Rätt från början och en återbetalningsverksamhet i balans, september 2026

Redovisning av regeringsuppdrag

PENSIONS MYNDIGHETEN

Innehåll

Rätt från början och en återbetalningsverksamhet i balans, september 2026 1

Förord 3

Sammanfattning 4

1. Inledning 5

2. Pensionsmyndighetens återbetalningsverksamhet 5

2.1 Ärendebalanser återkrav avseende allmän pension och bostadstillägg 5

2.2 Ålder pågående återkravsärenden 7

2.3 Inflöde av återkravsärenden 8

2.4 Antal avslutade återkravsärenden 9

2.5 Handläggningstider 10

2.6 Återbetalning av skulder 11

3. Åtgärder för en återbetalningsverksamhet i balans 13

3.1 Kapacitet i återkravsverksamheten 2026 13

3.2 Uppföljning av rättslig kvalitet i återkravsärenden 14

3.3 Utvecklingsinsatser inom återkravsverksamheten 14

4. Åtgärder för att motverka att enskilda blir återbetalningsskyldiga 15

4.1 Bostadstillägg – rätt från början och hantering av ändrade förhållanden 15

4.2 Allmän pension – rätt från början och effektivare handläggning 16

4.3 Säkerställa korrekta utbetalningar – myndighetsgemensam samordning 17

4.4 Övergripande kommunikativt arbete 18

Referenser 19

Förord

Pensionsmyndighetens uppdrag är att administrera och betala ut den allmänna pensionen. Vi ska ge såväl generell som individuell information om hela pensionen samt informera om vilka faktorer som påverkar pensionens storlek och tydliggöra vilka konsekvenser olika val kan få för pensionen. Vidare ska myndigheten stärka pensionärer och pensionssparare som konsumenter inom pensionsrelaterade områden. Vi ska också följa, analysera och förmedla ålderspensionssystemets utveckling och effekter för enskilda och samhälle.

Denna rapport är Pensionsmyndighetens delredovisning av regeringsuppdraget Rätt från början och en återbetalningsverksamhet i balans. Redovisningen i september 2026 avser perioden maj till och med juli 2026.

Rapporten har skrivits av Sara Strid, Christian Hansson och Sonila Yliniemi.

Stockholm, 8 september 2026.

Sonila Yliniemi
Tillförordnad enhetschef återkravsenheten, Pensionsmyndigheten

Sammanfattning

I denna rapport redovisar Pensionsmyndigheten utvecklingen av resultaten i handläggningen av återkrav och återbetalningar samt de åtgärder som myndigheten har vidtagit för att motverka att enskilda blir återbetalningsskyldiga. Redovisningen avser perioden maj–juli 2026.

Under 2025 och 2026 har myndigheten prioriterat att minska ärendebalanserna, korta handläggningstiderna och stärka återkravsverksamheten. Genom ökade resurser och organisatoriska åtgärder har kapaciteten att hantera återkrav inom allmän pension och bostadstillägg förbättrats. Arbetet har fortsatt under perioden maj–juli, med fortsatt fokus på att minska ärendebalanserna och korta handläggningstiderna.

Rapporten redovisar utvecklingen av verksamhetens resultat under perioden och beskriver även myndighetens fortsatta arbete för att förebygga felaktiga utbetalningar och minska risken för återkrav. Rapporten innehåller också en redogörelse för Försäkringskassans arbete med återbetalning av felaktigt utbetalade ersättningar från Pensionsmyndigheten.

1. Inledning

Enligt Pensionsmyndighetens regleringsbrev för budgetåren 2025 och 2026 ska myndigheten redovisa åtgärder som vidtagits för att motverka att enskilda blir återbetalningsskyldiga samt utvecklingen av resultaten i handläggningen av återkrav och återbetalningar.

För att stärka handläggningen av återkravsärenden har Pensionsmyndigheten tilldelats 35,7 miljoner kronor per år under 2025 och 2026. Tillsammans med interna omprioriteringar har detta möjliggjort en kraftig förstärkning av återkravsverksamheten. Bemanningen ökade från knappt 50 handläggare under 2024 till cirka 100 handläggare under 2025. Bemanningen har fortsatt vara förstärkt under 2026, även om antalet handläggare har varierat under året till följd av bland annat tillfälliga förstärkningar.

Redovisningen omfattar månadsvisa och ackumulerade resultat för de indikatorer som har tagits fram i dialog med Regeringskansliet (Socialdepartementet). För redovisningen av återbetalningar har Pensionsmyndigheten använt kompletterande underlag från Försäkringskassan. Rapporten avser perioden maj–juli 2026.

2. Pensionsmyndighetens återbetalningsverksamhet

2.1 Ärendebalanser återkrav avseende allmän pension och bostadstillägg

Vid ingången av 2025 fanns 59 719 pågående återkravsärenden, varav 12 415 avsåg allmän pension och 47 304 avsåg bostadstillägg. Trots kontinuerliga förstärkningar av handläggningskapaciteten sedan 2020 hade inflödet av ärenden då under flera år överstigit handläggningskapaciteten, vilket lett till att återkravsbalansen ökat kraftigt.

