Rätt från början och en återbetalningsverksamhet i balans, november 2026

Redovisning av regeringsuppdrag

PENSIONS MYNDIGHETEN

Innehåll

Rätt från början och en återbetalningsverksamhet i balans, november 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 9

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 13

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 16

4.2 Allmän pension – rätt från början och effektivare handläggning 16

4.3 Säkerställa korrekta utbetalningar – myndighetsgemensam samordning 17

4.4 Övergripande kommunikativt arbete 17

Referenser 19

Förord

Denna rapport är Pensionsmyndighetens tredje delredovisning av årets regeringsuppdrag Rätt från början och en återbetalningsverksamhet i balans. Redovisningen i november 2026 avser perioden augusti till och med september 2026.

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

Stockholm, 11 november 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 augusti–september 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 september–oktober, 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

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 augusti–september 2026.

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 förstärkt bemanning och interna omprioriteringar har detta möjliggjort en kraftig föryngring av ärendebalansen. Bemanningen har varierat under året utifrån viss effektivisering samt införandet av den nya lagstiftningen avseende administrativa sanktionsavgifter.

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 avslutade ärenden, 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 september 2026 minskat med 42 151 ärenden till 17 568 ärenden. Detta innebär att den minskat med drygt 70 procent sedan arbetet med att arbeta av ärendebalansen inleddes. Utvecklingen speglar att handläggningskapaciteten under perioden stärkts kraftigt.

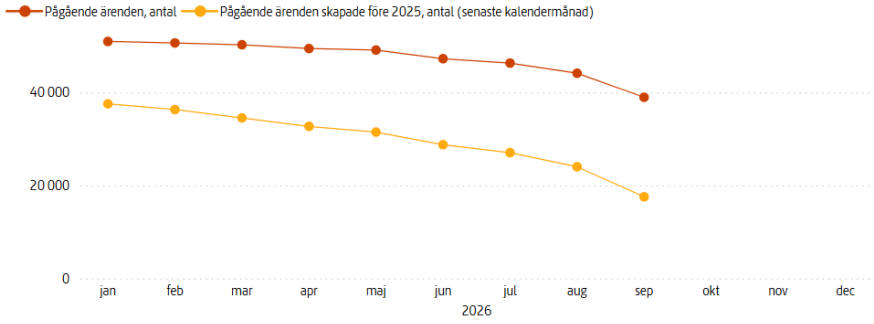
Den totala ärendemängden fortsätter att minska och uppgår vid utgången av september 2026 till 38 949 ärenden.

Avarbetningen har under perioden även bidragit till en successiv föryngring av ärendebalansen. Genom att prioritera bland de äldsta återkravsärendena 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.

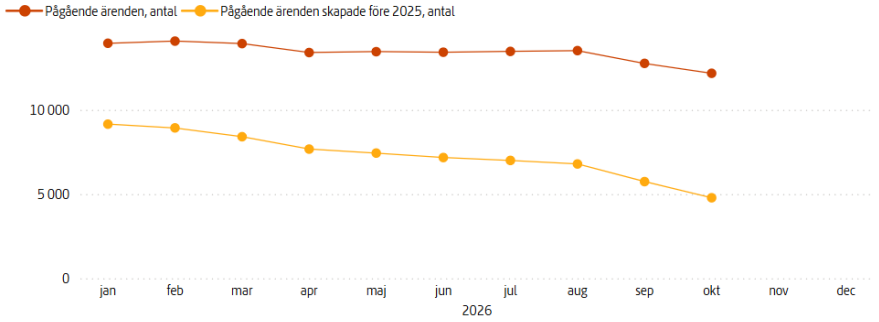
Sedan maj 2026 har antalet pågående ärenden minskat kraftigare än tidigare, till följd av viss omstyrning vilket genererat en ökad takt i avsluten. I diagram 1 till 3 visas ärendeutvecklingen avseende antalet pågående återkravsärenden för allmän pension och bostadstillägg uppdelat på om de inkommit före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

