

Servicehandläggares erfarenheter av misstänkta felaktiga utbetalningar

Utbetalningsmyndigheten har i uppdrag att bidra till kunskapsutvecklingen inom den statliga förvaltningen och vid arbetslöshetskassorna genom att samla in, analysera och förmedla kunskap om felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen. Inom ramen för detta uppdrag har Utbetalningsmyndigheten studerat servicehandläggares erfarenheter av misstänkta felaktiga utbetalningar.



Servicehandläggares erfarenheter av misstänkta felaktiga utbetalningar

Resultaten i korthet

De statliga servicekontoren tar årligen emot knappt tre miljoner besök, där människor får hjälp i kontakter med flera myndigheter. I det dagliga kundmötet uppstår ibland situationer som väcker misstankar om felaktigheter som kan påverka utbetalningar från välfärdssystemen.

Studien visar att misstankar om felaktiga utbetalningar främst uppstår inom fyra områden: folkbokföring, vistelse utomlands, arbetslöshetsersättning och anställningsstöd samt felaktig identitet.

Fel i folkbokföringen framstår som det vanligaste problemet och kan få betydelse för flera olika typer av utbetalningar. Utlandsvistelser återkommer som en källa till fel när personer fortsätter att få ersättningar som bygger på bosättning i Sverige, trots att de har flyttat eller vistas utomlands under längre perioder. Arbetslöshetsersättning och arbetsmarknadsstöd beskrivs som ett område där fel kan uppstå genom både individers och arbetsgivares agerande. Identitetsfrågor återkommer som en källa till fel när oklarhet om vem en person är kan ligga till grund för felaktiga utbetalningar.

Studien visar också att personer som får felaktiga utbetalningar inte alltid är medvetna om att de gör fel. Många kunder saknar enligt servicehandläggarna kunskap om regelverk, anmälningskyldighet och hur förändringar i livssituationen påverkar ersättningar.

Misstankar uppstår i kundmötet

Felaktiga utbetalningar i välfärden är ett omfattande samhällsproblem som påverkar både tilltron till välfärdssystemen och förtroendet för myndigheterna som förvaltar utbetalningarna.¹

Studier av omfattningen av felaktiga utbetalningar från välfärdsystemen uppskattar att under 2021 betalade den svenska staten ut mellan 13,0 och 16,3 miljarder kronor felaktigt. Det motsvarar cirka 2 procent av de totala utbetalningarna.² Vidare har Utbetalningsmyndigheten i sin lägesbild lyft fram att felaktiga utbetalningar spänner över ett brett område: från oavsiktliga fel som kan orsakas av såväl de sökande som de utbetalande myndigheterna, till systematiska upplägg där personer försöker tillskansa sig ersättningar, i vissa fall i form av organiserad brottslighet.³

I servicehandläggarnas dagliga arbete uppstår situationer som väcker misstankar om att utbetalningar sker på felaktiga grunder.

Servicekontoren⁴ tar årligen emot knappt tre miljoner besök och ger sina kunder hjälp med att lämna uppgifter, förstå regelverk och fullfölja sina ärenden hos Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten och Skattverket.⁵ Servicehandläggarna vägleder både privatpersoner och företag i allt från folkbokföring och skattedeklaration till att skriva ansökningar om stöd och förmåner. Handläggarna stöttar även personer som behöver stöd med att använda digitala verktyg.

I servicehandläggarnas dagliga arbete uppstår situationer som väcker misstankar om att utbetalningar sker på felaktiga grunder eller att kunder lämnar oriktiga uppgifter. Denna rapport syftar till att öka kunskapen om hur fel kan uppstå och vilka typer av felaktigheter som servicehandläggare vid Statens servicecenter upplever i mötet med sina kunder.

Metod och genomförande

Studien bygger på semistrukturerade intervjuer med tio servicehandläggare vid sex servicekontor. I ett inledande skede intervjuades även två medarbetare vid avdelningen för ledningsstöd i syfte att få en övergripande bild av hur myndighetsledningen arbetar med frågor om felaktiga utbetalningar.

Intervjuerna genomfördes under hösten 2025. Servicehandläggarna har delat med sig av sina erfarenheter från kundmöten och beskrivit situationer där de har uppmärksammat tecken på att utbetalningar kan ha skett på felaktiga grunder, eller där det funnits misstankar om felaktiga uppgifter som skulle kunna leda till felaktiga utbetalningar.

Intervjuerna har analyserats tematiskt för att identifiera handläggarnas erfarenheter av återkommande felaktigheter. Syftet är inte att uppskatta omfattningen i siffror, utan att belysa mönster. Resultaten är inte heller generaliserbara eftersom vi inte kan vara säkra på att urvalet av intervju-personer är representativt för alla servicehandläggare.