Resursförstärkningen, tillsammans med satsningar på att öka antalet avslut, har bidragit till att antalet pågående ärenden successivt har minskat under 2025 och 2026.

Den ärendebalans som fanns vid ingången av 2025 hade vid utgången av juli 2026 minskat med 32 666 ärenden till 27 053 ärenden. Detta innebär att den mer än halverats sedan avarbetningen påbörjades. Utvecklingen speglar att handläggningskapaciteten under perioden stärkts kraftigt.

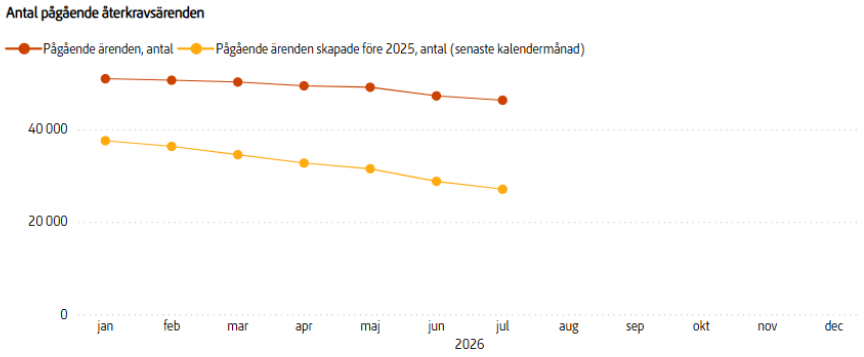
Den totala ärendemängden fortsätter att minska och uppgår vid utgången av juli 2026 till 46 034 ärenden.

Avarbetningen har under perioden även präglats av en successiv föryngring av ärendebalansen. De äldsta återkravsärendena har prioriterats och därmed har andelen äldre ärenden minskat.

Den takt i vilken ärendebalansen minskar påverkas av att ett och samma återkravsärende kan omfatta flera förmåner och tidsperioder och därmed resultera i flera separata beslut. För de äldsta ärendena kan ett flertal olika ändringsskäl i ett och samma ärende föranleda felutbetalning och därmed utredning och beslut. Antalet avslutade ärenden ger därför inte en fullständig bild av den faktiska handläggningsvolymen.

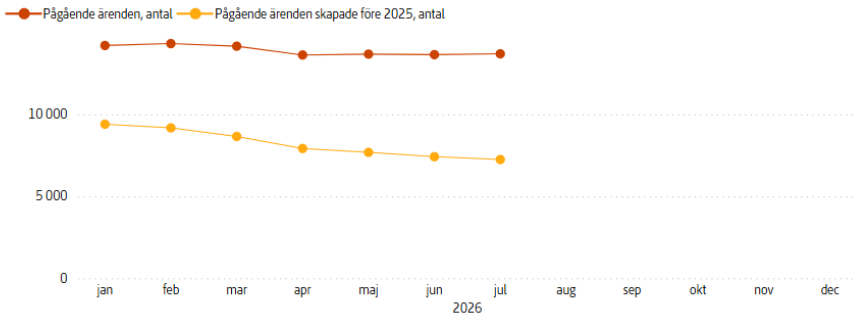
Under juni och juli 2026 har antalet pågående ärenden minskat kraftigare än tidigare, till följd av viss omstyrning vilket genererat en ökad takt i avsluten. I diagram 1 till 3 visas ärendeutvecklingen avseende antalet pågående återkravsärenden för allmän pension och bostadstillägg uppdelat på om de inkommit före eller efter årsskiftet 2024/25.

Diagram 1 Antal pågående återkravsärenden



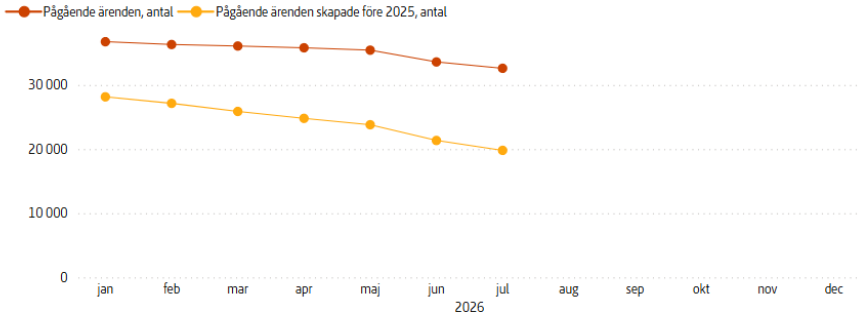
	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Pågående ärenden, antal	50 952	50 630	50 241	49 425	49 104	47 239	46 304					
Pågående ärenden skapade före 2025, antal	37 548	36 317	34 527	32 714	31 483	28 767	27 053					
Pågående ärenden föregående år, antal	60 204	60 718	60 150	59 124	59 186	58 968	59 160	59 133	58 745	50 742	50 889	50 824

Diagram 2 Antal pågående ärenden om allmän pension



	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Pågående ärenden, antal	14 205	14 319	14 161	13 624	13 676	13 646	13 696					
Pågående ärenden skapade före 2025, antal	9 399	9 177	8 653	7 918	7 682	7 416	7 246					
Pågående ärenden föregående år, antal	12 781	13 151	13 353	13 566	13 645	13 724	13 922	14 129	14 108	13 622	13 937	14 048