Diagram 1 Antal pågående återkravsärenden



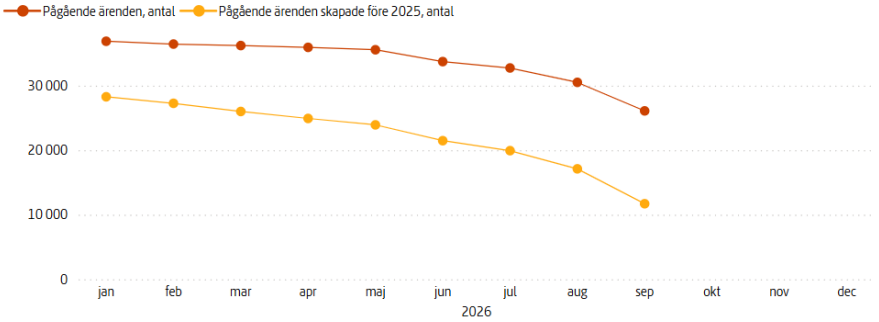
	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Pågående ärenden, antal	50 954	50 634	50 245	49 427	49 108	47 241	46 306	44 123	38 949			
Pågående ärenden skapade före 2025, antal	37 543	36 312	34 522	32 709	31 478	28 762	27 048	24 021	17 568			
Pågående ärenden föregående år, antal	60 199	60 713	60 145	59 119	59 181	58 963	59 155	59 128	58 740	50 736	50 883	50 818

Diagram 2 Antal pågående återkravsärenden om allmän pension



	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Pågående ärenden, antal	13 955	14 082	13 935	13 403	13 455	13 423	13 471	13 518	12 761			
Pågående ärenden skapade före 2025, antal	9 153	8 931	8 407	7 672	7 436	7 170	7 000	6 789	5 742			
Pågående ärenden föregående år, antal	12 535	12 903	13 104	13 317	13 396	13 474	13 671	13 877	13 855	13 368	13 681	13 789

Diagram 3 Antal pågående återkravsärenden om bostadstillägg



	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Pågående ärenden, antal	36 876	36 441	36 211	35 930	35 559	33 723	32 740	30 510	26 092			
Pågående ärenden skapade före 2025, antal	28 273	27 264	25 998	24 920	23 925	21 475	19 931	17 115	11 709			
Pågående ärenden föregående år, antal	47 547	47 692	46 922	45 683	45 666	45 370	45 365	45 132	44 765	37 248	37 081	36 906

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 2021. 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.

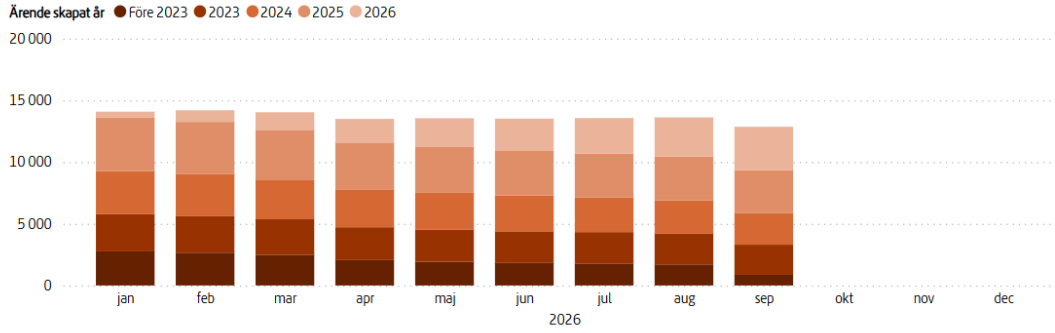
Tabell 1 Ankomstår pågående ärenden

Ärendetyp	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Allmän pension			24	138	700	2 434	2 553	3 477	3 521
Bostadstillägg	3	4	130	718	713	3 724	6 428	6 429	7 954
	3	**4**	**154**	**856**	**1 413**	**6 158**	**8 981**	**9 906**	**11 475**

