

Bilaga 1.

Metodbeskrivning



RiR 2016:11

Felaktiga utbetalningar inom socialförsäkringen

Bilaga 1. Metodbeskrivning

Enkätundersökning

Riksrevisionen har skickat ut en enkät till ett urval förmånshandläggare inom assistansersättning, bostadsbidrag, sjukersättning, föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning. Enkätfrågorna handlar bland annat om hur handläggarna uppfattar ledningens styrning och prioritering av arbetet mot felaktiga utbetalningar, handläggarnas förutsättningar att undvika felaktiga utbetalningar och handläggarnas möjlighet att få den information de behöver från externa aktörer. Enkäten syftar också till att identifiera problem som kan kopplas till utformningen av förmånerna. Handläggarna fick även möjlighet att i ett fritextsvar lämna förslag på viktiga åtgärder som Försäkringskassan bör göra för att minska felaktiga utbetalningar.

Enkätundersökningen var webbaserad och skickades ut via e-post till handläggarna. Vi skickade ut två påminnelser under undersökningsperioden som pågick mellan den 23 april och den 25 maj 2015.

Urvalet av handläggare har gjorts genom ett obundet slumpmässigt urval. Vi bestämde urvalsstorleken utifrån antalet handläggare inom respektive förmån. Kravet var att urvalet skulle vara tillräckligt stort så att resultatet från enkätundersökningen skulle vara representativt inom respektive förmån. Eftersom förmånerna föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning handläggs av samma handläggare gjorde vi ett samlat urval för dessa förmåner.

Tabell B.1 Population, urvalsstorlek och svarsfrekvens för respektive undersökningsgrupp

Undersökningsgrupp	Population	Urval	Svar	Svarsfrekvens
Handläggare assistansersättning	230	145	75	52 %
Handläggare bostadsbidrag	185	138	93	67 %
Handläggare föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning	843	275	156	57 %
Handläggare sjukersättning	200	120	55	46 %

Svarsfrekvensen är relativt låg, särskilt för handläggare inom sjukersättning och assistansersättning. Vi analyserade bortfallet utifrån var handläggarna är lokaliserade och fann att bortfallet är relativt jämt fördelat. Bland handläggare av bostadsbidrag finns en viss överrepresentation av de som arbetar inom kundtjänst och en viss

underrepresentation av de som arbetar i Skellefteå. Inom sjukersättning finns en viss överrepresentation av handläggare från FVK Syd och en viss underrepresentation av handläggare från område Väst 2.

Riksrevisionen drar inga slutsatser enbart utifrån enkätundersökningen utan kompletterar med annan empiri, bland annat intervjuer och dokumentstudier. Frågan där handläggarna fick möjlighet att lämna förslag på viktiga åtgärder som Försäkringskassan bör göra för att minska felaktiga utbetalningar kan dock mer liknas vid en strukturerad intervjufråga. Även om vi saknade möjlighet att ställa följdfrågor bedömer vi att det går att dra mer långtgående slutsatser från svaren på denna fråga än övriga frågor.