

A photograph of two women standing in front of a large window. The woman on the left is pointing at a laptop screen, and the woman on the right is looking at it. They are both wearing scarves and jackets. The background shows a modern building and a playground.

ÅRSREDOVISNING 2018

KRONOFOGDEMYNDIGHETEN

INNEHÅLL

RIKSKRONOFOGDEN HAR ORDET	2
DET HÄR ÄR KRONOFOGDEN	3
ÅRET I KORTHET.....	4
LÄSANVISNING.....	5
RESULTATREDOVISNING	7
VÅRA FÖRUTSÄTTNINGAR	8
Omvärlden påverkar vår verksamhet.....	8
Kronofogdens organisation.....	8
Våra ekonomiska förutsättningar.....	10
Verksamhetsutveckling.....	13
Kompetensförsörjning och arbetsmiljö.....	18
VERKSAMHETENS RESULTAT	21
Förebyggande verksamhet.....	21
Kundservice.....	24
Summarisk process.....	27
Verkställighet och indrivning.....	30
Skuldsanering.....	37
Konkurstillsyn.....	41
ÖVRIG RAPPORTERING	44
STATISTIKSAMMANSTÄLLNING	47
FINANSIELL REDOVISNING	59
Resultaträkning.....	60
Balansräkning.....	61
Anslagsredovisning.....	63
Redovisning mot inkomsttitel.....	65
Finansieringsanalys.....	67
Tilläggsupplysningar och noter.....	69
Noter.....	72
Sammanställning av väsentliga uppgifter.....	82
Ersättningar till Kronofogdens insynsråd.....	83
INTERN STYRNING OCH KONTROLL	85
Förbättringsområden.....	85
UNDERSKRIFT OCH BEDÖMNING AV DEN INTERNA STYRNINGEN OCH KONTROLLEN	88

RIKSKRONOFOGDEN HAR ORDET

Kronofogden har en viktig roll i dagens samhälle där vi på olika sätt bidrar till ett fungerande samhälle. I vårt uppdrag ingår att upprätthålla en god betalningsvilja och motverka överskuldssättning. Vi ska ge en bra service och informera på ett sätt så att allmänhet och företag har förutsättningar för att fatta långsiktiga och hållbara beslut. Dessutom ska vi tillsammans med andra myndigheter motverka ekonomisk brottslighet.

Under 2018 har våra kunder fått möta en mer modern och digital myndighet. När vi utvecklar verksamheten utgår vi från våra kunders behov och tar tillvara kraften och kunskapen hos våra medarbetare. Tillsammans har vi tagit flera viktiga steg i rätt riktning under året som gått.

Koll på skulderna via Mina sidor

”Hur stor är min skuld?” är en av de vanligaste frågorna till oss. Via Mina sidor och den nya tjänsten Mitt skuldsaldo får våra kunder nu svar på den frågan direkt. Och den som vill ha betalt kan ansöka om betalningsföreläggande med hjälp av en digital tjänst. Under 2019 kommer våra kunder att få tillgång till allt fler digitala tjänster.

Mer pengar till statskassan, brottsoffer och andra

De pengar vi utmäter går bland annat till att finansiera den offentliga sektorn, till brottsoffer och till andra som behöver vår hjälp för att få betalt. Samtidigt minskar skulderna för dem som ska betala med motsvarande summa. Under 2018 har vi drivit in 11,9 miljarder kronor, vilket är en ökning med 300 miljoner kronor jämfört med 2017.

Allt färre personer hotas av vräkning

Antalet ansökningar om vräkning var under året det minsta sedan vi började mäta 1982. Däremot har antalet hushåll som fått lämna sin bostad ökat med tre procent och totalt genomförde vi 2 154 vräkningar. Tillsammans med framförallt bostadsbolag och kommuner arbetar vi för att så långt det är möjligt hitta alternativa lösningar vid problem med hyran.

Rekord-få har skulder hos Kronofogden

För tredje året i rad minskar antalet skuldsatta. Vid årsskiftet hade cirka 414 000 personer en skuld hos oss. Inte sedan 1991 har antalet varit så lågt. Under året har cirka 10 800 personer fått skuldsanering, vilket har bidragit till minskningen. Den sammanlagda skulden fortsätter dock att öka. Fler fick också sin första skuld registrerad hos oss. Det kan vara ett tecken på att fler lever med små ekonomiska marginaler och är känsliga för konjunktursvängningar. Detta gör det extra viktigt att vi tillsammans med andra fortsätter vårt förebyggande arbete och gör det enkelt att göra rätt från början.

Christina Gellerbrant Hagberg
Rikskronofogde



**CHRISTINA GELLERBRANT
HAGBERG**

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. I vårt uppdrag ingår att bidra till ett väl fungerande samhälle, att verka för en god betalningsvilja och att motverka överskuldsättning och ekonomisk brottslighet.

Vi får vårt uppdrag från Sveriges regering och riksdag. Våra huvudsakliga uppgifter är att arbeta med betalningsföreläggande, verkställighet och indrivning. Det vill säga fastställa att en skuld är riktig och att den som ska ha betalt får det. Dessutom ger vi råd och stöd till den som ska betala och ser till att betalningen sker på ett rättssäkert sätt.

Våra uppgifter omfattar också skuldsanering. Det är till oss privatpersoner och företagare ska vända sig med sin ansökan om skuldsanering. Vi har även till uppgift att granska konkursförvaltare och deras arbete i samband med att ett företag har gått i konkurs.

Tillsammans med andra gör vi mer

I vårt uppdrag samverkar vi ofta med andra myndigheter, företag och organisationer, både för att förebygga överskuldsättning och för att motverka ekonomisk brottslighet. Gemensamma insatser och informationsutbyten hjälper oss att utföra vårt uppdrag på ett bättre och effektivare sätt.

Vi finns i hela Sverige

På Kronofogden arbetar cirka 2 400 medarbetare fördelade på 37 kontor över hela landet. Många av oss är jurister eller ekonomer. Det är också flera som arbetar med it- och verksamhetsutveckling. Huvudkontoret ligger i Sundbyberg utanför Stockholm.

Vår vision:

**Alla betalar
och ingen blir
överskuldssatt.**



Vi har kontor på 37 orter i hela landet.



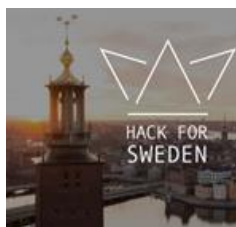
Vi är cirka 2 400 medarbetare som arbetar på Kronofogden.

Året i korthet



Januari

Vi får regeringens beslut om omlokalisering av myndigheters verksamhet från Stockholms län till övriga landet. 35 årsarbetskrafter ska flyttas och vi ska utreda möjligheten att flytta fler.



April

Kronofogden medverkar för första gången i Hack for Sweden, Sveriges största årliga hackaton för myndigheter. Vi vill att fler ska få upp ögonen för vår öppna data.



Juli

Nytt undervisningsmaterial om privatekonomi – Skuldollen högstadiet – lanseras. Målet är ökad kunskap, diskussion och möjlighet att reflektera över sin egen privatekonomi.



September

Vårt arbete med att korta kundernas väntan på in- och utbetalningar har fått effekt. Framgångsreceptet är bättre planering och styrning, mer resurser och ett gott samarbete. Det firar vi.

Februari

922 personer beviljas skuldsanering under februari. Under hela 2018 var motsvarande siffra 10 752, vilket är en ökning med 8 procent jämfört med 2017.



Maj

Nya lokaler invigs i Södertälje med ett bättre läge för våra kunder, och bättre förutsättningar för samverkan med andra myndigheter.



Augusti

Vi har nu välkomnat över 100 moderna beredskapsarbetare, vilket ger oss en tredjeplats bland landets myndigheter. Resultatet: värdefulla erfarenheter för alla parter och för några en fortsatt anställning.



December

Våra kunder får bättre möjlighet att själva utföra sina ärenden när vi lanserar "Mina sidor" på en ny digital plattform. I och med detta lägger vi grunden för utveckling av vårt digitala kundmöte.



Läsanvisning

Läsanvisningen beskriver hur årsredovisningen är disponerad och hur vi bedömer vårt resultat. Vi inleder med resultatredovisningen där vi redogör för våra förutsättningar, myndighetens verksamhetsutveckling, och verksamhetens resultat. Därefter presenterar vi den finansiella redovisningen och vår interna styrning och kontroll.

Årsredovisningen ska enligt förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ge regeringen underlag för uppföljning av verksamheten vid Kronofogdemyndigheten, nedan kallad Kronofogden. Årsredovisningen ska ge en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt myndighetens ekonomiska resultat och ställning. Resultatredovisningen ska främst ange hur verksamhetens prestationer har utvecklats avseende volymer och kostnader.

Resultatredovisningen utgår från vårt uppdrag enligt Kronofogdens instruktion och regleringsbrev. Den inleds med avsnittet Våra förutsättningar. Detta avsnitt innehåller beskrivningar av myndighetens organisation, omvärldens påverkan på vår verksamhet, myndighetens ekonomi samt utvecklingen av vårt anseende i Kantar Sifos mätning. Vidare redogör vi för vår verksamhetsutveckling och vilka framtida utvecklingsbehov vi ser, samt vår kompetensförsörjning och arbetsmiljö.

Resultatet av vår verksamhet redovisas i avsnittet Verksamhetens resultat. Det inleds med våra stödprocesser för det förebyggande arbetet och vår kundserviceverksamhet. Därefter redogör vi för våra kärnprocesser: summarisk process, verkställighet och indrivning, skuldsanering och konkurstillsyn. Tidigare år har försäljningen av fastigheter och bostadsrätter särredovisats i avsnittet Verkställighet och indrivning. I år har vi valt att integrera försäljningen tillsammans med annan verksamhet inom verkställigheten. Detta innebär att försäljningsavsnittet inte längre innehåller information om produktivitet och effektivitet för försäljningsärenden. Därför har en omräkning skett av produktiviteten och effektiviteten inom verkställighet och indrivning för 2016 och 2017; det vill säga nu ingår försäljningens arbetade tid och kostnad i detta resultat.

Arbetet i våra processer består framför allt av handläggning av mål och ärenden, vilket därför är våra väsentliga prestationer. Vi redovisar hur stora volymer vi handlagt under året, hur produktiva och effektiva vi varit i respektive process, hur långa handläggningstiderna varit, samt vilken kvalitet vi uppnått. Avslutningsvis gör vi en samlad bedömning av årets resultat i respektive process. Tidigare år har begreppet enhetlighet använts för att beskriva skillnader mellan organisatoriska enheter rörande handläggningstider. Det var tidigare ett återrporteringskrav i regleringsbrevet, men togs bort 2017. Efter att vi gått över till att ta ett gemensamt nationellt ansvar för inkomna ärenden utvärderas inte enhetlighet på organisatorisk nivå.

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

Avsnittet Övrig rapportering innehåller en redogörelse av arbete som bedrivs utanför vår

kärnverksamhet, i vissa fall på ett tvärfunktionellt sätt. Det handlar om upphandling, vårt jämställdhetsarbete, stöd till forskning, internationellt samarbete samt skadestånd och andra anspråk.

Den finansiella redovisningen redogör för Kronofogdens resultat. Intern styrning och kontroll presenterar i sin tur resultatet av vårt arbete med att säkerställa att vi uppfyller våra mål och följer förordningen om intern styrning och kontroll.

Våra återrapporteringskrav

I Kronofogdens regleringsbrev för budgetåret 2018 finns nio specifika återrapporteringskrav och uppdrag som är riktade till myndigheten, samt ett generellt återrapporteringskrav.

Fyra av de specifika kraven har, enligt instruktion, återrapporterats till regeringen (Finansdepartementet) under året. De rör utgiftsposter, hantering av inbetalda medel, utvärdering av nya regler om avlägsnande samt moderna beredskapsjobb. Ett av kraven redovisar vi i februari 2019: Bättre digitalt bemötande av brottsutsatta.

I årsredovisningen redogör vi för och återrapporterar fyra av kraven. De rör skuldsanering, verksamhetsutveckling, sjukfrånvaro och upphandling. Vi presenterar specifika återrapporteringskrav i marginalen intill respektive avsnitt.

Kronofogden ska analysera och bedöma verksamhetens resultat och utveckling. Vi ska också inkludera skillnader mellan kvinnor och mäns möjligheter och villkor i analysen. I relevanta delar ska vi använda och redovisa individbaserad statistik med ålder som indelningsgrund och tioåriga tidsserier.

I statistiksammanställningen redovisar vi väsentliga mått och indikatorer som belyser verksamhetens utveckling och resultat för perioden 2016–2018. Här finns även statistik nedbruten på ålder och kön.



RESULTATREDOVISNING



Våra förutsättningar

I avsnittet redogör vi för hur vår organisation är utformad, omvärldens påverkan på vår verksamhet, hur våra ekonomiska förutsättningar ser ut, hur vårt utvecklingsarbete bedrivs samt vårt arbete med kompetensförsörjning och arbetsmiljö.

Omvärlden påverkar vår verksamhet

Den svenska ekonomin har befunnit sig i högkonjunktur sedan 2016. Det stabila konjunkturläget innebär att antalet ärenden och skuldsatta personer ligger på en oförändrad nivå eller minskar något. Så har varit fallet under de senaste åren trots att befolkningsunderlaget stadigt har ökat. Vi kan dock se ett tydligt trendbrott: antalet ansökningar om betalningsförelägganden ökade med 10 procent under 2018. Förändrade konsumtionsmönster, en ökning av e-handeln och fler skulder kopplade till vård har bidragit till att betalningskraven har ökat.

E-handel leder till fler ansökningar om betalningsföreläggande

En allt större andel av befolkningen gör sina inköp på nätet. Vid köp på nätet är det förvalda betalningsalternativet ofta faktura, vilket innebär att varje inköp är att betrakta som ett kreditåtagande med risker för överkonsumtion eller framtida betalningssvårigheter som följd.

Behov av vård kan bli en skuldfälla

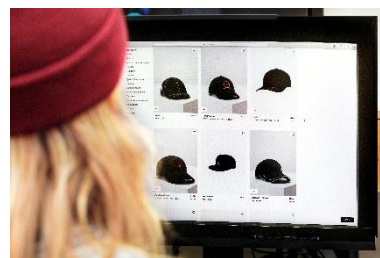
En person som behöver få vård har rätt till det även om hen inte kan betala egenavgiften vid vårdbesöket. Istället kan vårdtagaren betala egenavgiften via faktura. Problemet är att många personer som väljer faktura redan befinner sig i en utsatt ekonomisk situation. Antalet ansökningar från landstingen har ökat kraftigt under 2018 och vi ser att det i stor utsträckning rör personer som redan har skulder hos Kronofogden.

Kronofogdens organisation

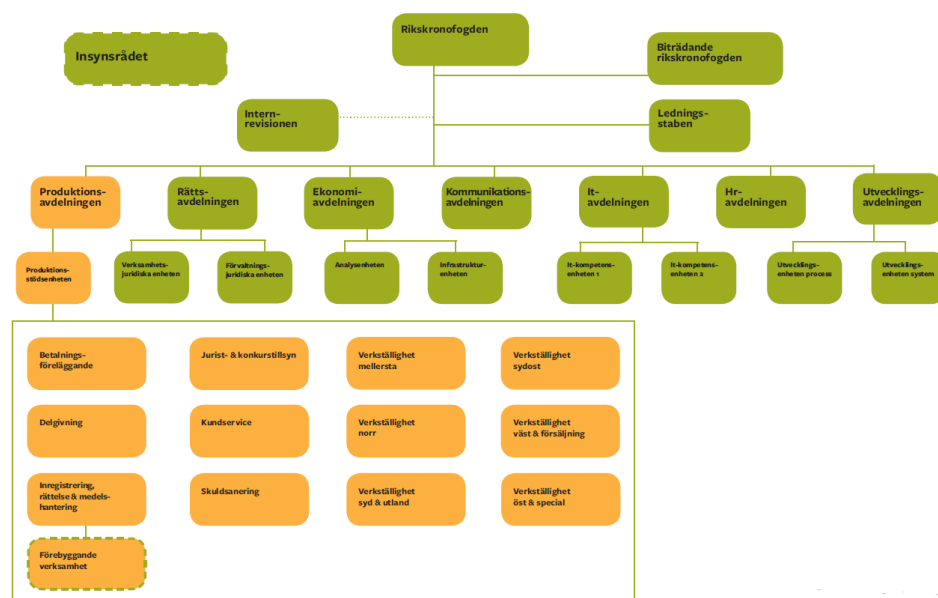
Kronofogden leds av rikskronofogden som svarar för myndighetens verksamhet i alla delar. Vår verksamhet bedrivs inom fyra kärnprocesser: den summariska processen, verkställighetsprocessen, skuldsaneringsprocessen och konkurstillsynsprocessen. Verksamheten innefattar också två stödprocesser: kundservice och vår förebyggande verksamhet. Vårt huvudkontor består av ett antal avdelningar vars fokus är att styra, utveckla, stödja och följa upp verksamheten.

”

Ökad e-handel leder till fler ansökningar om betalningsföreläggande.



FIGUR 1. KRONOFOGDENS ORGANISATION 2018



Vi satsar på orter med långsiktigt goda förutsättningar

Regeringen har beslutat att Kronofogden ska omlokalisera verksamhet från Stockholm till andra orter. Det innebär att vi kommer att omlokalisera verksamhet som motsvarar cirka 115 årsarbetskrafter från Stockholm till Falun, Kalmar, Kristianstad, Luleå, Sundsvall, Umeå, Uppsala, Visby och Östersund. Vi upphör samtidigt med verksamhet i Handen och Täby. Vi väljer också att ytterligare förstärka verksamheten i Falun, Gävle, Karlstad och Sundsvall.

Vi utökar verksamheten på orter där vi kan rekrytera rätt kompetens och har närhet till viktiga samarbetspartner och kunder. Genom förändringarna vill vi uppnå en mer attraktiv verksamhet på respektive ort, ökad möjlighet till kompetensutveckling, minskad sårbarhet och en säker och bra arbetsmiljö med ett nära ledarskap.

Förändringarna innebär också att vi upphör med verksamhet i Arvika, Hudiksvall och Mora. Det är orter med färre än 20 000 invånare och där vi har totalt cirka 30 årsarbetskrafter.

Våra ekonomiska förutsättningar

TABELL 1. EKONOMI TOTALT KRONOFOGDEN*

	2018	2017	2016
Intäkter av anslag (tkr)	1 917 775	1 915 054	1 897 131
- varav summarisk process	322 539	324 319	326 250
- varav verkställighet	1 292 822	1 298 008	1 290 651
- varav skuldsanering	249 056	236 453	223 355
- varav konkurstillsyn	53 358	56 274	56 875
Intäkter som får disponeras av myndigheten (tkr)	36 603	18 421	16 198
- varav summarisk process	4 690	1 402	862
- varav verkställighet	27 975	15 833	14 721
- varav skuldsanering	3 338	1 000	515
- varav konkurstillsyn	599	186	100
Intäkter av ansökningsavgifter m.m. som ej disponeras av myndigheten (tkr)	1 391 573	1 449 107	1 567 158
- varav summarisk process	401 402	357 040	366 055
- varav verkställighet	983 699	1 089 238	1 201 100
- varav skuldsanering	6 472	2 829	3
- varav konkurstillsyn	-	-	-
Kostnader (tkr)	1 956 102	1 932 770	1 913 441
- varav summarisk process	327 229	325 721	327 112
- varav verkställighet	1 322 522	1 313 136	1 305 484
- varav skuldsanering	252 394	237 452	223 870
- varav konkurstillsyn	53 957	56 461	56 975

* 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.

Även om verksamhetens kostnader enligt tabellen ovan ökar så betyder det inte att vi har ökande resurser för verksamheten. Tvärtom har vi under året genomfört besparingar i våra kärnprocesser. Att kostnaderna ändå har ökat beror på högre drift- och förvaltningskostnader för it. Vi är mitt uppe i en stor förflyttning mot att vara en digitalt tillgänglig myndighet. För att möjliggöra förflyttningen gör vi stora investeringar i våra verksamhetssystem, vilket medför att vi behöver spara på personal och lokaler. Den här förutsättningen har vi med oss i flera år framöver. Vi gör investeringar för framtiden och tar ansvar för en långsiktigt hållbar verksamhet.



1 917 775 tkr

Kronofogdens anslag för 2018

TABELL 2. BERÄKNAD BUDGET OCH UTFALL 2018 FÖR AVGIFTSBELAGD VERKSAMHET DÄR INTÄKTERNA DISPONERAS

	Beräknad intäkt	Beräknad kostnad	Beräknat resultat	Intäkt	Kostnad	Resultat
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna (tkr)	8 674	8 947	-273	8 674	9 189*	-515
Administration av ålderspension med ersättning från premiepensions-systemet (tkr)	1 356	1 395	-39	1 356	1 436*	-80
Totalt (tkr)	10 030	10 342	-312	10 030	10 625	-595

*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 11 774 000 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 3. BERÄKNAD BUDGET OCH UTFALL 2018 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	1 391 573	1 645 040	-253 467

Avgiftsintäkterna är 75 miljoner kronor lägre än beräknat medan kostnaderna är 40 miljoner kronor lägre än beräknat. Att kostnaden är lägre än beräknat förklaras av att myndighetens totala kostnader 2018 blev lägre än förväntat, samt att kostnaden för ärenden kopplat till AP-fonden (tabell 2) exkluderats ur beräkningen av kostnaden.

TABELL 4. UTFALL 2018 FÖR TJÄNSTEEXPORT

	Intäkt	Kostnad	Resultat
Tjänsteexport (tkr)	456	436	19

Kronofogden har under 2018 deltagit i ett Sida-projekt i Moldavien som underleverantör till Skatteverket. Projektet är inriktat på att stödja den moldaviska State Tax Service (STS) i frågor om skatteindrivning, hr och internationellt informationsutbyte. Vår del i projektet är främst inriktad på frågor kring skatteindrivning och projektet väntas pågå fram till 2021.

Vårt anseende har stärkts under 2018

Undersökningsföretaget Kantar Sifo gör årligen en mätning av svenska myndigheters anseende som sammanfattas i ett så kallat anseendeindex. Vårt index 2018 var 42 jämfört med 38 året innan. Det genomsnittliga indexet för samtliga myndigheter 2018 var 30 (29). Undersökningen visar också att kännedomen om Kronofogden har ökat sedan 2017 och att källan till kännedomen framförallt är genom media. Under 2018 har vi fortsatt med vårt proaktiva mediearbete, bland annat genom att presentera intressant statistik, för att lyfta fram myndighetens förebyggande arbete och vår samverkan med andra för att minska överskuldssättning och motverka brottslighet.

