

Socialdepartementet
103 33 Stockholm

Samlad redovisning av Försäkringskassans sektorsansvar för handikappolitiken 2003-2008

Postadress
103 51 Stockholm

E-post
huvudkontoret@forsakringskassan.se

Besöksadress
Vasagatan 16

Internetadress
www.forsakringskassan.se

Telefon
08-786 90 00

Telefax
08-411 27 89

Org.nr
202100-5521

Sammanfattning

Försäkringskassans sektorsansvar för handikappolitiken är sedan sammanslagningen av de allmänna försäkringskassorna och Riksförsäkringsverket likställt med ett sammanhållet myndighetsansvar med undantag för Premiepensionsmyndigheten. Sektorsansvaret är en del av Försäkringskassans arbete mot all form av diskriminering och är integrerat i myndighetens handlingsplan för mänskliga rättigheter i Försäkringskassan 2007-2009. Oberoende kön, etnicitet, trosuppfattning, ålder, funktionshinder eller sexuell läggning ska alla bemötas professionellt och få service och stöd utifrån sina förutsättningar och behov.

Försäkringskassan arbetar aktivt för att förenkla kontakterna med myndigheten, inte minst genom webbtjänster, kundcenter och personliga handläggare. Syftet är att dessa tjänster ökar Försäkringskassans tillgänglighet för alla, men att de också underlättar för personer med funktionsnedsättning. Försäkringskassan är medveten om att det finns grupper vars funktionsnedsättning medför ett behov av att träffa handläggare personligen. Därför är det även i fortsättningen viktigt att aktivt och systematiskt förbättra den fysiska tillgängligheten i de lokaler som Försäkringskassan använder, liksom att utbilda och informera medarbetare om vilka hjälpmedel som kan erbjudas personer med funktionsnedsättning. Försäkringskassans ambition är att kontinuerligt införa förbättringar i myndighetens service oberoende vilken kanal den försäkrade har behov av för sin kontakt med myndigheten. Det fortsatta arbetet med att införa ett funktionshinderperspektiv i utvecklingen av självbetjäningstjänster och kommunikationen med de försäkrade är för Försäkringskassan ett prioriterat område.

I framtiden ser Försäkringskassan behov av en ny tillgänglighetsinventering då den som gjordes 2005 av samtliga kontor inte längre är aktuell efter Försäkringskassans omorganisering och byte av lokaler.

För att Försäkringskassan ska bli en tillgänglig arbetsplats för alla krävs omfattande insatser. En tillgänglighetsanalys av de interna IT-stöden pekar på tydliga begränsningar. Nödvändiga åtgärder är omfattande, kostsamma och tidskrävande och måste därför genomföras enligt väl avvägd prioriteringsordning. Försäkringskassan är en stor arbetsgivare och det är viktigt att arbeta innovativt och fördomsfritt för att bredda rekryteringen. Ett aktivt arbete med attityder och föreställningar motverkar diskriminering både i rekryteringssammanhang och i bemötandesituationer.

Inom ramen för sektorsansvaret är det även av stor vikt att även i fortsättningen analysera hur Försäkringskassans olika handikappförmåner bidrar till att förbättra tillvaron för personer med funktionsnedsättning och gruppens förutsättningar för sysselsättning. Samverkan med andra myndigheter och samhällsaktörer är en nyckel till framgång i detta avseende. Redan idag pågår det flera sådana initiativ.

Innehållsförteckning

1. Inledning	4
2. Uppdraget	5
3. Begrepp	5
4. Redovisning av Försäkringskassans åtgärder 2003-2008.....	5
4.1 Mål: Handikapperspektivet ska genomsyra hela verksamheten.....	6
4.1.1 Sammanfattning och framtida behov.....	7
4.2. Mål: Socialförsäkringens kundorienterande verksamhet ska vara tillgänglig och användbar för alla personer med funktionsnedsättning..	8
4.2.1 Sammanfattning och framtida behov.....	11
4.3 Mål: Arbetsgivaransvar	12
4.3.1 Sammanfattning och framtida behov.....	14
4.4 Mål: Ökad sysselsättning för personer med funktionsnedsättning..	15
4.4.1 Sammanfattning och framtida behov.....	16
5. Sektorsansvarig myndighet för handikappolitiken inom socialförsäkringssektorn 2003-2008	17
5.1 Sektorsansvaret 2003-2004.....	17
5.2 Sektorsansvaret 2005-2008.....	17
5.3 Samarbete med handikappreörelsen	18
5.4 Samordning och stöd från Handisam.....	18
Bilaga 1: Mål för sektorsansvaret.....	19
Bilaga 2: Mål och framtida åtgärder inom sektorsansvaret för handikappolitiken i socialförsäkringen.....	21
Bilaga 3: Mål för mänskliga rättigheter i Försäkringskassan 2007-2009..	22

1. Inledning

Sedan 2000 finns en nationell handlingsplan för den svenska handikappolitiken. I den nationella handlingsplanen finns ett antal mål för handikappolitiken som ska vara uppfyllda år 2010¹:

- En samhällsgemenskap med mångfald som grund
- Att samhället utformas så att människor med funktionshinder i alla åldrar blir fullt delaktiga i samhällslivet
- Jämlikhet i levnadsvillkor för flickor, pojkar, kvinnor och män med funktionshinder.

För att förstå vad ett funktionshinderperspektiv innebär är det viktigt att se skillnaden mellan vad som är en funktionsnedsättning och vad som är ett funktionshinder. Det senare är inte en individuell egenskap utan beskriver hinder i miljö och omgivning som hindrar en persons möjligheter att delta jämlikt. Vilka processer som bidrar till funktionshinder är en viktig utgångspunkt för att förbättra verksamheter och skapa likvärdiga möjligheter för personer med funktionsnedsättning.

Den bärande idén i den nationella handlingsplanen för handikappolitiken, funktionshinderperspektivet, innebär att man i all planering och genomförande utgår ifrån att människor har olika förutsättningar. Enligt 1§ förordningen (2001:526) om de statliga myndigheternas ansvar för genomförande av handikappolitiken, ska myndigheter ”utforma och bedriva sin verksamhet med beaktande av de handikappolitiska målen”. Med den utgångspunkten ska myndighetens kärn- och stödprocesser det vill säga handläggning, tillämpning, kundmöten, IT-utveckling, information, kommunikation, personalpolitik med mera utformas så att de kan användas av så många som möjligt. I takt med att de generella lösningarna fungerar för fler minskar behovet av kostnadsdrivande särlösningar för att uppfylla de handikappolitiska målen.

