

Årsredovisning 2019



INNEHÅLL

RIKSKRONOFOGDEN HAR ORDET	3
ÅRET I KORTHET	5
DET HÄR ÄR KRONOFOGDEN	6
OMVÄRLDEN PÅVERKAR VÅR VERKSAMHET	9
RESULTATREDOVISNING.....	11
FÖREBYGGANDE VERKSAMHET	13
FÖREBYGGA OCH MOTVERKA BROTT	15
KUNDSERVICE.....	17
SUMMARISK PROCESS	21
VERKSTÄLLIGHET OCH INDRIVNING	24
SKULDSANERING.....	31
KONKURSTILLSYN.....	35
VERKSAMHETSUTVECKLING	38
KOMPETENSFÖRSÖRJNING	45
EKONOMISKA FÖRUTSÄTTNINGAR	48
ÖVRIG RAPPORTERING	51
Jämställhetsintegrering	51
Forskning hjälper oss förstå kundernas behov	52
Internationellt samarbete och informationsutbyte	53
Skadestånd.....	54
STATISTIK-SAMMANSTÄLLNING.....	55
FINANSIELL REDOVISNING	71
Resultaträkning.....	72
Balansräkning	73
Anslagsredovisning.....	75
Redovisning mot inkomsttitel	77
Finansieringsanalys.....	79
Tilläggsupplysningar och noter.....	81
Sammanställning av väsentliga uppgifter.....	96
Ersättningar till Kronofogdens insynsråd.....	97
INTERN STYRNING OCH KONTROLL	98
UNDERSKRIFT OCH BEDÖMNING AV DEN INTERNA STYRNINGEN OCH KONTROLLEN ...	102

RIKSKRONOFOGDEN HAR ORDET

Kronofogden har ett viktigt uppdrag – vi ska bidra till ett väl fungerande samhälle och till att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn. Vi fastställer skulder, arbetar med indrivning, beslutar om skuldsanering och bedriver tillsyn i konkurs. Vi verkar också för en god betalningsvilja och för att motverka överskuldsättning. Det gör vi genom att ge information och service så att allmänhet och företag kan fatta långsiktiga och hållbara beslut. Dessutom förebygger och motverkar vi ekonomisk brottslighet.

Historiskt få skuldsatta och rekordmånga som fått skuldsanering

Antalet personer med skulder hos Kronofogden fortsatte att minska under året. I befolkningen som helhet har knappt 1 av 25 skulder hos Kronofogden. Det är den lägsta andelen sedan vi började mäta. En bidragande orsak är att rekordmånga har beviljats skuldsanering och därmed en ny chans i livet. Genom effektivare arbetssätt får de sökande dessutom besked om skuldsanering allt snabbare.

13 miljarder till statskassan, brottsoffer och andra

Under 2019 har vi drivit in 13 miljarder kronor – en ökning med 1,1 miljarder kronor jämfört med 2018. Pengar som går till statskassan, till brottsoffer, till företagare och andra som behöver vår hjälp med att få betalt. Samtidigt minskar skulderna för dem som ska betala.

Bättre förutsättningar för att öka takten i vår digitala utveckling

Inom kort avslutar vi ett omfattande och resurskrävande ersättningsarbete som ger oss förutsättningar att fokusera på digitala självbetjäningstjänster som underlättar för våra kunder och för oss. Under året har vi ersatt ett av våra två stordatorsystem helt och tagit flera stora steg för att ersätta det andra.

Väntetiden för dem som vill ha betalt behöver kortas

Våra kunder har generellt sett mött en snabbare och enhetligare verksamhet i år jämfört med 2018. Men för dem som ansökt om betalningsföreläggande har väntetiderna ökat markant. Orsakerna till det är flera. Framförallt har vi tagit emot fler ansökningar än någonsin tidigare. Dessutom arbetar vi i ett nytt it-stöd sedan oktober 2019. Bytet har inneburit resurskrävande förberedelsearbete och nya arbetssätt. Vi har satt in kraftfulla åtgärder där hela myndigheten bidrar för att minska väntetiderna.



Christina Gellerbrant Hagberg

Genom samverkan bidrar vi till minskad brottslighet

Alla krafter behövs för att förebygga och motverka brott. Under året har vi deltagit i flera gemensamma insatser på strategiska platser tillsammans med bland annat Polisen och Tullverket. Vid dessa tillfällen utmäter vi tillgångar direkt på plats. Ofta handlar det om statussymboler för livsstilskriminella såsom bilar, klockor och smycken. Även i arbetet för att motverka brott mot välfärdssystemet är samverkan avgörande. Tillsammans med andra når vi längre.

Christina Gellerbrant Hagberg

Rikskronofogde

ÅRET I KORTHET

Mars

Drygt 1 000 anställda i en dansk leksakskedja har rätt till svensk lönegaranti när företaget går i konkurs. De får hjälp av vår konkurstillsyn. Normalt fattar vi cirka 20 beslut av det här slaget per år.



April

Sex guldtackor och kontanter blir resultatet när vi tillsammans med polisen genomför en nattlig insats i Malmö.



KRONOFOGDEN 2019 HACKATON

Maj

I vårt första interna hackaton är det vinnande förslaget att kunden med en enkel knapptryckning ska kunna se om bilen hen tänkt köpa "har en skuld" hos Kronofogden.

Juni

När sommarlovet börjar uppmärksammar vi att vart tolfte barn har minst en skuldsatt förälder hos oss. Vi tipsar om hur föräldrar kan prata pengar med sina barn.



September

100 000 personer har fått en ny ekonomisk chans genom att bli beviljade skuldsanering sedan lagen om skuldsanering trädde i kraft 1994. Det året beviljade vi skuldsanering till tolv personer.



Oktober

Vi lever i en digital värld, vilket betyder att vi letar efter tillgångar såväl i datorer och hårddiskar som i telefoner och webbtjänster. Vi auktionerar nu ut den digitala valutan bitcoin för andra gången.



December

Historiskt få, 397 161 personer, har en skuld hos oss vid årsskiftet. Den avskaffade tv-avgiften har lett till en minskning av nya skulder och antalet personer som får sin första skuld hos oss har minskat. Samtidigt leder nya konsumtionsmönster till fler krav och fler ansökningar rör stora skuldbelopp.



DET HÄR ÄR KRONOFOGDEN

Kronofogden är en statlig myndighet som arbetar med skulder. Vi finns till för den som vill få betalt och för den som ska betala. På så sätt bidrar vi till ett väl fungerande samhälle för medborgare och näringsliv – ett samhälle där skulder och andra krav fastställs och drivs in på ett rättssäkert sätt.

Vi får vårt uppdrag från Sveriges regering och riksdag. Våra huvudsakliga uppgifter är indrivning, verkställighet, betalningsföreläggande och handräckning, skuldsanering samt tillsyn i konkurs.

I vårt uppdrag ingår att verka för en god betalningsvilja och att motverka överskuldsättning. Vi ska ge privatpersoner och företag information och god service så att de har förutsättningar att fatta långsiktiga och hållbara beslut. Vi ska även förebygga och motverka ekonomisk brottslighet, samt bidra till ett väl fungerande samhälle. Våra uppgifter ska utföras på ett sätt som är rättssäkert, kostnadseffektivt och enkelt för såväl allmänhet som företag.

I samverkan med andra når vi längre

I vårt uppdrag samverkar vi ofta och gärna med andra myndigheter, företag och organisationer. Vi samverkar exempelvis för att förebygga överskuldsättning, men också för att motverka ekonomisk brottslighet och missbruk av välfärdssystemet. Även inom området it-utveckling samverkar vi med andra myndigheter, bland annat genom att återanvända bra idéer och sätta gemensamma standarder. Tillsammans med andra kan vi dra nytta av olika kompetenser och komplettera varandras verktyg. På så vis blir vi effektivare och når längre.

2 300 medarbetare på 36 orter

På Kronofogden arbetar cirka 2 300 medarbetare på 36 kontor runt om i landet. De flesta av oss har en utbildningsbakgrund inom juridik, it/teknik, samhällsvetenskap, ekonomi och beteendevetenskap. Huvudkontoret ligger i Sundbyberg.



Vi har kontor på
36 orter i hela landet.



Vi är cirka **2 300**
medarbetare som
arbetar på Kronofogden.

Vår vision och våra strategier

Vår vision – Alla betalar och ingen blir överskuldssatt – pekar tillsammans med våra nio strategier ut riktningen när vi utvecklar vår verksamhet.

Vi är en myndighet i stark förändring. För att motsvara förväntningarna från våra kunder, vår uppdragsgivare och våra medarbetare arbetar vi med ständiga förbättringar både i vardagen och genom större utvecklingssteg.

En viktig utgångspunkt i allt vi gör är att utgå från våra kunder, deras behov och förutsättningar. Genom att ta reda på mer om våra kunder, både den som vill ha betalt och den som ska betala, kan vi ge ett bättre stöd så att parterna kan lösa sina betalningsproblem utan vår inblandning.

För att erbjuda våra kunder bättre tjänster, högre tillgänglighet och för att effektivisera vår verksamhet börjar vi nu digitalisera allt mer samtidigt som vi ökar samverkan med andra myndigheter.

Att vara i stark förändring ställer krav på ledning och styrning. Genom tydliga mål och prioriteringar är det enklare för alla att ta ansvar för helheten och agera utifrån förändringar.



Figur 1: Kronofogdens nio strategier

Vår vision:

**Alla betalar
och ingen blir
överskuldssatt.**

Vår organisation

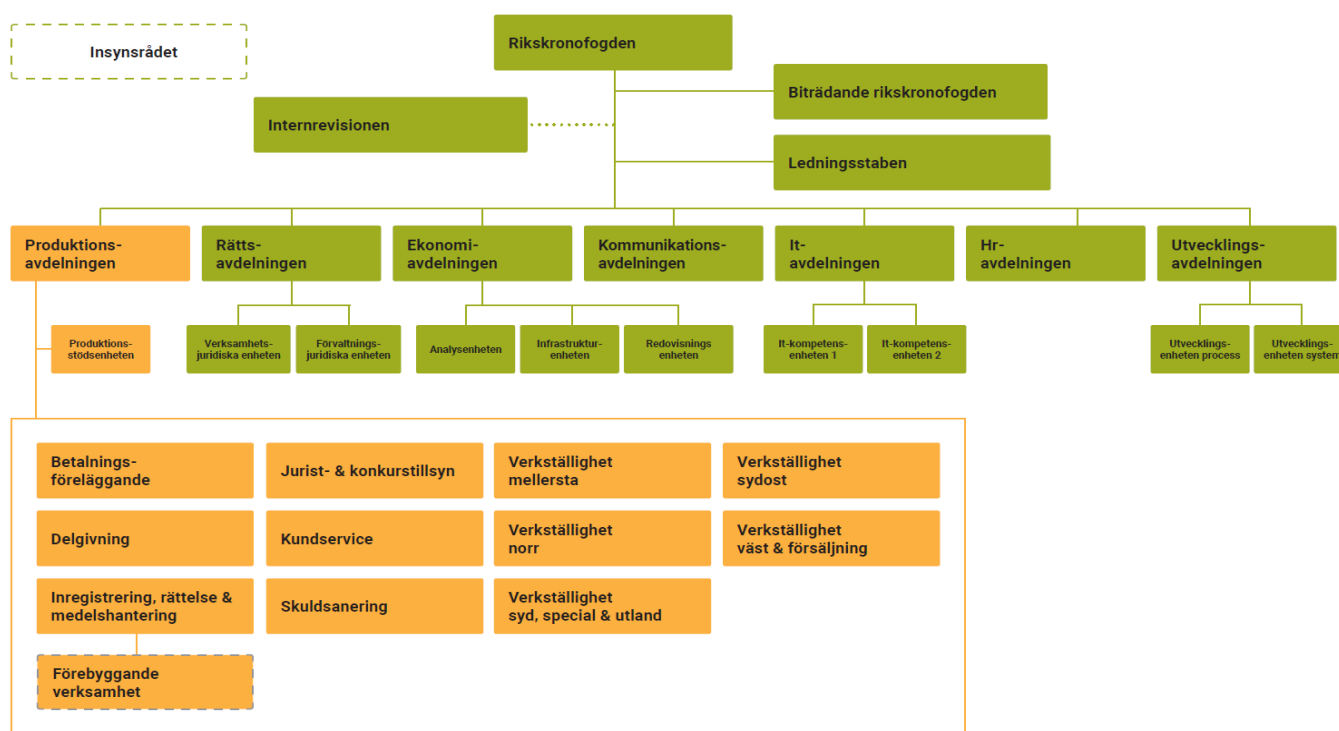
Kronofogdens verksamhet bedrivs i de fyra kärnprocesserna

- summarisk process
- verkställighet och indrivning
- skuldsanering
- konkurstillsyn.

Därutöver har vi två stödprocesser: kundservice och vår förebyggande verksamhet.

Våra kärn- och stödprocesser är placerade i produktionsavdelningen. Inom vårt huvudkontor finns en rättsavdelning samt avdelningar för ekonomi, kommunikation, it, hr och utveckling. Dessa avdelningar har till uppgift att styra, stödja, utveckla och följa upp verksamheten.

Kronofogden leds av en myndighetschef, rikskronofogden. Vidare är ett insynsråd knutet till myndigheten. Det har till uppgift att utöva insyn och ge rikskronofogden råd.



Figur 2: Kronofogdens organisation

Vi har utökat verksamheten på orter med bra förutsättningar

Regeringen beslutade 2018 att vi ska lokalisera verksamhet från Stockholms län till andra orter. I år har vi utökat verksamheten på våra kontor i Falun, Kalmar, Umeå, Uppsala, Visby och Östersund. Det är orter med närhet till viktiga samarbetspartners och goda förutsättningar att rekrytera rätt kompetens.

Sammantaget har vi rekryterat 66 medarbetare på dessa orter under 2019. Den vanligaste yrkesrollen är handläggare inom verkställighet, följt av medarbetare i kundservice. Under året har vi stängt kontoret i Täby i Stockholm.

Omvärlden påverkar vår verksamhet

Den svenska ekonomin är i en tydlig avmattningsfas med en högkonjunktur som gradvis har ebbat ut under året. Trots Riksbankens höjning av reporäntan under december är boräntorna fortfarande historiskt låga. Sammantaget har avmattningen inte haft någon direkt påverkan på vår verksamhet. Vi ser en fortsatt nedgång av antalet skuldsatta och ett lågt antal fastigheter och bostadsrätter för exekutiv försäljning.



Antalet betalkrav kopplat till betaltjänster och krediter ökar.

Förändrade konsumtionsmönster leder till fler krav

Svenskarnas konsumtionsbeteenden har förändrats under de senaste åren. Under 2019 växte e-handeln med cirka 16 procent¹. Många kunder väljer att betala med faktura, vilket innebär att fler handlar på kredit än tidigare. Följden är att fler personer riskerar att få betalningsproblem. I vår verksamhet ser vi att antalet ansökningar om betalningsförelägganden som är kopplade till betaltjänster och krediter ökar.

Ett annat exempel på förändrat beteende är betalning av parkeringsavgifter. Tidigare skedde detta kontant eller med kort, nu är det vanligare att betalningen görs med hjälp av appar som tillhandahålls av olika aktörer på marknaden. Även här finns möjligheten att samla betalningar på en faktura. Vi har under året sett en ökning av antalet ansökningar från aktörer som erbjuder tjänster för betalning av parkeringsavgifter.

Fortsatt expansiv utlåning av konsumtionslån

Enligt Finansinspektionens rapport *Svenska konsumtionslån* (juni 2019) står konsumtionslån med belopp över 250 000 kronor för den största andelen vid nyutlåning. Med konsumtionslån avses lån utan säkerhet i fastighet eller bostadsrätt. Dessa lån ökar också i antal, och ökningen har varit särskilt stor de senaste fem åren. Den starka konjunkturen och låga ränteläget har bidragit till detta. Bolånetak och amorteringskrav har också begränsat hushållens möjlighet att utöka befintliga bostadslån, vilket kan leda till att konsumtionslån används för bostadsändamål.

Av samma rapport framgår också att konsumtionslån står för 18 procent av hushållens skulder. De har stor påverkan på hushållens ekonomi. Enligt Finansinspektionens kartläggning innebär vart sjunde lån ett inkassokrav för låntagarna, vilket indikerar att många låntagare har betalningssvårigheter. Hushåll med nya konsumtionslån och lån sedan tidigare betalar i genomsnitt en fjärdedel av sin inkomst i ränta och amorteringar. Vid en ränteökning ökar risken för betalningssvårigheter.

¹Rapporten *Svensk e-handel 2019*, DIBS

Ovanstående trend är något som också syns i antalet ansökningar om betalningsföreläggande. Under 2019 har antalet ansökningar om skuldbelopp på 100 000–500 000 kronor ökat markant.

Avskaffade tv-avgifter leder till färre skulder

Politiska beslut om betalning av skatter och avgifter kan ha en stor påverkan på vår verksamhet. Under 2019 avskaffades tv-avgiften, vilken har varit en av de absolut vanligaste skulderna. Detta har lett till en tydlig minskning av det totala antalet nya skulder. Dessutom har antalet personer som får sin första skuld hos Kronofogden minskat.

Brott mot välfärdssystemet blir allt mer komplexa

Staten undanhålls stora belopp i form av exempelvis utebliven skatt och felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen. Här ingår exempelvis assistansbedrägerier i organiserad form och avancerade brottsupplägg mot vårt premiepensionssystem. I vår verksamhet ser vi att det blir vanligare att företag används som verktyg för att begå ekonomisk brottslighet, bland annat genom att målvakter används i bolagens styrelser. Vi märker också att brottsligheten blir mer komplex med internationella kopplingar och ett ökat användande av ”kryptovalutor”, till exempel bitcoin, för att försvåra upptäckt. Detta ställer krav på vår kompetens i att efterforska och säkra tillgångar. Vi behöver också fortsätta och utöka vår samverkan i det myndighetsgemensamma arbetet mot välfärdsbrottslighet.

Förtroende för vår verksamhet på en stabil och hög nivå

Undersökningsföretaget Kantar Sifo gör årligen en mätning av hur den svenska allmänheten uppfattar myndigheter. Resultatet sammanfattas i ett så kallat anseendeindex. Kronofogdens index 2019 var 42, vilket är samma anseendeindex som vi fick 2018. Genomsnittet för alla myndigheter i mätningen är 32. Allmänheten svarar positivt på frågorna om huruvida vi är en myndighet som håller vad vi lovar, upprätthåller etik och moral samt ger alla en likvärdig behandling.

Undersökningen visar också att kännedomen om Kronofogden har fortsatt att öka under året och att källan till kännedomen framförallt är media. Under 2019 har vi fortsatt vårt proaktiva mediarbete, bland annat genom att presentera intressant statistik, lyfta fram myndighetens förebyggande arbete och genom att berätta om vår samverkan med andra för att minska överskuldssättning och motverka brottslighet.

42 

Vårt anseendeindex var 42.
Genomsnittet för myndigheter i
mätningen var 32.



RESULTATREDOVISNING



Disposition av resultatredovisningen

Vi inleder resultatredovisningen med att beskriva vårt förebyggande arbete och hur vi samverkar med andra aktörer mot ekonomisk brottslighet. Därefter följer en presentation av resultatet i kundservice samt våra kärnprocesser: summarisk process, verkställighet och indrivning, skuldsanering och konkurstillsyn.

Resultatet i kärnprocesser och kundservice

Arbetet i våra kärnprocesser består till stor del av handläggning av ärenden och mål. Därför inleder vi respektive avsnitt med en redovisning av hur många ärenden eller mål som kommit in under året och hur många som vi avslutat. I relevanta delar redovisar vi individbaserad statistik med kön och ålder som indelningsgrund. När det är tillgängligt och relevant åskådliggör vi även tioåriga tidsserier i form av stapeldiagram i marginalen. Därutöver består redovisningen av följande resultatindikatorer:

- produktivitet och effektivitet
- kundernas väntetider
- kvalitet

Måtten på produktivitet utgörs av antal avslutade ärenden eller mål per årsarbetskraft för summarisk process, verkställighet, skuldsanering och konkurstillsyn. För kundservice syftar produktivitet på antalet besvarade telefonsamtal och e-postmeddelanden per årsarbetskraft.

Den inre effektiviteten avser kostnaden per avslutat ärende och mål inom kärnprocesserna. För kundservice redovisas kostnaden per besvarat samtal och e-postmeddelande.

I den årliga kvalitetsuppföljningen gör vi en samlad bedömning av kvaliteten i respektive process. I bedömningen använder vi fyra nivåer för att beskriva graden av kvalitet: A: Utmärkt, B: Bra, C: Bra, men kan förbättras och D: Måste förbättras.

Avslutningsvis gör vi en samlad bedömning av årets resultat i respektive process. I bedömningen använder vi nivåerna: Bra, Bra men kan förbättras och Måste förbättras.

I bilaga 1 definierar vi de begrepp som används i resultatredovisningen. Där beskriver vi också de metoder som vi använt för att ta fram uppgifter och bedöma resultat.

Övrig redovisning

I resultatredovisningen redogör vi också för Kronofogdens verksamhetsutveckling, kompetensförsörjning, ekonomiska förutsättningar och arbete med jämställdhetsintegrering. Vidare beskriver vi hur vi tar stöd av forskning och vår medverkan i internationella sammanhang. Avslutningsvis rapporterar vi hur många skadeståndskrav som riktas mot myndigheten.

Återrapporteringskrav

I Kronofogdens regleringsbrev för budgetåret 2019 finns flera återrapporteringskrav och uppdrag. I årsredovisningen redogör vi för och återrapporterar kraven som avser medelshantering (sidan 27), skuldsanering (sidan 33), verksamhetsutveckling (sidan 38), sjukfrånvaro (sidan 46) och jämställdhetsintegrering (sidan 51).

Statistiksammanställning

I statistiksammanställningen redovisar vi väsentliga mått och indikatorer som belyser verksamhetens utveckling och resultat för perioden 2017–2019. Här finns även statistik nedbruten på ålder och kön. I de delar det är relevant och möjligt att ta fram presenterar vi statistik för de senaste tio åren, perioden 2010–2019.

Förordning om budgetunderlag och årsredovisning (2000:605,3 kap, 1§)

Resultatredovisningen ska utformas så att den kan utgöra ett underlag för regeringens bedömning av myndighetens resultat och genomförande av verksamheten. Den ska utgå från de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och krav som regeringen har angett i regleringsbrev eller något annat beslut. Redovisningen ska innehålla analyser och bedömningar av verksamhetens resultat och dess utveckling.

För ärendeslag som omfattar ett stort antal ärenden ska antalet och styckkostnaden för handläggningen av dessa ärenden redovisas.

Förebyggande verksamhet

Uppdraget att motverka överskuldssättning ska genomsyra hela vår verksamhet. Under 2019 har vi arbetat för att stärka myndighetens fokus på att skapa förutsättningar för båda parter – den som vill ha betalt och den som ska betala – att lösa sin situation utan vår inblandning. Genom att ta reda på mer om våra kunders förutsättningar och behov, tydligare styra med mål som pekar mot färre kunder och genom att involvera chefer och medarbetare, tar vi nästa steg i vårt förebyggande arbete.

Målgrupper i det förebyggande arbetet

Vi riktar oss till strategiskt viktiga målgrupper i det förebyggande arbetet. Det handlar om personer och organisationer som i sin tur kan förmedla kunskap, bidra till att motverka överskuldssättning och verka för långsiktiga och hållbara privatekonomiska beslut – exempelvis lärare, kommunernas budget- och skuldrådgivare och personal på anstalter. I arbetet med att minska återkallelser av betalningskrav och skuldsättning vänder vi oss bland annat till företag och myndigheter som lämnar in ett stort antal ärenden till oss.

Färre barn och unga har skulder hos Kronofogden

Antalet barn och unga i vår indrivningsdatabas fortsätter att minska, från 713 barn 2018 till 628 barn i år. Det är det lägsta antalet sedan vi började mäta antalet skuldsatta barn i början av 2000-talet. Skuldsättningen hos unga är i dag i huvudsak brottsrelaterad. Det rör sig om skulder till Brottsofferfonden, böter och skadestånd, men även skatteskulder förekommer.

Vi samverkar med bland andra Finansinspektionen, Konsumentverket och Barnombudsmannen för att minska skuldsättningen hos barn och unga. Dessutom kontakter vi företag och organisationer när de lämnar in fordringar mot barn. Vi bedömer att vårt mångåriga arbete med att förebygga skuldsättning hos unga bidragit positivt till utvecklingen.

Nytt stödmaterial riktat till föräldrar

För att möta barns och ungdomars behov av kunskap om privatekonomi erbjuder vi ett undervisningsmaterial på vår webbplats som går under samlingsnamnet *Skuldkollen*. Skuldkollen finns även på Instagram med ett ökat antal följare. Under året har Skuldkollens filmer på Youtube visats 47 850 gånger, jämfört med 25 187 gånger i fjol.

Under året har vi lanserat ett nytt Skuldkollen-material som riktar sig till föräldrar: *Hur pratar du pengar med dina barn*. Materialet ska inspirera föräldrar att i högre utsträckning prata om pengar, konsumtion och prioriteringar med sina barn och ungdomar. På så sätt möts barn och unga av samma budskap i hemmet och i skolan.

Därutöver fortsätter vi att samarbeta med Bris i kommunikationen med barn som är oroliga över familjens ekonomi.

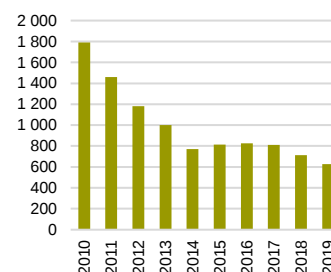
Ökad kunskap för att bättre möta utrikesföddas behov

Utrikesfödda personer är överrepresenterade i våra register, i synnerhet när det gäller skulder till staten, till exempel skatter, underhållsstöd och böter. Det visade resultaten i forskningsrapporten *Ekonomisk trygghet – en deskriptiv analys av migranternas överskuldssättning* (2018) – ett resultat av ett samarbete mellan Kronofogden och Rättssociologiska institutionen vid Lunds universitet.

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

Kronofogden ska verka för att en god betalningsvilja upprätthålls i samhället och att överskuldssättning motverkas.

Diagram 1. Antal barn i Kronofogdens indrivningsdatabas 2010–2019



Skuldkollen för föräldrar ger stöd till vuxna att prata pengar med sina barn.

Med anledning av rapporten har Kronofogden intervjuat ett antal utrikesfödda personer som tidigare haft skulder hos oss. Syftet är att förstå varför de blev skuldsatta, och vilka verktyg de hade behövt för att kunna betala skulden i tid. Slutsatsen är att det ofta är svårt för utrikesfödda att förstå innehållet i kraven och påminnelserna, liksom att en obetald skuld snabbt går över till Kronofogden. Många upplever också att det är svårt att ta kontakt med en myndighet.

Lokal samverkan för att förebygga vräkningar

Arbetet för att minska antalet vräkningar har fortsatt. Vi har uppdaterat metodstödet *Hemma!* som vi sprider för att initiera lokal samverkan mellan Kronofogden, bostadsbolag och socialtjänsten. På många orter i landet har vi etablerat en nära samverkan med framförallt kommunala hyresvärdar samt socialtjänsten och kommunernas budget- och skuldrådgivare. Genom denna samverkan ökar vi förståelsen för de olika aktörernas arbete och hittar gemensamma lösningar till hur vi kan minska antalet vräkningar.

Vi har tagit reda på mer om spelmissbrukets konsekvenser

Spelmissbruk är ett samhällsproblem som ofta ger ekonomiska konsekvenser. Vi har genomfört en förstudie för att ta reda på hur vi kan bidra till att minska skuldproblem och andra konsekvenser av spelmissbruk. Utgångspunkten har varit slutsatserna i forskningsstudien *Högriskspel på nätet och skuldsättning i befolkningen* som Kronofogden finansierat.



Vi har uppdaterat metodstödet *Hemma!* som vi sprider för att initiera lokal samverkan mellan Kronofogden, bostadsbolag och socialtjänsten.

Samverkan med Kriminalvården för att ge stöd till intagna

Kronofogden har länge samverkat med Kriminalvården för att ge stöd till intagna. De intagna har ofta svårt att sköta sin ekonomi då kontakten med omvärlden är begränsad. Under 2019 har vi fortsatt att utbilda personal som arbetar på häkten och anstalter, men också inom frivården. Vi vill stärka personalen i deras arbete med att stötta de intagna i ekonomiska frågor. Syftet är att öka de intagnas motivation och ge dem stöd att hantera sin privatekonomi, så att de inte ökar sin skuldbörda under tiden de är intagna. På det sättet vill vi underlätta återanpassningen till samhället och därigenom minska risken för återfall i brott.

Kriminalvårdens enkäter visar att merparten av deltagarna upplever att utbildningen gett dem värdefulla kunskaper och varit en god hjälp i arbetet med de intagnas privatekonomi.