Diagram 3 Antal pågående ärenden om bostadstillägg



	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Pågående ärenden, antal	36 746	36 310	36 079	35 800	35 427	33 591	32 606					
Pågående ärenden skapade före 2025, antal	28 149	27 140	25 874	24 796	23 801	21 351	19 807					
Pågående ärenden föregående år, antal	47 423	47 567	46 797	45 558	45 541	45 244	45 238	45 004	44 637	37 119	36 951	36 775

2.2 Ålder pågående återkravsärenden

I tabell 1 visas antalet pågående återkravsärenden avseende allmän pension och bostadstillägg per den sista juli 2026 fördelat på vilket år ärendena har inkommit. De äldsta ännu ej påbörjade ärendena är inkomna 2020. Utöver detta finns ett mindre antal äldre ärenden som ännu inte kunnat avslutas. De äldre ärendena är i huvudsak sådana där avslut inte kunnat ske på grund av beroenden till andra pågående processer eller svårigheter att inhämta nödvändiga uppgifter. Detta gäller bland annat vissa utlandsärenden där nödvändig dokumentation ännu inte inkommit.

Det stora antalet ärenden inkomna 2023 och 2024 beror på att inflödet dessa år var betydligt större jämfört med tidigare år. Inflödesökningen dessa år beror framförallt på att fler ändringsärenden hanterats inom bostadstillägg, vilket i sin tur beror på en kombination av ett högre inflöde och avarbetning av äldre ärendebalanser.

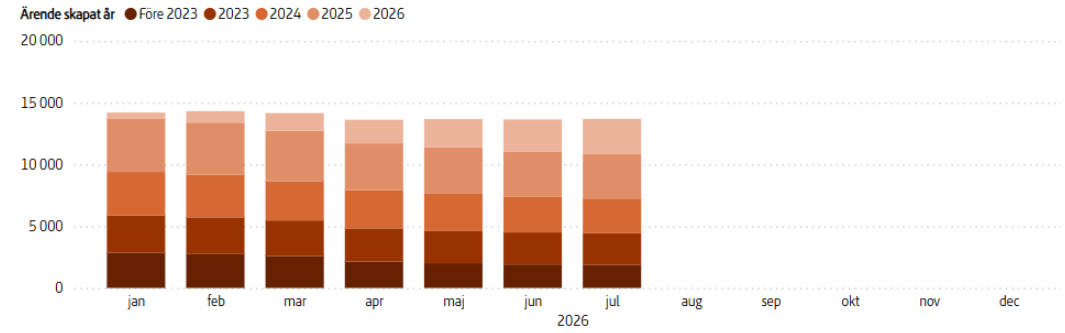
Tabell 1 Ankomstår pågående ärenden

Ärendetyp	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Allmän pension			169	746	950	2 570	2 811	3 580	2 870
Bostadstillägg	3	6	270	2 109	2 989	7 350	7 080	6 535	6 264
	3	**6**	**439**	**2 855**	**3 939**	**9 920**	**9 891**	**10 115**	**9 134**

I diagram 4 och 5 visas hur antalet pågående ärenden inkomna respektive år förändrats under 2026.

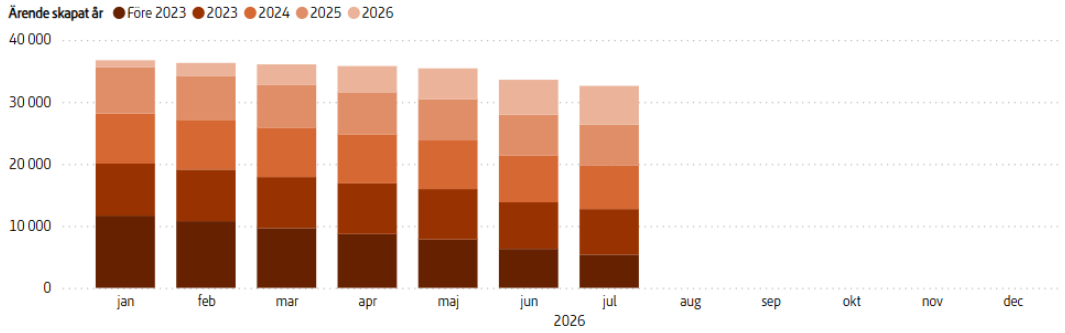
Den avarbetning som genomförts under året har i huvudsak styrts utifrån ärendenas ålder, där de äldsta ärendena hanteras först.