42 

Vårt anseendeindex 2018 var 42 jämfört med 38 året innan.

Verksamhetsutveckling

För att möta kundernas, uppdragsgivarens och medarbetarnas krav och förväntningar har vi under året arbetat med att öka vår utvecklingstakt. Våra strategier visar på inriktningen för verksamhetsutvecklingen.

FIGUR 2. KRONOFGDENS STRATEGIER



Återrapporteringskrav enligt Kronofogdens regleringsbrev 2018

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

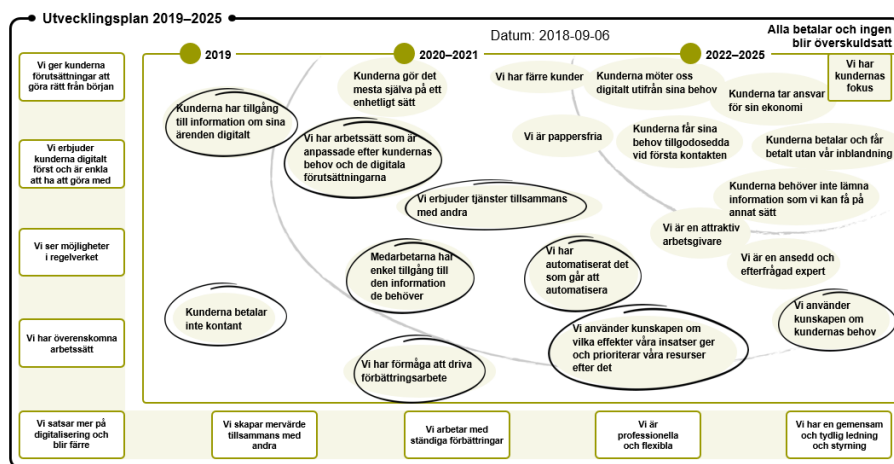
Utgångspunkten för all verksamhetsutveckling inom Kronofogden är våra tre strategiska mål och våra nio strategier. Vår strategi ”Vi ger kunderna förutsättningar att göra rätt från början” är central och de övriga strategierna stödjer den.

Vår långsiktiga utveckling för att genomföra strategierna har vi samlat i en utvecklingsplan. Vår dagliga utveckling av vår verksamhet är medarbetardriven och drivs genom ständiga förbättringar.

Utvecklingsplan

Under 2018 har vi tagit fram en utvecklingsplan för hela myndigheten, som visar vart vi vill nå på kortare sikt och fram till 2025. Vår utvecklingsplan skapar ett gemensamt fokus i hela myndigheten, så att alla har samma bild av vad som ska göras. Därmed kan vi uppnå en bättre användning av resurser, en bättre överblick, och mindre risk för dubbelarbete.

FIGUR 3. KRONOFGDENS UTVECKLINGSPLAN



Utvecklingsplanen beskriver ett antal tillstånd som vi vill uppnå. Under 2018 har vi fokuserat på de nio tillstånd som ligger närmast i tiden. Dessa har vi konkretiserat och brutit ner i uppdrag och aktiviteter. Vi har också inlett ett arbete med flera av de tillstånd som vi

ska nå på lite längre sikt och som förväntas ta lite mer tid att genomföra, som till exempel ”Vi är en attraktiv arbetsgivare”.

Ständiga förbättringar – medarbetardrivet utvecklingsarbete

För utveckling i vardagen arbetar vi med ständiga förbättringar. För oss innebär det i första hand ett tvärfunktionellt förbättringsarbete, enhetliga arbetssätt och produktionsstyrning. Införande av ständiga förbättringar inom hela Kronofogden har pågått under cirka tre år. Genom att ta till vara på kraften hos våra medarbetare och utgå från kundernas behov, har vi tagit flera steg mot en effektivare myndighet och en bättre arbetsmiljö tillsammans. Nedan beskriver vi vad som hänt i de olika delarna under året.

Tvärfunktionellt förbättringsarbete för bättre resultat

För att förbättringsarbetet ska vara genomförbart i organisationen krävs det många gånger att olika kompetenser från flera delar av verksamheten samlas. Under året har ett arbete initierats där tvärfunktionella grupper löpande arbetar tillsammans för att driva ett förbättringsarbete. Arbetssättet gör att flera perspektiv kan tas i beaktande. Beslutsunderlagen blir därmed tydligare och mer kompletta vilket ökar effektiviteten i genomförandet.

Värdeflödeskartläggningar för enhetligare arbetssätt

Genom att införa enhetliga arbetssätt blir det mer förutsägbart för våra kunder vilken servicenivå de kan förvänta sig. Enhetlighet bidrar också till att öka effektiviteten och kvaliteten i vårt arbete, samtidigt som vi minskar personberoendet. För att öka vår förmåga till enhetliga arbetssätt har vi under året fortsatt med värdeflödeskartläggningar. Genom värdeflödeskartläggningarna har vi synliggjort var det finns flaskhalsar i en process, och tagit fram förslag på nya arbetssätt för att eliminera dessa. I år har vi till exempel förbättrat flödet inom uppföljningen av löneutmåtningsbeslut.

Visuell produktionsstyrning för effektivare resursutnyttjande

Under året har vi fortsatt att förbättra och förankra våra metoder och verktyg för att styra vår produktion. Visuell och daglig produktionsstyrning är nu införd inom hela verksamheten. Genom den får våra medarbetare och chefer en gemensam bild av vad som ska göras på daglig basis. Detta ger ökad delaktighet bland medarbetarna, bättre kontroll på läget och bättre möjligheter att fördela arbetet på bästa sätt även vid avvikelser. Därmed uppnår vi också kortare väntetider och snabbare beslut för våra kunder. Arbetet med att utveckla den dagliga styrningen fortsätter under 2019.

Vi kartlägger kundernas behov

För att kunna driva rätt utvecklingsarbete behöver vi ha kunskap om kundernas behov. Vi samlar därför information om hur våra kunder upplever mötet med oss på olika sätt. Det ökar vår förståelse för vad vi behöver förbättra och vad vi ska prioritera. Under 2018 har vi särskilt fokuserat på gruppen överskuldssatta, det vill säga personer som är så skuldssatta att det inte är möjligt för dem att betala sina skulder inom överskådlig tid.

Insikterna från kartläggningen har lett vidare till några konkreta insatser så här långt:

- Vi har sett att kundgruppen behöver bättre anpassad information för att fler ska ansöka om skuldsanering. En första insats är fem korta animerade filmer på vår webbplats som berättar vad skuldsanering innebär.
- Vi har vidareutvecklat samverkan med kommunernas budget- och skuldrådgivare för att ge bättre stöd till överskuldssatta personer och få fler att ansöka om och genomgå skuldsanering.

”

Genom att ta till vara på kraften hos våra medarbetare och utgå från kundernas behov har vi tagit flera steg mot en effektivare myndighet och en bättre arbetsmiljö tillsammans.



- Vi har kompletterat kronoinspektörernas utbildning för att göra dem bättre rustade för samtalet med den överskuldssatta.

Vidare har vi genomfört telefonintervjuer med 300 personer som har fått ett betalningsföreläggande från oss, och tagit reda på vad de har för frågor när de har fått föreläggandet. Undersökningen visar att ett flertal av de tillfrågade inte får svar på sina frågor genom utskicket, och därför behöver ringa till oss. Vi kommer i vårt fortsatta utvecklingsarbete förbättra utformningen av våra förelägganden.

Sedan 2018 deltar vi i ett erfarenhetsutbyte inom ramen för eSam, som handlar om utveckling baserad på medborgarnas livshändelser. eSam är ett medlemsdrivet program för samverkan mellan ett antal myndigheter, för att underlätta och påskynda digitaliseringen av det offentliga Sverige.

Vår it-utveckling

När det gäller vår it-utveckling har vi fokuserat på att ersätta våra gamla verksamhetssystem med modernare teknik – ett arbete som pågått i flera år och som nu börjar närma sig slutet. Ersättningen är en förutsättning för att vi ska kunna utveckla moderna tjänster som möter våra kunders förväntningar och våra medarbetares behov av ett effektivare verksamhetsstöd. Parallellt med ersättningsarbetet har vi påbörjat utvecklingen av digitala tjänster. I december 2018 lanserade vi Mina sidor på en ny digital plattform, vilket är en viktig milstolpe i vårt arbete med att öka utvecklingstakten.

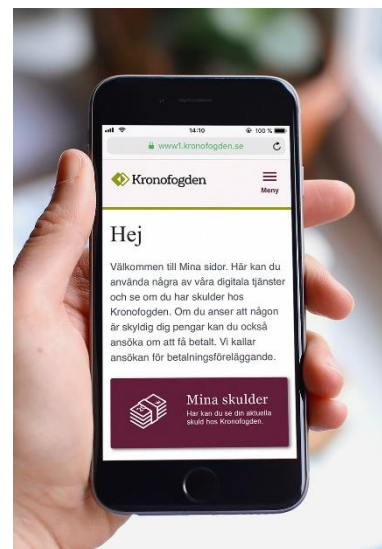
Ersättningsarbetet har tagit flera steg framåt

Vi har tagit flera stora steg under året i och med ersättningen av våra gamla verksamhetssystem genom flera lyckade driftsättningar. Den största enskilda förändringen är att vi sedan i december hanterar samtliga in- och utbetalningar i ett och samma moderna system. Detta är kulmen på ett mångårigt arbete med att koppla bort medelshanteringen från det gamla stordatorsystemet. Det nya systemet skapar förutsättningar för högre effektivitet och kvalitet.

Under året har vi även utvecklat våra informations- och stödtjänster. Genom att samla informationen och göra den enkelt tillgänglig för flera av våra system kan vi bättre möta både kundernas och våra interna behov. Till exempel kan vi presentera information samlat i tjänster som kunden har tillgång till.

Mina sidor för ökad tillgänglighet för våra kunder

I december 2018 kunde våra kunder för första gången själva se sina registrerade skulder hos oss genom Mina sidor på vår webbplats. Samtidigt blev det möjligt för kunderna att ansöka om betalningsföreläggande digitalt. Det här är de två första tjänsterna på vår nya digitala plattform, vilken ger oss grunden för fortsatt tjänsteutveckling. I planen för de kommande åren ligger fler digitala tjänster som ska underlätta för våra kunder. ”Vilka skulder har jag hos er?” är en av de vanligaste frågorna till vår kundservice. Vår bedömning är därför att tjänsten Mina skulder är ett exempel där digitalisering gör stor nytta.



Våra kunder kan nu själva söka svaret på frågan ”Vilken skuld har jag hos er?” genom en ny digital tjänst på vår webbplats.

Våra it-investeringar

TABELL 5. INVESTERINGSBUDGET

Verksamhetsinvesteringar per objekt (tkr)	Budget	Utfall
Nytt it-stöd för mål-och gäldenärshandling	62 800	64 712
Nytt it-stöd för summarisk process	22 800	27 725
Informations- och stödtjänster	0	16 114
Ersättningsprogrammet	25 000	14 835
Medelshandling 4b-7	7 100	16 140
Övrigt	26 300	22 199
Materiella anläggningstillgångar	17 000	8 831
Summa utgifter för investering	161 000	170 556
Finansiering		
Lån hos Riksgäldskontoret	137 000	128 964
Anslag	24 000	41 592
Summa finansiering	161 000	170 556

Som framgår av tabellen ovan har vi investerat 170,6 miljoner kronor i it-projekt och materiella anläggningstillgångar under 2018. Den största andelen av investeringarna finansierar arbetet med att ersätta våra gamla stödsystem. I kategorin Övrigt ingår finansieringen av en ny digital plattform.

Den övergripande programledningen för vårt ersättningsprogram visade sig vara mindre resurskrävande än förväntat. Det bidrog till att vi under året kunde omprioritera resurser mellan projekten. Vissa projekt har varit mer komplexa än förväntat och i vissa fall har resurser omprioriterats till insatser som ökar tillgängligheten för våra kunder. Systemet för medelshandling är nu satt i drift, medan utvecklingen av övriga system fortsätter under 2019. Investeringen i informations- och stödtjänster var inte beslutad vid ingången av 2018 och eventuella kostnader avsågs att rymmas inom ramen för posten ”Övrigt”.

Vi satsar på öppna data

Under 2018 har vi fortsatt vårt arbete med att identifiera och publicera öppna data. Data publiceras på vår webbplats som en service till allmänhet och media efter att vi har rensat bort personuppgifter, sekretessbelagda uppgifter och uppgifter som någon annan har upphovsrätt till. Den som till exempel vill veta vilka borgenärer som har flest mål hos Kronofogden kan snabbt hitta svaret i öppna data på egen hand. Den som vill kan även löpande uppdatera sig med månadsvisa publiceringar.

Sammanlagt har fem nya datamängder publicerats under året. Våren 2018 deltog vi i arrangemanget Hack for Sweden för att öka kännedomen om och intresset för våra öppna data. Samtidigt fick vi unga entreprenörer och utvecklare återkoppling på våra data.

Vår tekniska skuld är utmanande

Vi har behov av utveckling för att leva upp till kundernas behov och förväntningar på ett bättre sätt och öka vår egen effektivitet. Vi har en så kallad teknisk skuld som gör att vi för tillfället behöver lägga större delen av vår utvecklingsbudget på att modernisera våra it-system. Arbetet med att gå i mål med ersättningen av it-system som ligger i gammal miljö medför också stora kostnader.

En utmaning är därmed att ha kraft och resurser till att även nyutveckla och digitalisera, inte bara ersätta. Många goda utvecklingsaktiviteter och förslag har vi ännu inte haft möjlighet

att genomföra eftersom vi behöver lägga den övervägande delen av våra it-resurser på ersättningsarbetet. Det återstår arbete främst med systemet för betalningsföreläggande och handräckning.

En av våra strategier är att så långt det är möjligt automatisera vår handläggning. En förutsättning för automatisering är att processerna är beskrivna på en tillräckligt detaljerad nivå. Vi har därför påbörjat ett arbete med att ta fram en ny processtandard för att kunna beskriva våra processer på ett strukturerat sätt. Processtandarderna ska även bidra till mer enhetliga arbetssätt.

Kompetensförsörjning och arbetsmiljö

Kronofogden har trots ett starkt varumärke svårigheter att rekrytera vissa yrkesgrupper. Under året har vi särskilt arbetat med att korta ledtiderna vid rekrytering, uppdatera utbildningen till kronoinspektör/kronofogde samt sänka andelen långtidssjukskrivna. En del av arbetet har ännu inte gett mätbar effekt, men vi ser för första gången på flera år en minskning av andelen långtidssjukskrivna och kortare ledtider i rekryteringen. Den sammantagna bedömningen är att vårt arbete med kompetensförsörjning och arbetsmiljö har bidragit till att myndigheten når sina mål.

Vi utvecklar vår rekryteringsprocess

Under 2018 har Kronofogden arbetat för att öka intresset för oss som arbetsgivare i syfte att säkerställa tillgången till rätt kompetens. För vissa grupper, som jurister och medarbetare till delgivningsverksamhet och it-avdelning, upplever vi dock svårigheter att rekrytera och behålla medarbetare. Under året har vi ökat vår närvaro på LinkedIn och andra sociala medier samtidigt som vi ger mer information på vår webbplats, framförallt om tjänster inom it för att ge kandidater en djupare inblick i arbetet på vår it-avdelning.

Under 2018 har vi stärkt arbetet med prognostisering av rekryterings- och kompetensbehov. Arbetet har bidragit till att myndigheten på lokal nivå kunnat identifiera nyckelkompetenser och arbeta med kompetensöverföring och kompetensväxling. Det har också bidragit till att vi förbättrat vår rekryteringsprognos och till viss del gett verksamheten en god bild av framtida kompetensbehov.

Vi samverkar med Skatteverket i samtliga rekryteringar. Under året har vi stärkt samarbetet och blivit bättre på att beskriva behovet framåt för att minska ledtiderna i rekryteringen. Vi har uppdaterat kravprofilerna för chefer och kompletterat dem med tydligare ledarkriterier.

TABELL 6. ANSTÄLLNINGSUPPGIFTER

	2018	2017	2016
Antal tillsvidareanställda	2 182	2 148	2 282
Andel kvinnor	67 %	67 %	67 %
Andel kvinnor på chefspositioner	56 %	58 %	57 %
Medelålder	43 år	44 år	44 år

Kronofogden hade vid utgången av året 2 394 anställda. Av dessa var 2 182 tillsvidareanställda vilket är en ökning med 34 personer sedan utgången av år 2017. Antalet tidsbegränsat anställda var 213, vilket innebär en ökning med 98 personer. Vi har genomfört 544 externa rekryteringar under året. Av dessa rekryteringar är 296 tillsvidareanställda, vilket är drygt 100 fler 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 56 procent.

Moderna beredskapsjobb bidrar till ökad mångfald

Under 2018 har vi haft totalt 102 moderna beredskapsarbetare anställda på Kronofogden, vilket ger oss en tredjeplats bland landets myndigheter. Fyra av beredskapsarbetarna har nu fått en tillsvidareanställning och två har fått tidsbegränsade anställningar på Kronofogden.

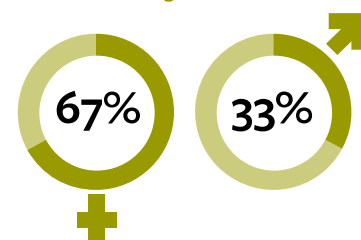
Åtterrappporteringskrav enligt förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag

Kronofogden ska redovisa de åtgärder som har vidtagits i syfte att säkerställa att kompetens finns för att fullgöra sina uppgifter enligt förordningen.

I redovisningen ska det ingå en bedömning av hur de vidtagna åtgärderna sammantaget har bidragit till fullgörandet av dessa uppgifter.

Kronofogden ska enligt samma förordning lämna uppgift om de anställdas frånvaro på grund av sjukdom under räkenskapsåret. Den totala sjukfrånvaron ska anges i procent av de anställdas sammanlagda ordinarie arbetstid.

Könsfördelning



Andel kvinnor på chefsposition: 56 %



67 procent av de anställda är kvinnor.

Vi såg tidigt fördelar med moderna beredskapsarbetare, både för verksamheten och för personer som har ett behov av att komma in på arbetsmarknaden. De har bidragit till att öka mångfalden och ge oss nya perspektiv på hur vi löser våra arbetsuppgifter.

Satsningar på att utveckla och behålla kompetens

Vi arbetar löpande med kompetensutveckling av våra medarbetare. I en föränderlig omvärld behöver vi kontinuerligt ser över utbildningar så att utbudet är relevant. Under året har vi särskilt fokuserat på att arbeta igenom utbildningen för att bli kronofogde och kroninspektör, vilka är de mest omfattande utbildningarna. Vi har anpassat utbildningen till nya och mer effektiva arbetssätt inom verkställigheten. Under året har vi också uppdaterat ett antal andra internutbildningar, som till exempel bemötandebildningen som riktar sig till samtliga medarbetare.

Personalomsättningen har minskat under 2018

Vi har haft en relativt hög andel avgångar under 2018, även om den är något lägre jämfört med 2017. Omsättningen bland tillsvidareanställda medarbetare är 13,6 procent, vilket är 1,5 procentenheter lägre än föregående år. Av de 295 som slutat har 50 personer gått i pension. Personalomsättningen varierar mellan olika verksamheter i myndigheten. Högst omsättning har delgivningsenheten med 16,1 procent och lägst har kundservice med 9,5 procent. Det finns även regionala skillnader inom verksamheten. Den höga personalomsättningen på delgivningen påverkar delvis möjligheten att nå våra mål.

Av de medarbetare som slutat under 2018 har 25 procent varit anställda hos oss en kortare tid än två år, vilket är en relativt hög andel. I vissa av våra verksamheter är upplärningstiden lång och vi arbetar för att behålla en större andel medarbetare under en längre tid.

Arbetsmiljö och sjukfrånvaro

TABELL 7. SJUKFRÅNVARO

	2018	2017	2016
Sjukfrånvaro totalt	5,3 %	5,8 %	5,4 %
Sjukfrånvaro över 60 dagar	3,0 %	3,5 %	3,1 %
Frisktal	62 %	62 %	64 %

Den totala sjukfrånvaron har sjunkit från 5,8 procent till 5,3 procent jämfört med föregående år. Det är framför allt den långa sjukfrånvaron (fler än 60 dagar) som har minskat under 2018. För kvinnor har den långa sjukfrånvaron minskat från 4,4 procent 2017 till 3,9 procent i år, medan den långa sjukfrånvaron för män har minskat från 1,9 procent 2017 till 1,2 procent i år. Skillnaden mellan kvinnor och mäns sjukfrånvaro har därmed ökat. Vi fortsätter att följa upp det under 2019 för att utvärdera behovet av riktade åtgärder.

Under 2018 har vi haft ett särskilt fokus på att minska den långa sjukfrånvaron. För att implementera rehabiliteringsprocessen och förtydliga chefers ansvar för långtidssjukskrivna så genomförde vi under slutet av 2017 och i början av 2018 en insats där en rehabiliterings-samordnare tillsattes för att stötta chefer i svårare rehabiliteringsärenden. Vi ser nu, efter flera års ökning av antalet långtidssjukskrivna, att andelen minskar. Under året har även samtliga chefer inom myndigheten fått utbildning i rehabiliteringsprocessen i syfte att få tillbaka medarbetare i arbetet så snabbt som möjligt.

Återrapporteringskrav enligt Kronofogdens regleringsbrev 2018

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.



5,3 %

Den totala sjukfrånvaron är 5,3 procent, en minskning med 0,5 procentenheter jämfört med förra året.

Daglig styrning bidrar till en jämnare arbetsbelastning

Arbetsmiljön är avgörande för att vi ska nå goda resultat och ge medarbetare rätt förutsättningar att kunna trivas och prestera i sin yrkesroll. Årets arbete med ständiga förbättringar och produktionsstyrning har bidragit till att arbetsbelastningen blivit jämnare. Kollegor kan tack vare den dagliga styrningen exempelvis på ett enkelt och visuellt sätt se vilka förväntningar som finns och vilka kollegor som behöver stöd. I vissa delar av organisationen har vi valt att speciellt fokusera på arbetsmiljöperspektivet i den dagliga styrningen.