SAMLAD BEDÖMNING AV ÅRETS RESULTAT, FÖREBYGGANDE VERKSAMHET

Kronofogden bedömer att resultatet för den förebyggande verksamheten är bra. Vi har ökat kunskapen om våra kunders förutsättningar och behov och fortsatt att samverka med strategiskt viktiga aktörer.

Vårt förebyggande arbete mot barn och unga har visat positiva resultat. Antalet barn som har skulder hos oss har fortsatt minska och vi bedömer att vårt mångåriga förebyggande arbetet har bidragit i utvecklingen. Därutöver har spridningen av undervisningsmaterialet Skuldkollen ökat markant under året.

Förebygga och motverka brott

I Kronofogdens uppdrag ingår att förebygga och motverka ekonomisk och annan brottslighet. Det har vi gjort genom att utmäta värdefulla tillgångar hos kriminella så att skulder för skadestånd, skatter och annat kan betalas. Vi har också motverkat bland annat välfärdsbrott, lönegarantibedrägerier och felaktig folkbokföring. Genom att vi samverkar med andra myndigheter blir vi effektivare och når längre.

Gemensamma insatser mot organiserad brottslighet

Det myndighetsgemensamma arbetet mot organiserad brottslighet inleddes 2009. I det samverkar vi med Polisen, Säkerhetspolisen, Åklagarmyndigheten, Ekobrottsmyndigheten, Skatteverket, Kriminalvården, Kustbevakningen, Tullverket, Försäkringskassan, Migrationsverket och Arbetsförmedlingen.

Kronofogden medverkar i myndighetsgemensamma insatser på strategiskt viktiga platser, så kallade hot spots. Till exempel flygplatser, hamnar och i särskilt utsatta områden. Där utmäter vi värdefulla tillgångar hos skuldsatta personer, såsom fordon, smycken och kontanter. Utmätningen av tillgångar medför att så kallade livsstilskriminella får svårare att finansiera sin livsstil. Tillgångsutmätning begränsar också möjligheten att investera i nya brottsupplägg. På så sätt motverkas kriminalitet och nyrekrytering till kriminell verksamhet.

Vi bedriver också en jourverksamhet där Polisen och andra myndigheter har möjlighet att nå oss dygnet runt, året runt för att snabbt kunna säkra tillgångar hos personer med koppling till organiserad brottslighet. Under 2019 har vi säkrat drygt 6,5 miljoner kronor genom jourverksamheten, en ökning med cirka 1,8 miljoner kronor jämfört med 2018. Det är pengar som till stor del går till att betala skadestånd, obetalda skatter och skulder till Brottsoffermyndigheten.

Aktivt arbete för att motverka välfärdsbrott

Enligt Polisens rapport *Myndighetsgemensam lägesbild om organiserad brottslighet 2018–2019* är missbruket av välfärdssystemen fortsatt omfattande. Kronofogden arbetar aktivt för att motverka välfärdsbrott. Vi underrättar också berörda myndigheter när vi misstänker missbruk av välfärdssystemet. I år har vi gjort 125 sådana anmälningar, jämfört med 100 anmälningar 2018.

Kronofogden har en skyldighet att anmäla till Skatteverket om vi i vår verksamhet observerar att en person inte är folkbokförd på rätt adress. Det är viktigt för oss att veta var en skuldsatt person är bosatt eftersom egendom i första hand eftersöks på folkbokföringsadressen.

Inom ramen för myndighetsgemensamma insatser mot organiserad brottslighet deltar vi i arbetet med att identifiera personer som är felaktigt folkbokförda på en viss adress. Brottsutredande myndigheter utreder syftet med den felaktiga folkbokföringen, till exempel om den är en del i ett upplägg för att begå välfärdsbrott. Om en ny adress blir känd kan vi även göra en utmätningsförrättning på den adressen. Myndighetens insatser mot skuldsatta personer som är felaktigt folkbokförda motverkar missbruk av välfärdssystemet.

Samverkan mot penningtvätt

Under 2019 har vi, liksom under fjolåret, deltagit i Polisens samordningsfunktion för åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism. Vi underrättar Finanspolisen när

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

Vi ska förebygga och motverka ekonomisk brottslighet.



Det myndighetsgemensamma arbetet mot organiserad brottslighet inleddes 2009.



Kronofogdens utmätning av tillgångar medför att så kallade livsstilskriminella får svårare att finansiera sin livsstil.

betalning tas emot i kontanter och det finns omständigheter som kan antas ha samband med eller utgöra penningtvätt. Under 2019 gjorde vi 85 anmälningar, jämfört med 93 under 2018.

Vi utreder om böter kan förvandlas till fängelsestraff

Kronofogden har genomfört en särskild granskning av obetalda bötesskulder i särskilt utsatta områden. Syftet har varit att utreda om böterna borde förvandlas till ett fängelsestraff. Vi har inriktat granskningen på livsstilskriminella som bedöms vara bötesimmuna, det vill säga personer som har ett antal obetalda böter och som uppenbart inte gjort vad de kunnat för att betala böterna. I samverkan med Åklagarmyndigheten utreds förutsättningarna för förvandling av böter till fängelse. Genom bötesförvandling blir det svårare för livsstilskriminella att undvika påföljd för brott.

Myndighetssamverkan för att motverka missbruk av lönegarantin

Kronofogden har bland annat som uppgift att granska konkursförvaltares handläggning av konkurser. Genom myndighetssamverkan har det sedan början av 2000-talet uppmärksamats att lönegarantin utnyttjas i konkurser av kriminella. Myndigheten har därför ett särskilt fokus på dessa bedrägerier i sin tillsyn och har i samverkan med andra myndigheter initierat brottsutredningar om misstänkt missbruk av lönegarantin.

Vi anmäler misstanke om överträdelse av näringsförbud

Kronofogden ansvarar för att utöva tillsyn över meddelade näringsförbud. När vi misstänker en överträdelse anmäler vi det till Åklagarmyndigheten. 2019 har vi anmält misstanke i 57 fall, jämfört med 42 fall 2018.

Fiktiva skulder motverkas i våra processer

Det förekommer att personer och företag lämnar in krav på fiktiva skulder, det vill säga skulder som inte har en grund i ett reellt skuldförhållande. Av den anledningen arbetar vi löpande med att så tidigt som möjligt identifiera sådana skulder och att inte fastställa eller driva in vad vi bedömer vara en fiktiv skuld. Vi låter inte heller en sådan skuld ingå i en skuldsanering.

Sammanlagd bedömning av vårt arbete för att förebygga och motverka ekonomisk och annan brottslighet

Vår bedömning är att våra samlade insatser bidragit till att minska motivationen att begå brott, ökat risken för upptäckt samt gjort det svårare att undvika påföljd.

Kundservice

Våra kunder får allt bättre möjligheter att själva hämta information och utföra sina ärenden via digitala tjänster. Ny funktionalitet har lett till att färre kunder har behov av att kontakta oss via telefon eller e-post. Samtidigt har väntetiderna till vår kundservice ökat något och produktiviteten minskat. Som en följd av lokaliseringen från Stockholm har vi utökat vår verksamhet i Östersund och många nya medarbetare har introducerats i arbetet under året.

Vi informerar och vägleder

TABELL 1. INKOMNA OCH AVSLUTADE TELEFONSAMTAL OCH E-POSTMEDDELANDEN, KUNDSERVICE

	2019	2018	2017
Inkomna kundfrågor till kundservice	1 337 114	1 488 179	1 517 559
- varav telefonsamtal	1 168 621	1 313 729	1 317 089
- varav e-post	168 493	174 450	200 470
Besvarade kundfrågor	1 139 177	1 243 473	1 301 277
- varav telefonsamtal	970 684	1 069 023	1 100 807
- varav e-post	168 493	174 450	200 470
Andel besvarade telefonsamtal	83 %	81 %	84 %

Trenden med färre kundfrågor fortsätter

Kundernas behov av att komma i kontakt med vår kundservice via telefon eller e-post har minskat med cirka tio procent jämfört med 2018. Det är en fortsättning på den trend vi har sett de senaste åren. Vi bedömer att en anledning till att antalet kundfrågor minskar är att fler använder våra digitala tjänster.

Fler kunder kommer fram i telefon

Vi har i år svarat på en större andel av kundfrågorna jämfört med föregående år. En anledning är att vi har haft färre tillfällen då en stor mängd kunder haft behov av att samtidigt komma i kontakt med oss under 2019 jämfört med 2018.

Därutöver har vi infört ett system som innebär att kunderna har möjlighet att bli uppringda istället för att vänta i kö. I snitt har vi besvarat 18 400 samtal i månaden med detta system. Antalet samtal som slutar med att kunder lägger på innan vi svarat har minskat med 19 procent jämfört med 2018. Det motsvarar ungefär 4 000 samtal per månad.

Färre men mer komplicerade frågor via e-post

Antalet kunder som kontaktar kundservice via e-post har minskat med tre procent jämfört med föregående år. Vi ser också att e-posten oftare gäller mer komplicerade ärenden som ska besvaras av andra delar av verksamheten.

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

Kronofogden ska tillhandahålla information och god service så att allmänhet och företag har goda förutsättningar för att kunna fatta långsiktiga och hållbara beslut.

Kort om processen

Kundservice handlägger och besvarar kundernas frågor, främst i i telefon och via e-post. Frågorna omfattar hela Kronofogdens verksamhet. Vi för även dialog med kunder och sprider information i digitala kanaler.

Diagram 2. Antal inkomna samtal, 2010–2019

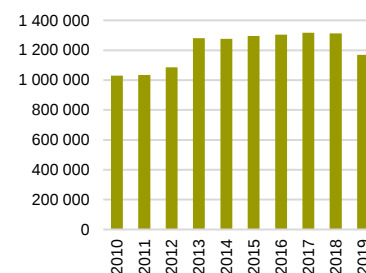
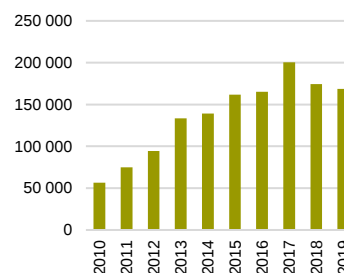


Diagram 3. Antal inkomna e-postmeddelanden, 2010–2019



Fler frågor via brev och fax

Det har blivit vanligare att företag skickar in frågor via brev eller fax under 2019, sannolikt till följd av den nya dataskyddsförordningen. Kundservice hanterade under året mellan 6 000 och 8 000 förfrågningar via brev och fax per månad - vilket är en resurskrävande hantering.

Det digitala kundmötet utvecklas och växer

Allt fler kunder använder Mina sidor

Våra kunder har under året fått bättre möjligheter att själva utföra sina ärenden och ta fram information om sina skulder via Mina Sidor. Sedan den första januari har tjänsten haft drygt 216 400 unika besökare. Av dessa har 201 267 tittat på sitt skuldsaldo.

Under året har vårt talsvar utökats med fler förinspelade meddelanden. Det innebär att kunder som väntar i telefonkö nu kan få information om bland annat betalningsanmärkningar, Mina Sidor och möjligheten till uppringning. Vi informerar även om aktuella händelser, exempelvis driftsstörningar, som kan påverka kötiden.

Klarspråk bidrar till ökad tillgänglighet på webben

Vår externwebb, kronofogden.se, är navet för myndighetens digitala möte med kunderna. Under året har vi haft ett särskilt fokus på tillgänglighet, klarspråk och översättningar på webbplatsen.

I klarspråksarbetet har vi prioriterat webbplatsens mest besökta sidor och de ämnen kunderna frågar mest om. Vi har dessutom påbörjat arbetet med att gå igenom och strukturera om information som finns på webbplatsen. Arbetet sker med utgångspunkt från olika undersökningar om kundernas behov.

Vi har översatt texter till minoritetsspråken och till engelska, tyska, polska, arabiska, persiska och somaliska. Urvalet av språk återspeglar våra kunders behov och syftar till ökad tillgänglighet.

Vi når fler kunder via Facebook

Under året har vi ökat vår närvaro på Facebook genom fler inlägg i syfte att öka förtroendet och sänka tröskeln att ta kontakt med oss. Därutöver kan kunderna kontakta oss via chatten på Facebook för att få svar på allmänna frågor. Kundservice har cirka 200 kundkontakter på Facebook varje månad. Varje kundkontakt brukar bestå av mellan två och fem meddelanden.

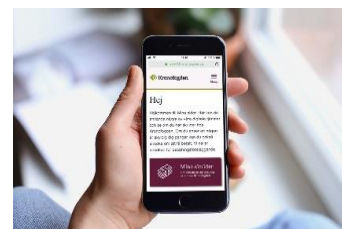
Under året har antalet som följer oss på Facebook ökat med 33 procent. De inlägg som fått störst räckvidd har handlat om nya regler för vräkning, bedragare som lurar äldre och vår samverkan med polisen.

Effektivitet och produktivitet

TABELL 2. PRODUKTIVITET OCH INRE EFFEKTIVITET, KUNDSERVICE

	2019	2018	2017
Besvarade samtal och e-postmeddelanden per årsarbetskraft	9 875	10 673	10 585
Verksamhetens kostnader (tkr)*	71 193	73 548	75 720
Verksamhetens intäkter (tkr)*	95	99	144
Kostnad per besvarat samtal och e-postmeddelande (kr)	62	59	58

*Intäkter och kostnader för kundservice har fördelats ut proportionerligt på kärnprocesserna när vi beräknat intäkter och kostnader för dessa.



Våra kunder har under året fått bättre möjligheter att själva ta fram information om sina skulder via Mina Sidor.



216 400

besökare på Mina sidor

Färre besvarade kundfrågor

Vi har besvarat färre samtal och e-postmeddelanden per årsarbetskraft än i fjol. Den minskade produktiviteten beror på att fler kundfrågor kommer via brev och fax, men även på att samtalstiderna har blivit längre. Kostnaden per kundfråga har ökat med sex procent.

Väntetider

TABELL 3. VÄNTETID, KUNDSERVICE

	2019	2018	2017
Medelväntetid per telefonsamtal (min:sek)	12:29	12:21	08:29
Medelsamtalstid per telefonsamtal (min:sek)	04:15	03:57	04:09
Andel besvarade e-post inom 24 timmar	83 %	93 %	66 %

Samtalstiderna har blivit längre

Kundens medelväntetid i telefon är under året i nivå med föregående år. I april uppmätte vi den längsta medelväntetiden i telefon, 20 minuter och 7 sekunder. Den kortaste medelväntetiden uppmättes i november med sju minuter.

Den genomsnittliga samtalstiden har ökat med 18 sekunder jämfört med föregående år.

Vi har tagit emot 575 056 e-postmeddelanden i vår myndighetsbrevlåda under 2019. Av dessa besvarades 168 493 i kundservice. 83 procent av all e-post besvarades inom 24 timmar, jämfört med 93 procent under 2018.

Vi bedömer att det finns flera orsaker till att samtalen blivit längre och att färre kunder får svar via e-post inom 24 timmar. När enkla skuldsaldofrågor nu kan besvaras via Mina Sidor återstår fler komplicerade frågor från dem som ringer oss, vilka tar längre tid att besvara. Som en följd av att vi flyttat kundserviceverksamhet från Stockholm och utökat den i Östersund har vi också anställt och introducerat många nya medarbetare under året.

Kvalitet

TABELL 4. HANDLÄGGNINGENS KVALITET, KUNDSERVICE

	2019	2018	2017
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	B	B	Uppföljning enligt Kronofogdens modell har inte skett

Kvaliteten i samtalen är fortfarande bra

Under 2019 har vi följt upp kundmötet i telefon genom medlyssning av 181 samtal. Den samlade bedömningen är att kvaliteten är bra och att 76 procent av samtalen håller en hög kvalitet. Det är en viss försämring jämfört med i fjol då motsvarande siffra var 85 procent. En förklaring är att vi valt att rikta uppföljningen i år mot de områden där vi tidigare noterat brister. Uppföljningen visar att vi bland annat kan bli ännu bättre på att styra samtalen så att kunderna får mer korrekta svar på sina frågor samt att stämma av och notera korrekta kontaktuppgifter.

Bra kvalitet på svaren i e-post

Vi har även genomfört en kvalitetsuppföljning av de e-postsvar som kundservice lämnar via myndighetsbrevlådan. Kvaliteten var hög i 69 procent av svaren vilket är något under 2018-års nivå där 75 procent av svaren var av hög kvalitet. Uppföljningen visar att vi kan bli bättre på att besvara kundens samtliga frågor med ett mer begripligt språk.

Vi har arbetat om metoden för att följa upp kvaliteten i e-post under 2019. Syftet är att skapa en bättre samsyn på kvalitetsarbetet. Det gör att årets resultat inte är direkt jämförbart med 2018.

SAMLAD BEDÖMNING AV ÅRETS RESULTAT, KUNDSERVICE

Kronofogden bedömer att kundservices resultat är bra men kan förbättras. Vi har ökat möjligheterna för våra kunder att utföra sina ärenden och att få uppgifter via Mina sidor. Kundernas möjlighet att nå kundservice via e-post ligger på ungefär samma nivå som förra året och kvaliteten är fortsatt bra. Förbättringsområden är främst väntetiden i telefon, där vår bedömning är att medelväntetiden för våra kunder vissa månader har varit för lång.

Summarisk process

Väntetiden för våra kunder som ansökt om betalningsföreläggande har ökat väsentligt under året. Orsakerna är flera. Även i år har många valt att vända sig till oss för hjälp med betalningsförelägganden eller handräckning. Under hösten har vi även driftsatt ett nytt it-stöd. Ett viktigt steg för att modernisera vår verksamhet, men bytet har inneburit ett omfattande förberedelsearbete och produktionsbortfall. De extra åtgärder som vi satt in för att minska väntetiderna fortsätter under 2020.

Vi handlägger krav på betalning och handräckning

TABELL 5. INKOMNA OCH AVSLUTADE MÅL I SUMMARISK PROCESS

	2019	2018	2017
Inkomna mål	1 334 352	1 341 746	1 217 684
Avslutade mål	1 204 930	1 310 647	1 227 595

Antalet inkomna mål är fortsatt högt

Under perioden 2009–2017 låg antalet inkomna mål i den summariska processen stabilt på cirka 1 200 000 per år. Men de senaste två åren har fordringsägare i högre utsträckning valt att vända sig till oss för att få sitt krav fastställt. 2019 kom det in 1 334 352 mål. Det är i nivå med 2018 och tio procent fler än 2017. Mål som registreras manuellt ökade med sju procent till drygt 222 100 mål. De senaste två åren har de manuella målen ökat med tolv procent.

Antalet avslutade mål 2019 är färre än föregående år. Det betyder att vi inte fullt ut klarat att möta inflödet.

Andelen mål som har återkallats under året uppgår till 43 procent, vilket är i nivå med 2018. Orsaken till att mål återkallas är vanligtvis att den som bett om vår hjälp med att fastställa ett krav har fått betalt eller nått en uppgörelse med den som kravet riktar sig mot.

De flesta av målen riktar sig mot fysiska personer. Endast 13 procent av målen har en juridisk person som svarande. I 26 procent av ansökningarna mot fysiska personer är kapitalbeloppet i ansökningen 500 kronor eller lägre.

Betalningsförelägganden är den vanligaste måltypen

96 procent av alla ansökningar i den summariska processen rör betalningsföreläggande. Det innebär att någon vill att vi fastställer ett krav på betalning. Ansökningarna handlar bland annat om fordringar för telekom- och energirelaterade tjänster, fordringar från banker och finansbolag, samt obetalda avgifter till Trafikförsäkringsföreningen.

Därutöver har det kommit in cirka 29 000² ansökningar om vanlig handräckning, varav 95 procent rör vräkning. Antalet ansökningar om vanlig handräckning minskade med åtta procent.

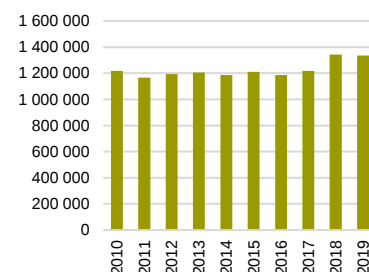
Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

Kronofogden ansvarar för frågor om betalningsförelägganden och handräckning.

Kort om processen

Vi fattar beslut om borgenärens rätt att kräva betalning, begära vräkning eller få rätt till egendom. Det sker inom ramen för den så kallade summariska processen. Det är ett förenklat förfarande där vi, i stället för en domstol, fattar ett beslut, det vill säga ett utslag. Ett utslag är en förutsättning för att en borgenär ska kunna ansöka om vår hjälp med att driva in en skuld eller genomföra en vräkning (verkställighet). Om det uppstår en tvist överlämnar vi ärendet till domstol.

Diagram 4. Antal inkomna mål, summarisk process 2009–2019



² Vid årsskiftet fanns det cirka 27 000 inkomna mål som inte var registrerade med måltyp, vilket kan ha påverkat 2019 års resultat.

Övriga måltyper är betalningsfastställelse i pant, det vill säga fordringar där panträtt finns i fastigheter, samt särskild handräckning, som kan handla om att eldistributionsföretag vill få tillgång till en elmätare. Under 2019 har det kommit in totalt 2 300³ sådana mål vilket är en minskning med nio procent jämfört med 2018.

Personer mellan 26 och 34 år får flest krav

Av de fysiska personer som kraven riktar sig mot är 44 procent kvinnor och 56 procent män. Fördelningen mellan kvinnor och män har i stort sett varit oförändrad de senaste åren.

Den största gruppen med krav på betalning återfinns i åldersgruppen 26–34 år följt av åldersgruppen 35–44 år. Detta är ett mönster som kvarstår sedan 2018.

Nytt it-stöd på plats

I oktober driftsatte vi ett helt nytt it-stöd för den summariska processen. Efter flera års utvecklingsarbete kunde vi då ersätta ett äldre stordatorsystem, som varit i drift sedan 1992. Ersättningen är en viktig milstolpe och nödvändig för att vi ska kunna effektivisera myndighetens verksamhet och erbjuda våra kunder fler moderna digitala tjänster.

Produktivitet och effektivitet

TABELL 6. PRODUKTIVITET OCH INRE EFFEKTIVITET, SUMMARISK PROCESS

	2019	2018	2017
Avslutade mål per årsarbetskraft	4 540	4 902	4 405
Intäkter av anslag (tkr)	320 463	322 539	324 319
Övriga intäkter (tkr)	3 788	4 690	1 402
Intäkter av ansökningsavgifter (tkr). Disponeras ej av myndigheten	397 158	401 402	357 040
Kostnader (tkr)	324 252	327 229	325 721
Kostnad per avslutat mål (kr)	269	250	265

Inför driftsättningen av det nya it-stödet har verksamheten arbetat med en rad förberedelser, bland annat i form av tester och utbildning. Driftsättningen har också medfört ett tillfälligt produktionsbortfall för att säkerställa systemets funktionalitet och för att införa och etablera nya arbetssätt. Detta medförde att cirka 100 000 färre mål avslutades i november och december jämfört med tidigare månader.

Produktionsbortfallet under hösten innebar att avslutade mål per årsarbetskraft minskade med sju procent för året 2019. Kostnaden per avslutat ärende har ökat med åtta procent.



Det nya it-stödet för summarisk process är på plats. Nu kan vi satsa fullt ut på utveckling av digitala tjänster för våra kunder.

³ Vid årsskiftet fanns det cirka 27 000 inkomna mål som inte var registrerade med måltyp, vilket kan ha påverkat 2019 års resultat.

Väntetider

TABELL 7. VÄNTETID, SUMMARISK PROCESS

	2019	2018	2017
Antal dagar från ansökan till utslag*	74	67	66
Antal dagar från ansökan till beslut*	113	107	108
Andel avslutade mål inom 2 mån.	66 %	69 %	69 %
Andel avslutade mål inom 4 mån.	88 %	89 %	89 %

*Ett mål avslutas efter att vi meddelar utslag eller beslut. Vi meddelar utslag när svaranden har blivit delgiven och inte bestrider kravet. Beslut fattar vi i övriga fall, till exempel när den svarande bestridit kravet eller inte kunnat nås för delgivning.

Längre väntetider på utslag och beslut

Väntetiden för våra kunder som ansökt om betalningsföreläggande har ökat under året – den var väsentligt längre än normalt vid årets slut för både utslag och beslut. Det gäller framförallt de ansökningar som kräver manuell registrering. Orsakerna till det är flera.

Antalet ansökningar som kräver manuell registrering har ökat kraftigt sedan 2018. Under 2019 fortsatte ökningen till sju procent jämfört med 2018. Handläggningstiden för registrering av manuella mål har varit lång under 2019, och då främst under andra halvåret.

Samtidigt har arbetsbelastningen ökat för den betalningsföreläggande verksamheten. De långa handläggningstiderna medför i sig ytterligare frågor för medarbetarna att hantera. Mål kompletteras och uppgifter ändras eller blir inaktuella. Driftsättningen av det nya it-stödet under hösten innebar också att vissa beslut tagit längre tid.

Under november och december förstärkte vi processen med medarbetare från andra delar av vår verksamhet för att framförallt registrera ansökningar i det nya it-stödet. Insatserna för att korta väntetiderna för våra kunder kommer att fortsätta under 2020.

Kvalitet

TABELL 8. HANDLÄGGNINGENS KVALITET, SUMMARISK PROCESS

	2019	2018	2017
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	B	B	B

Bra kvalitet i nio av tio mål

I den årliga kvalitetsuppföljningen har vi granskat kvaliteten i 494 mål. Granskningen visar att kvaliteten är bra i 89 procent av målen. Det är något bättre än förra året då kvaliteten var bra i 86 procent av målen. Målen är av typen betalningsförelägganden, betalningsfastställelse ur pant och vanlig handräckning.

SAMLAD BEDÖMNING AV ÅRETS RESULTAT, SUMMARISK PROCESS

Kronofogden bedömer att den summariska processens resultat måste förbättras. Produktiviteten och kostnadseffektiviteten har minskat kraftigt under årets sista månader. Kvaliteten är fortsatt bra.

Kundernas väntetider är ett tydligt förbättringsområde för den summariska processen.

Verkställighet och indrivning

Färre kunder har ansökt om verkställighet 2019 jämfört med året innan. Samtidigt har vi genomfört fler utmätningar och drivit in det högsta beloppet någonsin. Våra kunders väntan på verkställighet har kortats, likaså har kundernas väntetid på in- och utbetalningar mer än halverats. Enhetliga arbetssätt och en effektiv produktionsstyrning är förklaringar till att vi har blivit effektivare. Men det finns också områden där vi kan bli bättre, bland annat i dokumentationen av vräkningar.

Vi ser till att den som ska ha betalt får sina pengar

TABELL 9. INKOMNA OCH AVSLUTADE MÅL, VERKSTÄLLIGHET OCH INDRIVNING

	2019	2018	2017
Totalt antal inkomna mål	1 929 190	2 222 191	2 201 734
- varav allmänna mål	1 272 080	1 509 902	1 538 085
- varav enskilda mål	657 110	712 289	663 649
Totalt antal avslutade mål	2 349 592	2 337 806	2 293 509
- varav allmänna mål	1 663 671	1 669 061	1 687 109
- varav enskilda mål	685 921	668 745	606 400
Totalt antal fullbetalda mål*	1 282 250	1 264 709	1 248 527
- varav allmänna mål	1 036 408	1 036 469	1 045 502
- varav enskilda mål	245 842	228 240	203 025

* Fullbetalda mål ingår som en del i avslutade mål.

Minskning av antalet allmänna mål

Vi handlägger allmänna mål: skulder till stat, kommun och landsting och enskilda mål: skulder till privatpersoner och företag. Antalet allmänna mål har minskat med 16 procent jämfört med förra året. Det är den lägsta volymen på tio år. Den främsta orsaken är att tv-avgiften har avskaffats.

Antalet enskilda mål har också minskat något jämfört med förra året. Vi bedömer att situationen med långa väntetider i den summariska processen under årets sista månader haft viss inverkan genom att färre mål gått vidare till beslut om verkställighet.

Antalet avslutade mål var i nivå med föregående år.

Andelen personer med skulder på historiskt låg nivå

I slutet av 2019 hade 458 850 företag och privatpersoner skulder hos oss. Under 2019 har gruppen som får sin första skuld hos Kronofogden minskat med 13 procent, vilket kan jämföras med att gruppen ökade med tolv procent under 2018.

Antalet gäldenärer har legat på en stabil nivå, strax under 500 000 de senaste tio åren. Samtidigt har Sveriges befolkning ökat. Det innebär att andelen personer med skulder hos oss har minskat över tid och nu ligger på historiskt låg nivå: 3,8 procent. Att fler beviljats

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

Vi ansvarar för frågor om verkställighet och indrivning. Vi är behörig myndighet i ärenden om bistånd av andra staters myndigheter för verkställighet och indrivning, och utbyter information och delgivning av handlingar i ärenden om verkställighet och indrivning.

Kort om processen

Kronofogdens mest omfattande uppgift är att handlägga allmänna och enskilda mål och driva in skulder som bidrar till att borgenärer får betalt för sina fordringar.