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

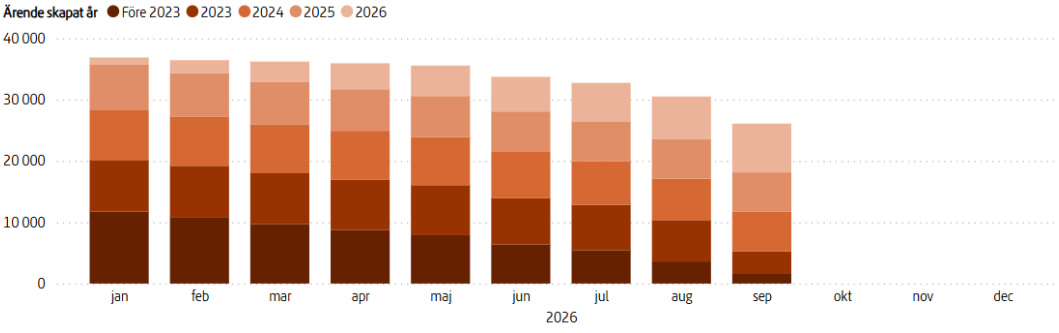
Den avarbetning som genomförts under året har i huvudsak styrts utifrån ärendenas ålder, där de äldsta ärendena hanteras först.

Diagram 4 Ankomstår pågående återkravsärenden om allmän pension



År skapat	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Före 2023	2 763	2 661	2 493	2 057	1 925	1 825	1 784	1 710	865			
2023	3 008	2 950	2 870	2 663	2 614	2 565	2 542	2 516	2 441			
2024	3 499	3 437	3 161	3 069	3 014	2 897	2 791	2 680	2 553			
2025	4 323	4 208	4 080	3 789	3 706	3 607	3 573	3 545	3 477			
2026	485	937	1 430	1 919	2 290	2 624	2 876	3 162	3 521			
Totalt	**14 078**	**14 193**	**14 034**	**13 497**	**13 549**	**13 518**	**13 566**	**13 613**	**12 857**			

Diagram 5 Ankomstärenden pågående återkravsärenden om bostadstillägg



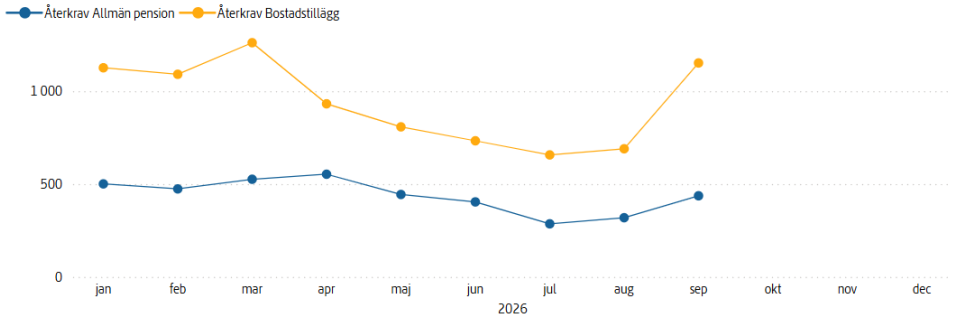
År skapat	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Före 2023	11 741	10 856	9 727	8 773	7 895	6 380	5 453	3 609	1 565			
2023	8 425	8 355	8 275	8 204	8 159	7 545	7 378	6 752	3 716			
2024	8 107	8 053	7 996	7 943	7 871	7 550	7 100	6 754	6 428			
2025	7 504	7 029	6 869	6 784	6 674	6 597	6 542	6 489	6 429			
2026	1 099	2 148	3 344	4 226	4 960	5 651	6 267	6 906	7 954			
Totalt	**36 876**	**36 441**	**36 211**	**35 930**	**35 559**	**33 723**	**32 740**	**30 510**	**26 092**			

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	501	474	526	553	444	404	286	319	437			
Återkrav Bostadstillägg	1 126	1 091	1 261	932	808	733	657	690	1 152			
Totalt	**1 627**	**1 565**	**1 787**	**1 485**	**1 252**	**1 137**	**943**	**1 009**	**1 589**			