Servicehandläggare rapporterar misstänkta fel till myndigheterna men utreder dem inte på egen hand

För att kunna ge service till allmänheten tecknar Statens servicecenter ett serviceavtal med samverkansmyndigheterna.⁶ Avtalet reglerar vilka ärenden servicekontoren får hantera, vilket stöd som handläggarna ska ge och hur arbetet ska gå till i praktiken. Respektive myndighet ingår därtill ett särskilt uppdragsavtal med varje enskild servicehandläggare, vilket innebär att handläggarna arbetar på samverkansmyndighetens uppdrag trots att de är anställda av Statens servicecenter.⁷

Ansvarsfördelningen mellan Statens servicecenter och de samverkande myndigheterna har betydelse för hur servicehandläggarna hanterar misstankar om felaktiga uppgifter och felaktiga utbetalningar i sitt dagliga arbete. Handläggarna är skyldiga att skicka en underrättelse när de, i sitt uppdrag för respektive samverkansmyndighet, uppmärksammar något som de misstänker är felaktigt. Däremot får inte handläggarna utreda huruvida misstanken är befogad eller inte. Underrättelsen lämnas via samverkansmyndighetens e-tjänst för allmänheten.

Lagen om underrättelseskyldighet

Grunden för underrättelseskyldigheten finns i 2 § lagen (2008:206) om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdsystemen, den så kallade FUT-lagen.

Lagen innebär att myndigheter, kommuner och arbetslöshetskassor är skyldiga att lämna en underrättelse när de i sin verksamhet får skäl att anta att en förmån eller ersättning har beslutats eller betalats ut felaktigt, eller med ett för högt belopp.

Underrättelsen ska lämnas till den myndighet som ansvarar för förmånen eller uppgiften, det vill säga den myndighet som har fattat beslutet i ärendet.

Eftersom ärenden vid servicekontoren handläggs i de samverkande myndigheternas namn och eftersom arbetet utförs av servicehandläggare som är anställda vid Statens servicecenter, omfattas dessa servicehandläggare av underrättelseskyldigheten inom ramen för sina uppdrag.

Vanligast med misstanke om felaktig folkbokföring

Det svenska välfärdssystemet bygger på tillit. Myndigheterna litar på att invånarna lämnar korrekta uppgifter om sina inkomster, var de bor och vilka de bor tillsammans med. Uppgifterna i folkbokföringsdatabasen speglar enskildas bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden så att olika samhällsfunktioner får ett korrekt underlag för beslut om bland annat utbetalningar från välfärden. När uppgifterna inte stämmer får det konsekvenser långt bortom själva adressen.

Felaktig folkbokföring

- Cirka 116 000 personer är folkbokförda på en annan adress än där de faktiskt bor i Sverige. Drygt 60 procent är män.
- Minst 79 000 personer är folkbokförda i Sverige trots att de borde vara avregistrerade som utflyttade, eftersom de inte längre kan antas bo i landet.
- Cirka 24 000 personer vistas i Sverige utan att vara folkbokförda här, trots att de borde vara registrerade.

Källa: Skatteverket (2025).

Samtliga intervjuade servicehandläggare beskriver folkbokföringsärenden som de vanligaste ärendena där misstankar om felaktigheter uppstår. Misstanke kan väckas när det kunden berättar inte stämmer överens med uppgifterna i registren, till exempel när posten går till en annan adress än folkbokföringsadressen. Servicehandläggarna beskriver att det förekommer att den felaktiga folkbokföringen beror på att någon i hushållet riskerar att få exempelvis ett bostadsbidrag minskat eller indraget om fler personer vore skrivna på adressen:

”... då försöker kunden ange en annan adress, som en väns företagsadress eller en lagerlokal, men Skatteverket godkänner inte adressen. När det händer kommer kunden hit, ber om hjälp och förklarar situationen.”

Handläggarna beskriver också att det förekommer att felaktig folkbokföring hänger samman med bristande kunskap om regelverket. Det framkommer att vissa kunder inte uppfattar folkbokföringen som avgörande för rätten till ersättningar och därför inte ser behovet av att anmäla förändringar i boende eller hushåll. Kunder kan exempelvis uttrycka att de ”ska ändra adressen senare” eller att det ”inte spelar någon roll var man är skriven”.

”På skärmen dyker ett hjärta upp och ett namn – samma namn som hon nyss sagt att hon inte längre bor ihop med.”

