



ÁRSSKÝRSLA 2023

Tryggingastofnun



Efnisyfirlit

Ávarp forstjóra	3	Greiðslur	38	Ein greiðsla	66
Gildi TR	6	Heildargreiðslur	39	Samráðsnefnd	67
Hlutverk TR	8	Greiðsluþegum fjölgar	40	Persónuvernd og upplýsingaöryggi	68
Ellilífeyrir	8	Helstu greiðslur eftir landshlutum	42		
Örorkulífeyrir	9	Erlend málefni	43	Við erum TR	69
Endurhæfingarlífeyrir	10			Mannauður TR í tölum	70
Aðrir greiðsluflokkar	11	Þjónusta	46	Stöðugildi TR	71
		Fjöldi erinda árið 2023	47	Vinnustaðamenning	72
Viðskiptavinir	12	Skrifleg erindi árið 2023	48	Stofnun ársins	73
TR árið 2023	13	Símaver	49	Virkt starfsmannafélag og jafnréttismál	74
Fjölbreyttur hópur	14	Lengdur opnunartími	50	Stefnur	75
Fjöldi einstaklinga	15	Fjöldi umsókna eftir árum	51	Stefna TR	76
Hlutfall landsmanna	16	Nýtt útlit TR	52	Yfirlit yfir markmið	77
Ellilífeyrir	17	Þjónustumiðstöð endurhönnuð	53	Áherslur	77
Örorkulífeyrir	21	Fjöldi viðtala í þjónustumiðstöð	54	Umhverfisskýrsla	78
Fjöldi og hlutfall endurhæfingarlífeyrisþega eftir aldri	22	Fræðslufundir og heimsóknir til TR	55	Umbótaverkefni unnin á árinu	79
Lífeyri skipt eftir aldri og kyni árið 2023	28	Heimsóknir á tr.is	56	Stefnumótun og umbætur	80
Nýgengi	29	Innskráningar á Mínar síður TR	57	tr.is á Ísland.is	81
Nýjar umsóknir um ellilífeyri	30	Umboðsmaður viðskiptavina	59	Nýtt frumvarp	82
Dvöl á hjúkrunarheimili	31	Mál til umboðsmanns viðskiptavina	60	Lagabreytingar	82
Mikilvægur stuðningur til fjölskyldna	32	Þjónustukönnun TR	61	ISSA og EESSI	83
Umönnunargreiðslur	33	Könnun um stöðu fatlaðs fólks á Íslandi	62	Erlent samstarf	84
Fjöldi fatlaðra barna með einhverfu	35	Stafræn samskipti	63	Rekstur	85
Foreldragreiðslur	36	Umboðsskrifstofur TR utan höfuðborgarsvæðis	64	Stjórn	86
Aldursskipting barna vegna foreldragreiðslna	37	Endurreikningur og uppgjör	65	Skipurit	87

Ávarp forstjóra



Huld Magnúsdóttir forstjóri

Árið 2023 einkenndist öðru fremur af stöðugum umbótum til að gera þjónustu okkar enn skilvirkari og betri. Tryggingastofnun er tæplega níræð og hefur reglulega gengið í endurnýjun lífdaga í takt við þarfir samfélagsins með ýmsum lagabreytingum, umbótaverkefnum og stefnumótun enda eru almannatryggingar ein af grunnstoðum í íslensku samfélagi.

Það er mikilvægt fyrir starfsemina sem snýst fyrst og fremst um að veita góða þjónustu og vera upplýsandi að veita skýrar leiðbeiningar, bjóða fræðslu og efni á mannamáli og vera aðgengileg öllum sem til TR leita. Þá er einnig mikilvægt að leitast eftir endurgjöf og vinna heiðarlega úr slíkum gögnum.

Fjölgun í öllum helstu lífeyrisflokkum hélt áfram en Tryggingastofnun greiðir til fjölbreytts hóps einstaklinga úr mörgum greiðsluflokkum og árið 2023 var heildarfjöldi þeirra sem fengu greiðslur frá TR 82.634. Í öllum helstu greiðsluflokkum eru konur í meirihluta og flestir einstaklingar sem fá greitt frá TR búa á höfuðborgarsvæðinu.

Þegar tölur um fjölda einstaklinga eru skoðaðar 10 ár aftur í tímann, má sjá að árin 2020 til 2022 skera sig úr að mörgu leyti. Má þar t.d. nefna nýgengi örorku sem hækkaði á þessum tíma og hefur svo farið lækkandi aftur en það má tengja við heimsfaraldur Covid-19 sem geisaði á þeim tíma. Nýgengi í endurhæfingu lækkaði að sama skapi í Covid þegar ýmsar takmarkanir voru á aðgengi að endurhæfingarúrræðum, en hefur hækkað aftur sem er í samræmi við árin á undan Covid.

Þegar horft er yfir fjöldatölur og þróun í greiðsluflokkum hefur ellilífeyrisþegum fjölgað síðustu 10 árin um 37% eða úr 31.925 í 43.759 einstaklinga eða um tæplega 12 þúsund manns. Hlutfall ellilífeyrisþega af íbúum hefur staðið í stað og var 11% árið 2023 eins og það hefur verið frá árinu 2020. Sem fyrr er langstærsti hópur ellilífeyrisþega með greiðslur frá TR á aldrinum 70-79 ára. Nýjar umsóknir um ellilífeyri árið 2023 voru 3.700 en árið á undan, sker sig úr síðustu árin þar sem fjöldinn þar var tæplega 4.000 manns og hafa ekki verið fleiri á einu ári, mögulega vegna áhrifa frá Covid faraldrinum.

Heildargreiðslur TR voru rúmlega 204 milljarðar vegna ársins 2023 en um 186 milljarðar vegna ársins 2022. Stærsti greiðsluflokkur er ellilífeyrir sem árið 2023 var rúmir 103 milljarðar króna en var tæplega 96 milljarðar króna árið 2022. Örorkulífeyrir var rétt rúmir 74 milljarðar króna árið 2023 en var rúmir 67 milljarðar króna árið 2022.

Mikilvægur stuðningur til fjölskyldna

Tryggingastofnun gegnir mikilvægu hlutverki til stuðnings fjölskyldum með greiðslum vegna ýmissa málaflokka. Á meðal greiðslna eru t.d. mæðra- og feðralaun, umönnunargreiðslur, foreldragreiðslur og barnalífeyrir, auk þess sem TR hefur milligöngu um Meðlagsgreiðslur. Einstaklingar sem fá greiddan örorku-, endurhæfingar- eða ellilífeyri fá jafnframt greiddan barnalífeyri ef þeir fara með forsjá barna yngri en 18 ára. Auk þess greiðir TR barnalífeyri vegna náms ungmenna á aldrinum 18-20 ára ef foreldrar eru lífeyrisþegar, ekki til staðar eða eftir úrskurði sýslumanns. Þá greiðir TR umönnunargreiðslur en tilgangur þeirra er að veita fjárhagslegan stuðning til framfæranda fatlaðra og/eða langveikra barna og barna með þroskaraskanir. Einnig eru greiddar foreldragreiðslur sem eru greiðslur til foreldra sem hvorki geta stundað vinnu né nám vegna veikinda eða fötlunar barna sinna.

Hlý, skýr og upplýsandi

Markmið TR er að þjónusta viðskiptavinum okkar með sem allra bestum hætti. Árið 2023 var áhersla TR eins og ávallt að veita góða þjónustu og vera hlý, skýr og upplýsandi. Til að vita hvernig við stöndum okkur, var gerð þjónustukönnun meðal viðskiptavina TR sem Maskína framkvæmdi síðla árs 2023. Niðurstöðurnar gáfu innsýn í upplifun viðskiptavina sem var almennt góð en jafnframt komu fram upplýsingar og góðar ábendingar sem gefa okkur tækifæri til umbóta.

Á árinu var ráðist í umtalsverðar umbætur varðandi þjónustu og aðgengi að þjónustu sem meðal annars fól í sér lengingu á opnunartíma, endurhönnun á þjónustumiðstöð, miklum fjölda fræðsluerinda bæði staðfunda og fjarfunda, stafrænt örorkuskírteini var gefið út til viðbótar við kort, umboðsmaður viðskiptavina afgreiddi rúmlega 100 mál af ýmsum toga og opnað var fyrir rýmri aðgang viðskiptavina að gögnum á Mínum síðum TR. Þá lagði TR Vörðu – rannsóknastofnun vinnumarkaðarins lið við útsendingu könnunar um stöðu örorku- og endurhæfingarlífeyrisþega og þeirra sem eru með örorkustyrk. Könnunin var framkvæmd í samvinnu við ÖBÍ réttindasamtök og var um nýnæmi að ræða. Á árinu 2023 var unnið að flutningi efnis af vefnum

tr.is á Ísland.is og var meirihlutinn af efni TR kominn á Ísland.is á árinu. Um viðamiknið verkefni er að ræða sem margt starfsfólk TR hefur tekið þátt í enda mikilvægur grunnur til að skilja notendabörfina og undirbúa skrif efnis á Ísland.is.

Í byrjun árs var ákveðið að uppfæra vörumerki TR og gerðar voru nokkrar breytingar á litanotkun samhliða því. Nýja útlitið er hluti af stöðugri umbótavinnu til að bæta upplýsingagjöf og gera upplýsingar aðgengilegri með nútímalegum þjónustuleiðum. Vörumerki TR er einkennandi fyrir stofnunina og vel þekkt. Breytingarnar á merkinu voru ekki róttækar en það er nú eingöngu í grænum lit sem almennt er orðinn meira ráðandi hjá TR í samræmi við nýjan hönnunarstaðal.

Markmið okkar hjá TR er að setja allt efni fram með skýrum og upplýsandi hætti. Við berum umhyggju fyrir viðskiptavinum og það endurspeglast í áframhaldandi notkun á græna litnum sem táknar m.a. jafnvægi, vöxt, öryggi, ferskleika og sátt.

Stefnumótun og umbætur

Á árinu var sérstök áhersla lögð á stefnumótun og umbótaverkefni voru unnin þvert á alla starfsemi með aðkomu alls starfsfólks. Leiðarljós stefnumótunarinnar



voru hlutverk TR og framtíðarsýn. Kraftur, gleði og jákvæðni einkenndi vinnuna hjá starfsfólki og spennandi hugmyndir og tillögur um umbætur litu dagsins ljós. Niðurstöðum stefnumótunar var skipt í þrjá flokka; skilvirkni, samskipti og mannauð sem innihéldu 11 markmið og 75 verkefni.

Fjölmörg þessara verkefna eru þegar komin vel á veg en þar má meðal annars nefna Smára sem er stafræn þróun en markmið verkefnisins er að endurbæta og endurskrifa viðmót kjarnakerfa TR í nýju þróunarumhverfi. Þá er sérstök endurskoðun bréfa TR í vinnslu með það að markmiði að skýra orðalag og leiðbeiningar til lífeyrispega. Jafnframt hafa ferlar vegna mats á örorku og endurhæfingu verið endurskoðaðir. Á árinu var settur af stað gæðahópur sem hefur það hlutverk að vinna að uppfærslu á gæðakerfi TR með það að markmiði að stuðla að samræmdum og öruggum vinnubrögðum til að tryggja sömu þjónustu fyrir alla og efla hagræðingu í rekstri.

Sterk vinnustaðamenning

Hjá TR starfar samheldinn hópur með fjölbreytta menntun og reynslu. Við leggjum áherslu á jákvæða

og uppbyggjandi vinnustaðamenningu til að ná góðum árangri og vellíðan í starfi. Í árslok 2023 störfuðu 104 hjá TR en stöðugildi voru að meðaltali 96,5. Stöðugildum hefur fækkað síðustu ár, en árið 2013 voru stöðugildin 100,8. Á sama árabili hefur viðskiptavinum fjölgað verulega, eða um 22,5%.

Álag er oft mikið á starfsfólk TR og farið var í sérstakt átaksverkefni á árinu sem heitir „Hjálpumst að - hlúum að okkur“ til að styrkja starfsfólk enn frekar í starfi með því að bjóða upp á fjölbreytt fræðsluerindi um geðheilbrigði og öryggisvitund, aðgengi að hóphandleiðslu sem og einkaráðgjöf.

Tryggingastofnun átti gott samstarf við ýmsa hagaðila á árinu og við þökkum þeim sérstaklega fyrir málefnalega og heiðarlega samvinnu.

TR hefur á að skipa frábæru starfsfólki sem veitir faglega, framúrskarandi þjónustu og er þeim öllum þakkað sérstaklega fyrir vel unnin störf á árinu. Leiðarljós okkar í öllum störfum eru gildi TR sem eru metnaður, samvinna og traust.

Við erum TR.



Gildi TR

TRAUST

Að vera fagleg og áreiðanleg í störfum okkar

SAMVINNA

Að vinna saman að því að mæta ólíkum þörfum viðskiptavina

METNAÐUR

Að sýna frumkvæði og beina kröftum okkar og þekkingu að því að gera sífellt betur



Hlutverk TR

Hlutverk TR er að greiða lífeyri og aðrar tengdar greiðslur samkvæmt lögum um almannatryggingar, lögum um félagslega aðstoð og lögum um málefni langveikra barna, auk þess að sinna öðrum verkefnum sem stofnuninni eru falin hverju sinni.

