

Internationella ärenden

Regeringsuppdrag

Datum 2013-12-18
Dok.bet. PID133839
Version 1.0
Dnr/Ref. VER 2013-153

Innehåll

1.	Uppdraget internationella ärenden	3
2.	Bakgrund till uppdraget.....	3
3.	Myndighetens uppdrag	4
4.	Vilka förmåner hanterar Pensionsmyndigheten	4
5.	Hur är myndigheten organiserad	5
5.1.	Var handläggs förmånerna.....	5
6.	Pensionsmyndighetens arbete med internationella ärenden	5
6.1.	Myndighetens handläggningsprocesser	5
6.2.	Hur många arbetar med handläggningen av förmånerna	6
6.3.	EU-teamet.....	7
6.3.1.	EU-teamets externa arbete	8
7.	Hur säkerställs kvalificerad kunskapsuppbyggnad	9
7.1.	Hur bygger vi upp kunskapen.....	9
7.2.	Hur säkerställer vi kunskapen och likriktar handläggningen.....	9
8.	Samarbeten med myndigheter i Sverige och andra länder.....	10
9.	Handläggningsärenden	11
9.1.	Handläggningstid.....	12
9.1.1.	Process Internationell.....	12
	Process Internationell fortsättning.....	13
9.1.2.	Process Utland	13
	Process Utland fortsättning	14
9.2.	Utbetalningar	15
10.	Arbetet med kvalitet och kontroller	16
10.1.	Handläggningens kvalitet.....	16
10.2.	Myndighetens kontrollverksamhet.....	16
10.3.	Felaktiga utbetalningar.....	17
10.3.1.	Bosättningsbaserade förmåner	17
10.3.2.	Levnadsintyg	17
10.3.3.	Fortsatt arbete med elektroniskt utbyte	18
11.	Kundservice och information	19
12.	Globaliseringens påverkan på myndighetens verksamhet	20
12.1.	Historiken kring invandring och utvandring	20
12.2.	Utveckling av antalet ansökningar i processerna	21
12.3.	Pensionssamordning i framtiden	23
12.3.1.	Invandring	23
12.3.2.	Utvandring	25
12.3.3.	Utvandrat och sedan invandrat	26
13.	Utmaningar för Pensionsmyndigheten.....	27

1. Uppdraget internationella ärenden

Regeringen ger Pensionsmyndigheten i uppdrag att redovisa hur dess arbete med internationella ärenden förhåller sig till uppgifterna att:

- informera allmänheten om pensioner och andra förmåner,
- följa och analysera pensionssystemets utveckling och effekter för enskilda och samhälle,
- säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott,
- verka för lagenlighet och enhetlighet vid rättstillämpningen,
- säkerställa att en kvalificerad kunskapsuppbyggnad sker för att möjliggöra myndighetens strategiska och praktiska arbete rörande internationella och gränsöverskridande frågor samt
- samarbeta med berörda myndigheter i Sverige och andra länder i generella frågor och individuella ärenden.

Om myndigheten bedömer att det finns brister i arbetet med internationella ärenden ska dessa redovisas tillsammans med en åtgärdsplan för lösningen av bristerna.

Med ett internationellt ärende avses i detta sammanhang en gränsöverskridande situation mellan Sverige och en annan stat som berör rätten till en svensk eller en utländsk socialförsäkringsförmån inklusive i de situationer där internationell samordning ska ske i enlighet med EU-rätten eller Sveriges internationella åtaganden i övrigt. Internationella ärenden kan även inbegripa situationer då en person arbetar, bor eller vistas i Sverige, men är omfattad av ett annat lands lagstiftning.

För fullgörandet av regeringsuppdraget har samråd skett med Försäkringskassan.

2. Bakgrund till uppdraget

I uppdraget framgår att bakgrunden till uppdraget är att globaliseringen bidrar till ökad rörlighet av personer till och från Sverige vilket ställer nya krav på den internationella samordningen av socialförsäkringsförmåner. Förutom den utveckling som ständigt sker av EU:s regelverk på området, spelar Sveriges internationella social-försäkringskonventioner en viktig roll i detta sammanhang. Den ökande rörligheten resulterar också i att socialförsäkringsbalkens bestämmelser om rätt till svensk socialförsäkring i vissa gräns-överskridande situationer får ökad betydelse.

I maj 2010 trädde de nya moderniserade samordningsbestämmelserna om social trygghet i EU:s förordningar (EG) nr 883/2004 och (EG) nr 987/2009 i kraft. Förordningarna syftar till att möjliggöra den fria rörligheten för personer inom EU. De nya förordningarna ställer höga krav på att myndigheterna i unionen samarbetar för att garantera att enskilda personer som nyttjar den fria rörligheten erhåller de rättigheter som de har enligt förordningen. Liknande krav gäller även samarbetet med myndigheter i övriga länder med vilka Sverige ingått avtal om samordning av socialförsäkringsförmåner. Därför är det nödvändigt att myndigheterna har den kunskap och de kontakter som behövs för att effektivt verka i en mer internationaliserad omgivning.

Mot bakgrund av den ökande internationaliseringen och förändringar i omvärlden, finns det ett behov av att öka kunskaperna om Pensionsmyndighetens arbete rörande internationella ärenden.

3. Myndighetens uppdrag

Pensionsmyndighetens grunduppdrag är att administrera och tillhandahålla pensioner och pensionsrelaterade förmåner samt ge generell och individualiserad information om dessa. Pensionsmyndigheten har konkretiserat uppdraget, vilket bland annat innebär:

- Rätt pension i rätt tid till alla pensionärer.
- Möjlighet för pensionspararna att förstå, förutse och kunna påverka hela sin pension.
- Enkel, neutral och pålitlig hjälp till pensionsparare.
- Pålitliga fakta och analyser om pensioner till regeringen och andra intresserade.
- Effektiv pensionsadministration till låg kostnad för alla pensionärer och pensionsparare.

Senare i rapporten kommer dessa uppdragspunkter att beskrivas utifrån vilka framtida utmaningar som myndigheten ser utifrån hanteringen av internationella ärenden.

4. Vilka förmåner hanterar Pensionsmyndigheten

Pensionsmyndigheten hanterar i huvudsak tre förmåner. Några av förmånerna innefattas i denna rapport utifrån begreppet internationella ärenden.

Förmån	Delförmåner	Internationella ärenden
Ålderspensionen (ÅP)	Inom ålderspensionen ingår Inkomstpension, Premiepension, Tilläggspension, Garantipension och Särskilt pensionstillägg. I ålderspensionsområdet ingår även intjänande av pensionsrätter, pensionsprognoser och årligt beslut i form av Orange kuvert med mera.	Ja
Bostadstillägg (BT)	Pensionsmyndigheten handlägger bostadstillägg till pensionärer som har ålderspension eller efterlevandepension samt bostadstillägg där ena maken har sjuk- och aktivitetsersättning (SA) och den andre maken har pension eller äldreförsörjningsstöd. Äldreförsörjningsstöd (ÄFS) hanteras även inom BT-processen. Orsaken att BT och ÄFS inte ingår i beskrivningen av internationella ärenden är att de är bostättningsbaserade förmåner och kan därför inte betalas ut till utlandet. Däremot ingår BT i redovisningen i rapporten avseende felaktiga utbetalningar.	Nej,
Efterlevandepension (EP)	Efterlevandepension består av omställningspension, änkepension, särskild efterlevandepension, barnpension, efterlevandestöd till barn samt garantipension till omställningspension, änkepension och särskild efterlevandepension. Pensionsmyndigheten meddelar även beslut om arbetsskadelivränta och begravningshjälp till efterlevande.	Ja

5. Hur är myndigheten organiserad

Pensionsmyndigheten har cirka 1 000 anställda på åtta orter runt om i landet. Organisationen 2014 består av en ledningsstab samt 7 avdelningar: IT, administrativa avdelningen, utvecklingsavdelningen, analysavdelningen, kommunikationsavdelningen, juridik och produktionsavdelningen.

I produktionsavdelningen ingår pensionsadministration och kundservice vilket innebär att avdelningens arbete innefattar handläggningen av förmånerna.

5.1. Var handläggs förmånerna

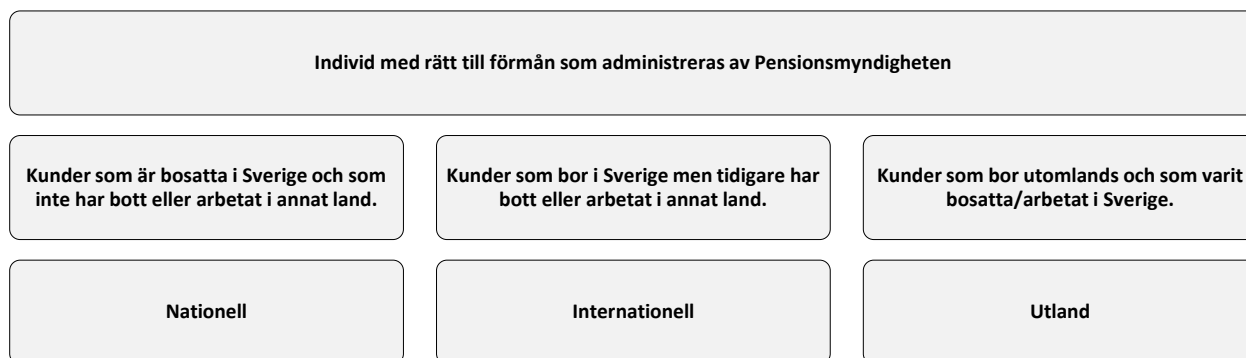
- Inkomstpension, tilläggspension, garantipension och premiepension handläggs i Halmstad, Karlstad och Växjö för bosatta i Sverige samt i Visby för personer bosatta utomlands.
- Ärenden som avser intjänandetiden hanteras i Karlstad när det gäller bosatta i Sverige och i Visby för bosatta utomlands.
- Efterlevandepension handläggs i Luleå.
- Bostadstillägg handläggs i Halmstad, Karlstad, Växjö och Visby.
- I Söderhamn och Gävle finns Kundservice för myndigheten.

6. Pensionsmyndighetens arbete med internationella ärenden

6.1. Myndighetens handläggningsprocesser

Idag finns det tre handläggningsprocesser inom Ålderspension: Nationell, Internationell och Utland.

Motsvarande tre processer finns för Efterlevandepension men där ses de tre processerna som delprocesser till en huvudsaklig handläggningsprocess - Efterlevandepension.



6.2. Hur många arbetar med handläggningen av förmånerna

Inom de tre processerna inom Ålderspension finns för närvarande 177 anställda handläggare. Handläggarna har tack vare effektiviseringsarbetet kompetensväxlats bland annat mot Bostadstillägg men även inom Ålderspension vilket inneburit en kompetensbreddning av rollen. Inom processen Efterlevandepension finns för närvarande 42 anställda handläggare.

Programmet för ärendehantering (PFÄ) är ett strategiskt program på Pensionsmyndigheten för att effektivisera ärendehantering inom myndigheten. Syftet är att skapa bättre kostnadseffektivitet, handläggarnytta och kundnytta. PFÄ är indelat i ett antal projekt, varav två är levererade under 2012 och två levererade under 2013. I programmet ingår även att förenkla för utomlandsbosatta kunder, exempelvis att kunna komplettera sina ärenden via Pensionsmyndighetens webbplats.