Diagram 4 Ankomstår pågående återkravsärenden allmän pension



År skapat	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Före 2023	2 844	2 742	2 574	2 138	2 006	1 906	1 865					
2023	3 036	2 978	2 898	2 691	2 642	2 593	2 570					
2024	3 519	3 457	3 181	3 089	3 034	2 917	2 811					
2025	4 330	4 215	4 087	3 796	3 713	3 614	3 580					
2026	476	927	1 421	1 910	2 281	2 616	2 870					
Totalt	**14 205**	**14 319**	**14 161**	**13 624**	**13 676**	**13 646**	**13 696**					

Diagram 5 Ankomstår pågående återkravsärenden bostadstillägg



År skapat	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Före 2023	11 665	10 780	9 651	8 697	7 819	6 304	5 377					
2023	8 397	8 327	8 247	8 176	8 131	7 517	7 350					
2024	8 087	8 033	7 976	7 923	7 851	7 530	7 080					
2025	7 497	7 022	6 862	6 777	6 667	6 590	6 535					
2026	1 100	2 148	3 343	4 227	4 959	5 650	6 264					
Totalt	**36 746**	**36 310**	**36 079**	**35 800**	**35 427**	**33 591**	**32 606**					

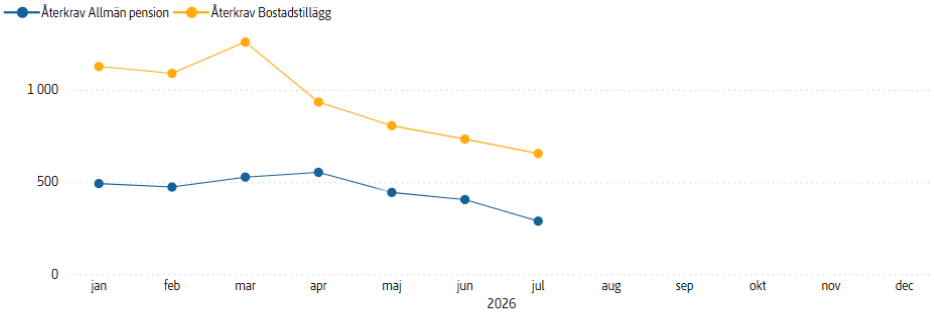
2.3 Inflöde av återkravsärenden

I diagram 6 visas inflödet av återkravsärenden under 2026. Inflödet har varit högre än under föregående år vilket beror på att fler ändringsärenden hanterats i grundhandläggningen. Att kapaciteten för att hantera ändringsärenden i grundhandläggningen ökar innebär ett temporärt ökat inflöde av återkravsärenden men bör på längre sikt innebära att färre blir återbetalningsskyldiga och att återkravsbeloppen blir lägre.

Det ökade inflödet av återkravsärenden ska även ses mot bakgrund av myndighetens arbete med att hantera och korrigera tidigare upparbetade ärendebalanser och historiska felaktiga utbetalningar. Det innebär att fler felaktiga

utbetalningar identifieras, utreds och hanteras inom ramen för återkravsverksamheten.

Diagram 6 Inkommande ärenden



Ärendetyp	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Återkrav Allmän pension	492	473	527	553	444	405	288					
Återkrav Bostadstillägg	1 127	1 090	1 260	934	806	733	655					
Totalt	**1 619**	**1 563**	**1 787**	**1 487**	**1 250**	**1 138**	**943**					

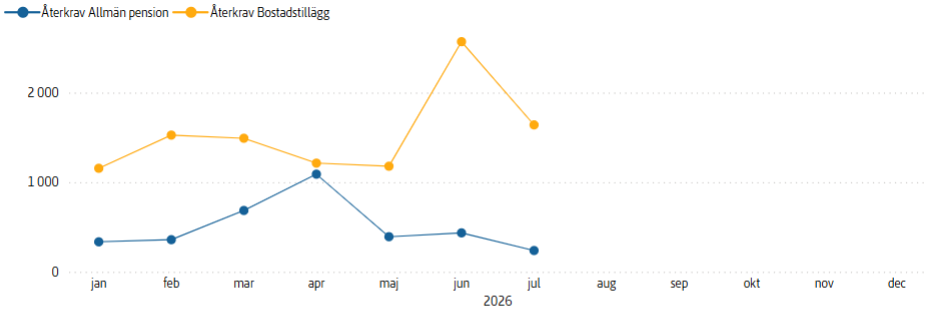
2.4 Antal avslutade återkravsärenden

I diagram 7 visas antalet återkravsärenden som avslutats under 2026. Avslutstakten påverkas av ärendenas ålder och komplexitet. Äldre ärenden är avsevärt mer tidskrävande att hantera eftersom de ofta innehåller flera ändrade förhållanden och uppgifter under den period som återkravsärendet varit pågående. Ett ärende kan därför kräva hantering av flera ändringsskäl och olika delärenden, vilket innebär en mer omfattande utredning.

Vid bedömning av verksamhetens produktionsutveckling bör därför noteras att antalet avslutade ärenden inte fullt ut speglar handläggningsinsatsen. Ett och samma återkravsärende kan omfatta flera förmåner och tidsperioder och därmed resultera i flera separata beslut.

Under juni och juli har antalet avslutade ärenden varit högt, trots lägre bemanning till följd av semesterperioden. Det har varit en aktiv åtgärd för att bibehålla produktionen under sommaren. Ett antal handläggare har därför fokuserat på att granska och avsluta äldre ärenden där det saknas förutsättningar att med tillräcklig säkerhet fastställa återbetalningsskyldighet.

