

# Rätt från början

Svar på regeringsuppdrag



PENSIONS  
MYNDIGHETEN

# Innehåll

1.	Inledning .....	1
1.1.	Bakgrund.....	1
2.	Åtgärder som har vidtagits mot bakgrund av det lämnade regeringsuppdraget.....	2
2.1.	Arbetsätt .....	2
2.2.	Brev och blanketter.....	3
2.3.	Webben.....	5
2.4.	Informationsinsatser .....	7
2.5.	Övriga åtgärder .....	8

# Sammanfattning

Detta är en slutredovisning av uppdraget "Rätt från början".

Pensionsmyndigheten redovisar här de åtgärder som vidtagits under 2021 för att förebygga felaktiga utbetalningar.

Ett av Pensionsmyndighetens viktigaste uppdrag är att motverka felaktiga utbetalningar. Nedan sammanfattas de åtgärder som har vidtagits under 2021 för att göra det enklare för pensionärer att lämna korrekta uppgifter vid ansökan, att lättare lämna korrekta uppgifter vid anmälan om ändrade förhållanden och för att tydliggöra pensionärens anmälningsskyldighet.

- Åtgärder myndigheten har vidtagit fokuseras på nya arbetssätt, brev och blanketter, utveckling av webbplatsen och informationsinsatser.

## Arbetssätt

De viktigaste åtgärderna har vidtagits inom förmånen bostadstillägg som bedöms ha den största andelen felaktiga utbetalningar.

Arbetssättet, Agera direkt, som har införts under 2021 syftar till att långsiktigt skapa en mer effektiv handlägningsprocess så att pensionärerna enkelt kan komma i kontakt med Pensionsmyndigheten, få tillgång till den information de behöver och förstå sitt beslut oavsett vilken kanal pensionären väljer att kontakta Pensionsmyndigheten i. Det nya arbetssättet har fokus på fler samtal med pensionärer i syfte att skapa mervärde och säkerställa att pensionären får den information den behöver för att kunna lämna rätt uppgifter vid ansökan respektive ändring samt att de ska förstå på vilka grunder beslutet fattas och därigenom uppfylla sin anmälningsskyldighet.

## Brev och blanketter

Pensionsmyndigheten bedriver ett kontinuerligt arbete för att förbättra och förenkla informationen i samband med ansökan och beslut. Arbetet syftar även till att underlätta för pensionärerna att lämna korrekta uppgifter från början och för att förbättra informationen till pensionärerna om deras rättigheter och skyldigheter i samband med anmälan om ändring. En specifik ändring som gjordes under 2021 är att Pensionsmyndigheten för första gången skickar ut beslut från ett och samma handlägningsprogram, K2, för alla förmåner. Brevmallen för beslut är därmed uppbyggd på samma sätt för samtliga förmåner vilket gör det enklare för pensionären att ta till sig informationen.

## Webben

Tjänster har utvecklats, förbättrats och förenklats på webbplatsen för att möta efterfrågan hos alltmer digitala pensionärer. Ett exempel är uppdateringar av webbansökningar för att få fler korrekta ansökningar, ett annat exempel är digitala sändningar från webbplatsen med information

särskild inriktad på allmän pension och bostadstillägg. Syftet med dessa sändningar är att pensionärerna enkelt ska få rätt information, i rätt omfattning och i rätt tid, och därmed kunna göra rätt vid ansökan.

### **Informationsinsatser**

Pensionsmyndigheten arbetar med att förbättra och förtydliga den generella informationen bland annat genom att informera om förmånerna i media och på webbplatsen. Riktad information lämnas till pensionärsorganisationer och via det nya arbetssättet Agera direkt. Budskap och informationsfilmer kring inkomstpensionstillägget och nya budskap kring bostadstillägg har tagits fram.

Sammanfattningsvis har flera olika åtgärder vidtagits under 2021 för att fler pensionärer ska kunna göra rätt från början, vilket på sikt även bedöms bidra till att minska felaktiga utbetalningar.

# 1. Inledning

## 1.1. Bakgrund

Arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar har stärkts de senaste åren och Pensionsmyndigheten vidtar flera olika åtgärder för att minska felaktiga utbetalningar.