Vi verkställer betalningsanspråk mot privatpersoner och juridiska personer. I det arbetet agerar vi opartiskt och utreder vilka tillgångar gäldenären har. När en tillgång påträffas ska den utmätas och omsättas i pengar.

Vi ska beakta gäldenärens rättigheter. Om det visar sig att betalning inte är möjlig ska vi leverera en tillförlitlig utredning till borgenären som visar varför betalning inte var möjlig.

Diagram 5. Antal inkomna allmänna och enskilda mål, 2010–2019

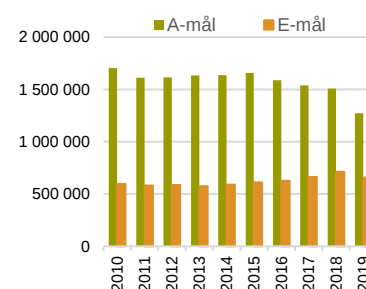
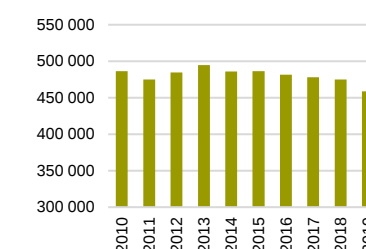
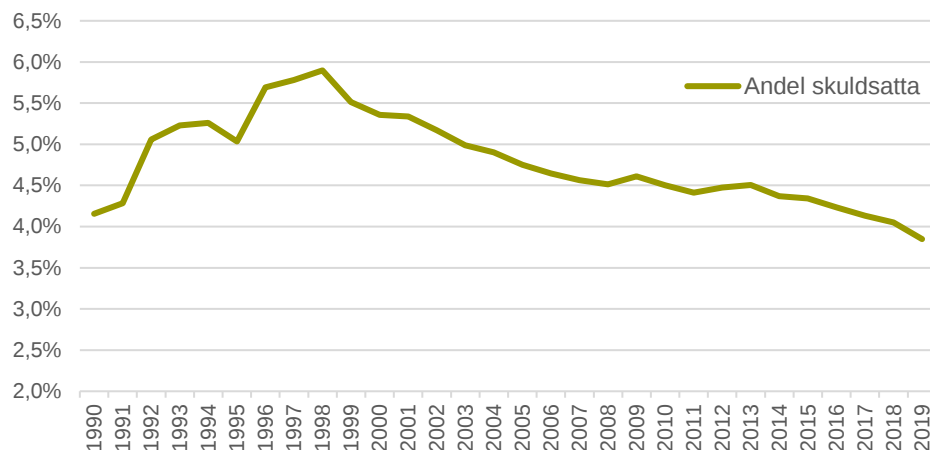


Diagram 6. Antal gäldenärer med skuld i Kronofogdens indrivningsdatabas 2010–2019



skuldsanering har bidragit till den utvecklingen. Andra orsaker är låga räntor och en fortsatt stark konjunktur, även om vi nu ser viss avmattning.



Figur 3: Andel personer som har skulder hos Kronofogden av Sveriges befolkning (fysiska personer) åren 1990-2019

Fler män än kvinnor har skulder

Bland de privatpersoner som har skulder hos oss är två av tre män. Det finns också skillnader i typ av skulder mellan män och kvinnor. Män har oftare obetalda böter och skulder till Brottsofferfonden. För kvinnor är det vanligare med skulder kopplade till studiemedelsavgifter.

Den största gruppen skuldsatta hos Kronofogden återfinns i åldersgruppen 35–44 år, medan den näst största åldersgruppen är 45–54 år.

Vräkningar och handräckningar

TABELL 10. VRÄKNINGAR, VERKSTÄLLIGHET OCH INDRIVNING

	2019	2018	2017
Inkomna ansökningar om vräkning	5 752	6 017	6 069
Verkställda vräkningar	2 506	2 154	2 091
Barn berörda av verkställd vräkning	467	448	392

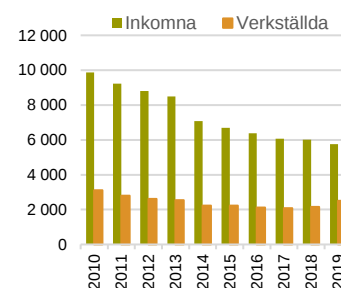
Färre har ansökt om vräkning

Vi har fått in färre ansökningar om vräkning i år jämfört med 2018. Det är främst en följd av situationen med längre väntetiderna i den summariska processen under årets sista månader.

Antalet verkställda vräkningar ökade med 16 procent. Vår bedömning är dock att ökningen i hög grad beror på förbättrad kvalitet i redovisningen. Vi genomförde en genomlysning av våra it-stöd under året som visade att registreringar ibland saknas trots att vräkning skett. Ofta handlar det om vräkningar från lokaler och parkeringsplatser som saknat registrering.

467 barn har berörts av vräkning under året, vilket är en ökning jämfört med 2018. Antalet kommuner där barn drabbas av vräkningar var 101 under 2019 jämfört med 102 kommuner 2018.

Diagram 7. Antal inkomna och verkställda vräkningar, 2010–2019



Utmätning av lön och annan egendom

TABELL 11. VERKSTÄLLIGHETSÅTGÄRDER OCH INDRIVET BELOPP (MILJARDER KRONOR)

	2019	2018	2017
Antalet nya beslut om löneutmätning	126 210	122 011	110 026
Pågående löneutmättningsbeslut	107 277	109 692	106 635
Antal beslut om utmätning	92 618	90 331	73 373
Avslutade tillgångsundersökningar	205 626	222 956	214 559
Totalt indrivet belopp	12,99	11,91	11,60
- varav indrivet belopp allmänna mål	6,89	6,13	6,34
- varav indrivet belopp enskilda mål	6,09	5,78	5,26

Indrivet belopp det högsta någonsin

Vi driver in skulder genom utmätning av lön och annan egendom. Indrivet belopp har ökat med drygt en miljard kronor under 2019, vilket motsvarar nio procent. Totalt har vi drivit in cirka 13 miljarder, vilket är det högsta beloppet någonsin. Löneutmätning är den åtgärd som genererar mest pengar till dem som ska ha betalt i enskilda mål.

Under 2019 har antalet nya beslut om löneutmätning fortsatt att öka. Antalet skuldsatta med pågående löneutmättningsbeslut ligger kvar på tidigare års nivåer. Vi kan också, likt föregående år, se en ökning av antalet beslut om utmätning av annan egendom än lön. I år är ökningen tre procent, medan utmättningsbesluten under 2018 ökade med 23 procent. Utmätning av pengar på bankkonton är vanligast.

Vi har under året säkrat 222 miljoner kronor genom kvarstad i brottmål, det vill säga tagit egendom som säkerhet för en viss skuld i avvaktan på dom. Det motsvarar 21 procent av det belopp som yrkats av borgenärer. Motsvarande belopp för 2018 var 81 miljoner kronor, eller 12 procent av yrkat belopp. Vidare har vi säkrat 135 miljoner kronor i betalningssäkringar, vilket motsvarar 64 procent av yrkat belopp. Motsvarande belopp 2018 var 155 miljoner kronor, eller 66 procent.

Försäljning av utmätt egendom

TABELL 12. INKOMNA OCH AVSLUTADE FÖRSÄLJNINGSSÄRENDEN

	2019	2018	2017
Inkomna fastighets- och bostadsrättsförsäljningsärenden	2 677	2 855	2 510
Avslutade fastighets- och bostadsrättsförsäljningsärenden	2 797	2 583	2 421
Antal sålda fastigheter och bostadsrätter	866	718	750
Andel sålda fastigheter/bostadsrätter i förhållande till inkomna	32 %	25 %	30 %
Antalet sålda objekt genom nätauktion	6 212	5 705	7 697



13 miljarder

Totalt indrivet belopp 2019.

Fler sålda fastigheter och bostadsrätter

Antalet fastighets- och bostadsrättsärenden har befunnit sig i en nedåtgående trend de senaste tio åren, även om de ökade något 2018. I år var antalet ärenden något lägre än förra året. Andelen sålda fastigheter och bostadsrätter i förhållande till antalet inkomna ökade under 2019.

Mer betalt inom lösöreförsäljningen

Vi har sålt 6 212 objekt på våra nätauktioner under året, vilket är en ökning med nio procent. Totalt har försäljningarna gett 88,6 miljoner kronor, vilket är en ökning med 5,7 miljoner kronor jämfört med 2018.

Vi säljer flera sorters egendomar

Personbil och lätt lastbil är de egendomstyper som inbringar mest pengar vid försäljning. De har under året stått för ungefär hälften av köpeskillingen på våra nätauktioner, 43,4 miljoner.

Vi har också sålt smycken och accessoarer, såsom klockor och väskor, för nästan 7,5 miljoner kronor.

Vi har under året sålt flera olika sorters egendomar genom nätauktion än tidigare, bland annat byggnader på ofri grund, det vill säga byggnader som uppförts på någon annans mark, samt andelslägenheter, nyttjanderätter och onoterade aktier.

Internationell verkställighet

TABELL 13. INDRIVNING TILL OCH FRÅN UTLÄNDSKA STATER

	2019	2018	2017
Inkomna mål från utländska stater	2 955	2 282	2 512
Skickade mål till utländska stater	2 402	2 101	1 949
Indrivet belopp utländska mål (mnkr kronor)	31,8	21,9	39,8

Ökat samarbete med andra länder för att driva in medel

Under 2019 har antalet mål med begäran om verkställighet från utländska stater ökat. Vi har tagit emot 2 955 mål, vilket är en ökning med 29 procent jämfört med 2018. Samtidigt har antalet mål som vi skickar för verkställighet till utländska stater ökat med 14 procent. Det belopp som vi drev in till utländska stater uppgick till 31,8 miljoner kronor, en ökning med 45 procent jämfört med föregående år.

En effektiv, rättssäker och hållbar hantering av inbetalade medel

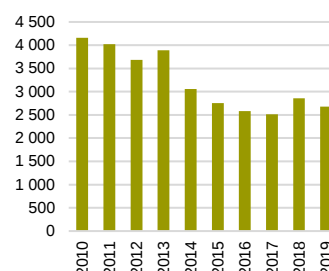
Kronofogden hanterar en stor mängd inbetalningar, cirka 300 000, varje månad. Inbetalningarna består av medel som vi drivit in genom utmätning och av inbetalningar direkt från gäldenären.

Våra kunder får sina pengar snabbare

Den genomsnittliga handläggningstiden för manuella utbetalningar har förkortats avsevärt, från närmare sju dagar 2018 till tre dagar i år. Som längst var handläggningstiden i juli, 5,5 dagar i genomsnitt.

Under 2018 ägde ett antal oförutsedda incidenter med felaktiga utbetalningar rum. Verkställighetsprocessens medelshantering bedömdes därför vara ett förbättringsområde i den interna styrningen och kontrollen.

Diagram 8. Antal inkomna fastighets- och bostadsrättsärenden, 2010–2019



Personbil och lätt lastbil är de egendomstyper som inbringar mest pengar vid försäljning.



3 dagar

Handläggningstiden för manuella utbetalningar

Återrapporteringskrav regleringsbrev 2019

Kronofogdemyndigheten ska ha en långsiktigt effektiv, rättssäker och hållbar hantering av inbetalade medel. Myndigheten ska redovisa handläggningstiderna, vilka fel som förekommer, i vilken omfattning de förekommer och vilka konsekvenser de medför. Myndigheten ska även beskriva hur telen förebyggs.

Fel som förekommit under året

Under andra halvåret 2019 har 103 felaktiga utbetalningar skett i enskilda fall. Statistik finns endast för andra halvåret då en ny rutin infördes under sommaren. Dessförinnan hanterades utbetalningarna som skadestånd. Vi bedömer dock att omfattningen och felen var ungefär likartade under första halvåret.

75 av de fel som förekom var manuella handläggarfel och resterande del beror på maskinell hantering. I något enskilda fall har det inte gått att fastställa orsaken. Felen i de enskilda fallen har inneburit att ett totalt belopp om cirka 744 000 kronor betalats ut felaktigt. Av detta belopp är i dagsläget cirka 163 000 kronor inte återbetalade, men arbetet med att återfå dem pågår. Kundförluster har konstaterats med drygt 6 000 kronor.

Dessutom orsakade vårt it-stöd under året en större incident. Cirka 330 inbetalningar kopplades helt eller delvis till fel gäldenär, vilket resulterade i felaktiga utbetalningar från vår sida.

Konsekvensen av felaktiga utbetalningar är att skuldsaldot i målet är felaktigt. I några fall har skulden varit fullbetald i systemet på felaktiga grunder och i andra fall har skulden inte krediterats med inbetalt belopp från start då betalningen kopplats till fel gäldenär. Felen skapar merarbete för våra kunder och för oss, och kan riskera att påverka kundernas förtroende.

Åtgärder för att förebygga och minimera risken för fel

För att säkerställa en långsiktigt hållbar, effektiv och rättssäker hantering av myndighetens in- och utbetalningar har vi genomfört omfattande åtgärder under året. De syftar till att förebygga och minimera risken för felaktiga eller dubbla utbetalningar. De syftar också till att förtydliga och förbättra hanteringen så att skadan minimeras i de fall ett fel har inträffat.

Åtgärderna innebär att vi kartlagt arbetsflödet, förbättrat arbetssätten och ökat den maskinella inläsningen av uppgifter. I syfte att minimera skadan när ett fel inträffat har vi tagit fram en struktur för att hantera it-incidenter. Vi har även förbättrat och preciserat den löpande kvalitetssäkringen i form av dagliga kontroller och avstämningar av in- och utbetalningar.

Produktivitet och effektivitet

TABELL 14. PRODUKTIVITET OCH INRE EFFEKTIVITET, VERKSTÄLLIGHET OCH INDRIVNING

	2019	2018	2017
Avslutade mål per årsarbetskraft*	4 555	4 559	4 433
Intäkter av anslag (tkr)	1 361 610	1 292 822	1 298 008
Övriga intäkter (tkr)	26 842	27 975	15 833
Intäkter av grundavgifter m.m. (tkr). Disponeras ej av myndigheten	1 018 089	983 699	1 089 238
Kostnader (tkr)	1 386 909	1 322 522	1 313 136
Kostnad per avslutat mål (kr)*	767	733	756

* Vid kostnadsberäkningen per avslutat mål undantas preskriberade allmänna mål, vilket innebär att avslutade allmänna och enskilda mål i tabell 9 inte kan ställas mot kostnaden ovan för att beräkna kostnaden per avslutat mål.

Vi avslutar fler mål

Under 2019 var antalet avslutade mål om verkställighet per årsarbetskraft i nivå med föregående år. Kostnaden per avslutat mål ökade med 5 procent.



För att förebygga och minimera risken för felaktiga utbetalningar har vi bland annat kartlagt arbetsflödet och förbättrat arbetssätten.

Väntetider

TABELL 15. VÄNTETID, VERKSTÄLLIGHET OCH INDRIVNING

	2019	2018	2017
Andel gäldenärer utredda inom 9 mån.	98 %	97 %	97 %
Andel förstagångsgäldenärer handlagda inom 3 mån.	96 %	95 %	92 %
Andel första försäljningsförsök av fastigheter inom 4 mån.	55 %	62 %	81 %
Andel första försäljningsförsök av lös egendom inom 2 mån.*	43 %	41 %	27 %

* 2018 års siffra har korrigerats från 51 % till 41 % jämfört med årsredovisningen 2018. Detta beror på ett nytt beräkningssätt.

De flesta gäldenärer utreds inom nio månader

I 98 procent av ärendena har vi gjort en utredning av gäldenärers tillgångar inom nio månader. Tiden är beräknad från det att målet kom in till oss, eller från att en tidigare utredning inte längre är giltig, fram till dess att vi genomfört en ny utredning. I de flesta fall är dock utredningstiden kortare än nio månader.

I de fall vi inte genomfört en utredning inom nio månader beror det vanligtvis på att vi utreder komplicerade tillgångsförhållanden, till exempel försäljning av fastigheter eller att en rättslig prövning pågår.

Längre väntetid på försäljning

I 55 procent av fastighetsärendena har vi gjort ett första försäljningsförsök inom fyra månader. Det är en försämring jämfört med föregående år. När det gäller försäljning av lös egendom har vi gjort ett första försäljningsförsök inom två månader i 43 procent av ärendena.

För att korta väntetiden har vi ökat bemanningen, gjort en värdeflödeskartläggning och tagit fram prioriterade åtgärder för att effektivisera försäljningsprocessen.

Kvalitet

TABELL 16. HANDLÄGGNINGENS KVALITET, VERKSTÄLLIGHET OCH INDRIVNING

	2019	2018	2017
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	B	C	C

Bättre resultat i årlig uppföljning av kvaliteten

Den årliga uppföljningen visar att kvaliteten är bra i 51 procent av de totalt 242 granskade ärendena. Det är en förbättring jämfört med i fjol då 41 procent av de granskade ärendena höll en hög kvalitet.

De förbättringsområden vi identifierat handlar bland annat om hur vi hämtar information om tillgångar i kontakten med gäldenären, och att vi inte har en enhetlig tillämpning av i vilken ordning tillgångar ska utmätas.

Brister i kvaliteten vid vräkningar

Vi har även gjort en fördjupad granskning av kvaliteten i ärenden om vräkning. Av 60 granskade ärenden fick 75 procent omdömet ”måste förbättras”. De brister som förekommer

rör främst dokumentation och registrering samt att handlingar saknas i akterna. Därutöver klarar vi inte vårt mål om att handläggningen ska ske inom fyra veckor i alla ärenden. Det förekommer även brister vid delgivningen.

Vi kommer att fortsätta följa kvaliteten genom att granska samtliga vräkningar som avslutas under januari och februari 2020. Vräkningar är tidskrävande och komplexa ärenden som kräver stor kunskap hos de medarbetare som hanterar dem. Därför kommer vi genomföra kompetenshöjande insatser under våren 2020.

SAMLAD BEDÖMNING AV ÅRETS RESULTAT, VERKSTÄLLIGHET OCH INDRIVNING

Kronofogden bedömer att resultatet för området verkställighet och indrivning är bra, men kan förbättras.

Antalet utmätningar och indrivet belopp har fortsatt öka. Handläggningstiderna för medelshantering har halverats och ligger nu på normala nivåer.

Kvaliteten bör höjas i dokumentationen av vräkningar. Det finns också utrymme för förbättringar i väntetiderna för försäljningsärenden.

Skuldsanering

Antalet skuldsatta som ansökt om skuldsanering har ökat kraftigt under 2019. Tack vare ett nytt standardiserat arbetssätt ser vi ett trendbrott – de långa väntetiderna har kortats och våra kunder får snabbare besked om skuldsanering. Vi har också infört en ny uppföljningsmodell som gör det möjligt att kontinuerligt följa upp och analysera effekterna av det nya arbetssättet.

Vi handlägger ansökningar om skuldsanering

TABELL 17. INKOMNA OCH AVSLUTADE ÄRENDEN, SKULDSANERING

	2019	2018	2017
Totalt antal inkomna ärenden	28 963	24 868	24 308
- varav skuldsaneringsärenden	21 603	18 237	19 509
- varav omprövningar	7 360	6 631	4 799
Totalt antal avslutade ärenden	30 075	25 523	20 133
Avslutade skuldsaneringsärenden	23 419	18 471	15 777
- varav beviljade skuldsaneringar	12 250	10 752	9 954
- varav avslag/avvisningar/avskrivningar	11 169	7 720	5 823
Avslutade omprövningar	6 656	7 052	4 356
- varav beslut om ändring	2 257	1 920	1 453
- varav beslut att upphäva	284	243	215
- varav avslagna/avvisade/avskrivna ansökningar om omprövning	2 873	3 171	1 866
- varav avslut genom samordnad handläggning*	1 242	1 718	822

* En pågående skuldsanering kan vara föremål för flera ärenden om omprövning samtidigt. Detta hanteras genom så kallad samordnad handläggning. Då fattas endast ett beslut om omprövning, resterande omprövningar avslutas utan att registreras som beslut.

Fortsatt kraftig ökning av antalet ansökningar om skuldsanering

Antalet nya ansökningar om skuldsanering fortsätter att öka. Under 2019 är ökningen 18 procent jämfört med föregående år. Det är den största årliga ökningen sedan den nya lagstiftningen infördes. Vid utgången av 2019 har cirka 44 200 personer en pågående skuldsanering. Det är cirka 5 800 personer fler än förra året.

Av de kunder som har fått sin ansökan handlagd under året, har 52 procent blivit beviljade skuldsanering. Det är en minskning med sex procentenheter jämfört med föregående år. En anledning till detta är att vi handlagt fler ärenden under andra halvåret och att beslut om avslag görs tidigare i processen än beviljade skuldsaneringar. Följden är att antalet avslag ökat i år då många avslutats under 2019, medan en stor del av de beviljade skuldsaneringarna avslutas under 2020.

Fler omprövningar till följd av ökat antal skuldsaneringsärenden

Antalet inkomna ansökningar om omprövning har ökat under 2019. Det är en förväntad och naturlig följd av att pågående skuldsaneringar har ökat de senaste två åren. Antalet avslutade omprövningar har under året minskat med sex procent i förhållande till föregående år.

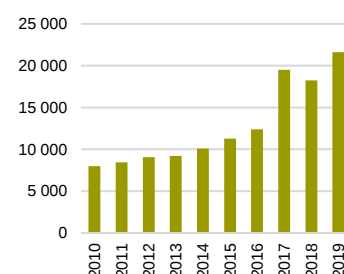
Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

Kronofogden ansvarar för frågor om skuldsanering.

Kort om processen

Skuldsanering innebär att överskuldsatta helt eller delvis kan befrias från sina skulder. Ett av grundkraven är att den skuldsatta inte under överskådlig tid bedöms kunna betala sina skulder. Vi prövar och beslutar i skuldsaneringsärenden och omprövar beslut om skuldsanering.

Diagram 9. Antal inkomna ansökningar om skuldsanering, 2010–2019



Olika orsaker till skuldsättning

46 procent av ansökningarna om skuldsanering kommer från kvinnor och 54 procent från män. De vanligaste orsakerna till överskuldsättning både för kvinnor och män är sjukdom, överkonsumtion och arbetslöshet.

Flest ansökningar om skuldsanering kommer från åldersgruppen 45–54 år följt av åldersgruppen 35–44 år.

Få återkommer med nya skulder

TABELL 18. SKULDSANERINGSBESLUTENS HÅLLBARHET

	2019	2018	2017
Andelen beslut om skuldsanering som inte har upphävts 2 år efter beslutsåret	98,3 %	98,0 %	97,9 %

Vår uppföljning visar att de allra flesta som fått skuldsanering, 98 procent, inte återkommer med nya skulder inom två år.

Vi informerar skuldsatta om möjligheten att få skuldsanering

Det finns cirka 60 000 personer med långvariga skuldproblem i våra register. Vi har påbörjat ett arbete med att kontakta dessa personer för att ge information om deras möjlighet att förbättra sin ekonomiska situation genom skuldsanering.

Under året har vi kontaktat 400 personer. De vi kontaktar upplever att det är positivt att få information om skuldsanering då många inte känt till att möjligheten finns. Däremot är det för tidigt att säga hur stor andel av dessa personer som söker skuldsanering då ansökan inte kommer in direkt. Vi hänvisar alla till kommunens budget- och skuldrådgivare, som i många fall har väntetider.

Budget- och skuldrådgivare bidrar i utvecklingen

Kommunernas budget- och skuldrådgivare har en viktig roll i att stödja skuldsatta som vill ansöka om skuldsanering. För att möta rådgivarnas behov av kunskap anordnar vi regelbundna informations- och utbildningstillfällen.

I år har vi dessutom bjudit in budget- och skuldrådgivare för att bidra i skuldsaneringsprocessens utveckling. Bland annat har de medverkat i värdeflödeskartläggningar och i utvecklingen av en ny digital tjänst för ansökan.

Bättre kontroll i skuldsaneringens betalningsförmedling

Vi tar emot inbetalningar från kunder med skuldsanering – pengar som sedan fördelas till borgenärer i varje enskilt ärende. Betalningsförmedlingen införde vi 2016, i samband med den nya lagstiftningen om skuldsanering.

Betalningsförmedlingen har varit ett prioriterat förbättringsområde under året. När Riksrevisionen granskade betalningsförmedlingen förra året identifierade de ett antal brister. Bland annat att vi har flera manuella kontroller som ökar risken för fel i processen. För att minska omfattningen av manuellt arbete och risken för fel behöver vi därför införa mer maskinell hantering. Under året har vi tagit fram nya maskinella rapporter som underlättar felsökning och kontroll.

Standardiserat arbetssätt har minskat väntetiderna

Under våren införde vi ett nytt, standardiserat arbetssätt med en enhetlig informationsinsamling i samtliga skuldsaneringsärenden. Vi har också infört en ny uppföljningsmodell och kontinuerligt följt upp och analyserat effekterna av det nya arbetssättet.

Det nya arbetssättet har inneburit ett trendbrott i de långa väntetiderna för skuldsaneringsärenden. Tiden från att ett ärende kommer in till påbörjad handläggning har minskat från sex till två månader. Ytterligare en effekt är att antalet avslutade ärenden ökade med 29 procent sista kvartalet 2019 jämfört med första kvartalet 2019.

Återrapporteringskrav regleringsbrev 2019

Den 1 november 2016 trädde nya regler om skuldsanering i kraft. Kronofogden har tillfört tillfälliga medel under 2017–2019 för att hantera det ökande antalet ansökningar inom skuldsaneringen. Myndigheten ska redovisa vilka åtgärder som har vidtagits för att minska handläggningstiderna och för att öka kapaciteten inom skuldsaneringen, samt resultatet av åtgärderna.

Produktivitet och effektivitet

TABELL 19. PRODUKTIVITET OCH INRE EFFEKTIVITET, SKULDSANERING

	2019	2018	2017
Avslutade ärenden per årsarbetskraft	163	135	106
Intäkter av anslag (tkr)	254 091	249 056	236 453
Övriga intäkter (tkr)	2 510	3 338	1 000
Intäkter av avgift för betalningsförmedling (tkr). Intäkterna disponeras inte av myndigheten	9 757	6 472	2 829
Kostnader (tkr)	256 601	252 394	237 452
Kostnader för betalningsförmedlingen*	7 928	7 063	5 088
Kostnad per avslutat ärende (kr)	8 532	9 889	11 794

Vi avslutar fler ärenden

Produktiviteten, mätt som antal avslutade mål per årsarbetskraft, har förbättrats kraftigt. Vi har avslutat 163 ärenden per årsarbetskraft, vilket är en ökning med 21 procent jämfört med 2018. Kostnaden per avslutat mål minskade med 14 procent.

Väntetider

TABELL 20. VÄNTETID, SKULDSANERING

	2019	2018	2017
Andel beslut om skuldsanering inom 7 mån.	20 %	3 %	37 %
Andel avslag inom 3 mån.	16 %	2 %	6 %
Andel omprövningar avslutade inom 3 mån.	89 %	63 %	70 %
Antal pågående skuldsaneringsärenden äldre än 9 mån.	521	777	860

Kortare väntetider för kunderna

Ett nytt enhetligt arbetssätt infördes under våren. Eftersom väntetiden efter påbörjad handläggning är drygt tre månader ser vi inte den fulla effekten av förändringarna i år. Antalet ärenden som inte tagits om hand inom nio månader är dock betydligt färre än föregående år – en trend som ser ut att fortsätta. Likaså fattar vi fler beslut om såväl skuldsanering som omprövningar inom sju respektive tre månader.



21 %

Vi avslutar 21 procent fler ärenden per årsarbetskraft än i fjol.

Kvalitet

TABELL 21. HANDLÄGGNINGENS KVALITET, SKULDSANERING

	2019	2018	2017
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	B	B	B

Bibehållen kvalitet

Uppföljningen visar att kvaliteten är bra i 55 procent av de 150 granskade ärenden som rör skuldsanering och omprövning. Det är något bättre än i fjol då kvaliteten var bra i 53 procent av ärendena. Generellt sett har ärendena om omprövning en bättre kvalitet än ärenden om skuldsanering. Det vi framförallt kan förbättra är metodstöd i form av mallar för avslag och underrättelser, samt mallar för att ange rättsligt stöd för beslut. Som mallen för avslag är utformad i dag finns det en risk för att medarbetarna missar att göra den helhetsbedömning av alla omständigheter i ärendet som talar för eller emot att bevilja skuldsanering. Mallen för underrättelser och avstämningar behöver stötta medarbetarna bättre i vad som ska undersökas och noteras.

SAMLAD BEDÖMNING AV ÅRETS RESULTAT, SKULDSANERING

Kronofogden bedömer att resultatet för området skuldsanering är bra, men kan förbättras. Vi har genomfört stora förändringar under 2019 med goda effekter. Produktiviteten har förbättrats avsevärt tack vare ett standardiserat arbetssätt. Väntetiderna för våra kunder har förkortats; vi kan nu hantera ett större inflöde av ansökningar med kortare ledtider.