Diagram 7 Avslutade ärenden



Ärendetyp	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Återkrav Allmän pension	335	359	685	1 090	392	435	238					
Återkrav Bostadstillägg	1 156	1 526	1 491	1 213	1 179	2 569	1 640					
Totalt	**1 491**	**1 885**	**2 176**	**2 303**	**1 571**	**3 004**	**1 878**					

2.5 Handläggningstider

Diagram 8 och 9 visar genomsnittliga handläggningstider i antal dagar för avslutade återkravsärenden respektive månad. De genomsnittliga handläggningstiderna för avslutade ärenden är långa och har ökat under 2026. Att handläggningstiderna ökar beror på ärendebalansens ålder och att avarbetningen inriktas på de äldsta ärendena.

Äldre ärenden innehåller ofta flera delärenden, det vill säga flera underrättelser om misstänkta felaktiga utbetalningar som behöver utredas inom ramen för samma återkravsärende. I de äldsta ärendena kan antalet delärenden uppgå till sju eller åtta. Utredningarna är ofta omfattande eftersom de avser längre tidsperioder och flera förändrade förhållanden som kan ha påverkat rätten till ersättning. För varje delärende behöver det utredas och bedömas vilken ersättning som skulle ha betalats ut om myndigheten haft kännedom om de korrekta förhållandena vid den aktuella tidpunkten. Detta innebär att handläggningen blir mer komplex och tidskrävande.

Handläggningstiden kan variera mycket mellan månader, beroende på om avslutade ärenden är äldre eller kräver omfattande utredning.

Diagram 8 Genomsnittlig handläggningstid för avslutade ärenden avseende allmän pension

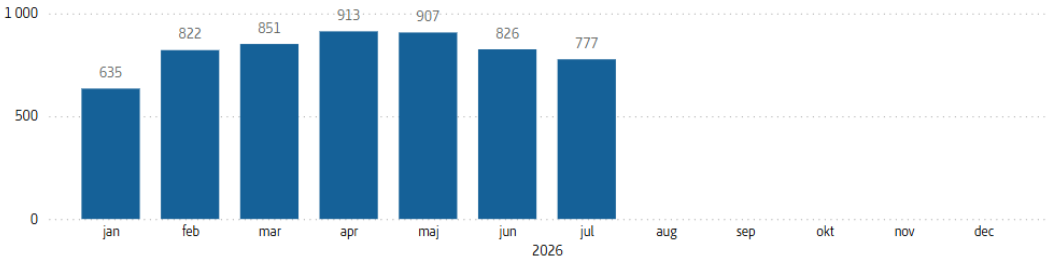
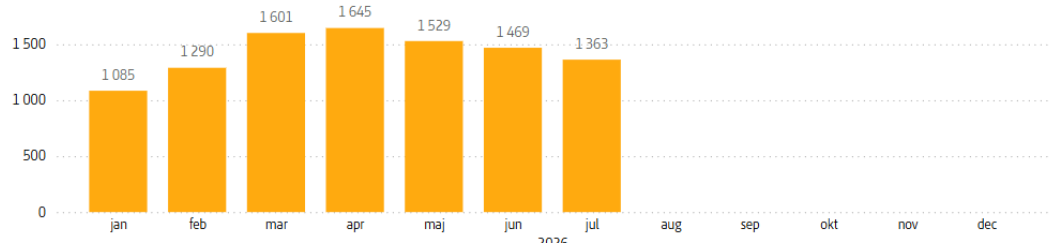


Diagram 9 Genomsnittlig handläggningstid för avslutade ärenden avseende bostadstillägg



2.6 Återbetalning av skulder

Under perioden januari till och med juli 2026 har Pensionsmyndigheten beslutat om återkrav motsvarande 134 miljoner kronor fördelat på 5 535 krav. Av de nya kraven har 20 miljoner kronor, motsvarande 228 krav, överlämnats till Kronofogdemyndigheten för indrivning.

Hur stor del av de beslutade kraven som faktiskt har betalats tillbaka under året framgår av redovisningen av återbetalningar. Återbetalningarna sker både genom frivilliga inbetalningar och genom indrivning via Kronofogdemyndigheten och kan därför avse krav som beslutats både under innevarande och tidigare år.

I tabell 2, 3, 4 och 5 redovisas de uppgifter avseende återbetalning av skulder som administrerats och registrerats hos Försäkringskassan. I enlighet med Pensionsmyndighetens regleringsbrev för budgetåret 2026 ska redovisningen avseende återbetalning av skulder ske fördelat på skulder som uppstått före och skulder som uppstått efter den 1 september 2022, eftersom ändringen i utsökningsbalken gällande snabbare och enklare verkställighet av myndighetsbeslut då trädde i kraft[1].

Uppgifterna om beslutade återkrav bygger på Försäkringskassans register och är därför inte fullt ut jämförbara med redovisningen av avslutade ärenden. Den senare omfattar endast bostadstillägg och allmän pension, medan uppgifterna från Försäkringskassan avser samtliga återkrav, inklusive kontrollärenden.