Den andra huvudprincipen i den nationella handlingsplanen för handikappolitiken är ansvars- och finansieringsprincipen. Denna princip innebär att varje samhällsaktör ska utforma och bedriva sin verksamhet så att den blir tillgänglig och användbar för alla medborgare samt att kostnaderna för tillgänglighetsskapande åtgärder ska finansieras inom ramen för den ordinarie verksamheten.

Den första november år 2002 fick dåvarande Riksförsäkringsverket, idag Försäkringskassan, som en av fjorton myndigheter i uppdrag att ha ett

¹ Prop 1999/2000:79 *Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken*

sektorsansvar för handikappolitiken. Sektorsansvaret innebär att samordna, driva på och följa upp arbetet inom socialförsäkring för att uppfylla de handikappolitiska målen enligt den nationella handlingsplanen.

År 2002 bestod socialförsäkringssektorn av Riksförsäkringsverket, 21 allmänna försäkringskassor och Premiepensionsmyndigheten. Sedan 2005 är de allmänna försäkringskassorna och Riksförsäkringsverket sammanslaget till en statlig myndighet och aktörerna inom socialförsäkringen är idag Försäkringskassan och Premiepensionsmyndigheten.

På Försäkringskassan är sektorsansvaret för handikappolitiken en integrerad del av myndighetens arbete mot all form av diskriminering och en del av handlingsplanen för mänskliga rättigheter i Försäkringskassan 2007-2009. Människan i sin helhet är utgångspunkten för arbetet. Alla har ett kön, en etnisk härkomst, en sexuell läggning, en ålder och en eventuell funktionsnedsättning. Oberoende av dessa faktorer ska Försäkringskassan ge god service och en rättssäker beslutsprocess.

2. Uppdraget

Försäkringskassan ska enligt regeringens beslut² redovisa insatser gjorda under 2003-2008 som sektorsansvarig myndighet samt beskriva utvecklingen och resultaten utifrån egna uppsatta mål. I uppdraget ingår att Försäkringskassan ska göra en bedömning av fortsatta behov och prioriteringar av insatser på området.

3. Begrepp

I enlighet med Socialstyrelsens rekommendationer vad gäller språkbruk använder Försäkringskassan i dag endast begreppet personer med funktionsnedsättning. I denna rapport finns dock referenser till mål och titlar på dokument där personer med funktionsnedsättning omnämns som personer med funktionshinder. Anledningen är att dessa dokument formulerades innan Socialstyrelsens nya termer var antagna.

4. Redovisning av Försäkringskassans åtgärder 2003-2008

Nedan följer en redovisning av Försäkringskassans och Premiepensionsmyndighetens samlade åtgärder under 2003-2008 för att uppnå de fyra mål som initialt formulerades för sektorsansvaret för handikappolitiken (se bilaga 1 för en fullständig redovisning av målen):

- 1) Handikapperspektivet ska genomsyra hela verksamheten

² Uppdrag inom det särskilda ansvaret som sektorsmyndighet inom handikappolitiken S2008/8697/ST, 2008-10-23

- 2) Socialförsäkringens kundorienterande verksamhet ska vara tillgänglig och användbar för alla personer med funktionsnedsättning
- 3) Arbetsgivaransvar
- 4) Ökad sysselsättning för personer med funktionsnedsättning

För respektive mål görs en redovisning av genomförda åtgärder och hur dessa har följts upp samt en analys av framtida nödvändiga åtgärder. Se bilaga 2 för en sammanställning av framtida behov av åtgärder.

Premiepensionsmyndighetens genomförda åtgärder är inkluderade i nedan redovisning.

4.1 Mål: Handikapperspektivet ska genomsyra hela verksamheten

Försäkringskassans ambition har under den redovisade perioden varit att definiera vad ett funktionshinderperspektiv innebär på Försäkringskassan och i socialförsäkringens olika delar samt ta fram analysmetoder och resultatindikatorer. Detta har inte genomförts i den meningen att Försäkringskassan har identifierat en särskild analysmetod eller indikatorer för att belysa i vilken grad Försäkringskassans verksamhet genomsyras av ett funktionshinderperspektiv. I stället har Försäkringskassan i studier och undersökningar haft ett ökat fokus på personer med funktionsnedsättningar för att öka sin kunskap om dessa grupper.

I viss mån har Försäkringskassan verkat för att handläggargrunden för en rättssäker tillämpning fått förnyat innehåll eller reviderats i enlighet med ett funktionshinderperspektiv. Försäkringskassan arbetar systematiskt med att ta fram stöd för handläggarna att tolka lagar och regler i socialförsäkringen på ett sådant sätt att handläggningen blir enhetlig och rättssäker. Exempel på interna stöd är vägledning, processkartor, metodstöd, en databas för systematisering och uppföljning av frågor och synpunkter på försäkringen från handläggare och allmänheten samt rättsliga ställningstaganden.

Nedan följer en uppräknig av studier, undersökningar och åtgärder som bidragit till att integrera ett funktionshinderperspektiv i Försäkringskassans verksamhet:

- 2003 framtofs rapporten "Ojämlighet i levnadsvillkor - en jämförelse mellan personer med funktionshinder och övriga befolkningen"³.
- Sedan 2003 är det möjligt att i Försäkringskassans årliga kundundersökning analysera vad olika grupper tycker. Kunderna grupperas utifrån deras livssituationer, varav en är personer med funktionsnedsättning.
- Under 2005 gjordes en kartläggning av användandet av personliga ombud⁴ och en kartläggning av etnicitet och funktionsnedsättning⁵.