Skenseparationer – par som uppger att de har separerat och skriver sig på olika adresser, men i praktiken fortfarande lever tillsammans – förekommer också.⁸ Syftet med ett sådant upplägg är ofta att kvalificera sig för ersättningar som riktar sig till hushåll med låga inkomster, exempelvis bostadsbidrag eller underhållsstöd. Misstanke om skenseparation väcks när ett par besöker servicekontoret tillsammans och uppger att de vill separera och snabbt ändrar sina folkbokföringsadresser för att kunna söka olika ekonomiska stöd. Misstanke väcks också om paret delar bankkonto eller har varandras bilder på mobilens startskärm:

”Vi servicehandläggare kan ibland se, mitt under ett samtal, att den sökandes telefon plötsligt ringer. På skärmen dyker ett hjärta upp och ett namn – samma namn som hon nyss sagt att hon inte längre bor ihop med.”

Sammantaget visar intervjuerna att fel i folkbokföringen ofta är en startpunkt för andra fel i välfärdssystemen. När adress, hushåll och familjeförhållanden inte speglar verkligheten kan ersättningar sökas på fel grund.

Utbetalningar fortsätter trots utlandsvistelse

Långa utlandsvistelser är nära kopplade till felaktig folkbokföring, och kan leda till felaktiga utbetalningar när personer bor utomlands, men fortfarande får bostättningsbaserade förmåner.

I vissa fall rör det sig enligt handläggarna om personer som har bosatt sig utomlands permanent. I andra fall handlar det om utlandsvistelser som pågår längre än vad som är tillåtet för fortsatt rätt till ersättning. Misstankar om sådana situationer väcks exempelvis i ärenden som rör barnbidrag, flerbarnstillägg, garantipension, bostadsbidrag och aktivitetsstöd. En servicehandläggare berättar:

”Det händer att en förälder kommer in och säger att hen behöver information om barnbidrag och så framkommer det att barnet inte bor i Sverige. I sådana situationer kan det finnas anledning att misstänka att barnbidrag har betalats ut på felaktiga grunder, ibland under en längre tid.”

Olika handläggare beskriver att felaktigheterna kan upptäckas av en slump, exempelvis när kunden berättar att hen ”bara är i Sverige några månader per år” eller när kontaktuppgifterna leder till adresser i andra länder. Handläggarna bedömer att vissa upplägg är medvetna, medan andra snarare bottnar i bristande kunskap om vilka regler som gäller.

”Många känner inte till att man behöver informera myndigheterna om man vistas utomlands under en längre tid. Det finns en uppfattning om att medborgarskap i sig ger rätt till olika ersättningar och bidrag, men systemen bygger på att man faktiskt är bosatt i Sverige.”

Sammantaget beskriver handläggarna att fel kopplade till utlandsvistelser ofta blir synliga först i mötet på servicekontoret. Informationen i registren kan se korrekt ut, men samtalet avslöjar detaljer som tyder på att personen inte längre uppfyller villkoren för ersättningen. Felen kan alltså vara svåra att upptäcka utan personlig kontakt, vilket tydliggör servicekontorens roll som tidig upptäckare.

Felaktigheter kopplade till arbetsmarknadspolitiska förmåner uppmärksammas i kundmötet

Arbetsmarknadspolitiska förmåner är ersättningar och stöd inom arbetsmarknadspolitiken som syftar till att underlätta för personer att få eller behålla ett arbete. Förmånerna kan riktas till såväl individen, exempelvis genom aktivitetsstöd vid deltagande i arbetsmarknadspolitiska program, som till arbetsgivare, exempelvis i form av anställningsstöd som lönebidrag.

Servicehandläggarna beskriver att det finns utrymme för flera olika felaktiga utbetalningar inom ramarna för dessa förmåner. Detta hänger samman med att

systemet i stor utsträckning förutsätter att den arbetssökande själv redovisar sina arbetssökande aktiviteter korrekt, medan kontrollmöjligheterna är begränsade. En servicehandläggare beskriver en sådan situation:

”Jag minns en man som satt framför skärmen här och fyllde i sin aktivitetsrapport.⁹ När jag gick förbi såg jag att han hade Platsbanken¹⁰ öppen och skrev in uppgifter därifrån. Han förde alltså in en lista direkt från Platsbanken. Därefter lämnade han in sin aktivitetsrapport med jobb som han uppgav att han hade sökt, till min kollega.”

Företag anställer personer med lönebidrag och kräver tillbaka en del av lönen i utbyte mot att anställningen får fortsätta.