Som en del av Pensionsmyndighetens regleringsbrev 2021 ska Pensionsmyndigheten redovisa:

- vilka åtgärder som har vidtagits för att säkerställa och underlätta för den enskilde att lämna korrekta uppgifter i samband med ansökan,
- vilka åtgärder som har vidtagits för att säkerställa och underlätta att den som ansöker lämnar korrekta uppgifter om ändrade förhållanden som kan ha betydelse för rätten till ersättning,
- vilka åtgärder som har vidtagits för att underlätta för den som har beviljats en ersättning att förstå och därmed ta ansvar för när det uppstår en skyldighet att informera myndigheten om ändrade förhållanden.

Denna rapport är en redovisning av Pensionsmyndighetens åtgärder i samband med uppdraget, rätt från början.

I rapporten används samlingsnamnet *pensionär* genomgående, förutom i avsnitten om efterlevandepension där *efterlevande* istället används.

## 2. Åtgärder som har vidtagits mot bakgrund av det lämnade regeringsuppdraget

### 2.1. Arbetsätt

Efter en omorganisation på Pensionsmyndighetens produktionsavdelning den 1 februari 2021, ansvarar samtliga produktionsområden (*allmän pension, efterlevandepension och bostadstillägg*) numera för sin egen telefoni, vilket innebär att fler handläggare än tidigare möter pensionärer i telefon.

Det betyder också att Pensionsmyndigheten handlägger pensionärens ärende, oavsett kontaktväg, utifrån våra operativa principer. De operativa principerna innebär att så långt som möjligt lösa pensionärens samtliga behov i ett tidigt skede. Målsättningen är att lämna rätt information, i rätt tid och i rätt omfattning vid den första kontakten, för att ge pensionären möjlighet att kunna förstå och förutse sitt beslut och stärka den generella kunskapen om förmånen.

För området allmän pension har kompetenshöjande åtgärder satts in genom utbildningsinsatser, både i att möta pensionärer i telefon och att möta pensionärer i handlägningsprogrammet K2. Fler handläggare än tidigare möter idag pensionärerna direkt via telefon. Att kommunicera och komplettera ärenden direkt med pensionären i telefon, ger möjlighet att samtidigt förklara och hjälpa pensionärerna mer än tidigare.

Handläggningen för efterlevandepension har sedan tidigare omhändertagit sin egen telefoni och hanterar och prioriterar ändringsärenden och inkommande e-post löpande med ett 24-timmars servicemål. I ändringsärenden och via e-post inkommer impulser som kan påverka beviljade förmåner eller pågående bedömningar i ärenden. Detta arbetsätt gör att felaktiga utbetalningar minskar och information om pensionärens förändrade levnadssätt omhändertas snabbt, vilket kan påverka rätten till förmånen eller förändring av belopp.

För bostadstillägg har ändringen av arbetsättet inneburit att nästan samtliga handläggare har börjat arbeta enligt ”operativ handläggning”. Det innebär att fler handläggare inom bostadstillägg möter pensionären i telefonin och samtidigt omhändertar pensionärens ärende. Genom att fler handläggare svarar i telefon har Pensionsmyndigheten större möjlighet att tillgodose hela pensionärens efterfrågan i första kontakten. Det skapar också en bra grund

inför det nya arbetssättet Agera Direkt som är nästa steg i utbildningsplanen för en handläggare inom bostadstillägg.

Det nya arbetssättet Agera direkt syftar till att erbjuda pensionärerna bättre förutsättningar att förstå vilka faktorer som påverkar rätten till bostadstillägg samt även förstå sina beslut, förmånens uppbyggnad och de skyldigheter som ett beviljande av förmånen medför. Myndigheten säkerställer också genom sina muntliga kontakter med pensionärerna att de uppgifter som tidigare lämnats till myndigheten är korrekta. Det innebär att fokus läggs på kvalitativa och kunskapshöjande samtal med pensionärerna.

I mötet med pensionären i telefonin utgår arbetssättet, Agera direkt, från fyra värdesteg. Det första värdesteget syftar till att hjälpa pensionären. Här bedöms rätten till Pensionsmyndighetens samtliga förmåner (exempelvis om pensionären inte tar ut hela sin allmänna pension). Relevant information omhändertas för att hjälpa pensionären att förstå om rätt till förmån finns. Visar denna prognos att rätt till bostadstillägg finns, hjälper och informerar myndigheten pensionären så att hen lämnar rätt uppgifter i en ansökan, främst via en webbansökan. Om BankID saknas får pensionären hjälp med att fylla i en pappersansökan som hen får kontrollera och komplettera med sin namnteckning. Om prognosen visar att pensionären inte har rätt till bostadstillägg, får hen tydlig information om vilka faktorer som påverkar rätten, så pensionären kan göra ett medvetet val om de vill ansöka om bostadstillägg eller inte.