³ RFV analyserar 2003:15

⁴ Dnr: 73973-05 Personliga ombud för personer med psykiska funktionshinder, svar på regeringsuppdrag 2005

- 2005 gjordes en omvärldsanalys för att undersöka möjligheterna att uppnå de handikappolitiska målen.⁶
- Under 2006 undersöktes hur väl vårdbidrag och handikappersättning uppfyller sitt syfte.⁷
- Under 2006 genomfördes en kvalitativ kundundersökning med fokus på upplevelsen av Försäkringskassans bemötande. Urvalet var riktat till personer med funktionsnedsättning som var sjukskriven och hade en arbetsförmåga kvar.⁸
- Under 2007 genomfördes en kvalitativ undersökning riktad mot arbetsgivare och handläggare inom Försäkringskassan angående rehabilitering av långtidssjukskrivna med funktionshinder.⁹
- Under 2007 gjordes en analys av könsskillnader i bilstödet¹⁰.
- Under 2007 undersöktes regionala skillnader i assistansersättningen.¹¹
- Försäkringskassans interna stöd för en rättssäker handläggning, så kallade vägledningar, har i vissa fall inkluderat ett eget kapitel om handikappolitikens mål, sektorsansvaret samt relevanta begrepp och uttryck. Detta finns i vägledningarna för assistansersättning, bilstöd, vårdbidrag och handikappersättning.¹²
- Försäkringskassans processteam för bilstöd och arbetsskador, som bland annat består av försäkringsexperter, enhetschefer, föredragande och beslutsfattare, har analyserat respektive processkarta med tillhörande metodstöd ur ett diskrimineringsperspektiv. Syftet var att identifiera var i beslutsprocesserna det finns risker för att personliga värderingar och attityder kan påverka handläggningen och beslutet.

4.1.1 Sammanfattning och framtida behov

Försäkringskassan har inte lyckats integrera funktionshinderperspektivet inom alla försäkringsområden. Det är främst de förmåner som är riktade till personer med funktionsnedsättning som är analyserade i relation till det handikappolitiska målet om jämlikhet i levnadsvillkor för flickor, pojkar,

⁵ Försäkringskassans Årsredovisning 2005, s 62-63

⁶ Dnr: 71142-2005 Omvärldsanalys av de handikappolitiska målen, svar på regeringsuppdrag 2005

⁷ Dnr 45662-2006 Kunskapsöversikt – handikappersättning och vårdbidrag, svar på regeringsuppdrag 2006

⁸ Försäkringskassan analyserar 2006:25

⁹ ”Samarbetet mellan arbetsgivarna och Försäkringskassan när det gäller långtidssjukskrivna med funktionshinder” Augur/Försäkringskassan 2007

¹⁰ Dnr: 1668-2008. Regeringssvar *Skillnader i beviljade bilstöd*

¹¹ Dnr: 59566-2007. Regeringssvar *Skillnader i beviljad assistansersättning*

¹² Vägledning 2003:6 (vers 4), Vägledning 2003:2 (vers 4), Vägledning 2003:1 (vers 3), Vägledning 2002:20 (vers 4).

kvinnor och män med funktionsnedsättning. Samtliga studier visar att det finns systematiska skillnader mellan kvinnor och män vad gäller beviljandefrekvens. Skillnaderna går inte att förklara. Samma mönster av systematiska skillnader uppträder också mellan utrikes födda personer och inrikes födda. En konsekvens av detta kan vara att kvinnor, särskilt utrikes födda kvinnor, med funktionsnedsättning får sämre förutsättningar att leva ett liv som andra och vara fullt delaktiga i samhällslivet.

I Försäkringskassans egna årliga kundundersökningar visar resultaten att gruppen personer med funktionsnedsättningar är mindre nöjd än andra kundgrupper. Tänkbara förklaringar till missnöjet kan vara att handläggningstiderna är långa för exempelvis assistansersättning eller att kunden fått avslag på sin ansökan.¹³ Detta bör också ses i ljuset av att dessa stöd i många fall har en betydligt större och långvarig inverkan för den försäkrade än andra bidrag och transfereringar. Detta visar på behovet av ett fortsatt aktivt arbete med bemötande och utveckling av handläggningsprocesserna.

Det finns också studier som påvisar att vissa av förmånernas utformning och regelverk har en inlåsande effekt på mottagaren vad gäller incitament att vilja och våga prova arbete. Detta är viktig kunskap för Försäkringskassan för att förstå sin egen roll i samhällets gemensamma strävan att uppnå de handikappolitiska målen 2010. I dialog med Socialdepartementet har Försäkringskassan identifierat att det finns ett fortsatt behov av analyser av regelverkets inlåsningsmekanismer.

Framöver behöver Försäkringskassan fortsätta arbetet med:

- Att göra anti-diskrimineringsarbete till en del av arbetet med ensade handläggningsprocesser¹⁴.
- Att genomföra fler studier med utgångspunkt i inlåsningsproblematiken.

4.2. Mål: Socialförsäkringens kundorienterade verksamhet ska vara tillgänglig och användbar för alla personer med funktionsnedsättning.

Försäkringskassan har under perioden gjort flera strategiska insatser för att den kundorienterade verksamheten ska vara tillgänglig och användbar för personer med funktionsnedsättning. Genom att upprätta interna styrdokument, tillhandahålla praktiska hjälpmedel och öka medvetenheten om attityder i bemötande har Försäkringskassan verkat för ökad tillgänglighet. Nedan följer en redovisning av åtgärder för ökad fysisk tillgänglighet likväl som informativ och kommunikativ tillgänglighet samt inte minst psykosocial tillgänglighet. Med den senare avses insatser som syftar till ett bättre bemötande baserat på attityder och kunskap om synliga och osynliga funktionsnedsättningar.

¹³ *Kundundersökningen 2004*, Försäkringskassan analyserar 2006:1 och *Kundundersökningen 2006*, Analyserar 2006:24

¹⁴ Ensade handläggningsprocesser är enhetliga processer för att utreda och fatta beslut. Syftet är att uppnå ökad likformighet, effektivitet och kvalitet i handläggningen.

Genomförda åtgärder vad gäller fysisk tillgänglighet:

- 2004 genomförde Försäkringskassan en kartläggning av den fysiska miljön på samtliga kontor i Sverige, det vill säga 286 kontor.¹⁵
- 2006 tog Försäkringskassans ledning beslut om en tillgänglighetspolicy.¹⁶
- 2006 tog Premiepensionsmyndigheten beslut om en tillgänglighetsplan för personer med funktionsnedsättning.