Felaktiga anställningsstöd

Anställningsstöd är arbetsmarknadspolitiska stöd som Arbetsförmedlingen beslutar om för att underlätta för personer att få eller behålla ett arbete. Stöden betalas i regel ut till arbetsgivare men är kopplade till en individ. Två vanliga former är lönebidrag och nystartsjobb.

Enligt Ekonomistyrningsverkets omfattningsstudie betalas drygt var tionde krona ut felaktigt i lönebidrag och nystartsjobb, vilket motsvarade 1,7 miljarder kronor 2021.

Utbetalningsmyndighetens rapport av lönebidrag och nystartsjobb visar bland annat att nästan fem procent av personer med lönebidrag hade inkomster som under minst tre månader översteg den lön som arbetsgivaren angett med minst 10 000 kronor per månad. Rapporten visar också att i drygt 60 procent av dessa fall kom extrainkomsterna från samma företag som där personen hade sin lönebidragsanställning. Det tyder på att arbetstagaren kan ha arbetat fler timmar än vad arbetsgivaren uppgett i ansökan om lönebidrag.

Källa: Ekonomistyrningsverket (2023) och Utbetalningsmyndigheten (2025b).

Det förekommer även misstankar om felaktiga utbetalningar kopplade till arbetsgivare och anställningsstöd. Servicehandläggare beskriver hur företag kan manipulera

anställnings- och löneuppgifter för att få ersättning från staten, samtidigt som de kan utnyttja utsatta personer som ofta saknar kunskap om sina rättigheter. Vidare beskriver olika servicehandläggare att vissa företag anställer personer med lönebidrag och kräver tillbaka en del av lönen i utbyte mot att anställningen får fortsätta.

Servicehandläggarna berättar om svåra samtal med kunder som har utsatts för arbetskraftsexploatering där arbetsgivare – särskilt inom restaurang, städ- och byggbranschen – har utnyttjat deras sårbarhet för att tjäna pengar. En servicehandläggare förklarar:

”Vissa besökare brukar komma till servicekontoret en tid efter att anställningen har upphört för att berätta om sina erfarenheter. Vissa vill anmäla arbetsgivaren, medan andra främst vill prata om vad de har varit med om, till exempel att de varje månad tvingades ta ut samma belopp från bankomaten och lämna det kontant till arbetsgivaren.”

Olika handläggare framhåller att servicekontoret ofta blir en plats där sådana missförhållanden först blir synliga, eftersom kunder söker stöd och i samtal delar med sig av sina erfarenheter. Kundmötet blir en trygg kontaktpunkt där personer kan berätta om situationer som annars inte skulle komma till myndigheternas kännedom.

Införandet av maskinell kontroll av identitetshandlingar har ökat möjligheterna att upptäcka felaktigheter.

Identitetsmissbruk är en utmaning för välfärdssystemen

När samma person kan uppträda under flera identiteter försämrar kontrollen av utbetalningarna. En felaktigt fastställd identitet kan också utnyttjas för organiserad brottslighet, ekonomiskt missbruk av bidragssystemen och i värsta fall för att underlätta terrorhandlingar.¹¹

I intervjuerna lyfter handläggarna fram att införandet av maskinell kontroll av identitetshandlingar har ökat deras möjlighet att upptäcka felaktigheter. Den nya utrustningen för insamling av biometriska uppgifter underlättar upptäckten av förfalskade eller manipulerade handlingar och har bidragit till att minska risken för felaktiga identiteter i samband med utfärdande av ID-kort. Handläggarna beskriver att kontrollerna numera sker mer likvärdigt mellan kontoren och att tekniken ger dem bättre stöd i bedömningen. Samtidigt betonar de att utrustningen bara kan verifiera dokumentens äkthet, inte om personen som lämnar fram handlingen faktiskt är den som handlingen avser. Frågor om kundens identitet blir därför fortsatt aktuella i kundmöten, även när giltiga handlingar visas upp.

En servicehandläggare säger:

”Vi möter personer som har kommit till Sverige genom falska identitetshandlingar. Efter en tid har några av dem fått ordning på sina uppgifter, blivit folkbokförda och fått personnummer. I dag lever många av dem med arbete, bostad och familj, som en del av det svenska samhället.”

I citatet ovan reflekterar servicehandläggaren över ett moraliskt dilemma. Även om användningen av en felaktig identitet för att ta sig till Sverige är ett brott mot regelverket, beskriver hen hur vissa personer senare etablerar sig i samhället med arbete, bostad och familj. Intervjun synliggör att kundmötet ibland kräver svåra professionella avvägningar, där handläggarna förväntas kombinera ett stödande bemötande med ett ansvar att uppmärksamma misstänkta regelbrott.