Tabell 2 Beslutade återkrav

Kategori	2023	2024	2025	2026–07
Antal krav	5 022	5 556	9 739	5 535
Belopp (Mnkr)	187	234	243	134

Tabell 3 Fordringstocken antal krav

Kategori	2023	2024	2025	2026–07
Gamla krav (lagändringen)	4 977	4 211	3 781	3 285
varav krav hos KFM	164	144	98	88
andel krav hos KFM	3 %	3 %	3 %	3%

[1] Prop. 2021/22:206, bet. 2021/22:CU30, rskr. 2021/22:447.

Kategori	2023	2024	2025	2026–07
varav nära preskribering*	848	451	632	533
varav krav nära preskribering*	17 %	11 %	17 %	17%
Nya krav	2 177	3 146	4 783	5 180
varav ej delgivna krav	707	1 206	2032	2 545
andel ej delgivna krav	32 %	38 %	42 %	49%
varav krav nära preskribering**	-	-		

Tabell 4 Fordringsstocken belopp (Mnkr)

Kategori	2023	2024	2025	2026–07
Gamla krav (lagändringen)	266	254	259	243
varav krav hos KFM	18	17	15	12
andel krav hos KFM	7 %	7 %	6 %	5%
varav nära preskribering*	27	27	40	40
varav krav nära preskribering*	10 %	11 %	15 %	17%
Nya krav	99	177	234	265
varav ej delgivna krav	42	88	135	161
andel ej delgivna krav	43 %	50 %	58 %	61%
varav krav nära preskribering**	-	-		

*Krav som är 9 år eller äldre och saknar en inbetalande åtgärd

**Krav som är 4 år eller äldre och saknar en inbetalande åtgärd

Tabell 5 Restföring hos Kronofogdemyndigheten – Nya krav (efter lagändringen)

Kategori	2023	2024	2025	2026–07
Antal restförda krav	400	412	426	228
Belopp (Mnkr)	40	40	49	20

Utvecklingen visar att antalet nya återkrav fortsätter att öka samtidigt som äldre krav successivt minskar. Ökningen av nya krav bidrar till att fordringsstocken växer, särskilt eftersom en relativt stor andel av kraven ännu inte har delgetts gäldenären. Innan delgivning har skett kan återbetalning eller vidare indrivning inte påbörjas, vilket innebär att återbetalningar ofta sker med viss tidsförskjutning i förhållande till när återkravet beslutas.

3. Åtgärder för en återbetalningsverksamhet i balans

Sedan föregående rapportering har ett särskilt fokus legat på att granska och avsluta äldre återkravsärenden där det saknas förutsättningar att med tillräcklig säkerhet fastställa återbetalningsskyldighet. Arbetet har bidragit till att fler ärenden har kunnat avslutas och till att minska den historiskt uppbyggda ärendebalansen. Under hela 2026 avser Pensionsmyndigheten fortsätta arbetet med att minska ärendebalanserna, korta handläggningstiderna och stärka kapaciteten att långsiktigt hantera det löpande inflödet av återkravsärenden.

Arbetet bygger vidare på tidigare genomförda åtgärder och inriktas på att upprätthålla och vidareutveckla förmågan att identifiera och återkräva felaktiga utbetalningar. Målet är att successivt minska balansen och samtidigt säkerställa en kapacitet som långsiktigt motsvarar det löpande inflödet av återkravsärenden.

3.1 Kapacitet i återkravsverksamheten 2026

Produktiviteten har förbättrats i återkravsverksamheten. Verksamhetsutvecklande insatser och genomförda utbildningsinsatser har bidragit till att stärka kompetensen och öka produktiviteten. Över tid har detta inneburit att hanteringskapaciteten har ökat.

Den nyligen beslutade lagstiftningen om administrativa sanktionsavgifter hanteras inom denna verksamhet. För detta har vissa resurser pekats ut och utbildningsinsatser genomförts. Sammantaget har verksamheten arbetat med arbetssätt och prioriteringar som bidrar till att upprätthålla en god produktionstakt och hantera ärendebalansen inom avsatta ramar.

3.2 Uppföljning av rättslig kvalitet i återkravsärenden

Som en del av myndighetens arbete med att stärka förmågan att återkräva felaktiga utbetalningar med hög rättslig kvalitet har en uppföljning av återkravsärenden genomförts under 2026. Uppföljningen omfattade 120 slumpmässigt utvalda ärenden där beslut fattats inom det delvis automatiserade flödet. Syftet var att bedöma den rättsliga kvaliteten i ärendena samt att identifiera eventuella brister, risker och utvecklingsområden i systemstöd och handläggningsprocess.

Preliminära resultat från uppföljningen visar att den materiella riktigheten i besluten i huvudsak är tillfredsställande och att det delvis automatiserade flödet fungerar stabilt och ändamålsenligt. Vissa brister har identifierats avseende formell riktighet, bland annat dokumentation, kommunicering och handläggningstider.

Resultatet av uppföljningen utgör ett underlag för det fortsatta arbetet med att stärka den rättsliga kvaliteten och utveckla handläggningsprocessen. Vidtagna och pågående åtgärder avser bland annat hantering av äldre ärenden, förtydligad rättstillämpning och förbättrad informationsöverföring. Uppföljningen utgör även ett underlag för fortsatt utveckling av det delvis automatiserade flödet i syfte att säkerställa en rättssäker och effektiv handläggning.