2.4 Antal avslutade återkravsärenden

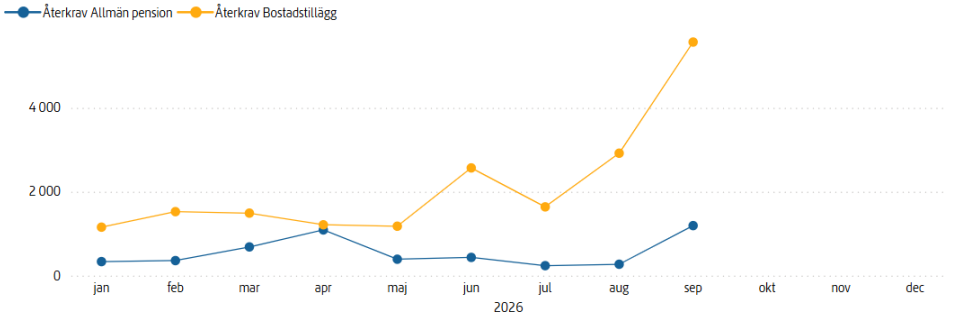
I diagram 7 visas antalet återkravsärenden som avslutats under 2026. Avslutstakten påverkas av ärendenas ålder och komplexitet. Äldre ärenden är avsevärt mer tidskrävande att hantera eftersom de ofta innehåller flera ändrade förhållanden och uppgifter under den period som återkravsärendet varit pågående. 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.

Sedan maj 2026 har antalet avslutade ärenden varit högt vilket framförallt beror på att ett antal handläggare har 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	272	1 193			
Återkrav Bostadstillägg	1 156	1 526	1 491	1 213	1 179	2 569	1 640	2 920	5 570			
Totalt	**1 491**	**1 885**	**2 176**	**2 303**	**1 571**	**3 004**	**1 878**	**3 192**	**6 763**			

2.5 Handläggningstider

Diagram 8 och 9 visar genomsnittliga handläggningstider i antal dagar för avslutade återkravsärenden respektive månad. Handläggningstiderna kan variera mycket mellan månader, beroende på om avslutade ärenden är äldre eller kräver omfattande utredning. De genomsnittliga handläggningstiderna 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.

Diagram 8 Genomsnittlig handläggningstid för avslutade ärenden om allmän pension

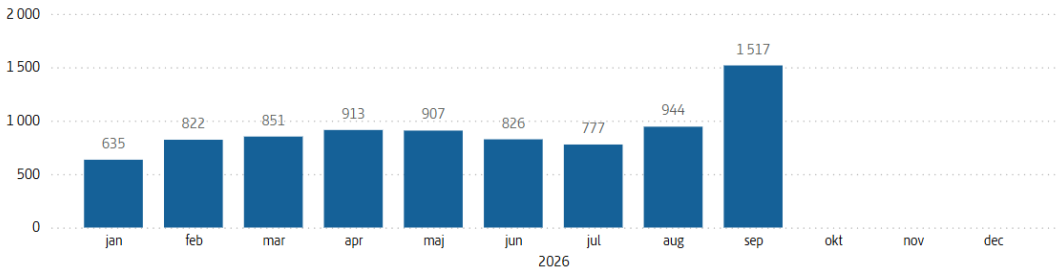
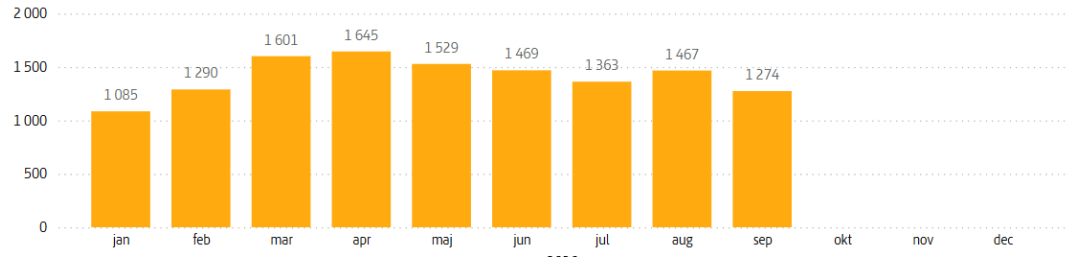


Diagram 9 Genomsnittlig handläggningstid för avslutade ärenden om bostadstillägg



2.6 Återbetalning av skulder

Under perioden januari till och med september 2026 har Pensionsmyndigheten beslutat om återkrav motsvarande 166 miljoner kronor fördelat på 6 627 krav. Av de nya kraven har 25 miljoner kronor, motsvarande 302 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	2026–09
Antal krav	5 022	5 556	9 739	6 627
Belopp (Mnkr)	187	234	243	166