För att minska andelen sjukskrivna på myndigheten bedrivs också ett förebyggande arbete för att förbättra arbetsmiljön. Vi arbetar brett med frågan i allt från minskade ledtider i rekrytering för att arbetsbelastningen ska hållas jämn, till arbete med riktlinjer och policyer för att minska diskriminering och kränkande särbehandling.

Verksamhetens resultat

I detta avsnitt redovisar vi verksamhetens resultat. Vi inleder med att redogöra för hur vi arbetar med att förebygga överskuldssättning i samhället. Därefter presenterar vi resultatet av arbetet i vår kundservice – den del av myndigheten som är många kunders första kontakt med oss. Sedan följer en redogörelse av resultatet i våra kärnprocesser: summarisk process, verkställighet och indrivning, skuldsanering samt konkurstillsyn.

Uppgifter enligt Kronofogdens instruktion

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

Förebyggande verksamhet

I vårt förebyggande arbete riktar vi oss till strategiskt viktiga målgrupper. Det handlar om personer som kan förmedla kunskap, bidra till att motverka överskuldssättning och verka för långsiktiga och hållbara privatekonomiska beslut – exempelvis lärare och kommunernas budget- och skuldrådgivare. I vårt vräkningsförebyggande arbete är målgruppen bland annat bostadsbolag och i arbetet med att minska återkallelser av betalningskrav vänder vi oss bland annat till stora privata ingivare.

TABELL 8. KOSTNAD FÖR DEN FÖREBYGGANDE VERKSAMHETEN*

	2018	2017	2016
Kostnad (tkr)	10 658	11 377	10 805
Intäkt (tkr)	96	0	115

*Intäkter och kostnader avseende den förebyggande verksamheten har fördelats ut proportionerligt på kärnprocesserna när intäkter och kostnader för dessa beräknats.

Metodstöd bidrar till att förebygga vräkningar

För att minska antalet avhysningar har Kronofogden tillsammans med tre länsstyrelser tagit fram ett metodstöd – ”Hemma!”. Metodstödet ska leda till att fler bostadsbolag och kommuner arbetar vräkningsförebyggande i ett tidigt skede. Vi sprider detta metodstöd till kommuner och bostadsbolag i hela landet.

Under hösten 2018 har vi arrangerat två inspirationsdagar. Syftet med dagarna har varit att sprida metoden för att initiera lokal samverkan mellan Kronofogden, bostadsbolag och socialtjänsten. På inspirationsdagarna har representanter för bostadsbolag och socialtjänst deltagit och förmedlat goda exempel, bland annat om lokal samverkan.



Antalet barn med skulder hos Kronofogden minskar

Vi har fortsatt vår samverkan med Barnombudsmannen och Konsumentverket för att minska skuldsättningen hos barn och unga. De skulder som idag förekommer hos Kronofogden är i huvudsak brottsrelaterade. Det rör sig om skulder till brottsofferfonden, böter och skadestånd. Vi kontakter också regelmässigt ingivare till den summariska processen när de lämnar in fordringar mot barn och det inte framgår att överförmyndaren är informerad. Antalet barn i Kronofogdens indrivningsdatabas minskade med 12 procent 2018 till 713 barn.

Skolmaterial ger kunskap om privatekonomi

Vi arbetar också med åtgärder för att öka kunskapen bland unga. Syftet är att möta ungdomars behov av kunskap om privatekonomi och att få fler att börja prata om pengar. Sedan tidigare erbjuder vi skolmaterial, "Skuldkollen" som riktar sig till gymnasieelever, på vår webbplats. Under våren 2018 har vi utvecklat och publicerat ett motsvarande material för högstadiet. I båda fallen är kärnan ett antal filmer som beskriver verklighetsnära situationer där ungdomar kan känna igen sig. Till filmerna finns en interaktiv övning som ger eleverna möjlighet att diskutera och reflektera över sin egen privatekonomi.

Under höstterminen har vi marknadsfört Skuldkollen främst till hem- och konsumentkunskapslärare men även till andra utbildare. Detta har skett i olika kanaler, bland annat i digitala utskick och sociala medier, samt genom annonsering och föreläsningar på lärarkonferenser och lärarhögskolor. Skuldkollens filmer på Youtube har under 2018 haft 25 187 visningar.

Under hösten genomförde vi en förstudie i syfte att vidareutveckla Skuldkollen till att även involvera föräldrar. Frågeställningen var om Kronofogden kan inspirera föräldrar att i högre utsträckning prata om pengar med sina barn och ta med ungdomar i samtal om ekonomi. På så sätt skulle barn och unga kunna mötas av samma budskap i skolan och i hemmet. Förstudien visade att det finns behov och önskemål bland föräldrar om material från Kronofogden.

Samverkan för att bidra till färre betalningskrav

Många av våra största privata ingivare återkallar en stor andel av sina betalningsförelägganden från Kronofogden. I många fall har kunden redan betalat innan hen vet att ärendet har överlämnats till oss.

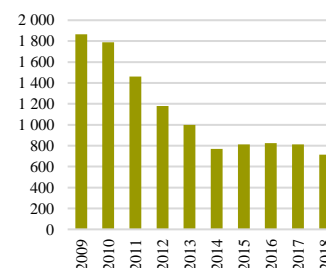
En alltför snabb hantering av dessa ärenden hos företagen innebär onödiga kostnader och negativa konsekvenser för kunden. Många ungdomar får exempelvis en betalningsanmärkning och sin första skuld hos Kronofogden helt i onödan.

För att motverka den negativa utvecklingen har vi under 2018 arbetat för att andelen återkallelser ska minska. Vi har till exempel kontaktat företag som har skickat in många ärenden som återkallats. De har bland annat fått verktyget "Betala smart – betala i tid", en text som kan skickas till den betalningsskyldiga för att hen ska betala i tid.

Dialog för att minskad skuldsättning hos unga vuxna

Vi har under 2018 haft dialoger och möten med Svensk Handel, Svensk Digitalhandel och Telekområdgivarna samt de stora ingivarna inom telekombranschen. Syftet har varit att minska andelen unga vuxna som har skulder hos Kronofogden. Bland annat har frågor kring långa bindningstider diskuterats.

Diagram 1. Antal barn i kronofogdens indrivningsdatabas 2009–2018



Skuldkollen är ett skolmaterial om privatekonomi där unga kan känna igen sig. Materialet är anpassat efter aktuella kursplaner och här finns fakta blandat med filmer och discussionsfrågor

Intagna får stöd i samverkan med Kriminalvården

Kronofogden har under flera år samverkat med Kriminalvården. Intagna klienter har många gånger svårt att sköta sin ekonomi då kontakten med omvärlden är begränsad. Under 2018 har vi utbildat personer som arbetar på häkten, anstalter och inom frivården för att underlätta för dem i deras arbete med att stötta de intagna i ekonomiska frågor. Syftet är att öka de intagnas motivation och hjälpa dem att hantera sin privatekonomi så att de inte ökar sin skuldbörda när de är intagna.

Budbärrutbildning blir digital

Kronofogden utbildar så kallade budbärare för att sprida kunskaper om oss genom andra. Utbildningen handlar om hur överskudsättning kan förebyggas och vad som händer när man inte kan betala i tid. Budbärrutbildningarna vänder sig i första hand till yrkesgrupper som i sin profession möter människor som riskerar överskudsättning. Överförmyndare och personer som arbetar inom socialtjänsten är exempel på grupper som utbildats. Vi är nu på väg att omarbete utbildningskonceptet till en webbaserad lösning i syfte att nå ännu fler.

SAMLAD BEDÖMNING AV ÅRETS RESULTAT, FÖREBYGGANDE VERKSAMHET

Kronofogden bedömer att resultatet 2018 för den förebyggande verksamheten är bra.

För att nå så många som möjligt med förebyggande insatser mot överskudsättning har vi fortsatt vårt arbete med digitala utbildningar och samverkan.

Kundservice

Kundernas väntetid för att få sitt samtal besvarat har varierat under året. Vi har under stora delar av året inte lyckats möta kundefterfrågan i telefon fullt ut, vilket har lett till att väntetiden i genomsnitt har ökat med cirka 4 minuter. Däremot har e-post besvarats snabbt i de flesta fallen. Under året har produktiviteten ökat och kvaliteten höjts.

Vi ger information och vägledning via telefon och e-post

TABELL 9. INKOMNA OCH AVSLUTADE TELEFONSAMTAL OCH E-POSTMEDDELANDE, KUNDSERVICE

	2018	2017	2016
Inkomna kundfrågor till kundservice	1 488 179	1 517 559	1 469 858
- varav telefonsamtal	1 313 729	1 317 089	1 304 617
- varav e-post	174 450	200 470	165 241
Besvarade kundfrågor	1 243 473	1 301 277	1 255 578
- varav telefonsamtal	1 069 023	1 100 807	1 090 337
- varav e-post	174 450	200 470	165 241
Andel besvarade telefonsamtal	81 %	84 %	84 %

Kundernas behov av att komma i kontakt med vår kundservice via telefon eller e-post ligger i stort sett på samma nivå som de senaste åren. Däremot har antalet besvarade kundkontakter minskat under 2018. Besvarade samtal minskade med 3 procent och besvarad e-post med 13 procent. Andelen besvarade samtal av samtliga inkomna samtal har minskat sedan förra året till 81 procent.

Under 2018 har kundservice fortsatt att utveckla kompetensen hos medarbetarna för att så många som möjligt ska kunna bevara alla typer av frågor. Därigenom har vi fått en jämnare tillgänglighet mellan olika kundgrupper. Sedan sommaren har öppettiderna ändrats från 08.00–18.00 till 08.00–16.00.

Utveckling av det digitala kundmötet

Vi möter också våra kunder på vår externa webbplats, kronofogden.se. Här kan våra kunder, både de som vill ha betalt eller betala, hitta information och stöd om våra olika tjänster och utföra vissa tjänster på egen hand, få sina behov tillgodosedda. Det handlar bland annat om information riktad till skolor, budget- och skuldrådgivare, bostadsbolag och privatpersoner.

Under 2018 har vi genomfört en rad förbättringar av vår externa webbplats. Utgångspunkten för dessa är både kvantitativa och kvalitativa kundundersökningar. Vi har bland annat sett över texter, översatt texter till flera språk och förberett webbplatsen för kommande digitala tjänster. Våra digitala tjänster – Mitt skuldsaldo och Ansökan om betalningsföreläggande – lanserades under december.

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

Kronofogdens kundservice stödjer kärnverksamheten genom att besvara kundfrågor som inte kräver handläggning i telefon och via e-post. Kundservice är för många den första kontakten med oss på Kronofogden.

Diagram 2. Antal inkomna samtal, 2009–2018

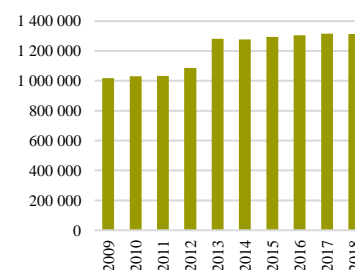
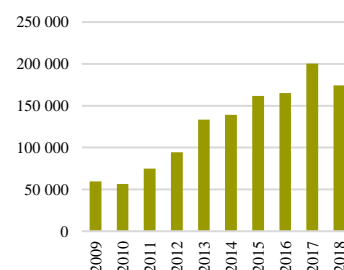


Diagram 3. Antal inkomna e-postmeddelanden, 2009–2018



Produktivitet och effektivitet

TABELL 10. PRODUKTIVITET OCH INRE EFFEKTIVITET, KUNDSERVICE

	2018	2017	2016
Besvarade samtal och e-postmeddelanden per årsarbetskraft	10 673	10 585	10 274
Verksamhetens kostnader (tkr)*	73 548	75 720	72 595
Verksamhetens intäkter (tkr)*	59	144	126
Kostnad per besvarat samtal och e-postmeddelande (kr)	59	58	58

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

Produktiviteten i termer av antal besvarade samtal och e-postmeddelanden per årsarbetskraft är i nivå med föregående år. Kostnaden per kundkontakt har ökat med 2 procent. Den ökade produktiviteten beror i huvudsak på kortare samtalstider, ökad följsamhet av scheman i telefonin och kompetensbreddning hos handläggarna under 2018.

Handläggningstider

TABELL 11. HANDLÄGGNINGSTID, KUNDSERVICE

	2018	2017	2016
Medelväntetid per telefonsamtal (min:sek)	12:21	08:29	07:47
Medelsamtalstid per telefonsamtal (min:sek)	03:57	04:09	03:56
Andel besvarade e-post inom 24 timmar	93 %	92 % (48 tim)	87 % (48 tim)

Kundens medelväntetid i telefon ökade under året med närmare 4 minuter till 12 minuter och 21 sekunder, jämfört med 2017. Under året har medelväntetiden varierat kraftigt. I april uppmätte vi den längsta medelväntetiden, 21 minuter och 44 sekunder. Den kortaste medelväntetiden uppmättes i augusti, 3 minuter och 57 sekunder. Ett team har under året flyttat från Stockholmsområdet med anledning av vårt uppdrag från regeringen att flytta tjänster ut i landet. Detta har haft en viss negativ påverkan på kundernas väntetider när nya team byggts upp.

Den genomsnittliga samtalstiden har minskat med 12 sekunder jämfört med föregående år. Vi bedömer att det beror på att vi kommit tillrätta med våra svårigheter att hantera inbetalda medel till verkställigheten, och att vi ändrat öppettiderna.

Myndigheten tog emot 548 003 e-postmeddelanden i vår myndighetsbrevlåda 2018 och kundservice besvarade själva 174 450 av dessa. Resterande e-postmeddelanden besvarades av andra delar av verksamheten. Svarstiden i kundservice var under 24 timmar i 93 procent av fallen. Målnivån ändrades 2018 från 48 till 24 timmar. Resultatförbättringen är i linje med vår ambition att besvara e-post senast nästa arbetsdag, även när vi har längre väntetider i telefon.



Kvalitet

TABELL 12. HANDLÄGGNINGENS KVALITET, KUNDSERVICE

	2018	2017	2016
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	B	Uppföljning enligt Kronofogdens modell har inte skett	B



Årlig höstgranskning av kvalitet

Under 2018 har myndigheten följt upp kundmötet i telefon genom medlyssning av 207 samtal. Den samlade bedömningen är att kvaliteten är bra. Resultatet visar att 84 procent av samtalen bedömdes hålla en hög kvalitet. De förbättringar som granskningen noterat är att handläggarna skulle kunna bli ännu bättre på att styra samtalet och att stämma av och notera korrekta kontaktuppgifter.

Vi följer upp kvaliteten i e-postsvaren

Under året genomfördes också en kvalitetsuppföljning av de e-postsvar som kundservice lämnar via myndighetsbrevlådan. Uppföljningen av 210 e-postsvar visade att 98 procent besvarades inom 24 timmar. Kvaliteten var hög i 75 procent av svaren, vilket är i nivå med 2017 års granskning där 76 procent av svaren hade en hög kvalitet. De förbättringsområden vi identifierade är att vi behöver försäkra oss om att samtliga frågor som kunden ställer besvaras, att vi använder ett tydligt och begripligt språk och att vi använder våra svarsmallar på ett bättre sätt.

SAMLAD BEDÖMNING AV ÅRETS RESULTAT, KUNDSERVICE

Kronofogden bedömer att resultatet 2018 för kundservice är bra men bör förbättras.

Tillgängligheten för kunderna att nå kundservice via e-post ligger på samma nivå som förra året och kvaliteten är fortsatt bra. Förbättringsområden är främst väntetiden i telefon, där medelväntetiden vissa månader varit för långa.

Summarisk process

Under 2018 har fler valt att vända sig till oss för hjälp med betalningsförelägganden eller handräckning. Antalet mål ökade med 10 procent. I huvudsak är det betalningsförelägganden mot fysiska personer som bidragit till ökningen. Under året har produktiviteten ökat. Det beror bland annat på nya arbetssätt och på en högre grad av automatisering vid utskick av förelägganden.

Vi handlägger krav på betalning och handräckning

TABELL 13. INKOMNA OCH AVSLUTADE ÄRENDEN I SUMMARISK PROCESS

	2018	2017	2016
Inkomna mål	1 341 746	1 217 684	1 185 507
Avslutade mål	1 310 647	1 227 595	1 209 451

Fordringsägare har i högre utsträckning valt att vända sig till oss för att få sin fordran fastställd. Det kom in 1 341 746 mål till den summariska processen 2018, vilket är 10 procent fler jämfört med förra året. Landstingen står för cirka 20 procent av ökningen. Det har också skett en ökning av mål som är kopplade till handel på nätet, samt mål från kommuner och kreditbolag. Under de senaste nio åren har inflödet till den summariska processen legat runt cirka 1 200 000 mål per år efter att ha ökat kraftigt under lågkonjunkturen 2008–2010.

De flesta av målen riktade sig mot fysiska personer. Endast 12 procent av målen hade en juridisk person som svarande. Antalet unika fysiska personer som var svarande i mål ökade med 7 procent jämfört med föregående år. Av dessa var 44 procent kvinnor och 56 procent män. Åldersgruppen med flest svaranden var 26–34 åringar följt av åldersgruppen 35–44 åringar. I 28 procent av ansökningarna mot fysiska personer var kapitalbeloppet i ansökningen 500 kronor eller lägre.

Antalet avslutade mål ökade med 7 procent och uppgick totalt till 1 310 647 mål. Andelen mål som har återkallats under 2018 uppgår till 43 procent. Orsaken är vanligtvis att sökanden har fått betalt alternativt nått en uppgörelse med svaranden. Detta är i nivå med föregående år. Vi har under året haft ett mål om att minska antalet återkallade ärenden. Det innebär att dialogen med ingivare av mål fortsätter under 2019.

Betalningsförelägganden är den vanligaste måltypen

Den vanligaste måltypen inom den summariska processen är den där sökanden vill få sin rätt att kräva betalning fastställd. 97 procent av ansökningarna avsåg den måltyp som kallas för betalningsföreläggande. Grunden för ansökningarna handlar bland annat om fordringar som köpts upp av inkassobolag, fordringar för telekom- och energirelaterade tjänster, fordringar från banker och finansbolag, samt obetalda trafikförsäkringar.

Antalet ansökningar om vanlig handräckning¹, som är den näst vanligaste måltypen, ökade med 7 procent under året till 31 779 handräckningar. Av dessa rörde 95 procent ansökan om avhysning.

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 avhysning eller få rätt till egendom. Detta 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 avhysning, det vill säga verkställighet. Om det uppstår en tvist överlämnar vi ärendet till domstol.

Diagram 4. Antal inkomna mål, summarisk process 2009–2018



¹ Handräckning är en form av verkställighet som inte gäller betalning. Det finns två former av handräckning: vanlig och särskild handräckning. Dessa ansökningar kan exempelvis handla om avhysning eller om att flytta en bil som någon har ställt upp på någon annans mark.

Övriga måltyper är betalningsfastställe i pant och särskild handräckning. Den förstnämnda måltypen rör fordringar där panträtt finns i fastigheter. Särskild handräckning kan exempelvis begäras av eldistributionsföretag som vill få tillgång till sina elmätare, vilket är den vanligaste åtgärden. De kom in totalt 2 573 mål 2018 jämfört med 2 685 mål året innan.

Produktivitet och effektivitet

TABELL 14. PRODUKTIVITET OCH INRE EFFEKTIVITET, SUMMARISK PROCESS

	2018	2017	2016
Avslutade mål per årsarbetskraft	4 902	4 405	3 980
Intäkter av anslag (tkr)	322 539	324 319	326 250
Övriga intäkter (tkr)	4 690	1 402	862
Intäkter av ansökningsavgifter (tkr). Disponeras ej av myndigheten	401 402	357 040	366 055
Kostnader (tkr)	327 229	325 721	327 112
Kostnad per avslutat mål (kr)	250	265	270

Produktiviteten inom den summariska processen ökade med 11 procent jämfört med föregående år. Den ökade produktiviteten har resulterat i att fler mål har avslutats under året, trots att vi har varit färre medarbetare. Verksamheten har, efter genomförd värdeflödeskartläggning, infört ett nytt arbetssätt som effektiviserar flödena inom processen. När det sker volymökningar i denna verksamhet ökar produktiviteten i viss mån med automatik, beroende på att flödena i vissa delar är automatiserade. För borgenärer som är kvalitetssäkrade av Kronofogden har stickprovsgranskning eller efterkontroller ersatt granskning av varje enskild ansökan. Det har inneburit att 674 577 ansökningar har kunnat skickas ut till svaranden maskinellt i år. Det är nästan dubbelt så många mål jämfört med förra året. Kostnad per avslutat ärende har minskat med 6 procent.

Handläggningstider

TABELL 15. HANDLÄGGNINGSTID, SUMMARISK PROCESS

	2018	2017	2016
Antal dagar från ansökan till utslag*	67	66	72
Antal dagar från ansökan till beslut*	107	108	125
Andel avslutade mål inom 2 mån.	69 %	69 %	67 %
Andel avslutade mål inom 4 mån.	89 %	89 %	86 %

*Ett mål avslutas efter det att utslag meddelas eller beslut fattas. Utslag meddelas när svaranden delgivits och inte bestridit borgenärens krav. Beslut fattas i övriga fall, till exempel när den svarande bestridit kravet eller inte kunnat nås för delgivning.

Kundernas väntetider på utslag och beslut har varit i nivå med förra året. Målet för året har varit att korta väntetiderna. Det som kan hända när volymerna ökar är att flaskhalsar uppstår där handläggningen sker manuellt. Det gäller främst i delgivningsverksamheten. Många kunder väljer att inte skicka tillbaka delgivningshandlingar till oss, vilket innebär att vi måste söka upp dem. Flaskhalsarna har uppstått successivt under året, och inneburit att kundernas väntan på beslut förlängts under andra halvåret. Delgivningsorganisationen har haft en hög personalomsättning, vilket påverkat resultatet.



11 %

Produktiviteten inom den summariska processen ökade med 11 procent jämfört med föregående år.



När våra kunder inte skickar tillbaka delgivningshandlingar, måste vi söka upp dem.

Kvalitet

TABELL 16. HANDLÄGGNINGENS KVALITET, SUMMARISK PROCESS

	2018	2017	2016
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	B	B	B

Årlig höstgranskning av kvalitet

En större granskning av kvaliteten har genomförts i 540 delgivna mål inkomna i januari och februari 2018. Målen är av typen betalningsföreläggande, betalningsfastställelse ur pant och vanlig handräckning. Granskningen visade att kvaliteten var bra i 86 procent av de granskade målen jämfört med 88 procent föregående år. De brister som uppmärksammats är i några fall långa handläggningstider och misstag i handläggningen.