Avstämning och redovisning av betaltjänsten ska förbättrats ytterligare.

Konkurstillsyn

Antalet konkurser var 2019 i nivå med föregående år. Under året har vi bland annat fokuserat på att bidra till snabbare hantering av konkurser. Vi har också förtydligat vilka krav som gäller för att få ett förordnande som konkursförvaltare. En konkurs i en dansk leksakskedja satte verksamheten på prov och ledde till att vi fattade närmare 1 000 beslut om gränsöverskridande lönegaranti.

Vi utövar tillsyn över konkurser och lönegaranti

TABELL 22. INKOMNA OCH AVSLUTADE ÄRENDEN, KONKURSTILLSYN

	2019	2018	2017
Inkomna konkursärenden	8 067	7 990	6 957
Avslutade konkursärenden	7 625	7 149	6 472
Inkomna lönegarantiprocesser	72	33	77
Avslutade lönegarantiprocesser	46	63	101

Under 2019 fick vi in 8 067 konkursärenden, vilket är i nivå med förra året. Antalet avslutade konkurser ökade med sju procent.

Av de konkurser som avsåg fysiska personer var 22 procent kvinnor och 78 procent män. 45–54-åringar är den åldersgrupp där flest har försatts i konkurs, följt av 35–44-åringar.

Kortare handläggningstider vid konkurser

Förvaltarnas halvårsvisa rapporter, så kallade halvårsberättelser, är utgångspunkten för arbetet i konkurstillsynen. Utifrån noteringarna i dessa rapporter kan diskussioner föras med förvaltaren om konkursens avslut. Vi har aktivt verkat för att konkursernas avslut inte ska fördröjas i onödan genom att vara snabba med vår slutgranskning av konkurserna. Det har bidragit till kortare handläggningstider. Under 2019 har den genomsnittliga handläggningstiden för en konkurs förkortats till 373 dagar, jämfört med 2018 då den var 402 dagar.

Bedömning av arvoden

Tingsrätten får inte fastställa förvaltarens arvode till ett belopp som är högre än

- det arbete som uppdraget har krävt
- den omsorg och skicklighet som förvaltaren visat
- konkursboets omfattning.

Under 2019 har Kronofogden förespråkade nedsättning av arvoden i två procent av de avslutade ärendena, vilket är i nivå med föregående år. Av dessa har vi fått bifall från domstolarna i 74 procent av fallen, vilket också är i nivå med föregående år.

Nya högre krav på konkursförvaltare

Under 2018 beslutade Kronofogden om ett nytt ställningstagande för konkursförvaltare. Ställningstagandet sammanfattar de krav som vi ställer på personer som vill få uppdrag som konkursförvaltare. Målet är att alla som får sådana uppdrag uppfyller högt ställda krav på kunskap och erfarenhet, samt har en organisation som är lämplig för konkursförvaltning.

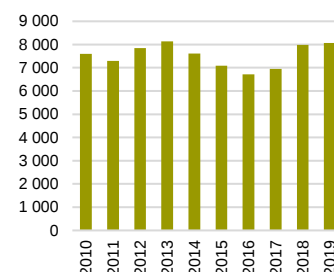
Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

Kronofogden ansvarar för frågor om tillsyn i konkurs samt lönegaranti vid konkurs och företagsrekonstruktion.

Kort om processen

Kronofogden är tillsynsmyndighet i konkurser, vilket betyder att vi utövar tillsyn över konkursförvaltarnas arbete. Konkursförvaltare utses av domstol. Vår roll är att övervaka att konkursförvaltningen sker lagenligt och ändamålsenligt samt att konkurser avvecklas snabbt.

Diagram 10. Antal inkomna konkursärenden, 2010–2019



373 dagar

Genomsnittlig handläggningstid för en konkurs.

Under hösten har konkurstillsynen påbörjat en inventering av konkursförvaltarna och deras organisationer. Vi har kontaktat förvaltare och inlett en dialog med utgångspunkt i de krav som myndigheten ställer och hur förvaltarna ska leva upp till dessa. Arbetet kommer att fullföljas under våren 2020.

Fördjupade kontroller vid förvaltarförslag

Under 2019 har vi tagit fram ett ställningstagande som rör förslag om hur en viss person ska utses till konkursförvaltare i en konkurs. Ställningstagandet innebär framförallt att vi ska göra fördjupade utredningar när en konkursförvaltare ska utses på förslag av borgenär eller gäldenären. Detta för att säkerställa att det inte finns några kopplingar mellan konkursförvaltaren och någon av intressenterna i konkursen. Syftet är att förvaltarens opartiskhet i konkursen inte ska kunna ifrågasättas.

Utvecklat samverkan med domstolar

Konkurstillsynen har under året fördjupat utbytet med landets konkursdomstolar. Vi har bland annat deltagit i det nybildade nätverket för konkursdomare. Sedan en tid träffar vi även Domstolsverket ett par gånger om året. Vid behov sker också möten med enskilda domstolar. Utbytet med tingsrätterna kommer att intensifieras ytterligare under nästa år. Syftet är att genom dialog och erfarenhetsutbyte gynna konkurshandläggningen, både hos tingsrätterna och på vår myndighet.

Konkurs ledde till många beslut om gränsöverskridande lönegaranti

Vår konkurstillsyn har ansvar för att fatta beslut om lönegaranti i gränsöverskridande situationer, det vill säga i fall där ett bolag försatts i konkurs i ett annat EU-land, men där arbetstagaren utfört sitt arbete i Sverige.

Våren 2019 försattes en dansk leksakskedja i konkurs. Bolaget hade ett antal svenska butiker – och ett stort antal anställda i Sverige. Kronofogden kom till slut att fatta närmare 1 000 beslut om gränsöverskridande lönegaranti för företagets svenska medarbetare. Ett normalår tar vi beslut i cirka 20 ärenden av det här slaget.



1 000

Antalet beslut om gränsöverskridande lönegaranti – normalt fattar vi cirka 20 beslut av det här slaget per år.

Bättre funktionalitet i digital tjänst

Vi tillhandahåller en digital tjänst där konkursförvaltare och företagsrekonstruktörer kan lämna in konkurs- och rekonstruktionshandlingar. Under året har vi uppgraderat tjänsten. Andelen av landets förvaltare och rekonstruktörer som är anslutna till tjänsten är hög.

Produktivitet och effektivitet

TABELL 23. PRODUKTIVITET OCH INRE EFFEKTIVITET, KONKURSTILLSYN

	2019	2018	2017
Avslutade ärenden per årsarbetskraft	235	219	183
Intäkter av anslag (tkr)	48 104	53 358	56 274
Övriga intäkter (tkr)	472	599	186
Kostnader (tkr)	48 576	53 957	56 461
Kostnad per avslutat ärende (kr)	6 371	7 548	8 721

Fler avslutade ärenden

Avslutade ärenden per årsarbetskraft har ökat med sju procent. Vi kan endast till viss del påverka avslutstakten, eftersom det är domstol som avslutar konkursärenden, efter begäran från förvaltaren. Kostnaden per avslutat ärende har minskat med 16 procent.

Väntetider

TABELL 24. VÄNTETID, KONKURSTILLSYN

	2019	2018	2017
Yttrande inom 6 veckor	96 %	99 %	96 %

Snabbare konkurshantering

Vi har granskat inkomna sluthandlingar och lämnat yttranden till tingsrätten inom sex veckor i 96 procent av ärendena. Målet för genomsnittlig yttrandetid i mindre konkurser ska vara under 20 dagar, vilket vi uppnått under året.

Vi har bidragit till en snabbare konkurshantering, till exempel genom påminnelser och kvalitetssäkring av förvaltarnas arbetssätt och rutiner i den ekonomiska redovisningen. I slutet av konkurshanteringsprocessen påverkas snabbheten mer direkt av konkurstillsynen genom de slutgranskningar som vi gör.

Kvalitet

TABELL 25. HANDLÄGGNINGENS KVALITET, KONKURSTILLSYN

	2019	2018	2017
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	B	B	B

Fortsatt bra kvalitet i konkurstillsynen

Vår uppföljning visar att kvaliteten är bra i drygt 90 procent av de granskade ärendena om konkurstillsyn. Det är en förbättring jämfört med förra året då kvaliteten var bra i 68 procent av ärendena. Granskningen omfattade 90 ärenden som haft en utökad tillsyn. De områden vi kan förbättra är främst dokumentation samt vårt arbete med att förmå konkursförvaltarna att ge in sluthandlingar så att konkurser kan avslutas.

SAMLAD BEDÖMNING AV ÅRETS RESULTAT, KONKURSTILLSYN

Den samlade bedömningen av konkurstillsynsprocessen är bra. Tillsynen över konkursförvaltarnas arbete bedrivs ändamålsenligt och med god kvalitet. Överlag har vi yttrat oss snabbt och väntetiderna i konkurserna har minskat. Produktiviteten och kostnadseffektiviteten har ökat.

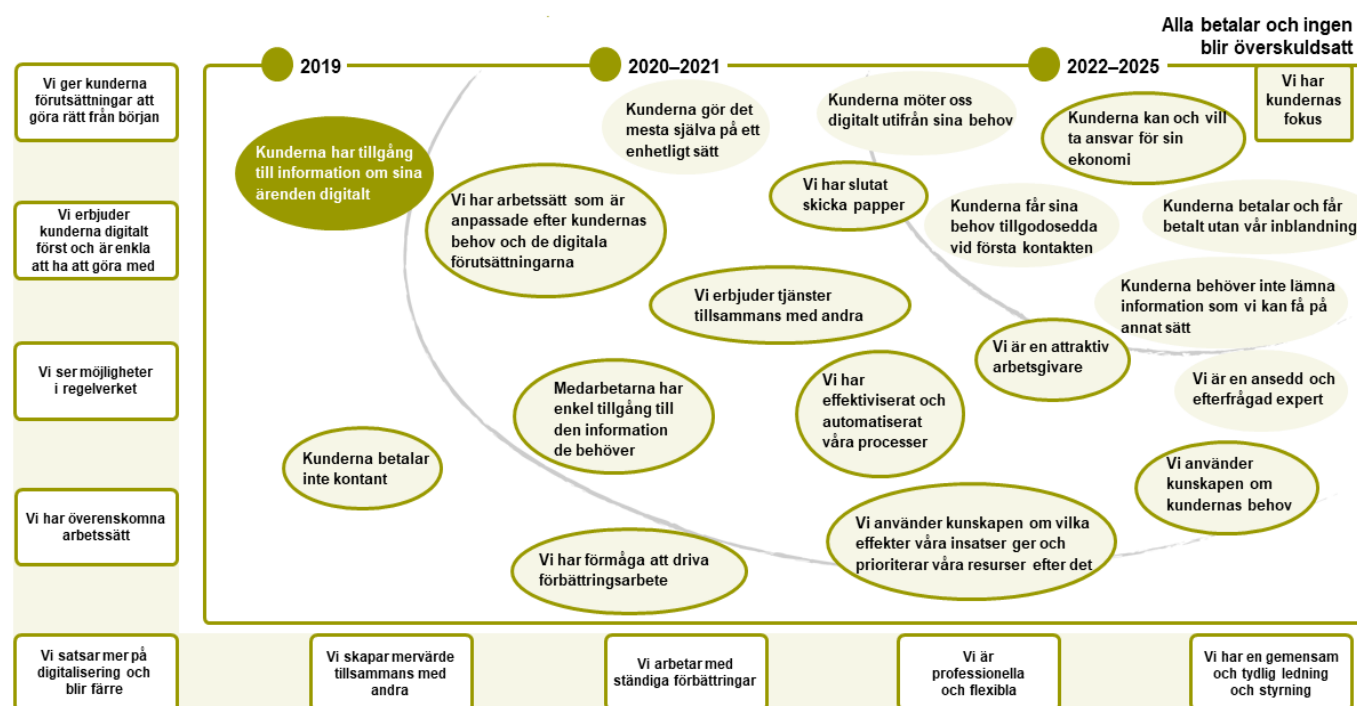
Verksamhetsutveckling

Kronofogden är en myndighet i stark förändring. Vi utvecklar för att ge kunderna bättre service och kortare väntetider. Under en längre tid har vi lagt stora resurser på ersättning av gamla it-system, och gått i mål med merparten av det arbetet. Nu har vi bättre möjligheter till nyutveckling som ger verklig nytta för kunderna. Den nya tekniken ger oss förutsättningar att utveckla exempelvis digitala tjänster. I början på året fastställde vi ett nytt sätt att arbeta med utveckling. Det bygger på tvärfunktionella arbetssätt och agila principer, och ger oss förutsättningar att öka utvecklingstakten.

Återrapportering enligt regleringsbrev 2019

Kronofogden ska redovisa de viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna som genomförts under året. Redovisningen ska göras utifrån förväntad nytta, påverkan på myndighetens sätt att utföra sina uppgifter och när effekten förväntas uppnås. Vidare ska myndigheten redovisa vilka större framtida utmaningar som har identifierats, men där något utvecklingsarbete ännu inte inletts.

Utvecklingsplanen – vad har vi uppnått under året?



Figur 4: Kronofogdens utvecklingsplan 2019–2025

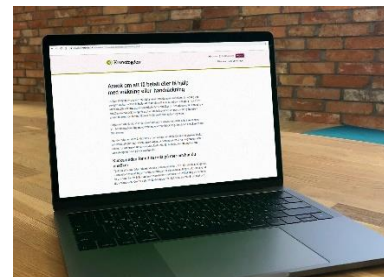
Kronofogdens utvecklingsplan består av ett antal tillstånd som vi arbetar för att uppnå på kortare och längre sikt. Under året har vi fortsatt arbetet med att

- utveckla nya digitala tjänster
- minska hanteringen av kontanter
- öka vår förmåga att driva förbättringsarbete.

Fortsatt utveckling av digitala tjänster

Under 2018 tog vi fram en ny teknisk plattform för utveckling av digitala tjänster. Under 2019 har vi bland annat tagit fram digitala tjänster för ansökan om vräkning och för handräckning. Vi har även vidareutvecklat några av våra befintliga tjänster med ytterligare funktionalitet, till exempel skuldutdragstjänsten. I syfte att minska hanteringen av kontanter har vi även utvecklat en ny betaltjänst inom vår försäljning av utmätt egendom.

Kronofogden har under året inlett en fördjupad samverkan med Försäkringskassan. Ett tiotal medarbetare från vår systemmyndighet arbetar tillsammans med oss för att utveckla våra digitala tjänster. På så vis skapar vi ett kompetensutbyte och får ytterligare kraft i vår digitala utveckling.



Under 2019 tog vi fram en ny teknisk plattform att utveckla digitala tjänster på.

Minskad kontanthantering

Vi vill minimera vår hantering av kontanter i och med att hanteringen är förknippad med säkerhetsrisker och risken för penningtvätt. Kontanthanteringen är dessutom kostsam.

Vi har därför undersökt de juridiska förutsättningarna för att minska kontanthanteringen under året. Vi konstaterar att det i nuläget inte är möjligt för oss att vägra ta emot kontanter. Däremot arbetar vi kontinuerligt med att minska kontanthanteringen i de delar av verksamheten där den förekommer, framförallt i våra receptioner och i försäljningen. I försäljningen har vi utvecklat en ny betalningstjänst via Swish. Den kommer att tas i drift under 2020. Vi har även arbetat med information både internt och externt i syfte att minska de kontanta betalningarna.

Ökad förmåga att driva förbättringsarbete

Vi har ökat vår förmåga att driva förbättringsarbete genom medarbetarinvolvering och fortsatt fokus på ständiga förbättringar i alla delar av verksamheten. Vi har arbetat med att effektivisera och standardisera våra processer, till exempel genom att införa enhetliga arbetssätt för uppstart av ärenden inom verkställigheten och hela skuldsaneringsprocessen.

Under året har vi bedrivit ett arbete med att se över och förbättra vår produktionsstyrning. Hela myndigheten arbetar redan med visuell produktionsstyrning med hjälp av tavlor och produktionsplaner, vilket involverar medarbetarna i planeringen och ger alla bättre överblick. Men vi ser en potential i att ytterligare utveckla denna styrning. Inte minst behöver det befintliga förbättringsarbetet kopplas tydligare till produktionsstyrningen, så att avvikelser i verksamheten också leder till förbättringar.

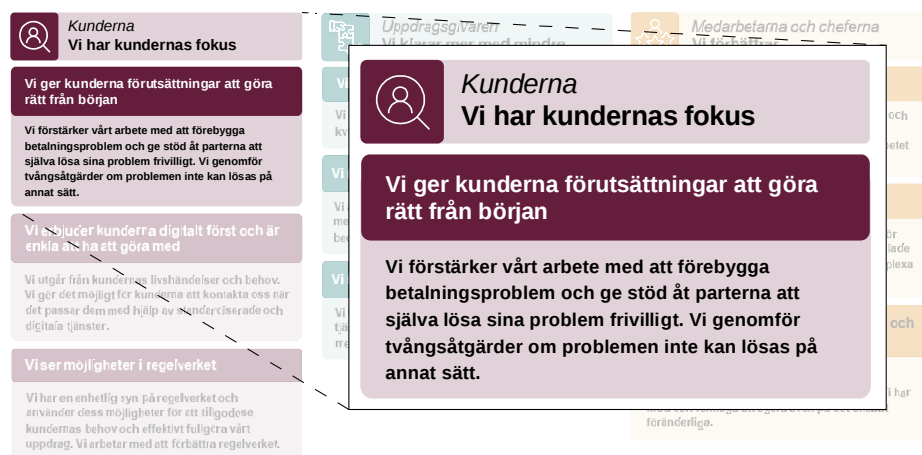
Nytt sätt att arbeta med utveckling

I januari 2019 tog vi beslut om ett nytt sätt att arbeta med utveckling. Det bygger på tvärfunktionella arbetssätt och agila principer. Arbetssättet ska användas för allt utvecklingsarbete, både med och utan inslag av it. Under året har vi implementerat det nya arbetssättet i hela myndigheten. Nyckelroller i utvecklingsarbetet har stärkts i sin förmåga att arbeta tvärfunktionellt och agilt genom kompetensutvecklingsinsatser. Alla verksamhetsprocesser arbetar på det nya sättet, men har kommit olika långt i införandet.

En fördel med det nya arbetssättet är att samma personer arbetar med såväl löpande förvaltning som med ny- och vidareutveckling. Vi ökar kvaliteten i våra leveranser, men får också en tydligare bild av vilken leveranskapacitet vi har på kortare och längre sikt.

Utveckling med kundernas fokus

Under 2019 har vi tagit flera steg framåt när det gäller att ta reda på mer om kundernas behov, för att i nästa steg systematiskt kunna möta behoven.



Figur 5: Kronofogden arbetar utifrån de nio strategierna och med ett allt större fokus på att ge kunderna förutsättningar att göra rätt från början.

Stärkt kompetens i att leda behovsdriven utveckling

Vi ska ge våra kunder förutsättningar att göra rätt från början så att de själva kan lösa sina problem frivilligt. För att klara det behöver vi förstå våra kunder och deras behov. Under året har samtliga chefer och vissa nyckelroller deltagit i en introduktion och övning i vad det innebär att ha kundernas fokus och arbeta behovsdrivet. Vi har stärkt vår förmåga att leda det behovsdrivna utvecklingsarbetet och byggt upp en större intern kompetens i frågan. Ett arbete har påbörjats med att inventera vilken kunskap som i dag finns i organisationen kring olika kundbehov. Nästa steg är att systematisera kundinsikter – både befintliga och kommande. Det kommer underlätta spridning av insikterna och göra att vi på ett enkelt sätt kan använda dem i vårt utvecklingsarbete.

Kundresa har gett bättre insikt i gäldenärernas behov

Under 2019 har vi genomfört en så kallad kundresa ur ett gäldenärsperspektiv. Kundresan syftar till att få en övergripande bild av behoven hos dem som ska betala, med start redan innan man har ett ärende hos Kronofogden till dess att man är skuldfri. Kundresan ger en nulägesbild, men också inblick i hur vi kan möta kundbehoven på ett bättre sätt. Dessa insikter ger oss ett bättre underlag för att prioritera bland våra utvecklingsinitiativ framöver.

Vi involverar kunderna i utvecklingen

Som stöd för vårt utvecklingsarbete har vi tagit fram en struktur och ett arbetssätt för att systematiskt arbeta med utveckling utifrån kundernas behov. En av framgångsfaktorerna är att involvera både kunder och medarbetare, för att säkra att utvecklingen möter både kundens och verksamhetens behov. Strukturen och arbetssättet har testats under hösten för att sedan kunna rulla igång i den löpande verksamhetsutvecklingen under 2020.

Under 2019 har vi testat prototyper på tänkta kunder vid utveckling av digitala tjänster. Vi har testat på gymnasieelever och budget- och skuldrådgivare. Genom ett tydligare kund- och behovsdrivet perspektiv i utvecklingsarbetet kan vi använda våra utvecklingsresurser på ett effektivare sätt, och få ut en större effekt av våra insatser.

En effektivare skuldsaneringsprocess

Under 2018–2019 genomfördes ett utvecklingsarbete inom skuldsaneringsprocessen i syfte att korta väntetiderna, öka kvaliteten i beslut och arbetsgång, samt frigöra resurser för ökad servicegrad och bättre kundbemötande. Målet var att åstadkomma en förenklad, standardiserad och rättssäker skuldsaneringsprocess i samtliga sektioner.

Efter en framgångsrik utvecklingsinsats är effektiviseringen av handläggningen inom skuldsanering ett faktum. Tack vare ett nytt standardiserat arbetssätt har väntetiderna för kunderna minskat från 26 till 8 veckor under 2019, trots att antalet inkomna ärenden har ökat med 18 procent under samma period.



I maj 2019 genomförde vi vårt första hackaton med deltagare från många olika delar av verksamheten och från hela landet.

Innovation leder till utveckling

På Kronofogden har vi ett så kallat innovationslabb. Det är en tvärfunktionell grupp vars arbete syftar till att stärka myndighetens innovationsförmåga och utveckla en livskraftig innovationskultur. Innovationslabbet ska ta fram och förverkliga förslag till utveckling som bidrar till att genomföra våra strategier.

I maj 2019 genomförde vi vårt första egna hackaton med deltagare från många olika delar av verksamheten och från hela landet. Förutom att generera ett antal utvecklingsinitiativ bidrog hackaton till att skapa engagemang för utveckling. Vi fick in 18 tävlingsbidrag, varav ett – automatisk värdering av bilar – utvecklats i en första prototyp under 2019.

Som en del av innovationsarbetet har vi påbörjat ett samarbete med Vinnova och andra aktörer för att utveckla och testa en chatbot, det vill säga ett program som simulerar ett mänskligt samtal med hjälp av artificiell intelligens. Chatboten ska svara på enkla frågor om personlig ekonomi och framförallt rikta sig mot personer mellan 16 och 25 år. Syftet är att förebygga överskuldssättning genom att möta målgruppen i sociala medier.

Erfarenhetsutbyte genom e-samverkan

Kronofogden deltar sedan några år aktivt i eSam, e-samverkan mellan ett 20-tal myndigheter. Syftet är att bidra med kompetens och erfarenheter i ett samhällsperspektiv, men också att stärka den egna myndighetens utvecklingsförmåga. Samverkan bidrar till enhetlighet, standardisering och effektivitet inom vitt skilda områden som personcentrerad informationshantering (Min Data), informationssäkerhet och arkitektur – inom myndigheten och i statsförvaltningen.

Inom ramen för eSam har vi tagit ett färdledaransvar för att tillsammans med Bolagsverket, Lantmäteriet, Migrationsverket, Skatteverket, Polisen, Transportstyrelsen, Sveriges kommuner och regioner och Centrala studiestödsnämnden (CSN) utveckla myndigheternas tillgång till och hantering av medborgares finansiella status. Flera myndigheter har identifierat det som ett område med stor effektiviseringspotential, till exempel för att gemensamt omhänderta EU-krav.

Verksamhetsutveckling med inslag av it

Ersättningen av gamla it-stöd närmar sig slutet

Stordatorsystemet Supro driftsattes 1992 och har varit ett av våra viktigaste it-stöd för summarisk process. Efter flera års utvecklingsarbete kunde vi stänga Supro i oktober och driftsätta det nya moderna systemet Sara.

Parallellt med driftsättningen av Sara har vi under 2019 tagit flera stora steg i att ersätta stordatorsystemet Rex med Regina (nytt it-stöd för mål-och gäldenärshantering). Rex driftsattes redan på 1970-talet och har varit själva hjärtat i handläggningen inom

verkställigheten. Nu är det endast ett fåtal arbetsuppgifter som utförs i Rex. Resterande funktionalitet kommer att ersättas under 2020.

När Rex stängs kommer våra stordatorsystem att vara helt ersatta. Därmed avslutas ett mycket omfattande och resurskrävande ersättningsarbete. I och med det har vi goda möjligheter att utveckla fler digitala självbetjäningstjänster, vilket ökar kundnyttan och ger förutsättningar att effektivisera verksamheten.

Vår övriga it-utveckling

I slutet av året driftsatte vi ett nytt och modernt allmänt diarium. Det nya diariet består både av dokument- och ärendehantering, för att möjliggöra digitalisering med elektronisk dokumenthantering.

Under hösten driftsatte vi ett nytt intranät. Intranätet är navet i myndighetens interna kommunikation och innehåller delvis ny funktionalitet samt ett personifierat nyhetsflöde. I arbetet med det nya intranätet rensades och uppdaterades all information i det gamla intranätet innan informationen flyttades över till det nya intranätet.

Vår nya målarkitektur bygger på gemensamma tjänster som i sin tur kommunicerar med externa intressenter. Vi har arbetat intensivt med att styra om våra informationsflöden till den nya målarkitekturen. Det gör att handläggare och kunder snabbt kan få korrekt information via bland annat Mina Sidor.

Därutöver pågår ett arbete att ersätta vårt egenutvecklade ramverk med ett standardiserat. Arbetet är en del i att minska vår tekniska skuld och det syftar till att möjliggöra en kostnadseffektivare och snabbare utveckling av nya digitala tjänster.

Under sommaren driftsattes anslutningen mot Bolagsverket och EU:s e-juridikportal med information om insolvens, det vill säga gäldenärer som inte längre kan betala sina skulder.

Våra it-investeringar

TABELL 26. INVESTERINGSBUDGET

Verksamhetsinvesteringar per objekt (tkr)	Budget	Utfall
Nytt it-stöd för mål- och gäldenärshantering	59 000	68 915
Nytt it-stöd för summarisk process	18 664	29 129
Informations- och stödtjänster	11 761	22 506
Ersättningsprogrammet	1 886	51
Övrigt	42 288	42 729
Materiella anläggningstillgångar	17 000	15 159
Summa utgifter för investering	150 599	178 488
Finansiering		
Lån hos Riksgäldskontoret	127 000	131 073
Anslag	23 599	47 415
Summa finansiering	150 599	178 488

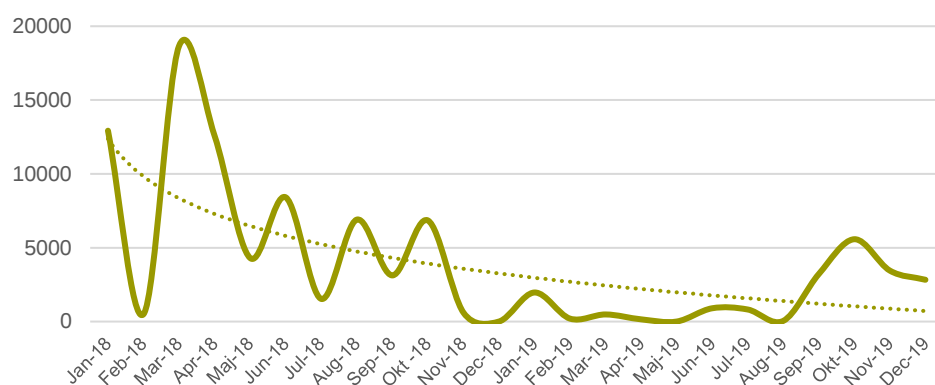
Tabellen ovan visar att vi har investerat cirka 178 miljoner kronor i it-utveckling och materiella anläggningstillgångar under 2019. En stor andel avser ersättningen av våra stordatorsystem. Exempel på övriga investeringar är nya digitala tjänster, allmänt diarium, nytt intranät och register för skuldsanering.

De ökade kostnaderna för det nya it-stödet för summarisk process beror på att driftsättningen av systemet senarelagts. Under hösten 2018 blev det tydligt att vi behövde lägga mer tid på kvalitetssäkring. Verksamhetssystemet är nu i drift och arbetet är inriktat på underhåll och stöd till verksamheten.

De två stora ersättningsprojekten – it-stöden för summarisk process och för mål- och gäldenärshantering – har krävt mer arbete än planerat för de nära sammankopplade informations- och stödtjänsterna. Dessutom har vi samlat och tillgängliggjort mer information i den digitala tjänsten Mina Sidor.