Markmið okkar sem störfum hjá TR er að veita ætíð framúrskarandi þjónustu, sýna fagmennsku í starfsháttum og vera framsækinn vinnustaður. Við þurfum að sýna sveigjanleika og vera reiðubúin að bregðast hratt við breyttum kröfum og lagabreytingum. Við reynum jafnframt að bæta þjónustuna við ört vaxandi hóp viðskiptavina, m.a. með aukinni stafrænni þjónustu.

Tryggingastofnun greiðir lífeyri og ýmsar aðrar greiðslur en stærstu greiðsluflokkarnir eru elli-, örorku- og endurhæfingarlífeyrir.

Ellilífeyrir

Þau sem eru 65 ára og eldri og hafa átt lögheimili á Íslandi í minnst þrjú ár geta átt einhvern rétt á ellilífeyri, en almennt myndast réttur við 67 ára aldur.

Möguleg réttindi

Fresta/flyta töku

Ellilífeyrir sjómanna

Barnalífeyrir

Félagslegur stuðningur við aldraða

Heimilisuppbót

Maka- og umönnunarbætur

Bifreiðamál

Uppbót á lífeyri

Ellilífeyrir



Ferli umsókna

Umsókn

Staðfesting að sótt hafi verið um hjá lífeyrissjóði

Tekjuáætlun

Greiðsluáætlun frá TR

Upplýsingar um nýtingu skattkorts

Örorkulífeyrir

Örorkulífeyrir er ætlaður einstaklingum 18-66 ára sem geta ekki unnið fulla vinnu sökum skertrar starfsgetu. Sækja þarf um að fara í örorkumat þar sem færni er metin. Ef um 75% örorku er að ræða fær einstaklingur greiddan örorkulífeyri. Mat á örorku er yfirleitt tímabundið en gildistími matsins fer eftir aðstæðum hverju sinni.

Möguleg réttindi

Bifreiðamál
Örorkustyrkur
Barnalífeyrir
Barnalífeyrir vegna náms
Heimilisuppbót
Maka- og umönnunarbætur
Uppbót á lífeyri

Örorkulífeyrir



Ferli umsókna

Umsókn
Fagaðilar
Læknisvottorð
Spurningalisti vegna færniskerðingar
Tekjuáætlun
Greiðsluáætlun frá TR
Endurmat

Endurhæfingar- lífeyrir

Endurhæfingarlífeyrir er ætlaður þeim sem eru 18-66 ára og eru óvinnufær vegna sjúkdóma eða slysa og eru í endurhæfingu til að komast aftur út á vinnumarkað. Meginskilyrði fyrir veitingu endurhæfingarlífeyris er að umsækjandi taki þátt í endurhæfingu hjá fagaðila með það að markmiði að auka starfshæfni. Hægt er að fá endurhæfingarlífeyri til allt að 36 mánaða og mögulegt er að framlengja tímabilið um allt að 24 mánuði.

Möguleg réttindi

Heimilisuppbót

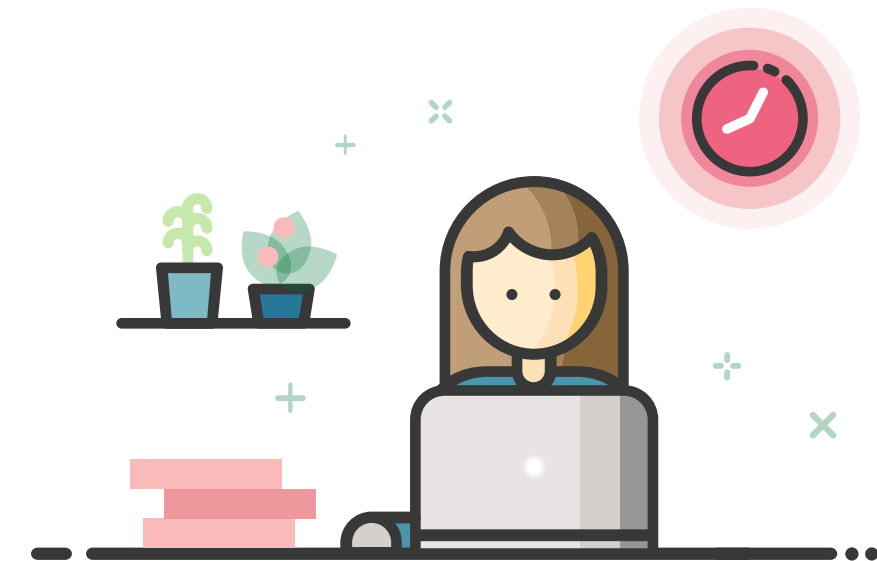
Uppbót á lífeyri

Barnalífeyrir

Barnalífeyrir vegna náms

Maka- og
umönnunarbætur

Endurhæfingar- lífeyrir



Ferli umsókna

Umsókn

Fagaðilar

Læknisvottorð

Endurhæfingaráætlun

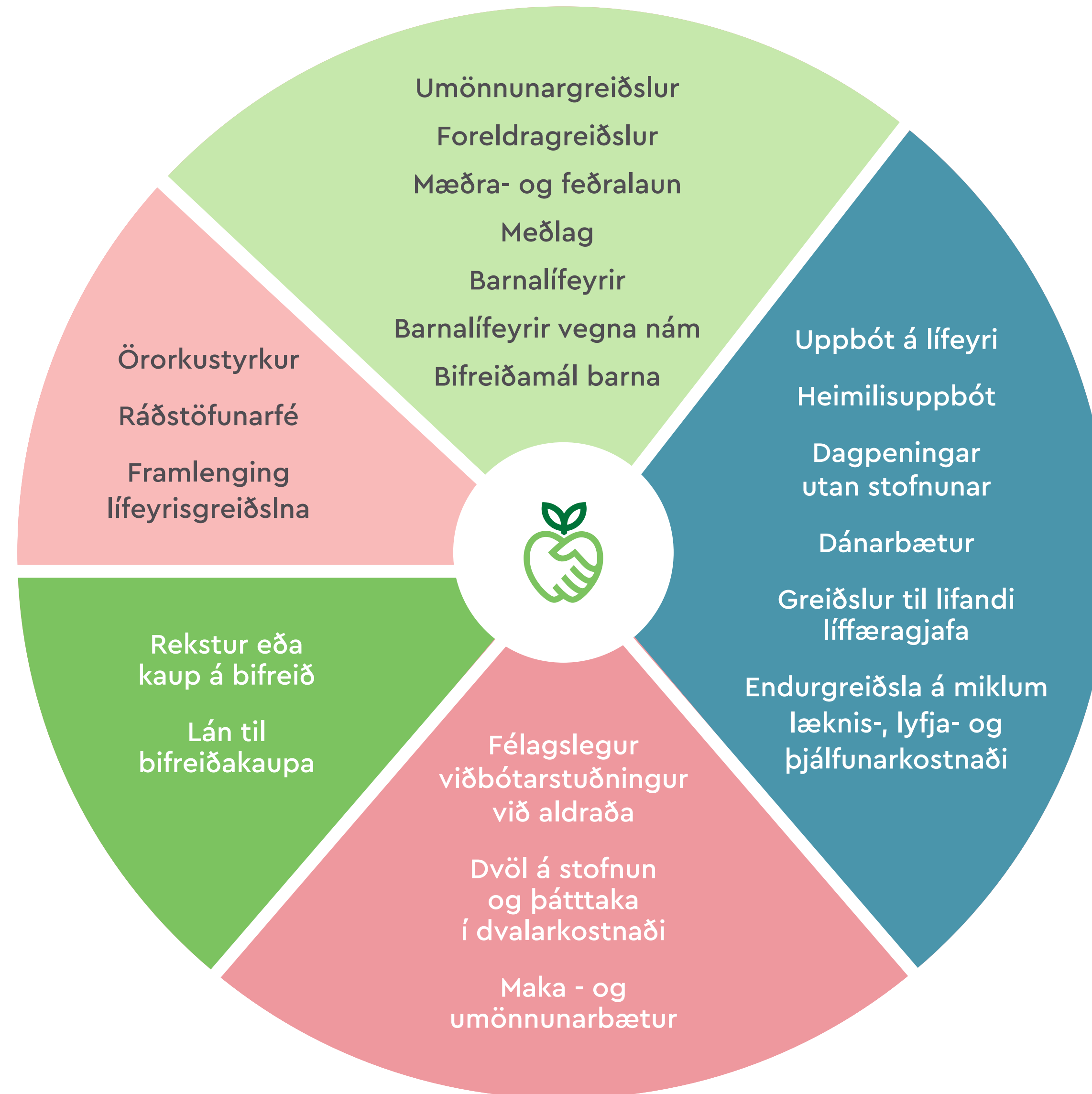
Tekjuáætlun

Greiðsluáætlun frá TR

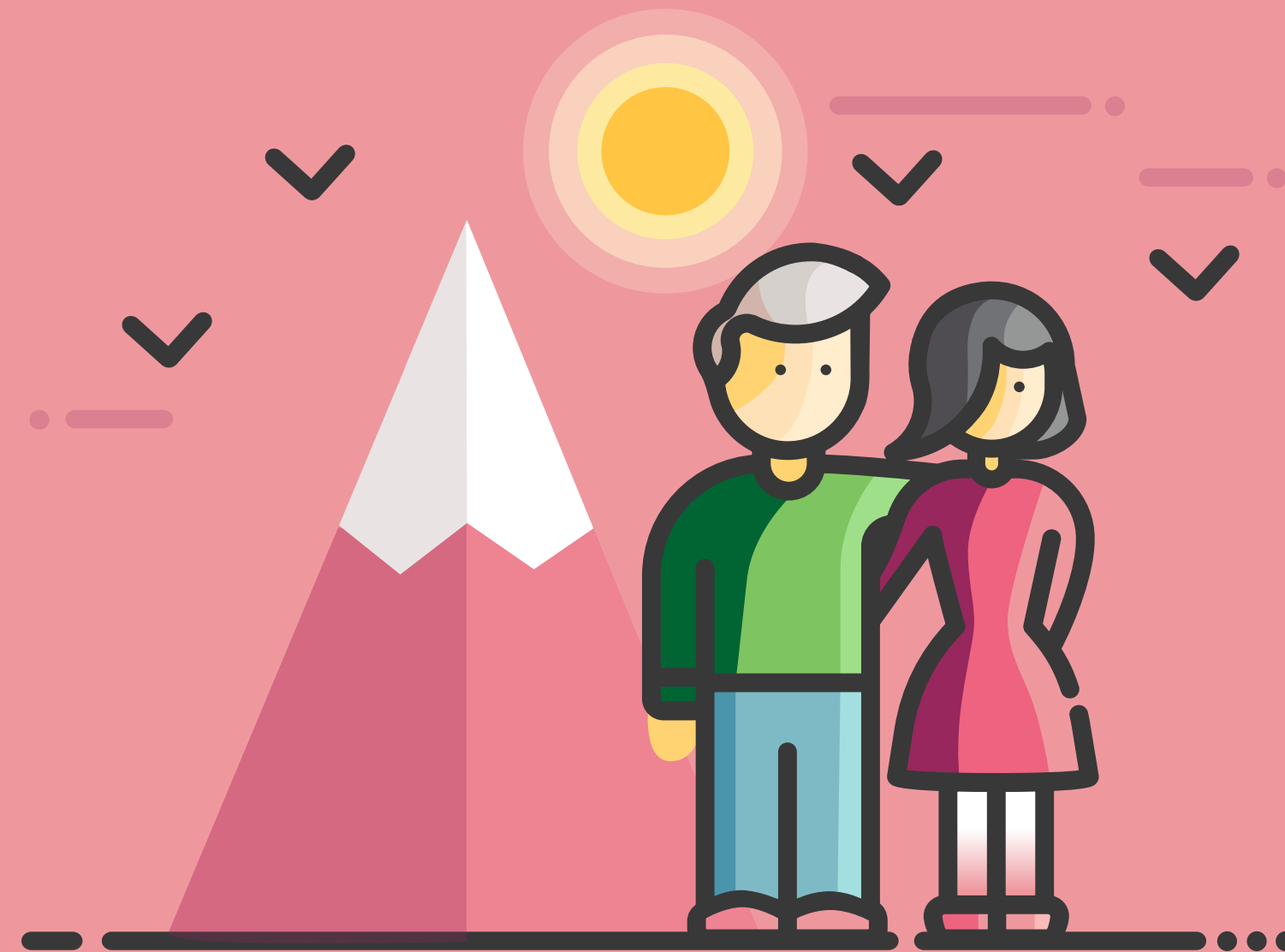
Endurmat



Aðrir greiðsluflokkar



Viðskiptavinir



TR árið 2023



43.759

ellilífeyrisþegar



20.992

örorkulífeyrisþegar



5.707

endurhæfingarlífeyrisþegar



Fjölbreyttur hópur

Tryggingastofnun greiðir til fjölbreytts hóps einstaklinga úr mörgum greiðsluflokkum en árið 2023 var heildarfjöldi þeirra sem fengu greiðslur frá TR 82.634. Í öllum helstu greiðsluflokkum eru konur í meirihluta og flestir einstaklingar sem fá greitt frá TR búa á höfuðborgarsvæðinu.