Uppföljning av kvaliteten i mål som gått till domstol

Under 2018 har vi granskat kvaliteten i verksamhetens hantering av mål som överlämnats till tingsrätt. Granskningen omfattade 98 mål. Kvaliteten i handläggningen bedömdes vara hög i 93 procent av målen. Två mål som överlämnats till fel domstol fick betyget måste förbättras.

SAMLAD BEDÖMNING AV ÅRETS RESULTAT, SUMMARISK PROCESS

Kronofogden bedömer att den summariska processens resultat 2018 är bra. Produktiviteten och kostnadseffektiviteten har ökat under året och kvaliteten är fortsatt bra.

Kundernas väntetider är fortsatt ett förbättringsområde för den summariska processen.

Verkställighet och indrivning

Under 2018 har vi haft ett ökat inflöde av mål. Antalet personer som fått sin första skuld överlämnad till Kronofogden för indrivning har ökat med 12 procent. Kundernas väntan på beslut har kortats och mer pengar har drivits in till borgenärerna jämfört med föregående år. Att vi kunnat möta det ökade inflödet beror bland annat på nya arbetsätt och en tydligare produktionsstyrning. Under året har också handläggningstiden för hantering av inbetalda pengar och utbetalning till kunderna förbättrats. Resultatet av genomförda kvalitetsuppföljningar visar att kvaliteten i handläggningen fortsatt är ett förbättringsområde.

Vi driver in skulder

TABELL 17. INKOMNA OCH AVSLUTADE MÅL, VERKSTÄLLIGHET OCH INDRIVNING

	2018	2017	2016
Totalt antal inkomna mål	2 222 191	2 201 734	2 214 122
- varav allmänna mål	1 509 902	1 538 085	1 586 902
- varav enskilda mål	712 289	663 649	627 220
Totalt antal avslutade mål	2 337 806	2 293 509	2 241 506
- varav allmänna mål	1 669 061	1 687 109	1 652 233
- varav enskilda mål	668 745	606 400	589 273
Totalt antal fullbetalda mål*	1 264 709	1 248 527	1 205 356
- varav allmänna mål	1 036 469	1 045 502	1 008 532
- varav enskilda mål	228 240	203 025	196 824

* Fullbetalda mål ingår som en del i avslutade mål.

Kronofogden handlägger allmänna och enskilda mål och ska driva in skulder för att bidra till att borgenärer får betalt för sina fordringar. Det kan röra sig om skulder till stat, kommun och landsting, det vill säga allmänna mål eller skulder till privatpersoner och företag, så kallade enskilda mål.

Under de senaste tio åren har inflödet av allmänna mål varit relativt oförändrat. De tre vanligaste allmänna målen för kvinnor är obetalda tv-avgifter och studiemedelsavgifter samt underskott på skattekontot. För män är det obetalda böter, skulder till brottsofferfonden och underskott på skattekontot. Inflödet av enskilda mål ökade med 7 procent jämfört med föregående år.

Antalet allmänna mål som avslutats har varit i nivå med föregående år. Det innebär att antalet pågående allmänna mål har minskat. Antalet avslutade enskilda mål har ökat med 10 procent under 2018. Pågående enskilda mål fortsätter ändå att öka.

I slutet av 2018 uppgick antalet gäldenärer med skulder hos Kronofogden till 475 097 fysiska och juridiska personer, vilket är i nivå med föregående år. Under de senaste 10 åren har antalet gäldenärer legat på en nivå strax under 500 000, trots att befolkningen i Sverige ökat. En orsak till att antalet gäldenärer inte ökar ytterligare är att fler personer beviljas skuldsanering. Andra orsaker som påverkar antalet gäldenärer är den starka högkonjunkturen, låga räntor och en minskad arbetslöshet. Av de cirka 413 900 gäldenärer som är fysiska personer var 34 procent kvinnor och 66 procent män. Flest gäldenärer fanns i åldersgruppen 45–54 år följt av åldersgruppen 35–44 år. Under 2018 har antalet gäldenärer som fått sin första skuld hos kronofogden ökat med 12 procent till 138 279 personer.

Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

Kronofogden ansvarar för frågor om verkställighet och indrivning. Kronofogden är vidare behörig myndighet i ärenden om bistånd av andra staters myndigheter för verkställighet och indrivning samt utbyte av information och delgivning av handlingar i ärenden om verkställighet och indrivning. Kronofogden ska förebygga och motverka ekonomisk brottslighet.

Kort om processen

Kronofogdens mest omfattande uppgift är att genom handläggning av allmänna och enskilda mål driva in skulder för att bidra till att borgenärer får betalt för sina fordringar.

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

Kronofogden ska i sitt arbete beakta gäldenärens rättigheter. Det innebär att 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, 2009–2018

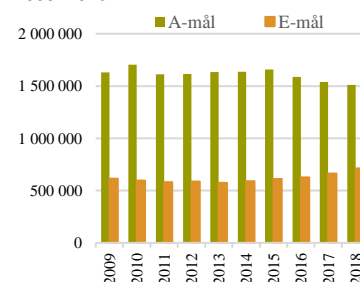
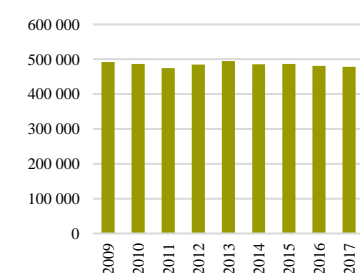


DIAGRAM 6. ANTAL GÄLDENÄRER MED SKULD I KRONOFOGDENS INDRIVNINGSDATABAS, 2009–2018



Avhysningar och handräckningar

TABELL 18. AVHYSNINGAR, VERKSTÄLLIGHET OCH INDRIVNING

	2018	2017	2016
Inkomna ansökningar om avhysning	6 017	6 069	6 376
Verkställda avhysningar	2 154	2 091	2 117
Barn berörda av verkställd avhysning	448	392	387

Antalet ansökningar om avhysning är det lägsta sedan vi började föra en sammanhållen statistik 1982. Antalet verkställda avhysningar ökade dock med 3 procent under 2018.

Antalet barn som berörts av verkställda avhysningar har ökat sedan 2017. Antalet kommuner där det finns barn som drabbas av avhysning har också ökat från 91 till 102 kommuner jämfört med samma period förra året.

Utmätning av lön och annan egendom

TABELL 19. VERKSTÄLLIGHETSÅTGÄRDER OCH INDRIVET BELOPP (MILJARDER KRONOR)

	2018	2017	2016
Antal nya beslut om löneutmätning	122 011	110 026	103 187
Pågående löneutmättningsbeslut	109 692	106 635	103 633
Antal beslut om utmätning	90 133	73 373	63 238
Avslutade tillgångsundersökningar	222 956	214 559	206 327
Totalt indrivet belopp	11,91	11,60	10,57
- varav indrivet belopp allmänna mål	6,13	6,34	5,85
- varav indrivet belopp enskilda mål	5,78	5,26	4,73

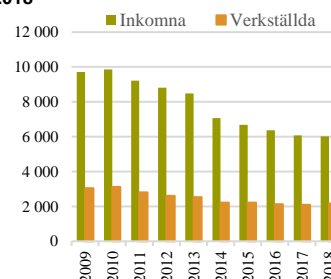
Genom löneutmätning och utmätning av annan egendom driver vi in skulder till borgenärer. Det är även vanligt att gäldenären, framför allt i allmänna mål, betalar sina skulder i nära anslutning till att skulden överlämnas till oss för indrivning.

Antalet nya löneutmättningsbeslut har ökat med 11 procent och antalet gäldenärer med pågående löneutmättningsbeslut har ökat med 3 procent. Löneutmätning är den åtgärd som genererar mest pengar till borgenärerna i enskilda mål.

Indrivet belopp har ökat med 3 procent. Antalet beslut om utmätning har ökat med 23 procent. En orsak är att antalet gäldenärer som får sin första skuld hos Kronofogden ökat med 12 procent. Den vanligaste typen av egendom som utmäts är pengar på bankkonton. Utmätning från bankkonton står för drygt 50 procent av de totala utmättningsbesluten.

Vi har under året säkrat 81 miljoner kronor genom kvarstad i brottmål, det vill säga tagit egendom som säkerhet för en viss skuld i avvaktan på dom. Det motsvarar 12 procent av det belopp som yrkats av borgenärer. Motsvarande belopp för 2017 var 955 miljoner kronor, eller 39 procent av yrkat belopp. Detta år handlades två ärenden där de yrkade beloppen var ovanligt höga. Kronofogden har under året säkrat 155 miljoner kronor i betalningssäkringar, vilket motsvarar 66 procent. Motsvarande belopp 2017 var 159 miljoner kronor, eller 69 procent.

DIAGRAM 7. ANTAL INKOMNA OCH VERKSTÄLLDA AVHYSNINGAR, 2009–2018



Tillsammans med socialtjänst och hyresvärdar arbetar vi för att förebygga vräkningar.



11 914 266 tkr

Totalt indrivet belopp 2018.

Försäljning av utmätt egendom

TABELL 20. INKOMNA OCH AVSLUTADE FÖRSÄLJNINGÄRENDE

	2018	2017	2016
Inkomna fastighets- och bostadsrättsförsäljningsärenden	2 855	2 510	2 579
Avslutade fastighets-, bostadsrätts och försäljningsärenden	2 583	2 421	2 683
Antal sålda fastigheter och bostadsrätter	718	750	816
Andel sålda fastigheter/bostadsrätter i förhållande till inkomna	25 %	30 %	32 %
Antalet sålda objekt genom nätauktion	5 705	7 697	4 030

Under 2018 ökade antalet fastighets- och bostadsrättsärenden med 14 procent jämfört med 2017, då antalet ärenden var det lägsta sedan 1986 då Kronofogden började föra statistik. Det är utmätningar av fastigheter för obetalda skulder, som inte är kopplade till panträtt i fastigheten, som ökat.

Antalet avslutade ärenden ökade med 7 procent. Antalet sålda fastigheter och bostadsrätter minskade med 4 procent jämfört med förra året.

Genomförda nätauktioner

Totalt har vi haft 8 015 objekt till försäljning på våra nätauktioner. De vanligaste objekten är möbler och heminredning, verktyg samt bilar och lätta lastbilar. Totalt har 5 705 objekt resulterat i en genomförd försäljning. Objekten har sålts till ett belopp om 82,9 miljoner kronor. Föregående år uppgick försäljningen till 75,8 miljoner kronor. När det gäller försäljningsbelopp är det bilar och lätta lastbilar som sammanlagt inbringat mest pengar. Dessa fordon har sålts för 33,7 miljoner kronor.

Arbete för att motverka ekonomisk brottslighet

I Kronofogdens uppdrag ingår att motverka ekonomisk brottslighet. Inom myndigheten arbetar vi med att åstadkomma verkningfulla verkställighetsåtgärder mot dem som misstänks för eller ägnar sig åt ekonomisk och/eller organiserad brottslighet.

Åtgärder för att förhindra fiktiva skulder i våra processer

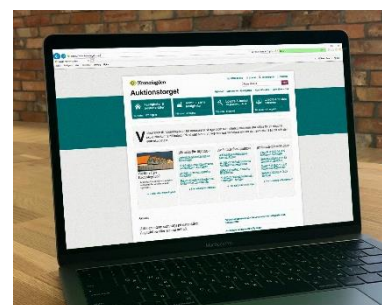
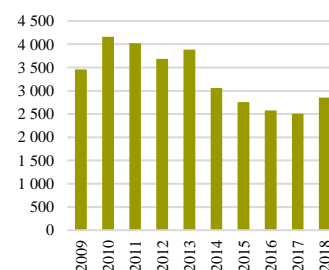
Kronofogdemyndigheten har indikationer på att myndigheten används som ett brottsverktyg genom att ansökningar lämnats i den summariska processen på fiktiva skulder från vissa företag. Fiktiva skulder har även upptäckts inom verkställighet och skuldsanering. Myndigheten har vidtagit ett stort antal åtgärder för att förhindra att fiktiva skulder fastställs, drivs in eller ingår i skuldsanering.

Samverkan med andra myndigheter

Kronofogden ingår i det myndighetsgemensamma arbetet mot organiserad brottslighet sedan denna satsning inleddes 2008. Tillgångsriktad brottsbekämpning med återtagande av brottsutbyte är en viktig strategi i denna satsning. Våra tjänster är därför efterfrågade och vi deltar i princip i samtliga ärenden som beslutats av det operativa rådet. Vi har under året lagt ner 1 240 arbetstimmar på dessa ärenden, vilket kan jämföras med 1 248 timmar under 2017. Totalt har 45 miljoner kronor kunnat säkras i dessa ärenden, jämfört med 46 miljoner 2017.

Vi har under 2018 deltagit i Polisens samordningsfunktion för åtgärder mot penningtvätt och

DIAGRAM 8. ANTAL INKOMNA FASTIGHETS- OCH BOSTADSRÄTTSÄRENDE, 2009–2018



5 705 objekt har sålts på vår nätauktion auktionstorget under 2018.

finansiering av terrorism. Kronofogden underrättar Finanspolisen när betalning tas emot i kontanter och det finns omständigheter som kan antas ha samband med eller utgöra penningtvätt. Under 2018 gjorde vi 122 anmälningar, jämfört med 93 under 2017.

Kronofogden underrättar också berörda myndigheter när vi misstänker felaktiga utbetalningar från välfärdssystem. Vi gjorde 100 anmälningar 2018, jämfört med 79 anmälningar 2017.

Kronofogden har även ansvaret för tillsyn över meddelade näringsförbud. Under året har vi anmält misstanke om överträdelse till åklagare i 42 fall jämfört med 23 fall 2017.

Fokus på särskilt utsatta områden

Från december 2015 har satsningen utvidgats till att även omfatta lokalsamhället med fokus på speciellt utsatta områden. Sedan 2016 har Kronofogden medverkat i en rad olika projekt och samverkat vid kontrollinsatser mot livsstilskriminella med bland andra Polisen, Tullverket och Kustbevakningen. Vi har i sådana projekt och insatser genomfört ett flertal utmätningar men även fått information av betydelse för vår verksamhet.

Jourverksamheten bidrar till att säkerställa tillgångar

Vår jourverksamhet är ett effektivt verktyg i den myndighetsgemensamma satsningen mot organiserad brottslighet. Jourtelefonen är öppen utanför kontorstid och möjliggör för oss att säkerställa tillgångar som påträffats hos gäldenärer av samverkande myndigheter. Jourverksamheten riktar sig mot gäldenärer som misstänks för eller är en del av den organiserade brottsligheten. Det mest positiva med dessa ärenden är att utmätningar sker mot personer som regelmässigt saknat utmättningsbara tillgångar vid våra tidigare utredningar.

Tack vare information från de myndigheter som ringer till jouren blir det möjligt att säkra tillgångar. Vi har genom jourverksamheten utmätt cirka 4,7 miljoner kronor under 2018, vilket är 2 miljoner mindre än föregående år. Snittet för de senaste fem åren är drygt 5 miljoner kronor.

Utmätning och försäljning av Bitcoin

Sverige blev i och med Kronofogdens utmätning och försäljning av Bitcoin, det andra landet i världen som lyckats utmäta och sälja den digitala kryptovalutan. Vi har utmätt Bitcoins vid fyra tillfällen under 2018.

Internationell verkställighet

TABELL 21. INDRIVNING TILL OCH FRÅN UTLÄNDSKA STATER

	2018	2017	2016
Inkomna mål från utländska stater	2 282	2 512	2 406
Skickade mål till utländska stater	2 101	1 949	2 982
Indrivet belopp utländska mål (mnkr kronor)	21,9	39,8	19,9

Antalet inkomna mål som rör begäran om verkställighet från utländska stater har minskat med 9 procent jämfört med föregående år. Antalet ärenden som vi skickat till utländska stater har ökat med 8 procent. Indrivet belopp till utländska stater minskade under året med 45 procent.



När Kronofogden deltar vid Polisens kontrollinsatser kan vi göra utmätningar på plats.

Produktivitet och effektivitet

TABELL 22. PRODUKTIVITET OCH INRE EFFEKTIVITET, VERKSTÄLLIGHET OCH INDRIVNING

	2018	2017	2016
Avslutade mål per årsarbetskraft*	4 559	4 433	4 042
Intäkter av anslag (tkr)	1 292 822	1 298 008	1 290 651
Övriga intäkter (tkr)	27 975	15 833	14 721
Intäkter av grundavgifter m.m. (tkr). Disponeras ej av myndigheten	983 699	1 089 238	1 201 100
Kostnader (tkr)	1 322 522	1 313 136	1 305 484
Kostnad per avslutat mål (kr)*	733	756	789

* Vid kostnadsberäkningen per avslutat mål undantas preskriberade allmänna mål, vilket innebär att avslutade allmänna och enskilda mål i tabell 17 inte kan ställas mot kostnaden ovan för att beräkna kostnaden per avslutat mål. Styckkostnaderna och antalet avslutade mål per årsarbetskraft är omräknade för 2016 respektive 2017. Den nya beräkningen baseras på den totala kostnaden och nedlagda tiden. Tidigare särredovisades kostnad och tid för försäljning av fastigheter och bostadsrätter.

Antalet avslutade mål per årsarbetskraft har ökat med 3 procent jämfört med 2017. Ökningen av antalet utmätningar och löneutmätningar är en bidragande orsak till att produktiviteten ökat. Vi har också infört nya arbetssätt inom flera områden och en tydligare styrning. Kostnaden per avslutat mål har minskat med 3 procent.

Handläggningstider

TABELL 23. HANDLÄGGNINGSTID, VERKSTÄLLIGHET OCH INDRIVNING

	2018	2017	2016
Andel gäldenärer utredda inom 9 mån.	97 %	97 %	97 %
Andel förstagångsgäldenärer handlagda inom 3 mån.	95 %	92 %	94 %
Andel första försäljningsförsök av fastigheter inom 4 mån.	62 %	81 %	83 %
Andel första försäljningsförsök av lös egendom inom 2 mån.	51 %	Uppgift saknas	Uppgift saknas

Vi har i 97 procent av ärendena gjort en utredning av gäldenärens tillgångar inom 9 månader. Tiden är beräknad från att målet kom in till oss eller från att en tidigare utredning inte längre är giltig, fram tills dess att en utredning levereras till kunderna. I de fall vi inte levererat en utredning inom 9 månader beror det vanligtvis på att vi utreder komplicerade tillgångsförhållanden, som till exempel försäljning av fastigheter eller att en rättslig prövning pågår.

Under året har vi fokuserat på att uppnå en utredningstid på 5 månader. I detta fall har försäljning och rättsliga hinder räknats bort i underlaget. Vid utgången av året avslutades 98 procent av utredningarna inom 5 månader.

Insatser för att effektivisera försäljningen av fastigheter

I 62 procent av de inkomna fastighetsärendena har ett första försäljningsförsök gjorts inom 4 månader, vilket är en försämring jämfört med föregående år. För att förbättra handläggningstiden har vi bland annat ökat resurserna. Vi har även gjort en värdeflödeskartläggning och tagit fram prioriterade åtgärder för att effektivisera försäljningsprocessen. Försäljning av lös egendom genomfördes i drygt hälften av de första försäljningsförsöken inom 2 månader.

Hantering av utmäta medel har förbättrats men fel har också förekommit

2017 uppmärksammade vi en brist i den interna styrningen och kontrollen inom processen för medelshantering. Under 2018 har JO haft synpunkter på kvalitetsbrister i medelshantering och att betalningar inte har registrerats och redovisats tillräckligt snabbt. Flera åtgärder har vidtagits inom medelshantering och som ett resultat av det arbetet har bristen avhjälpats. Exempel på åtgärder är att bemanningen för medelshantering har utökats, ledning och styrning av det dagliga arbetet har förbättrats, produktionskapaciteten har höjts, prestandan i handläggningsstödet har förbättrats och arbetsätt och rutiner har utvecklats. Detta gör att situationen med långa handläggningstider inom medelshantering anses ha normaliserats.

Under 2018 har oförutsedda incidenter med felaktiga utbetalningar ägt rum. För att situationen inom hela medelshantering ska anses normaliserad återstår därför vissa åtgärder att genomföra. De åtgärder som återstår är bland annat att utveckla avstämningsrapporter och förbättra incidenthantering. Området bedöms därför som ett förbättringsområde.

Kvalitet

TABELL 24. HANDLÄGGNINGENS KVALITET, VERKSTÄLLIGHET OCH INDRIVNING

	2018	2017	2016
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	C	C	B

Årlig höstgranskning av kvalitet

I vår kvalitetsgranskning har vi granskat 210 gäldenärsutredningar. Urvalet har bestått av gäldenärer där vår utredning startats i januari eller februari 2018 och där en utmätning åtgärd vidtagits. Den samlade bedömningen av granskningen är att kvaliteten är bra men kan förbättras. 41 procent av de granskade ärendena håller en hög kvalitet, vilket är 3 procentenheter lägre än 2017. 35 procent av ärendena fick betyget måste förbättras, vilket är 15 procentenheter lägre än föregående år. De förbättringsområden vi identifierat är bland annat hur vi hämtar information om tillgångar vid kontakter med gäldenären, samt dokumentation när vi beräknar betalningsutrymmet i inkomster för betalning av skulder.

Granskning av indragningsbeslut

Indragning rör beslut där gäldenären endast äger en del i utmätt egendom. Syftet med indragningsbeslut är att hela egendomen ska anses vara utmätt och kunna säljas i stället för att det bara är gäldenärens andel i egendomen som säljs. Totalt har 28 ärenden över hela landet granskats. Den sammanfattande bedömningen var att kvaliteten var hög i 89 procent av de granskade ärendena.

Betalningssäkringar följs upp

Genom betalningssäkring kan skatt, tull och avgifter tillfälligt säkerställas om det finns risk för att den skattskyldiga kan men inte vill betala. Betalningssäkring beslutas av domstol och verkställs av Kronofogden. Totalt har 30 ärenden granskats. 41 procent av de granskade ärendena höll en hög kvalitet. De förbättringsområden vi identifierat är främst att utredningar är bristfälliga och dokumentation är otillräcklig.

Granskning av ärenden som rör näringsidkare

Vi har granskat hela processen, från att ett ärende kommer in för verkställighet tills betalning sker, alternativt att vi levererar en färdig utredning. Totalt har 59 ärenden granskats.