Fortsatt stabil drift

Under 2019 har vi haft ett högt förändringstryck i vår it-miljö. Genom ständiga förbättringar har vi fortsatt säkra ett lågt produktionsbortfall för våra verksamhetssystem. Andra faktorer som bidragit är att vi utvecklat tjänsteöverenskommelserna med Skatteverket och förbättrat uppföljningen av våra interna leveranser. Att samma personer numera arbetar både med att utveckla ny funktionalitet och löpande förvaltning borgar också för en stabilare drift med ett lågt produktionsbortfall som resultat.



Figur 6: Produktionsbortfall i antal timmar på grund av driftstörningar i våra it-stöd, 2018-2019

Utmaningar

Förutsättningar för kunderna att ta ansvar för sin ekonomi

Genom kundresan, andra undersökningar och genom våra medarbetares erfarenheter vet vi att många som har skulder hos oss behöver information och stöd tidigt i skuldprocessen. Det kan vi uppnå genom att arbeta tillsammans med andra aktörer och synas på andra arenor i samhället. Det kan handla om att erbjuda nya tekniska lösningar, eller om att synas på olika forum, eller hos andra myndigheter och samhällsfunktioner. På det sättet kan vi nå människor där de är mottagliga och påverkbara, så att de får en ökad möjlighet att påverka sin situation. I dagsläget har vi inte svaren på hur vi ska uppnå detta, men vi ser en ökad samverkan med andra aktörer som avgörande för att vi ska lyckas.

Juridiska hinder för en effektiv informationsdelning

En effektiv informationsdelning – där vi använder den information vi har i alla våra verksamhetsdelar – ger positiva effekter både för vår myndighet och för andra. På sikt vill vi till exempel inte att våra kunder ska behöva lämna information till oss som vi kan få på annat sätt. Vi har tagit flera steg mot vår målarbarkitektur, där vi har särskilt fokus på informationsarkitekturen. Därmed har vi skaffat oss bättre möjligheter till informationsdelning såväl internt som med andra myndigheter och övriga externa parter. Trots att det skett förändringar i lagstiftningen finns fortfarande hinder för en effektiv informationshämtning, digitalt inlämnande av uppgifter och informationsdelning. Ett

exempel är begränsningar i möjligheter att kommunicera digitalt med samtliga aktörer som vi kommer i kontakt med. Dessa hinder begränsar vår digitalisering och därmed möjligheten till effektivare verksamhet och bättre service till våra kunder.

Sluta skicka papper

Den ersättning av äldre stordatorer som vi genomfört skapar förutsättningar för oss att ställa om och utveckla den digitala kommunikationen med allmänhet och företag. Vi kan konstatera att vi i dag har stora utgifter för post, porto och centrala utskrifter, trots att vi har möjlighet inom gällande lagstiftning att ersätta stora delar av pappersflödena med elektronisk kommunikation. Under 2020 planerar vi att ersätta pappersutskick till andra myndigheter med säker e-post. Därefter vill vi även sluta skicka papper till större ingivare, övriga parter och så småningom även till allmänheten.

På kort sikt vill vi utveckla möjligheten att kommunicera med andra parter genom elektroniska kanaler utan alltför omfattande it-investeringar. I praktiken blir det en fråga om att kunna utbyta handlingar eller uppgifter på ett ostrukturerat sätt, till exempel genom e-post, pdf-bilagor etc. På längre sikt ska Kronofogden ha en så effektiv kommunikation som möjligt. Därför behöver vi gå ifrån såväl papper som ostrukturerad kommunikation, till förmån för mer systemintegrerad kommunikation med bättre digitala tjänster och automation. Detta ställer bland annat krav på fortsatt utveckling av vår it-arkitektur och informationshantering.

Automatiserade flöden

Vi har inte kommit så långt som vi önskar i att öka automatiseringsgraden i våra system. Det beror på att vi prioriterat ersättningen av stordatorsystemen. Under kommande år ser vi ett stort behov av att effektivisera och automatisera våra handlägningsprocesser. I dag har vi en situation där många repetitiva moment i flödena hanteras manuellt. Under 2019 har vi påbörjat arbetet med att kartlägga och dokumentera processerna. Vi har också börjat etablera enhetliga arbetssätt, vilket är en förutsättning för att sedan kunna koppla på automation. Under 2020 planerar vi att påbörja automatisering av delar av verkställigheten. Utvecklingen är kostsam, och det är utmanande att göra de investeringarna när vi precis genomfört den omfattande stordatorsättningen.

Vår tekniska skuld är utmanande

Målen med vår utveckling är att leva upp till kundernas behov och förväntningar på moderna digitala tjänster, samt att öka effektiviteten i vår handläggning. För att möjliggöra det har vi under flera år arbetat med att modernisera våra it-stöd. Moderniseringen har krävt stora investeringar och tagit mycket kraft och resurser i verksamheten. Det har medfört att utrymmet för att bedriva utveckling och övrig livscykelhantering av våra it-stöd har varit begränsat.

En viss så kallad teknisk skuld kvarstår. De kommande åren har vi även stora kostnader för avskrivningar av våra investeringar. Det kommer därför att ta tid innan vi kan se den fulla effekten av våra satsningar.

Svårt att attrahera it-kompetens

Vi har en fortsatt utmaning i att attrahera och behålla medarbetare med it-kompetens för att möta myndighetens utvecklingsbehov. Behovet av kompetenser inom samtliga områden är stort, då dessa roller för närvarande till stor del bemannas av konsulter.

Under året har vi genomfört ett antal åtgärder för att minska riskerna. Bland annat har vi fördjupat vår samverkan med Försäkringskassan.

Kompetensförsörjning

Under året har vi haft ett särskilt fokus på att använda våra medarbetares kompetens på ett effektivare sätt. Vi har också systematiserat arbetet med att undersöka och åtgärda den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Personalomsättningen och sjukfrånvaron har minskat något under året. För att attrahera rätt kompetens har vi förtydligat och utvecklat budskapet i vårt arbetsgivarerbjudande i samverkan med medarbetare och chefer.

Vi använder vår kompetens mer effektivt

Vi har differentierat arbetsuppgifterna inom delar av verksamheten. Det innebär bland annat att vi har inrättat en ny roll, handläggare inom verkställigheten. Det möjliggör en högre grad av specialisering för kronoinspektörer, vilket gör att deras kompetens tas tillvara på ett bättre sätt. Åtgärderna har sammantaget bidragit till att vi i större utsträckning har ”rätt kompetens på rätt plats”, och därmed bättre förutsättningar att nå målen på ett mer kostnadseffektivt sätt.

Vi har också använt vår kompetens mer effektivt genom att vid behov kraftsamla resurser till den del av verksamheten där de för tillfället behövs som mest. På så sätt kan vi korta väntetiden för våra kunder.

Nya budskap för att öka attraktionen

Under 2019 har vi tagit ytterligare steg i arbetet mot att bli en mer attraktiv arbetsgivare. Det budskap vi tagit fram kan sammanfattas med: ”Ett jobb som räknas – för andra och för dig”. Ett tydligare budskap och relevant och enhetlig kommunikation i alla kanaler bidrar till att chefer och medarbetare blir säkrare i sin roll som ambassadörer, exempelvis på arbetsmarknadsdagar och mässor. Det bidrar också till att vi attraherar personer med rätt kompetens och att de nyanställda har förväntningar som vi kan leva upp till.

Vi har även utökat vår närvaro i LinkedIn med 1 200 fler följare under året. I företaget Universums undersökning av juristernas ideala arbetsgivare har vi rankats högre av såväl studenter som unga yrkesverksamma.

Tydligt och inkluderande ledarskap

Nya ledarkriterier har använts som underlag när myndighetens chefsförordnanden setts över under året. Vi har även förbättrat vår chefsförsörjningsprocess genom att tillämpa den nya kravprofilen vid chefsrekryteringar. I pågående rekryteringar har intresset för våra chefsroller varit mycket stort, vilket tillsammans med en mer träffsäker process ökar möjligheten att få rätt kandidat.

Personalomsättningen har minskat

Under det här året slutade 12,9 procent av de tillsvidareanställda medarbetarna på myndigheten, jämfört med 13,6 procent i fjol. Av de 282 tillsvidareanställda medarbetarna som slutade i år gick 46 i pension.

Omsättningen varierar mellan olika verksamheter i myndigheten. Delgivningsenheten hade högst omsättning med 19,4 procent och enheten väst och försäljning inom verkställigheten hade lägst omsättning med 6,7 procent. Det finns även regionala skillnader inom respektive verksamhet.

Förordning om budgetunderlag och årsredovisning (2000:605,3 kap, 3§)

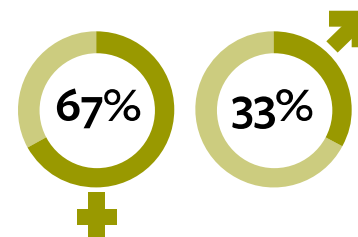
Myndigheten ska redovisa de åtgärder som har vidtagits i syfte att säkerställa att kompetens finns för att fullgöra de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion. I redovisningen ska det ingå en bedömning av hur de vidtagna åtgärderna sammantaget har bidragit till fullgörandet av dessa uppgifter



Under 2019 har vi tagit ytterligare steg i arbetet mot att bli en mer attraktiv arbetsgivare genom relevant, enhetlig och intresseväckande kommunikation.

Att vi har svårigheter att behålla medarbetare inom delgivningen är problematiskt för effektiviteten och möjligheten att nå våra mål. Under året har vi gjort en genomlysning av delgivningsverksamheten där ett av syftena har varit att göra arbetet mer attraktivt. Vi har även arbetat mer systematiskt med lönesättningen som instrument för att attrahera och behålla medarbetare inom delgivningen.

När personalomsättningen är hög påverkar det våra möjligheter att nå myndighetens mål. Av de medarbetare som slutat under 2019 har 17 procent varit anställda hos oss i två år eller kortare. Motsvarande andel 2018 var 25 procent. I olika dialoger har det framkommit att många av dessa medarbetare har en bild av arbetet som inte stämmer med den verklighet de upplever sig möta. Vi har därför gjort en översyn av befintliga annonser för att beskriva arbetsuppgifterna och vardagen hos oss på ett mer korrekt sätt. Vår bedömning är att det arbetet bidragit till att minska andelen som slutar hos oss efter en alltför kort tid.



67 procent av de anställda är kvinnor.



Andel kvinnor på chefsposition: 57 %

TABELL 27. ANSTÄLLDA PÅ KRONOFOGDEN

	2019	2018	2017
Antal tillsvidareanställda	2 142	2 182	2 148
Andel kvinnor	67 %	67 %	67 %
Andel kvinnor på chefspositioner	57 %	56 %	58 %
Medelålder	44 år	43 år	44 år

Antalet medarbetare som är tillsvidareanställda har varit relativt stabilt under de senaste åren. 121 medarbetare var tidsbegränsat anställda i december 2019, vilket är en minskning med 92 personer jämfört med i fjol. Vi har genomfört 336 externa rekryteringar under året. Av dessa är 221 tillsvidareanställda, vilket är 75 färre än förra året.

Könsfördelningen har varit i stort sett oförändrad under de senaste åren. 67 procent av de anställda är kvinnor och bland cheferna är andelen kvinnor 57 procent.

Under året har vi även haft 87 moderna beredskapsjobbare anställda hos oss – en värdefull resurs ur flera aspekter. 14 av dessa har fått fortsatt anställning, antingen tidsbegränsat eller tillsvidare.

Arbetsmiljöarbetet har gett nya insikter

Under året har vi genomfört en rad insatser som bidragit till en större medvetenhet och bättre arbetsmiljö på Kronofogden. Vi har tagit fram en ny arbetsmiljöpolicy där myndighetens organisatoriska och sociala arbetsmiljö fått större utrymme. Våra arbetsmiljöombud har deltagit i en arbetsmiljöutbildning.

När vi undersökt den organisatoriska och sociala arbetsmiljön har vi fått nya insikter. Exempelvis har det kommit fram att det i flera enheter finns risker som rör kompetens och arbetsbelastning. Vi har fokuserat på att stärka faktorer som ett tydligt och inkluderande ledarskap, kontroll i arbetet, balans och tydliga mål. Exempelvis har vi haft flera chefskonferenser och genomfört utbildningen *Utvecklande ledarskap* i syfte att stärka cheferna i ett tillitsbaserat ledarskap.

Att ha tillräckliga förutsättningar för att göra ett bra jobb är viktigt för arbetsglädjen och hälsan. Vi har därför tagit fram ett nytt material för medarbetardialogen som synliggör den ”röda tråden” från uppdraget till förväntade prestationer, förutsättningar, det egna bidraget och kopplingen till lönesättningen. Utöver strukturerade dialoger under året uppmuntrar vi chefer och medarbetare att löpande ta initiativ till korta avstämningar kring arbetssituation och arbetsmiljö.

Återrapporteringskrav regleringsbrev 2019

Kronofogdemyndigheten ska redovisa vilka åtgärder som har vidtagits för att minska sjukfrånvaron vid myndigheten. Av redovisningen ska det även framgå vilken effekt de vidtagna åtgärderna haft.

Minskad sjukfrånvaro

TABELL 28. SJUKFRÅNVARO

	2019	2018	2017
Sjukfrånvaro totalt	5,1 %	5,3 %	5,8 %
Sjukfrånvaro över 60 dagar	2,6 %	3,0 %	3,5 %
Frisktal	62 %	62 %	62 %



5,1 %

Den totala sjukfrånvaron 2019.

Den totala sjukfrånvaron på Kronofogden har sjunkit med 0,2 procentenheter i år jämfört med 2018. Det är framför allt den långa sjukfrånvaron (fler än 60 dagar) som minskat under året. De insatser som vi bedömer har gett störst effekt är när vi med gemensamma krafter, i samverkan med chefer, hr, Försäkringskassan och sjukvården/företagshälsovården, har arbetat systematiskt och med stor lyhördhet i rehabiliteringen.

För kvinnor har den långa sjukfrånvaron minskat från 3,9 procent 2018 till 3,3 procent i år. För män har den långa sjukfrånvaron ökat något, från 1,2 procent 2018 till 1,4 procent i år. Skillnaden mellan kvinnor och mäns långtidsfrånvaro har därmed minskat, även om den fortfarande är dubbelt så hög bland kvinnor.

Färre sjukdagar under pilotstudie

Under året har vi gjort en pilotstudie i syfte att stärka arbetet med rehabilitering och rikta fokus mot sjukfrånvaron. Pilotstudien genomfördes på en enhet med flest kvinnliga medarbetare där sjukfrånvaron är hög. Medarbetarna fick ta del av kunskap om stresshantering och återhämtning. Inom ramen för studien erbjöd vi också dem med fler än tre sjuktillfällen möjligheten att besöka företagshälsovården. Under perioden som studien pågick sjönk den totala sjukfrånvaron inom enheten med en procentenhet. Vi fortsätter att följa upp frånvaron och behovet av riktade insatser under 2020.

Sammanlagd bedömning av vår kompetensförsörjning

Den samlade bedömningen är att vårt arbete med kompetensförsörjning och arbetsmiljö har bidragit till att myndigheten når sina mål. Vi har stärkt området genom ett mer systematiskt angreppssätt i flera av kompetensförsörjningens delar – från att attrahera med nytt budskap till att utveckla och använda kompetensen mer effektivt. Vi har även använt nya angreppssätt för att förbättra arbetsmiljön, minska sjukfrånvaron, samt för att jobba med utveckling av chefer och arbetsmiljöombud. Vi har en ambition att konsultväxla inom it för att minska vår sårbarhet. Det handlar dock om kompetens som är svår att attrahera och är därför även fortsättningsvis en utmaning.

Ekonomiska förutsättningar

Vi befinner oss i en förflyttning mot att vara en digitalt tillgänglig myndighet. För att möjliggöra förflyttningen gör vi stora investeringar i våra verksamhetssystem. Utveckling och förvaltning av våra it-stöd tar en allt större del av vårt anslag. Det behöver vi möta med effektivisering.

TABELL 29. EKONOMI TOTALT KRONOFOGDEN*

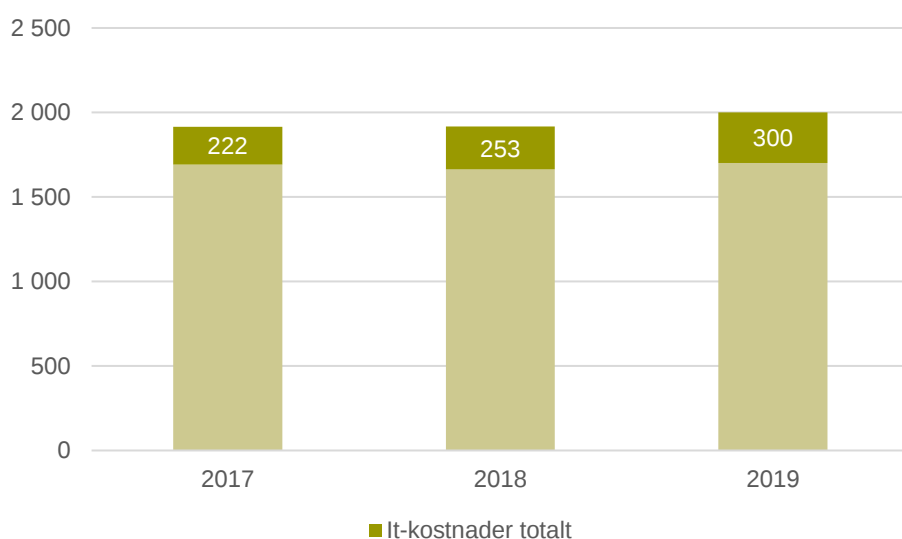
	2019	2018	2017
Intäkter av anslag (tkr)	1 984 268	1 917 775	1 915 054
- varav summarisk process	320 463	322 539	324 319
- varav verkställighet	1 361 610	1 292 822	1 298 008
- varav skuldsanering	254 091	249 056	236 453
- varav konkurstillsyn	48 104	53 358	56 274
Intäkter som får disponeras av myndigheten (tkr)	33 613	36 603	18 421
- varav summarisk process	3 788	4 690	1 402
- varav verkställighet	26 842	27 975	15 833
- varav skuldsanering	2510	3 338	1 000
- varav konkurstillsyn	472	599	186
Intäkter av ansökningsavgifter m.m. som ej disponeras av myndigheten (tkr)	1 425 004	1 391 573	1 449 107
- varav summarisk process	397 158	401 402	357 040
- varav verkställighet	1 018 089	983 699	1 089 238
- varav skuldsanering	9 757	6 472	2 829
- varav konkurstillsyn	-	-	-
Kostnader (tkr)	2 016 338	1 956 102	1 932 770
- varav summarisk process	324 252	327 229	325 721
- varav verkställighet	1 386 909	1 322 522	1 313 136
- varav skuldsanering	256 601	252 394	237 452
- varav konkurstillsyn	48 576	53 957	56 461

* Fördelningen av intäkter och kostnader per kärnverksamhet framgår av respektive kärnverksamhets avsnitt. Intäkter och kostnader för kundservice och den förebyggande verksamheten är inkluderade i dessa. Summan av kärnverksamheternas intäkter och kostnader är därmed densamma som myndighetens intäkter och kostnader.

Teknisk skuld och digitalisering driver kostnader

Kronofogdens anslag har ökat marginellt de senaste åren, från 1 904 miljoner kronor år 2017 till 1 960 miljoner kronor 2019. Vid ingången av detta år var anslaget 1 973 miljoner kronor. I regeringens beslut om vårbudget justerades anslaget ned till 1 960 miljoner kronor.

Under perioden 2017–2019 har kostnaderna ökat i snabbare takt än anslaget. I år har vi förutom anslaget även förbrukat en stor del av vårt anslagssparande. Det beror främst på att utveckling och förvaltning av våra it-stöd utgör en växande andel av de totala kostnaderna.



Figur 7: Kronofogdens it-kostnader i förhållande till de totala kostnaderna. I it-kostnader ingår avskrivningar av immateriella tillgångar, exklusive ränta samt drift och förvaltning.

Besparingar påverkar kunderna

Vi utvecklar våra it-stöd för att lägga grunden för digitalisering. På sikt gynnas våra kunder av att vi blir en mer modern myndighet. Men utvecklingen kostar, och innebär att vi samtidigt behöver göra besparingar inom andra delar av verksamheten, främst personalkostnader.

Under 2019 har vi kommit till ett läge där utrymmet för att fortsätta minska delar av vår verksamhet är begränsat. Besparingarna medför risk för oönskade negativa effekter för såväl kunder, verksamhetsresultat och arbetsmiljö.

Vi åstadkommer mer med mindre

Skuldsaneringen är ett tydligt exempel på att färre medarbetare har hanterat en större ärendemängd. Vid årets början räknade vi med att ta emot cirka 18 500 ansökningar om skuldsanering. Vid årets slut konstaterar vi att 21 600 ansökningar har kommit in. Vi har hanterat ökningen på 18 procent och samtidigt minskat tiden från att ett ärende kommer in till påbörjad handläggning från sex till två månader. Det har vi åstadkommit medan vi har genomfört besparingar.

TABELL 30. BERÄKNAD BUDGET OCH UTFALL 2019 FÖR AVGIFTSBELAGD VERKSAMHET DÄR INTÄKTERNA DISPONERAS

	Beräknad intäkt	Beräknad kostnad	Beräknat resultat	Intäkt	Kostnad	Resultat
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna (tkr)	10 201	9 565	636	10 201	9 701*	500
Administration av ålderspension med ersättning från premiepensions- systemet (tkr)	1 594	1 493	101	1 594	1 514*	80
Totalt (tkr)	11 795	11 058	737	11 795	11 215	580

*Avser kostnader för administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna och premiepensionssystemet. Kostnaden kan inte fås direkt ur myndighetens redovisning utan måste beräknas utifrån flera nyckeltal. Eftersom kostnaderna är beräknade utifrån faktiskt utfall för dessa nyckeltal, avviker beloppen från dem som återfinns i den finansiella redovisningen. Dessa är baserade på preliminära beräkningar. Det preliminära beloppet i de finansiella delarna uppgår till totalt 10 192 000 kronor.

I Kronofogdens uppdrag ingår att driva in skulder avseende pensioner. För denna verksamhet får vi ersättning för våra kostnader från Pensionsmyndigheten. Ersättningen beräknas och betalas ut årsvis i förskott. Eventuella över- och underskott regleras årligen med pensionsmyndigheten.

TABELL 31. BERÄKNAD BUDGET OCH UTFALL 2019 FÖR DEN DEL AV VÅR VERKSAMHET SOM ÄR AVGIFTSBELAGD OCH DÄR INTÄKTERNA INTE DISPONERAS (SUMMARISK PROCESS, VERKSTÄLLIGHET OCH SKULDSANERINGENS BETALNINGSFÖRMEDLING)

	Beräknad intäkt	Beräknad kostnad	Beräknat resultat	Intäkt	Kostnad	Resultat
Kronofogdens avgifter (tkr). Inkomsttitel 2532	1 467 000	1 685 000	-218 000	1 425 004	1 708 897	-283 893

Avgiftsintäkterna är 42 miljoner kronor lägre än beräknat medan kostnaderna är 24 miljoner kronor högre än beräknat. Att kostnaden är högre än beräknat förklaras av att myndighetens totala kostnader 2019 blev högre än förväntat.

TABELL 32. UTFALL 2019 FÖR TJÄNSTEEXPORT

	Intäkt	Kostnad	Resultat
Tjänsteexport (tkr)	973	1 031	-58

Tillsammans med Skatteverket deltar vi i ett Sida-financierat projekt som stödjer Moldaviens skatteadministration.

Övrig rapportering

I det här avsnittet beskriver vi vårt arbete inom jämställdhetsintegrering, stöd till forskning, internationellt samarbete och informationsutbyte samt skadeståndsanspråk. Det är områden som antingen går på tvärs genom vår verksamhet, eller som är viktiga men ligger utanför vår ordinarie verksamhet.

Jämställdhetsintegrering

Arbetet med jämställdhetsintegrering börjar synas allt mer i våra styrande dokument och i vår uppföljning. Våra kunskapshöjande åtgärder har ökat medvetandegraden bland våra medarbetare, vilket är en förutsättning för att uppnå målen med jämställdhetsintegreringen.

Återrapporteringskrav regleringsbrev 2019

Myndigheten ska redovisa resultat av de åtgärder avseende jämställdhets integrering som vidtagits för att myndighetens verksamhet ska bidra till att uppnå målen för jämställdhetspolitiken.

Systematiskt arbete för att införliva ett jämställdhetsperspektiv

Vi har ett mål som handlar om att öka kunskapen om kvinnors och mäns olika förutsättningar och villkor. Målet hjälper oss att införliva jämställdhetsperspektivet i verksamheten på ett systematiskt sätt. Under året har vi genomfört breda insatser som att inkludera ett jämställdhetsperspektiv i våra styrande dokument. Vi betonar också vikten av att uttrycka oss på ett jämställt och inkluderande sätt i ord och bild.

Övningar i likvärdigt bemötande

Kompetenshöjande insatser är en del i vårt systematiska arbete med att ge bättre förutsättningar för en jämställdhetsintegrerad verksamhet. Ett exempel är myndighetens bemötandeutbildning som har ett tydligt jämställdhetsperspektiv. Inom ramen för den har vi i år genomfört övningar i bemötande i hela myndigheten. Utvärderingen av insatsen visar att en majoritet av medarbetarna upplever att både kunskap och medvetenhet har ökat. Den ökade kunskapen innebär att vi förbättrat vår förmåga att bemöta våra kunder på ett mer likvärdigt sätt, det vill säga utan att ta hänsyn till ovidkommande saker kopplat till kön. Det bidrar till att vår verksamhet blir mer effektiv och att vi säkerställer vår opartiska roll.

Vi följer upp skillnader i handläggningen

I den årliga kvalitetsuppföljningen granskar vi om det finns några skillnader i kvinnors och mäns möjligheter och villkor i vår handläggning. Kvalitetsuppföljningen genomförs i de fyra kärnprocesserna, summarisk process, verkställighet, skuldsanering och konkurstillsyn, samt i kundservice.

I årets uppföljning har vi inte sett några skillnader i kvinnors och mäns möjligheter och villkor i handläggningen i de fyra kärnprocesserna. I kundservice har medarbetarna som utfört granskningen aktivt lyssnat efter skillnader i bemötande av män och kvinnor, men de har inte kunnat identifiera några osakliga skillnader i bemötandet.

Forskning hjälper oss förstå kundernas behov

Vi tar stöd av forskning för att föra in ny kunskap i myndighetens arbete. Den hjälper oss att bättre förstå våra kunders behov och hur vi som myndighet kan arbeta förebyggande.

Samarbetet med externa forskare

Vi samarbetar med externa forskare både genom att finansiera särskilda studier och genom samarbeten där vi tillgängliggör information för forskare.

Under 2019 har Kronofogden tagit emot den av myndigheten finansierade forskningsrapporten *Högriskspel på nätet och skuldsättning i befolkningen: relation till spelform och psykisk ohälsa*. Denna studie visar en tydlig koppling mellan högriskspel och skulder hos Kronofogden, och att risken för överskuldsättning är ännu högre för personer som har tagit lån för att kunna spela eller betala spelrelaterade skulder. I den studerade gruppen är det mer vanligt med spelproblem hos kvinnor än män. Statskontoret har tagit hänsyn till denna forskning i sitt uppdrag som handlar om att följa upp och utvärdera omregleringen av spelmarknaden i syfte att motverka spelproblem och skadlig inverkan av spel.

Under året har vi också samarbetet med två externa forskare som bedriver fristående forskningsstudier i form av avhandlingsprojekt. Forskarna är knutna till Uppsala universitet respektive Mälardalens högskola.

I det ena studien undersöker forskaren den muntliga kommunikationen mellan den som ringer in till kundservice och den handläggare som svarar. Syftet är att öka förståelsen av hur värdegrund och myndighetsuppdrag hanteras och realiserar i kundservicesamtalen. Vi kan också få kunskap om hur klarspråk, det vill säga ett mottagaranpassat språk, uppnås i talat språk, något som hittills främst har studerats i skriftlig kommunikation.

I den andra studien analyserar forskaren handlingar inom skuldsaneringen, såsom beslut, beslutsmotiveringar och annat aktmaterial i skuldsaneringsärenden. Syftet är att få en bättre förståelse för handläggarens bedömningar och motiveringar till beslut och att analysera hur kvinnors och mäns presentationer av sig själva och sin situation påverkar möjligheterna att få skuldsanering.

Resultaten från både studierna kommer att publiceras i form av doktorsavhandlingar i slutet av 2021. Därutöver fortsätter vi att stödja forskare inom olika discipliner genom att tillhandahålla data och statistik.