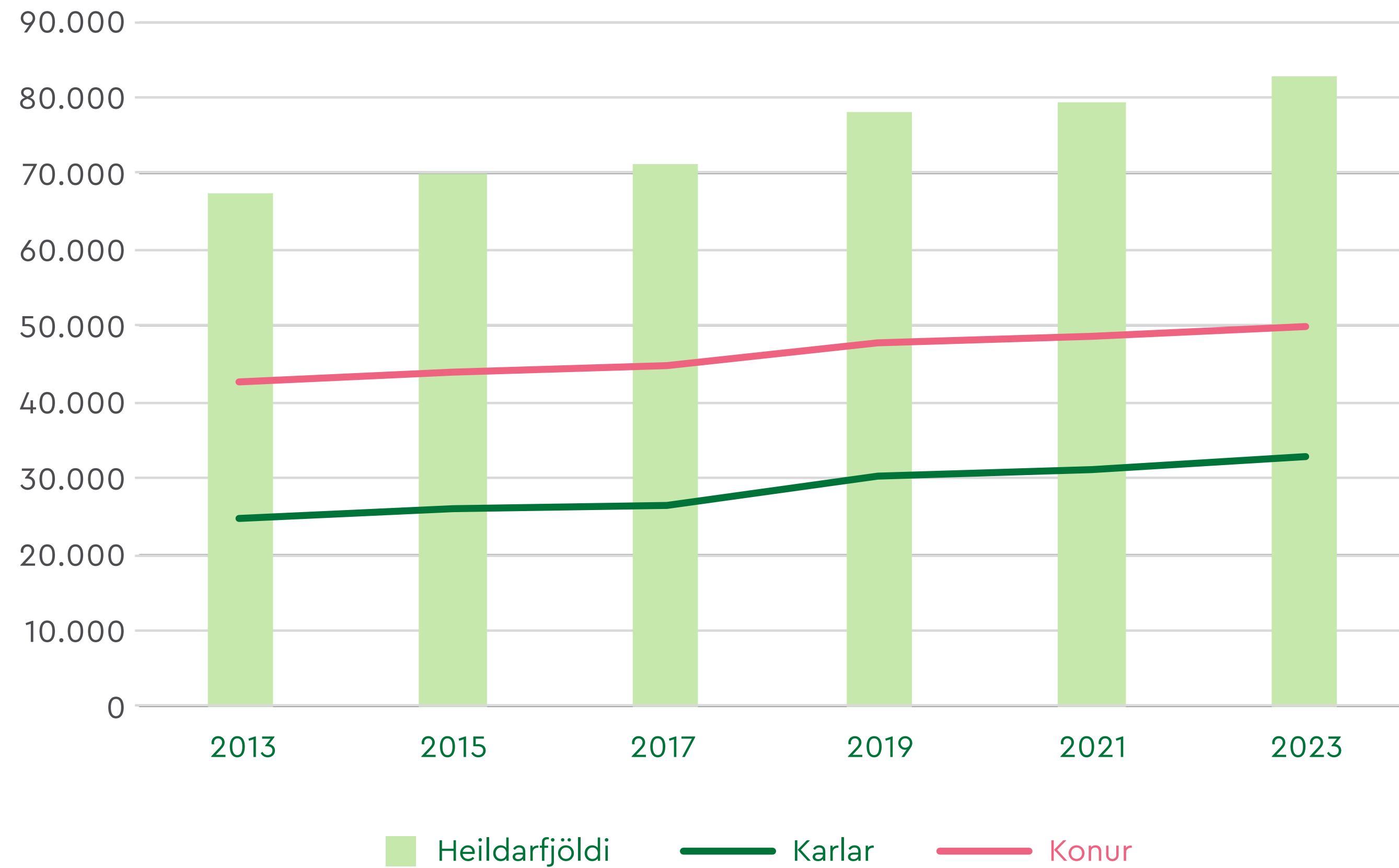
Tölfræði sem er birt í þessari skýrslu er tekin saman úr gagnagrunnum TR og er ætlað að gefa mynd af fjölda viðskiptavina og greiðslum í helstu flokkum lífeyrisgreiðslna, þ.e. ellilífeyris-, örorku- og endurhæfingarlífeyris. Upplýsingar um tölfræði má einnig finna á síðu Tryggingastofnunar á Ísland.is.

Tölfræðin uppfærast mánaðarlega og því geta tölur breyst svo sem vegna afturvirkra greiðslna.

Fjöldi einstaklinga

Frá árinu 2013 hefur einstaklingum sem fá greiðslur frá TR fjölgað úr tæplega 67.500 í rúmlega 82.600 eða um 23%.

Fjöldi einstaklinga sem fengu greitt 2013-2023



Hlutfall landsmanna

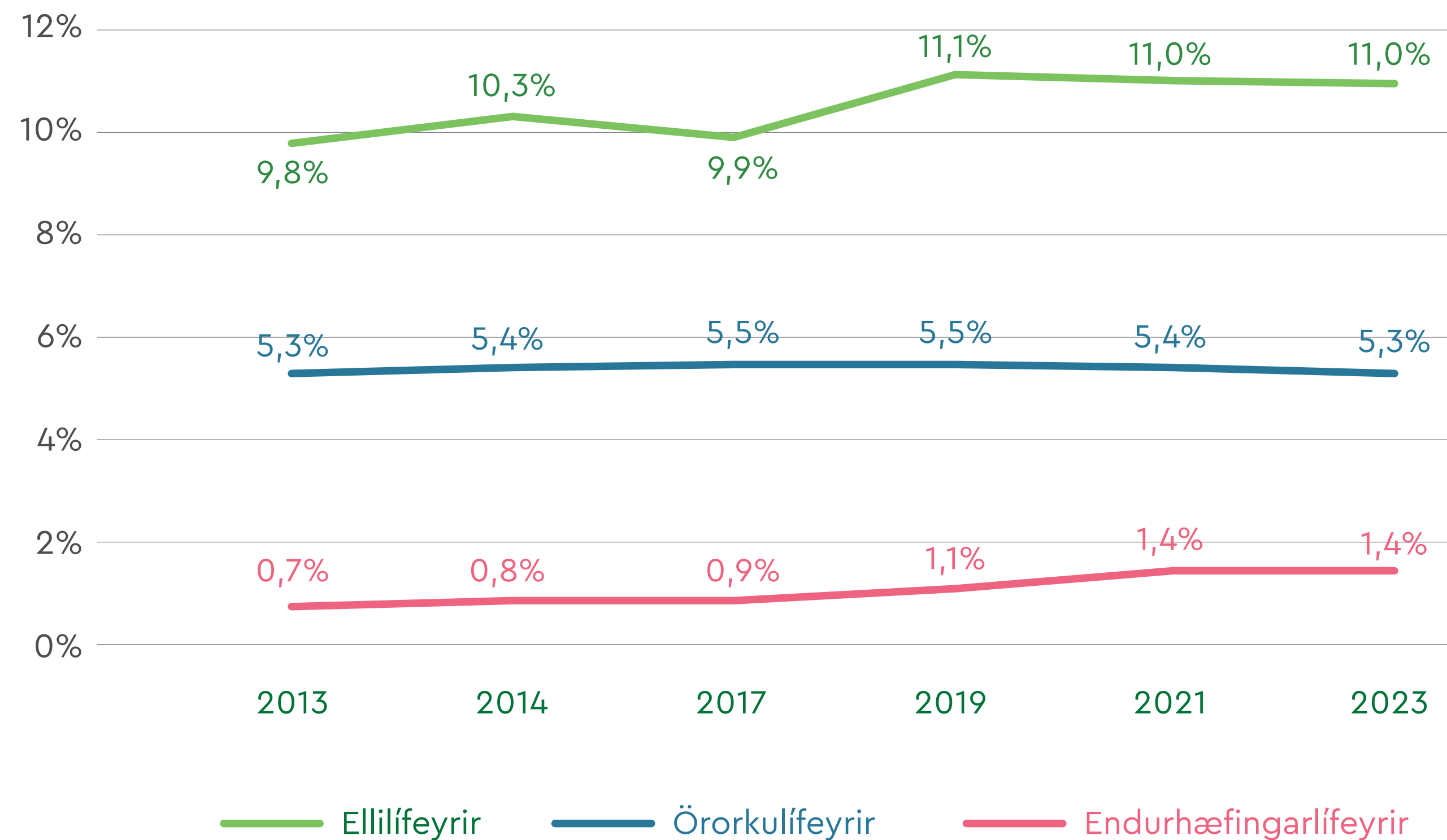
Hér má sjá þróun helstu greiðsluflokka TR sem hlutfall af íbúum hér á landi síðustu 10 árin.

Hlutfall ellilífeyrisþega hækkar úr 9,8% árið 2013 í 11% árið 2023.

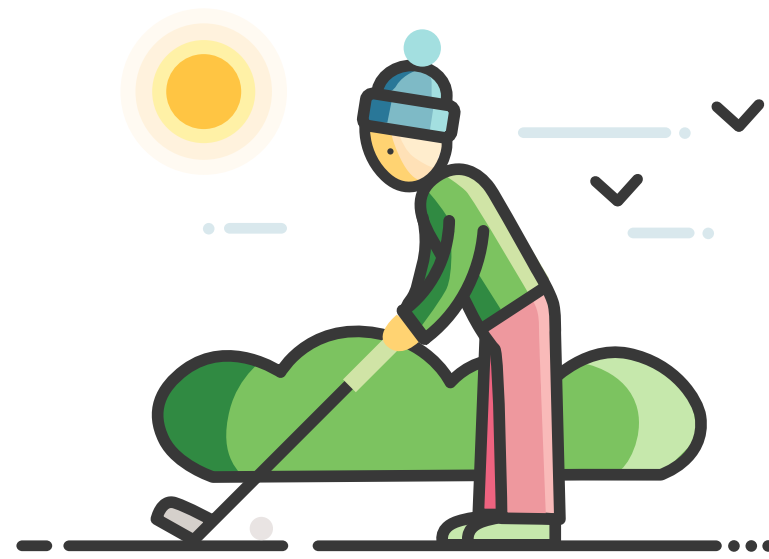
Hlutfall þeirra sem fá örorkulífeyri hjá TR af landsmönnum búsettum á Íslandi hefur verið nokkuð stöðugt síðastliðin 10 ár eða rúmlega 5%.

Einstaklingum sem fá endurhæfingarlífeyri hjá TR fjölgar sem hlutfall af landsmönnum úr 0,7% árið 2013 í 1,4% árið 2023.

Hlutfall búsettra á Íslandi



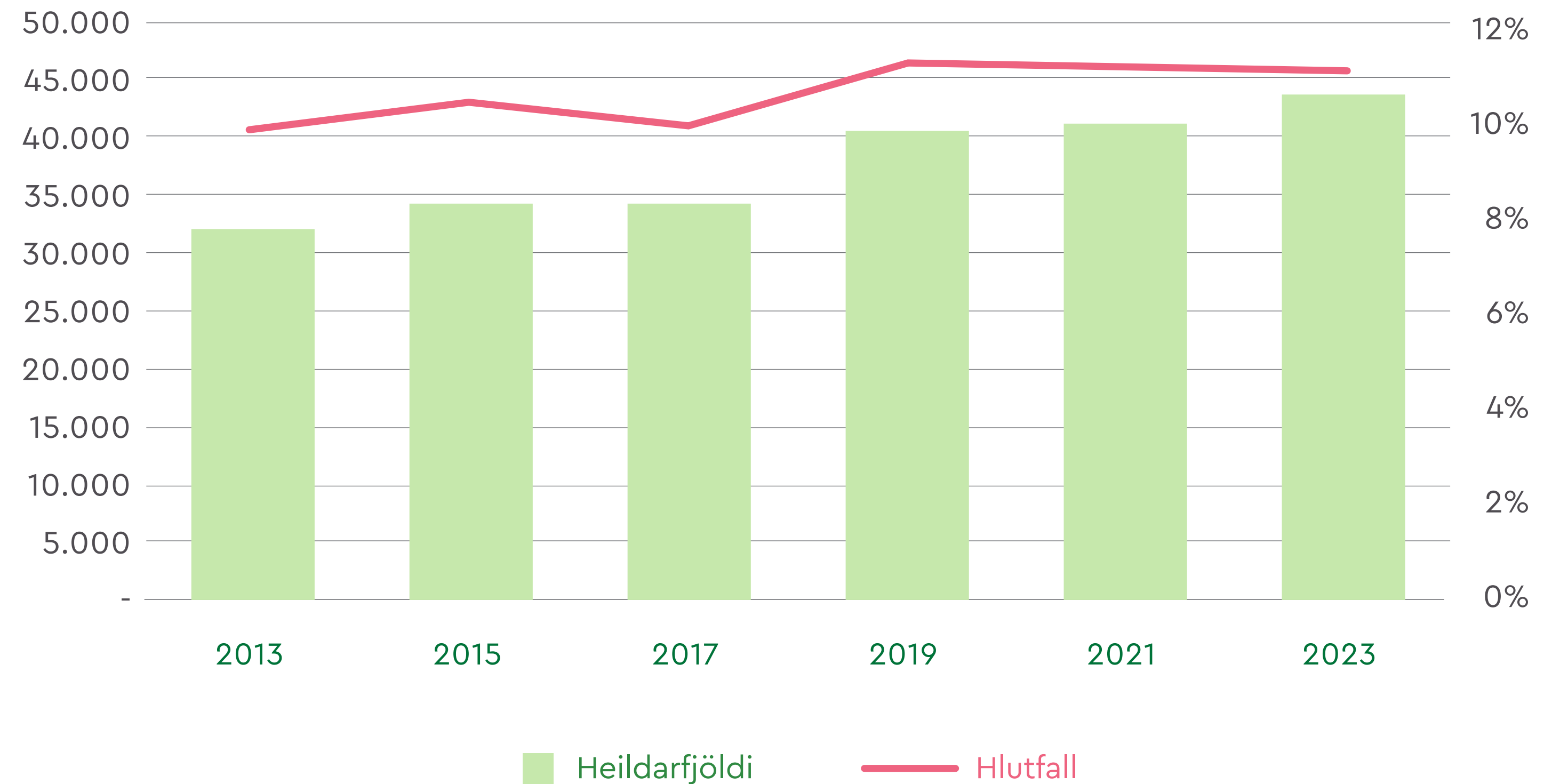
Ellilífeyrir



11%

af öllum búsettum á Íslandi fengu greiddan ellilífeyri árið 2023 og hefur hlutfallið haldist frá 2020.