Sammantaget bedömdes 53 procent av ärendena hålla en hög kvalitet. De förbättringsområden vi identifierat är av varierande karaktär, exempelvis otillräcklig dokumentation och bristfälliga eller överarbetade utredningar.

SAMLAD BEDÖMNING AV ÅRETS RESULTAT, VERKSTÄLLIGHET OCH INDRIVNING

Kronofogden bedömer att verkställighetens resultat 2018 är bra men att det bör förbättras. Verkställighetens resultat har utvecklats positivt under 2018. Antalet utmätningar ökade och mer pengar har drivits in till borgenärerna. Produktiviteten har förbättrats och kostnaden per avslutat mål minskade.

Kundernas väntetider innan de får sina pengar har kortats under 2018. Att korta väntetiden är fortsatt ett förbättringsområde. Det som bör förbättras är tiden till första försäljningsförsök av fastigheter och handläggningens kvalitet.

Skuldsanering

Antalet personer som ansöker om skuldsanering fortsätter att öka. Totalt sett kom det in fler än 18 000 ansökningar under 2018. Andelen personer som beviljades skuldsanering ökade med 8 procent jämfört med föregående år. Trots produktivitetsökningar inom verksamheten har kundernas väntan på beslut varit alltför lång.

Vi handlägger ansökningar om skuldsanering

TABELL 25. INKOMNA OCH AVSLUTADE ÄRENDEN, SKULDSANERING

	2018	2017	2016
Totalt antal inkomna ärenden	24 868	24 308	15 836
- varav skuldsaneringsärenden	18 237	19 509	12 395
- varav omprövningar	6 631	4 799	3 441
Totalt antal avslutade ärenden	25 523	20 133	15 745
Avslutade skuldsaneringsärenden	18 471	15 777	12 201
- varav beviljade skuldsaneringar	10 752	9 954	7 592
- varav avslag/avvisningar/avskrivningar	7 720	5 823	4 609
Avslutade omprövningar*	7 052	4 356	3 544
- varav beslut om ändring	1 920	1 453	1 206
- varav beslut att upphäva	243	215	218
- varav avslagna/avvisade/avskrivna ansökningar om omprövning	3 171	1 866	1 648
- varav avslut genom samordnad handläggning*	1 718	822	472

* Ärenden om omprövning som samtidigt pågår avseende samma beslut om skuldsanering samordnas genom så kallad samordnad handläggning. Endast ett beslut om omprövning fattas, medan resterande omprövningar avslutas utan att de registreras som beslut i databasen för skuldsanering. På så sätt kan man se hur många beslut om skuldsanering som är föremål för omprövning. Omprövningsärenden som är föremål för samordnad handläggning prövas vart och ett för sig och anses vara inkomna och avslutade på samma sätt som övriga omprövningar.

Fördubbling av ansökningar om skuldsanering

Sedan skuldsaneringslagen ändrades i november 2016 har antalet ansökningar om skuldsanering ökat kraftigt. Jämfört med 2013 har antalet ansökningar fördubblats. Totalt kom det in 18 237 ansökningar om skuldsanering 2018, vilket är 7 procent färre än föregående år. Antalet avslutade skuldsaneringsärenden ökade med 17 procent och avsluten var fler än årets inflöde av ärenden.

45 procent av ansökningarna om skuldsanering kom från kvinnor och 55 procent från män. Flest ansökningar om skuldsanering kommer från åldersgruppen 45–54 år följt av åldersgruppen 35–44 år. De vanligaste orsakerna till överskuldssättning för kvinnor som beviljats skuldsanering 2018 var sjukdom, skilsmässa och överkonsumtion. För männen var det framförallt sjukdom, arbetslöshet och olönsamhet i företag.

Vid utgången av 2018 hade cirka 38 000 personer en pågående skuldsanering, en ökning med cirka 5 000 personer jämfört med förra året. Av de kunder som fått sitt ärende handlagt under året, beviljades 58 procent skuldsanering, vilket är en minskning med 5 procentenheter jämfört med föregående år.

Vi prövar tidigare skuldsaneringsbeslut

Vi fattar också beslut om omprövning av tidigare skuldsaneringsbeslut. Omprövning av skuldsaneringsbeslut kan bli aktuellt om gäldenärens ekonomiska situation förändras eller

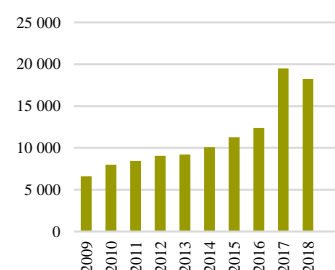
Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

Kronofogden ansvarar för frågor om skuldsanering.

Kort om processen

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

DIAGRAM 9. ANTAL INKOMNA ANSÖKNINGAR OM SKULDSANERING, 2009–2018



10 752 personer beviljades skuldsanering under 2018.

om gäldenären inte följer beslutad betalningsplan. En skuldsanering pågår normalt sett i fem år. Antalet inkomna ansökningar om omprövning har ökat kraftigt under 2018. Det är en förväntad och naturlig följd av ökningen av pågående skuldsaneringar de senaste två åren. Antalet avslutade omprövningar ökade med 62 procent i förhållande till föregående år.

Produktivitet och effektivitet

TABELL 26. PRODUKTIVITET OCH INRE EFFEKTIVITET, SKULDSANERING

	2018	2017	2016
Avslutade ärenden per årsarbetskraft	135	106	80
Intäkter av anslag (tkr)	249 056	236 453	223 355
Övriga intäkter (tkr)	3 338	1 000	515
Intäkter av avgift för betalningsförmedling (tkr). Intäkterna disponeras inte av myndigheten	6 472	2 829	3
Kostnader (tkr)	252 394	237 452	223 870
Kostnader för betalningsförmedlingen*	7 063	5 088	351
Kostnad per avslutat ärende (kr)	9 889	11 794	14 218

*Avser kostnader kopplade till skuldsaneringens betalningsförmedlingstjänst. Som kostnader räknas avskrivningar, nedlagd arbetstid i skuldsaneringen, drift och förvaltning av betalningsförmedlingstjänsten samt bankkostnader för in- och utbetalningar. Jämfört med 2017 års årsredovisning har kostnaden för drift och förvaltning lagts till (2 mkr). Kostnaden för betalningsförmedlingen ingår i den totala kostnaden för verksamheten.

Produktiviteten har ökat med 27 procent jämfört med föregående år. Det beror bland annat på en förbättrad produktionsstyrning och att utbildningen av nya medarbetare har effektiviserats. Vidare består de avslutade ärendena i högre grad av omprövningar under 2018, vilka ofta kräver mindre resurser än skuldsaneringsärenden. Kostnaden per avslutat ärende minskade 2018 med 16 procent.

Handläggningstider

TABELL 27. HANDLÄGGNINGSTID, SKULDSANERING

	2018	2017	2016
Andel beslut om skuldsanering inom 7 mån.	3 %	37 %	7 %
Andel avslag inom 3 mån.	2 %	6 %	9 %
Andel omprövningar avslutade inom 3 mån.	63 %	70 %	78 %
Antal pågående skuldsaneringsärenden äldre än 9 mån.	777	860	1 010

Kundernas väntetid på beslut var långa under 2018. Verksamhetens kapacitet att handlägga ärenden har ökat under året och vi har kunnat hantera lika många ärenden under året som kommit in till myndigheten. Kapacitetsökningen har däremot inte varit tillräcklig för att arbeta av tidigare uppbyggda balanser av obearbetade ärenden. Justitieombudsmannen, JO, har haft synpunkter på att handläggningen inte har påbörjats tillräckligt snabbt och i något fall på den totala handläggningstiden.



27 %

Skuldsaneringsprocessen ökade sin produktivitet med 27 procent under 2018, i jämförelse med 2017.

Arbete för att minska kundernas väntan på beslut

Kronofogden har tagit fram ett nytt standardiserat arbetssätt för skuldsaneringsprocessen. Syftet är att effektivisera verksamheten och korta kundernas väntan på beslut. Arbetssättet går ut på att samla all nödvändig information i början av handläggningen utifrån standardiserade mallar. Det ger en mer enhetlig utformning av beslut och skrivelser. Det nya arbetssättet är inriktat på att hantera huvudflödet av ansökningarna. Effekterna av arbetet kommer framför allt att märkas under 2019, men redan under 2018 kan vi konstatera att produktiviteten ökat och att de interna ledtiderna minskat.

Kvalitet

TABELL 28. HANDLÄGGNINGENS KVALITET, SKULDSANERING

	2018	2017	2016
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	B	B	B

Årlig höstgranskning av kvalitet

Uppföljning av verksamhetens kvalitet har genomförts genom att 150 slumpvis utvalda och avslutade skuldsanerings- och omprövningsärenden har granskats. Den samlade bedömningen är att kvaliteten är bra. Vi har bedömt att 53 procent av de granskade ärendena håller en hög kvalitet, vilket är 11 procentenheter lägre än föregående år. De förbättringsområden vi identifierat är bland annat dokumentation av handläggningen i ärenden, bristfällig kommunikation med parter och arbetet med att underrätta kända borgenärer när vi fattar beslut om att inleda skuldsaneringsförfarandet.

Utvärdering av betalningsplanerna

Under året har vi genomfört ytterligare en samlad kvalitetsuppföljning. Granskningen avsåg betalningsplaners längd i beslut om skuldsanering. Vid en skuldsanering ska betalningsplanens längd som huvudregel vara fem år. Undantag ska göras om det finns beaktansvärda skäl att bestämma en kortare tid. Av de 275 ärenden som granskades fick 67 procent av ärendena betyget bra. I de fall ärenden fick betyget måste förbättras handlade det i många fall om att vi inte bedömt betalningsplanens längd när kunden saknat betalningsförmåga.

TABELL 29. SKULDSANERINGSBESLUTENS HÅLLBARHET

	2018	2017	2016
Andelen beslut om skuldsanering som inte upphävts 2 år efter beslutsåret	98,0 %	97,9 %	97,8 %

En viktig kvalitetsaspekt handlar om skuldsaneringsbeslutens hållbarhet. Ambitionen är att så få som möjligt som beviljats skuldsanering ska få sin skuldsanering upphävd. I syfte att öka hållbarheten och begripligheten genomför vi två dialoger med gäldenären, dels en vägledande dialog i samband med att beslut om skuldsanering fattas, dels en uppföljningsdialog ett par månader senare.

Vi mäter hållbarheten genom att undersöka hur stor andel av skuldsaneringsbesluten som har upphävts två år efter beslutsåret. Undersökningen visar att andelen hållbara beslut var 98 procent, vilket är i nivå med föregående år.

Återrapporteringskrav enligt Kronofogdens regleringsbrev 2018

Kronofogdemyndigheten tillförs under 2017, 2018 och 2019 tillfälliga medel för att hantera det ökande antalet ansökningar inom skuldsaneringen. Kronofogdemyndigheten ska redovisa vilka åtgärder som har vidtagits för att minska handläggningstiderna och för att öka kapaciteten inom skuldsaneringen samt resultatet av åtgärderna.

Avstämning och redovisning inom skuldsaneringens betalningsförmedling ska förbättras

Sedan den 1 november 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 10 månader om året till Kronofogden, som i sin tur betalar ut medlen till borgenärerna en gång om året.

Sedan vi införde betalningsförmedlingen i skuldsaneringen har vi identifierat en rad brister i rutiner och kontroller. Bristerna kan i huvudsak förklaras av den korta införandetiden som inte gav oss möjlighet att göra en tillräckligt bra kravställning på rapporter, bokföringsfiler och systemuppsättningar. Under 2018 har vi arbetat kontinuerligt med att förbättra kvaliteten på redovisningen i denna process, men har ännu inte gått i mål med det.

I början av 2019 mottog vi en rapport av Riksrevisionen avseende brister i rutiner och kontroller inom skuldsaneringens betalningsförmedling. Redan före granskningen hade vi påbörjat ett arbete för att komma till rätta med de identifierade bristerna. Vi delar Riksrevisionens uppfattning om att det behövs ytterligare insatser för att förbättra kvaliteten i redovisningen och vi planerar att fortsätta arbetet i linje med Riksrevisionens rekommendationer.

SAMLAD BEDÖMNING AV ÅRETS RESULTAT, SKULDSANERING

Kronofogden bedömer att skuldsaneringens resultat 2018 är bra men att det bör förbättras. Produktiviteten och kostnadseffektiviteten har ökat samtidigt som kvaliteten är bra.

Förbättringsområde är kundernas väntetid på att få ett beslut samt redovisning och avstämning inom skuldsaneringens betalningsförmedling.



Konkurstillsyn

Fler företag försattes i konkurs under 2018 och antalet konkurser ökade med 15 procent. Samverkan med andra myndigheter har genomförts under året för att motverka brottslighet i aktiebolag. Produktiviteten har ökat och yttranden över konkursförvaltares sluthandlingar har lämnats snabbt.

Vi utövar tillsyn över konkurser och lönegaranti

TABELL 30. INKOMNA OCH AVSLUTADE ÄRENDEN, KONKURSTILLSYN

	2018	2017	2016
Inkomna konkursärenden	7 990	6 957	6 714
Avslutade konkursärenden	7 149	6 472	7 337
Inkomna lönegarantiprocesser	33	77	134
Avslutade lönegarantiprocesser	63	101	94

Inflödet av konkursärenden ökade med 15 procent i förhållande till föregående år. Flest konkurser har inträffat inom byggbranschen och i detaljhandeln. Antalet avslutade konkursärenden ökade med 10 procent jämfört med föregående år.

Av de 1 234 konkurser som avsåg fysiska personer var 24 procent kvinnor och 76 procent män. Åldersgruppen med flest konkurser var 45–54-åringar följt av 35–44-åringar.

Bevakning av konkursförvaltarens arvoden

Vår tillsyn över konkursförvaltningen ska bland annat bidra till att borgenärerna får bästa möjliga utfall. I myndighetens roll ingår därför att i yttrande till tingsrätten bevaka att konkursförvaltarens arvoden är skäliga. Arbetet med bedömningen av förvaltararvodena syftar också till att fungera preventivt så att ersättningen till förvaltarena håller en skälig nivå över tid. Under 2018 har myndigheten förespråkat nedsättning av arvoden i 2 procent av de avslutade ärendena, vilket är i nivå med föregående år. Av dessa har vi fått bifall från domstolarna i 75 procent av fallen, vilket är 3 procentenheter högre än föregående år.

Vi för statens talan i lönegarantiprocessen

Lönegarantiprocesser handlar om att vi för statens talan i lönegarantiprocesser mot enskilda arbetstagare som överklagat förvaltarens beslut. Vi har också möjlighet att överklaga förvaltarens beslut och stämmer då den enskilda arbetstagaren. Det inkom 33 lönegarantiprocesser 2018 och 63 processer avslutades under året.

Nytt ställningstagande om konkursförvaltarens krets

Vi har under året beslutat om ett nytt ställningstagande för konkurstillsynsverksamheten. Ställningstagandet innebär en total översyn av ett ställningstagande från 2009. Ställningstagandet redovisar myndighetens syn på konkursförvaltarens krets och dess utveckling över tiden, men även vilka krav som kan ställas på en enskild konkursförvaltare och kontorsorganisationen.

Samverkan för att förhindra ekonomisk brottslighet

Kronofogden, Ekobrottsmyndigheten och Skatteverket har under året samverkat och genomfört en försöksverksamhet för att försöka hindra ekonomisk brottslighet i aktiebolag. Syftet har varit att försätta så kallade målvaktsbolag i konkurs snabbare för att få stopp på

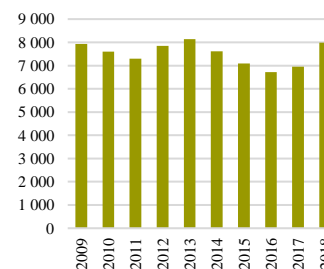
Kronofogdens uppgifter enligt instruktionen

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

Kort om processen

Konkursförvaltare utses av domstol. Kronofogden är tillsynsmyndighet i konkurser, vilket betyder att vi utövar tillsyn över konkursförvaltarens arbete. I tillsynen ska vi enligt konkurslagen övervaka att konkursförvaltningen sker lagenligt och ändamålsenligt samt att konkurser avvecklas snabbt.

DIAGRAM 10. ANTAL INKOMNA KONKURSÄRENDEN, 2009–2018



15 %

Inflödet av konkursärenden ökade med 15 procent i förhållande till föregående år.

brottslig verksamhet. Samverkan ger bättre förutsättningar att utreda brottslighet, förhindra att skulder byggs upp i kriminella bolag och följa upp att bolagen betalar lagstadgade skatter.

Produktivitet och effektivitet

TABELL 31. PRODUKTIVITET OCH INRE EFFEKTIVITET, KONKURSTILLSYN

	2018	2017	2016
Avslutade ärenden per årsarbetskraft	219	183	197
Intäkter av anslag (tkr)	53 358	56 274	56 875
Övriga intäkter (tkr)	599	186	100
Kostnader (tkr)	53 957	56 461	56 975
Kostnad per avslutat ärende (kr)*	7 548	8 721	7 763

*Styckkostnaderna är omräknade för 2015 respektive 2016 enligt en ny metod. Den nya beräkningen baseras på den totala kostnaden. Tidigare baserades den på nettokostnaden.

Avslutade ärenden per årsarbetskraft har ökat med 20 procent. Kronofogden kan endast till viss del påverka avslutstakten, eftersom vi inte är den instans som avslutar konkursärenden. Påverkan sker bland annat i samband med ingivande av halvårsberättelser och i diskussioner med förvaltaren. Konkursärenden avslutas av domstol efter begäran från förvaltaren. Kostnaden per avslutat ärende har minskat med 13 procent.

Handläggningstider

TABELL 32. HANDLÄGGNINGSTID, KONKURSTILLSYN

	2018	2017	2016
Yttrande inom 6 veckor	99 %	96 %	97 %

Vi har granskat inkomna sluthandlingar och lämnat yttranden till tingsrätten inom 6 veckor i 99 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 konkurstillsynens eget agerande genom de slutgranskningar som görs.

Konkurstillsynens mål för 2018 är att den genomsnittliga handläggningstiden ska minska med 10 dagar. Den totala konkurshandläggningstiden har ökat från 396 dagar (2017) till 402 dagar. Vid tillsynen av konkurser har vi svårt att påverka målens handläggningstid men vi kan ändå vara mer aktiva i att påverka konkursförvaltarnas arbete.

Kvalitet

TABELL 33. HANDLÄGGNINGENS KVALITET, KONKURSTILLSYN

	2018	2017	2016
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	B	B	B

Årlig höstgranskning av kvalitet

Verksamheten har granskat 90 utökade konkurser² som avslutats under 2018. Den samlade bedömningen är att kvaliteten är bra. 68 procent av de granskade ärendena bedöms hålla en hög kvalitet, vilket är 5 procentenheter lägre än föregående år. 7 procent av ärendena fick betyget måste förbättras. De förbättringsområden vi har identifierat är enhetligheten i handläggningen mellan teamen. Dokumentationen kan också förbättras.

Kommunikation med konkursförvaltaren följs upp

Under våren har vi granskat vår kommunikation med förvaltarkåren. Syftet med granskningen var att bedöma hur aktiv konkurstillsynen är i sin tillsynsverksamhet. Av de 40 konkurser som vi granskat fick 33 ärenden betyget bra. Ett ärende fick betyget bra, men kan förbättras. I resterande 6 ärenden var det inte aktuellt för konkurstillsynen att agera.

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 vi har varit aktiva i konkurserna. Produktiviteten och kostnadseffektiviteten har ökat.

² Tillsynsärenden kategoriseras i baskonkurser och konkurser med utökad tillsyn beroende på komplexitet.

Övrig rapportering

I detta avsnitt redogör vi för återrapporteringskrav inom upphandling och jämställdhetsintegrering, uppgifter som berör flera delar av vår verksamhet. Vi redogör också för de viktigaste händelserna i vårt arbete med forskning, internationellt samarbete och skadeståndshantering.

Upphandling med stöd av Skatteverket

Kronofogden har en överenskommelse med Skatteverket om att de ska bistå oss i myndighetsgemensamma inköp och upphandlingar. Historiskt sett har vi tillämpat kollektivavtalsliknande villkor inom bemanningsbranschen där det ställts krav på pensionsvillkor. Vi följer Upphandlingsmyndighetens arbete i denna fråga och inväntar rekommendation om vilka centrala kollektivavtal vi ska tillämpa inom branscher där kraven anses vara nödvändiga.

Vi arbetar löpande tillsammans med Skatteverket för att successivt arbeta in kollektivavtalsenliga villkor i de avtal där de behövs, vartefter befintliga avtal löper ut. Vi arbetar även för att främja en sund konkurrens, bland annat i ett förebyggande arbete som rör skatter och sociala avgifter.

Vi har genomfört upphandlingar av it-konsulter och flyttjänster med kollektivavtalsenliga villkor sedan lagen om offentlig upphandling trädde i kraft 2016. De gjordes med hjälp av Skatteverket. Under 2019 planerar vi att upphandla lokalvårdsavtal med kollektivavtalsenliga villkor.

Upphandlingar i egen regi

Vi sköter exekutiva upphandlingar i egen regi, enligt en särskild överenskommelse med Skatteverket. I upphandlingar som påbörjats under 2018 har vi inte bedömt att det funnits anledning att ställa särskilda arbetsrättsliga villkor. I alla upphandlingar ställer vi dock systematiskt krav på att leverantören förbinder sig att under avtalstiden betala skatter och sociala avgifter för egna anställda samt underleverantörer. Vi ställer också krav på att leverantören inte får bryta mot lagar och regler inom sitt kollektivavtalsområde.

Jämställdhetsintegrering bidrar till ett bättre bemötande

I Kronofogdens handlingsplan för jämställdhetsintegrering har vi identifierat fyra områden:

1. Vi har fler män än kvinnor i våra register.
2. Vi ska undanröja osakliga skillnader i vårt bemötande.
3. Ensamstående män utan barn och kvinnor med barn riskerar avhysning i större utsträckning än andra grupper.
4. En större andel kvinnor får skuldsanering jämfört med män.

Det är viktigt att kvinnor och män har samma villkor och förutsättningar i kontakten med oss. Vi arbetar aktivt med frågor som rör jämställdhetsintegrering och har under 2018 bland annat sett över våra interna utbildningar. Vi har uppdaterat och ökat utrymmet för frågor kring jämställdhet, framförallt inom utbildningar för chefer men också i bemötandebildningen som riktar sig till alla medarbetare på Kronofogden.