Ett av delprojekten inom PFÄ innebär att delar av den nationella och internationella handläggningen automatiseras vilket minskar den manuella handläggningstiden per ärende och därmed kostnaden. Det är dock viktigt att poängtera att upprätthållande av kvalitén i handläggningen är minst lika viktig för myndigheten som kostnadseffektivitet, sett utifrån myndighetens konkretiserade uppdrag - rätt pension i rätt tid till alla pensionärer.

Effekten av programmet samt myndighetens löpande arbete med att förenkla och effektivisera pensionsadministrationen har medfört att antalet handläggare och årsarbetare inom processen Ålderspension minskat det sista året med 30 handläggare.

Handlägningsprocess	Antal årsarbetare	
	Ålderspension	Efterlevandepension
Nationell	30	19
Internationell	99	14
Utland	32	8
Totalt	161	41

6.3. EU-teamet

I mitten av 2012 bildades EU-teamet för att samordna arbetet inom Pensionsmyndigheten avseende frågor inom socialkonventioner. Teamets arbete består av att bereda, samordna och genomföra arbetet. Etableringen av EU-teamet är ett sätt för myndigheten att minska nyckelpersonsberoendet och att bidra till intern kompetensbreddning. Fördelarna med arbetet i teamform är även att ansvaret följer arbetsordning och andra styrdokument samt att det skapar ett naturligt tätt samarbete och beredning av frågor mellan avdelningarna.

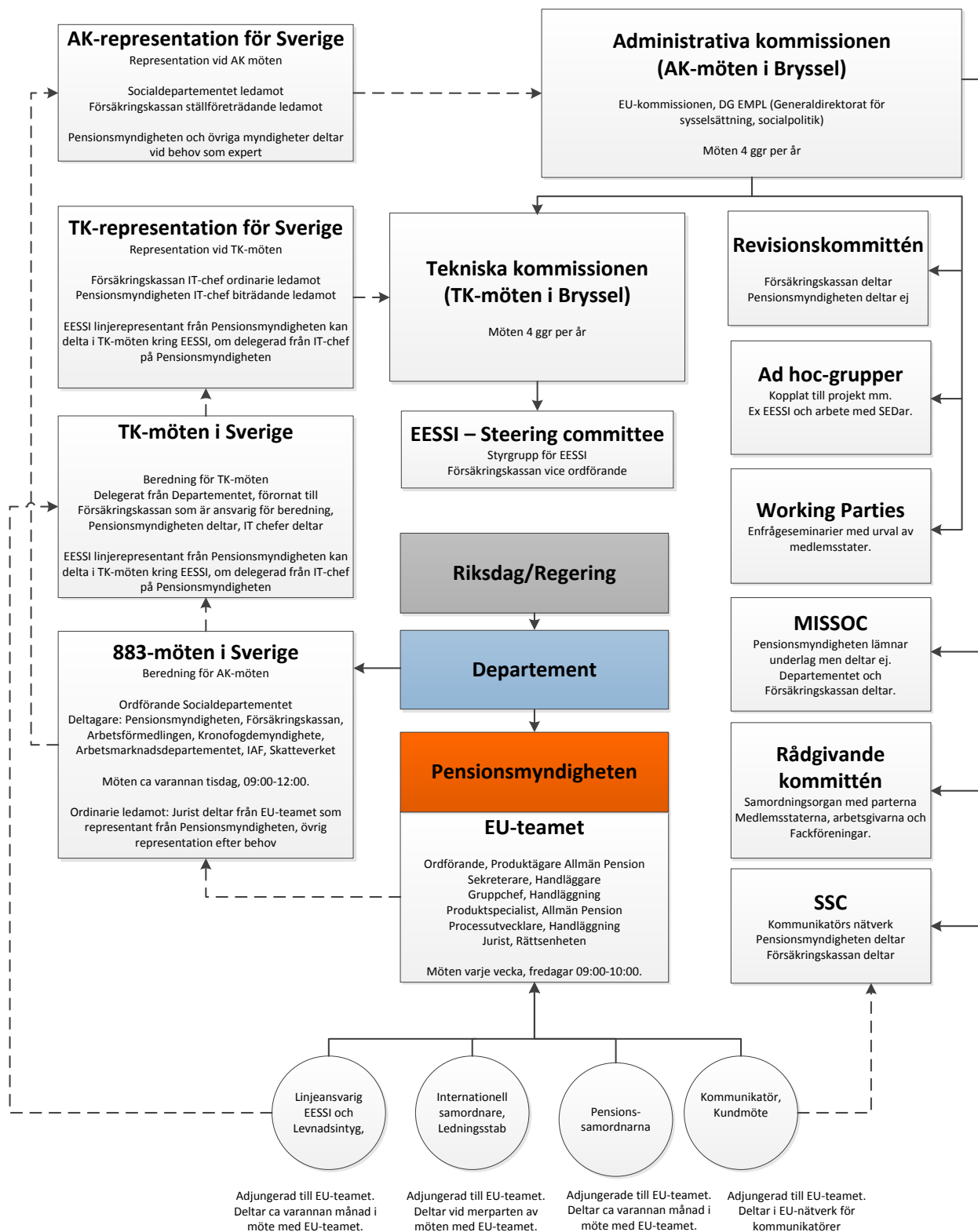
Avdelningar inom myndigheten som är representerade i teamet är utvecklingsavdelningen (teamansvarig), Juridikavdelningen samt Produktionsavdelningen. Till teamet har även knutits medarbetare från Ledningsstaben. Till teamet finns även adjungerade medlemmar som deltar vid behov på teamets möten. Ett exempel är pensionssamordnarna, som bland annat är handläggningskontorens produkt- och handläggningsspecialister, vilka deltar vid behov samt vid löpande avstämningar och genomgångar av aktuella frågor var 6-8 vecka.

Många av arbetsuppgifterna sker inom linjen för respektive avdelning och teamarbetet är ett sätt att koordinera arbetet. Fler personer än de som ingår i teamet är involverade i arbetsuppgifterna men teamet ansvarar för att driva arbetet. Medverkande representanter ansvarar för beredning på sina respektive avdelningar. Teamets arbete innebär även tillfälle till omvärldsbevakning och benchmarking av andra länders lösningar av såväl administration som regelutveckling. För Vägledning, som behandlar det internationella regelverket, ansvarar produktspecialister på Utvecklingsavdelningen. Dessa produktspecialister ansvarar även för myndighetens övriga Vägledningar.

I teamets arbetsuppgifter ingår bland annat:

- att ansvara för hur information förs ut till övriga organisationen av information, rutiner, upplysningar med mera som är nödvändiga för handläggningen av kundärenden med anledning av internationella regler.
- att tolka Tolkning av hur tillämpningen av internationella regelverk i form av unionsrätt och konventioner ska ske.
- att bistå vid problemlösning vid tillämpning av internationella avtal.
- att bereda inför och delta på löpande möten med Socialdepartementet.

6.3.1. EU-teamets externa arbete



7. Hur säkerställs kvalificerad kunskapsuppbyggnad

7.1. Hur bygger vi upp kunskapen

För att en handläggare ska kunna hantera den stora mängden internationella ärenden krävs en grundkunskap i internationell lagstiftning. Det ingår i grundutbildningen för nyanställda att lära sig tillämpa och förstå de förordningar som är grunden i EU:s lagstiftning gällande socialförsäkring. Handläggarna behöver även tillgodogöra sig kunskap hur dessa regler ska tolkas i kombination med den svenska socialförsäkringslagstiftningen.

Med jämna mellanrum hålls genomgångar eller utbildningsinsatser inom områden där handläggarna eller pensionssamordnarna själva anser att det finns ett behov. Dessa insatser består ofta i en genomgång av det regelverk som gäller kombinerat med praktiska rutiner. Även case-utbildningar som bygger på att handläggarna tillsammans ska lösa verklighetsbaserade exempel genomförs med jämna mellanrum.

En ansvarsfördelning finns etablerad för juristerna på juridikavdelningens rättsenhet som innebär att varje pensionssamordnare har en namngiven jurist som sin särskilda ”ingång” till rättsenheten. Det innebär att varje pensionssamordnare och juristen har en löpande dialog i syfte att lösa problem, arbeta förebyggande att åstadkomma en hjälpsam och kraftfull styrning och stöd till den övriga organisationen.

En del av det samarbetet innebär regelbundna möten förmånsvis med jurister, pensionssamordnare och omprövare för att diskutera frågor som uppkommit under senaste perioden och för att säkra att de besked som ges till organisationen är enhetliga och konsekventa. Juristen som är knuten till EU-teamet har även en handlingsplan för att över tid säkerställa kunskap kring förordningarna 883/2004 och 987/2009. Även teamarbetet i EU-teamet i skapar löpande kunskapsuppbyggnad och kunskapsöverföring mellan medarbetarna.

7.2. Hur säkerställer vi kunskapen och likriktar handläggningen

I alla internationella ärenden arbetar handläggarna kontinuerligt med utredningar utifrån både svensk och internationell lagstiftning. Till stöd har handläggarna handledningsdokument och rutinbeskrivningar som beskriver hur ärendena ska hanteras praktiskt beroende på vilka förordningar och konventioner som gäller. Dessa rutinbeskrivningar stödjer handläggarna i deras utredningsarbete och säkerställer därmed att kvalitén i handläggningen upprätthålls.

Syftet med utbildningsinsatser så som case-utbildningarna för handläggarna är att kvalitetssäkra handläggningen, upprätthålla och bredda handläggarnas kompetens samt även att likforma handläggarnas sätt att utreda och bedöma. För att likforma hanteringen och rutiner mellan de olika kontoren förs diskussioner i nätverksform mellan kontoren. Liknande utbildningsinsatser görs även i samband med förändringar i internationell lagstiftning, som t.ex. antaganden av nya förordningar och konventioner, eller att nya medlemsländer gör sitt inträde i EU.

Under 2013 har arbetet med en likformning av handläggningen inom ålderspension utökats till att omfatta utbildningsinsatser av olika slag. Med anledning av de automatiseringar inom ålderspension som genomförts inom programmet PFÄ, av ärendeslag som endast omfattar svensk lagstiftning så har en kompetensbreddning påbörjats av handläggarna så att de även kan hantera internationella ärenden. För att säkra kompetensförsörjningen inom ålderspension framöver har även ett arbete påbörjats med kompetensväxling mellan kontoren, vilket gynnar en enhetlig handläggning på kontoren. Inom efterlevandepension, som har betydligt mindre volymer, har myndigheten istället valt att koncentrera handläggningen av alla ärenden till en ort (Luleå).

8. Samarbeten med myndigheter i Sverige och andra länder

Pensionsmyndigheten har ett samarbete med berörda myndigheter i Sverige och andra länder både i generella frågor och individuella ärenden.