Fjöldi og hlutfall allra ellilífeyrisþega sem búsettir eru á Íslandi

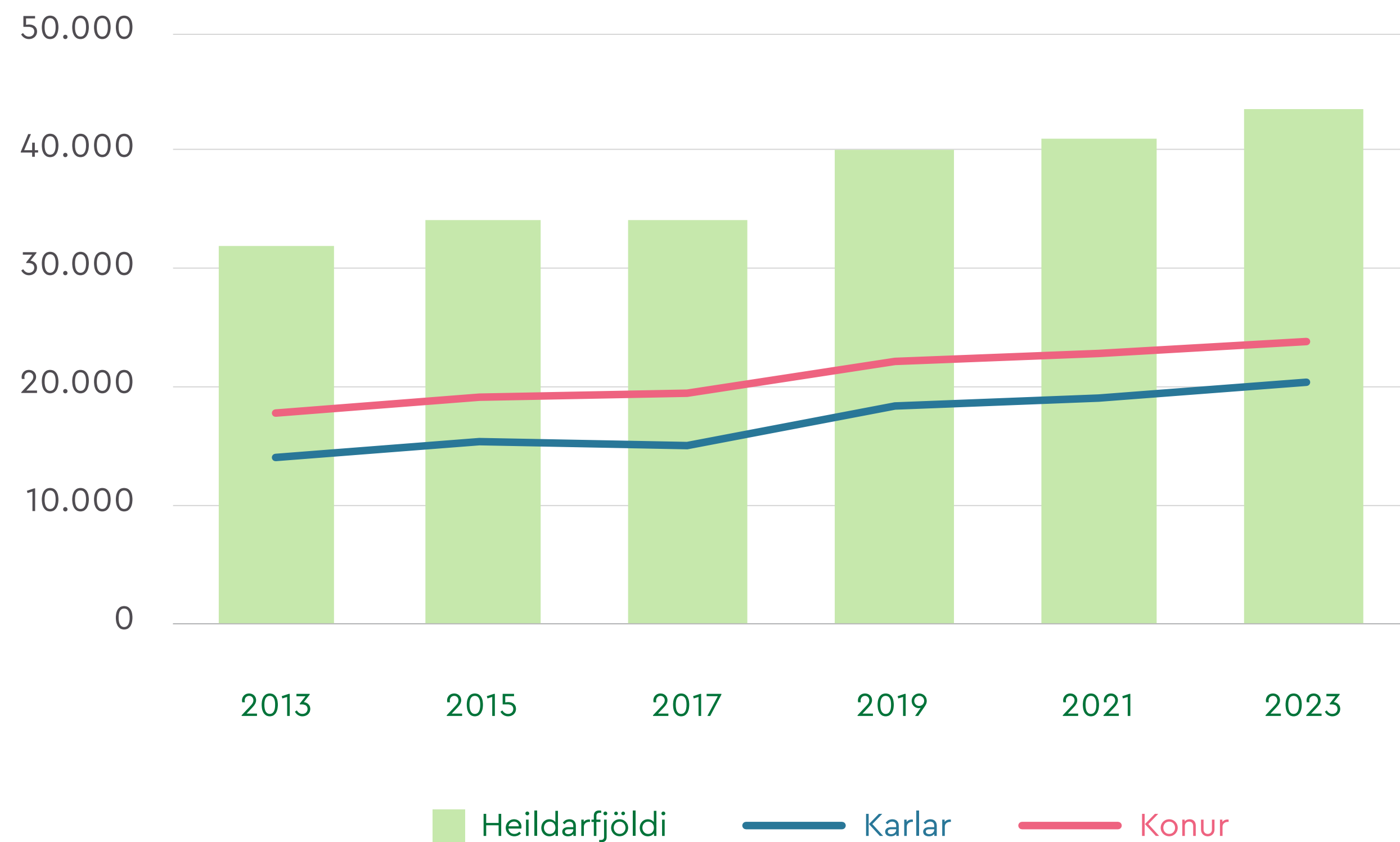


Greiðslur til ellilífeyrisþega

Ellilífeyrisþegum hjá TR hefur fjölgað frá árinu 2013 um 37% og fer fjöldi þessa hóps vaxandi þar sem lífaldur fer hækkandi.

Fjöldi karla með greiðslur hjá TR hefur aukist um 43% eða rúmlega 14 þúsund árið 2013 í rúm 20 þúsund árið 2023. Konum hefur fjölgað um 33% á sama tíma eða um tæplega 18 þúsund í tæp 24 þúsund.

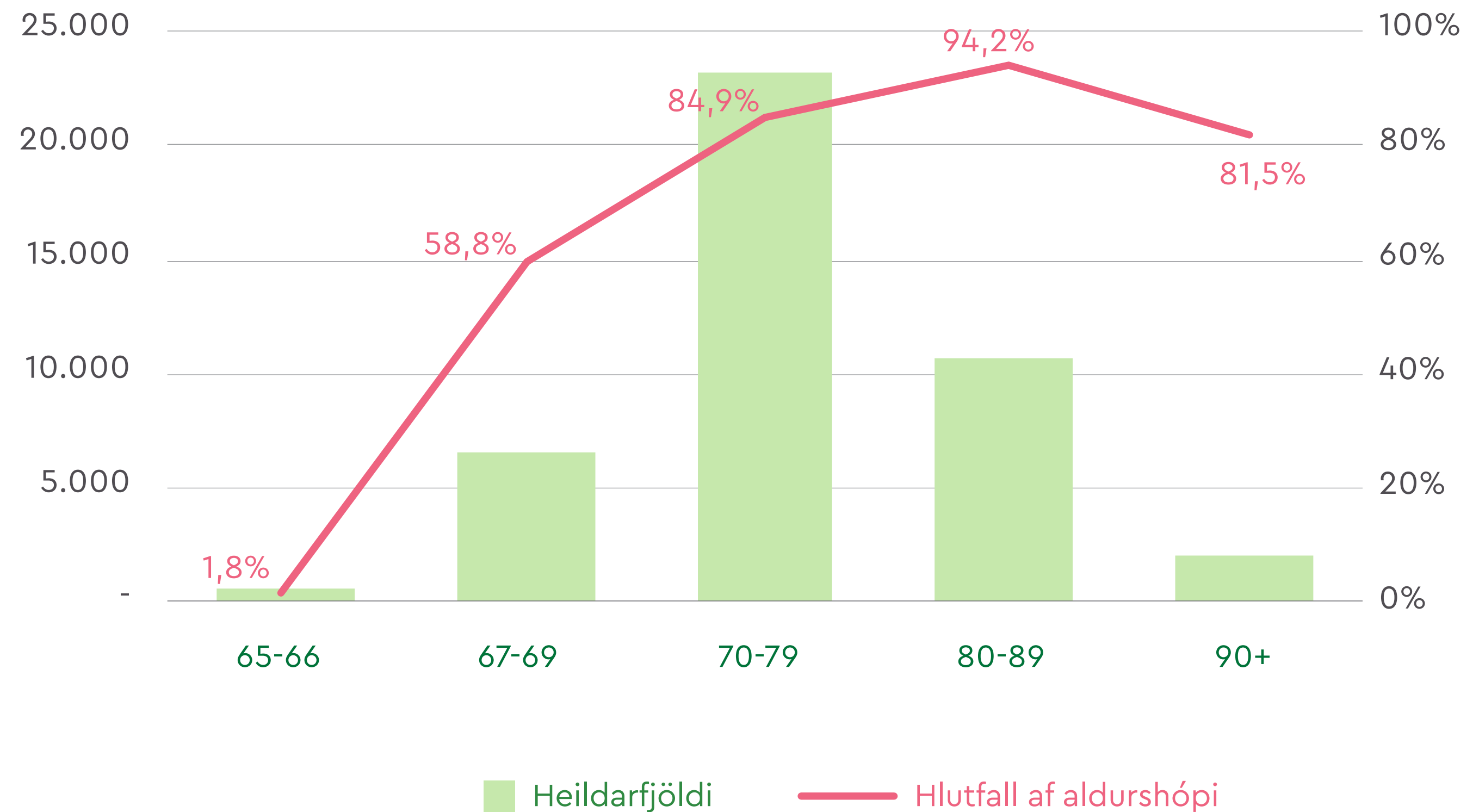
Fjöldi ellilífeyrisþega og greiðslur til þeirra milli ára



Fjöldi og hlutfall ellilífeyrisþega eftir aldri

Stærsti hópurinn sem fær ellilífeyri frá TR á árinu 2023 er á aldrinum 70-79 ára eða um rúmlega 23 þúsund einstaklingar sem er um 85% af þeim aldurshópi búsettum á Íslandi. Í aldurshópnum 80-89 ára eru rúmlega 10.600 einstaklingar sem eru um 94,2% af aldurshópnum búsettum hér á landi. Langflestir í þessum hópum fá greiddan ellilífeyri frá TR. Elsti aldurshópurinn er fámennari og þá lækkar hlutfallið þar sem allmargir í þeim hópi eru komnir á hjúkrunarheimili og þá breytist eðli greiðslanna.

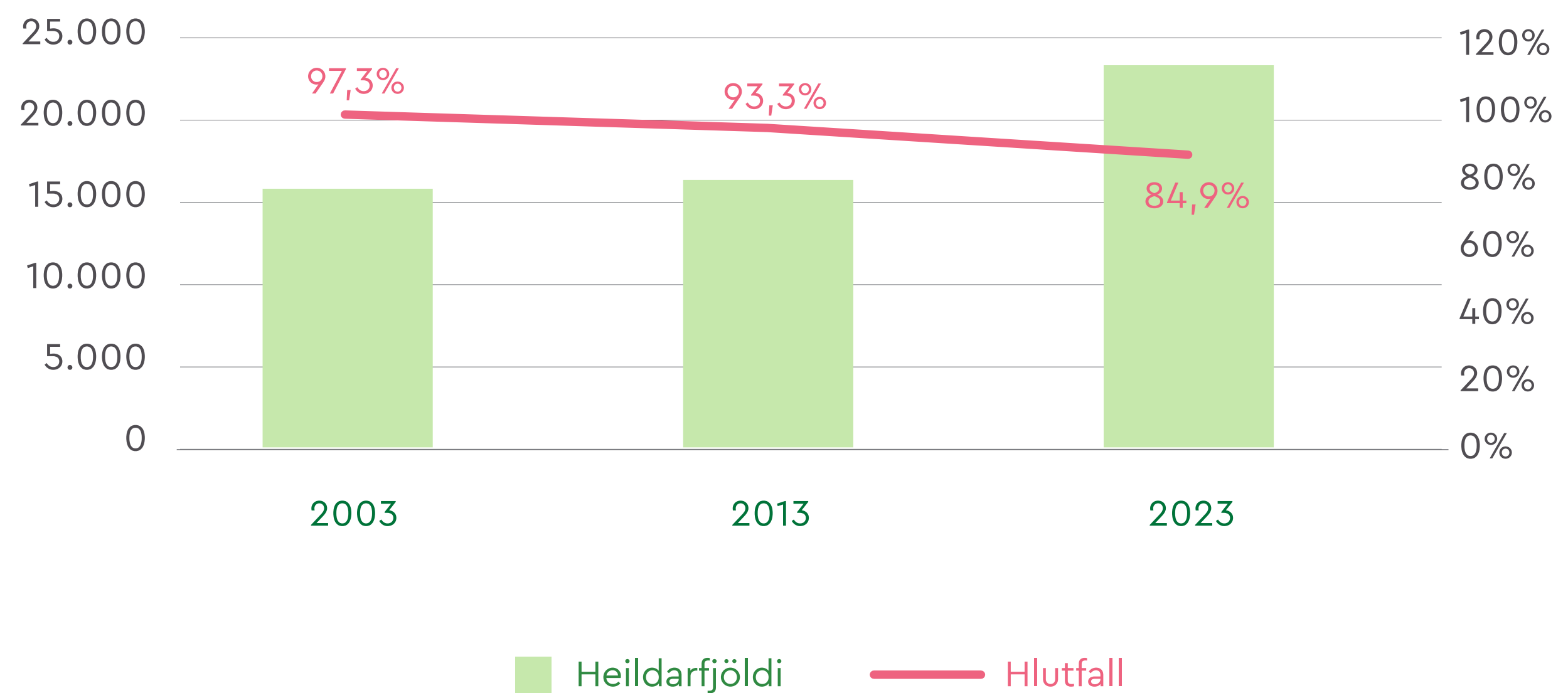
Hlutfall kvenna er í öllum aldursflokkum hærra en hlutfall karla.