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

Tabell 3 Fordringstocken antal krav

Kategori	2023	2024	2025	2026–09
Gamla krav (lagändringen)	4 977	4 211	3 781	3 227
varav krav hos KFM	164	144	98	82
andel krav hos KFM	3 %	3 %	3 %	3%
varav nära preskribering*	848	451	632	535
varav krav nära preskribering*	17 %	11 %	17 %	17%
Nya krav	2 177	3 146	4 783	5 145
varav ej delgivna krav	707	1 206	2032	2 588
andel ej delgivna krav	32 %	38 %	42 %	50%
varav krav nära preskribering**	-	-		

Tabell 4 Fordringsstocken belopp (Mnkr)

Kategori	2023	2024	2025	2026–09
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	276
varav ej delgivna krav	42	88	135	163
andel ej delgivna krav	43 %	50 %	58 %	59%
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	302
Belopp (Mnkr)	40	40	49	25

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

Pensionsmyndigheten fortsätter arbetet med att skapa förutsättningar för en återbetalningsverksamhet i balans. Arbetet inriktas på att minska ärendebalansen, korta handläggningstiderna och stärka kapaciteten att långsiktigt hantera det löpande inflödet av återkravsärenden.

Arbetet bygger vidare på tidigare genomförda åtgärder och omfattar hantering av äldre återkravsärenden samt utveckling av verksamhetens kapacitet, rättsliga kvalitet och handläggningsprocesser. Insatserna syftar till att successivt minska ärendebalansen och skapa förutsättningar för en långsiktigt hållbar verksamhet. Arbetet inom de områden som beskrivs nedan fortgår enligt plan.

3.1 Kapacitet i återkravsverksamheten 2026

Produktiviteten i återkravsverksamheten har förbättrats genom verksamhetsutveckling och utbildningsinsatser som stärkt kompetensen och ökat hanteringskapaciteten. Sedan maj har avslutstakten ökat ytterligare, vilket har bidragit till att ärendebalansen minskat mer än prognostiserat i början av året.

Verksamheten har även arbetat med att kartlägga och bredda medarbetarnas kompetens för att öka flexibiliteten i resursfördelningen och förbättra möjligheterna att hantera ärenden inom olika delar av verksamheten. Detta har bidragit till att minska köerna, samtidigt som det fortsatt finns behov av kompetensutveckling för att ytterligare stärka den samlade handläggningskapaciteten.

Arbetet med kompetensutveckling och breddning av kompetensen kommer därför att fortsätta under 2027. Verksamheten fortsätter även att utveckla arbetssätt och prioritera tillgängliga resurser för att upprätthålla produktionstakten och hantera såväl den kvarvarande äldre ärendebalansen som det löpande inflödet av nya ärenden. I detta ingår även handläggning av administrativa sanktionsavgifter, som utgör ett nytt verktyg i verksamheten och kräver en aktiv prioritering av nya ärenden.

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 genomförts av 120 slumpmässigt utvalda ärenden där beslut fattats inom det delvis automatiserade flödet. Uppföljningen syftade till att bedöma den rättsliga kvaliteten och identifiera eventuella brister och utvecklingsbehov.

Uppföljningen visar att den materiella riktigheten i besluten i huvudsak är tillfredsställande och att det delvis automatiserade flödet fungerar stabilt och ändamålsenligt. Samtidigt har vissa brister identifierats avseende formell riktighet, bland annat dokumentation, kommunicering och handläggningstider.

Som ett komplement till den riktade kvalitetsuppföljningen har en temperaturmätning av kvaliteten i den löpande återkravshandläggningen påbörjats, med fokus på tydlighet, begriplighet och spårbarhet i ärendenas dokumentation.

Arbetet med att omhänderta de identifierade utvecklingsbehoven pågår. Uppföljningen och temperaturmätningen utgör underlag för det fortsatta arbetet med att stärka den rättsliga kvaliteten och utveckla handläggningsprocessen.

3.3 Utvecklingsinsatser inom återkravsverksamheten

Det finns fortsatt behov av it-utveckling inom återkravsverksamheten för att effektivisera handläggningen och skapa förutsättningar för mer enhetliga och ändamålsenliga processer.

Arbetet med att vidareutveckla det delvis automatiserade flödet fortsätter. För närvarande pågår analys och förberedelser för att utvidga flödet till att även omfatta beslut om återkrav och administrativa sanktionsavgifter. Syftet är att effektivisera handläggningen och skapa förutsättningar för en mer enhetlig hantering, samtidigt som kraven på kvalitet och rättssäkerhet upprätthålls.