Värdesteg två handlar om att förklara olika delar för pensionären. Här informeras om faktorerna för beslutet, villkor och anmälningsskyldighet. Pensionsmyndigheten säkerställer att pensionären förstår beslutet och de regler som är tillämpliga. Även annan viktig information såsom utbetalningsdatum, ändringar som behöver anmälas, samt information om eventuell retroaktiv utbetalning lämnas till pensionären.

Värdesteg tre handlar om att fatta beslut i ärendet. Om rätt till bostadstillägg/äldreförsörjningsstöd finns och ärendet är komplett, ska ett beslut kunna fattas direkt. I arbetssättet ingår det att förklara beslutet om bostadstillägg för pensionären, men även gå igenom att de uppgifter som finns registrerade för varje pensionär är uppdaterade vilket förebygger felaktiga utbetalningar. Pensionärerna lär sig också att förstå förmånen och därmed kan de ta ansvar för både sina rättigheter och skyldigheter vad gäller bostadstillägg framledes. Det sista värdesteget handlar om att betala ut rätt ersättning i tid.

## 2.2. Brev och blanketter

Beslutsbrev gällande beviljande av alla förmåner hos Pensionsmyndigheten innehåller information om att pensionären har en anmälningsskyldighet gällande ändrade förhållande och att de kan bli återbetalningsskyldiga ifall de inte uppfyller sina anmälningsskyldigheter. Pensionsmyndigheten har också för första gången under 2021 använt sig av samma handläggningssystem, K2, för alla förmåner. Det innebär att alla beslut som skickades ut under 2021 är uppbyggda med samma struktur för

samtliga förmåner, vilket bör göra det lättare för pensionären att ta till sig information och underlätta för att lämna korrekta uppgifter om ändrade förhållanden.

För allmän pension har Pensionsmyndigheten infört ny information för anmälan om överföring av premiepensionsrätt. Avsikten är att pensionären nu får information om hur hen ska gå tillväga för att avsluta överföringen.

De pensionärer som bor utomlands och har en yrkesskadelivränta (YL) får nu anpassad information i sina beslut. Det innebär bland annat att besluten inte längre innehåller information om vad som gäller för pensionärer bosatta i Sverige.

En ny version av ansökningsblanketten gällande efterlevandestöd när en förälder aldrig varit bosatt i Sverige, har också driftsatts, för att den efterlevande ska kunna göra rätt från början. Den förra versionen hade en kompletteringsgrad på närmare 100 procent, vilket gjorde att den efterlevande aldrig kunde göra rätt från början. Den versionen av ansökningsblanketten var således inte lämplig för att kunna utgöra ett beslutsunderlag. Mot denna bakgrund lyftes därför frågor från kompletteringsbrevet in i den nya versionen.

De frågor som har tillkommit i den nya versionen är att efterlevande ska ange om personen är avliden eller om personen är försvunnen och kan antas vara avliden. Det ska också anges hur de fick kännedom om dödsfallet samt vad de vet om dödsfallet. Även information om att de ska skicka med handlingar gällande dödsfall och släktskap lades till som information på första sidan av blanketten. På sista sidan lades en ruta till med namnförtydligande så att Pensionsmyndigheten enkelt kan se att behörig person undertecknat ansökan.

I början av detta år, 2022 kommer det även att tillkomma två nya samlingsblanketter gällande efterlevandepension. Idag finns det en ansökan för barn, en för män respektive en för kvinnor som är utlandsbosatta, men dessa kommer att utgå. De nya blanketterna kommer att underlätta för efterlevande att välja rätt ansökningsblankett och det kommer även finnas information om att efterlevande måste anmäla förändringar som kan påverka den svenska pensionen.

När det gäller bostadstillägg är det vanligt att uppgifter saknas alternativt att fel uppgifter anges på blanketten när pensionärer ansöker. Under 2021 har därför ett omfattande arbete med att förbättra blanketterna och tillhörande försättsblad genomförts. Syftet är att höja kvaliteten på underlagen i ansökningsärenden så att pensionären i större grad kan göra rätt från början.