Genomförda åtgärder vad gäller tillgänglig information och kommunikation:

- Försäkringskassan arbetar kontinuerligt med att göra det skrivna språket mer tillgängligt och begripligt för alla. ”Språket i Försäkringskassan”¹⁷ och ”Att skriva beslut i Försäkringskassan”¹⁸ är interna riktlinjer som ska vara ett stöd för alla medarbetare. Utgångspunkten för arbetet har varit principerna för klarspråk och 2008 fick Försäkringskassan utmärkelsen Klarspråkskristallen för sitt arbete¹⁹. Även Premiepensionsmyndigheten har arbetat enligt principerna för klarspråk, bland annat har samtliga medarbetare fått utbildning i detta.
- Försäkringskassans riktlinjer för Försäkringskassans grafiska profil är ett stöd internt likväl som för externa konsulter. Riktlinjerna innehåller tydliga direktiv för hur personer med funktionsnedsättning får återges på bild eller liknande, samt hur grafik och färger ska bidra till ökad läsbarhet för alla.
- Försäkringskassan arbetar kontinuerligt med att förenkla och förbättra sina blanketter liksom mallar för beslutsbrev.²⁰
- Ett exempel på en regional satsning är projektet ”One stop shop”. Tillsammans med andra samhällsaktörer i Jönköpings län har Försäkringskassan sammanställt information om stöd och service som finns i samhället för personer med funktionsnedsättning.²¹
- På begäran översätter Försäkringskassan upprättade handlingar (individuella brev och beslut) till punktskrift. En uppföljning av antalet beställningar under 2008 visar att dessa tjänster nyttjas i liten omfattning.

¹⁵ Dnr 03695/2004 Översiktsrapport till tillgänglighetskartläggning 2004

¹⁶ Dnr 70089-2006 Tillgänglighetspolicy 2006:5

¹⁷ Dnr 122235-2005 Riktlinjer för språket i Försäkringskassan, 2005:13

¹⁸ Dnr 55971-2007. Riktlinjer för att skriva beslut i Försäkringskassan, 2005:14 (vers 2)

¹⁹ [Klarspråk. Bulletin från Språkrådet nr 2, 2008.](#)

²⁰ Dnr: 090885/2005 Beslut att revidera blanketter

²¹ Genomföranderapport One stop shop JKPG län. Dnr:136485/2005

- Samtliga broschyrer och faktablad (basinformation) på Försäkringskassan samt Premiepensionsmyndighetens fondkatalog finns inlästa på kassett, cd och formatet Daisy samt översatts till punktskrift på begäran.
- Försäkringskassan har under hela perioden 2003-2008 haft möjlighet att använda PTS-tjänster, upphandlade av statlig inköpssamordning, som möjliggör till exempel teckenspråkstolkning vid telefonkontakter.
- Försäkringskassan arbetar kontinuerligt med att förbättra tillgängligheten på den externa hemsidan, www.forsakringskassan.se, i samarbete med Funka Nu AB²². Försäkringskassans externa hemsida blev utsedd till en av Sveriges tre bästa myndighetswebbsidor för personer med funktionsnedsättning 2005²³. Premiepensionsmyndighetens webbplats är granskad utifrån WAI:s riktlinjer²⁴.

Genomförda åtgärder för psykosocial tillgänglighet

- Under 2004 genomförde Riksförsäkringsverket en kartläggning av försäkringskassornas arbete med att medvetandegöra medarbetare kring frågor som rör funktionsnedsättning. Kartläggningen var ämnad som ett underlag för utbildningsinsatser inom ramen för sektorsansvaret.²⁵
- Under 2003-2004 genomfördes regionala utbildningsinsatser på försäkringskassorna i samverkan med andra samhällsaktörer för att förbättra bemötandet²⁶. Ett exempel är Kronobergs län där 225 medarbetare, främst chefer och personal på kundtjänsten fick föreläsningar och ”prova-på-upplevelser” under två utbildningsdagar. Temat var *Hur kan kundtjänstpersonal underlätta för funktionshindrade i vardagen?* Premiepensionsmyndigheten har genomfört liknande utbildningar för nyckelpersoner till exempel receptionister.
- På Premiepensionsmyndigheten har alla medarbetare utbildats av diskrimineringsombudsmännen, däribland Handikappombudsmannen. Tillgänglighetsarbetet är en naturlig del i arbetet med mångfald och

²² Började ursprungligen som ett projekt där den samlade handikapprörelsen skapade en portal av och för personer med funktionsnedsättning. Sedan år 2000 är Funka ett privatägt aktiebolag som säljer konsulttjänster inom tillgänglighetsområdet och fortfarande jobbar nära handikapprörelsen.

²³ <http://internetworld.idg.se/2.1006/1.54026> ,
http://www.nyteknik.se/nyheter/it_telekom/allmant/article37584.ece

²⁴ EU:s medlemsländer har enats om att offentliga webbplatser ska följa de internationella erkända WAI:s riktlinjer såväl när det gäller innehåll som verktyg. WAI:s riktlinjer inarbetades i ”Vägledningen för 24-timmarswebben” som togs fram av myndigheten Verva.

²⁵ Dnr: 02671/2004,
http://fia.sfa.se/stod/kundmotet/kundanalys/undersokning_handikapp/Documents/rapport_funktionshindrade.pdf

²⁶ Dnr: 02671/2004

avrapporterar kontinuerligt på informationsträffar med ledningen och övriga chefer på myndigheten. Fortlöpande informeras alla på myndigheten om arbetet med tillgänglighet via intranätet.

- Under 2007 beslutade Försäkringskassan att ta fram en generell bemötandebildning som syftar till att medarbetare som möter försäkrade ska ge ett professionellt, korrekt och respektfullt bemötande. Hittills har cirka 2000 personliga handläggare, informatörer och generalister har gått utbildningen.
- Olika utbildnings- och informationsinsatser har genomförts för att uppmärksamma de handikappolitiska målen och Försäkringskassans sektorsansvar. Exempelvis deltog Försäkringskassan under 2003, det europeiska handikappåret, på olika mässor och konferenser för att informera om sin verksamhet.
- Under 2008 togs en webbutbildning i mänskliga rättigheter fram för samtliga anställda på Försäkringskassan. Den inkluderar FN:s olika konventioner (inklusive konventionen om mänskliga rättigheter för personer med funktionsnedsättning), attitydövningar såväl som kunskap om olika hjälpmedel för personer med funktionsnedsättning.
- Under 2008 genomfördes en grundutbildning för Försäkringskassans ledningsgrupp i mänskliga rättigheter där sektorsansvaret för handikappolitiken ingick.
- Under hösten 2008 genomfördes ett flertal lunchseminarier på temat mänskliga rättigheter på Försäkringskassan. Bland annat föreläste Handisam, myndigheten för handikappolitisk samordning, om handikappolitikens mål.
- Under 2008 har Försäkringskassan påbörjat ett arbete med interna riktlinjer för bemötande där ett funktionshinderperspektiv är inkluderat.