Parallellt fortsätter myndigheten utforska potentialen att använda AI som stöd i handläggningen, bland annat vid framtagande av kommunicerings- och beslutsbrev. Det fortsatta arbetet behöver beakta rättssäkerhet, informationssäkerhet och kvalitet samt säkerställa tillräcklig mänsklig kontroll.

En processkartläggning av återkravshandläggningen pågår för att identifiera möjligheter till förenklingar, förtydliganden och ytterligare digitalisering och automatisering. Kartläggningen ska ge en tydligare bild av processen och utgöra underlag för prioritering av framtida utvecklingsinsatser.

Under året har en kostnads- och processeffektivitetsanalys genomförts för att belysa självkostnaden för återkravshanteringen och identifiera möjligheter till en mer effektiv användning av myndighetens handläggningsresurser. En riskanalys har också genomförts för att identifiera och bedöma möjliga konsekvenser av en förändrad beloppsgräns för manuell återkravshantering.

Syftet har varit att bedöma om Pensionsmyndigheten kan avstå från att i vissa fall återkräva felaktigt utbetalda belopp i förmånshandläggningen understigande visst belopp. Analysen utmynnade i ett förslag om att Pensionsmyndigheten höjer

beloppsgränsen för manuell hantering av återkrav från 2 000 kronor till 4 000 kronor.

Beloppsgränsen avser den manuella återkravshanteringen och ska inte uppfattas som ett generellt fribelopp för felaktiga utbetalningar. Felaktiga utbetalningar, även under beloppsgränsen, ska även fortsättningsvis, oavsett belopp, uppmärksammas och hanteras inom förmånshandläggningen enligt gällande rutiner. Samtliga ärenden ska därmed bedömas, för att säkerställa att det inte finns omständigheter som motiverar fortsatt utredning och återkravshantering. Syftet är att prioritera den manuella utredningskapaciteten där den gör störst nytta och där återkravsbeloppen är betydande.

Beloppsgränsen ska inte tillämpas när det finns särskilda omständigheter som motiverar fortsatt hantering. Det gäller exempelvis vid misstanke om fusk, bidragsbrott eller annan medveten felaktighet samt vid återkommande felutbetalningar. Om flera felaktiga utbetalningar har sin grund i samma händelse eller orsak bör det sammanlagda beloppet beaktas.

Ärenden som rör barnpension och efterlevandestöd hanteras även fortsättningsvis enligt ordinarie rutiner oaktat belopp för återkrav.

Höjningen föreslås vara en tillfällig övergångslösning i avvaktan på fortsatt verksamhets- och it-utveckling samt den föreslagna regleringen i utredningen *Ett nytt system för återkrav inom socialförsäkringen*, där lagändringar föreslås träda i kraft den 1 januari 2028.[2]

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

4. Åtgärder för att motverka att enskilda blir återbetalningsskyldiga

Pensionsmyndigheten bedriver ett fortsatt arbete med riktade åtgärder för att underlätta för pensionärer och pensionssparare att göra rätt och 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.

[2] Utredningen om ändamålsenliga återkravsregler inom socialförsäkringen (2026). *Ett nytt system för återkrav inom socialförsäkringen*. SOU 2026:39. Stockholm: Regeringskansliet.

Arbetet omfattar både insatser inom enskilda förmånsområden och myndighetsövergripande åtgärder. Den gemensamma inriktningen är att stärka förutsättningarna för korrekta beslut och utbetalningar, förbättra hanteringen av ändrade förhållanden och förebygga fel som kan leda till återkrav. Insatserna ska även underlätta för enskilda att lämna korrekta uppgifter och bidra till att förändringar som påverkar rätten till ersättning uppmärksammas och hanteras.

Flera tidigare redovisade åtgärder bedrivs inom ramen för myndighetens ordinarie verksamhetsutveckling och kontrollarbete. Arbetet inom bostadstillägg och allmän pension samt den myndighetsövergripande samordningen för att säkerställa korrekta utbetalningar fortgår enligt plan. Inom det kommunikativa arbetet har ytterligare insatser genomförts sedan föregående rapportering. Redovisningen nedan beskriver status och utveckling inom dessa områden.