Nya ansökningsblanketter för bostadstillägg med förbättrad och förtydligad information kring vilka grundkrav som måste vara uppfyllda samt vilka uppgifter och hur man anger dem vid ansökan driftsattes i mitten av november 2021. Andra åtgärder som har vidtagits inom bostadstillägg:

- Pensionsmyndigheten har under 2021 enbart skickat ut beslut från handläggningsprogrammet K2. Det är i den nya mer tydliga sammanställningen som medföljer beslutet i bostadstillägg som



pensionären kan följa vilka uppgifter som ligger till grund för beslutet.

- Beslutsbrev har förtydligats gällande att angivna belopp är bruttobelopp.
- Beslutsbrev har uppdaterats med information om inkomstpensionstilläggets påverkan på bostadstillägg.
- Nytt beslutsbrev används vid omräkning på grund av ny inkomst av kapital. Syftet med det nya beslutsbrevet är att minska behovet av kontakt och begäran om omprövning som sker till följd av att pensionären inte har förstått innehållet i beslutet.

Tydligare information har även uppdaterats i olika informationsbrev under året. Exempelvis i det som följer med fortsättningsansökan i bostadstillägg, där det har förtydligats från vilken månad pensionären ska ansöka för att få fortsatt bostadstillägg. Ett annat exempel är när man blir änka eller änkeman. Då får pensionären ett tydligt informationsbrev om vad hen behöver tänka på och eventuellt agera på.

Annan utveckling som har gjorts är vidareutveckling av anmälan om ändring av bostadstillägg. Pensionären får nu bättre information om vad de behöver tänka på när de anmäler flytt från egen fastighet/bostadsrätt, vilket bedöms leda till fler korrekta och kompletta ändringsanmälningar.

## 2.3. Webben

Pensionsmyndigheten lanserade i maj 2021 chattbotten Penni på webbplatsen, som initialt svarat på frågor om bostadstillägg, äldreförsörjningsstöd och inkomstpensionstillägg. Sedan lanseringen har Penni svarat på över 20 000 frågor eller konversationer, där hälften har besvarats efter kontorstid. Med en chattbot nås pensionärer som vill ha digital kontakt med Pensionsmyndigheten efter kontorstid. Information som pensionärer söker för att förstå hur de ska ansöka om en förmån, anmäla eller ändra en förmån kan därmed lämnas mer flexibelt under dygnets alla timmar.

Pensionsmyndigheten erbjuder på webbplatsen möjlighet för pensionärer att koppla upp sig till digitala möten samt att titta på filmer om pension för att få mer kunskap och få möjlighet att på ett enklare sätt göra rätt. Utbudet för de digitala mötena är Planera för pension, Mitt i livet och Bostadstillägg.

De filmer som finns tillgängliga på webbplatsen är följande;

- Så fungerar pensionen
- Så fungerar tjänstepension
- Så fungerar bostadstillägg
- Vilka pensioner finns det
- Vad har jag och vad får jag
- Hur gör jag för att ta ut min pension

På webbplatsen har Pensionsmyndigheten infört ett komplement till befintlig inloggningsmetod till Mina sidor i form av QR-kod. Det har också lanserats en ny tjänst på webbplatsen där pensionärer kan anmäla eller lämna ny uppgift om sin utländska pension, detta för att inte gå miste om pengar eller bli återbetalningsskyldig.

Sedan mitten av oktober 2021 har Pensionsmyndighetens informatörer haft digitala informationsmöten tre dagar per vecka gällande bostadstillägg via vår webbplats. Syftet har varit att Pensionsmyndigheten ska få in en större andel ansökningar från pensionärer som är berättigade till bostadstillägg, samt få bättre ifyllda ansökningar, och då företrädesvis digitala ansökningar. Informationsträffarna gällande bostadstillägg kommer att fortsätta även under 2022 och om omständigheterna tillåter, även genomföras fysiskt.

Webbansökan för allmän pension har förbättrats på så sätt att de pensionärer, i förhållande till vilka det saknas civilståndsuppgift, nu får ett felmeddelande, där de uppmanas att kontakta Skatteverket för att meddela sitt civilstånd. Tidigare har dessa pensionärer fastnat i webbansökan utan att få information om varför. Att de nu får informationen gör det möjligt att få in mer korrekta ansökningar, kopplat till pensionärens civilstånd när uppgiften saknas.

