augusti och december kommer kontroll av alla pågående ärenden mot taxerade uppgifter genomföras och impuls till utredning om ändrad förmögenhet utifrån den tillkommande kontrollen med Skatteverket. Funktionalitet för kontrollen kommer levereras november 2011.

Dagliga kontroller av uppgifter

Alla ärenden avseende bostadstillägg kontrolleras och omräknas idag och kommer fortlöpa även framledes genom att Pensionsmyndigheten får elektroniska impulser om:

- adressändring/flyttning
- civilståndsändring/SFA civilståndsändring
- dödsfall
- personnummerbyte
- ändring i förmåner som handläggs av Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten
- ändrat fastighetsinnehav
- vistelse inom kriminalvård

Kvalitetskontroller och efterkontroller

Kvalitetskontroller

Utöver beskrivna kontroller bedriver myndigheten såväl en kontinuerlig kvalitetskontroll som riktade kontroller vilka på en övergripande nivå mäter kvaliteten i ärendehandläggningen. Resultatet används som underlag för utvärdering och åtgärder för att säkerställa att ärendehandläggning uppfyller kraven på god kvalitet. Eventuella brister som framkommer åtgärdas såväl i enskilda ärenden som generellt via utbildning och utveckling av arbetssätt och processer. Kvalitetskontroller sker idag men kontrollen kommer utvecklas ytterligare under 2011.

Efterkontroller

Myndigheten arbetar med att ta fram förslag på efterkontroller vilka ska komplettera ovan beskrivna kontroller om bostadstillägget kommer att beviljas tills vidare. Dessa kontroller syftar till att fånga upp de ärenden som under en specificerad period inte kontrollerats. Har till exempel varken någon inkomständring eller bostadskostandsändring registrerats under tre år kommer ärendet att kontrolleras av handläggare.

Föreslagna lagändringar

Förbättringar i beslutsunderlag tillsammans med ett system för efterkontroller anser Pensionsmyndigheten väl motivera den lagändring om möjlighet till tillsvidare beslut gällande bostadstillägg. Förslaget omfattar även att uppgift om höjd hyra ska kunna godtas via telefon istället för fastställd blankett.⁴ Vidare skulle en lagändring innebära stora förenklingar för alla de personer som har bostadstillägg, eller dessa personers anhöriga som idag hjälper dem att ansöka om bostadstillägg. Tillsammans med den minskning av administrationskostnaderna som en lagändring skulle medföra bedöms behovet av en lagändring som angeläget.

⁴ Ursprungligt förslag framställt av Försäkringskassan 2008-11-27, dnr: 51744-2208 och som även Pensionsmyndighetsutredningen ställde sig bakom 2009-12-01, dnr: S2008:05/2009/178. Nuvarande förslag framställt av Pensionsmyndigheten 2010-06-07, dnr: PAD 2010-536.

2011-02-03

7 (7)
Dok.bet. PID108645
Version 1.0
Dnr/ref. VER 2011-40

Vidare behövs en förändring i 114 kap. 24 § SFB för att kunna förenkla administrationen genom automatisk hämtning av uppgifter från tjänstepensionsbolagen. Anledning till att en lagändring behövs är att inhämtningen av uppgifter måste ske elektroniskt från tjänstepensionsbolagen, vilket sker genom att den person anges som myndigheten vill ha uppgifter för. Pensionsmyndigheten har tillsammans med Försäkringskassan lämnat förslag till lagändring i den delen⁵.

⁵ Framställning om ändring i lagen (2003:763) om behandling av personuppgifter inom socialförsäkringens administration (SofdL) 2010-09-30, dnr: 075446-2010