Återrapporteringskrav enligt Kronofogdens regleringsbrev 2018

Kronofogdemyndigheten ska redovisa hur myndigheten vid upphandlingar som överstiger gällande tröskelvärdet har arbetat med att uppfylla de nya kraven på kollektivavtalsenliga villkor som följer av 17 kap. 2—5 §§ lagen (2016:1145) om offentlig upphandling.

Återrapporteringskrav enligt Kronofogdens regleringsbrev 2018

Jämställdhetsintegrering. Kronofogdemyndigheten ska redovisa genomförda aktiviteter och resultatet av dessa i myndighetens årsredovisningar för 2017 och 2018.

Vårt bemötande följs upp

I arbetet med vårt bemötande och kvaliteten i vår handläggning har vi tagit fram en ny modell för kvalitetsuppföljningar. Syftet är att på ett systematiskt sätt kunna följa upp och sätta in åtgärder om handläggningen varierar beroende på kön. Årets kvalitetsuppföljning visar inga skillnader i hur vi bemöter kvinnor och män i handläggningen.

En större andel kvinnor än män får skuldsanering

Vi har under våren 2018 genomfört en kartläggning av vilka som får skuldsanering. Den innehåller viss information om skillnader mellan kvinnor och män som ansöker om skuldsanering, men ger inte svar på frågeställningen om varför fler kvinnor än män har framgång med sina ansökningar om skuldsanering. Vi har inlett en dialog med en forskargrupp för att påbörja en fördjupad kartläggning och analys.

Stöd till forskning inom vårt verksamhetsområde

Stöd till forskning inom vårt verksamhetsområde

Under 2018 har vi utvärderat vårt stöd till forskning och tagit beslut om en ny inriktning för vår forskningsverksamhet. Utgångspunkten för den nya inriktningen är att vi ska få tillgång till för vår verksamhet relevant forskning på ett snabbare och mer resurseffektivt sätt.

Inriktningen omfattar fyra prioriterade åtgärdsområden: identifiera kunskapsbehov, kategorisera kunskapsbehov, säkerställa att våra behov styr våra anslag samt att säkerställa att den nya kunskapen omsätts i verksamheten.

Syftet med våra forskningssatsningar är att öka kunskaperna om orsakerna bakom överskuldssättning och betalningsförmåga samt effekterna av våra åtgärder – kunskaper som är viktiga för oss för att kunna ta ett större ansvar för att motverka överskuldssättning. Inom ramen för vår forskningssatsning deltar tre medarbetare på halvtid i en forskarutbildning vid Lunds universitet. Under 2018 har två forskningsrapporter tagits fram, ”Ekonomisk trygghet – en deskriptiv analys av migranternas överskuldssättning i Sverige” och ”Högriskspel på nätet och skuldsättning i befolkningen: relation till psykisk ohälsa, kön, personkaraktäristik och reklamattityder”. Den förstnämnda rapporten genererade stort intresse och den senare kommer att publiceras 2019.

Ökad kunskap genom internationellt samarbete och informationsutbyte

Kronofogden har under året medverkat i internationella sammanslutningar. Omvärldens intresse för hur vi arbetar har varit fortsatt stort. Intresset har riktat sig mot flertalet verksamheter inom myndigheten, bland annat arbetet med att förebygga överskuldssättning.

Under året har vi deltagit i internationella konferenser inom flera områden: indrivning, överskuldssättning, konkurstillsyn och it. Deltagandet inom främst EU men också IOTA³ har varit fortsatt aktivt. Vidare är vi representerade i internationella arbetsgrupper, till exempel indrivningskommittén inom EU, en expertgrupp inom EU för frågor om elektronisk delgivning, samt i det europeiska juridiska nätverket, EJN⁴.

Inom Norden har samarbetet fortsatt, främst kring frågor kopplade till indrivnings- och överskuldssättningsområdet. Vi har under året deltagit i nordiska möten på såväl strategisk- som handläggarnivå. Under året har vi också, tillsammans med Försäkringskassan, arrangerat en konferens i frågor om indrivning av nordiska underhållsbidrag.

”

En större andel kvinnor får skuldsanering jämfört med män.

Beslut enligt Kronofogdens regleringsbrev 2018

Kronofogden får enligt regleringsbrevet utbetala högst 3 miljoner kronor för stöd till forskning inom kronofogdens verksamhetsområde.

³ Intra-European Organisation of Tax Administrations

⁴ European Judicial Network

Inom ramen för EU:s Fiscalisprogram har vi deltagit i en projektgrupp för införande av webbaserade formulär för informationsutbyte mellan EU-länders behöriga myndigheter. Arbetsgruppen avslutade sitt arbete till halvårsskiftet 2018 då en webbportal för ett formulärbaserat informationsutbyte inom EU driftsattes.

Under året har vi tillsammans med Skatteverket påbörjat ett treårigt Sida-finansierat utvecklingssamarbete till stöd för Moldaviens skatteadministration, STS⁵. 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 den moldaviska indrivningskammaren.

På det nationella planet har samverkan fortsatt mellan myndigheter som är aktiva inom internationellt utvecklingssamarbete. Kronofogden deltar i myndighetsnätverk för kunskaps- och erfarenhetsutbyte inom internationellt utvecklingssamarbete. Fokus för arbetet under året har varit att öka förmågan att implementera FN:s hållbarhetsmål, Agenda 2030, i alla våra insatser inom såväl utvecklingssamarbetet som i arbetet inom Norden och EU.

Skadestånd och andra anspråk

Kronofogden ska utföra sina uppgifter på ett sätt som är rättssäkert. En indikator på verksamhetens rättssäkerhet är antalet skadeståndsansökningar. Under 2018 kom totalt 345 ansökningar om skadestånd för handläggning inom ramen för förordningen (1995:1301) om handläggning av skadeståndsanspråk mot staten (statens frivilliga skadereglering) in till Kronofogden. Ärendena handläggs av myndigheten eller av Justitiekanslern (JK). Under 2017 inkom 384 ärenden.

Under 2018 meddelade Kronofogden och JK beslut i 381 ärenden jämfört med 323 ärenden 2017. Flest skadestånd rör vår medelshantering, avhysningar och försäljning av utmätt gods. I 133 ärenden har anspråk bifallits helt eller delvis. Under året betalades totalt 1 275 538 kronor ut i skadestånd. Motsvarande belopp 2017 var 731 650 kronor.

Vid utgången av 2018 fanns åtta pågående skadeståndsärenden i domstol eller hos JK som rör anspråk riktade mot Kronofogden där yrkat belopp uppgår till en miljon kronor eller mer. Totalt värde för dessa anspråk är ca 35 mkr. Efter balansdagen har tingsrätten i ett av dessa fall tilldömt käranden ersättning om 1,3 mkr.

Utöver de ovan nämnda anspråken finns det också ett större anspråk med viss koppling till vår verksamhet där staten företräds av JK. Kravet uppgår till drygt 50 miljoner kronor men med ränta uppgår det sammanlagda beloppet idag till mer än det dubbla. Tingsrätten avslög anspråket men domen är överklagad.

⁵ State Tax Service of Republic of Moldova

Statistik- sammanställning

Översikt hela Kronofogden

Väsentliga mått

Ärendeflöde och handläggning	2018	2017	2016
Inkomna ärenden och mål	3 610 872	3 466 024	3 437 757
Avslutade ärenden och mål ¹	3 695 677	3 563 171	3 490 512
Ekonomi, totalt Kronofogden			
Kostnader (tkr)	1 956 102	1 932 770	1 913 441
Indrivet belopp (tkr)	11 914 266	11 596 048	10 571 314
Intäkter (tkr) ²	36 603	18 421	16 198
varav intäkter som får disponeras av myndigheten enligt regleringsbrevet (tkr) ²	10 030	10 627	10 761
Kostnader för den avgiftsfinansierade verksamheten som får disponeras av myndigheten enligt regleringsbrevet (tkr) ³	10 625	11 058	10 342
Intäkter av ansökningsavgifter med mera till Kronofogden (tkr). Intäkterna disponeras ej av myndigheten enligt regleringsbrevet	1 391 573	1 449 107	1 567 158

Källor: Agresso, QlikSense Duffex, QlikSupro, QlikSkusan, QlikTillsyn, Winlt, Diarätt

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 2016, 2017 och 2018 är beräknade utifrån faktiskt utfall för dessa nyckeltal, avviker beloppen från de som återfinns i den finansiella redovisningen. De är baserade på preliminära beräkningar.

Kompetensförsörjning

Väsentliga mått och indikatorer

Anställningsuppgifter	2018	2017	2016
Antal fast anställda	2 182	2 148	2 282
Andel kvinnor	67%	67%	67%
Andel kvinnliga chefer	56%	58%	57%
Medelålder	43 år	44 år	44 år
Sjukfrånvaro¹			
Sjukfrånvaro totalt	5,3%	5,8%	5,4%
Sjukfrånvaro över 60 dagar	3,0%	3,5%	3,1%
Frisktal ²	62%	62%	64%

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.

Summarisk process

Väsentliga mått och indikationer

Ärendeflöde och handläggning	2018	2017	2016
Antal inkomna mål	1 341 746	1 217 684	1 185 507
varav kvinnor som svarande	186 962	175 619	174 159
varav män som svarande	239 760	223 370	222 240
Svaranden i inkomna mål (samtliga måltyper) uppdelade i åldersintervall			
0–17 år ¹	23	35	32
18–25 år	56 876	52 137	52 206
26–34 år	94 491	85 911	82 539
35–44 år	89 492	84 287	84 518
45–54 år	87 783	84 823	85 567
55–64 år	54 525	49 873	50 262
65– år	46 929	41 981	41 386
Antal avslutade mål	1 310 647	1 227 595	1 209 451
varav kvinnor som svarande	186 171	176 559	176 065
varav män som svarande	238 532	225 002	226 031
Antal pågående mål	215 656	184 557	191 752
Andel avslutade mål inom 2 månader	69%	69%	67%
Andel avslutade mål inom 4 månader	89%	89%	86%
Antal dagar från ansökan till utslag meddelas	67	66	72
Antal dagar från ansökan till beslut	107	108	125
Antal avslutade mål per årsarbetskraft	4 902	4 405	3 980
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	B	B	B
Ekonomi, totalt summarisk process			
Kostnader (tkr)	327 229	325 721	327 112
Intäkter (tkr)	4 690	1 402	862
Intäkter av ansökningsavgifter till Kronofogden (tkr). Intäkterna disponeras inte av myndigheten	401 402	357 040	366 055
Styckkostnad per avslutat mål (kr) ²	250	265	270

Källor: Agresso, QlikSupro

Not 1: Antalet svaranden 0-17 år har korrigerats för 2017 och 2016. De var tidigare felaktigt angivna till 0 respektive 16 svaranden.

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

Verkställighet och indrivning

Väsentliga mått och indikationer

Ärendeflöde och handläggning	2018	2017	2016
Antal inkomna förstagångsgäldenärer	138 279	123 297	115 025
varav kvinnor	40 688	35 529	33 270
varav män	72 831	64 819	60 006
Antal inkomna allmänna mål	1 509 902	1 538 085	1 586 902
antal kvinnor berörda	119 475	117 084	119 618
antal män berörda	220 438	214 991	216 771
Antal inkomna enskilda mål	712 289	663 649	627 220
antal kvinnor berörda	92 665	90 099	89 480
antal män berörda	128 190	124 728	121 288
Antal inkomna ansökningar om avhysning ¹	6 017	6 069	6 376
antal kvinnor berörda	2 093	2 080	2 181
antal män berörda	3 314	3 296	3 391
Antal pågående löneutmättningsbeslut	109 682	106 635	103 633
antal kvinnor berörda	44 632	43 195	42 529
antal män berörda	61 994	60 515	58 490
Antal avslutade förstagångsgäldenärer	82 058	72 172	66 971
varav kvinnor	24 565	21 234	19 570
varav män	41 679	36 480	33 396
Antal avslutade allmänna mål	1 669 061	1 687 109	1 652 233
antal kvinnor berörda	105 640	105 704	106 847
antal män berörda	194 883	204 431	205 153
Antal avslutade enskilda mål	668 745	606 400	589 273
antal kvinnor berörda	91 894	86 229	86 742
antal män berörda	123 831	116 156	117 000
Antal avslutade avhysningsmål ¹	5 778	5 958	6 465
antal kvinnor berörda	2 017	2 050	2 192
antal män berörda	3 216	3 228	3 466
Antal verkställda avhysningar	2 154	2 091	2 117
antal kvinnor berörda	655	658	678
antal män berörda	1 348	1 277	1 284
antal barn berörda	448	392	387
Indrivet belopp allmänna mål (tkr)	6 133 676	6 337 092	5 846 287
Indrivet belopp enskilda mål (tkr)	5 780 590	5 258 956	4 725 028
Antal pågående gäldenärer (fysiska och juridiska personer)	475 097	477 880	481 399
varav kvinnor	139 620	141 389	144 031
varav män	274 292	276 304	279 153

Verkställighet och indrivning, forts

Ärendeflöde och handläggning	2018	2017	2016
Pågående gäldenärer indelade i åldersintervall			
0–17 år	713	812	825
18–25 år	34 014	33 483	34 854
26–34 år	81 864	81 522	81 983
35–44 år	90 000	90 549	91 887
45–54 år	90 334	94 211	97 648
55–64 år	67 542	67 735	67 633
65– år	49 445	49 381	48 354
Andel förstagångsgäldenärer fullbetalda eller utredda inom 3 månader	95%	92%	94%
Andel gäldenärer utredda inom 9 månader	97%	97%	97%
Antal avslutade mål per årsarbetskraft ²	4 559	4 433	4 042
Antal pågående förstagångsgäldenärer äldre än 5 månader	1 547	2 129	1 655
Inkomna fastighetsförsäljningsärenden	1 887	1 687	1 730
varav kvinnor berörda	850	774	712
varav män berörda	1 496	1 285	1 391
Inkomna bostadsrättsförsäljningsärenden	968	823	849
varav kvinnor berörda	404	340	366
varav män berörda	657	544	565
Antal avslutade fastighetsförsäljningsärenden	1 739	1 612	1 883
Antal avslutade bostadsrättsförsäljningsärenden	844	809	800
Antal sålda fastigheter och bostadsrätter	718	750	816
varav kvinnor berörda	336	337	313
varav män berörda	555	578	631
Andel första försäljningsförsök av fastigheter inom 4 månader	62%	81%	83%
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	C	C	B
Ekonomi, totalt verkställighet och indrivning			
Kostnader (tkr)	1 322 522	1 313 136	1 305 484
Intäkter (tkr)	27 925	15 833	14 721
Intäkter av grundavgifter med mera till Kronofogden (tkr). Intäkterna disponeras inte av myndigheten	983 699	1 089 238	1 201 100
Styckkostnad per avslutat mål, indrivning ³	733	756	789

Källor: Agresso, Wintl, QlikSense Duffex

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

Not 2: . Antalet avslutade mål per årsarbetskraft är omräknade för 2016 respektive 2017. Den nya beräkningen baseras på totalt nedlagd tid. Tidigare särredovisades tiden för försäljning av fastigheter och bostadsrätter.

Not 3: 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. Styckkostnaden är omräknad för 2016 och 2017. Den nya beräkningen baseras på den totala kostnaden för verkställighet och indrivning. Tidigare särredovisades kostnaden för försäljning av fastigheter och bostadsrätter.

Skuldsanering

Väsentliga mått och indikationer

Ärendelinflöde och handläggning	2018	2017	2016
Antal inkomna skuldsaneringsärenden	18 237	19 509	12 395
varav ansökningar från kvinnor	8 266	8 836	5 675
varav ansökningar från män	9 971	10 673	6 711
Ansökningar indelade i sökandes ålder (unika sökanden) ¹			
0–17 år	0	0	0
18–25 år	468	405	191
26–34 år	2 582	2 370	1 302
35–44 år	3 850	4 041	2 431
45–54 år	4 427	5 033	3 285
55–64 år	3 524	3 979	2 728
65– år	2 960	3 199	2 167
Antal inkomna omprövningsärenden	6 631	4 799	3 441
varav kvinnor berörda	3 250	2 381	1 738
varav män berörda	3 381	2 418	1 703
Andel omprövningar av pågående skuldsaneringar	17%	15%	12%
Antal avslutade skuldsaneringsärenden totalt	18 471	15 777	12 201
varav ansökningar från kvinnor	8 408	7 132	5 584
varav ansökningar från män	10 064	8 644	6 617
- antal beviljade skuldsaneringar	10 752	9 954	7 592
varav kvinnor som beviljats skuldsanering	5 303	4 869	3 771
varav män som beviljats skuldsanering	5 449	5 084	3 820
- antal avslag/avvisningar/avskrivningar	7 720	5 823	4 609
varav kvinnor berörda	3 104	2 263	1 813
varav män berörda	4 615	3 560	2 796
Antal avslutade omprövningsärenden	7 052 ²	4 356 ²	3 544 ²
varav kvinnor berörda	2 648	1 750	1 566
varav män berörda	2 686	1 784	1 506
- antal ändringar	1 920	1 453	1 206
varav kvinnor berörda	1 008	741	636
varav män berörda	912	712	570
- antal upphävanden	243	215	218
varav kvinnor berörda	92	90	91
varav män berörda	151	125	127
- antal avslag/avvisningar/avskrivningar	3 171	1 866	1 648
varav kvinnor berörda	1 548	919	839
varav män berörda	1 623	947	809

Skuldsanering, forts

Antal pågående skuldsaneringsärenden	12 275	12 704	9 148
Antal pågående omprövningsärenden	866	1 286	843
Antal pågående skuldsaneringsärenden äldre än 9 månader	777	860	1 010
Andel beslut om skuldsanering avslutade inom 7 månader	3%	37%	7%
Andel avslag avslutade inom 3 månader	2%	6%	9%
Andel omprövningar avslutade inom 3 månader	63%	70%	78%
Antal avslutade ärenden per årsarbetskraft ³	135	106	80
Andel överklagade beslut om skuldsanering	3%	3%	3%
Andel skuldsaneringsbeslut som inte upphävts inom 2 år	98,0%	97,9%	97,8%
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	B	B	B
Ekonomi, totalt skuldsanering			
Kostnader (tkr)	252 394	237 452	223 870
Intäkter (tkr)	3 338	1 000	515
Intäkter av avgift för betalningsförmedling (tkr) Intäkterna disponeras inte av myndigheten	6 472	2 829	3
Styckkostnad per avslutat ärende (kr) ⁴	9 889	11 794	14 218

Källor: Agresso, QlikSkusan

Not 1: Från och med 2017 avser åldersindelningen unika sökanden. I tidigare årsredovisningar 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.

Not 2: Inklusivt 472 samordnade avslut av omprövningar 2016, 822 avslut 2017 och 1 718 avslut 2018, där skuldsaneringsbeslut redan var föremål för omprövning när dessa omprövningsärenden kom in.

Not 3: Avser både avslutade skuldsaneringsärenden och omprövningsärenden.

Not 4: Avser styckkostnader för skuldsanerings- och omprövningsärenden.

Konkurstillsyn

Väsentliga mått och indikationer

Ärendeflöde och handläggning	2018	2017	2016
Antal inkomna konkursärenden	7 990	6 957	6 714
varav kvinnor försatta i konkurs	295	227	220
varav män försatta i konkurs	939	813	757
Antal gäldenärer försatta i konkurs i åldersintervall			
0–17 år	0	0	0
18–25 år	28	25	22
26–34 år	197	141	132
35–44 år	284	230	197
45–54 år	306	272	232
55–64 år	202	178	180
65– år	217	194	214
Antal inkomna lönegarantiärenden i företagsrekonstruktion	161	176	211
Antal inkomna lönegarantiprocessoer	33	77	134
varav kvinnor berörda	11	19	50
varav män berörda	22	58	84
Antal inkomna gränsöverskridande lönegarantiärenden	6	22	22
varav kvinnor berörda	1	6	7
varav män berörda	5	16	15
Antal avslutade konkursärenden	7 149	6 472	7 337
varav kvinnor berörda	247	202	210
varav män berörda	857	727	733
Antal avslutade lönegarantiärenden i företagsrekonstruktion	178	169	203
Antal avslutade lönegarantiprocessoer	63	101	94
varav kvinnor berörda	20	35	25
varav män berörda	43	66	69
Antal avslutade gränsöverskridande lönegarantiärenden	7	19	31
varav kvinnor berörda	2	6	10
varav män berörda	5	13	21
Antal pågående konkursärenden	9 452	8 610	8 113
Andel yttrande inom sex veckor	99%	96%	97%
Antal avslutade konkursärenden per årsarbetskraft	219	183	197
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	B	B	B
Ekonomi, totalt konkurstillsyn			
Kostnader (tkr)	53 461	56 461	56 975
Intäkter (tkr)	599	186	100
Styckkostnad per avslutat ärende (kr) ¹	7 548	8 721	7 763

Källor: Agresso, QlikTillsyn

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

Kundservice

Väsentliga mått och indikationer

Ärendeflöde och handläggning	2018	2017	2016
Antal inkomna samtal	1 313 729	1 317 089	1 304 617
Antal inkomna e-brev	174 450	200 470	165 241
Antal besvarade samtal	1 069 023	1 100 807	1 090 337
Antal besvarade e-brev	174 450	200 470	165 241
Andel besvarade samtal	81%	84%	84%
Andel besvarade e-brev inom 24 tim	93%	66%	54%
Andel besvarade e-brev inom 48 tim	10 673	92%	87%
Medelväntetid telefoni (min:sek)	12:21	08:29	07:47
Medelsamtalstid telefoni (min:sek)	03:57	04:09	03:56
Antal besvarade samtal och e-brev per årsarbetskraft		10 585	10 274
Bedömning av kvalitet utifrån Kronofogdens kvalitetsuppföljningsmodell (skala A–D)	B	-	B
Ekonomi, totalt kundservice			
Kostnader (tkr)	73 548	75 721	72 595
Intäkter (tkr)	59	144	126
Kostnad per avslutat samtal/e-brev (kr)	59	58	58

Källor: Agresso, Platina, Solidus

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

Förebyggande verksamhet

Väsentliga mått och indikationer

Ärendeflöde och handläggning	2018	2017	2016
Antal omyndiga i Kronofogdens indrivningsdatabas	713	812	825
Ekonomi, totalt förebyggande verksamhet			
Kostnader (tkr)	10 658	11 377	10 805
Intäkter (tkr)	96	0	15

Källor: Agresso, Winit

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

Övrig rapportering

Väsentliga mått och indikationer

Ärendeflöde och handläggning	2018	2017	2016
Antal inkomna rättelseärenden	12 022	12 556	12 632
Antal beslutade rättelseärenden	11 721	12 752	13 462

Källa: DiaRätt

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 bör förbättras eller måste förbättras.