4.2.1 Sammanfattning och framtida behov

Försäkringskassans arbete med fysisk tillgänglighet var inledningsvis mycket ambitiöst. En kartläggning av samtliga kontor över hela landet genomfördes 2004 med utgångspunkt i Handikappombudsmannens formulär för inventering av lokaler. I dagsläget har Försäkringskassan i stor utsträckning bytt lokaler och kartläggningarna och åtgärdsplanerna är inte längre aktuella.

Försäkringskassan arbetar målmedvetet med att förenkla och förtydliga information och brev till de försäkrade. Jurister och språkexperter arbetar tillsammans för att skriva klarspråk, förenkla utformningen av blanketter och mycket av Försäkringskassans information och brev översätts också till lättläst format för att öka tillgängligheten. Utmärkelsen "Klarspråkskristallen" är en bekräftelse på att myndigheten är på rätt väg.

Sedan Försäkringskassan blev en myndighet har antalet självbetjäningstjänster på webben och telefonen vuxit och blivit en viktig del i Försäkringskassans strategi för en god service till medborgarna. En ambition är att vara en tillgänglig myndighet i enlighet med Vervas riktlinjer för 24-timmarswebben. Taltjänst, teletal och förmedlingstjänst för texttelefoni är exempel på tjänster som Försäkringskassan kan erbjuda vid telefonkontakt med myndigheten.

Dock är information och utbildning om dessa hjälpmedel till medarbetarna på Försäkringskassan eftersatt. Webben är en viktig källa till information om socialförsäkringen. I dagsläget finns en talsyntesfunktion på webben, men fortfarande saknas teckenspråksfilmer.

Punktinsatser har gjorts för att öka medvetenheten hos medarbetarna om de handikappolitiska målen, om attityder och fördomar, om hjälpmedel och bemötande. Denna typ av generella utbildningar är viktiga för att föra upp sektorsansvaret för handikappolitiken på dagordningen, men det är en brist att funktionshinderperspektivet inte lyckats bli ett integrerat perspektiv i fler förmåner än de som har direkt anknytning till handikappolitiken. Ett integrerat synsätt skulle innebära att Försäkringskassan i ökad utsträckning såg gruppen med funktionsnedsättning som mottagare av även de övriga förmånerna och inte bara av de stöd som är riktade till personer med funktionsnedsättning.

I framtiden ser Försäkringskassan följande behov av insatser:

- En förnyad kartläggning av fysisk tillgänglighet mot bakgrund av att Försäkringskassan har bytt lokaler efter omorganisationen.
- Att lägga ut information på Försäkringskassans externa webbsida i form av teckenspråksfilm.
- Att Försäkringskassan på begäran ska kunna ta fram upprättade handlingar (brev/beslut) i alternativa format av taltjänster.
- Insatser i att utbilda och informera medarbetare om hur tillgängligheten kan öka för alla samt vilka hjälpmedel som finns för personers med funktionsnedsättning.

4.3 Mål: Arbetsgivaransvar

Försäkringskassans arbete under perioden 2003-2008 med att skapa en arbetsplats som fungerar på lika villkor för alla personer har präglats av att de allmänna försäkringskassorna och Riksförsäkringsverket slogs samman till en statlig myndighet. Under denna tid har personalansvariga huvudsakligen haft att hantera personalförändringar i form av omplaceringar, övertalighet, nyrekryteringar med mera. Nedan följer en uppräknig av insatser som ändå genomförts i syfte att möjliggöra och främja en mångfaldig arbetsplats.

- Under 2003 och 2004 fanns på de allmänna försäkringskassorna samt Premiepensionsmyndigheten jämställdhets- och mångfaldsplaner.
- I samband med förstatligandet utarbetades en nationell jämställdhets- och mångfaldspolicy²⁷ samt en jämställdhets- och mångfaldsplan.²⁸ Av dessa framgår att Försäkringskassan ska se till att personer med funktionsnedsättning har samma möjligheter som alla andra att bli rekryterade.

²⁷ Dnr: 127228-2005

²⁸ Dnr: 004355-2006

- En arbetsmiljö- och hälsopolicy finns från 2005²⁹. Av denna framgår bland annat att Försäkringskassan ska skapa organisatoriska förutsättningar för en bra arbetsmiljö där man utgår ifrån verksamhetens krav och medarbetarnas individuella olikheter. När det gäller egna anställda och behov av arbetsanpassning finns en särskild rutin framtagen 2006.³⁰
- 2005-2006 antog Premiepensionsmyndigheten riktlinjer och en handlingsplan för mångfald- och jämställdhet.
- I arbetet med en tillgänglig fysisk arbetsmiljö finns riktlinjer för standardarbetsplatser samt rutiner vid nyanskaffning av kontorsmöbler³¹ från 2007 som tagits fram för att tillgodose personalens varierande fysiska behov.
- 2008 tog Försäkringskassan fram en riktlinje för att förebygga och hantera kränkande särbehandling av egna anställda. Här anges att Försäkringskassan ska föregå med gott exempel när det gäller att förebygga och hantera kränkande särbehandling och att handlingar som kränker en medarbetares integritet och värdighet inte accepteras.³²
- Premiepensionsmyndighetens kontor i Söderhamn är tillgänglighetsanpassat avseende lokalen och arbetsplatsen.
- Försäkringskassan har medverkat i flera projekt med syftet att öka mångfalden i rekryteringen³³. En av de mest uppmärksammade och spridda arbetsmetoderna är baserat på FAIR, FramtidsAnpassad Inkluderande Rekrytering.³⁴
- Under 2006 genomförde Försäkringskassan en kampanj för att uppmärksamma chefer på hur viktigt det är att se sin egen roll i ett förändringsarbete i kraft av sin position och som förebild. Under namnet ”Välkommen till Försäkringskassan. Gäller även simkunniga.” togs en broschyr, affischer, OH-bilder samt diskussionsunderlag fram.
- Under 2003-2005 genomfördes en förstudie, där behoven för IT-användning hos användare med olika typer av funktionsnedsättningar identifierades. Utifrån detta togs det fram ett metodpaket för kartläggning och bedömning av tillgänglighet i Försäkringskassans interna IT-stöd³⁵ fram. Metodiken stämades av med bland annat Statskontoret, och ett pilotprojekt genomfördes.