Servicehandläggarnas kundmöten ger unik kunskap om misstänkta bidragsbrott

Servicehandläggarna har ofta ett informationsövertag gentemot handläggare inom samverkansmyndigheterna som följd av att de kan kombinera information från det personliga mötet med myndigheternas registeruppgifter. Misstankar kan uppstå när uppgifter i samtalet inte stämmer överens med informationen i systemen, eller när kunden själv beskriver sin situation på ett sätt som väcker frågor om exempelvis bösättning, arbete, familjeförhållanden eller identitet.

Intervjuerna visar att servicekontoren är en plats där felaktigheter synliggörs, särskilt i frågor om folkbokföring, utlandsvistelse, arbetslöshet och identitetshandlingar. Samtidigt framkommer att felaktiga utbetalningar inte alltid är avsiktliga, utan även kan bero på okunskap om regelverk eller anmälningsskyldighet.

Utbetalningsmyndigheten bedömer att servicehandläggarnas erfarenheter bidrar med värdefull kunskap om hur felaktiga utbetalningar kan uppstå. Erfarenheterna är inte bara exempel på enskilda misstankar, utan ger även insikter om återkommande risker som kan tas till vara i myndigheternas förebyggande arbete, bland annat genom att utveckla kontroller och genomföra dataanalys.

Kontaktpersoner

Serena Cinque

Analytiker, Utbetalningsmyndigheten
serena.cinque@ubm.se

Daniel Melén

Analytiker, Utbetalningsmyndigheten
daniel.melen@ubm.se

Slutnoter

- ¹ Se: Delegationen mot felaktiga utbetalningar (2007); Rothstein (2011); Statskontoret (2017).
- ² Ekonomistyrningsverket (2023), s. 20 och 27–28.
- ³ Utbetalningsmyndigheten (2025a).
- ⁴ Prop. 2018/19:47.
- ⁵ Dessa myndigheter kommer fortsättningsvis att kallas samverkansmyndigheter.
- ⁶ Uppdraget regleras i ett serviceavtal som Statens servicecenter tecknar med samverkansmyndigheterna. Dessa myndigheter är Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. Se lagen (2019:212) om viss gemensam offentlig service och förordningen (2012:208) med instruktion för Statens servicecenter.
- ⁷ Statens servicecenter (2021), s. 4.
- ⁸ Se: Eskilstuna kommun (2025).
- ⁹ Aktivitetsrapporten är en månadsvis redovisning av den arbetssökandes aktiviteter, såsom arbetssökande, till Arbetsförmedlingen. Den utgör ett underlag för bedömningen av rätten till ersättning.
- ¹⁰ Platsbanken är Arbetsförmedlingens webbplats där lediga jobb annonseras.
- ¹¹ Riksrevisionen (2024).

Referenser

- Delegationen mot felaktiga utbetalningar (2007), Vad kostar felen? Rapport 7.
- Eskilstuna kommun (2025), Skenseparationer och ekonomiskt bistånd. En granskning avseende Eskilstuna kommun. Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsförvaltningen, FUT-funktionen. Mars 2025.
- Ekonomistyrningsverket (2023), Omfattningen av felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen. Rapport 2023:22.
- Lag (2008:206) om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen.
- Lag (2019:212) om viss gemensam offentlig service.
- Prop. 2018/19:47, Samlad struktur för tillhandahållande av lokal statlig service.
- Prop. 2023/24:1, Budgetpropositionen för 2024.
- Riksrevisionen (2024), Vem där – fastställande av identitet vid statliga myndigheter. RiR 2024:12.

Rothstein, B. (2011), Social tillit, lycka, korruption och välfärdsstat. I Sören Holmberg, Lennart Weibull & Henrik Oscarsson (red). Lycksalighetens ö. Göteborg: SOM-institutet vid Göteborgs universitet.

SOU (2019:59), Samlade åtgärder för korrekta utbetalningar från välfärdssystemen. Betänkande från Delegationen för korrekta utbetalningar från välfärdssystemen.

Skatteverket (2025), Nationell lägesbild över befolkningen 2025. Dnr: 8-174856-2025.

Statens servicecenter (2021), Överenskommelse om samverkan kring servicekontor.

Statskontoret (2017), Tillitsbaserad styrning och ledning – ett ramverk. Rapport 2017:8.

Utbetalningsmyndigheten (2025a), Lägesbild med fokus på avancerade angrepp mot välfärdssystemen. Kunskapsrapport 2025:1. Dnr UBM 2025-58.

Utbetalningsmyndigheten (2025b), Samkörning av data identifierar felaktiga anställningsstöd. Kunskapsrapport 2025:2. Diarienumr UBM 2024-347.