FINANSIELL REDOVISNING

Resultaträkning

		(tkr)	
	Not	2018-01-01- 2018-12-31	2017-01-01- 2017-12-31
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag		1 917 775	1 915 054
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	11 570	11 979
Intäkter av bidrag	2	22 751	4 503
Finansiella intäkter	3	2 281	1 940
Summa		1 954 378	1 933 475
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-1 127 482	-1 107 117
Kostnader för lokaler		-121 683	-116 662
Övriga driftkostnader	5	-632 921	-640 191
Finansiella kostnader	6	-981	-870
Avskrivningar och nedskrivningar		-73 035	-67 930
Summa		-1 956 102	-1 932 770
Verksamhetsutfall		-1 725	706
Uppbördsverksamhet			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	7	1 391 573	1 449 107
Skatteintäkter m.m.	8	187 758	160 304
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-1 662 842	-1 837 720
Saldo		-83 510	-228 310
Transfereringar			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		2 006	852
Lämnade bidrag	9	-2 006	-852
Saldo		0	0
Årets kapitalförändring	10	-85 235	-227 604

Balansräkning

	Not	2018-12-31	2017-12-31
(tkr)			
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling	11	437 657	375 819
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	12	680	1 655
Summa immateriella anläggningstillgångar		438 337	377 474
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	13	6 550	8 812
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	14	41 176	44 975
Summa materiella anläggningstillgångar		47 726	53 786
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		1 646	1 708
Fordringar hos andra myndigheter	15	54 312	40 435
Uppbördsfordringar	16	1 089 240	1 362 860
Övriga kortfristiga fordringar	17	42 536	28 435
Summa kortfristiga fordringar		1 187 734	1 433 437
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader		36 938	31 403
Upplupna bidragsintäkter		2 868	1 351
Övriga upplupna intäkter		286	38
Summa periodavgränsningsposter	18	40 092	32 792
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	19	-443 959	-446 417
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		217 035	204 313
Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret	20	1 557 464	428 275
Kassa och bank	21	3 142	145 571
Summa kassa och bank		1 777 641	778 159
SUMMA TILLGÅNGAR		3 047 571	2 229 232

Balansräkning fortsättning

	Not	2018-12-31	2017-12-31
(tkr)			
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital			
Statskapital	22	216	246
Balanserad kapitalförändring	23	142 419	370 023
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	10	-85 235	-227 604
Summa myndighetskapital	24	57 400	142 665
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	25	4 999	8 507
Övriga avsättningar	26	24 436	21 371
Summa avsättningar		29 435	29 877
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	27	480 796	416 587
Kortfristiga skulder till andra myndigheter		392 755	342 561
Leverantörsskulder		51 780	53 653
Övriga kortfristiga skulder	28	369 409	572 622
Depositioner	29	1 557 316	565 328
Summa skulder m.m.		2 852 056	1 950 751
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader		108 681	105 940
Summa periodavgränsningsposter	30	108 681	105 940
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		3 047 571	2 229 232
ANSVARSFÖRBINDELSER			
Statliga garantier för lån och krediter		inga	inga
Övriga ansvarsförbindelser	31	inga	inga

Anslagsredovisning

Redovisning mot anslag 2018-01-01--2018-12-31

(tkr)

Utgiftsområde (UO)/Anslag a = ramanslag ap = anslagspost	Ingående över- förings- belopp	Årets till- delning enligt reglerings- brev	Om- disponerade anslags- belopp	Totalt disponi- belt belopp	Utgifter	Utgående över- förings- belopp
UO3 1:3 Kronofogdemyndigheten						
ap. 2 Kronofogdemyndigheten - del till KFM (a)	2 615	1 946 575		1 949 190	-1 916 490	32 699
UO22 1:11 Trängselskatt i Stockholm						
ap. 4 Trängselskatt - del till Kronofogdemyndigheten (a)	383	3 400	-383	3 400	-3 400	0
UO22 1:14 Trängselskatt i Göteborg						
ap. 5 Trängselskatt i Göteborg - del till Kronofogdemyndigheten (a)	394	1 650	-394	1 650	-1 650	0
TOTAL	3 392	1 951 625	-777	1 954 240	-1 921 540	32 699

Finansiell tilldelning

VILLKOR FÖR ANSLAG/ANSLAGSPOSTER

Anslag	Tilldelning/villkor	(tkr)	
		Finansiellt villkor (tkr)	2018-01-01 - 2018-12-31
UO3 1:3 Kronofogdemyndigheten			
ap. 2 Kronofogdemyndigheten - del till KFM (a)			
	Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 13, 2017-12-18	1 946 575	
	Anslagsposten får användas för Kronofogdemyndighetens förvaltningsutgifter.		
	Enligt regeringsbeslut I 13 2017-12-18 får högst 3 000 tkr utbetalas från anslagsposten för stöd till forskning inom Kronofogdemyndighetens verksamhetsområde. *	3 000	1 463
	Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 13, 2017-12-18	97 328	
	Anslagsbehållning som disponeras 2018 enligt regeringsbeslut I 13, 2017-12-18 är 3 procent.		
UO22 1:11 Trängselskatt i Stockholm			
ap. 4 Trängselskatt - del till Kronofogdemyndigheten (a)			
	Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 7, 2017-12-21 (Trafikverket).	3 400	
	Anslagskredit enligt regeringsbeslut II 7, 2017-12-21 (Trafikverket).	340	
	Anslagsbehållning som disponeras 2018 enligt regeringsbeslut II 7, 2017-12-21 (Trafikverket) är allt.		
	Omdisponerade medel enligt regeringsbeslut II 7, 2017-12-21 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 7, 2017-12-21 (Trafikverket).	1 650	
	Anslagsbehållning som disponeras 2018 enligt regeringsbeslut II 7, 2017-12-21 (Trafikverket) är allt.		
	Anslagskredit enligt regeringsbeslut II 7, 2017-12-21 (Trafikverket).	165	
	Omdisponerade medel enligt regeringsbeslut II 7, 2017-12-21, från ap 5 till ap 2; belopp andel 100%.		

* Kronofogdemyndighetens kostnader för forskning 2018 har uppgått till 1 463 tkr (907 tkr). Av detta avser 600 tkr (600 tkr) ersättning till Lunds universitet.

Redovisning mot inkomstitel

			(tkr)	
		Not	2018-01-01- 2018-12-31	2017-01-01- 2017-12-31
2300	Ränteinkomster			
	2394 301 Ränteinkomster från Kronofogdemyndigheten	32	-5 309	-1 959
	2397 041 Dröjsmålsränta		73	32
	Summa ränteinkomster		-5 237	-1 927
2500	Offentligrättsliga avgifter			
	2532 001 Avgifter vid Kronofogdemyndigheten			
	2532 001 Grundavgift, allmänna mål		321 947	373 477
	2532 001 Grundavgift, enskilda mål		629 454	683 203
	2532 001 Grundavgift, fastighetsärende		454	483
	2532 001 Försäljningsavgift		21 940	21 495
	2532 001 Förberedelseavgift		9 627	10 176
	2532 001 Betalningsföreläggandeavgift		401 402	357 040
	2532 001 Avgift för kallelse på okända borgenärer		166	281
	2532 001 Avgift för dödande av förkommen handling		111	122
	2532 001 Skuldsaneringsavgift		6 472	2 829
	Summa avgifter vid Kronofogdemyndigheten	33	1 391 573	1 449 107
2700	Böter m.m.			
	2711 002 Restavgifter och dröjsmålsavgifter		10 427	11 118
	2712 002 Bötesmedel		120 363	107 409
	2714 461 Sanktionsavgifter vid överskridande av förbud mot märkt dieselolja		1 809	1 992
	Summa böter m.m.		132 598	120 519
2800	Övriga inkomster av statens verksamhet			
	2811 022 Återbetalning av rättshjälpsavgifter		15 944	16 597
	2811 178 Övriga inkomster	34	7 259	136 507
	2811 178 Tull- och andra införselavgifter, indrivna		4 469	2 132
	Summa övriga inkomster av statens verksamhet		27 673	155 237
9100	Skatt på inkomst			
	9131 031 Ofördelbara indrivna skatter		981	141
	9141 011 Kupongskatt		14	10
	Summa skatt på inkomst		994	151

9400	Skatt på varor och tjänster		
9411 021	Indriven mervärdesskatt	8	124
9461 031	Indrivna fordonsskatter	76 525	80 167
9462 011	Vägavgifter	1 349	1 208
9463 041	Indriven trängselskatt	37 358	33 134
	Summa skatt på varor och tjänster	115 239	114 634
SUMMA		1 662 842	1 837 720

Finansieringsanalys

		(tkr)	
	Not	2018-01-01- 2018-12-31	2017-01-01- 2017-12-31
DRIFT			
Kostnader	35	-1 882 757	-1 864 431
Finansiering av drift			
Intäkter av anslag		1 917 775	1 915 054
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	36	11 343	11 474
Intäkter av bidrag		22 751	4 503
Övriga intäkter		2 281	1 940
Summa medel som tillförts för finansiering av drift		1 954 150	1 932 970
Minskning (+) av kortfristiga fordringar		-34 969	27 249
Ökning (+) av kortfristiga skulder	37	993 141	-46 559
		958 171	-19 310
Kassaflöde från drift		1 029 564	49 229
INVESTERINGAR			
Investeringar i materiella tillgångar		-8 831	-9 938
Investeringar i immateriella tillgångar		-120 132	-120 859
Summa investeringsutgifter		-128 964	-130 797
Finansiering av investeringar			
Lån från Riksgäldskontoret		138 344	136 917
- amorteringar		-74 135	-69 091
Försäljning av anläggningstillgångar		572	592
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar		64 781	68 419
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		-1 230	272
Kassaflöde till investeringar		-65 412	-62 106

Finansieringsanalys fortsättning (tkr)

Not	2018-01-01- 2018-12-31	2017-01-01- 2017-12-31
UPPBÖRDSVERKSAMHET		
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	1 391 573	1 449 107
Skatteintäkter m.m.	187 758	160 304
Förändring av kortfristiga fordringar	273 373	298 059
Förändring av kortfristiga skulder	-152 075	288 331
Inbetalningar i uppbördsverksamhet	1 700 630	2 195 801
Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet	-1 662 842	-1 837 720
Kassaflöde från uppbördsverksamhet	37 788	358 080
TRANSFERERINGSVERKSAMHET		
Lämnade bidrag	-2 006	-852
Utbetalningar i transfereringsverksamhet	-2 006	-852
Finansiering av transfereringsverksamhet		
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag	2 006	852
Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet	2 006	852
Kassaflöde till transfereringsverksamhet	0	0
FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL	1 001 940	345 203
SPECIFIKATION AV FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL		
Likvida medel vid årets början	331 743	-13 461
Minskning (-) av kassa och bank	-142 428	-228 877
Ökning (+) av tillgodohavande RGK	1 141 911	170 324
Ökning (+) av avräkning med statsverket	2 458	403 756
Summa förändring av likvida medel	1 001 940	345 203
LIKVIDA MEDEL VID ÅRETS SLUT	1 333 683	331 743

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, Regina. Systemet driftsätts i etapper som redovisas som separata anläggningstillgångar. Avskrivningstiden för detta system är 10 år. Avvikelsen från huvudregeln om 5 års avskrivningstid beror på att nyttjandeperioden bedöms som minst 10 år med hänsyn till systemets komplexitet och i relation till livslängd på befintligt system som ersätts. Avskrivningstiden kommer att prövas för varje enskild del av ersättningsprogrammet.

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 utmäta 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 återstår i REX.

Konsekvensen av de förändrade redovisningsprinciperna i Medea är att jämförelsen med tidigare år försvåras. I notavsnittet har vi under respektive not förklarat förändringen och hur tolkningen av jämförelseåret ska ske. Jämförelsesiffror har inte kunnat justeras då motsvarande uppgifter från REX inte finns. Under 2016 påbörjades migrering av de mål som hanterats i REX och när de migrerats för medelshantering i Medea övergår målens bokföring till hantering enligt de nya redovisningsprinciperna. Migreringen avslutades i november 2018.

Förändrade redovisningsprinciper i sammanfattning:

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 17 och 28).

Klientmedel

Med klientmedel avser vi de pengar som är inbetalda i målen men som ännu ej har hunnit fördelas. I REX bokförs 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 28 och 29).

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.

Noter

Noter resultaträkningen	(tkr)	
	2018-01-01- 2018-12-31	2017-01-01- 2017-12-31
1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
Ersättningar enligt 4 § Avgiftsförordningen *	24	98
Tjänsteexport **	456	48
Icke statliga medel enligt 6 kap 1§ Kapitalförsörjningsförordningen ***	534	451
Ersättning från AP-fonden för adm. av uppbörderna av fondmedel ****	10 030	10 627
Information ur dataregister	18	5
Kopior av allmän handling	36	19
Reavinst maskiner och inventarier	228	505
Lösöreköpskontrakt	37	46
Övriga intäkter av avgifter och andra ersättningar	207	181
Summa	11 570	11 979
* Avser intäkter av avgifter för offentlig inköps- och resurssamordning.		
** Sammanställning tjänsteexport		
Avgiftsintäkter	456	48
Kostnader	-436	-12
Summa (=kapitalförändring tjänsteexport)	19	37
*** Avser bland annat ersättning för rättegångskostnader, försäkringsersättning och kostnadsersättningar.		
**** Sammanställning avgiftsbelagd verksamhet där intäkterna disponeras - adm. av ålderspension		
Ersättning från AP-fonden och premiepensionssystemet	10 030	10 627
Kostnader	-11 774	-9 958
Summa	-1 744	669
2 Intäkter av bidrag	22 751	4 503
Intäkter av bidrag har ökat till följd av ekonomisk ersättning för moderna beredskapsjobb 23 263 (3 866) tkr.		
3 Finansiella intäkter		
Ränta på lån i Riksgäldskontoret (RGK) *	2 206	1 907
Ränta på räntekonto i RGK **	4	0
Övriga finansiella intäkter	72	33
Summa	2 281	1 940

* Lånet i RGK ger ränteintäkter p g a negativt ränteläge. Ränteintäkterna från RGK har ökat till följd av högre belåning under 2018.

** Behållningen på räntekontot i RGK genererar räntekostnader p g a negativt ränteläge, se not 6.

4 Kostnader för personal

Lönekostnader exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal	-837 043	-820 976
Arvoden till styrelse, kommittéer eller ej anställd personal (uppdragstagare)	-328	-31
Lagstadgade arbetsgivaravgifter	-261 240	-256 032
Aktivering av utgifter för egenutveckling *	111 999	112 875
Övriga kostnader för personal	-140 871	-142 953
Summa	-1 127 482	-1 107 117

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

5 Övriga driftkostnader

Reparationer och underhåll	-2 078	-2 309
Realisationsförlust vid avyttring av anläggningstillgångar	-752	-1 077
Offentligrättsliga avgifter, skatter, kundförluster	-13 338	-15 395
Resor, representation, information	-22 337	-19 500
Inköp av varor	-10 123	-9 104
Inköp av tjänster - it	-366 276	-382 161
- post och porto	-53 741	-51 506
- övriga tjänster	-172 047	-167 081
Aktivering av utgifter för egenutvecklade anläggningstillgångar *	7 773	7 941
Summa	-632 921	-640 191

I de totala driftkostnaderna ingår tjänster utförda av Skatteverket motsvarande 212 719 tkr (221 568 tkr). Skatteverket levererar tjänster i form av bland annat verksamhetsstöd.

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

6 Finansiella kostnader

Ränta på räntekonto i RGK *	-968	-841
Ränta på lån i RGK avseende anläggningstillgångar **	0	0
Övriga finansiella kostnader	-12	-29
Summa	-981	-870

* Behållningen på räntekontot i RGK genererar räntekostnader p g a negativt ränteläge. Räntekostnaderna från RGK har ökat till följd av högre behållning.

** Lånet i RGK ger ränteintäkter p g a negativt ränteläge, se not 3.

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

Avgifter vid Kronofogdemyndigheten

Grundavgift, allmänna mål	321 947	373 477
Grundavgift, enskilda mål *	629 454	683 203
Grundavgift, fastighetsärende	454	483
Försäljningsavgift	21 940	21 495
Förberedelseavgift	9 627	10 176
Betalningsföreläggandeavgift	401 402	357 040
Avgift för kallelse på okända borgenärer	166	281
Avgift för dödande av förkommen handling	111	122
Skuldsaneringsavgift	6 472	2 829
Summa	1 391 573	1 449 107

Värdereglering offentligrättsliga avgifter med bestämt ekonomiskt mål

Intäkter av avgifter som inte disponeras exkl. värdereglering	1 544 170	1 519 994
Värdereglering avgifter m.m.	-152 597	-70 888
Summa	1 391 573	1 449 107

Kostnader för den offentligrättsliga avgiftsverksamheten med bestämt ekonomiskt mål **

1 645 040	1 631 987
------------------	------------------

* Inlödet av nya e-mål ökade med 7 %. Trots denna ökning minskar intäkten av grundavgifter i enskilda mål till följd av en ändrad bedömning av befarade kundförluster i de mål där den sökande är befriad från att betala grundavgift.

** Jämförelseårets siffra är minskad med 9 958 tkr på grund av justerad beräkningsmetod.

8 Skatteintäkter m.m.

Ränteinkomster	-5 237	-1 927
Böter m.m.	132 598	120 519
Övriga inkomster av statens verksamhet *	27 673	155 237
Skatt på inkomst	994	151
Skatt på varor och tjänster	115 239	114 634
Periodiserade skatteintäkter m.m.	191 697	171 847
Nedskrivning och konstaterade förluster skatteintäkter m.m. **	-275 207	-400 157
Summa	187 758	160 304

* Redovisade övriga inkomster av statens verksamhet var högre än normalt föregående år på grund av ett specifikt ärende där 133 476 tkr intäktsförts.

** Gallrade skattefordringar varierar mellan åren. Föregående år innehöll bland annat 156 mkr i gallrade räntor.

9 Lämnade bidrag

Skadestånd till företag och enskilda	-1 356	-849
Ersättning rättegångs- och rättshjälpkostnader	0	-3
Lämnade bidrag för forskning vid universitet och högskolor	-650	0
Summa	-2 006	-852

10 Årets kapitalförändring

Uppbördsverksamhet	-83 510	-228 310
Tjänsteexport	19	37
Administration av ålderspension	-1 744	669
Summa	-85 235	-227 604

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

(tkr)

Noter balansräkningen**11 Balanserade utgifter för utveckling**

	2018-12-31	2017-12-31
Ingående anskaffningsvärde	852 998	734 752
Årets anskaffning	119 772	120 859
Utrangering	0	-2 613
<i>Kvarvarande anskaffningsvärde</i>	<i>972 771</i>	<i>852 998</i>
Ingående ackumulerad avskrivning	-477 179	-425 751
Årets avskrivning	-55 554	-53 344
Årets nedskrivning	-2 380	0
Återföring avskrivning/nedskrivning vid utrangering	0	1 916
<i>Utgående ackumulerad avskrivning</i>	<i>-535 113</i>	<i>-477 179</i>
Bokfört värde	437 657	375 819

Balanserade utgifter för utveckling avser egenutveckling av IT-systemstöd. Av det bokförda värdet utgör 65 906 tkr pågående utvecklingsprojekt. Kronofogden har genomfört stora investeringar i it-utveckling då extra medel har satsats på ersättningen av myndighetens stordatorsystem. En mindre nedskrivning har skett under året till följd av byte av gränssnitt i Regina.

Kronofogden har infört ett nytt system för mål- och gäldenärshantering, Regina. Systemet driftsätts i etapper som redovisas som separata anläggningstillgångar. Under 2018 har tre större driftsättningar inom Regina skett. Avskrivningstiden för detta system är 10 år. Avvikelsen från huvudregeln om 5 års avskrivningstid beror på att nyttjandeperioden bedöms som minst 10 år med hänsyn till systemets komplexitet och i relation till livslängd på befintligt system som ersätts. Avskrivningstiden kommer att prövas för varje enskild del av ersättningsprogrammet.

12 Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar

Ingående anskaffningsvärde	7 907	7 907
Årets anskaffning	360	0
Utrangering	0	0
<i>Kvarvarande anskaffningsvärde</i>	<i>8 267</i>	<i>7 907</i>
Ingående ackumulerad avskrivning	-6 252	-4 938
Årets avskrivning	-1 335	-1 314
Årets nedskrivning	0	0
Återföring avskrivning/nedskrivning vid utrangering	0	0
<i>Utgående ackumulerad avskrivning</i>	<i>-7 587</i>	<i>-6 252</i>
Bokfört värde	680	1 655

13 Förbättringsutgifter på annans fastighet

Ingående anskaffningsvärde	27 456	24 895
Årets anskaffning	839	3 602
Årets utrangering	-2 753	-1 041
<i>Kvarvarande anskaffningsvärde *</i>	<u>25 542</u>	<u>27 456</u>
Ingående ackumulerad avskrivning	-18 644	-17 517
Årets avskrivning	-2 457	-2 168
Återföring avskrivning vid utrangering	2 110	1 041
<i>Utgående ackumulerad avskrivning</i>	<u>-18 992</u>	<u>-18 644</u>
Bokfört värde	6 550	8 812

* I kvarvarande anskaffningsvärde ingår pågående förbättringsutgifter med 0 tkr.

14 Maskiner, inventarier, installationer m.m.

Ingående anskaffningsvärde	145 687	147 964
Årets anskaffning	7 993	6 336
Årets utrangering	-8 514	-8 613
<i>Kvarvarande anskaffningsvärde</i>	<u>145 166</u>	<u>145 687</u>
Ingående ackumulerad avskrivning	-100 712	-97 755
Årets avskrivning	-11 308	-11 104
Återföring avskrivning vid utrangering	8 031	8 146
<i>Utgående ackumulerad avskrivning</i>	<u>-103 990</u>	<u>-100 712</u>
Bokfört värde	41 176	44 975

15 Fordringar hos andra myndigheter

Ingående mervärdesskatt	30 130	20 897
Kundfordringar, inomstatliga	656	1 411
Avräkning utmäta medel hos Skatteverket *	22 700	18 113
Övriga fordringar hos andra myndigheter	825	14
Summa	54 312	40 435

* Avser utmäta medel från skattekontot i december som ska utbetalas från Skatteverket till Kronofogden.