²⁹ Dnr 127232-2005





³⁰ Rutin 2006:5 för rehabilitering av egen personal inom Försäkringskassan, Dnr 74712-2008

³¹ Dnr 046970-2007

³² Dnr 31070-2007

³³ Se bilaga ”Kartläggning av projekt med personer med funktionsnedsättning som målgrupp”

³⁴ http://www.equalfair.se/startside/dokumentation_688/

³⁵  [Metodjämförelse](#),  [Metodpaket användartestning](#),  [Metodpaket Systematisk granskning](#),  [Förstudie Kartläggning IT-system användbarhetsplan](#)

- Under 2007 genomfördes en kartläggning av tillgängligheten på ett representativt urval av Försäkringskassans interna IT-stöd³⁶. Kartläggningen påvisar omfattande brister och det är tydligt att systemen idag inte är tillgängliga i önskad omfattning. I praktiken innebär det att flera grupper av användare med funktionsnedsättning stängs ute och inte har möjlighet att arbeta på Försäkringskassan. De åtgärder som krävs är omfattande, kostsamma och tar lång tid att genomföra.
- Försäkringskassan har tagit fram kriterier för bedömning av användbarhet och tillgänglighet i upphandling av IT-stöd³⁷, i väntan på det gemensamma arbetet med kriterier som pågår inom EU³⁸. Det återstår dock ett vidare arbete med att skapa ett bra förfarande och beslutad arbetsmetod för att hantera tillgänglighetskrav i upphandling.

4.3.1 Sammanfattning och framtida behov

Man kan konstatera att Försäkringskassan har levt upp till de lagstadgade kraven på mångfaldsplaner, men det saknas en systematisk uppföljning och dokumentation av mångfaldsplanernas genomförande och möjliga effekter. Försäkringskassan har dock grundligt kartlagt hur tillgängliga de interna IT-systemen är beroende på funktionsnedsättning. Kartläggningen visar bland annat att personer med nedsatt synförmåga/blindhet inte kan använda Försäkringskassans IT-stöd. Detta är också grunden till ett diskrimineringsmål i Arbetsdomstolen som gäller Försäkringskassan och som ännu inte är avgjort. Kartläggningen innehåller även förslag på åtgärder på olika ambitionsnivåer, men ännu har Försäkringskassan inte fattat något beslut om åtgärder.

Försäkringskassan är medveten om att villkoren inom Försäkringskassan ser olika ut för personer med funktionsnedsättning. Hur många medarbetare som har en funktionsnedsättning eller vilken typ av funktionsnedsättning finns inte dokumenterat. Dock finns det idag 144 personer anställda med lönebidrag. För att förbättra förutsättningarna för en tillgänglig arbetsplats för alla krävs bland annat:

- Att fatta beslut om samt genomföra de åtgärder som är nödvändiga i det interna IT-stödet för att öka tillgängligheten och att detta blir en del av myndighetens ordinarie IT-strategi.
- Att fortsätta utbilda chefer och medarbetare i attityder och fördomar om funktionsnedsättningar som en del av arbetet med de mänskliga rättigheterna.
- Att eftersträva att all rekrytering är sakligt grundad och utgår ifrån förtjänst och skicklighet samt att använda processer som är fria från diskriminerande faktorer.
- Att integrera tillgänglighetsarbetet som en del i ledningssystemet med tydliga mål för tillgänglighet.

³⁶ Analys_RevA.doc

³⁷ FK Användbarhet_kriterier_RevA.doc

³⁸ <http://econformance.eu/>

4.4 Mål: Ökad sysselsättning för personer med funktionsnedsättning

Försäkringskassan samarbetar med andra myndigheter med olika typer av arbetsmarknadspolitiska insatser för grupper som står långt ifrån arbetsmarknaden. Insatserna som redovisas nedan är exempel på genomförda uppdrag där bland andra personer med funktionsnedsättning är målgrupp för en särskild satsning med fokus på sysselsättning.

- **Pila-projektet**

Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen, tidigare Arbetsmarknadsstyrelsen, bedrev under 2006-2008 ett projekt med förstärkta insatser för långtidssjukskrivna. Projektet påbörjades med en pilotverksamhet i Västra Götaland och Västmanland. Målgruppen för pilotverksamheten var personer som varit sjukskrivna i två år eller mer och personer med tidsbegränsad sjukersättning eller aktivitetsersättning. Den 1 mars 2007 utvidgades projektet till att omfatta hela landet.³⁹ En uppföljning av Pila-projektets pilotfas visade att ca 1/3 av deltagarna befann sig i en insats eller en nära förestående insats som en konsekvens av projektet.⁴⁰ Inom kort kommer en uppföljning av resultaten från hela landet.

- **Partnerstrategin**

För närvarande har Försäkringskassans strategi för partnersamverkan fokus på samverkan med Arbetsförmedlingen samt aktörer inom hälso- och sjukvården. Avsikten är dock att förtydliga partnerstrategin vad avser de handikappolitiska målen. En kartläggning är gjord som påvisar ett stort behov av strukturell samverkan både strategiskt och operativt. Mycket pekar på behovet av att utveckla nationella riktlinjer som i första hand rör samverkan med kommuner och som syftar till att stödja handläggningen inom handikappområdet.

- **Strategi för fler personer med funktionshinder i arbete**

Försäkringskassan deltog under 2007 i ett samarbete med Arbetsförmedlingen Skolverket och Socialstyrelsen för att utarbeta en strategi för ökat arbetskraftsdeltagande för personer med funktionsnedsättning. Rapporten tar upp femton förslag som tar fasta på att utveckla samverkan mellan myndigheterna, stärka svaga länkar i rehabiliteringen och undanröja hinder i regelverken. Förslagen syftar till att på olika sätt underlätta för personer med funktionsnedsättning att finna, få och behålla ett arbete och därigenom bidra till att fler personer med funktionsnedsättning kan försörja sig genom eget arbete.⁴¹ Det finns ännu ingen uppföljning av strategins effekter.

- **Programförslag för fler och växande sociala företag**

Under 2007 fick Nutek i uppdrag att tillsammans med Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Socialstyrelsen utarbeta ett tvärsektorielt program med

³⁹ http://fia.sfa.se/stod/forskning_utveckling/projekt/pila/Sidor/default.aspx, Dnr 6185-2008

⁴⁰ Dnr 28745-2007, "Pilotinsatser för långtidssjukskrivna till arbete . Pilaprojektet"

⁴¹ Dnr 016481-2007, Strategi för fler personer med funktionshinder i arbete – Rapport till Arbetsmarknadsdepartementet

förslag på insatser som stimulerar till att fler sociala företag startar och växer. Regeringsuppdraget handlar om att skapa förutsättningar för fler och växande sociala företag vars övergripande mål är att integrera människor som har det svårast på arbetsmarknaden, som arbetstagare, men också som företagare. Det handlar också om att hitta vägar att bryta de ”inlåsnings effekter” som finns i socialförsäkringssystemet så att fler vågar ta steget bort från bidragsberoende.⁴² I en skrivelse till regeringen den 15 maj 2008 lämnade Nutek förslag på insatser som stimulerar till att fler sociala företag startar och växer. Förslaget bereds för närvarande inom Regeringskansliet, men det föreligger redan ett nytt uppdrag till Nutek att i samarbete med Arbetsförmedlingen, Socialstyrelsen och Försäkringskassan genomföra olika informationsinsatser om socialt företagande under tiden fram till och med februari 2010.