Två av tre industridoktorander klara med sina mittseminarier

Inom ramen för vår forskningsverksamhet har vi tre medarbetare som på halvtid deltar i forskarutbildning vid Lunds universitet. Två av dem är klara med sina mittseminarier och den tredje förväntas att vara klar med sitt mittseminarium i början av 2020. Våra tre så kallade industridoktorander planerar att avlägga sina doktorsavhandlingar under 2021.



Forskningsstudie visar att högriskspel ökar risken för skulder hos Kronofogden.

Internationellt samarbete och informationsutbyte

Omvärldens intresse för vårt arbete har varit fortsatt stort under året. Det har bland annat visat sig i ett antal studiebesök där fokus varit riktat mot flera av myndighetens verksamheter. Uppmärksamheten har varit särskilt stor på det förebyggande arbetet och skuldsaneringen.

Vi medverkar internationellt för att lära och utbyta erfarenheter

Under året har vi deltagit i internationella konferenser inom flera områden, bland annat indrivning, informationssäkerhet och it. Vi är också representerade i internationella arbetsgrupper, främst inom indrivningsområdet. Några exempel är indrivningskommittén inom EU, det europeiska juridiska nätverket (EJN), samt en expertgrupp inom EU för frågor om elektronisk delgivning.

Inom ramen för EU:s Fiscalisprogram har vi deltagit i workshoppar om införandet av webbaserade formulär för informationsutbyte mellan EU-länders behöriga myndigheter. Det webbaserade informationsutbytet bidrar till ökad kvalitet i det material som utväxlas. Vi har även deltagit i en workshop om resultatet av den utvärdering som gjordes av indrivningsdirektivet 2017.

Det nordiska samarbetet på indrivnings- och överskuldsettningsområdet har fortsatt. I år har vi deltagit i flera nordiska möten på såväl strategisk- som handläggarnivå.

Vi exporterar våra expertkunskaper

Tillsammans med Skatteverket har vi fortsatt det treåriga Sida-finansierade utvecklingssamarbetet till stöd för Moldaviens skatteadministration, STS4. Projektet löper under perioden september 2018 till augusti 2021 och består av tre delar. Vi ansvarar för den del som omfattar indrivning av skattefordringar. I denna del ingår stöd till utveckling i legala frågor, effektivare arbetssätt, förebyggande verksamhet och utvecklad samverkan med bland annat indrivningskammaren i Moldavien. I år har inriktningen varit att stödja STS i att utveckla lagstiftningen om avbetalningsplaner och uppskov, ändra regler kring exekutiv fastighetsförsäljning och ta fram informationsmaterial till skolor.

Under året har vi tillfrågats av Sida och HJPC5 i Bosnien-Hercegovina om möjligheten att, tillsammans med Domstolsverket, undersöka förutsättningarna för ett utvecklingssamarbete till stöd för HJPC. Vi planerar att under våren 2020 besöka HJPC för en dialog om innehåll och förutsättningar för ett eventuellt Sida-finansierat samarbete.

Nationellt erfarenhetsutbyte

På det nationella planet deltar vi i flera myndighetsnätverk för kunskaps- och erfarenhetsutbyte inom internationellt utvecklingssamarbete, bland annat i frågor om jämställdhet och anti-korruption. Under året har fokus varit på att öka förmågan att implementera FN:s hållbarhetsmål, Agenda 2030, i alla våra insatser.

⁴ State Tax Service of Republic of Moldova

⁵ High Judicial and Prosecutorial Court

Skadestånd

De flesta skadeståndsanspråk som riktas mot oss rör medelshantering, vräkningar och försäljning av utmätt egendom. Vi förbättrar verksamheten genom att löpande återkoppla besluten och vid behov ändra arbetssätt.

Krav på skadestånd minskar för andra året i rad

I år har vi registrerat 290 ärenden om skadeståndsanspråk. Det är en minskning jämfört med 2018 då antalet var 345 och 2017 då det kom in 384 ärenden. Det minskade antalet ärenden indikerar att de som kommer i kontakt med oss är nöjdare med vårt arbete.

Under 2019 har Kronofogden och Justitiekanslern meddelat beslut i 256 ärenden jämfört med 381 ärenden 2018. Skadeståndsanspråk har bifallits helt eller delvis i 90 ärenden under året jämfört med 133 ärenden 2018. Det motsvarar 35 procent av årets handlagda skadeståndsärenden, en andel som är relativt konstant jämfört med 2018.

Totalt har drygt 2,7 miljoner kronor betalats ut som skadestånd under 2019, vilket är mer än förra året då motsvarande belopp var knappt 1,3 miljoner kronor. Ökningen beror i huvudsak på ett enskilt ärende där domstolen beslutade att vi skulle betala närmare 1,4 miljoner kronor. Vid utgången av 2019 finns elva pågående skadeståndsärenden i domstol eller hos Justitiekanslern som rör anspråk mot oss där yrkat belopp uppgår till en miljon kronor eller mer.

Vem kan rikta anspråk om skadestånd?

Den som anser sig ha lidit skada på grund av vår handläggning eller vårt beslut kan rikta ett skadeståndsanspråk mot oss. Om skadeståndsanspråket handlar om att vi fattat ett felaktigt beslut, prövas det av Justitiekanslern. Övriga skadeståndsanspråk prövar vi själva.

Det går inte att överklaga ett beslut i ett skadeståndsärende. Den som inte är nöjd kan väcka skadeståndstalan vid allmän domstol.

Statistik- sammansättning

Översikt hela Kronofogden

Väsentliga mått

Ärendeinflöde och handläggning	2019	2018	2017
Inkomna ärenden och mål	3 316 622	3 610 872	3 466 024
Avslutade ärenden och mål ¹	3 608 340	3 695 677	3 563 171
Ekonomi, totalt Kronofogden			
Kostnader (tkr)	2 016 338	1 956 102	1 932 770
Indrivet belopp (tkr)			11 596 048
Intäkter (tkr) ²	33 613	36 603	18 421
varav intäkter som får disponeras av myndigheten enligt regleringsbrevet (tkr) ²	11 795	10 030	10 627
Kostnader för den avgiftsfinansierade verksamheten som får disponeras av myndigheten enligt regleringsbrevet (tkr) ³	11 215	10 625	11 058
Intäkter av ansökningsavgifter med mera till Kronofogden (tkr). Intäkterna disponeras ej av myndigheten enligt regleringsbrevet	1 425 004	1 391 573	1 449 107

Källor: UBW, SenseDuffex, QlikSupro, QlikSkusan, QlikTillsyn och Wintl

Not 1: Med avslutade ärenden och mål avses för verkställighet och indrivning ärenden som betalats, återkallats eller preskriberats.

Not 2: Med intäkter avses intäkter av avgifter och andra ersättningar, intäkter av bidrag samt finansiella intäkter.

Not 3: Avser kostnader för administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna och premiepensionssystemet. Kostnaden kan inte fås direkt ur myndighetens redovisning utan måste beräknas utifrån flera nyckeltal. Eftersom kostnaderna som redovisas för 2017, 2018 och 2019 är beräknade utifrån faktiskt utfall för dessa nyckeltal, avviker beloppen från de som återfinns i den finansiella redovisningen. De är baserade på preliminära beräkningar.

Kundservice

Väsentliga mått och indikatorer

Ärendeflöde och handläggning	2019	2018	2017
Antal inkomna samtal	1 168 621	1 313 729	1 317 089
Antal inkomna e-brev	168 493	174 450	200 470
Antal besvarade samtal	970 684	1 069 023	1 100 807
Antal besvarade e-brev	168 493	174 450	200 470
Andel besvarade samtal	83%	81%	84%
Andel besvarade e-brev inom 24 tim	83%	93%	66%
Andel besvarade e-brev inom 48 tim	-	-	92%
Medelväntetid telefoni (mm:ss)	12:29	12:21	08:29
Medelsamtalstid telefoni (mm:ss)	04:15	03:57	04:09
Antal besvarade samtal och e-brev per årsarbetskraft	9 875	10 673	10 585
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	B	B	-
Ekonomi, totalt kundservice			
Kostnader (tkr)	71 193	73 548	75 721
Intäkter (tkr)	95	59	144
Kostnad per avslutat samtal/e-brev (kr)	62	59	58

Källor: IBM Lotus Notes/Platina, Solidus, Agresso

Anmärkning: Intäkter och kostnader avseende kundservice har fördelats ut proportionerligt på kärnprocesserna när intäkter och kostnader för dessa beräknats.

Summarisk process

Väsentliga mått och indikatorer

Ärendeinflöde och handläggning	2019	2018	2017
Antal inkomna mål	1 334 352	1 341 746	1 217 684
varav kvinnor som svarande ¹	180 301	186 962	175 619
varav män som svarande ¹	230 688	239 760	223 370
Svaranden i inkomna mål (samtliga måltyper) uppdelade i åldersintervall ¹			
0–17 år	21	23	35
18–25 år	52 666	56 876	52 137
26–34 år	91 701	94 491	85 911
35–44 år	85 877	89 492	84 287
45–54 år	83 617	87 783	84 823
55–64 år	53 274	54 525	49 873
65– år	43 832	46 929	41 981
Antal avslutade mål	1 204 930	1 310 647	1 227 595
varav kvinnor som svarande	175 437	186 171	176 559
varav män som svarande	223 222	238 532	225 002
Antal pågående mål	348 090	215 656	184 557
Andel avslutade mål inom 2 månader	66%	69%	69%
Andel avslutade mål inom 4 månader	88%	89%	89%
Antal dagar från ansökan till utslag meddelas	74	67	66
Antal dagar från ansökan till beslut	113	107	108
Antal avslutade mål per årsarbetskraft	4 540	4 902	4 405
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	B	B	B
Ekonomi, totalt summarisk process			
Kostnader (tkr)	324 252	327 229	325 721
Intäkter (tkr)	3 788	4 690	1 402
Intäkter av ansökningsavgifter till Kronofogden (tkr) Intäkterna disponeras inte av myndigheten	397 158	401 402	357 040
Styckkostnad per avslutat mål (kr) ²	269	250	265

Källor: PLEX, Agresso, SUPRO, Sara, QlikSupro

Not 1: Underlaget för 2019 års beräkning av kvinnor och män som svarande och antal svaranden i åldersintervall är 1 307 283 mål som var registrerade i verksamhetssystemet 2019. I inkomna mål 2019 ingår också 27 069 mål som inkom 2019 men inte var registrerade. Oregistrerade mål saknar uppgift om kön och ålder för svaranden.

Not 2: Avser styckkostnader för avslutade mål om betalningsföreläggande, handräckning och betalningsfastställelse i pant.

Verkställighet och indrivning

Väsentliga mått och indikatorer

Ärendeflöde och handläggning	2019	2018	2017
Antal inkomna förstagångsgäldenärer	119 716	138 279	123 297
varav kvinnor	34 353	40 688	35 529
varav män	63 284	72 831	64 819
Antal inkomna allmänna mål	1 272 080	1 509 902	1 538 085
antal kvinnor berörda	112 903	119 475	117 084
antal män berörda	212 591	220 438	214 991
Antal inkomna enskilda mål	657 110	712 289	663 649
antal kvinnor berörda	87 167	92 665	90 099
antal män berörda	120 917	128 190	124 728
Antal inkomna ansökningar om vräkning ¹	5 752	6 017	6 069
antal kvinnor berörda	2 001	2 093	2 080
antal män berörda	3 237	3 314	3 296
Antal pågående löneutmåtningsbeslut	107 277	109 682	106 635
antal kvinnor berörda	42 767	44 632	43 195
antal män berörda	61 225	61 994	60 515
Antal avslutade förstagångsgäldenärer	74 339	82 058	72 172
varav kvinnor	22 164	24 565	21 234
varav män	37 871	41 679	36 480
Antal avslutade allmänna mål	1 663 671	1 669 061	1 687 109
antal kvinnor berörda	102 707	105 640	105 704
antal män berörda	192 646	194 883	204 431
Antal avslutade enskilda mål	685 921	668 745	606 400
antal kvinnor berörda	88 976	91 894	86 229
antal män berörda	121 988	123 831	116 156
Antal avslutade mål om vräkning ¹	5 716	5 778	5 958
antal kvinnor berörda	2 064	2 017	2 050
antal män berörda	3 177	3 216	3 228
Antal verkställda vräkningar	2 506	2 154	2 091
antal kvinnor berörda	797	655	658
antal män berörda	1 581	1 348	1 277
antal barn berörda	467	448	392
Indrivet belopp allmänna mål (tkr)	6 894 313	6 133 676	6 337 092
Indrivet belopp enskilda mål (tkr)	6 091 421	5 780 590	5 258 956
Antal pågående gäldenärer (fysiska och juridiska personer)	458 850	475 097	477 880
varav kvinnor	132 392	139 620	141 389
varav män	264 769	274 292	276 304

Verkställighet och indrivning**Väsentliga mått och indikatorer**

Ärendeflöde och handläggning	2019	2018	2017
Pågående gäldenärer indelade i åldersintervall			
0–17 år	628	713	812
18–25 år	31 749	34 014	33 483
26–34 år	79 503	81 864	81 522
35–44 år	86 994	90 000	90 549
45–54 år	84 143	90 334	94 211
55–64 år	65 662	67 542	67 735
65– år	48 482	49 445	49 381
Andel förstagångsgäldenärer fullbetalda eller utredda inom 3 månader	96%	95%	92%
Andel gäldenärer utredda inom 9 månader	98%	97%	97%
Antal avslutade mål per årsarbetskraft	4 555	4 559	4 433
Antal pågående förstagångsgäldenärer äldre än 5 månader	1 381	1 547	2 129
Inkomna fastighetsförsäljningsärenden	1 728	1 887	1 687
varav kvinnor berörda	747	850	774
varav män berörda	1 300	1 496	1 285
Inkomna bostadsrättsförsäljningsärenden	949	968	823
varav kvinnor berörda	408	404	340
varav män berörda	637	657	544
Antal avslutade fastighetsförsäljningsärenden	1 855	1 739	1 612
Antal avslutade bostadsrättsförsäljningsärenden	942	844	809
Antal sålda fastigheter och bostadsrätter	866	718	750
varav kvinnor berörda	377	336	337
varav män berörda	700	555	578
Andel första försäljningsförsök av fastigheter inom 4 månader	55%	62%	81%
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	B	C	C
Ekonomi, totalt verkställighet och indrivning			
Kostnader (tkr)	1 386 909	1 322 522	1 313 136
Intäkter (tkr)	26 842	27 925	15 833
Intäkter av grundavgifter med mera till Kronofogden (tkr). Intäkterna disponeras inte av myndigheten	1 018 089	983 699	1 089 237
Styckkostnad per avslutat mål, indrivning ²	767	733	756

Källor: PLEX, Agresso, Winlt, Duffex, SenseDuffex

Not 1: Inkomna och avslutade mål om vräkning ingår i antalet inkomna och avslutade enskilda mål.

Not 2: Styckkostnad per mål, indrivning avser avslutade allmänna och enskilda mål. I enskilda mål ingår avslutade avhysningsärenden. Avslutade gäldenärer är en konsekvens av avslutade mål och styckprisberäknas därmed inte.

Skuldsanering

Väsentliga mått och indikatorer

Ärendeflöde och handläggning	2019	2018	2017
Antal inkomna skuldsaneringsärenden	21 603	18 237	19 509
varav ansökningar från kvinnor	9 856	8 266	8 836
varav ansökningar från män	11 747	9 971	10 673
Ansökningar indelade i sökandes ålder (unika sökanden) ¹			
0–17 år	0	0	0
18–25 år	533	468	405
26–34 år	3 406	2 582	2 370
35–44 år	4 605	3 850	4 041
45–54 år	4 927	4 427	5 033
55–64 år	4 030	3 524	3 979
65– år	3 015	2 960	3 199
Antal inkomna omprövningsärenden	7 360	6 631	4 799
varav kvinnor berörda	3 634	3 250	2 381
varav män berörda	3 726	3 381	2 418
Andel omprövningar av pågående skuldsaneringar	17%	17%	15%
Antal avslutade skuldsaneringsärenden	23 419	18 471	15 777
varav ansökningar från kvinnor	10 603	8 408	7 132
varav ansökningar från män	12 816	10 064	8 644
- antal beviljade skuldsaneringar	12 250	10 752	9 954
varav kvinnor som beviljats skuldsanering	6 062	5 303	4 869
varav män som beviljats skuldsanering	6 188	5 449	5 084
- antal avslag/avvisningar/avskrivningar	11 169	7 720	5 823
varav kvinnor berörda	4 541	3 104	2 263
varav män berörda	6 628	4 615	3 560
Antal avslutade omprövningsärenden	6 656 ¹	7 052 ¹	4 356 ¹
varav kvinnor berörda	2 684	2 648	1 750
varav män berörda	2 730	2 686	1 784
- antal ändringar	2 257	1 920	1 453
varav kvinnor berörda	1 159	1 008	741
varav män berörda	1 098	912	712
- antal upphäanden	284	243	215
varav kvinnor berörda	138	92	90
varav män berörda	146	151	125
- antal avslag/avvisningar/avskrivningar	2 873	3 171	1 866
varav kvinnor berörda	1 387	1 548	919
varav män berörda	1 486	1 623	947

Skuldsanering**Väsentliga mått och indikatorer****Ärendeinflöde och handläggning**

	2019	2018	2017
Antal pågående skuldsaneringsärenden	10 264	12 275	12 704
Antal pågående omprövningsärenden	1 570	866	1 286
Antal pågående skuldsaneringsärenden äldre än 9 månader	521	777	860
Andel beslut om skuldsanering avslutade inom 7 månader	20%	3%	37%
Andel avslag avslutade inom 3 månader	16%	2%	6%
Andel omprövningar avslutade inom 3 månader	89%	63%	70%
Antal avslutade ärenden per årsarbetskraft ²	163	135	106
Andel överklagade beslut om skuldsanering	3%	3%	3%
Andel skuldsaneringsbeslut som inte upphävts inom 2 år	98,3%	98,0%	97,9%
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	B	B	B
Ekonomi, totalt skuldsanering			
Kostnader (tkr)	256 601	252 394	237 452
Intäkter (tkr)	2 510	3 338	1 000
Intäkter av avgift för betalningsförmedling (tkr) Intäkterna disponeras inte av myndigheten	9 757	6 472	2 829
Styckkostnad per avslutat ärende (kr) ³	8 532	9 889	11 794

Källor: Agresso, QlikSkusan

Not 1: Inklusivt 822 samordnade avslut av omprövningar 2017, 1 718 avslut 2018 och 1 242 avslut 2019, där skuldsaneringsbeslut redan var föremål för omprövning när dessa omprövningsärenden kom in.

Not 2: Avser både avslutade skuldsaneringsärenden och omprövningsärenden.

Not 3: Avser styckkostnader för skuldsanerings- och omprövningsärenden.

Konkurstillsyn

Väsentliga mått och indikatorer

Ärendeflöde och handläggning	2019	2018	2017
Antal inkomna konkursärenden	8 067	7 990	6 957
varav kvinnor försatta i konkurs	288	295	227
varav män försatta i konkurs	1 002	939	813
Antal gäldenärer försatta i konkurs i åldersintervall			
0–17 år	0	0	0
18–25 år	36	28	25
26–34 år	196	197	141
35–44 år	268	284	230
45–54 år	320	306	272
55–64 år	233	202	178
65– år	237	217	194
Antal inkomna lönegarantiärenden i företagsrekonstruktion	206	161	176
Antal inkomna lönegarantiprocesser	72	33	77
varav kvinnor berörda	16	11	19
varav män berörda	56	22	58
Antal inkomna gränsöverskridande lönegarantiärenden	1 095	6	22
varav kvinnor berörda	851	1	6
varav män berörda	244	5	16
Antal avslutade konkursärenden	7 625	7 149	6 472
varav kvinnor berörda	275	247	202
varav män berörda	953	857	727
Antal avslutade lönegarantiärenden i företagsrekonstruktion	189	178	169
Antal avslutade lönegarantiprocesser	46	63	101
varav kvinnor berörda	14	20	35
varav män berörda	32	43	66
Antal avslutade gränsöverskridande lönegarantiärenden	1 086	7	19
varav kvinnor berörda	848	2	6
varav män berörda	238	5	13
Antal pågående konkursärenden	9 896	9 452	8 610
Andel yttrande inom sex veckor	96%	99%	96%
Antal avslutade konkursärenden per årsarbetskraft	235	219	183
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	B	B	B
Ekonomi, totalt konkurstillsyn			
Kostnader (tkr)	48 576	53 957	56 461
Intäkter (tkr)	472	599	186
Styckkostnad per avslutat ärende (kr) ¹	6 371	7 548	8 721

Källor: Agresso, QlikTillsyn

Not 1: Avser kostnader för konkursärenden, hantering av lönegarantiprocesser och lönegarantiärenden i företagsrekonstruktion samt gränsöverskridande lönegaranti.

Kompetensförsörjning

Väsentliga mått och indikatorer

Anställningsuppgifter	2019	2018	2017
Antal fast anställda	2 142	2 182	2 148
Andel kvinnor	67%	67%	67%
Andel kvinnliga chefer	57%	56%	58%
Medelålder	44 år	43 år	44 år
Sjukfrånvaro¹			
Sjukfrånvaro totalt	5,1%	5,3%	5,8%
Sjukfrånvaro över 60 dagar	2,6%	3,0%	3,5%
Frisktal ²	62%	62%	62%

Källor: QlikHR

Not 1: Sjukfrånvaron mäts som procent av arbetstid.

Not 2: Avser total tillgänglig arbetstid för anställda med maximalt 40 sjukfrånvarotimmar och maximalt tre sjuktillfällen under en löpande 12-månadersperiod i relation till totalt tillgänglig arbetstid.

Väsentliga mått och indikatorer åren 2010-2019

Kundservice

Ärendeflöde och handläggning	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Antal inkomna samtal	1 168 621	1 313 729	1 317 089	1 304 617	1 295 246	1 277 126	1 280 750	1 085 939	1 033 233	1 030 197
Antal inkomna e-brev	168 493	174 450	200 470	165 241	161 692	139 033	133 502	107 010	74 847	56 394

Källor: IBM Lotus Notes/Platina, Solidus

Summarisk process

Ärendeflöde och handläggning	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Antal inkomna mål	1 334 352	1 341 746	1 217 684	1 185 507	1 209 749	1 185 469	1 204 171	1 193 340	1 167 097	1 217 052
varav kvinnor som svarande	180 301	186 962	175 619	174 159	175 337	171 463	-	-	-	-
varav män som svarande	230 688	239 760	223 370	222 240	228 427	227 975	-	-	-	-
Svaranden i inkomna mål (samtliga måltypen) uppdelade i åldersintervall										
0–17 år	21	23	35	32	33	39	-	-	-	-
18–25 år	52 666	56 876	52 137	52 206	54 524	54 461	-	-	-	-
26–34 år	91 701	94 491	85 911	82 539	80 996	78 986	-	-	-	-
35–44 år	85 877	89 492	84 287	84 518	87 547	88 416	-	-	-	-
45–54 år	83 617	87 783	84 823	85 567	89 144	90 078	-	-	-	-
55–64 år	53 274	54 525	49 873	50 262	51 554	50 506	-	-	-	-
65– år	43 832	46 929	41 981	41 386	40 117	37 150	-	-	-	-

Källor: PLEX, SUPRO, Sara, QlikSupro

Verkställighet och indrivning

Ärendeinflöde och handläggning	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Antal inkomna förstagångsgäldenärer	119 716	138 279	123 297	115 025	112 288	97 523	103 227	100 912	104 345	103 581
varav kvinnor	34 353	40 688	35 529	33 270	31 917	27 386	29 356	29 196	30 045	31 197
varav män	63 284	72 831	64 819	60 006	59 234	48 904	54 076	53 063	53 947	54 104
Antal inkomna allmänna mål	1 272 080	1 509 902	1 538 085	1 586 902	1 658 423	1 635 564	1 635 094	1 614 444	1 610 425	1 703 835
antal kvinnor berörda	112 903	119 475	117 084	119 618	122 736	117 856	120 942	119 236	124 345	124 622
antal män berörda	212 591	220 438	214 991	216 771	225 067	212 383	221 636	218 553	225 923	227 565
Antal inkomna enskilda mål	657 110	712 289	663 649	627 220	610 590	589 583	574 965	585 634	579 933	595 889
antal kvinnor berörda	87 167	92 665	90 099	89 480	87 220	85 174	87 042	87 909	85 731	88 470
antal män berörda	120 917	128 190	124 728	121 288	121 575	118 480	120 385	122 134	119 586	124 785
Antal inkomna ansökningar om vräkning ¹	5 752	6 017	6 069	6 376	6 684	7 071	8 490	8 814	9 224	9 866
antal kvinnor berörda	2 001	2 093	2 080	2 181	2 333	2 560	3 134	3 221	3 415	3 596
antal män berörda	3 237	3 314	3 296	3 391	3 673	3 789	4 534	4 724	4 951	5 320
Antal verkställda vräkning	2 506	2 154	2 091	2 117	2 224	2 225	2 532	2 616	2 802	3 116
antal kvinnor berörda	797	655	658	678	676	664	825	787	907	969
antal män berörda	1 581	1 348	1 277	1 284	1 426	1 437	1 566	1 680	1 744	1 927
antal barn berörda	467	448	392	387	472	459	504	569	663	632
Indrivet belopp allmänna mål (tkr)	6 894 313	6 133 676	6 337 092	5 846 287	5 871 373	6 337 322	6 084 528	5 935 675	6 195 742	5 830 851
Indrivet belopp enskilda mål (tkr)	6 091 421	5 780 590	5 258 956	4 725 028	4 310 598	4 435 044	3 813 418	3 745 055	3 797 586	3 654 132
Antal pågående gäldenärer (fysiska och juridiska personer)	458 850	475 097	477 880	481 399	486 334	485 803	494 490	484 515	474 986	486 144
varav kvinnor	132 392	139 620	141 389	144 031	145 287	145 601	149 032	147 102	144 212	145 286
varav män	264 769	274 292	276 304	279 153	282 447	280 445	285 595	280 315	274 318	278 435
Pågående gäldenärer indelade i åldersintervall										
0–17 år	628	713	812	825	813	770	1 000	1 180	1 461	1 790
18–25 år	31 749	34 014	33 483	34 854	36 754	38 088	41 247	40 338	40 550	41 316
26–34 år	79 503	81 864	81 522	81 983	81 796	81 222	82 412	79 898	77 349	76 747
35–44 år	86 994	90 000	90 549	91 887	93 219	93 809	95 977	95 772	95 809	99 284
45–54 år	84 143	90 334	94 211	97 648	100 668	101 616	104 257	103 492	101 097	101 637
55–64 år	65 662	67 542	67 735	67 633	67 637	66 000	66 187	65 031	62 872	63 589
65– år	48 482	49 445	49 381	48 354	46 847	44 541	43 547	41 706	39 392	39 358

Verkställighet och indrivning, fortsättning

Ärendeflöde och handläggning	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Inkomna fastighetsförsäljningsärenden	1 728	1 887	1 687	1 730	1 909	2 116	2 674	2 526	2 876	2 890
varav kvinnor berörda	747	850	774	712	875	1 001	1 272	1 213	1 326	1 274
varav män berörda	1 300	1 496	1 285	1 391	1 501	1 623	2 056	1 943	2 080	2 197
Inkomna bostadsrättsförsäljningsärenden	949	968	823	849	847	944	1 215	1 160	1 148	1 271
varav kvinnor berörda	408	404	340	366	326	169	345	371	403	374
varav män berörda	637	657	544	565	591	214	497	462	461	533
Antal sålda fastigheter och bostadsrätter	866	718	750	816	900	1 075	1 050	849	1 037	1 168
varav kvinnor berörda	377	336	337	313	353	428	473	354	364	405
varav män berörda	700	555	578	631	726	692	725	560	584	686

Källor: PLEX, Wintl, Duffex, SenseDuffex

Not 1: Inkomna och avslutade mål om vräkning ingår i antalet inkomna och avslutade enskilda mål.