Pensionsmyndigheten beslutsunderlag är kopplade till information från Försäkringskassan och Skatteverket. Myndigheten har därför ett väl utvecklat samarbete med Försäkringskassan avseende IT. Samarbeten generellt mellan Pensionsmyndigheten och andra myndigheter är ofta kopplade till enskilda frågor. Pensionsmyndigheten är även en driven samarbetspartner gällande EESSI, det gemensamma utbytet av information mellan EU-medlemsländerna.

Några exempel på löpande handläggningskontakter med andra myndigheter är att skicka och ta emot förfrågningar via post eller mail från:

- Migrationsverket om flyktingstatus
- Riksarkivet om taxerad inkomstskatt och mönstringsrullor (sjömän)
- Transportstyrelsen om sjötjänsteutdrag (sjömän)
- Ambassader och konsulat, är vid behov behjälpliga med utfärdande av levnadsintyg på begäran av enskild pensionär samt information om dödsfall som inträffar i utlandet
- Skatteverket: om sink-skatt för utlandsbosatta
- Försäkringskassan, det mesta görs via e-post eller fjärrskrivbord. Exempelvis försäkrings-tillhörighetsbedömningar, ta bort gammal/felaktig folkbokföringsadress, impuls exempelvis om ålderspension beviljas till kund som har handikappersättning, sjuk- och aktivitetsersättningsakter m.m.

Kontakter med utländska myndigheter sker förutom i ärendehantering även genom EU-teamet vars ärenden kan bestå av att skicka ut information om regeländringar och administrativa ändringar till andra länder, ta emot information om regeländringar och administrativa ändringar från andra länder, besvara andra myndigheters förfrågan om kontaktpersoner och förfrågningar kring regelverk m.m.

Pensionsmyndigheten deltar i ett omfattande internationellt samarbete och intresset för att ta del av svenska erfarenheter inom pension, pensionsinformation och administration är fortsatt stort. Pensionsmyndigheten har 2013 hållit i det svenska värdskapet för dels det Nordiska generaldirektörmötet samt Arbetsgruppsmötet med de nordiska institutionerna kopplat till tillämpningen av den nordiska konventionen om social trygghet. Under 2013 har myndigheten varit representerad vid drygt 40 internationella aktiviteter och har tagit emot 20 internationella besök från 15 länder.

9. Handläggningsärenden

Nedan beskrivs ett exempel på ett typärende från kund till myndigheten tillbaka till kund. De internationella ärendena är oftast komplicerade och tidskrävande vilket nedanstående exempel belyser.

Johann är född 1947 i Tyskland. Efter att han varit yrkesverksam i 30 år som lärare i sitt hemland emigrerar han till Sverige 1997. Första åren i Sverige arbetade han deltid med diverse yrken i samband med att han studerade på en SFI-kurs. Han är nu 66 år, svensk medborgare, och arbetar heltid som tysklärare sedan 10 år.

Johann går in på Pensionsmyndighetens hemsida på internet. Här hittar han information om hur han kan ansöka om sin svenska allmänna pension. Johann gör även en pensionsprognos och får besked om vilket belopp hans totala allmänna pension inklusive tjänstepension kan bli. Han finner även information om hur han ansöker om sin utländska tyska pension. Johann väljer att logga in med sin e-legitimation och ansöker om sin pension via Pensionsmyndighetens webbansökan. I sin ansökan uppger han att han varit bosatt och arbetat i Tyskland. Johann ansöker om hel uttagsnivå av sin allmänna pension. När Johann fyllt i sin ansökan och sänt iväg den får han en bekräftelse via sms att Pensionsmyndigheten mottagit ansökan.

I de fall där kunden endast varit bosatt och arbetat i Sverige och Pensionsmyndigheten har ett komplett beslutsunderlag, d.v.s. har samtliga uppgifter som ska ligga till grund för kundens pensionsbeslut, kommer ärendet hanteras i ett helt maskinellt ärendehanteringsflöde.

Johanns ärende kommer att hanteras både maskinellt och manuellt. Pensionsmyndighetens ärendehanteringssystem kontrollerar och hanterar kundens uppgifter med systemets uppgifter. Johan är berättigad till en svensk inkomst-, tilläggs- och premiepension för de år han arbetat i Sverige. Eftersom Johann inte jobbat så många år i Sverige kommer den inkomstbaserade pensionen vara relativt låg. Därför är Johann även berättigad en garantipension som baseras på hans bosättningsperiod i Sverige.

Ärendehanteringssystemet hanterar Johanns uppgifter om arbete och bosättning i Tyskland och Sverige med Pensionsmyndighetens egna uppgifter. En svensk försäkringstid kan provisoriskt fastställas för Johanns bosättningsperiod i Sverige. Den ligger till grund för beräkningen av garantipension.

I och med att Johan varit bosatt och yrkesverksam i annat land är en manuell hantering nödvändig. Systemet sätter en åtgärdskod vilket styr ärendet in i kö för manuell hantering. Pensionsmyndigheten ansvarar för att hjälpa Johann ansöka om sin tyska pension. En handläggare kommer att med hjälp av Johanns uppgifter i webbansökan utfärda ansökningsblanketter till Tyskland. När handläggaren har utfärdat dessa handlingar och sänt till det utländska pensionsorganet kommer ärendet att fortsätta att hanteras i det maskinella flödet.

Pensionsmyndigheten har nu ett komplett beslutsunderlag för att fatta ett svenskt beslut om den allmänna pensionen. Beslutet kan dock endast fattas provisoriskt eftersom myndigheten saknar uppgifter om den eventuella tyska pensionen och kundens tyska försäkringstid. En kund kan endast vara arbetsförsäkrad i ett land under en period. Det är det land där kunden har arbetat och har pensionsgrundad inkomst för en viss period som även kommer att intyga bosättningsperioden (försäkringstiden) åt kunden. Då Sverige inte har vetskap om kundens tyska försäkringstid är den svenska försäkringstiden endast provisoriskt fastställd och kan komma att behöva revideras när Tyskland kommer in med deras fastställda försäkringsperioder.

Ärendet går vidare och kan beräknas och beslutas. Efter att Pensionsmyndigheten beslutat om Johanns allmänna pension kommer han att få ett skriftligt beslut hemsänt med posten. När Tyskland senare kommer in med det tyska pensionsbeslutet och intyg på sina försäkringstider kan Pensionsmyndigheten fatta ett definitivt beslut. Johann kommer att få ett nytt definitivt beslut hemsänt per post.

9.1. Handläggningstid

Diagrammen nedan visar handläggningstiden i medeltal i dagar per ärende och land. Statistiken är uttagen 2013-10-28. Kategorin övrigt består av EU-länder som har mindre än 20 observationer.

För att få en jämförbarhet i mätningen avgränsas statistiken:

- EU-ärenden där en EU handling har skickats ut och vars förmånsärende har varit av en viss processtyp exempelvis Ålderspension Internationell.
- Varav har ett skapat datum efter 2012-06-01
- Varav är kopplade till ett förmånsärende som har ett skapat datum efter 2012-06-01
- Varav har en EU-handling som har inkommit i EU ärendet
- Varav förmånsärendet är Avslutat (ej pågående)
- Varav tillhör process Ålderspension
- Varav har ärendetyp Ålderspension Ansökan (ej allmänt eller omräkning)
- Varav bara har varit kontakt med ett EU-land
- Varav har en handläggningstid som är mer än 4 dagar från att första handling har skickats ut till att första handling inkommit från EU-land

Urvalet medför att antalet ärenden som har använts i statistiken är förhållandevis litet. Den största orsaken är till det är att det endast finns data tillgängligt sedan ca 1,5 år tillbaka. Handläggningstiden för denna typ av ärenden är ofta över 1 år vilket medför att vi i framtiden kommer att få ett betydligt större urval.

Begreppet Beslut i Pensionsmyndighetens årsredovisning går inte att jämföra med begreppet Avslutat i denna statistik. Orsaken är att i årsredovisningen avses alla former av beslut i alla delar och ärendeslag inom exempelvis ålderspension internationell. Vidare att årsredovisningens statistik avser ärendetid till preliminärt beslut. Preliminärt beslut är dock viktigast för individen då de erhåller utbetalning därefter.

Statistikens i detta avsnitt fokuserar på att beskriva hela ärendetiderna för myndigheten och dess handläggning samt skillnader mellan länder och ärendeslag.

9.1.1. Process Internationell

Medeltid Land

Tid mellan att den första handlingen skickas ut av Pensionsmyndigheten till annat EU-land, tills vi får in svar - den första handlingen från annat EU-land

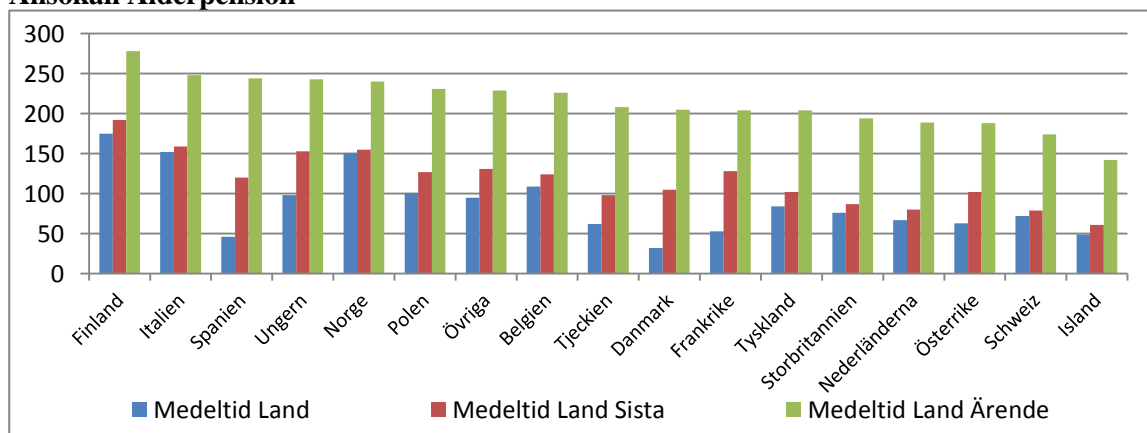
Medeltid Land Sista

Tid mellan att den första handlingen skickas ut av Pensionsmyndigheten till annat EU-land, tills vi får sista svar - den sista handlingen från annat EU-land

Medeltid Land Ärende

Tid mellan att den första handlingen inkommer från kund till Pensionsmyndigheten, till dess att ärendet är avslutat hos Pensionsmyndigheten

Ansökan Ålderspension



Process Internationell fortsättning

Medeltid Land

Tid mellan att den första handlingen skickas ut av Pensionsmyndigheten till annat EU-land, tills vi får in svar - den första handlingen från annat EU-land