- **Nystartskontor**

Nutek, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Skatteverket fick under 2008 i uppdrag av regeringen att genomföra etablering av tjänsten *Individuellt anpassad vägledning och stöd för att starta och driva företag*. Tjänsten Nystartskontoret ska underlätta för blivande och befintliga företagare. Idén med nystartskontoren är att minska utanförskapet och skapa möjligheter för personer utanför arbetsmarknaden att närma sig den. En av dessa målgrupper är personer med funktionsnedsättningar.⁴³

- **Regionala projekt med finansiering från ESF-rådet eller Allmänna arvsfonden**

Två projekt, Juventus och FUNAKTIVA, har initierats och drivits av Försäkringskassan regionalt i syfte att bidra till ökad sysselsättning för personer med funktionsnedsättning.⁴⁴ Försäkringskassan har medverkat i cirka 50 liknande projekt med liknande syfte där andra regionala samhällsaktörer har varit initiativtagare. Aktiviteterna i projekten har varit varierande, bland annat metodutvecklande och motivationsinriktade. Försäkringskassans roll i projekten har varierat.

4.4.1 Sammanfattning och framtida behov

Försäkringskassan har ännu inte gjort någon uppföljning av de ovan nämnda satsningarna med undantag från Pila-projektet, Juventus och FUNAKTIVA. Uppföljningarna av Juventus och FUNAKTIVA visar att med särskilt stöd ökar chanserna för personer med funktionsnedsättning att komma i sysselsättning i form av studier eller arbete. Uppföljningen av PILA-projektet visade att 1/3 av deltagarna bedömdes ha någon grad av arbetsförmåga och befann sig i en åtgärd (ex. studier/arbetsplatspraktik) efter projektets genomförande.

Dock kan man konstatera att Försäkringskassans nya organisation och nya regelverk tar sin utgångspunkt i arbetslinjen och att dessa allmänna åtgärder för att främja människors möjlighet att återgå i arbete också bidrar till en

⁴² http://www.nutek.se/content/1/c4/81/06/programforslag_web.pdf

⁴³ Näringsdepartementet, Dnr: 341-2008-01270

⁴⁴ Se bilaga ”Kartläggning av projekt med personer med funktionsnedsättning som målgrupp”

förbättring för personer med funktionsnedsättning. I framtiden ser Försäkringskassan behov av:

- Att följa upp effekterna av projekt vars syfte är att öka sysselsättningsgraden för bland andra personer med funktionsnedsättning.

5. Sektorsansvarig myndighet för handikappolitiken inom socialförsäkringssektorn 2003-2008

5.1 Sektorsansvaret 2003-2004

Riksförsäkringsverket definierade sin sektor som socialförsäkringen och de myndigheter som verkar inom sektorn, det vill säga, Riksförsäkringsverket de allmänna försäkringskassorna och Premiepensionsmyndigheten.⁴⁵ Under 2003 bildades en arbetsgrupp och en styrgrupp för sektorsansvaret för handikappolitiken. I dessa ingick representanter från Riksförsäkringsverket, de allmänna försäkringskassorna samt Pensionspremiemyndigheten. I augusti 2003 fattades beslut om ett projektdirektiv för arbetet med sektorsansvaret.

5.2 Sektorsansvaret 2005-2008

Bildandet av Försäkringskassan år 2005 ändrade förutsättningarna för sektorsuppdraget. Försäkringskassans nya struktur och organisation innebar en integrering av arbetet med handikappolitiken, jämställdhetspolitiken, integrationspolitiken och barnpolitiken. Under 2006 fick samordnarna för de tvärpolitiska frågorna uppdraget från Försäkringskassans ledning att öka sin samverkan och ta fram en policy samt en treårig handlingsplan för mänskliga rättigheter. Arbetet skulle ta sin utgångspunkt i den försäkrades behov och anti-diskriminering. För en fullständig beskrivning av Försäkringskassans arbete med mänskliga rättigheter se bilaga 3.

Sedan 2007 är sektorsansvaret för handikappolitiken en del av Försäkringskassans arbete med mänskliga rättigheter i socialförsäkringen. Det övergripande målet är att

Försäkringskassan ska verka för att alla barn och vuxna, oavsett kön, etnisk bakgrund samt trosuppfattning, ålder, funktionshinder eller sexuell läggning bemöts professionellt och får service och stöd utifrån sina förutsättningar och behov⁴⁶.

⁴⁵ Dnr 2276/2003 Svar till regeringen

⁴⁶ Dnr 66385-2006 Mänskliga rättigheter i Försäkringskassan: en policy, fyra mål och 53 åtgärder.

5.3 Samarbete med handikapprörelsen

År 2005 inrättades Centrala handikappdelegationen – ett forum för samverkan mellan Försäkringskassans huvudkontor, HSO och SRF⁴⁷. Dessförinnan fanns ett etablerat samarbete mellan Riksförsäkringsverket och handikapprörelsen. Syftet med delegationen är bland annat att fungera som sektoruppdragets referensgrupp⁴⁸. Parterna har träffats regelbundet fyra gånger per år med undantag för 2008. Under 2009 återupptar delegationen sina regelbundna möten.

Samma typ av nätverk fanns etablerade på många av länsorganisationerna för att säkerställa en kontinuerlig dialog mellan framför allt Försäkringskassan och den regionala handikapprörelsen. I Försäkringskassans nya organisation finns ännu ingen formaliserad och beslutad ordning för en regional dialog med handikapprörelsen.

För personer med psykisk funktionsnedsättning fanns under 2006-2007 ett nätverk med kontaktpersoner på regional nivå inom Försäkringskassan. Efter omorganisationen har dessa kontaktpersoner ännu inte ersatts.