4.1 Bostadstillägg – rätt från början och hantering av ändrade förhållanden

Arbetet med att stärka förutsättningarna för korrekta beslut från början och förbättra hanteringen av ändrade förhållanden fortsätter. De pågående aktiviteterna löper enligt plan.

Arbetet omfattar bland annat produktionsstyrning, automatisering och digitalisering, kompetensutveckling samt handläggarnära stöd. Parallellt fortsätter översynen av verksamhetsprocesserna och riskbedömningen av ansökningsprocessen, med fokus på att identifiera risker för felaktiga beslut, utbetalningar och återkrav. Utvecklingen av digitala ändringsanmälningar och möjligheterna att inhämta uppgifter från externa informationskällor fortgår också.

4.2 Allmän pension – rätt från början och effektivare handläggning

Arbetet med att öka automatiseringen, minska manuella moment och stärka förutsättningarna för korrekta beslut från början fortsätter inom allmän pension.

Hanteringen av utvandringsärenden har automatiserats och uppföljningen visar att denna hantering fungerar väl. Den digitala assistenten ger handläggarna stöd i arbetet och bidrar till att minska manuella och repetitiva moment.

Handläggningen av ansöknings- och ändringsärenden är fortsatt prioriterad, med fokus på att enskilda ska få rätt pension från rätt tidpunkt och på att minska kvarvarande ärendebalanser. Under året har ärendebalanserna fortsatt att minska.

Arbetet med kompetensutveckling och kvalitetsarbete fortsätter för att stärka handläggarnas förutsättningar att fatta korrekta beslut. Utbildningen *Riskmedveten handläggning* och tillhörande workshops är exempel på insatser inom området.

4.3 Säkerställa korrekta utbetalningar – myndighetsgemensam samordning

Pensionsmyndigheten fortsätter arbetet inom initiativet Säkerställa korrekta utbetalningar, som syftar till att förebygga felaktiga utbetalningar och minska risken för återbetalningsskyldighet för enskilda.

Initiativet ska stärka den myndighetsgemensamma samordningen och skapa förutsättningar för ett långsiktigt och samordnat förebyggande arbete. Arbetet omfattar analys av risker och orsaker till felaktiga utbetalningar samt identifiering och prioritering av åtgärder med förebyggande effekt. Arbetet med att ta fram förslag till gemensamma åtgärder pågår.

4.4 Övergripande kommunikativt arbete

Pensionsmyndigheten utvecklar löpande kommunikationen 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. Syftet är att öka förutsättningarna för enskilda att lämna korrekta uppgifter och agera rätt vid förändrade förhållanden. Insatserna genomförs i flera kanaler såsom på webbplatsen, i sociala medier och vid informationsmöten.

Under året har utvecklingsinsatser genomförts för att göra informationen på myndighetens webbplats tydligare, mer strukturerad och tillgänglig. Under augusti och september genomfördes en informationsinsats i inloggat läge på webbplatsen för att uppmärksamma vikten av att anmäla ändrade förhållanden, exempelvis för personer som har bostadstillägg.

Parallellt har en nulägesanalys genomförts av hur besökare använder webbsidorna med information om bostadstillägg. Analysen visar att användarflödet, det vill säga hur besökarna navigerar mellan olika delar av webbplatsen, kan upplevas som förvirrande. Det innebär en risk för att informationen inte når fram på avsett sätt. Utifrån analysen har förslag på åtgärder tagits fram. Förslagen bereds nu inför genomförande i konkreta insatser.

Myndigheten har även sett över informationen på webbplatsen om ändring av bankkonto. Syftet är att tydliggöra att pension och andra ersättningar endast ska betalas ut till den enskildes eget konto. Förtydligande information har tagits fram för inloggat läge i de tjänster där det är möjligt att ändra bankkonto.

Samarbetet med pensionärsorganisationer fortsätter att utvecklas. Genom gemensamma informationsinsatser och spridning av informationsmaterial ska pensionärer och pensionssparare få bättre förutsättningar att ta del av relevant information, förstå sina skyldigheter och lämna korrekta uppgifter.

Kommunikationsinsatserna är en del av myndighetens arbete för att underlätta för enskilda 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.

Utredningen om ändamålsenliga återkravsregler inom socialförsäkringen (2026). *Ett nytt system för återkrav inom socialförsäkringen*. SOU 2026:39. Stockholm: Regeringskansliet.

www.pensionsmyndigheten.se