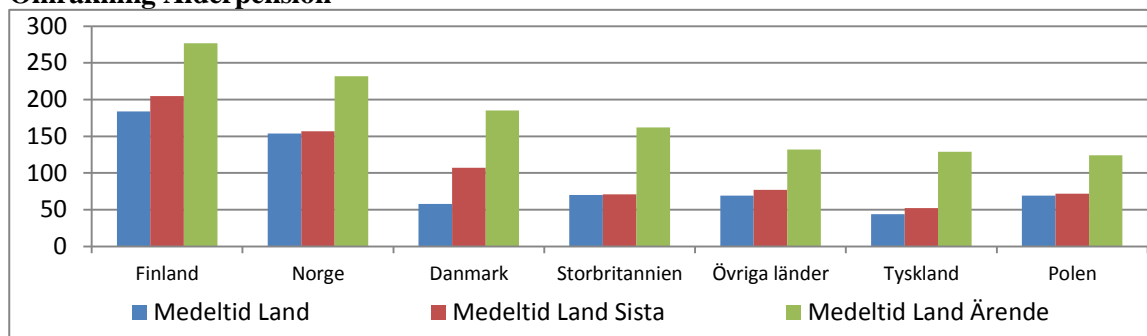
Medeltid Land Sista

Tid mellan att den första handlingen skickas ut av Pensionsmyndigheten till annat EU-land, tills vi får sista svar - den sista handlingen från annat EU-land

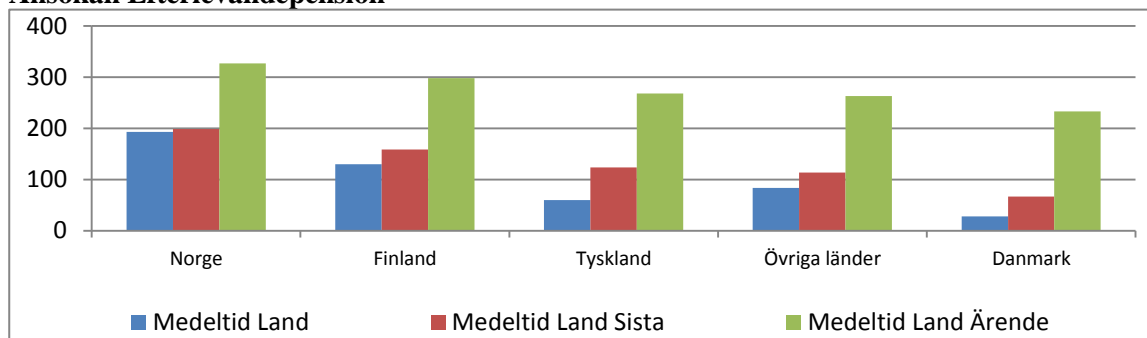
Medeltid Land Ärende

Tid mellan att den första handlingen inkommer från kund till Pensionsmyndigheten, till dess att ärendet är avslutat hos Pensionsmyndigheten

Omräkning Ålderspension



Ansökan Efterlevandepension



9.1.2. Process Utland

Medeltid Utskick Land

Tid mellan att den första handlingen från annat EU-land inkommer till Pensionsmyndigheten till första handlingen skickas ut av Pensionsmyndigheten till annat EU-land

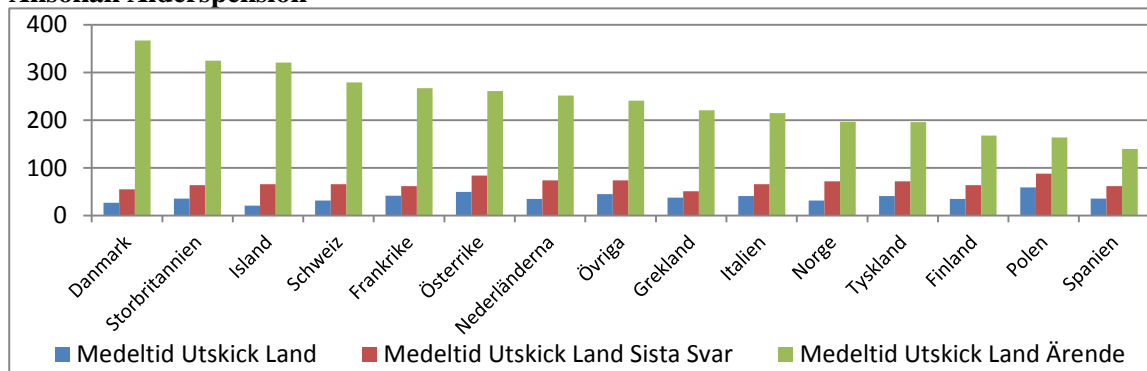
Medeltid Land Sista

Tid mellan att den första handlingen från annat EU-land inkommer till Pensionsmyndigheten till att sista handlingen skickas ut av Pensionsmyndigheten till annat EU-land

Medeltid Utskick Land Ärende

Tid mellan att den första handlingen inkommer från annat EU-land till Pensionsmyndigheten, till dess att ärendet är avslutat.

Ansökan Ålderspension



Process Utland fortsättning

Medeltid Utskick Land

Tid mellan att den första handlingen från annat EU-land inkommer till Pensionsmyndigheten till första handlingen skickas ut av Pensionsmyndigheten till annat EU-land

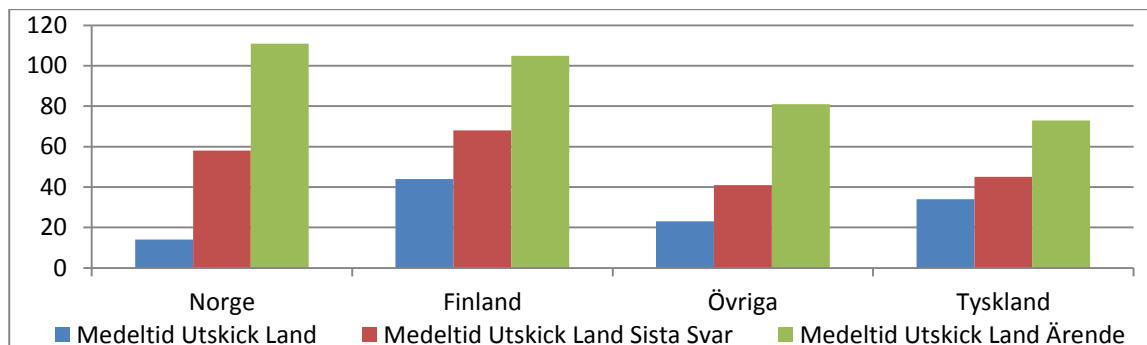
Medeltid Land Sista

Tid mellan att den första handlingen från annat EU-land inkommer till Pensionsmyndigheten till att sista handlingen skickas ut av Pensionsmyndigheten till annat EU-land

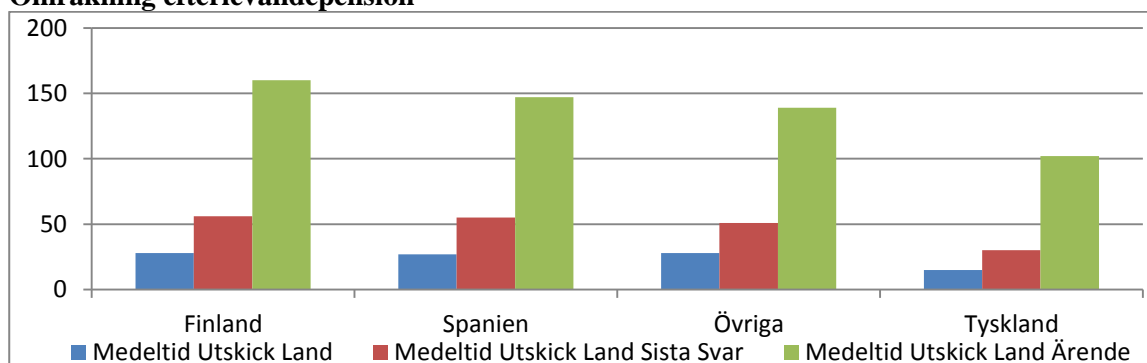
Medeltid Utskick Land Ärende

Tid mellan att den första handlingen inkommer från annat EU-land till Pensionsmyndigheten, till dess att ärendet är avslutat.

Omräkning Ålderspension

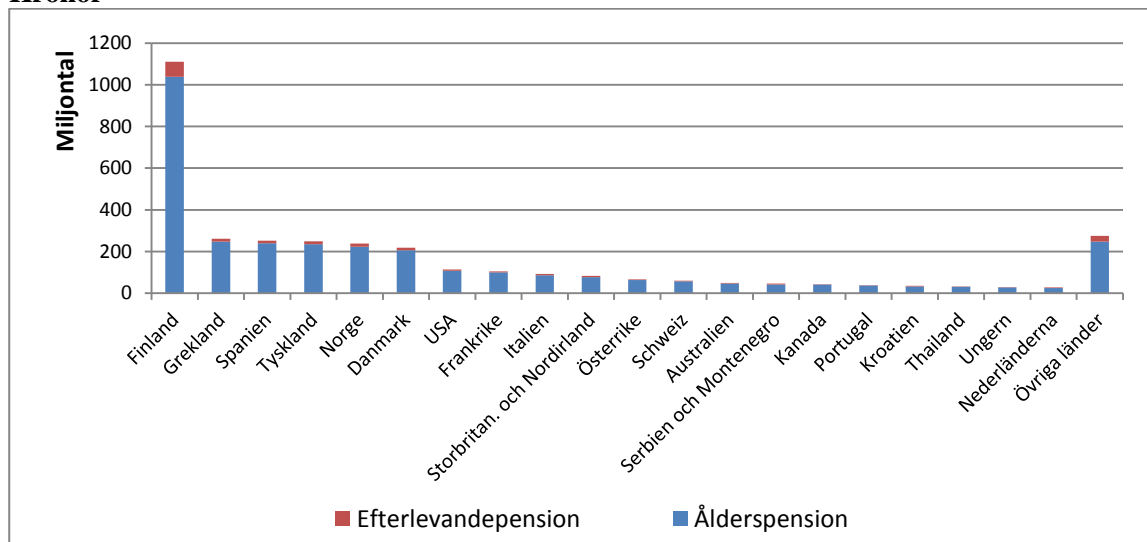


Omräkning efterlevandepension



9.2. Utbetalningar

Kronor



2012 betalades ca 3,2 miljarder kronor i ålderspension (inkomstpension, tilläggs pension, premiepension, garantipension) ut till ca 81 000 individer bosatta i andra länder. För efterlevandepension 2012 var motsvarande 216 miljoner kronor till 10 000 individer. För båda förmånerna går, mätt i kronor, ca en tredjedel av utbetalningarna till individer bosatta i Finland.

Både avseende handläggningsstatistik och utbetalningsstatistik kommer myndigheten framöver att kunna ta fram mer detaljerad statistik. För handläggningsstatistik kommer fler länder att vara möjliga att studera då fler antal ärenden över tid blir mätbara per land. För utbetalningsstatistik en möjlighet att studera delförmåner inom ålderspension så som inkomstpension, premiepension och tilläggs pension.

10. Arbetet med kvalitet och kontroller

10.1. Handläggningens kvalitet

I regeringsuppdraget framgår att, om myndigheten bedömer att det finns brister i arbetet med internationella ärenden ska dessa redovisas tillsammans med en åtgärdsplan för lösningen av bristerna.