Aldurshópurinn 70-79 ára

Aldurshópurinn 70-79 ára er fjölmennasti aldurshópurinn sem fær greiðslur frá TR. Á síðustu 20 árum hefur þeim sem fá greiðslur frá TR í aldurshópnum fjölgað úr 15.700 árið 2003 yfir í rúmlega 23.000 einstaklinga árið 2023. Hlutfall þeirra sem fá ellilífeyri frá TR í þessum aldurshópi hefur hins vegar lækkað á þessum árum úr 97% árið 2003 í 85% árið 2023.

Fjöldi og hlutfall ellilífeyrisþega á aldrinum 70-79 ára

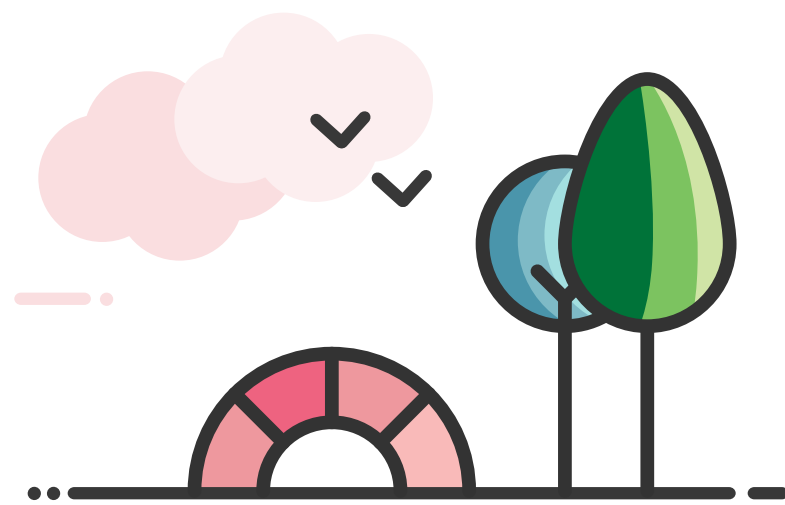


Örorkulífeyrir

Að meðaltali fengu

7,7%

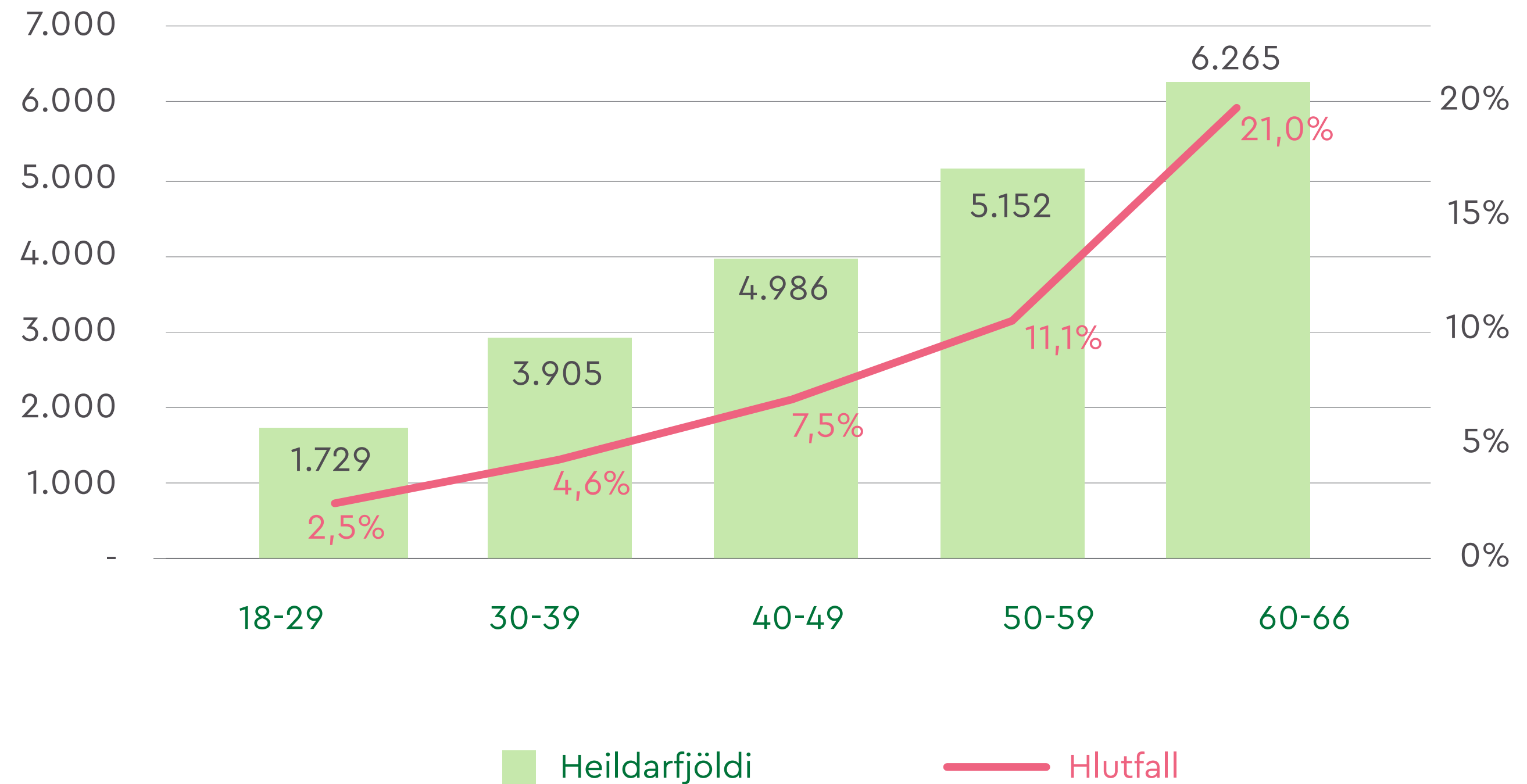
landsmanna á aldrinum 18-66 ára greiddan örorkulífeyri á árinu 2023.



Hlutfall kvenna sem fékk örorkulífeyri var 10% en karla 6%.

Nánari skiptingu á milli aldurshópa má sjá á mynd. Lægst er hlutfallið í yngsta aldurshópnum eða 2,6% en fer hækkandi eftir aldri og verður hæst í aldurshópnum 60 til 66 ára eða 21%.

Fjöldi og hlutfall örorkulífeyrisþega

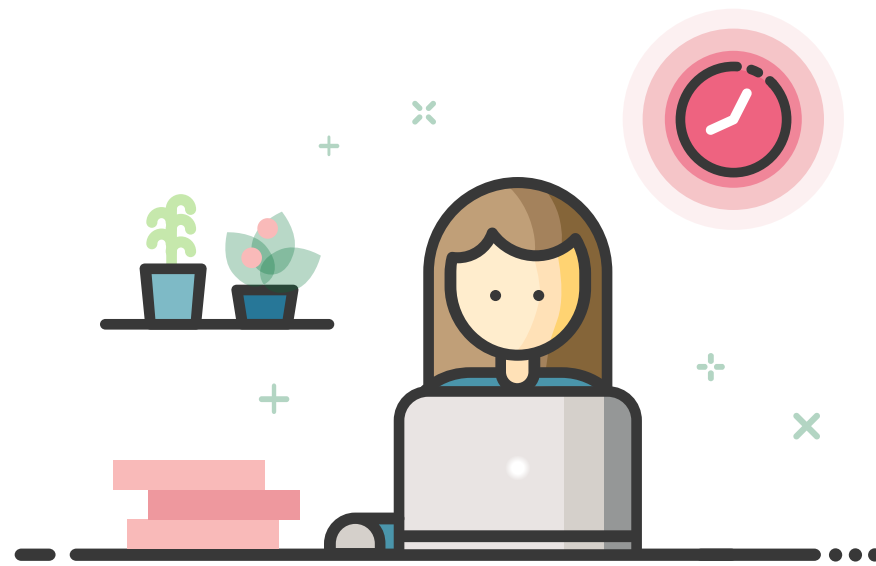


Fjöldi og hlutfall endurhæfingarlífeyrisþega

Að meðaltali fengu

2,2%

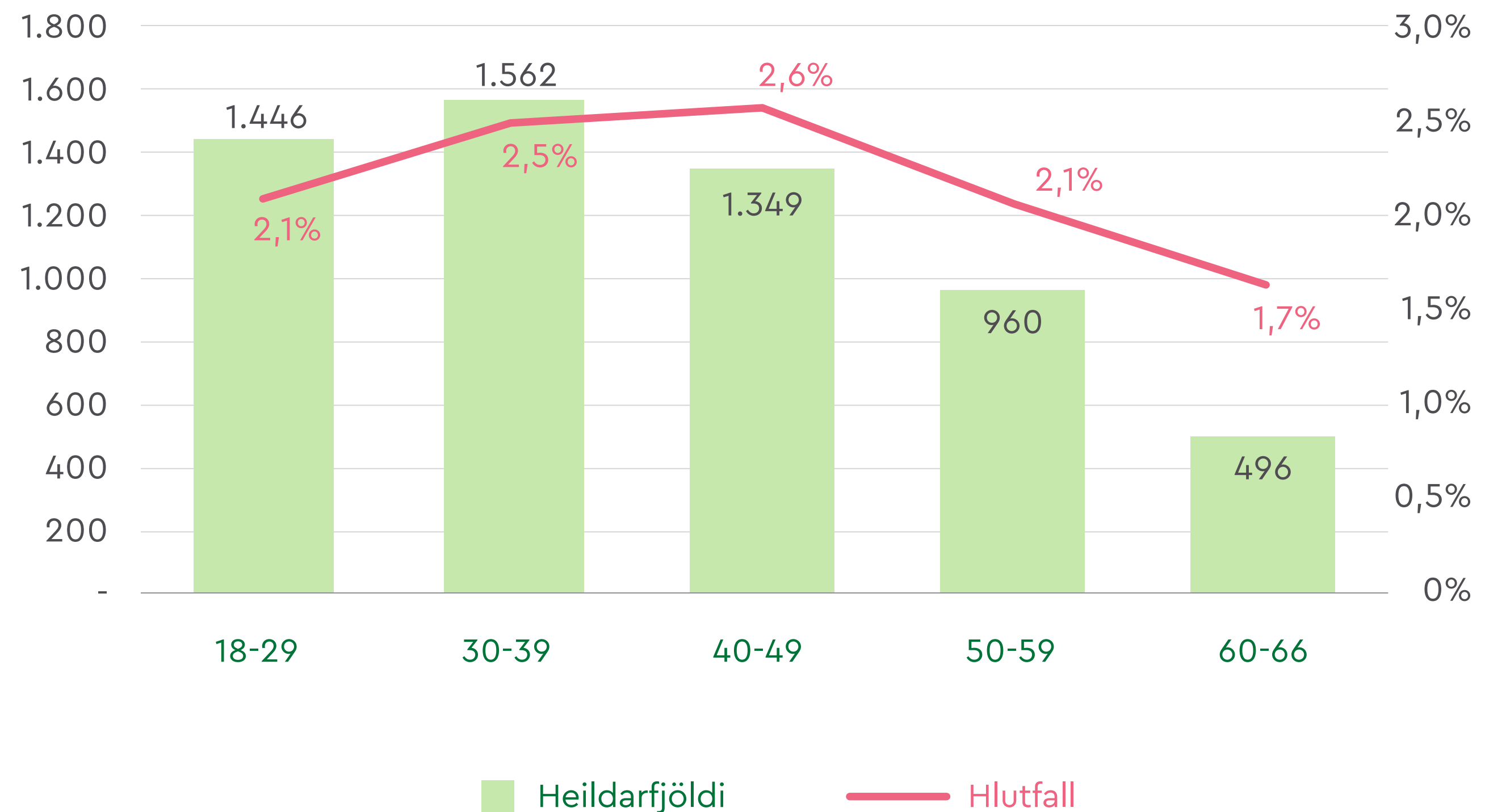
landsmanna á aldrinum 18-66 ára greiddan endurhæfingarlífeyri á árinu 2023.