16 Uppbördsfordringar

Fordringar grundavgifter, skatter	5 364 752	5 413 654
Värdereglering	-4 275 512	-4 050 794
Summa	1 089 240	1 362 860

17 Övriga kortfristiga fordringar

Fordringar avseende utlägg i exekutiva förrättningar *	53 495	42 110
Övriga fordringar	1 325	10
Värdereglering	-12 283	-13 685
Summa	42 536	28 435

* I november slutfördes migreringen av enskilda mål till det nya medelhanteringssystemet Medea, vilket bland annat innebär en förändrad redovisning av de exekutiva utläggerna. Tidigare reducerades Kronofogdens fordran med inbetalningar från ingivare. I Medea redovisas ingivarnas inbetalda medel som en skuld (se not 28) medans fordran kvarstår inom detta avsnitt. Detta innebär en bruttoredovisning av medlen.

18 Periodavgränsningsposter

Förutbetalda kostnader *	36 938	31 403
Upplupna bidrag**	2 868	1 351
Övriga upplupna intäkter	286	38
Summa	40 092	32 792

* 24 453 tkr (24 931 tkr) avser förutbetalda hyror för lokaler.

** Upplupna bidrag har ökat till följd av moderna beredskapsjobb.

19 Avräkning med statsverket**Uppbörd**

Ingående balans	-451 926	-848 849
Redovisat mot inkomstitel	-1 662 842	-1 837 720
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	1 695 584	2 234 643
Skulder avseende Uppbörd *	-419 184	-451 926

Anslag i räntebärande flöde

Ingående balans	-4 175	-13 686
Redovisat mot anslag	1 921 540	1 918 584
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-1 951 625	-1 909 073
Återbetalning av anslagsmedel	1 560	0
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde **	-32 699	-4 175

Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag

Ingående balans	9 684	12 362
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-1 759	-2 678
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	7 924	9 684

Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto

Ingående balans	0	0
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	14 332 189	12 799 788
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-12 636 606	-10 565 145
Betalningar hänförliga till anslag och inkomstitlar	-1 695 584	-2 234 643
Övriga fordringar på statens centralkonto	0	0

Summa Avräkning med statsverket

-443 959	-446 417
-----------------	-----------------

* 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.

** Skuld avseende anslag i räntebärande flöde föregående år var 783 tkr högre än ingående anslagssparande i år (4 175 tkr - 3 392 tkr) då omdisponerat anslag för trängselskatt reglerades 2018.

20 Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret **1 557 464** **428 275**

Tillgodohavande i Riksgäldskontoret har framförallt ökat till följd av deponerade medel Medea 1 259 604 tkr (261 525 tkr), men även tillgodohavande avseende skuldsanering har ökat 297 860 tkr (166 750 tkr). Av årets deponerade medel Medea hör 790 mkr till ett enskilt ärende som avser kvarstadsbelagd egendom. Dessutom redovisas å-contoförda medel numera på räntebärande konto.

21 Kassa och bank **3 142** **145 571**

Klienters medel som hanterats i systemet REX har redovisats som kassa och bank. Hanteringen är nu överflyttad till Medea vilket innebär att endast utredningsposter återstår. I Medea hanteras ännu ej fördelade inbetalningar i scr-flödet (statens centralkonto). Den andel medel som Medea fördelar som deponerade medel överförs dock till räntebärande konto i Riksgälden (se not 20).

22 Statskapital **216** **246**

Finansiering av konst från Statens konstråd.

23 Balanserad kapitalförändring

Ingående balans (exkl. föregående års kapitalförändring) 370 023 430 754

Föregående års kapitalförändring -227 604 -60 731

Utgående balans **142 419** **370 023**

Specifikation av balanserad kapitalförändring

- tjänsteexport -127 -164

- administration av ålderspension 1 156 487

- uppbörd 141 390 369 700

Summa **142 419** **370 023**

24 Förändring av myndighetskapitalet

	Stats- kapital	Balanserad kapital- förändring, avgiftsbelagd verksamhet	Balanserad kapital- förändring uppbörd	Kapital- förändring enligt resultat- räkningen	Summa
Utgående balans 2017	246	323	369 700	-227 604	142 665
Ingående balans 2018	246	323	369 700	-227 604	142 665
Föregående års kapitalförändring		706	-228 310	227 604	0
Årets kapitalförändring	-30			-85 235	-85 265
Summa årets förändring	-30			-85 235	-85 265
Utgående balans 2018	216	1 029	141 390	-85 235	57 400

25 Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser

Ingående avsättning	8 507	11 122
Årets pensionskostnad	951	709
Årets pensionsutbetalningar	-4 459	-3 325
Utgående avsättning	4 999	8 507

Värdet av pensionsförpliktelserna som fastställts av SPV per 2018-12-31, uppräknat med särskild löneskatt, har minskat med 4 250 tkr jämfört med 2017-12-31. De förmåner myndigheten beviljat, och som inte ingår i SPV:s fastställda värde, står för en ökning motsvarande 742 tkr.

26 Övriga avsättningar**Lokalt omställningsarbete**

Ingående avsättning för lokalt omställningsarbete	21 371	19 423
Årets förändring för lokalt omställningsarbete	171	1 948
Utgående avsättning	21 541	21 371

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

Avvecklingskostnader

2 895	0
--------------	----------

Under 2018 fattade Kronofogden beslut om att verksamheten ska omstruktureras, se avsnittet "Vi satsar på orter med långsiktigt goda förutsättningar" i resultatredovisningen. Det innebär att vi har avsatt medel för estimerade avvecklingskostnader. Av avsatta medel bedöms 704 tkr användas under 2019.

27 Lån i Riksgäldskontoret

Ingående låneskuld	416 587	348 760
Årets upptagna lån	138 344	136 917
Årets amorteringar	-74 135	-69 091
Utgående låneskuld	480 796	416 587

Myndigheten disponerar en låneram på 500 000 tkr. Efter låneupptagningen i december har Kronofogden investerat ytterligare 5 mkr (15 mkr) som ska lånefinansieras.

28 Övriga kortfristiga skulder

Personalens källskatt	19 969	19 261
Avräkning indrivna uppbördsmedel *	273 258	498 697
Förskott avseende grundavgifter och exekutiva ärenden **	76 349	54 586
Övriga kortfristiga skulder	-166	78
Summa	369 409	572 622

* Posten visar aktuellt saldo på avräkningskonton avseende ofördelade medel för a-mål och varierar beroende på arbetsbelastning och arbetsdagar i anslutning till årsskiftet. Även á containbetalningar som är att betrakta som indrivna uppbördsmedel ingår. De redovisades på raden för övriga kortfristiga skulder föregående år, en justering har därför skett mellan raderna inom denna not för jämförelseåret. I Medea bokförs ofördelade medel som en kortfristig skuld. I det gamla systemet REX bokförs de som klientmedel, se not 29.

** Förskott i exekutiva ärenden hade med tidigare redovisningsprincip reducerat fordringar i exekutiva förrättningar, se not 17. Förskott betalas in av ingivare (sökande) men särredovisas då Kronofogdens fordran på gäldenären kvarstår.

29 Depositioner

Klientmedel	887	138 250
Deponerade medel inom verkställighet och indrivning	1 266 722	262 740
Deponerade medel inom skuldsanering	289 707	164 338
Summa	1 557 316	565 328

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

Deponerade medel inom verkställighet och indrivning avser vid bokslutstidpunkten inbetalda medel (t.ex. försäljningslikvider och utmätta belopp som inväntar besked om lagakraft) och återspeglar inte någon volymminskning eller -ökning i verksamheten. Den stora ökningen för året beror till största delen på ett enskilt ärende om 790 mkr avseende kvarstadsbelagd egendom. Sedan 1 november 2016 tillhandahåller Kronofogden en betalningsförmedlingstjänst för personer med skuldsanering. Inbetalda medel redovisas som deponerade medel inom skuldsanering.

Av deponerade medel inom verkställighet och indrivning bedöms 1 035 394 kr (144 507 tkr) regleras efter mer än 12 månader. Förutom ett större ärende på 790 270 tkr så innehåller detta belopp ca 55% av övriga deponerade medel. Deponerade medel inom skuldsanering bedöms regleras inom 12 månader.

30 Periodavgränsningsposter

Semesterlöneskuld och annan löneskuld inkl. sociala avgifter	87 146	82 676
Upplupna kostnader, inomstatliga *	1 128	3 247
Övriga upplupna kostnader, utomstatliga *	20 407	20 017
Summa	108 681	105 940

* De största kostnaderna består i huvudsak av ofakturerad konsulttid.

31 Övriga ansvarsförbindelser

Bristfällig handläggning av ärenden inom Kronofogdens verksamhet kan leda till skadeståndsanspråk och i vissa fall kan ärenden avgöras i domstol. Mer information om detta finns i resultatredovisningen under avsnittet "Skadestånd och andra anspråk". På balansdagen fanns åtta pågående skadeståndsärenden i domstol eller hos JK som rör anspråk riktade mot Kronofogden där yrkat belopp uppgår till en miljon kronor eller mer. Totalt värde för dessa anspråk är ca 35 mkr. Efter balansdagen har tingsrätten i ett av dessa fall tilldömt käranden ersättning om 1,3 mkr.

Noter anslagsredovisningen		2018-01-01- 2018-12-31	2017-01-01- 2017-12-31
(tkr)			
Redovisning mot inkomsttitel			
32	Ränteinkomster från Kronofogdemyndigheten	-5 309	-1 959
Utfallet avser räntekostnader på räntebärande medel inom uppbördsflödet som uppstår på grund av negativt ränteläge. Deponerade medel (se not 29) är stort och innebär stora räntekostnader.			
33	Avgifter vid Kronofogdemyndigheten		
	Avgifter vid Kronofogden, redovisat mot inkomsttitel	1 391 573	1 449 107
	Beräknade avgifter hos Kronofogden enligt regleringsbrev	1 467 000	1 460 000
34	Övriga inkomster	7 259	136 507
Inkomsttitelns utfall 2017 innehåller intäkt i ett specifikt ärende till ett värde om 133 476 tkr.			
(tkr)			
Noter finansieringsanalys		2018-01-01- 2018-12-31	2017-01-01- 2017-12-31
35	Finansieringsanalys, kostnader		
	Kostnader enligt resultaträkningen	-1 956 102	-1 932 770
	<i>Justeringar</i>		
	Avskrivningar	73 035	67 930
	Realisationsförluster	752	1 077
	Förändring av avsättningar för pensioner	-3 508	-2 616
	Förändring av avsättningar till engångspremier	0	0
	Förändring av avsättningar till kompetensutveckling/-växling	3 066	1 948
	Kostnader enligt finansieringsanalysen	-1 882 757	-1 864 431
36	Finansieringsanalys, intäkter av avgifter och andra ersättningar		
	Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen	11 570	11 979
	<i>Justeringar</i>		
	Realisationsvinster	-228	-505
	Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt finansieringsanalysen	11 343	11 474
37	Ökning (+) av kortfristiga skulder	993 141	-46 559
Den stora ökningen av kortfristiga skulder beror på den stora ökningen av deponerade medel.			

Sammanställning av väsentliga uppgifter

	(mnkr om inte annat anges)				
	2018	2017	2016	2015	2014
Låneram i Riksgälden (RGK)					
Beviljad	500	445	375	330	330
Utnyttjad	486	431	370	262	270
- Varav lån i RGK	481	417	349	251	270
- Varav anskaffning av anläggningstillgångar där lån ännu inte har tagits upp	5	15	21	11	0
Beviljad kontokredit hos RGK	190	150	179	179	178
Maximalt utnyttjad kontokredit	0	0	0	0	0
Räntekostnader och ränteintäkter på räntekontot					
Räntekostnader	0,97	0,84	1,03	0,60	0,00
Ränteintäkter	0,00	0,00	0,02	0,00	0,74
Avgiftsintäkter för egen disposition	12	12	13	21	22
Beräknat belopp i regleringsbrevet	10	11	11	12	9
Avgiftsintäkter som ej disponeras					
Avgifter vid Kronofogden	1 392	1 449	1 567	1 438	1 501
Beräknat belopp i regleringsbrevet	1 467	1 460	1 460	1 460	1 385
Anslagskredit					
Beviljad anslagskredit	97	57	74	54	54
Utnyttjad anslagskredit	0	0	0	0	0
Anslagssparande	33	3	14	68	49
Antalet årsarbetskrafter och medelantalet anställda					
Årsarbetskrafter	2 005	1 997	2 077	2 034	2 058
Medeltalet anställda	2 338	2 318	2 395	2 329	2 358
Driftkostnad per årsarbetskraft (tkr)	939	933	888	842	832
Årets kapitalförändring (tkr)	-85 235	-227 604	-60 731	33 107	112 971
Balanserad kapitalförändring (tkr)	142 419	370 023	430 754	397 647	284 676
SJUKFRÅNVARO					
Sjukfrånvaro i procent	2018	2017	2016	2015	
Totalt	5,3	5,8	5,4	5,2	
Andel av total sjukfrånvaro som avser långtidssjuka	55,8	61,2	58,5	52,6	
Kvinnor	6,5	6,8	6,6	6,4	
Män	3,1	3,8	2,9	2,7	
<=29 år	4,0	4,3	3,7	3,9	
30-49 år	4,8	5,5	5,4	5,3	
<=50 år	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 2018. 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	1 463 437	Arbetsgivarverkets styrelse
<i>Förmån</i>	658	
Hans Andersson	3 000	Rekonstruktör- & Konkursförvaltarkollegiet i Sverige (REKON) AB Advokatbyrån Kaiding AB Hans Ture Andersson Holding AB Gnidiak AB Piteå-Tidningen AB Piteå-Tidningen Annons AB
Cecilia Tisell	3 000	Livsmedelsverkets insynsråd
Per Eleblad	Ingen ersättning	
Caroline Szyber	3 000	Exportkontrollrådet Domstolsverkets insynsråd
Peter Yngve	4 500	Boverkets insynsråd Inga övriga styrelseuppdrag
Jan-Olov Öhrn	1 500	Inga övriga styrelseuppdrag
Ulrika Hansson	Ingen ersättning	Inga övriga styrelseuppdrag
Kristina Ericson	3 000	Inga övriga styrelseuppdrag
Rasmus Ling	1 500	Inga övriga styrelseuppdrag
Fredrik Engström	Ingen ersättning	Engström & Hellman Advokatbyrå AB Sv. Ink. Medlemservice AB
Annina H Persson	1 500	Sakrätten AB
Ledande befattningshavare		
Cecilia Hegethorn Mogensen, biträdande rikskronofogde	905 929	Inga övriga styrelseuppdrag
<i>Förmån</i>	11 400	



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 löpande och systematiska uppföljningen inklusive hanteringen av verksamhetsrisker.
- Avdelningsdirektörernas bedömningar av den interna styrningen och kontrollen inom respektive avdelning och process.
- Iakttagelser av bland annat internrevisionen, Riksrevisionen, Justitieombudsmannen och Arbetsmiljöverket.

2017 identifierade vi ett antal förbättringsområden. Avseende ett av dem, värdering av fordringar, har åtgärder genomförts under 2018 som gjort att läget normaliserats. Nedan redovisar vi de områden som vi vid utgången av 2018 bedömer har behov av förbättringar.

Förbättringsområden

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

Kompetensförsörjningen ska stärkas

Under 2018 har vi stärkt vårt arbete med kompetensförsörjning på flera sätt. Vi ser ändå en myndighetsövergripande risk kring att kunna attrahera och behålla rätt kompetens, och har därför inlett ett myndighetsövergripande uppdrag kring kompetensförsörjning och attraktiv arbetsgivare under hösten 2018. Uppdraget kommer att spänna över kompetensförsörjningens samtliga delar och innehålla ett större antal aktiviteter inom områdena attrahera, rekrytera, utveckla, behålla och växla kompetens. Uppdraget kommer att ha fokus på systematik och struktur. I det ingår även att minska beroendet av enskilda medarbetares nyckelkompetenser för att minska sårbarheten.

Det systematiska arbetsmiljöarbetet ska befastas

Under 2018 har vi stärkt vårt systematiska arbetsmiljöarbete på flera sätt. Under 2019 kommer det fortfarande finnas ett antal styrande dokument som behöver uppdateras och föras ut i organisationen, för att säkerställa att relevanta lagar och regler uppfylls. Vi kommer även att fortsätta utveckla metodstödet för arbetsmiljöriskbedömningar samt genomföra utbildning i arbetsmiljö för chefer och arbetsmiljöombud.

I syfte att förbättra vår incidentrapportering så pågår ett arbete med att se över de kategorier som används när incidenter klassificeras. Det arbetet kommer sedan möjliggöra en utveckling av vårt incidenthanteringssystem samt underlätta åtgärder och uppföljning.

Vår förmåga att utveckla verksamheten med och utan stöd av it ska öka

För att kunna möta de förväntningar som uppdragsgivaren, kunder och medarbetare ställer på en modern myndighet behöver vi fortsätta utveckla myndighetens förmåga att bedriva förbättringsarbete. Verksamhetsutveckling med och utan stöd av it har därför även under 2018 varit ett prioriterat förbättringsområde för att säkerställa att den utveckling vi investerar i leder till förväntade effekter.

Under 2018 har vi gjort flera förbättringar av vår förmåga att styra utvecklingen med och utan stöd av it. Bland annat har vi fastställt en utvecklingsplan och tydliggjort ansvaret för realiserandet genom att peka ut ansvariga. Den första leveransen kopplat till utvecklingsplanen, två nya e-tjänster, driftsattes i december 2018.

Hanteringen av exekutiva fordringar ska kvalitetssäkras

Exekutiva fordringar uppstår till exempel när Kronofogden genomför en avhysning av en lokal och det finns lösa inventarier kvar. Det uppstår då kostnader för att flytta och magasinera inventarier. Kronofogden betalar dessa kostnader till leverantören. Kostnaden ska sedan tas upp som en fordran i målet.

I myndighetens hantering av exekutiva fordringar finns behov av förbättringar. Internrevisionen har under 2018 sammanställt förbättringsbehoven i sin granskning av kostnader i utskökningsmål (dnr 840 3719-18/121), och vi genomför nu åtgärder i enlighet med rekommendationerna i rapporten. Merparten av åtgärderna är planerade att slutföras under 2019.

Fel i medelshanteringen ska minimeras

2017 uppmärksammade vi en brist i den interna styrningen och kontrollen inom medelshanteringsprocessen. Under 2018 har JO haft synpunkter på kvalitetsbrister i medelshanteringen och att betalningar inte har registrerats och redovisats tillräckligt snabbt. Flera åtgärder har vidtagits inom medelshanteringen och som ett resultat av det arbetet har bristen avhjälpats. Exempel på åtgärder är att bemanningen för medelshanteringen har utökats, ledning och styrning av det dagliga arbetet har förbättrats, produktionskapaciteten har höjts, prestandan i handläggningsstödet har förbättrats och arbetssätt och rutiner har utvecklats. Detta gör att situationen med långa handläggningstider inom medelshanteringen anses ha normaliserats.

Under 2018 har oförutsedda incidenter med felaktiga utbetalningar ägt rum. För att situationen inom hela medelshanteringen ska anses normaliserad återstår därför åtgärder att genomföra. De åtgärder som återstår är bland annat att utveckla avstämningsrapporter och förbättra incidenthantering. Området bedöms därför som ett förbättringsområde.

Avstämning och redovisning inom skuldsaneringens betalningsförmedling ska förbättras

Sedan den 1 november 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 10 månader om året till Kronofogden, som i sin tur betalar ut medlen till borgenärerna en gång om året.

Riksrevisionen har identifierat ett antal brister i rutiner och kontroller i betalningsförmedlingen. Vi delar Riksrevisionens uppfattning att det behövs insatser för att förbättra kvaliteten på redovisningen i processen, och hade redan före granskningen påbörjat ett arbete för att komma till rätta med bristerna:

- bristande logik i programmeringen av it-systemet för handläggning av betalningsförmedlingstjänsten som medför manuella kontroller och korrigeringar
- bristande uppsättning av bokföringsfiler från it-systemet medför återkommande manuella justeringar i huvudbokföringen.
- avstämningar mellan it-systemet och huvudbokföringen har inte fullt ut kunnat utföras på grund av bristfälliga underlag.
- bokföringssystemet är inte fullt ut beskrivet och systemdokumentationen behöver kompletteras.

Vi planerar att fortsätta arbetet i linje med Riksrevisionens rekommendationer.

Vi stärker arbetet med informationssäkerhet och personuppgiftsskydd

Kronofogden hanterar känslig information som rör enskilda individer. Vi arbetar därför aktivt med informationssäkerhet. Arbetet sker på ett systematiskt och riskbaserat sätt enligt ett säkerhetsledningssystem (SLS) som omfattar både fysisk säkerhet och informationssäkerhet. SLS ersätter vårt tidigare ledningssystem för informationssäkerhet (LIS). Detta är en av de åtgärder som vi genomfört under 2018 för att utveckla vår styrning och ledning av informationssäkerheten.

Vi har även arbetat med att integrera dataskyddsperspektivet i utvecklingsarbetet. Det finns fortfarande områden inom styrning och ledning av informationssäkerhet som behöver utvecklas för att minimera risker när vi hanterar information. Under 2019 fortsätter vi därför arbetet med att genomföra dataskyddsprojektets återstående åtgärdsförslag och att implementera myndighetens säkerhetsledningssystem (SLS).

Samverkan med Skatteverket

I vårt gemensamma informationssäkerhetsarbete med Skatteverket ser vi följande förbättringsbehov:

- Införandet av bland annat riktlinjen ”Säker it” har inneburit ett förbättrat säkerhetsläge under 2018, men vi behöver ha ett fortsatt fokus på informationssäkerhet under 2019.
- Vi har gjort organisatoriska förbättringar under 2018, men det kvarstår en fördröjning i arbetet med att säkerställa ett systematiskt, strukturerat och kontinuerligt arbete för att upprätthålla ändamålsenliga processer inom området.

Under året har vi intensifierat vår samverkan mellan Skatteverket – ett arbete som kommer fortsätta under 2019.

UNDERSKRIFT OCH BEDÖMNING AV DEN INTERNA STYRNINGEN OCH KONTROLLEN

I enlighet med förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag överlämnar Kronofogdemyndigheten årsredovisningen för budgetåret 2018.

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

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

Sundbyberg den 20 februari 2019

Christina Gellerbrant Hagberg

Rikskronofogde