Pensionsmyndighetens resultatredovisning för ärendehantering i de senaste årsrapporterna beskriver att:

Internationell Ålderspension	Utland Ålderspension	Efterlevandepension totalt
<ul style="list-style-type: none">Utfallet avseende utbetalningsprecision, handläggningstid och kvalitet är likvärdiga senaste åren.Resultatet inom processen är fortsatt gott.	<ul style="list-style-type: none">Handläggningstiden har förkortats och den hög materiell kvaliteten är högGott resultat för processen.	<ul style="list-style-type: none">Processen har hög kvalitet i fattade beslut.Handläggningstiderna har ökat något för internationella ärenden och utlandsärenden, men ligger fortfarande sammantaget inom våra uppsatta målnivåer. Resultatet anses ändå vara gott för processen.
Att utbetalningsprecisionen är lägre än för till exempel ålderspension nationell beror främst på att samtliga ärenden kräver dialog med den blivande pensionären samt någon form av komplettering innan beslut om utbetalning. De främsta orsakerna till att första utbetalningen inte alltid kan ske från den månad som den blivande pensionären önskar är oklarheter vad gäller försäkringstillhörighet, ansökningar har kommit in sent eller att vår begäran om komplettering inte besvaras i tid.	Generellt sett är den materiella kvaliteten i processen god och de kvalitetsmätningar som genomförts indikerar att drygt 99 procent av de fattade besluten är materiellt riktiga. Den formella kvaliteten har förbättrats under året men är fortfarande ett förbättringsområde med anledning av utformningen av maskinella beslutsbrev.	De flesta ärenden inom processen härrör till delprocessen Nationell. Inströmningen av internationella ärenden till processen ökar årligen. För delprocesserna Internationell och Utland har handläggningstiderna ökat, men de bedöms ändå ligga inom en rimlig nivå och klarar i stort våra interna målsättningar för handläggningstid. Ökningen av ärenden inom EU/EES härleds till arbetskrafts-invandringen på 60- och 70-talet, främst från Finland.

Sammanfattningsvis anser myndigheten att förnärvarande är kvaliteten god i handläggningsarbetet med internationella ärenden. Pensionsmyndigheten arbetar dock alltid löpande med förenklingar och förbättringar för processerna samt utvecklar kontrollverksamheten.

10.2. Myndighetens kontrollverksamhet

Pensionsmyndighetens implementerar förnärvarande en verksamhets- och kontrollfilosofi. Där arbetet med att förebygga och kontrollera felaktiga utbetalningar kommer följa de principer som slagits fast i verksamhets- och kontrollfilosofin. Filosofin omfattar ett brett spektra och handlar lika mycket om bemötande och egna attityder som hur vi handlägger ärenden. Utgångspunkten är att de flesta individer vill göra rätt för sig och att vi ska göra det lätt att göra rätt. De fel som uppstår ska kunna bedömas utifrån vad felen beror på vilket i sin tur ställer krav på kunskap och fakta, analys av beteenden och risker samt specialisering i kontrollarbetet. Dessa principer är generella och tillämpas lika för den nationella-, internationella- och utlandsverksamheten.

För den löpande och systematiska kvalitetsuppföljningen finns sedan 2011 en etablerad modell. Modellen består bland annat av en kontroll- och kvalitetsplan som innehåller efterkontroller, i syfte att mäta och följa kvaliteten i förmånshandläggningen och i den information som lämnas av kundmöte samt att upptäcka felaktiga utbetalningar.

Förutom den löpande kvalitetsuppföljningen förekommer också riktade kontroller. Under till exempel 2013 har samtliga pensionärer (70 år och äldre) med utlandsadresser kontrollerats, från vilka vi inte begär levnadsintyg eller elektroniskt personuppgiftsutbyte. Resultatet visar bland annat att en stor andel av genomgångna ärenden hade fel lokalkontorstillhörighet och omfattades därför inte av rutinen för levnadsintyg vilket nu har rättats till. Vidare har en riktad kontroll gjorts av utbetalningar till avregistrerade pensionärer (65 år och äldre). Slutsatsen blev att det finns anledning att titta vidare både på både om avregistreringar görs korrekt och hur olika register uppdateras vid ändringar i avregistrering.

10.3. Felaktiga utbetalningar

Generellt finns det små möjligheter att fuska då rätten till många av förmånerna bygger på intjänande. Ett av de områden där potentiellt fusk kan finnas är bosättningsbaserade förmåner samt levnadsintyg.

10.3.1. Bosättningsbaserade förmåner

För de bosättningsbaserade förmånerna (garantipension, bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd) gäller att rätten till dessa förmåner upphör om utlandsvistelsen överstiger tre, sex eller tolv månader samt beroende på vilket land individen är bosatt. Om pensionstagaren flyttar permanent till utlandet upphör rätten till dessa förmåner medelbart. Pensionsmyndigheten använder Skatteverkets folkbokföringsuppgifter. Det är dock mycket svårt att kontrollera utlandsvistelsen och Pensionsmyndigheten får ibland anmälningar mot individer som ibland föranleder ytterligare granskning.

10.3.2. Levnadsintyg

Totalt finns cirka 135 000 personer bosatta utanför Sverige med någon av förmånerna ålderspension, efterlevandepension och sjuk- och aktivitetsersättning.

Levnadsintyg på papper skickas från Pensionsmyndigheten en gång per år till de personer som bor utanför Sverige och som har någon av förmånerna ålderspension, efterlevandepension eller sjuk- och aktivitetsersättning (ålders- och efterlevandepension utgör drygt 90 procent av beståndet). Utskicket grundar sig på Socialförsäkringsbalkens kap 110 § 15. För att utbetalning av en förmån utomlands ska ske krävs bevis på att rätten till förmånen består. På intyget finns även frågor om civilstånd och medborgarskap som ska besvaras. Om levnadsintyg inte inkommer så skickas en påminnelse till kunden. Om intyg trots det inte inkommer så skickas ett beslut om att utbetalningen stoppas.

Intyget ska vara underskrivet av förmånstagaren samt underskrivet och stämplat av en myndighet i utlandet eller i Sverige enligt Pensionsmyndighetens föreskrift (PFS 2012:2) om levnadsintyg. Totalt skickas cirka 56 000 levnadsintyg ut via papper.

Istället för levnadsintyg sker ett elektroniskt utbyte med pensionsinstitutioner i vissa länder.

Land	Antal	Periodicitet
Finland	47 000	Månad
Norge	10 000	Månad
Tyskland	14 000	Kvartal
Danmark	5 000	Kvartal
USA	2 000	Månad
	Totalt 78 000	

I det elektroniska utbytet av uppgifter med Finland, Norge och Danmark omfattas uppgifter om dödsfallsdatum, civilstånd och adressuppgifter. Utbytet med USA och Tyskland omfattar endast dödsfallsdatum. Som ett komplement tillhandahåller den tyska pensionsinstitutionen DRV en online-tjänst

där Pensionsmyndighetens handläggare online kan få uppgifter om civilstånd, adressuppgifter och pensionsbelopp från den tyska institutionen.

Risk för fusk med levnadsintyg är i första hand förknippat med att stämpel och underskrift från godkänd intygsgivare kan förfalskas av individen samt att exempelvis socialförsäkringsinstitution i individens bosättningsland kan utfärda ett oriktigt intyg. Även om myndigheten inte ser det som ett större problem i dagsläget så finns det ändå en risk att så kan ske. Att bygga ut det elektroniska utbytet med socialförsäkringsinstitution i individens bosättningsland ger effekten att vi snabbare får en avisering om dödsfall samtidigt som vi minskar risken med fusk och missbruk från individen. Teoretiskt finns det fortsatt en risk med fusk ”internt” exempelvis hos det andra landets socialförsäkringsinstitution. Denna fråga kvarstår men är mycket svårbedömd idag då myndigheten i första hand fokuserar på att upprätta det elektroniska utbytet.

En fortsatt utvecklad, förbättrad och regelbunden inhämtning och utbyte av och information med allt fler utländska myndigheter är en naturlig framtida utveckling för att förebygga felaktiga utbetalningar.

10.3.3. Fortsatt arbete med elektroniskt utbyte

Ett antal försäkringsbolag (nio stycken i dagsläget) prenumererar på uppgifter om Levnadsintyg (status på utskick, dödsfallsdatum mm) från Pensionsmyndigheten. Det innebär att kunden endast behöver skicka ett levnadsintyg, till Pensionsmyndigheten, och slipper därmed att skicka till respektive Försäkringsbolag. Det innebär en stor fördel för kunden då ett levnadsintyg kräver underskrifter och stämplat från lokala behöriga institutioner. Pensionsmyndigheten arbetar för att fler försäkringsbolag ska ansluta sig till tjänsten.

Planering för elektroniskt utbyte under 2014 pågår med pensionsinstitutionerna i England och Polen för 2014. Totalt handlar det om ytterligare 3 700 intyg som hämtas in elektroniskt från pensionsinstitutionen i kundens bosättningsland.

I artikel 78 i EU-förordning 883/2004 sägs att medlemsstaterna successivt ska börja använda ny teknik för att utbyta, ge tillgång till och behandla uppgifter som krävs för tillämpningen av denna förordning.

Överföringen av uppgifter mellan institutionerna eller förbindelseorganen ska göras på elektronisk väg.

Tidplanen för införande av ett IT-system som kan möjliggöra elektroniskt utbyte mellan EU:s medlemsländer har skjutits fram ett antal gånger. Det centrala EU-projektet EESSI (Electronic Exchange in Social Security Information) i Bryssel har återkommande blivit försenade med sina leveranser.

De nordiska länderna har vid ett flertal tillfällen diskuterat vad som eventuellt kan göras på nordisk nivå innan EESSI finns på plats. För svensk sida berör detta främst Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten men i diskussionen har även Inspektionen för arbetslöshetsförsäkring (IAF) och Kronofogden funnits med. Olika förslag och lösningar har diskuterats och Pensionsmyndigheten har i slutet av 2013 via generaldirektören skickat ut ett brev till övriga nordiska institutioners generaldirektörer med ett förslag till ett nordiskt samarbete gällande elektroniskt utbyte. Ett första möte i frågan kommer att hållas i slutet av januari 2014.

11. Kundenservice och information

Tillsammans med Försäkringskassan och Skattemyndigheten har Pensionsmyndigheten ca 100 Servicekontor där pensionssparare och pensionärer kan få kontakt med myndigheten. Det finns cirka 500 servicehandläggare som arbetar ute på servicekontoren, som är anställda av Försäkringskassan eller Skatteverket. Pensionsmyndigheten har inga egna medarbetare på servicekontoren utan köper tjänsten.

Pensionsmyndigheten möter även sina kunder per telefon i kundservice samt i digitala kanaler så som på webben, i appar, Facebook och via Minpension.se. Samtalen till kundservice är ca en tredjedel kring ålderspension, en tredjedel kring bostadstillägg och en tredjedel övrigt där Efterlevandeskydd återfinns.

Myndighetens kundtjänst har möjlighet att vissa dagar erbjuda tolkstöd på 8 språk. Vid framförhållning kan man vid telefonmöten få tolkstöd på fler språk. Pensionsmyndigheten erbjuder även viss information på sin hemsida på 15 olika språk. Vidare finns många av ansökningsblanketterna på några andra språk.