3.3 Utvecklingsinsatser inom återkravsverksamheten

Det finns fortsatt behov av it-utveckling inom återkravsverksamheten för att skapa förutsättningar för en mer effektiv, enhetlig och ändamålsenlig handläggning. Fokus inom it-utvecklingen ligger för närvarande på införandet och den fortsatta hanteringen av administrativa sanktionsavgifter. Införandet innebär behov av anpassningar och utveckling av befintliga systemstöd samt av att säkerställa att handläggningen kan bedrivas på ett effektivt och rättssäkert sätt.

Den delvis automatiserade hanteringen av enklare återkravsärenden är ett etablerat arbetssätt inom återkravsverksamheten. Under maj-juli 2026 har hanteringen fortsatt vidareutvecklats så att även vissa ärenden där den enskilde har lämnat synpunkter efter kommunicering kan omfattas av det delvis automatiserade flödet, under förutsättning att synpunkterna inte påverkar den tidigare bedömningen. Även i dessa fall kan beslut och tillhörande underlag hanteras maskinellt. Arbetssättet bidrar till en mer enhetlig och effektiv handläggning samt till ett bättre resursutnyttjande inom återkravsverksamheten.

Parallellt pågår arbete med att undersöka möjligheterna att använda AI som stöd i handläggningen, bland annat vid framtagande av kommunicerings- och beslutsbrev. Det fortsatta arbetet behöver beakta bland annat rättssäkerhet, informationssäkerhet, kvalitet och behovet av mänsklig kontroll.

En processkartläggning av återkravshandläggningen pågår med anledning av införandet av administrativa sanktionsavgifter. Kartläggningen ska ge en tydligare bild av den förändrade handläggningsprocessen och skapa förutsättningar för att identifiera behov av förenkling, förtydligande samt ytterligare digitalisering och automatisering. Resultatet kan användas som underlag för prioritering av framtida utvecklingsinsatser inom återkravsverksamheten.

På sikt finns potential att utvidga den delvis automatiserade hanteringen till fler förmåner och ärendetyper samt att införa användande av AI och digitala stöd. Sådana utvecklingsinsatser behöver prioriteras utifrån verksamhetens behov, rättssäkerhetskrav och tillgängliga utvecklingsresurser.

4. Åtgärder för att motverka att enskilda blir återbetalningsskyldiga

Pensionsmyndigheten har fortsatt arbetet med riktade åtgärder för att underlätta för pensionärer och pensionssparare att göra rätt samt minska risken för återbetalningsskyldighet. Arbetet utgår från målsättningen att det ska vara enklare att göra rätt från början och omfattar insatser inom bland annat It-stöd, kommunikation, analys, rättsligt stöd och interna arbetssätt för att identifiera och genomföra förbättringar.

Under 2026 har myndigheten fortsatt att vidareutveckla tjänster och redan initierade åtgärder, stärka analysförmågan kring felutbetalningar samt utveckla det interna samarbetet i syfte att skapa mer långsiktiga och träffsäkra arbetssätt för att förebygga felaktiga utbetalningar och onödiga återkrav.

Flera tidigare redovisade åtgärder bedrivs inom ramen för myndighetens ordinarie verksamhetsutveckling och kontrollarbete. Sedan föregående rapportering har arbetet bland annat utvecklats inom bostadstillägg och allmän pension, där konkreta åtgärder har genomförts för att stärka förutsättningarna för korrekta beslut från början, öka förmågan att omhänderta ändrade förhållanden och minska risken för felaktiga utbetalningar. Redovisningen nedan avser utvecklingen sedan föregående rapportering.

4.1 Bostadstillägg – rätt från början och hantering av ändrade förhållanden

Inom bostadstillägg har flera åtgärder genomförts under 2026 för att stärka förutsättningarna för korrekta beslut från början och för att öka förmågan att omhänderta ändrade förhållanden.

Under första kvartalet genomfördes en särskild övertidsinsats och handläggningskapaciteten har stärkts under delar av året. Åtgärderna har syftat till att motverka balanser och långa handläggningstider i grundhanteringen och därmed skapa bättre förutsättningar för att ändrade förhållanden kan omhändertas i tid.

Inflödet av ändringsanmälningar har fördubblats under de senaste åren. För att möta det ökade inflödet har verksamheten arbetat med produktionsstyrning, ökad automatisering och digitalisering, kompetens och handläggarnära stöd. Pensionsmyndigheten har även genomfört kommunikations- och informationsinsatser i flera kanaler för att öka kunskapen om anmälningsskyldigheten och underlätta för enskilda att lämna korrekta uppgifter.

Under 2026 har utbildningen *Riskmedveten handläggning* lanserats. Utbildningen stärker handläggarnas förutsättningar att identifiera risker och fatta korrekta beslut i grundhanteringen.