Med stöd från Sisus (Statens institut för särskilt utbildningsstöd, i dag Handisam) har SIOS (Samarbetsorgan för etniska organisationer i Sverige) och Försäkringskassan samarbetat kring informationsprodukter och utbildningar som tagit upp den särskilda problematik som uppstår för personer som både har en funktionsnedsättning och en annan etnisk bakgrund.⁴⁹

Premiepensionsmyndigheten har vid tre tillfällen gjort en förfrågan till samtliga handikappförbund om samarbete. Endast Synskadades riksförbund har svarat på dessa förfrågningar.

5.4 Samordning och stöd från Handisam

Försäkringskassan har haft löpande kontakt med Handisam och deltagit på konferenser och fokusgruppsdiskussioner, exempelvis ”Tillgänglighetsförbättring i upphandlingsprocesser” och ”Tillgänglighet och Kommunikation” under 2008

⁴⁷ Dnr: 68256-2005 Beslut om Centrala handikappdelegationen

⁴⁸ Dnr: 08756/2004

⁴⁹ *Vi är alla unika och ändå mer lika än vi tror: En bok om funktionshinder, etnicitet och bemötande, 2004* och *På väg in – vuxna i behov av stöd i svenska som andraspråk för samhälls- och arbetsliv, 2007.*

Bilaga 1: Mål för sektorsansvaret

Under 2003 bildades en arbetsgrupp och en styrgrupp för sektorsansvaret för handikappolitiken. I dessa ingick representanter för de allmänna försäkringskassorna, Pensionspremiemyndigheten samt Riksförsäkringsverket. I augusti 2003 fattades beslut om ett projektdirektiv för arbetet med sektorsansvaret. Arbetsgruppen formulerade följande gemensamma mål för det handikappolitiska arbetet:

1. Handikapperspektivet ska genomsyra hela verksamheten

Etappmål

- Definiera och fastställa vad handikapperspektivet innebär inom och för socialförsäkringens olika delar.
- Arbetsmetoder och analysmetoder ska finnas
- Resultatindikatorer ska tas fram
- En handlingsplan för att ta fram och implementera arbetsmetoder, analysmetoder och resultatindikatorer som säkerställer att socialförsäkringen beaktar handikapperspektivet i alla delar av verksamheten

2. Socialförsäkringens kundorienterade verksamhet ska vara tillgänglig och användbar för alla personer med funktionshinder

Etappmål

- Fastställa policy och riktlinjer för tillgänglig statsförvaltning för Försäkringskassan och Premiepensionsmyndigheten.
- Genomföra kartläggning av och ta fram en handlingsplan för tillgänglighet och användbarhet av socialförsäkringens IT-system.
- Personalen som arbetar i socialförsäkringen ska delta i utbildning om bemötandefrågor.
- Policy tillgänglighet

3. Arbetsgivaransvar

Etappmål

- En handlingsplan för att motverka diskriminering av anställda och arbetssökande i mångfaldsfrågor ska finnas
- En policy för mångfaldsfrågor ska utformas
- Utbildningsinsatser riktade till chefer, personalansvariga och annan berörd personal ska genomföras löpande under perioden 2006-2010

4. Ökad sysselsättning för personer med funktionshinder

Etappmål

- En genomgång av socialförsäkringen med fokus på sysselsättning och funktionshinder och en handlingsplan för ökad sysselsättning ska göras

- Analys av relevanta socialförsäkringar med fokus på samordning av insatser för ökad sysselsättning ska genomföras.

Bilaga 2: Mål och framtida åtgärder inom sektorsansvaret för handikappolitiken i socialförsäkringen

Mål: Handikapperspektivet ska genomsyra hela verksamheten

- Att göra anti-diskrimineringsarbete till en del av arbetet med ensade handlägningsprocesser
- Att göra fler studier med utgångspunkt i inläsningsproblematiken.

Mål: Socialförsäkringens kundorienterande verksamhet ska vara tillgänglig och användbar för alla personer med funktionsnedsättning

- Att förnya en kartläggning av fysisk tillgänglighet eftersom Försäkringskassan har bytt lokaler
- Att översätta information på Försäkringskassans webb till teckenspråksfilm
- Att översättning av upprättade handlingar (brev/beslut) till tal
- Att utbilda och informera medarbetare om de hjälpmedel som finns för personer med funktionsnedsättning för att öka tillgängligheten.

Mål: Arbetsgivaransvar

- Att fatta beslut om samt genomföra de åtgärder som är nödvändiga i det interna IT-stödet för att öka tillgängligheten och att detta blir till en del av myndighetens ordinarie IT-strategi.
- Att utbildar chefer och medarbetare i attityder och fördomar om funktionsnedsättningar
- Att eftersträva att all rekrytering är sakligt grundad och utgår ifrån förtjänst och skicklighet samt fokusera på kompetens som är fri från diskriminerande faktorer
- Att integrera tillgänglighetsarbetet som en del i ledningssystemet.

Mål: Ökad sysselsättning för personer med funktionshinder

- Att följa upp de projekt vars syfte är att öka sysselsättningsgraden för bland andra personer med funktionsnedsättning.

Bilaga 3: Mål för mänskliga rättigheter i Försäkringskassan 2007-2009

Under 2006 fick samordnarna för de tvärpolitiska frågorna uppdraget från Försäkringskassans ledning att öka sin samverkan och ta fram en policy samt en treårig handlingsplan för mänskliga rättigheter. Arbetet skulle ta sin utgångspunkt i de försäkrades behov och anti-diskriminering.

Sedan 2007 är sektorsansvaret för handikappolitiken en del av Försäkringskassans arbete med mänskliga rättigheter i socialförsäkringen. Det övergripande målet är att

Försäkringskassan ska verka för att alla barn och vuxna, oavsett kön, etnisk bakgrund samt trosuppfattning, ålder, funktionshinder eller sexuell läggning bemöts professionellt och får service och stöd utifrån sina förutsättningar och behov.

För att uppnå det övergripande målet har Försäkringskassan identifierat 53 åtgärder som relaterar till fyra delmål:

- Försäkringskassans verksamhetsstyrning genomsyras av jämställdhetspolitiken, integrationspolitiken, handikappolitiken och barnpolitiken.
- Försäkringskassans medarbetare och chefer har goda kunskaper om perspektivområdenas politiska mål, centrala begrepp och de viktigaste frågeställningarna inom socialförsäkringen.
- En förståelse och respekt för perspektiven genomsyrar all verksamhet inom Försäkringskassan som berör mötet med de försäkrade.
- Försäkringskassan följer upp, utvärderar och återför nyförvärvad kunskap om perspektiven i sin verksamhet.