Det Orange kuvertet skickas ut en gång per år. Informationen beskriver bland annat intjänat belopp och prognos för den allmänna pensionen. 2012 års utskick gick till 6,7 miljoner kunder och förutom Sverige gick brevet ut till ca 300 000 kunder i 209 länder. Utskicket på 300 000 utlandsboende går till både pensionssparare (76 procent) och pensionärer (24 procent). Innan utskick är siffran 7,05 miljoner men 350 000 sorteras bort på grund av att adress saknas. Många av de som Pensionsmyndigheten saknar adress på har mycket små intjänade belopp.

År 2012 skickades 6,7 miljoner brev ut varav ca 80 000 brev kom i retur. Förklaringen till returerna är till viss del att många av dessa individer har flyttat utomlands och inte meddelat ny adress. En annan del av förklaringen är att kunder bosatta utomlands inte anmäler ny adress. Sannolikheten att kontakta Pensionsmyndigheten i framtiden inför uttag av pension är troligen större desto högre intjänande man har haft.

De länder som fick flest utskick av Orange kuvert var:

Länder	Antal
FINLAND	73734
NORGE	46624
DANMARK	23572
STORBRIANNIEN	22812
TYSKLAND	21006
POLEN	10113
USA	9476
SPANIEN	9402
FRANKRIKE	8595
SCHWEIZ	5975

12. Globaliseringens påverkan på myndighetens verksamhet

12.1. Historiken kring invandring och utvandring

Enligt SCB har förändringarna i in- och utvandringen till och från Sverige varit stora under de senaste årtiondena. Före 1980-talet dominerade arbetskraftsinvandringen och styrdes av den ekonomiska konjunkturcykeln. Arbetskraftsinvandringen ersattes av flyktinginvandring där variationerna domineras av flykting- och anhöriginvandring. Anknypningsinvandring har svarat för en stor del av ökningen av invandringen sedan mitten av 1990-talet. Konflikten i Syrien har i hög grad påverkat asylinvandringen senaste året.

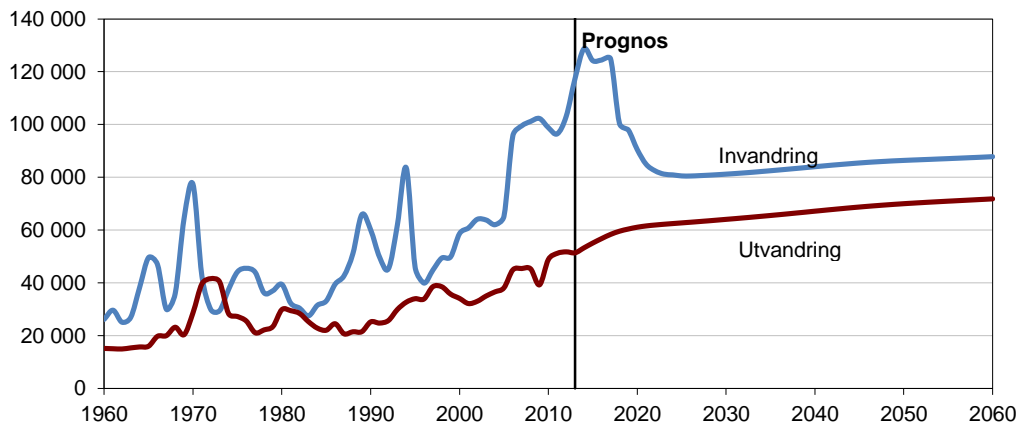
EU-utvidgningen 2004 och arbetskraftsreformen 2009, som underlättade arbetskraftsinvandring från länder utanför EU/EES, har lett till att arbetskraftsinvandringen ökat något de senaste åren.

Vissa publiceringar av statistik inom ämnesområdet använder begreppet nettoinvandring, invandring minus utvandring. För att beskriva påverkan på Pensionsmyndighetens verksamhet är det dock intressantare att i stället se på omsättningen, invandring plus utvandring.

SCB antar, med utgångspunkt i Migrationsverkets bedömning om en ökad asylinvandring de närmaste åren, en kraftig ökning av invandringen. Vidare antas att fortsatt arbetskrafts- och anhöriginvandring kommer att bidra till en hög invandring under hela 2010-talet. Därefter kommer asyl- och anhöriginvandringen röra sig mot en mer långsiktig nivå som ligger under dagens nivå. SCBs analys pekar även på att invandringen minskar från EU som en följd av den demografiska utvecklingen i många av dessa länder.

SCB: In- och utvandrare 1960-2012 och prognos 2013-2060

Antal personer



Källa: SCB

En av myndighetens vanligaste kunder i dag är en person som arbetat hela sitt yrkesliv. Sett utifrån en 10-20 årsperiod kommer troligen även denna kategori av kunder vara störst i antal. Utifrån de sista decenniernas migration till Sverige och en fortsatt globalisering, kommer det dock innebära att allt fler personer har arbetat även i ett annat land. Det innebär att de kommer att handläggas i processerna internationell och utland.

Sett utifrån målen med det strategiska programmet PFÄ- Programmet för ärendehantering, kommer en allt större andel av individerna som endast varit yrkesverksamma eller bosatta i Sverige i framtiden handläggas i en del- eller helautomatiserad handläggning. Individer som omfattas av processen utland eller internationell är generellt sett mer krävande avseende handläggning då det kräver samordning av pensioner från olika länder och även mer manuell handläggning.

12.2. Utveckling av antalet ansökningar i processerna

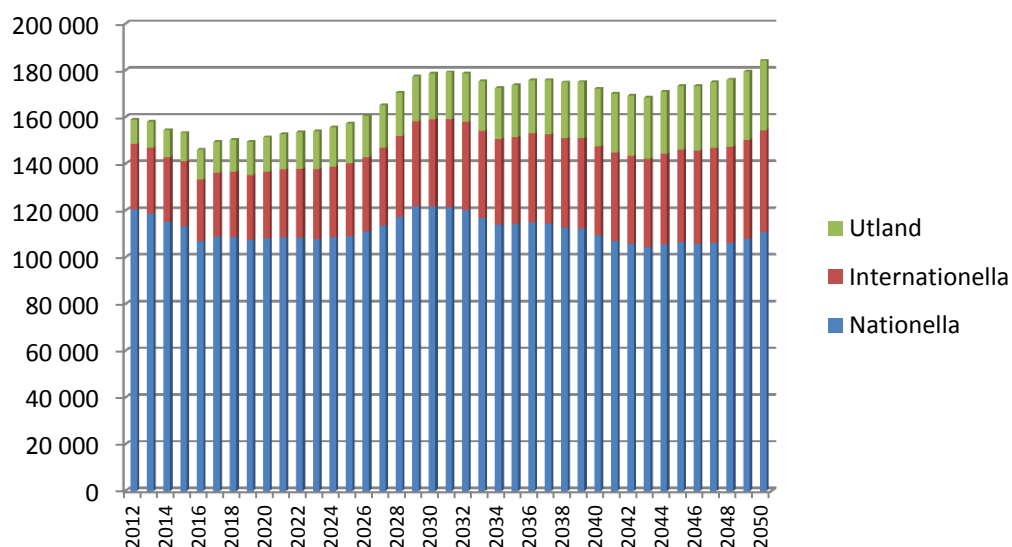
En framskrivning av ärendeflöden togs fram av Pensionsmyndigheten i november 2012, avseende utvecklingen av ansökningar om pension från 2012 till 2050. Framskrivningen är dock mycket svåranalyserad och underlaget mycket osäkert beroende på den långa horisonten och att definitionerna inom ärendestatistiken har ändrats många gånger (t.ex. i maj 2012). I praktiken kommer därmed utvecklingen att variera mellan åren betydligt mer än enligt framskrivningen. Det är även viktigt att betona att då framskrivningen är så långsiktig innebär det även att teknisk utveckling, löpande förenklingsarbete och automatiseringar under tidens gång kan medföra att handläggningstiden kommer att minska, diagrammens utgångspunkt är att allt annat är lika. Framskrivningen ska därför mer ses som en indikation på en framtida trend än en prognos.

Utgångspunkter i antaganden i statistiken

Vid fördelningen av ärendena mellan processerna nationell och internationell görs framskrivningen utifrån antagandet att antalet i processen internationell ökar och antalet i processen nationell minskar. Det har antagits att andelen ansökningar i processen internationell växer med 0,25 procentenheter per år. Antagandet baseras på utvecklingen under de senaste åren. För processen utland antas antalet ansökningar att öka i antal med 500 per år. Antagandet baseras på utvecklingen under den senaste tioårsperioden. Utvecklingen har dock varit mycket ojämn så antagandet är mycket osäkert men bedöms som rimligt. Utgångspunkten i detta fall är framskrivning av historisk utveckling.

Framskrivningen visar att i den nationella processen beräknas antalet ansökningar minska något på lång sikt men också variera ganska kraftigt under perioden. För den internationella processen är utvecklingen för antalet ansökningar relativt oförändrad fram till 2020 för att sedan öka, totalt beräknas den öka med 56 procent 2012-2050. För processen utland beräknas att antalet ansökningar kommer att öka med 41 procent 2012-2020 och med 186 procent 2012-2050. Totalt sett beräknas att antalet ansökningar 2012-2050 kommer att öka med ca 16 procent.

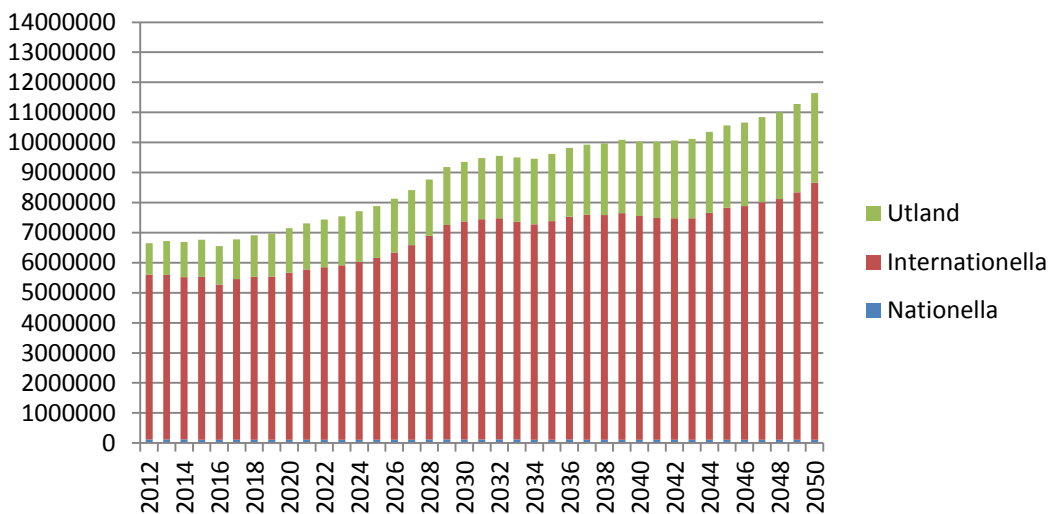
Antal ärenden



Omfördelningen mellan antalet ansökningar över tid i processerna medför att handläggningstiden beräknas öka markant 2012-2050. Diagrammet nedan beskriver utvecklingen per process med handläggningstiden utifrån de minskade handläggningstiderna efter programmet PFÄ. Det innebär en ökad handläggningstid med 54 procent mellan 2012-2050 sett utifrån dagens handläggningstid och 75 procent utifrån handläggningstiderna efter PFÄ.