Skuldsanering

Ärendetillflöde och handläggning	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Antal inkomna skuldsaneringsärenden	21 603	18 237	19 509	12 395	11 263	10 083	9 208	9 117	8 449	7 987
varav ansökningar från kvinnor	9 856	8 266	8 836	5 675	5 234	4 716	4 422	4 383	4 020	-
varav ansökningar från män	11 747	9 971	10 673	6 711	6 028	5 366	4 786	4 734	4 429	-
Ansökningar indelade i sökandes ålder (unika sökanden) ¹										
0–17 år	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
18–25 år	533	468	405	191	101	93	65	63	64	-
26–34 år	3 406	2 582	2 370	1 302	929	813	746	689	528	-
35–44 år	4 605	3 850	4 041	2 431	2 118	1 896	1 786	1 844	1 520	-
45–54 år	4 927	4 427	5 033	3 285	3 333	3 009	2 812	2 717	2 737	-
55–64 år	4 030	3 524	3 979	2 728	2 508	2 360	2 129	2 281	2 087	-
65– år	3 015	2 960	3 199	2 167	2 130	1 911	1 670	1 523	1 516	-
Antal inkomna omprövningsärenden	7 360	6 631	4 799	3 441	3 469	3 244	3 186	2 898	2 276	1 717
varav kvinnor berörda	3 634	3 250	2 381	1 738	1 744	1 659	1 513	1 403	-	-
varav män berörda	3 726	3 381	2 418	1 703	1 725	1 585	1 673	1 495	-	-
- antal beviljade skuldsaneringar	12 250	10 752	9 954	7 592	5 154	5 879	5 357	4 626	5 327	4 874
varav kvinnor som beviljats skuldsanering	6 062	5 303	4 869	3 771	2 597	3 033	2 735	2 407	-	-
varav män som beviljats skuldsanering	6 188	5 449	5 084	3 820	2 557	2 846	2 622	2 219	-	-
- antal upphävanden	284	243	215	218	181	183	206	293	318	190
varav kvinnor berörda	138	92	90	91	85	74	79	125	98	-
varav män berörda	146	151	125	127	96	109	127	168	220	-

Källor: QlikSkusan

Not 1: Från och med 2015 avser åldersindelningen unika sökanden. Tidigare år förekommer det att samma person ansökt om skuldsanering flera gånger under året. Övrig nedbrytning på kvinna/man avser ärenden och samma person kan förekomma flera gånger.

Konkurstillsyn

Ärendeflöde och handläggning	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Antal inkomna konkursärenden	8 067	7 990	6 957	6 714	7 085	7 615	8 140	7 851	7 298	7 600
varav kvinnor försatta i konkurs	288	295	227	220	200	197	218	231	240	275
varav män försatta i konkurs	1 002	939	813	757	740	816	922	934	1 007	1 079
Antal gäldenärer försatta i konkurs i åldersintervall										
0–17 år	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18–25 år	36	28	25	22	23	26	23	48	37	49
26–34 år	196	197	141	132	123	119	161	158	180	200
35–44 år	268	284	230	197	202	249	247	282	324	351
45–54 år	320	306	272	232	258	254	330	316	338	376
55–64 år	233	202	178	180	178	152	214	195	223	241
65– år	237	217	194	214	156	213	163	166	145	137
Antal inkomna lönegarantiärenden i företagsrekonstruktion	206	161	176	211	188	226	266	225	177	193
Antal inkomna lönegarantiprocesser	72	33	77	134	80	116	146	162	118	118
varav kvinnor berörda	16	11	19	50	19	-	-	-	-	-
varav män berörda	56	22	58	84	61	-	-	-	-	-
Antal inkomna gränsöverskridande lönegarantiärenden	1 095	6	22	22	46	16	42	23	30	23
varav kvinnor berörda	851	1	6	7	22	-	-	-	-	-
varav män berörda	244	5	16	15	24	-	-	-	-	-

Källor: QlikTillsyn

Bilaga 1

Begrepp i resultatredovisning

Nedan definierar vi begrepp som används i resultatredovisningen. Vi beskriver också de metoder som vi använt för att ta fram uppgifter och bedöma resultat.

Produktivitet

Definition: Avser antalet avslutade ärenden och mål per årsarbetskraft för summarisk process, verkställighet, skuldsanering och konkurstillsyn. För kundservice syftar produktivitet på antalet besvarade telefonsamtal och e-postmeddelanden per årsarbetskraft.

Metod: Uppgifter om antal avslutade ärenden och mål är hämtade från myndighetens uppföljningssystem. Antal årsarbetskrafter utgår från inrapporterad tid i vårt tidredovisningssystem. Uppgifter om antal besvarade samtal inom kundservice är hämtade från vårt uppföljningssystem för telefonin. Uppgifter om antalet besvarade e-postmeddelanden får vi från myndighetsbrevlådan.

Kvalitet

Definition: Kronofogden gör en samlad bedömning av vad som är en god kvalitet i verksamheten utifrån att:

- ärenden och mål handläggs utan onödiga ledtider för den som ärendet berör och i rätt ordning med utgångspunkt från den berördes förhållanden,
- att handläggningen sker med hög rättslig kvalitet, det vill säga lagenligt och formellt riktigt,
- att myndighetens interna styrdokument tillämpas,
- att dokumentationen är god med ett enkelt och begripligt språk,
- att kontakter och kommunikation med parterna skett på ett avvägt, anpassat och korrekt sätt samt
- att det inte finns några skillnader i kvinnors och mäns möjligheter och villkor i vår handläggning. Denna bedömning görs i samband med att granskningarna sammanställs.

Metod

I bedömningen använder vi fyra nivåer för att beskriva graden av kvalitet:

A: Utmärkt

Avser komplicerade mål och ärenden som handlagts på ett mycket bra sätt eller normala mål och ärenden där handläggningen utmärkt sig på ett mycket bra sätt.

B: Bra

Avser mål och ärenden som handlagts på ett bra sätt. Kan även innefatta mindre brister utan nämnvärd betydelse.

C: Bra, men kan förbättras

Avser korrekt handläggning men med något eller några tydliga förbättringsområden som inte är av allvarlig karaktär.

D: Måste förbättras

Avser handläggning med allvarliga brister. Detta avser en handläggning som bryter mot lagar, förordningar, policyer, ställningstaganden, fastställda rutiner eller rättsregler utan motivering och rimliga skäl.

”Utmärkt” och ”bra” indikerar hög kvalitet medan ”bra, men kan förbättras” och ”måste förbättras” inte indikerar hög kvalitet. Två bedömningsnivåer finns för processkvaliteten:

Inre effektivitet

Den inre effektiviteten avser styckkostnaden per avslutat ärende och mål inom kärnprocesserna. För kundservice redovisas styckkostnaden per besvarat samtal och e-postmeddelande.

Metod: Styckkostnader har beräknats utifrån den totala kostnaden per kärnprocess dividerat med antalet avslutade ärenden och mål. Med beräknade kostnader avser vi faktiska kostnader såsom löner, allmänna omkostnader (så kallade OH-kostnader, till exempel kostnader för lokaler och huvudkontor) samt kostnader för förebyggande verksamhet och kundservice. Fördelningen av allmänna omkostnader

fördelas utifrån andelen arbetad tid per kärnprocess. I kundservice har styckkostnaden beräknats utifrån den totala kostnaden för kundservice dividerat med antalet besvarade samtal och e-postmeddelanden.

Samlade resultatbedömningar

Definition: Vi gör en samlad bedömning av varje kärnprocess och av resultatet i kundservice. I bedömningarna ingår ett ställningstagande om kärnprocessernas utveckling vad gäller handläggningstider, effektivitet, kvalitet och kundernas nöjdhet. Resultatens bedöms som bra, bra men kan förbättras eller måste förbättras.



FINANSIELL REDOVISNING



Resultaträkning

			(tkr)
	Not	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag	1	1 984 268	1 919 131
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2	14 172	11 570
Intäkter av bidrag	3	18 082	22 751
Finansiella intäkter	4	1 359	2 281
Summa		2 017 881	1 955 734
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	5	-1 189 590	-1 127 482
Kostnader för lokaler		-117 473	-121 683
Övriga driftkostnader	6	-620 529	-634 278
Finansiella kostnader	7	-555	-981
Avskrivningar och nedskrivningar		-88 191	-73 035
Summa		-2 016 338	-1 957 459
Verksamhetsutfall		1 543	-1 725
Uppbördsverksamhet			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	8	1 425 004	1 391 573
Skatteintäkter m.m.	9	547 499	187 758
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-1 778 061	-1 662 842
Saldo		194 442	-83 510
Transfereringar			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag	10	0	650
Lämnade bidrag	11	0	-650
Saldo		0	0
Årets kapitalförändring	12	195 985	-85 235

Balansräkning

			(tkr)
	Not	2019-12-31	2018-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling	13	478 746	437 657
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	14	150	680
Summa immateriella anläggningstillgångar		478 896	438 337
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	15	7 006	6 550
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	16	41 432	41 176
Summa materiella anläggningstillgångar		48 438	47 726
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		1 787	1 646
Fordringar hos andra myndigheter		49 751	54 312
Uppbördsfordringar	17	1 074 004	1 089 240
Övriga kortfristiga fordringar	18	42 990	42 536
Summa kortfristiga fordringar		1 168 532	1 187 734
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader		31 945	36 938
Upplupna bidragsintäkter		542	2 868
Övriga upplupna intäkter		0	286
Summa periodavgränsningsposter	19	32 487	40 092
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	20	-302 765	-443 959
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		202 228	217 035
Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret	21	1 831 469	1 557 464
Kassa och bank	22	2 210	3 142
Summa kassa och bank		2 035 907	1 777 641
SUMMA TILLGÅNGAR		3 461 495	3 047 571

Balansräkning fortsättning

		(tkr)	
	Not	2019-12-31	2018-12-31
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital			
Statskapital	23	216	216
Balanserad kapitalförändring	24	57 184	142 419
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	12	195 985	-85 235
Summa myndighetskapital	25	253 385	57 400
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	26	2 856	4 999
Övriga avsättningar	27	24 011	24 436
Summa avsättningar		26 868	29 435
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	28	515 245	480 796
Kortfristiga skulder till andra myndigheter		411 044	392 755
Leverantörsskulder		43 671	51 780
Övriga kortfristiga skulder	29	272 420	369 409
Depositioner	30	1 832 125	1 557 316
Summa skulder m.m.		3 074 505	2 852 056
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	31	106 473	108 681
Oförbrukade bidrag	32	265	0
Summa periodavgränsningsposter		106 737	108 681
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		3 461 495	3 047 571
ANSVARSFÖRBINDELSER			
Statliga garantier för lån och krediter		inga	inga
Övriga ansvarsförbindelser	33	2 568	2 330

Anslagsredovisning

Redovisning mot anslag 2019-01-01--2019-12-31

Redovisning mot anslag 2019-01-01--2019-12-31					
Utgiftsområde (UO)/Anslag a = ramanslag ap = anslagspost	Ingående över- förings- belopp	Årets till- delning enligt reglerings- brev	Totalt disponi- belt belopp	Utgifter	Utgående över- förings- belopp (tkr)
UO3 1:3 Kronofogdemyndigheten					
ap. 2 Kronofogdemyndigheten - del till KFM (a)	32 699	1 960 295	1 992 994	-1 980 916	12 078
UO22 1:11 Trängselskatt i Stockholm					
ap. 4 Trängselskatt - del till Kronofogdemyndigheten (a)	0	3 400	3 400	-3 400	0
UO22 1:14 Trängselskatt i Göteborg					
ap. 5 Trängselskatt i Göteborg - del till Kronofogdemyndigheten (a)	0	1 650	1 650	-1 650	0
TOTAL	32 699	1 965 345	1 998 044	-1 985 966	12 078

Finansiell tilldelning

VILLKOR FÖR ANSLAG/ANSLAGSPOSTER

		(tkr)	
Anslag	Tilldelning/villkor	Finansiellt villkor (tkr)	2019-01-01 - 2019-12-31
UO3 1:3 Kronofogdemyndigheten			
ap. 2 Kronofogdemyndigheten - del till KFM (a)	Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 10, 2018-12-21, se senare beslut om minskad tilldelning nedan.	1 973 353	
	Anslagsposten får användas för Kronofogdemyndighetens förvaltningsutgifter.		
	Enligt regeringsbeslut I 10 2018-12-21 får högst 3 000 tkr utbetalas från anslagsposten för stöd till forskning inom Kronofogdemyndighetens verksamhetsområde. *	3 000	600
	Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 10, 2018-12-21 Anslagsbehållning som disponeras 2019 enligt regeringsbeslut I 10, 2018-12-21 är 3 procent. Med anledning av beslut om vårandringsbudgeten minskas anslaget. Tilldelning enligt regeringsbeslut I 8, 2019-06-27. (Minskning till 1 960 295 tkr från tidigare tilldelning 1 973 353 tkr se ovan).	98 667 1 960 295	
UO22 1:11 Trängselskatt i Stockholm			
ap. 4 Trängselskatt - del till Kronofogdemyndigheten (a)	Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 8, 2018-12-21 (Trafikverket).	3 400	
	Kronofogdemyndigheten får använda medel från anslagsposten för administrationsutgifter till följd av trängselskatten i Stockholm.		
	Anslagskredit enligt regeringsbeslut II 8, 2018-12-21 (Trafikverket).	170	
	Anslagsbehållning som disponeras 2019 enligt regeringsbeslut II 8, 2018-12-21 (Trafikverket) är allt. Omdisponerade medel enligt regeringsbeslut II 8, 2018-12-21 från ap 4 till ap 6; belopp andel 100%.		
UO22 1:14 Trängselskatt i Göteborg			
ap. 5 Trängselskatt i Göteborg - del till Kronofogdemyndigheten (a)	Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 8, 2018-12-21 (Trafikverket).	1 650	
	Kronofogdemyndigheten får använda medel från anslagsposten för administrationsutgifter till följd av trängselskatten i Göteborg.		
	Anslagskredit enligt regeringsbeslut II 8, 2018-12-21 (Trafikverket).	82	
	Anslagsbehållning som disponeras 2019 enligt regeringsbeslut II 8, 2018-12-21 (Trafikverket) är allt. Omdisponerade medel enligt regeringsbeslut II 8, 2018-12-21, från ap 5 till ap 2; belopp andel 100%.		

* Kronofogdemyndighetens kostnader för forskning 2019 har uppgått till 600 tkr (1 463 tkr). Av detta avser 600 tkr (600 tkr) ersättning till Lunds universitet.

Redovisning mot inkomsttitel

			(tkr)	
		Not	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
2300	Ränteinkomster			
2394 301	Ränteinkomster från Kronofogdemyndigheten	34	-4 454	-5 309
2397 041	Dröjsmålsränta		140	73
	Summa ränteinkomster		-4 314	-5 237
2500	Offentligrättsliga avgifter			
2532 001	Avgifter vid Kronofogdemyndigheten			
2532 001	Grundavgift, allmänna mål		230 533	321 947
2532 001	Grundavgift, enskilda mål		747 453	629 454
2532 001	Grundavgift, fastighetsärende		508	454
2532 001	Försäljningsavgift		26 068	21 940
2532 001	Förberedelseavgift		13 399	9 627
2532 001	Betalningsföreläggandeavgift		397 158	401 402
2532 001	Avgift för kallelse på okända borgenärer		15	166
2532 001	Avgift för dödande av förkommen handling		113	111
2532 001	Skuldsaneringsavgift		9 757	6 472
2532 001	Avgift för inhämtande av bankkontoinfo för kvarstad på bankmedel vid gränsöverskridande skuldindrivning		1	0
	Summa avgifter vid Kronofogdemyndigheten	35	1 425 004	1 391 573
2700	Böter m.m.			
2711 002	Restavgifter och dröjsmålsavgifter		9 192	10 427
2712 002	Bötesmedel		131 600	120 363
2714 461	Sanktionsavgifter vid överskridande av förbud mot märkt dieselolja		541	1 809
	Summa böter m.m.		141 333	132 598
2800	Övriga inkomster av statens verksamhet			
2811 022	Återbetalning av rättshjälpsavgifter		17 294	15 944
2811 178	Övriga inkomster		7 088	7 259
2811 178	Tull- och andra införselavgifter, indrivna	36	69 361	4 469
	Summa övriga inkomster av statens verksamhet		93 742	27 673
9100	Skatt på inkomst			
9131 031	Ofördelbara indrivna skatter		0	981
9141 011	Kupongskatt		0	14
	Summa skatt på inkomst		0	994

9400	Skatt på varor och tjänster		
9411 021	Indriven mervärdesskatt	4	8
9461 031	Indrivna fordonsskatter	79 562	76 525
9462 011	Vägavgifter	1 577	1 349
9463 041	Indriven trängselskatt	41 152	37 358
	Summa skatt på varor och tjänster	122 295	115 239
SUMMA		1 778 061	1 662 842

Finansieringsanalys

			(tkr)
	Not	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
DRIFT			
Kostnader	37	-1 929 103	-1 884 114
Finansiering av drift			
Intäkter av anslag	38	1 984 268	1 919 131
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	39	13 511	11 343
Intäkter av bidrag		18 082	22 751
Övriga intäkter		1 359	2 281
Summa medel som tillförts för finansiering av drift		2 017 220	1 955 507
Minskning (+) av kortfristiga fordringar		11 986	-34 969
Ökning (+) av kortfristiga skulder	40	260 587	993 141
		272 574	958 171
Kassaflöde från drift		360 691	1 029 564
INVESTERINGAR			
Investeringar i materiella tillgångar		-15 159	-8 831
Investeringar i immateriella tillgångar		-115 915	-120 132
Summa investeringsutgifter		-131 073	-128 964
Finansiering av investeringar			
Lån från Riksgäldskontoret		124 251	138 344
- amorteringar		-89 802	-74 135
Försäljning av anläggningstillgångar		661	572
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar		35 109	64 781
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		4 308	-1 230
Kassaflöde till investeringar		-91 656	-65 412

Finansieringsanalys fortsättning (tkr)

	Not	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
UPPBÖRDSVERKSAMHET			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras		1 425 004	1 391 573
Skatteintäkter m.m.		547 499	187 758
Förändring av kortfristiga fordringar		14 821	273 373
Förändring av kortfristiga skulder		-78 838	-152 075
Inbetalningar i uppbördsverksamhet		1 908 486	1 700 630
Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet		-1 778 061	-1 662 842
Kassaflöde från uppbördsverksamhet		130 424	37 788
TRANSFERERINGSVERKSAMHET			
Lämnade bidrag	41	0	-650
Utbetalningar i transfereringsverksamhet		0	-650
Finansiering av transfereringsverksamhet			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag	42	0	650
Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet		0	650
Kassaflöde till transfereringsverksamhet		0	0
FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL		399 459	1 001 940
SPECIFIKATION AV FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL			
Likvida medel vid årets början		1 333 683	331 743
Minskning (-) av kassa och bank		-933	-142 428
Ökning (+) av tillgodohavande RGK		259 198	1 141 911
Ökning (+) av avräkning med statsverket		141 194	2 458
Summa förändring av likvida medel		399 459	1 001 940
LIKVIDA MEDEL VID ÅRETS SLUT		1 733 142	1 333 683

Tilläggsupplysningar och noter

Redovisningsprinciper

Allmänt

Årsredovisningen är upprättad i enlighet med förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB). Kronofogdens redovisning följer god redovisningssed enligt Ekonomistyrningsverkets allmänna råd till 2 kap. 5 § FÅB respektive allmänna råd till 6 § i förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring.

Alla belopp redovisas i tusentals kronor (tkr) om inget annat anges. Till följd av detta kan avrundningsdifferenser förekomma. Jämförelser av redovisade uppgifter görs med föregående år, om inget annat anges.

Brytdag och periodiseringar

Löpande redovisning och anslagsavräkning har gjorts till och med den för statliga myndigheter gemensamma brytdagen 5 januari eller, om detta är en lördag eller söndag, närmast föregående vardag vid årsskifte. Inkomster och utgifter över 100 tkr periodiseras⁶.

Tilläggsupplysningar

I de fall det finns väsentliga skillnader i jämförelse med föregående år, eller i övrigt finns skillnader som myndigheten bedömt som väsentliga att kommentera, lämnas förklaringar som tilläggsupplysningar i noter. Som en följd av detta kan utseendet på noter skilja sig mot tidigare år. Poster kan ha tillkommit i syfte att öka förståelsen. Därtill kan poster i vissa noter tagits bort i de fall som myndigheten har bedömt att de inte längre är relevanta.

Anläggningstillgångar

Konst ska normalt sett ha ett anskaffningsvärde på minst 20 tkr för att redovisas som anläggningstillgång.

För förbättringsutgifter på annans fastighet ska anskaffningsvärdet uppgå till minst 100 tkr förutom för lås och larm där beloppsgränsen är 22 tkr. Avskrivning sker linjärt över den bedömda ekonomiska livslängden.

Utgifter för egen utveckling av IT-stöd som beräknas bli av betydande värde för verksamheten under kommande år redovisas som immateriell anläggningstillgång om det upparbetade värdet vid färdigställandet överstiger 1 000 tkr. För övriga immateriella anläggningstillgångar såsom licenser och rättigheter aktiveras tillgången normalt sett om utgiften överstiger 100 tkr. Avskrivningar påbörjas när IT-stödet tas i drift och följande avskrivningstider tillämpas:

Egenutvecklade IT-stöd, 5-10 år

Förbättringsutgifter på annans fastighet, 3–6 år (anpassat till hyreskontraktets löptid)

Licenser och rättigheter, 3 år

Kontorsmöbler, 10 år

Kontorsmaskiner, 5 år

Bilar, 5 år

⁶ Utgiftsposter understigande 100 tkr kan periodiseras som kostnad om de är kända och det redovisningsmässigt vore fel att redovisa dem nästa räkenskapsår.

Kronofogden inför ett nytt system för mål- och gäldenärshantering och även ett nytt system för den summariska processen, SARA. För båda dessa system är avskrivningstiden 10 år. Avvikelsen från huvudregeln om 5 års avskrivningstid beror på att nyttjandeperioden bedöms som minst 10 år med hänsyn till systemens komplexitet och i relation till livslängd på befintliga system som ersatts.

Byte av medelshanteringssystem

Kronofogden har de senaste åren arbetat intensivt för ett utbyte av gamla verksamhetssystem, bland annat det system som används för att hantera utmätta medel och avgifter inom verkställigheten, REX. Det nya systemet som har införts succesivt sedan 2011 heter Medea. I Medea har vi anpassat bokföring och redovisningsprinciper så att de följer förordningar och regelverk inom statlig redovisning. Hanteringen i REX är avslutad och överflyttad till Medea, vilket innebär att endast utredningsposter återstod i REX för jämförelseåret.

Förändrade redovisningsprinciper i sammanfattning:

Skadestånd till företag och enskilda

Redovisningen av skadestånd till företag och enskilda (1 356 tkr) har flyttats från transfereringsavsnittet till verksamhetsavsnittet. Jämförelsesiffrorna avseende 2018 har justerats (se not 1, 6, 10, 11, 37, 38, 41 och 42)

Fordringar avseende utlägg i exekutiva förrättningar

Kronofogden gör utlägg för gäldenärens räkning exempelvis vid en avhysning. Utlägget bokförs som fordran på gäldenären i målet. I vissa fall är ingivaren (sökande) skyldig att betala detta om målet avslutas utan att Kronofogdens utlägg regleras. Detta säkerställs genom att ingivaren får betala ett förskott via faktura. Förskottet redovisas som en skuld till ingivaren. I Medea särredovisar vi fordringar på gäldenärer och skulder till ingivare. I REX bokfördes ingivarnas betalning som en reduktion av fordran (se not 18 och 29).

Klientmedel inom indrivning och verkställighet

Med klientmedel avser vi de pengar som är inbetalda i målen men som ännu ej har hunnit fördelas. I REX bokfördes dessa på konto inom avsnittet för deponerade medel. I Medea bokförs dessa som avräkning indrivna medel och redovisas då som en övrig kortfristig skuld, avräkning indrivna uppbördsmedel (se not 29 och 30).

Värderingsprinciper

Uppbördsfordringar

Skattefordringar värderas i huvudsak kollektivt. Värdering av vad som beräknas inflyta av fordran baseras på det procentuella förhållandet mellan det som betalas under året och den utgående fordran. En genomsnittlig procentsats baserad på tre års utfall används. Enskilda ärenden av betydande belopp har värderats individuellt.

För att värdera utestående fordran för Kronofogdens grundavgifter har vi analyserat statistik och historiskt utfall. Den samlade bedömningen innebär en schablonvärdering.

Övriga fordringar

Fordringarna värderas enligt lägsta värdets princip, vilket innebär att fordran tas upp till det värde som Kronofogden beräknar kommer att betalas in.

Leverantörsskulder

Leverantörsskulder värderas till nominellt värde.

Övrigt

Monetära fordringar och skulder i utländsk valuta räknas om till balansdagens kurs som publiceras av Riksgälden.

		(tkr)	
Noter resultaträkningen		2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
1	Intäkter av anslag	1 984 268	1 919 131
Jämförelsesiffran är justerad, skadestånd till företag och enskilda (1 356 tkr) har klassats om och redovisas som intäkter av anslag istället för i transfereringsavsnittet där de tidigare redovisats som medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag, se not 10.			
2	Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
Ersättningar enligt 4 § Avgiftsförordningen *			
	Tjänsteexport **	32	24
		973	456
	Icke statliga medel enligt 6 kap 1§ Kapitalförsörjningsförordningen ***	407	534
	Ersättning från AP-fonden för adm. av uppbörden av fondmedel ****	11 795	10 030
	Information ur dataregister	46	18
	Kopior av allmän handling	29	36
	Reavinst maskiner och inventarier	661	228
	Lösöreköpskontrakt	60	37
	Övriga intäkter av avgifter och andra ersättningar	170	207
	Summa	14 172	11 570
* Avser intäkter av avgifter för offentlig inköps- och resurssamordning.			
** Sammanställning tjänsteexport			
	Avgiftsintäkter	973	456
	Kostnader	-1 033	-436
	Summa (=kapitalförändring tjänsteexport)	-60	19
*** Avser bland annat ersättning för försäkrings- och kostnadsersättningar.			
**** Sammanställning avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras - adm. av ålderspension			
	Ersättning från AP-fonden och premiepensionssystemet	11 795	10 030
	Kostnader	-10 192	-11 774
	Summa	1 603	-1 744
3	Intäkter av bidrag	18 082	22 751
Intäkter av bidrag har minskat till följd av minskad omfattning av ekonomisk ersättning för moderna beredskapsjobb 18 724 tkr (23 263 tkr).			

4 Finansiella intäkter

Ränta på lån i Riksgäldskontoret (RGK) *	1 272	2 206
Ränta på räntekonto i RGK **	0	4
Övriga finansiella intäkter	87	72
Summa	1 359	2 281

* Lånet i RGK ger ränteintäkter p g a negativt ränteläge. Ränteintäkterna från RGK har minskat till följd av lägre räntenivå under 2019.

** Behållningen på räntekontot i RGK genererar räntekostnader p g a negativt ränteläge, se not 7.

5 Kostnader för personal

Lönekostnader exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal

Arvoden till styrelse, kommittéer eller ej anställd personal (uppdragstagare)	-872 133	-837 043
Lagstadgade arbetsgivaravgifter	-27	-328
Aktivering av utgifter för egenutveckling *	-270 712	-261 240
Övriga kostnader för personal	104 244	111 999
Summa	-150 962	-140 871
	-1 189 590	-1 127 482

* Personalrelaterade kostnader aktiveras som egenutvecklade immateriella anläggningstillgångar till den del som arbete utförs i lånefinansierade projekt.

6 Övriga driftkostnader

Reparationer och underhåll	-2 066	-2 078
Realisationsförlust vid avyttring av anläggningstillgångar	-1 611	-752
Offentligrättsliga avgifter, skatter, kundförluster, skadestånd *	-16 666	-14 695
Resor, representation, information	-21 055	-22 337
Inköp av varor	-11 604	-10 123
Inköp av tjänster - it	-379 583	-366 276
- post och porto	-52 353	-53 741
- övriga tjänster	-147 263	-172 047
Aktivering av utgifter för egenutvecklade anläggningstillgångar **	11 671	7 773
Summa	-620 529	-634 278

I de totala driftkostnaderna ingår tjänster utförda av Skatteverket motsvarande 209 033 tkr (212 719 tkr). Skatteverket levererar tjänster i form av bland annat verksamhetsstöd.

* Jämförelsesiffran är justerad, skadestånd till företag och enskilda (1 356 tkr) har klassats om och redovisas som driftkostnad istället för i transfereringsavsnittet som lämnat bidrag, se not 11.

** IT-relaterade driftkostnader aktiveras delvis som utgifter för egenutvecklade IT-system.

7 Finansiella kostnader

Ränta på räntekonto i RGK *	-495	-968
Ränta på lån i RGK avseende anläggningstillgångar **	0	0
Övriga finansiella kostnader	-59	-12
Summa	-555	-981

* Behållningen på räntekontot i RGK genererar räntekostnader p g a negativt ränteläge. Räntekostnaderna från RGK har minskat till följd av lägre räntenivå och behållning.