Hlutfall kvenna sem fékk endurhæfingarlífeyri var 3,0% en karla 1,6% á öllum aldursbilum.

Hlutfallsdreifingin er nokkuð jöfn á milli aldurshópa en lægst er hún í aldurshópnum 60 til 66 ára 1,7% en hæst í aldurshópnum 30 til 49 ára þar sem það er 2,6%.

Fjöldi og hlutfall endurhæfingarlífeyrisþega sem fengu greitt frá TR af búsettum á Íslandi á aldrinum 18-66 ára árið 2023



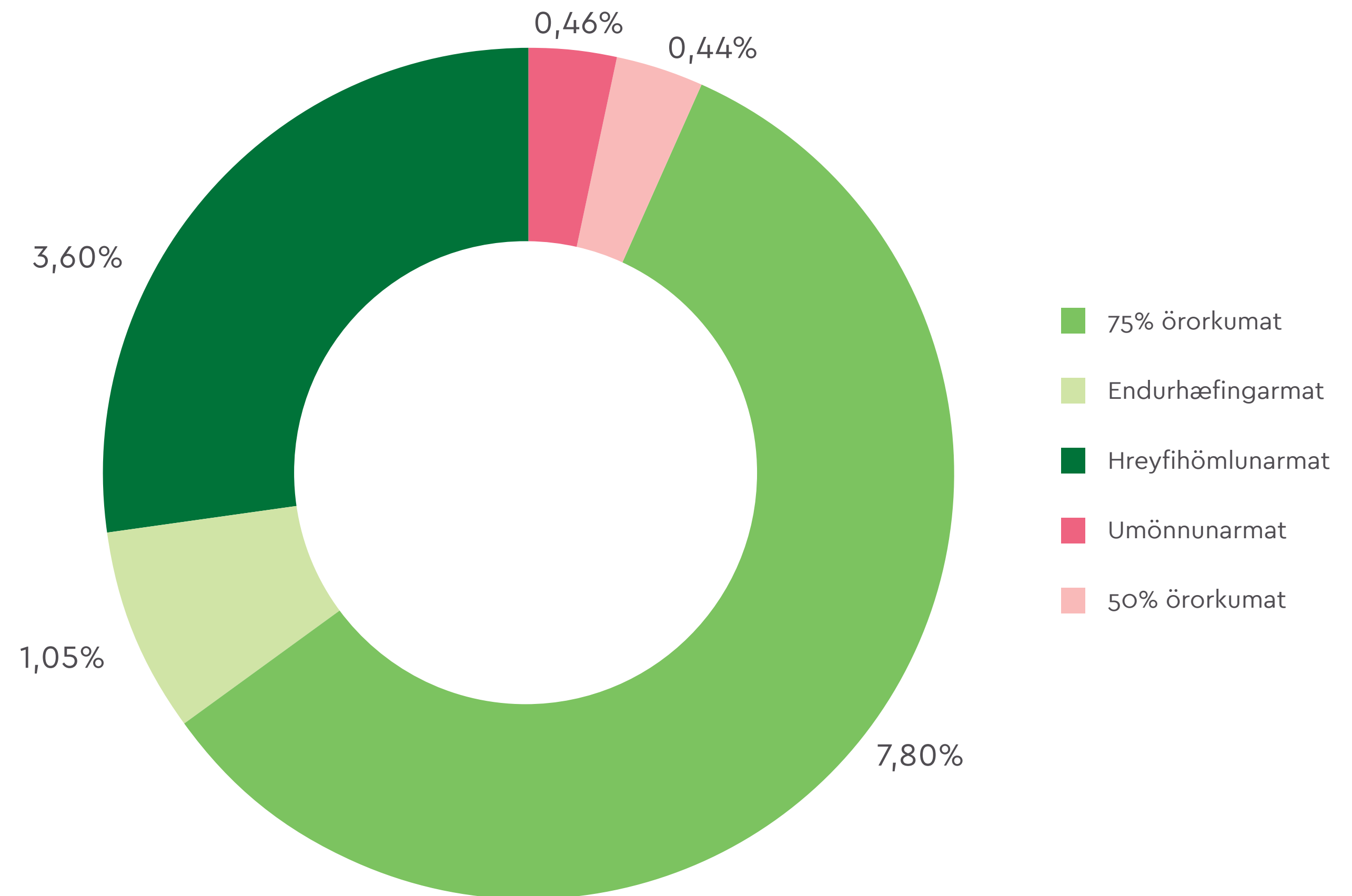
Læknisfræðilegt mat sem hlutfall af búsettum á Íslandi

7,8%

allra sem búsettir voru á Íslandi í árslok 2023 voru með 75% örorkumat.



Hér má sjá hvernig hlutfall helstu greiðsluflokka hjá TR sem byggja á læknisfræðilegu mati skiptast sem hlutfall af búsettum á Íslandi.



Helstu ástæður 75% örorkumats

Hér má sjá helstu ástæður 75% örorkumats hjá um 20.400 einstaklingum á árinu 2023. Vert er að benda á að um fyrstu greiningu í læknisvottorði er að ræða sem orsök. Að meðaltali hafa einstaklingar með örorkumat um 4 sjúkdómagreiningar, en aðeins ein telst hér sem orsök að 75% örorkumati.

Geðraskanir er helsta ástæða hjá 7.753 einstaklingum fyrir 75% örorkumati. Stoðkerfissjúkdómar koma þar á eftir hjá 4.353. Í floknum aðrar ástæður eru t.d. hjarta-, lungna- og æðasjúkdómar. Aðrar ástæður hjá 4.020 einstaklingum sem ekki koma fram á mynd skiptast á milli margra ólíkra sjúkdóma svo sem áverka, meðfæddra skerðingar og litningafrávika, krabbameins, sjúkdóma í öndunarfærum og fleira.

Konur eru fleiri en karlar í öllum flokkum í 75% örorkumati.

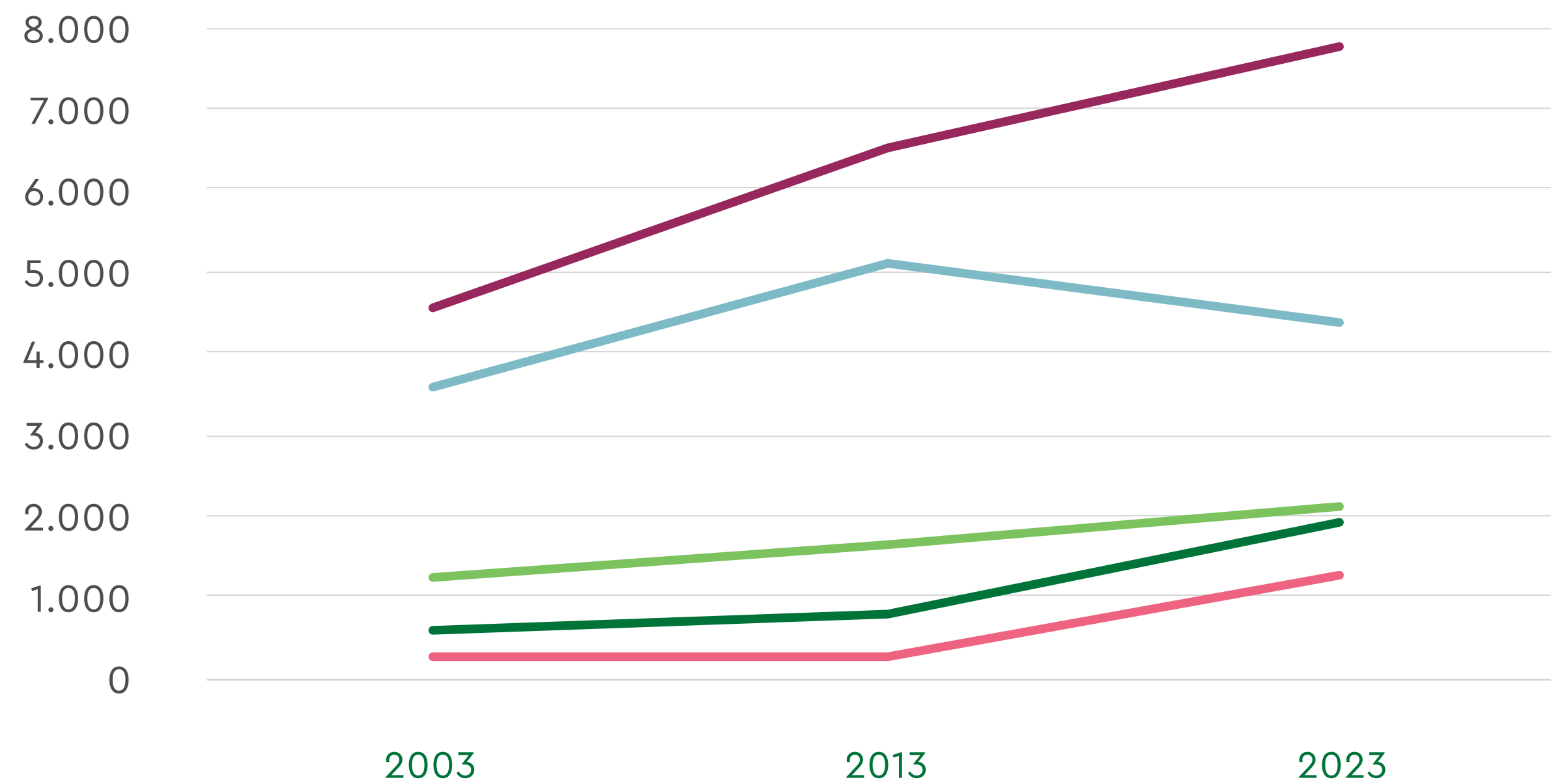
Ástæður 75% örorkumats





Þegar helstu ástæður fyrir 75% örorkumati eru skoðaðar 20 ár aftur í tímann eða frá 2003 má sjá 70% aukningu í geðröskun til ársins 2023 eða úr 4.541 einstaklingum í 7.753. Aukning hefur verið í öllum flokkum frá 2003. Stoðkerfissjúkdómar er þó eini flokkurinn sem hefur dregist saman í fjölda frá árinu 2013.

75% örorkumat frá 2003-2023



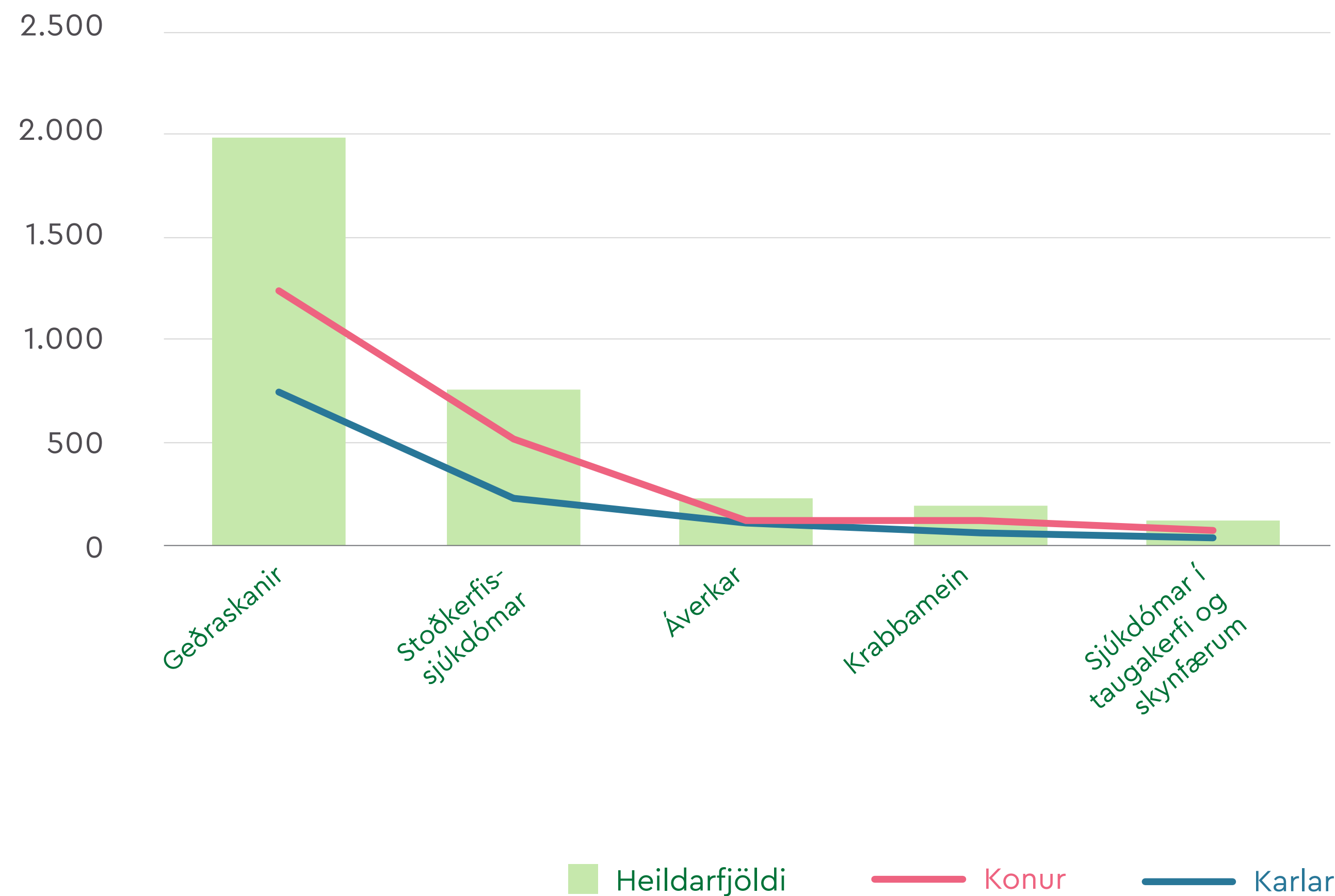
— Geðraskanir
 — Stoðkerfissjúkdómar
 — Sjúkdómar í taugakerfi og skynfærum
— Aðrar ástæður
 — Innkirtla- og efnaskiptasjúkdómar

Helstu ástæður endurhæfingarlífeyris

Hér má sjá helstu ástæður endurhæfingarlífeyris hjá um 4.000 einstaklingum á árinu 2023. Vert er að benda á að um fyrstu greiningu í læknisvottorði er að ræða sem orsök að endurhæfingarlífeyri. Að meðaltali hafa einstaklingar með endurhæfingarlífeyri um 3 sjúkdómagreiningar, en aðeins ein telst hér sem orsök.