Vidare har följande åtgärder vidtagits på webbplatsen för att underlätta för pensionärer att förstå sin allmänna pension, kunna planera och anmäla nya eller ändrade uppgifter;

- På webbplatsen delas inloggade pensionssparare in i olika segment för att kunna anpassa budskapet till respektive användargrupp.
- Utveckling av en landningssida på webbplatsen med tips hur pensionssparare kan planera för sitt kommande uttag av pension.
- Förbättringar på webbplatsen för pensionärer att både ange och anmäla ändrat kontonummer.

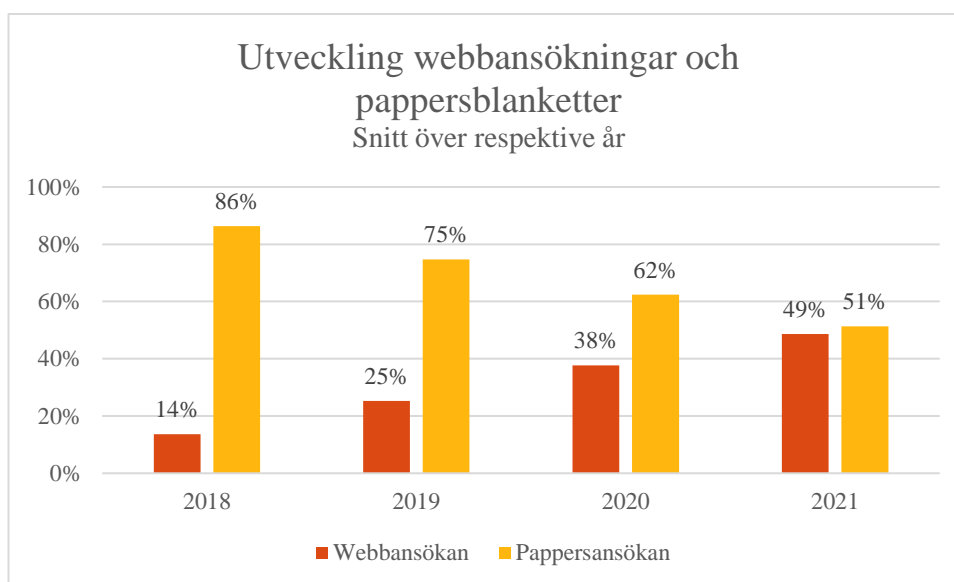
Olika åtgärder har också vidtagits i syfte att underlätta för pensionärer att ansöka om bostadstillägg med hjälp av Pensionsmyndighetens webbtjänst. Åtgärderna har till syfte att öka antalet kompletta och korrekta ansökningar samt att bidra till större automatiseringsgrad.

Exempel på åtgärder som har vidtagits;

- Förbättrad informationen om vilka förutsättningar som måste vara uppfyllda för rätt till förmån.
- Utvecklingsinsatser som möjliggör att makar/sambor som ska ansöka om förmån gemensamt kan använda webbtjänsten i fler situationer.
- Tjänsten för preliminär beräkning av rätt till förmån har förbättrats.
- Webbtjänsten möjliggör att ansökningarna innehåller korrekta uppgifter då tjänsten kan kontrollera att endast tillåtna värden fylls i.
- Utvecklad informationsguide om hur webbansökan ska fyllas i och var man hittar uppgifterna.

- Pensionären får hjälp via informationsruta att ange rätt räntesats gällande bostadslån.
- Bättre rubrikstrukturer inom tjänster om bostadstillägg på webbplatsen som ska underlätta för pensionärer med viss funktionsnedsättning.
- Vidareutveckling av anhörigbehörigtjänsten som säkerställer för pensionären att anhörigbehörig har juridiskt korrekta befogenheter via webbplatsen. Exempelvis kan man inte ge fullmakt till sig själv.
- Vidareutveckling av rullista för banker i webbansökan, vilket hjälper pensionären att inte göra fel när hen ska ange bankens namn.

Nästan hälften av alla ansökningar inom bostadstillägg inkommer nu via webbansökan, vilket är positivt då det bidrar till att pensionärerna i större utsträckning fyller i korrekta uppgifter. Därmed kan Pensionsmyndigheten bättre identifiera uppgifter som behöver utredas och därigenom förebygga felutbetalningar.



## 2.4. Informationsinsatser

Pensionsmyndigheten genomför informationsmöten för personer som närmar sig uttag av sin pension (pensionsplaneringsmöten). Mötena genomförs flera gånger i veckan. Under det senaste året digitalt, men när omständigheterna tillåter kommer det återgå till fysiska möten.