Processen nationella ärenden syns knappt i diagrammet nedan, fortfarande är processen störst i antal ärenden men står för en mycket liten del av den totala handläggningstiden, tack vare att handläggningstiden per ärende är kort.

Handläggningsminuter



Även om framskrivningen ska ses som osäker så pekar trenden åt ett håll. För att myndigheten ska kunna hantera trenden krävs det att ett elektroniskt utbyte av information utvecklas mellan länder, både bilateralt och via exempelvis EESSI.

12.3. Pensionssamordning i framtiden

För att få en bild av framtiden avseende pensionssamordning och kundkommunikation kan man se på kundernas medborgarskap och in- och utvandringsland till och från Sverige.

Statistiken nedan bygger på information från SCB. Födelseländer omfattar även icke existerande länder, eftersom uppgiften baseras på uppgifter som den invandrade lämnar vid invandringstillfället. Såväl Jugoslavien som Tjeckoslovakien och Sovjetunionen ingår bland födelseländerna. Vid de fall Forna Jugoslavien benämns som ett land är det en sammanställning av invandring som skett både före och efter Jugoslavien slutade existera som land, efter är utifrån de nuvarande länder som tillhörde forna Jugoslavien.

I statistiken nedan är villkoret för att räknas som invandrad att man varit folkbokförd i Sverige minst ett år och utvandrad att man varit registrerad som utvandrad i minst ett år. Begreppen födelseland, medborgarskap vid invandring, utflyttningsland både från/till och folkbokförd används för att beskriva och fördela statistiken. Bakgrunden är att lättare kunna analysera om individer exempelvis kan ha relation till fler än två länder samt se migrationsmönster inför framtiden avseende kommunikation och utbetalningar. I statistiken ingår allt, det vill säga SCB har ingen möjlighet idag att ta ut endast de som har rätt till en förmån nu eller i framtiden från Pensionsmyndigheten, exempelvis utifrån PGI-Pensionsgrundande inkomst.

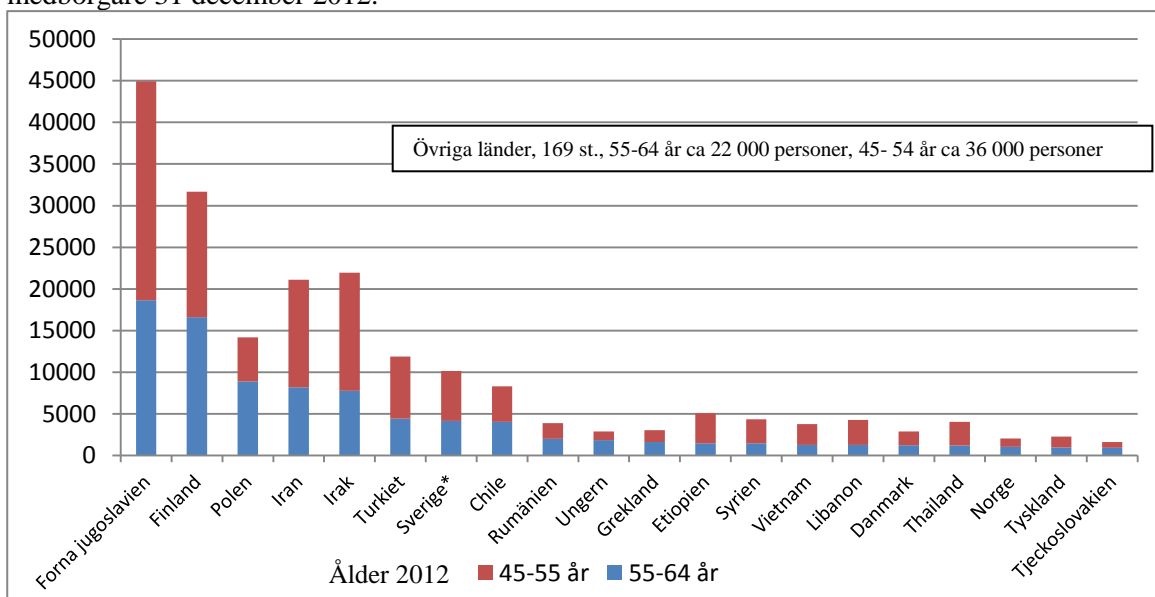
Exempel på skillnader födelseland, medborgarskapsland och utflyttningsland.

Invandrade 1978-1997, samma födelseland som medborgarskapsland: 90 procent (797 488 av 885 552).
Invandrade 1998-2012, samma födelseland som medborgarskapsland: 88 procent (1 003 753 av 1 145 664).
Invandrade 1968-1997, samma utflyttningsland som medborgarskapsland: 78 procent (1 041 991 av 1 330 021).
Invandrade 1998-2012, samma utflyttningsland som medborgarskapsland: 67 procent (773127 av 1 145 664).

12.3.1. Invandring

Medborgarskapsland vid senaste invandring – nu svenska medborgare

Antal utrikes födda som invandrat 1968-2012 och som var folkbokförda 31 december 2012. Är svenska medborgare 31 december 2012.

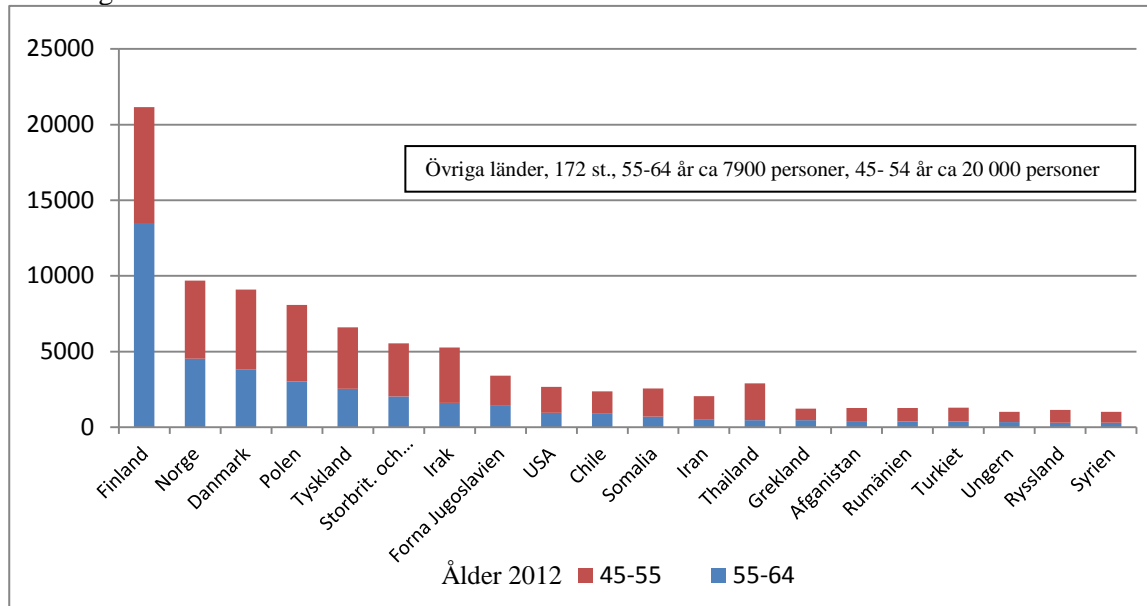


Källa: SCB

* Orsaken att Sverige finns med: Om en individ tidigare har varit exempelvis Finsk medborgare och invandrat till Sverige, sedan blivit Svensk medborgare och därefter ut- och invandrat, räknas bara "en" invandring och det är den sistnämnda med Svenskt medborgarskap.

Medborgarskapsland vid senaste invandring – är inte svenska medborgare

Antal utrikes födda som invandrat 1968-2012 och som var folkbokförda 31 december 2012. Är inte svenska medborgare 31 december 2012.



Källa: SCB.

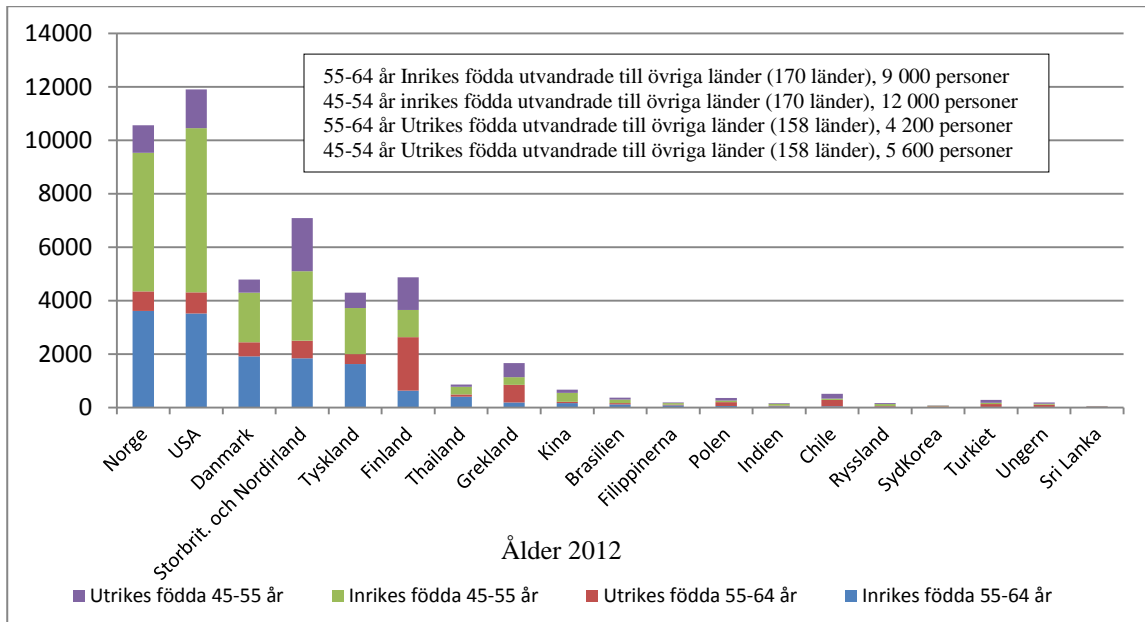
Enligt SCB så var länder som dominerade invandringen under slutet av 1980-talet var Iran, Chile, Libanon, Polen och Turkiet, under 1990-talet forna Jugoslavien och under 2000-talet Irak, Somalia, Afghanistan och Etiopien.

I dag dominerar de nordiska länderna avseende pensionsansökningarna för ålderspension. För processen ålderspension utland står Finland för merparten av de nordiska ansökningarna. Dessa länder kommer fortsatt att dominera i båda processerna men även andra länder så som Polen, Iran, Irak och delar av forna Jugoslavien kommer att vara större i antal ärenden. Det innebär även en ökad kommunikation med några av dessa länder samt kommunikation med individerna från dessa länder.