Geðraskanir er stærsti flokkur ástæðu að endurhæfingarlífeyri hjá um 2.000 einstaklingum á árinu 2023. Stoðkerfis-sjúkdómar koma þar á eftir hjá 755 einstaklingum. Aðrar ástæður hjá 735 einstaklingum sem ekki koma fram á myndinni skiptast á milli margra ólíkra sjúkdóma svo sem sjúkdómar í blóðrásarkerfi, innkirtla- og efnaskiptasjúkdómar, meðfædd skerðing, auk annarra sjúkdóma.

Konur eru fleiri en karlar í öllum flokkum endurhæfingarlífeyris.

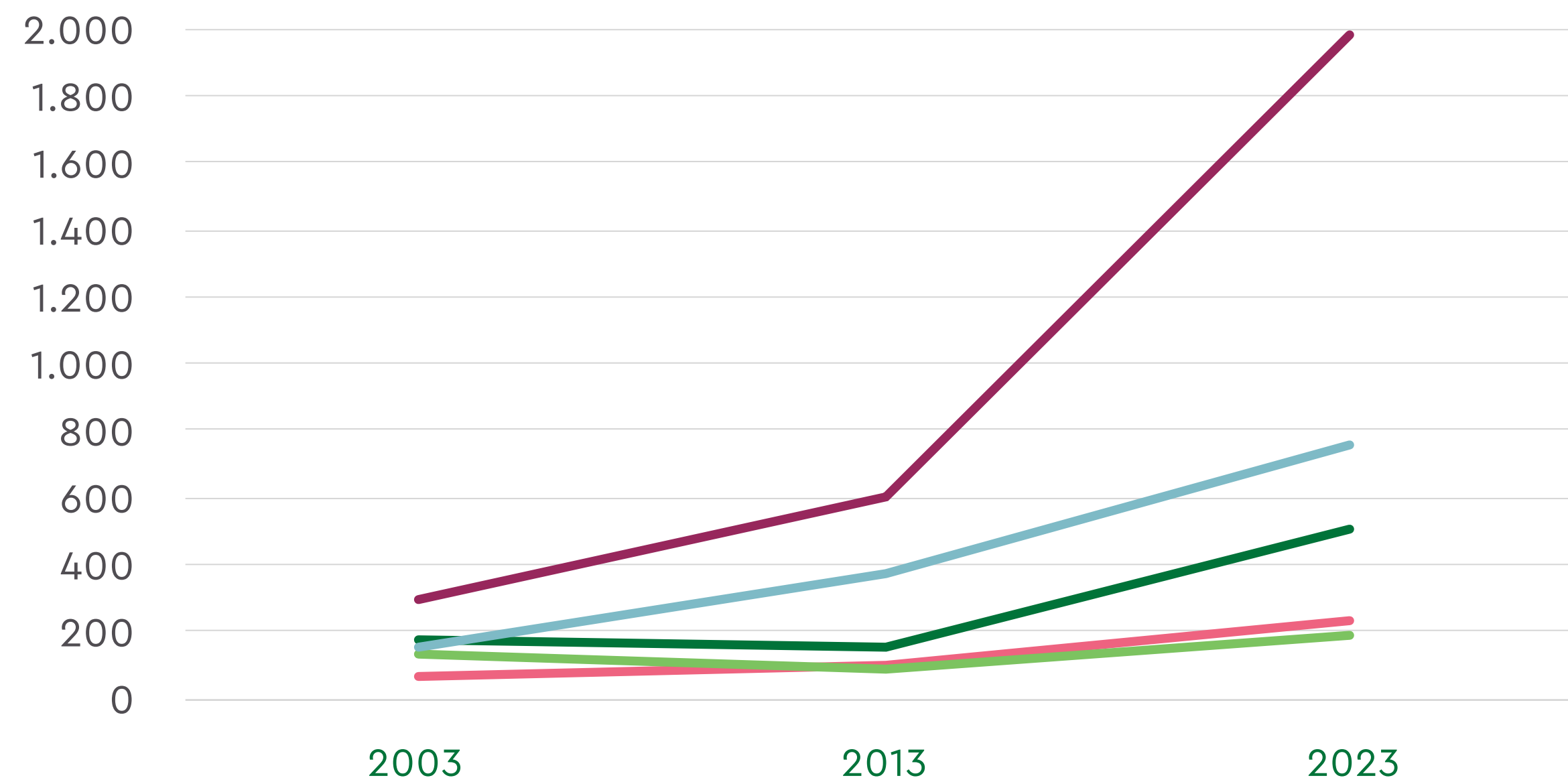




Endurhæfingarlífeyrir frá 2003-2023

Geðsjúkdómar hafa sjöfaldast sem ástæða fyrir endurhæfingarlífeyri síðastliðin 20 ár. Árið 2003 voru um 300 manns í endurhæfingu vegna geðsjúkdóma, en rétt tæplega 2.000 einstaklingar í desember 2023. Næst er aukning í stoðkerfissjúkdómum sem hefur fimmfaldast frá 2003 eða úr 150 einstaklingum í rúmlega 750. Aukning innan flokksins aðrar ástæður hefur farið úr 175 einstaklingum árið 2003 í 500 árið 2023, en þar falla undir t.d. tauga- og innkirtlasjúkdómar.

Til að gæta sem mest samræmis eru fjöldatölurnar í endurhæfingu teknar í desember hvert ár þar sem endurhæfing getur varað frá 1 mánuði og upp í eitt ár.

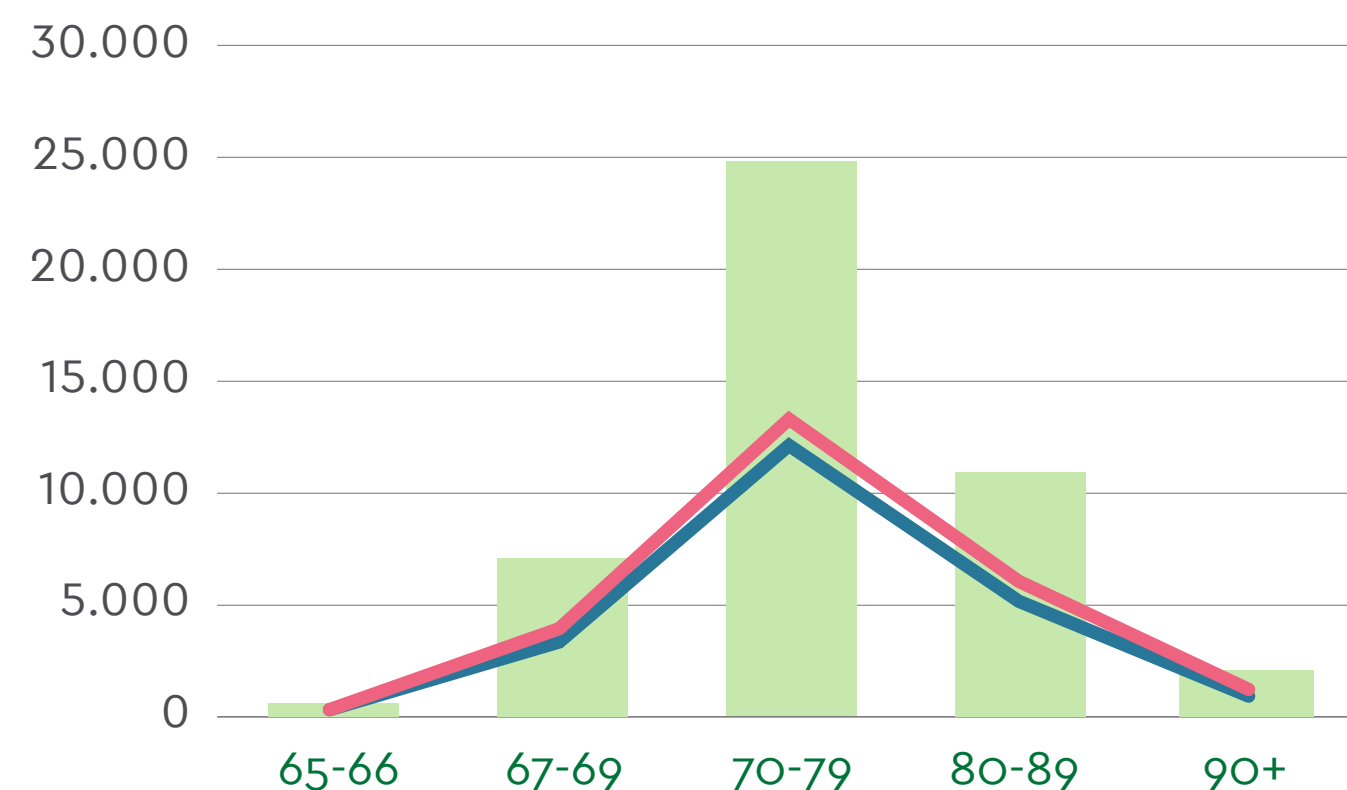


— Geðraskanir
 — Stoðkerfissjúkdómar
 — Krabbamein
— Aðrar ástæður
 — Áverkar

Lífeyri skipt eftir aldri og kyni árið 2023

■ Heildarfjöldi
— Konur
— Karlar

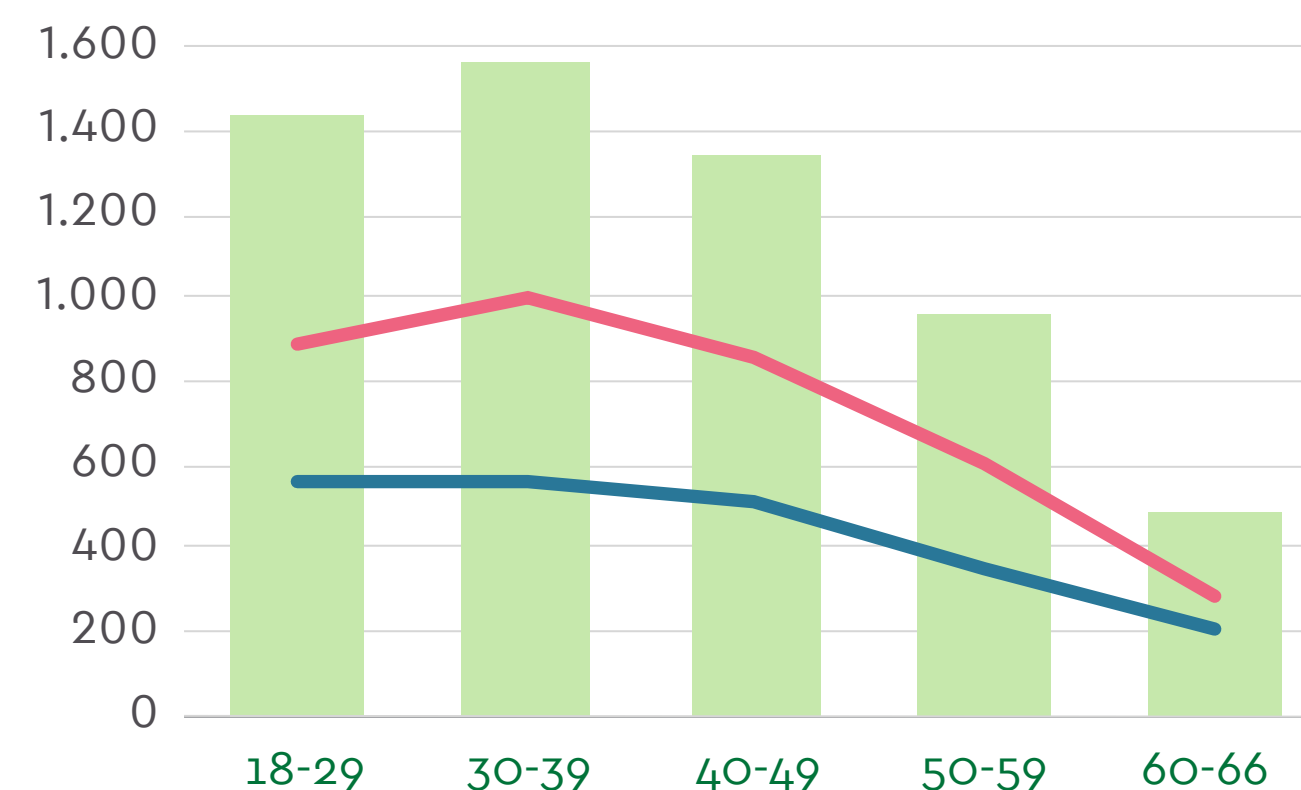
Ellilífeyrir



Ellilífeyrir

Konur eru heldur fleiri í öllum aldurshópum nema í hópnum 65-66 ára þar sem karlar eru örlítið fleiri. Langflest eru með ellilífeyri á aldrinum 70-79 ára eða um 25.000 einstaklingar.