Här informeras ingående om hur man ska agera för att ta ut sin pension. Pensionsmyndigheten genomför årligen ett antal kampanjveckor där pensionsmyndighetens experter möter medborgarna på plats eller digitalt. Ett exempel på ett sådant möte är den så kallade kuvertjakten där Pensionsmyndigheten besöker ca 40 orter i Sverige i samband med de årliga utskicken av orange kuvert.

Pensionsmyndigheten deltar även i ett antal olika mässor under året och genomför specifika besök i ett antal städer (så kallade ”stadsveckor”). I dessa sammanhang har medborgarna möjlighet att ställa frågor till experter om sin allmänna pension, bostadstillägg och andra förmåner.

I samband med att den nya delförmånen inkomstpensionstillägg (IPT) infördes under 2021 har Pensionsmyndigheten skickat ut 247 000 informationsbrev till pensionärer, med särskild information om att pensionären ska anmäla om hen har en utländsk pension.

Pensionsmyndigheten har haft över 350 inslag i media om IPT under 2021, i syfte att informera och förklara den nya delförmånen för pensionärer. Utöver att direkt ha informerat pensionärerna har Pensionsmyndigheten informerat EU/EES-länder, Schweiz samt konventionsländer om IPT. Ett exempel i kontakten med andra länder är Finland, där den finska myndigheten har information om IPT via sin hemsida, vilket är ett sätt att nå de pensionärer som bor utomlands. Finland är även det land där Pensionsmyndigheten har flest utlandsbosatta pensionärer.

Pensionsmyndigheten har även bjudit in till flertalet informationsmöten om inkomstpensionstillägget under perioden maj-september. Vid informationsmötet får pensionärerna information om hur den fungerar och vilka som kan få den. Cirka 3000 pensionärer har deltagit på dessa möten.

Nya budskap kring bostadstillägg har också tagits fram under 2021. Syftet är att hjälpa pensionärer att förstå om de skulle ha rätt till bostadstillägg om de ansöker, vägleda och skapa rätt förväntningar hos de som funderar på att söka bostadstillägg. Dessa budskap har testats av målgruppen genom intervjuer innan lansering och har fått ett positivt utfall.

Budskapen har fokus på vad bostadstillägg avser, vem som kan ansöka om bostadstillägg och hur pensionären gör en beräkning eller hur pensionären kan få hjälp att göra en beräkning som visar om hen kan få bostadstillägg. Budskapen har i huvudsak spridits via annonsering i lokalmedier runt om i landet under hösten 2021 men även via informationsfilmer på hemsidan och via sociala medier.

Ytterligare informationsåtgärder som har vidtagits inom bostadstillägg under 2021 är att utöka handläggarnas kunskaper kring återkrav. Detta har skett genom en intern informationsturné i alla arbetsgrupper som handlägger bostadstillägg. Syftet har varit att handläggarna ska kunna ge rätt information till våra pensionärer och på ett bättre sätt kunna hjälpa pensionärerna att förstå och fullgöra sin anmälningskyldighet. Det har även påbörjats en kompetensbreddning inom bostadstillägg där fler handläggare både handlägger ansökan om bostadstillägg och återkrav av bostadstillägg, detta för att få en sammanhållen handläggning och färre kostsamma överlämningar.

## 2.5. Övriga åtgärder

En övergripande åtgärd inom samtliga förmåner är också de manuella och maskinella kontroller som utförs före och efter utbetalning.

Pensionsmyndigheten inhämtar och verifierar automatiskt uppgifter avseende exempelvis försäkringstillhörighet, civilstånd och folkbokföringsadress, i samband med prövning av ansökan om förmånerna. Kontrollen sker även fortlöpande för att identifiera ändrade förhållanden för att ha rätt uppgifter i samband med beslut.

Ett annat viktigt led i Pensionsmyndighetens arbete för att minska och förebygga felutbetalningar är olika årliga omräkningar. Exempel på detta är de årliga omräkningarna av bostadstillägget, där uppgifter om tjänstepension, fastighetsuppgift, huvudförmån och kapitalinkomst uppdateras. På så sätt blir utbetalningarna mer korrekta. Pensionärerna får även beslut om ändringen när det gäller tjänstepensionsomräkningen och kapitalinkomstomräkningen vilket ökar medvetandet om vikten av att anmäla ändringar i tid, vilket i sin tur underlättar för pensionärerna att göra rätt från början.

[www.pensionsmyndigheten.se](http://www.pensionsmyndigheten.se)