12.3.2. Utvandring

Antal personer och till vilket land man utvandrat till – Svenska medborgare.

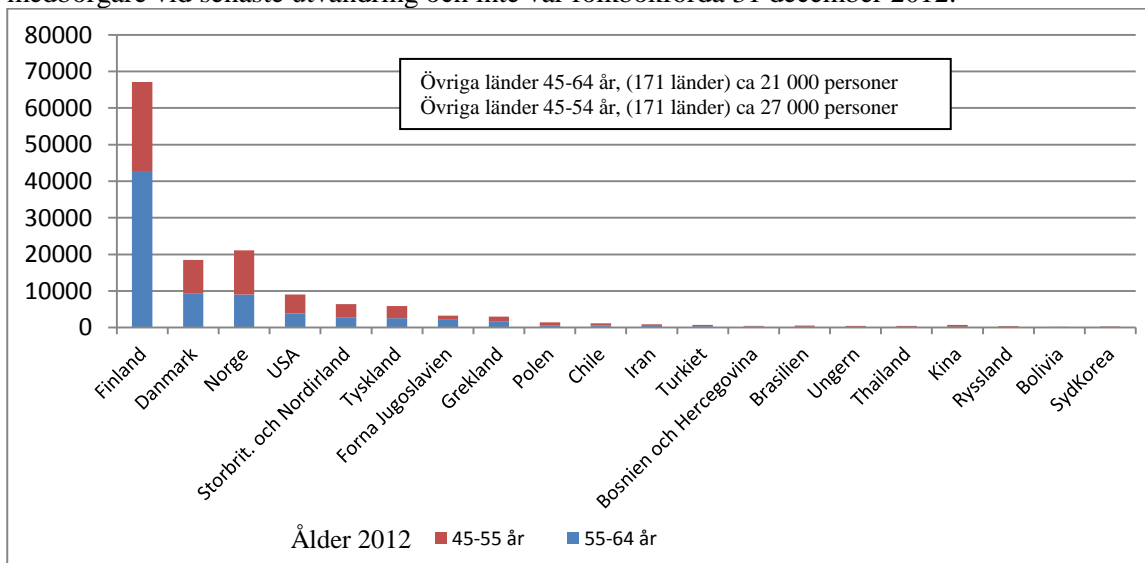
Antal inrikes eller utrikes födda, utvandrade 1968-2011, som var svenska medborgare vid senaste utvandring och inte folkbokförda 31 december 2012.



Källa: SCB.

Antal personer och till vilket land man utvandrat till – inte Svenska medborgare

Antal invandrade 1968-2010 som stannat i Sverige minst ett år och sedan utvandrat och som inte var svenska medborgare vid senaste utvandring och inte var folkbokförda 31 december 2012.



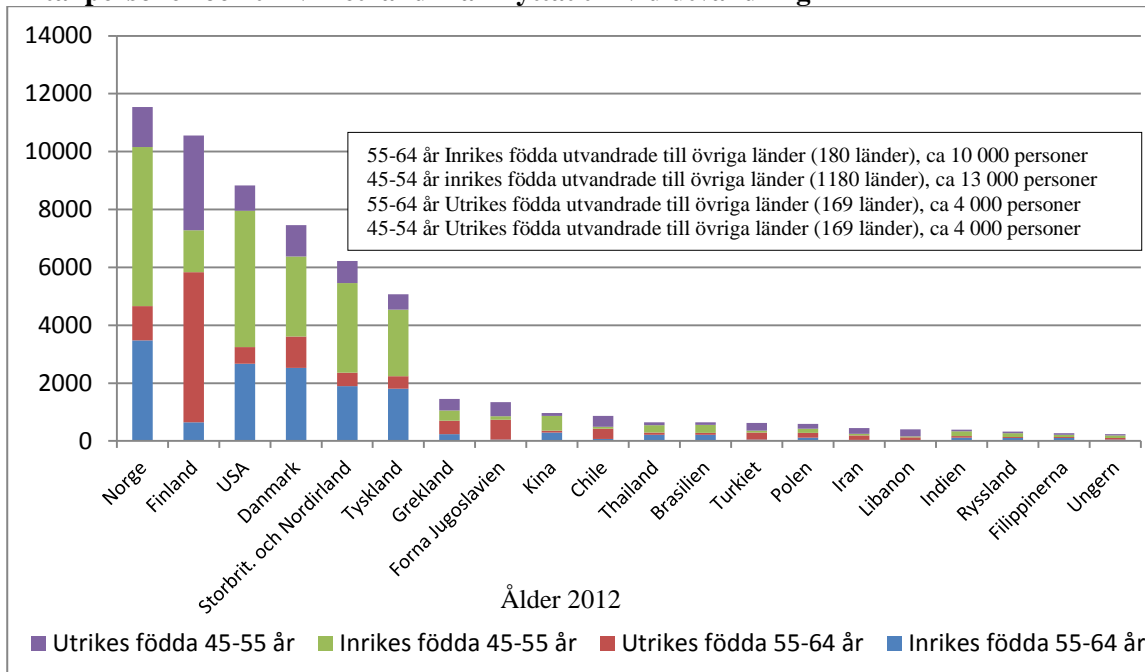
Källa: SCB.

Oavsett medborgarskap kommer de nordiska länderna dominera fortsättningsvis avseende gruppen som invandrat och sedan utvandrat eller endast utvandrat.

12.3.3. Utvandrat och sedan invandrat

Antal utvandrare 1968-2010 som stannat utomlands minst ett år och därefter invandrat, stannat minst ett år och var folkbokförda 31 december 2012.

Antal personer och till vilket land man flyttat till vid utvandring



Även här är de Nordiska länderna störst tillsammans med USA, Tyskland och Storbritannien.

13. Utmaningar för Pensionsmyndigheten

Pensionsmyndighetens grunduppdrag är att administrera och tillhandahålla pensioner och pensionsrelaterade förmåner samt ge generell och individualiserad information. Nedan beskrivs några av utmaningarna inför framtiden för internationella ärenden sett utifrån Pensionsmyndighetens uppdrag och hur det har konkretiserats. Utmaningarna beskrivs utifrån problematisering och inte utifrån, risknivåer, omfattning, eller eventuella framtida lösningar.

Rätt pension i rätt tid till alla pensionärer.

Närtid

Globaliseringen innebär att individer även kan äga tillgångar i andra länder. Att kontrollera om individer har utländska tillgångar, exempelvis fastigheter är i dag svårt, idag bygger uppgifterna mycket på att individerna själva uppger vilka tillgångar de har i utlandet. Motsvarande utmaningar finns även kring individer som utvandrar eller byter adress utan att meddela Skatteverket eller Pensionsmyndigheten.

Framtid

En framtid med fler individer som äger tillgångar i utlandet kan skapa större utmaningar för myndigheten avseende handläggning av förmåner med förmögenhetsbedömning. Konsekvensen kan då bli felaktiga utbetalningar och ibland återkrav.

Då Pensionsmyndigheten saknar korrekt adress till ca 6 procent av dagens kunder kan detta innebära att det finns individer, med ganska små behållningar, som i framtiden kanske inte vet att de har pensionsrätter i Sverige. Allt fler individer som har rätt till förmåner från Sverige kan komma att bo i andra länder, det kan innebära än fler personer som myndigheten saknar adress till.

Möjlighet för pensionsspararna att förstå, förutse och kunna påverka hela sin pension.

Närtid

Civilståndet påverkar beräkningen av pensionen. Var kunden är bosatt, inom eller utom EU, påverkar rätten till garantipension. För kunder bosatta utomlands är de enligt Socialförsäkringsbalken skyldiga att anmäla civilstånd- och adressändringar. Det till trots är det tyvärr vanligt att kunder inte anmäler i tid och det kan leda till återkrav.

Framtid

I dag kan pensionssparare och pensionärer i Sverige logga in på Minpension.se för att se sina intjänandeuppgifter och göra en prognos. Då allt fler individer i framtiden har rätt till pension från andra länder medför det att intjänandeuppgifterna och prognosen inte kommer att vara komplett. Det minskar därför möjligheten för individen att kunna förstå, förutse och kunna påverka hela sin pension.

Boende utomlands som bott kortare tid i Sverige, har svårare att använda E-tjänster så som göra prognoser och ansöka om pension då inloggning med exempelvis Bank-id krävs.

Enkel, neutral och pålitlig hjälp till pensionssparare.

Närtid och framtid

I dag har Pensionsmyndigheten en god kompetens kring pensionssystemen beträffande de länder som dominerar ansökningarna avseende processerna utland och internationellt. Då allt fler personer under spartid

har arbetat i andra länder kan det komma att finnas ett behov av att höja kompetensen *än mer* inom utländska pensioner inom kundtjänst. Det kan exempelvis avse andra länders pensionsåldrar och intjänande samt att kunna guida individer till utländska myndigheter.

Pålitliga fakta och analyser om pensioner till regeringen och andra intresserade.

Närtid och framtid

Ett antal områden kan vara intressanta att studera både inom närtid och inför framtiden:

- Produkter och förmåner
 - Grundskydd – vilka grupper omfattas i framtiden av grundskyddet, vilken information de bör få och i vilken kanal de bäst kan ta emot informationen.
 - Är det bättre att ha färre eller fler produkter inom pension i framtiden
 - Fler eller färre målgruppsriktade förmåner
- Uttagsplanering – vissa länder inom EU har olika skatteuttag beroende på om man är yrkesarbetande eller pensionerad. Kommer framtidens pensionärer i större utsträckning planera bosättningsland vid pensionering utefter skatt, vilka effekter kan det ha på skatteintäkterna i Sverige?
- Hur ser EU på den inre marknaden, kan det komma fler harmoniseringar för pensioner och pensionsmarknaden?
- Hur kommer framtiden att se ut avseende individer med små pensionsbehållningar där Pensionsmyndigheten saknar adress?
- Hur länge ska en individ kunna finnas kvar i intjänanderegistret utan att ta ut sin pension, kan en individ exempelvis bli 200 år i intjänanderegistret?
 - Vad innebär det för administrationskostnaderna och kommunikationen för myndigheten?
 - Ska allt arbete i Sverige i framtiden vara pensionsgrundande, exempelvis korttidsarbete i Sverige, kopplat till ovanstående frågeställning?
- Garantipension, export till fler länder än i dag
 - Vad innebär det för myndigheten om vi i framtiden exporterar garantipension till fler eller alla länder avseende administrationskostnader och kommunikationskostnader?
 - Innebär en eventuell export av garantipension till fler länder en minskning av andra kostnader för samhället, exempelvis sjukvårdskostnader?

Effektiv pensionsadministration till låg kostnad för alla pensionärer och pensionssparare.

Närtid och framtid

En ökning av antalet internationella ärenden innebär även ökad handläggningstid. Det är svårare att automatisera detta arbete jämfört med nationella ärenden, då vi inte äger hela processen själva utan är beroende på att få informationen från andra länder. Då dessa ärenden är tidskrävande finns det behov av fortsatt löpande förenklingsarbeten inom pensionsadministrationen samt utveckling av elektroniskt utbyte mellan länder.