Pensionsmyndigheten genomför även en översyn av verksamhetsprocesserna och en riskbedömning med fokus på att identifiera de största felkällorna och riskerna för felaktiga utbetalningar och återkrav. Inom ramen för detta arbete pågår en särskild genomgång av risker i maskinella och manuella kontroller i samband med ansökan om bostadstillägg. Syftet med arbetet är att skapa en gemensam bild och djupare förståelse för utvalda delar av processen och de inneboende riskerna. Genom att identifiera och analysera riskerna skapas bättre förutsättningar för framtida utveckling som kan bidra till att minska riskerna för felaktiga beslut och utbetalningar. Arbetet med riskbedömningen av ansökningsprocessen beräknas vara klart i oktober 2026.

Parallellt pågår fortsatt utvecklingsarbete för att öka automatisering och digitalisering. Det omfattar bland annat vidareutveckling av digitala ändringsanmälningar och möjligheter att inhämta uppgifter från externa informationskällor i strukturerat format. Inom detta område utreds bland annat möjligheten att använda Financial Flow Infrastructure och Skatteverkets tekniska plattform Mekanismen samt att utöka antalet anslutna försäkringsbolag.

4.2 Allmän pension – rätt från början och effektivare handläggning

Inom allmän pension har flera åtgärder genomförts under 2026 för att öka automatiseringen, minska manuella moment och stärka förutsättningarna för korrekta beslut från början.

Automatiseringsgraden i hanteringen av utvandringsärenden har ökat. Arbetet har fokuserat på att automatisera flödet för de ärenden som skapas efter impuls från

Skatteverket när en person registreras som utvandrad. Det innebär att fler av dessa ärenden kan omräknas i rätt tid och minskar risken för felaktiga utbetalningar till personer som har flyttat från Sverige. Ärenden som inte omfattas av det automatiserade flödet hanteras fortsatt manuellt.

Systemstödet i handläggningen har samtidigt utvecklats genom en utökning av antalet licenser för den digitala assistenten. Det gör det möjligt för fler handläggare att använda stödet i sitt arbete och ger förutsättningar för effektivare arbetsprocesser och minskade manuella moment.

Arbetet med ansöknings- och ändringsärenden har fortsatt varit prioriterat. Ansökningsärendena prioriteras för att säkerställa att enskilda får rätt pension från rätt tidpunkt, samtidigt som kvarvarande balanser inom ändringsärenden har varit ett särskilt fokusområde. Under året har ärendebalanserna minskat med cirka 4 000 ärenden.

Arbetet med att förbättra hanteringen av pensioner från andra länder har fortsatt, med fokus på att höja informationskvaliteten och stärka beslutsunderlagen för både enskilda och handläggare.

Parallellt har insatser inom kompetensutveckling och kvalitetsarbete genomförts för att stärka handläggarnas förutsättningar att fatta korrekta beslut.

4.3 Säkerställa korrekta utbetalningar – myndighetsgemensam samordning

Som ett led i arbetet med att förebygga felaktiga utbetalningar och minska risken för återbetalningsskyldighet för enskilda har Pensionsmyndigheten under året fortsatt att utveckla den myndighetsgemensamma samordningen inom ramen för initiativet Säkerställa korrekta utbetalningar.

Initiativet omfattar berörda verksamheter och funktioner inom myndigheten och syftar till att stärka förutsättningarna för ett samordnat och långsiktigt arbete för korrekta utbetalningar. Arbetet omfattar analys av risker och orsaker till felaktiga utbetalningar samt identifiering och prioritering av åtgärder som bedöms ha störst förebyggande effekt.

Fokus ligger fortsatt på att vidareutveckla analys- och samverkansformer samt att säkerställa att erfarenheter och identifierade risker tas till vara i myndighetens samlade utvecklingsarbete. Under året har en serie workshops med samtliga avdelningsledningar genomförts, med syfte att gemensamt diskutera utmaningarna med felaktiga utbetalningar och arbeta fram gemensamma aktiviteter för att säkerställa korrekta utbetalningar.

4.4 Övergripande kommunikativt arbete

Under året har utvecklingsinsatser genomförts för att göra informationen på myndighetens webbplats tydligare, mer strukturerad och tillgänglig. Genom att göra det enklare för pensionärer och pensionssparare att hitta relevant information och förstå vilka uppgifter som behöver lämnas vid förändrade förhållanden stärks förutsättningarna för att göra rätt från början. Arbetet har bland annat bidragit till ökad trafik till digitala tjänster för ändringsanmälningar.

Myndighetens kommunikation utvecklas löpande utifrån identifierade informationsbehov och hur enskilda söker och tar till sig information. Riktade informationsinsatser genomförs inom områden där risken för felaktiga utbetalningar bedöms vara förhöjd, för att öka förutsättningarna för enskilda att lämna korrekta uppgifter och agera rätt vid förändrade förhållanden.

Samarbetet med pensionärsorganisationer har också fortsatt att utvecklas. Genom gemensamma informationsinsatser och spridning av informationsmaterial har pensionärer och pensionssparare fått bättre förutsättningar att ta del av relevant information, förstå sina skyldigheter och lämna korrekta uppgifter. Det kommunikativa arbetet är en del av myndighetens arbete för att göra rätt från början och skapa förutsättningar för en återbetalningsverksamhet i balans.

Referenser

Prop. 2021/22:206: Regeringens proposition Ändringar i utsökningsbalken om snabbare och enklare verkställighet av myndighetsbeslut.