** Lånet i RGK ger ränteintäkter p g a negativt ränteläge, se not 4.

8 Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras**Specifikation offentligrättsliga avgifter med bestämt ekonomiskt mål**

Avgifter vid Kronofogdemyndigheten

Grundavgift, allmänna mål	230 533	321 947
Grundavgift, enskilda mål	747 453	629 454
Grundavgift, fastighetsärende	508	454
Försäljningsavgift	26 068	21 940
Förberedelseavgift	13 399	9 627
Betalningsföreläggandeavgift	397 158	401 402
Avgift för kallelse på okända borgenärer	15	166
Avgift för dödande av förkommen handling	113	111
Skuldsaneringsavgift	9 757	6 472
Avgift för inhämtande av bankkontoinfo för kvarstad på bankmedel vid gränsöverskridande skuldindrivning	1	0
Summa	1 425 004	1 391 573

Värdereglering offentligrättsliga avgifter med bestämt ekonomiskt mål

Intäkter av avgifter som inte disponeras exkl. värdereglering

Intäkter av avgifter som inte disponeras exkl. värdereglering	1 404 652	1 544 170
Värdereglering avgifter m.m.	20 352	-152 597
Summa	1 425 004	1 391 573

Kostnader för den offentligrättsliga avgiftsverksamheten med bestämt ekonomiskt mål

1 708 897	1 645 040
------------------	------------------

9 Skatteintäkter m.m.

Ränteinkomster	-4 314	-5 237
Böter m.m.	141 333	132 598
Övriga inkomster av statens verksamhet	93 742	27 673
Skatt på inkomst	0	994
Skatt på varor och tjänster	122 295	115 239
Periodiserade skatteintäkter m.m.	768 318	191 697
Nedskrivning och konstaterade förluster skatteintäkter m.m. *	-573 876	-275 207
Summa	547 499	187 758

* Preskriberade skattefordringar varierar mellan åren. Den stora ökningen 2019 innehåller bland annat preskription av två enskilda större poster på totalt 308 mkr.

10 Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag

0	650
----------	------------

Jämförelsesiffran är justerad, skadestånd till företag och enskilda (1 356 tkr) har klassats om och redovisas istället i verksamhetsavsnittet som intäkter av anslag, se not 1.

11 Lämnade bidrag

Skadestånd till företag och enskilda *	0	0
Lämnade bidrag för forskning vid universitet och högskolor	0	-650
Summa	0	-650

* Jämförelsesiffran är justerad, skadestånd till företag och enskilda (1 356 tkr) har klassats om och redovisas istället i verksamhetsavsnittet som övrig driftkostnad, se not 6.

12 Årets kapitalförändring

Uppbördsverksamhet	194 442	-83 510
Tjänsteexport	-60	19
Administration av ålderspension	1 603	-1 744
Summa	195 985	-85 235

Årets kapitalförändring består av överskott avseende administration av ålderspension och underskott avseende tjänsteexport. Kapitalförändringen inom uppbördsverksamheten avser skatter och utgör skillnaden mellan periodiserade intäkter, värdereglering och konstaterade förluster.

(tkr)

Noter balansräkningen

13 Balanserade utgifter för utveckling

	2019-12-31	2018-12-31
Ingående anskaffningsvärde	972 771	852 998
Årets anskaffning	115 915	119 772
Utrangering	-14 154	0
<i>Kvarvarande anskaffningsvärde</i>	<i>1 074 532</i>	<i>972 771</i>
Ingående ackumulerad avskrivning	-535 113	-477 179
Årets avskrivning	-73 237	-55 554
Årets nedskrivning	0	-2 380
Återföring avskrivning/nedskrivning vid utrangering	12 565	0
<i>Utgående ackumulerad avskrivning</i>	<i>-595 786</i>	<i>-535 113</i>
Bokfört värde	478 746	437 657

Balanserade utgifter för utveckling avser egenutveckling av IT-systemstöd. Av det bokförda värdet utgör 19 240 tkr (65 906 tkr) pågående utvecklingsprojekt. Kronofogden har genomfört stora investeringar i it-utveckling då extra medel har satsats på ersättningen av myndighetens stordatorsystem.

Kronofogden bedriver projektet "Nytt system för mål- och gäldenärshantering". Driftsättningar sker i etapper som redovisas som separata anläggningstillgångar. Under 2019 har 6 större driftsättningar genomförts. Även det nya systemet för summarisk process, SARA, har driftsatts under året i en enda stor driftsättning. Avskrivningstiden för dessa system är 10 år. Avvikelsen från huvudregeln om 5 års avskrivningstid beror på att nyttjandeperioden bedöms som minst 10 år med hänsyn till systemens komplexitet och i relation till livslängd på befintliga system som ersätts.

14 Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar

Ingående anskaffningsvärde	8 267	7 907
Årets anskaffning	0	360
Utrangering	0	0
<i>Kvarvarande anskaffningsvärde</i>	<i>8 267</i>	<i>8 267</i>
Ingående ackumulerad avskrivning	-7 587	-6 252
Årets avskrivning	-530	-1 335
Årets nedskrivning	0	0
Återföring avskrivning/nedskrivning vid utrangering	0	0
<i>Utgående ackumulerad avskrivning</i>	<i>-8 117</i>	<i>-7 587</i>
Bokfört värde	150	680

15 Förbättringsutgifter på annans fastighet

Ingående anskaffningsvärde	25 542	27 456
Årets anskaffning	2 767	839
Årets utrangering	0	-2 753
<i>Kvarvarande anskaffningsvärde *</i>	<i>28 308</i>	<i>25 542</i>
Ingående ackumulerad avskrivning	-18 992	-18 644
Årets avskrivning	-2 310	-2 457
Återföring avskrivning vid utrangering	0	2 110
<i>Utgående ackumulerad avskrivning</i>	<i>-21 302</i>	<i>-18 992</i>
Bokfört värde	7 006	6 550

* Kvarvarande anskaffningsvärde innehåller inga pågående förbättringsutgifter, ej heller föregående år.

16 Maskiner, inventarier, installationer m.m.

Ingående anskaffningsvärde	145 166	145 687
Årets anskaffning	12 392	7 993
Årets utrangering	-11 977	-8 514
<i>Kvarvarande anskaffningsvärde</i>	<i>145 580</i>	<i>145 166</i>
Ingående ackumulerad avskrivning	-103 990	-100 712
Årets avskrivning	-12 114	-11 308
Återföring avskrivning vid utrangering	11 955	8 031
<i>Utgående ackumulerad avskrivning</i>	<i>-104 148</i>	<i>-103 990</i>
Bokfört värde	41 432	41 176

17 Uppbördsfordringar

Fordringar grundavgifter, skatter	4 718 774	5 364 752
Värdereglering	-3 644 769	-4 275 512
Summa	1 074 004	1 089 240

18 Övriga kortfristiga fordringar

Fordringar avseende utlägg i exekutiva förrättningar *	54 292	53 495
Övriga fordringar	421	1 325
Värdereglering	-11 723	-12 283
Summa	42 990	42 536

* I medelshanteringssystemet Medea redovisas ingivarnas inbetalda medel som en skuld (se not 29) medans Kronofogdens fordran på gäldenären kvarstår inom detta avsnitt. Detta innebär en bruttoredovisning av medlen.

19 Periodavgränsningsposter

Förutbetalda kostnader *	31 945	36 938
Upplupna bidrag**	542	2 868
Övriga upplupna intäkter	0	286
Summa	32 487	40 092

* 24 010 tkr (24 453 tkr) avser förutbetalda hyror för lokaler.

** Upplupna bidrag har minskat till följd av färre moderna beredskapsjobb.

20 Avräkning med statsverket**Uppbörd**

Ingående balans	-419 184	-451 926
Redovisat mot inkomstitel	-1 778 061	-1 662 842
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	1 900 332	1 695 584
Skulder avseende Uppbörd *	-296 913	-419 184

Anslag i räntebärande flöde

Ingående balans	-32 699	-4 175
Redovisat mot anslag	1 985 966	1 921 540
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-1 965 345	-1 951 625
Återbetalning av anslagsmedel	0	1 560
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-12 078	-32 699

Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag

Ingående balans	7 924	9 684
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-1 698	-1 759
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	6 226	7 924

Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto

Ingående balans	0	0
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	13 667 081	14 332 189
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-11 766 748	-12 636 606
Betalningar hänförliga till anslag och inkomstitlar	-1 900 332	-1 695 584
Övriga fordringar på statens centralkonto	0	0

Summa Avräkning med statsverket

-302 765	-443 959
-----------------	-----------------

* Skulder avseende uppbörd innehåller även till viss del övriga fordringar/skulder på statens centralkonto. Det är inte möjligt för Kronofogden att separera dessa i redovisningen, främst på grund av att en viss del av inbetalda medel ännu inte är klassificerade (fördelade på mål). Eftersom en väsentlig del av skulden avser uppbörd redovisas den under denna post.

21 Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret

Deponerade medel Medea	1 401 437	1 259 604
Deponerade medel Skuldsanering	430 033	297 860
	1 831 469	1 557 464

22 Kassa och bank

2 210	3 142
--------------	--------------

Kassa och bank har minskat till följd av att behållningen av klienters medel hos Nordea, hanterade i systemet REX, har upphört. Hanteringen sker nu i systemet Medea som hanterar ännu ej fördelade inbetalningar i scr-flödet (statens centralkonto). Den andel som Medea fördelar som deponerade medel överförs till räntebärande konto i Riksgälden (se not 21). Att saldot för 2019 ändå är förhållandevis stort beror på ett större utmätt belopp i utländsk valuta.

23 Statskapital

216	216
------------	------------

Finansiering av konst från Statens konstråd.

23 Balanserad kapitalförändring

Ingående balans (exkl. föregående års kapitalförändring)	142 419	370 023
Föregående års kapitalförändring	-85 235	-227 604
Utgående balans	57 184	142 419

Specifikation av balanserad kapitalförändring

- tjänsteexport	-108	-127
- administration av ålderspension	-588	1 156
- uppbörd	57 880	141 390
Summa	57 184	142 419

25 Förändring av myndighetskapitalet

	Stats- kapital	Balanserad kapital- förändring, avgiftsbelagd verksamhet	Balanserad kapital- förändring uppbörd	Kapital- förändring enligt resultat- räkningen	Summa
Utgående balans 2018	216	1 029	141 390	-85 235	57 400
Ingående balans 2019	216	1 029	141 390	-85 235	57 400
Föregående års kapitalförändring		-1 725	-83 510	85 235	0
Årets kapitalförändring	0			195 985	195 985
Summa årets förändring	0			195 985	195 985
Utgående balans 2019	216	-696	57 880	195 985	253 385

26 Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser

Ingående avsättning	4 499	8 507
Årets pensionskostnad	1 033	951
Årets pensionsutbetalningar	-3 176	-4 459
Utgående avsättning	2 856	4 999

Värdet av pensionsförpliktelserna som fastställts av SPV per 2019-12-31, uppräknat med särskild löneskatt, har minskat med 2 024 tkr jämfört med 2018-12-31. Även de förmåner myndigheten beviljat som inte ingår i SPV:s fastställda värde, står för en minskning motsvarande 119 tkr.

27 Övriga avsättningar

24 011	24 436
---------------	---------------

Lokalt omställningsarbete

Ingående avsättning för lokalt omställningsarbete	21 541	21 371
Årets förändring för lokalt omställningsarbete	130	171
Utgående avsättning	21 671	21 541

Avsättningen till lokalt omställningsarbete sker för kompetensväxlings- och kompetensutvecklingsåtgärder eller andra ändamål som lokala parter har enats om. Av avsatta medel bedöms ca 1 400 tkr (2 800 tkr) användas under det närmast följande räkenskapsåret.

Avvecklingskostnader

Ingående avsättning för avvecklingskostnader	2 895	0
Årets förändring avvecklingskostnader	-555	2 895
Utgående avsättning	2 340	2 895

Under 2018 fattade Kronofogden beslut om att verksamheten ska omstruktureras. Det innebär att vi har avsatt medel för estimerade avvecklingskostnader. Av avsatta medel bedöms 1 696 tkr användas under 2020.

28 Lån i Riksgäldskontoret

Ingående låneskuld	480 796	416 587
Årets upptagna lån	124 251	138 344
Årets amorteringar	-89 802	-74 135
Utgående låneskuld	515 245	480 796

Myndigheten disponerar en låneram på 535 000 tkr. Efter låneupptagningen i december har Kronofogden investerat ytterligare 12 mkr (5 mkr) som ska lånefinansieras.

29 Övriga kortfristiga skulder

Personalens källskatt	19 230	19 969
Avräkning indrivna uppbördsmedel *	175 610	273 258
Förskott avseende grundavgifter och exekutiva ärenden **	77 438	76 349
Övriga kortfristiga skulder	141	-166
Summa	272 420	369 409

* Posten visar aktuellt saldo på avräkningskonton avseende ofördelade medel samt fördelade, ännu ej utbetalade medel. Saldot varierar beroende på arbetsbelastning och arbetsdagar i anslutning till årsskiftet. Även å conto inbetalningar som är att betrakta som indrivna uppbördsmedel ingår. I Kronofogdens nuvarande medelhanteringssystem Medea bokförs ofördelade medel som en kortfristig skuld. I det gamla systemet REX bokfördes de som klientmedel, se not 30.

** Förskott i exekutiva ärenden betalas in av ingivare (sökande) men särredovisas då Kronofogdens fordran på gäldenären kvarstår (se not 18).

30 Depositioner

Klientmedel	0	887
Deponerade medel inom verkställighet och indrivning	1 403 451	1 266 722
Deponerade medel inom skuldsanering	428 674	289 707
Summa	1 832 125	1 557 316

Saldot på klientmedel jämförelseåret avser inbetalda medel som ännu inte hunnit betalas ut till borgenär (motsvarande) och där handläggning har skett i vårt gamla medelshanteringssystem REX. Samtliga ärenden är nu migrerade till Medea och endast utredningsposter återstod jämförelseåret.

Deponerade medel inom verkställighet och indrivning avser vid bokslutstidpunkten inbetalda medel (t.ex. försäljningslikvider och utmäta belopp som inväntar besked om lagakraft) och återspeglar inte någon volymminskning eller -ökning i verksamheten. Deponerade medel inom skuldsanering avser inbetalda medel från gäldenärer som beviljats skuldsanering.

Av deponerade medel inom verkställighet och indrivning bedöms 1 151 177 tkr (1 035 394 tkr) regleras efter mer än 12 månader. Förutom två större ärenden på totalt 856 395 tkr så innehåller detta belopp ca 32% av övriga deponerade medel. Deponerade medel inom skuldsanering bedöms regleras inom 12 månader.

31 Upplupna kostnader

Semesterlöneskuld och annan löneskuld inkl. sociala avgifter	92 572	87 146
Upplupna kostnader, inomstatliga	777	1 128
Övriga upplupna kostnader, utomstatliga *	13 124	20 407
Summa	106 473	108 681

* De största kostnaderna består i huvudsak av ofakturerad konsulttid.

32 Oförbrukade bidrag

Bidrag från annan statlig myndighet	265	0
Bidrag från ickestatliga organisationer	0	0
Summa	265	0

Bidrag från annan statlig myndighet förväntas tas i anspråk inom följande tidsintervall:

- inom tre månader,	0	0
- mer än tre månader till ett år	265	0
- mer än ett år till tre, samt	0	0
- mer än tre år.	0	0

33 Övriga ansvarsförbindelser

2 568	2 330
--------------	--------------

Kronofogden redovisar estimerat utfall i skadeståndskrav som ansvarsförbindelse, 2 568 tkr (2 330 tkr). Då denna värdering är ny har jämförelseårets siffra beräknats på motsvarande sätt.

(tkr)

Noter anslagsredovisningen

2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
-----------------------------------	-----------------------------------

Redovisning mot inkomsttitel**34 Ränteinkomster från Kronofogdemyndigheten**

-4 454	-5 309
---------------	---------------

Utfallet avser räntekostnader på räntebärande medel inom uppbördsflödet som uppstår på grund av negativt ränteläge. Deponerade medel (se not 30) är stort och innebär stora räntekostnader.

35 Avgifter vid Kronofogdemyndigheten

Avgifter vid Kronofogden, redovisat mot inkomsttitel	1 425 004	1 391 573
Beräknade avgifter hos Kronofogden enligt regleringsbrev	1 467 000	1 467 000

36 Tull- och andra införselavgifter, indrivna

69 361	4 469
---------------	--------------

Inkomsttitelns utfall 2019 innehåller bland annat intäkt i två större ärenden till ett sammanlagt värde om 63 056 tkr.

		(tkr)	
Noter finansieringsanalys		2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
37	Finansieringsanalys, kostnader		
	Kostnader enligt resultaträkningen *	-2 016 338	-1 957 459
	<i>Justeringar</i>		
	Avskrivningar	88 191	73 035
	Realisationsförluster	1 611	752
	Förändring av avsättningar för pensioner	-2 143	-3 508
	Förändring av avsättningar till kompetensutveckling/-växling samt övriga avsättningar	-425	3 066
	Kostnader enligt finansieringsanalysen	-1 929 103	-1 884 114
* Jämförelsesiffran är justerad, skadestånd till företag och enskilda (1 356 tkr) har klassats om och redovisas här istället för i transfereringsavsnittet som lämnade bidrag, se not 41.			
38	Finansieringsanalys, Intäkter av anslag	1 984 268	1 919 131
Jämförelsesiffran är justerad, skadestånd till företag och enskilda (1 356 tkr) har klassats om och redovisas i denna post istället för i transfereringsavsnittet som medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag, se not 42.			
39	Finansieringsanalys, intäkter av avgifter och andra ersättningar		
	Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen	14 172	11 570
	<i>Justeringar</i>		
	Realisationsvinster	-661	-228
	Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt finansieringsanalysen	13 511	11 343
40	Finansieringsanalys, Ökning (+) av kortfristiga skulder	260 587	993 141
Jämförelseårets siffra avviker från normalt på grund av ökning av deponerade medel under 2018.			
41	Finansieringsanalys, Lämnade bidrag	0	-650
Jämförelsesiffran är justerad, skadestånd till företag och enskilda (1 356 tkr) har klassats om och redovisas istället i driftavsnittet som kostnader, se not 37.			
42	Finansieringsanalys, Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag	0	650
Jämförelsesiffran är justerad, skadestånd till företag och enskilda (1 356 tkr) har klassats om och redovisas istället i driftavsnittet som intäkter av anslag, se not 38.			

Sammanställning av väsentliga uppgifter

	(mnkr om inte annat anges)				
	2019	2018	2017	2016	2015
Låneram i Riksgälden (RGK)					
Beviljad	535	500	445	375	330
Utnyttjad	527	486	431	370	262
- Varav lån i RGK	515	481	417	349	251
- Varav anskaffning av anläggningstillgångar där lån ännu inte har tagits upp	12	5	15	21	11
Beviljad kontokredit hos RGK	190	190	150	179	179
Maximalt utnyttjad kontokredit	0	0	0	0	0
Räntekostnader och ränteintäkter på räntekontot					
Räntekostnader	0,50	0,97	0,84	1,03	0,60
Ränteintäkter	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00
Avgiftsintäkter för egen disposition	14	12	12	13	21
Beräknat belopp i regleringsbrevet	12	10	11	11	12
Avgiftsintäkter som ej disponeras					
Avgifter vid Kronofogden	1 425	1 392	1 449	1 567	1 438
Beräknat belopp i regleringsbrevet	1 467	1 467	1 460	1 460	1 460
Anslagskredit					
Beviljad anslagskredit	99	97	57	74	54
Utnyttjad anslagskredit	0	0	0	0	0
Anslagssparande	12	33	3	14	68
Antalet årsarbetskrafter och medelantalet anställda					
Årsarbetskrafter	2 063	2 005	1 997	2 077	2 034
Medeltalet anställda	2 359	2 338	2 318	2 395	2 329
Driftkostnad per årsarbetskraft (tkr)	934	939	933	888	842
Årets kapitalförändring (tkr)	195 985	-85 235	-227 604	-60 731	33 107
Balanserad kapitalförändring (tkr)	57 184	142 419	370 023	430 754	397 647
SJUKFRÅNVARO					
Sjukfrånvaro i procent	2019	2018	2017	2016	2015
Totalt	5,1	5,3	5,8	5,4	5,2
Andel av total sjukfrånvaro som avser långtidssjuka	51,7	55,8	61,2	58,5	52,6
Kvinnor	6,0	6,5	6,8	6,6	6,4
Män	3,3	3,1	3,8	2,9	2,7
<=29 år	4,6	4,0	4,3	3,7	3,9
30-49 år	4,3	4,8	5,5	5,4	5,3
>=50 år	6,5	6,5	6,6	5,8	5,4

Ersättningar till Kronofogdens insynsråd

Vi redogör nedan för utbetalning av skattepliktiga ersättningar och andra förmåner till ledamöter och ledande befattningshavare under 2019. Vidare redovisas eventuella uppdrag som styrelse- eller rådsledamöter i andra statliga myndigheter, samt uppdrag som styrelseledamöter i aktiebolag enligt förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag.

Kronofogdens insynsråd	Lön/arvode (kr)	Ledamot i andra styrelser etc.
Christina Gellerbrant Hagberg, rikskronofogde	1 491 820	Arbetsgivarverkets styrelse
<i>Förmån</i>	<i>490</i>	
Hans Andersson	4 500	Rekonstruktör- & Konkursförvaltarkollegiet i Sverige (REKON) AB Advokatbyrån Kaiding AB Hans Ture Andersson Holding AB Gnidiak AB Piteå-Tidningen AB Piteå-Tidningen Annonis AB
Cecilia Tisell	6 000	Livsmedelsverkets insynsråd
Per Eleblad	Ingen ersättning	Inga övriga styrelseuppdrag
Hampus Hagman	1 500	Inga övriga styrelseuppdrag
Peter Yngve	6 000	Inga övriga styrelseuppdrag
Jan-Olov Öhrn	1 500	Inga övriga styrelseuppdrag
Ulrika Hansson	6 000	Granskningsnämnden för Radio och TV
Kristina Ericson	4 500	Inga övriga styrelseuppdrag
Andrea Bromhed	1 500	Inga övriga styrelseuppdrag
Fredrik Engström	Ingen ersättning	Engström & Hellman Advokatbyrå AB Sv. Ink. Medlemsservice AB
Annina H Persson	4 500	Sakrätten AB
Ledande befattningshavare		
Cecilia Hegethörn Mogensen, biträdande rikskronofogde	1 005 995	Inga övriga styrelseuppdrag
<i>Förmån</i>	<i>11 596</i>	



INTERN STYRNING OCH KONTROLL



Intern styrning och kontroll

Kronofogdens process för intern styrning och kontroll omfattar de viktigaste aspekterna som bidrar till och säkerställer verksamhetens förmåga att uppfylla sina mål och följa förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll.

Bedömningen av den interna styrningen och kontrollen inom Kronofogden baseras bland annat på:

- den årliga planeringen och uppföljningen inklusive hanteringen av väsentliga risker
- avdelningsdirektörers och enhetschefers bedömningar av den interna styrningen och kontrollen inom respektive avdelning, process och enhet
- iakttagelser av bland annat internrevisionen, Riksrevisionen, Justitieombudsmannen och Arbetsmiljöverket.

Under 2019 har myndigheten arbetat särskilt med sju förbättringsområden.

Förbättringsområden

Förbättringsområden är områden som behöver stärkas och utvecklas utan att för den delen utgöra en brist i den interna styrningen och kontrollen.

Avseende de förbättringsområden som identifierades vid slutet av 2018 har åtgärder genomförts som gjort att läget normaliserats inom områdena kompetensförsörjning, systematiskt arbetsmiljöarbete, verksamhetsutveckling med och utan stöd av it, samt hantering av exekutiva fordringar.

Nedan redovisar vi de områden som vi vid utgången av 2019 bedömer har behov av förbättringar.

Informationssäkerhet och personuppgiftsskydd

Kronofogden hanterar känslig information som rör enskilda individer. Därför arbetar vi aktivt med informationssäkerhet. Arbetet sker på ett systematiskt och riskbaserat sätt enligt det säkerhetsledningssystem som vi införde 2018. Systemet omfattar både fysisk säkerhet och informationssäkerhet.

I år har vi fortsatt etablera och förankra det systematiska arbetssättet. Vi har även stärkt området genom att tillsätta en informationssäkerhetschef och tydliggjort ansvaret inom informations- och systemägarrollen. Därutöver har vi förtydligat kraven på dataskydd och arbetar aktivt med vår hantering av såväl GDPR-krav som skyddade personuppgifter.

Fler samarbetsforum och tätare kontakter med Skatteverket har lett till att vi förbättrat styrning och kontrollen av området informationssäkerhet. Därutöver har en utvecklad nätverksövervakning förbättrat uppföljningen av våra gemensamma system och nätverk.

Trots att vi genomfört flera åtgärder under året behöver arbetet med att förbättra styrningen och kontrollen av informationssäkerheten fortgå under 2020. Bland annat kommer vi att fortsätta arbetet med att etablera säkerhetsledningssystemet, införa behörighetsstyrda roller

och genomföra insatser för att öka kunskapen om informationssäkerhet bland Kronofogdens medarbetare.

Skuldsanerings betalningsförmedling

Sedan 2016 ansvarar Kronofogden för att förmedla betalningar mellan gäldenärer som fått skuldsanering och deras borgenärer. Gäldenärerna som är anslutna till tjänsten betalningsförmedling betalar in överenskomna belopp till oss, och vi betalar i vår tur ut medlen till borgenärerna.

År 2018 identifierade Riksrevisionen ett antal brister i rutiner och kontroller i betalningsförmedlingen. Dessa brister har vi åtgärdat under 2019 och förbättringar i betalningsförmedlingen har medfört ett stabilare och mer kontrollerat flöde.

Vi anser dock att vi behöver fortsätta förbättra stabilitet, effektivitet och korrekthet. Kronofogdens internrevision har under året granskat betalningsförmedlingen och bedömt att det kvarstår brister. Även dessa brister har åtgärdats, men vi bedömer att arbetet med att bygga upp kompetens och rutiner behöver fortsätta. Samtliga medarbetare ska ha god kännedom om hur handläggningen påverkar betalflödet. Detta kompetenshöjande arbete kommer att fortgå under våren 2020. It-utveckling av betalningsförmedlingen sker löpande och kommer även den att fortgå kommande år.

Verkställighetens medelshantering

I årsredovisningen för år 2017 uppmärksammade vi en brist i den interna styrningen och kontrollen inom verkställighetsprocessens medelshantering. 2018 hade Justitieombudsmannen synpunkter på kvalitetsbrister och att betalningar inte registrerades och redovisades tillräckligt snabbt. I regleringsbrevet för 2019 har vi ett uppdrag att redovisa vilka åtgärder som vidtagits för att säkerställa att felaktiga eller dubbla utbetalningar minimeras. Uppdraget har slutredovisats. Därutöver innehåller regleringsbrevet ett mål och återrapporteringskrav som vi redogör för i resultatredovisningen, sidan 27.

Flera åtgärder har genomförts och bedömningen är att väntetiderna nu är normaliserade och ligger på en stabil lägre nivå.

Utöver väntetider har felaktiga eller dubbla utbetalningar identifierats som ett särskilt förbättringsområde. Med anledning av detta har vi kartlagt arbetsflödet, förbättrat arbetssätten och ökat den maskinella inläsningen av uppgifter. I syfte att minimera skadan när ett fel inträffat har vi tagit fram en struktur för att hantera it-incidenter. Vi har även förbättrat och preciserat den löpande kvalitetssäkringen i form av dagliga kontroller och avstämningar av in- och utbetalningar.

Området har förbättrats under 2019. Dock bedömer vi att vi även fortsättningsvis behöver förbättra systematiken och strukturen i omhändertagandet av felaktiga utbetalningarna, samt förbättra vår interna och externa kommunikation. Vidare behöver vi åtgärda brister i rapporter och kravställning på verksamhetssystemet.

Väntetiderna i summarisk process

Väntetiden för de kunder som ansökt om betalningsföreläggande har ökat väsentligt under årets sista månader. Det gäller framförallt de ansökningar som kräver manuell registrering. Orsakerna till detta är flera.

De senaste två åren har fordringsägare i högre utsträckning valt att vända sig till oss för att få sitt krav fastställt. Under perioden 2009–2017 låg antalet inkomna mål i den summariska processen stabilt på cirka 1 200 000 per år. 2019 kom det in 1 334 352 mål. Det är i nivå med 2018 och 10 procent fler än 2017.

Särskilt stor har ökningen av manuella ansökningar varit. De ökade med sju procent till drygt 222 100 mål under 2019. De senaste två åren har de manuella målen ökat med tolv procent.

Under hösten har vi driftsatt ett nytt it-stöd. Det är ett viktigt steg för att modernisera vår verksamhet, men bytet har även inneburit ett omfattande förberedelsearbete och produktionsbortfall. Driftsättningen av det nya it-stödet under hösten innebar också att vissa beslut tagit längre tid.

De långa handläggningstiderna medför i sig ytterligare frågor för verksamheten att hantera. Mål kompletteras och uppgifter ändras eller blir inaktuella, vilket kräver ytterligare handläggningsåtgärder.

Under november och december förstärkte vi processen med medarbetare från andra delar av verksamheten för att framförallt registrera ansökningar i det nya systemet. Insatserna för att korta väntetiderna för våra kunder kommer att fortsätta under 2020.

UNDERSKRIFT OCH BEDÖMNING AV DEN INTERNA STYRNINGEN OCH KONTROLLEN

I enlighet med förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag överlämnar Kronofogdemyndigheten årsredovisningen för budgetåret 2019.

Jag intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Jag bedömer att den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten har varit betryggande under den period som årsredovisningen avser.

Sundbyberg, 19 februari 2020

Christina Gellerbrant Hagberg

Rikskronofogde