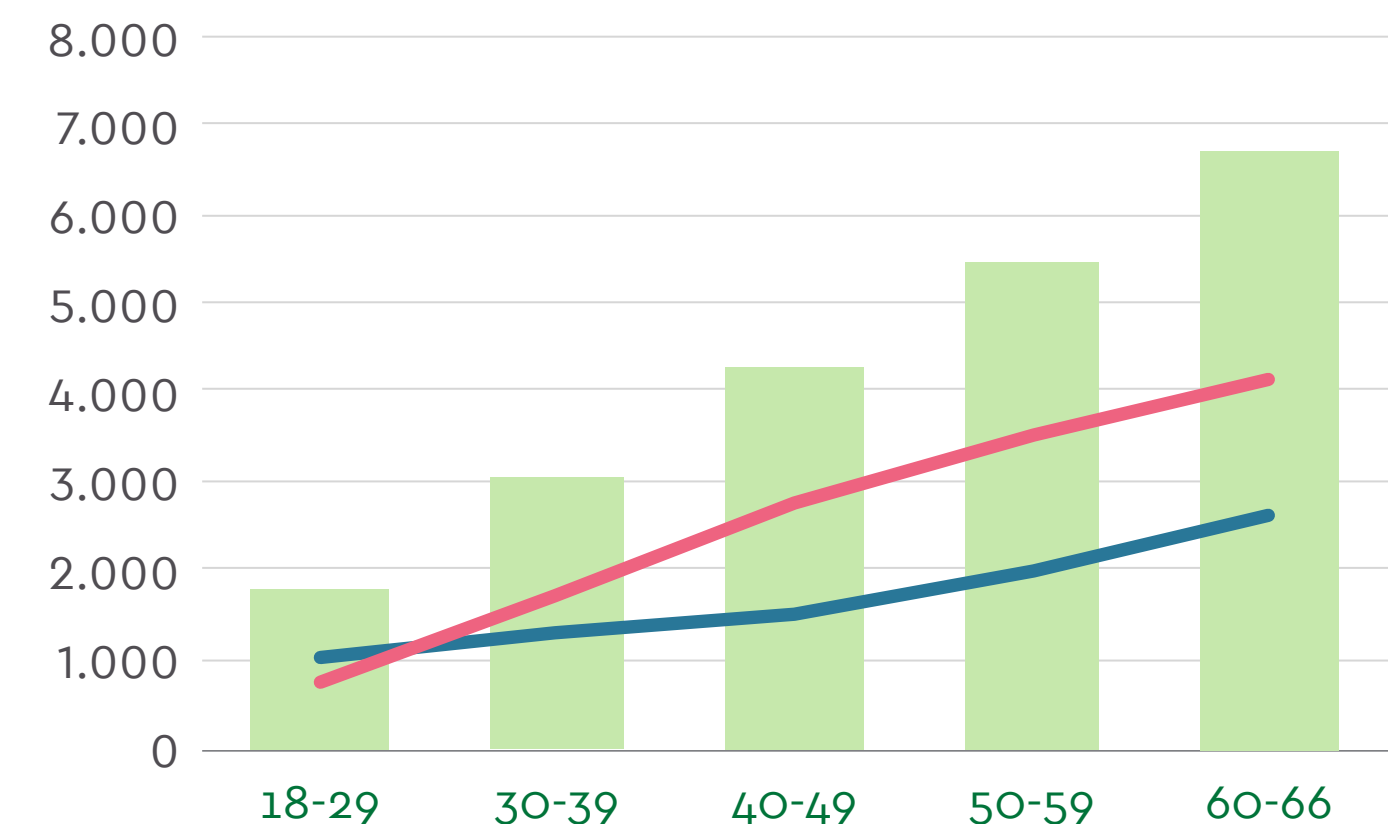
Endurhæfingarlífeyrir



Endurhæfingarlífeyrir

Konur eru að jafnaði um 60% af heildarfjölda þeirra sem eru með endurhæfingarlífeyri. Flest sem eru með endurhæfingarlífeyri eru á aldrinum 30-39 ára eða tæplega 1.600. Þar á eftir 18-29 ára, um 1.450 einstaklingar. Fæstir eru í elsta aldurshópnum 60-66 ára eða um 500 einstaklingar.

Örorkulífeyrir

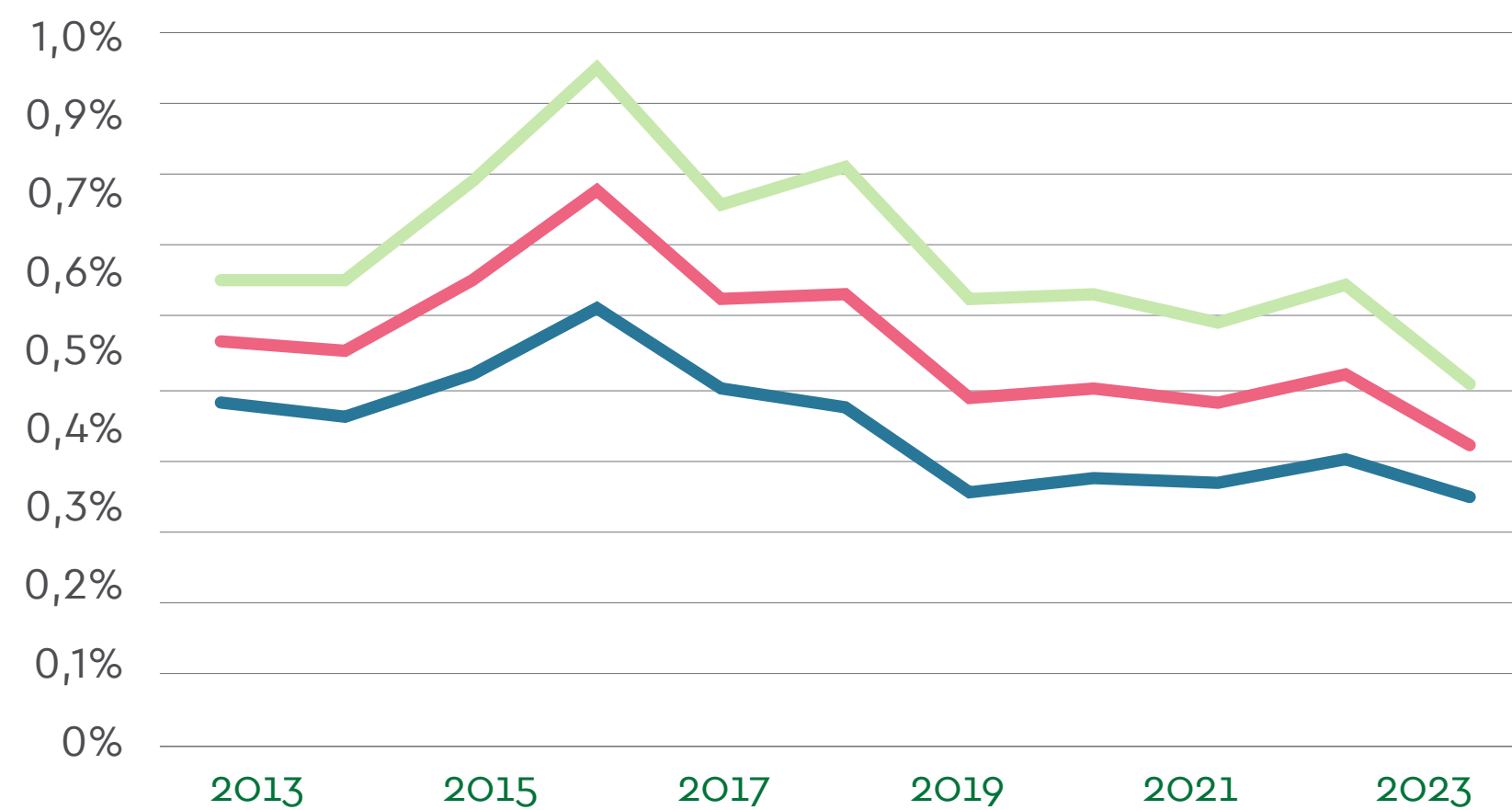


Örorkulífeyrir

Konur með örorkulífeyri eru fleiri í öllum aldurshópum nema í þeim yngsta, 18-29 ára, en þar eru karlar um 10% fleiri. Í hinum aldursflokkunum eru konur um 20-30% fleiri en karlar.

Nýgengi

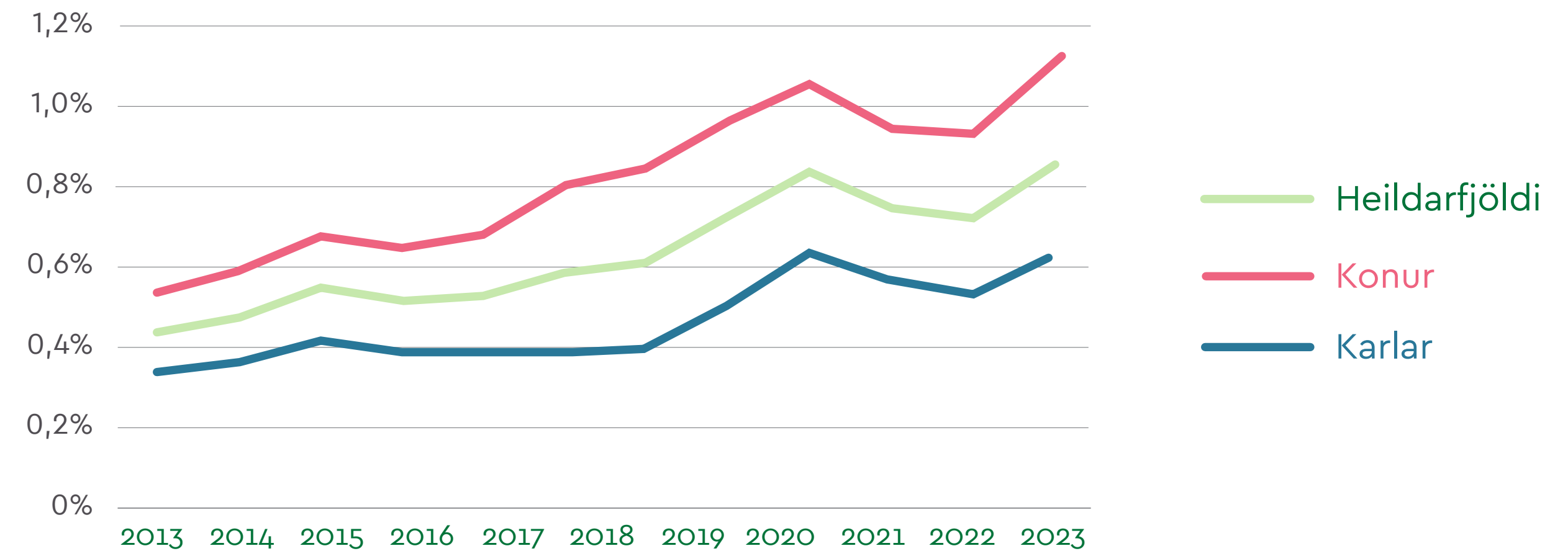
Nýgengi með 75% örorkumat sem hlutfall af búsettum á Íslandi



Nýgengi þeirra sem eru með 75% örorkumat af búsettum á Íslandi hefur hlutfallslega lækkað frá árinu 2015 úr 0,66% niður í 0,43% árið 2023.

Konur eru og hafa verið fleiri en karlar í nýgengi örorku á undanförunum 10 árum og þar af leiðandi herra hlutfall af búsettum á Íslandi. Hæst var hlutfall kvenna af búsettum á Íslandi árið 2015 um 0,8% en karla sama ár 0,52%. Árið 2023 var hlutfall kvenna af búsettum á Íslandi 0,51% en 0,36% hjá körlum.

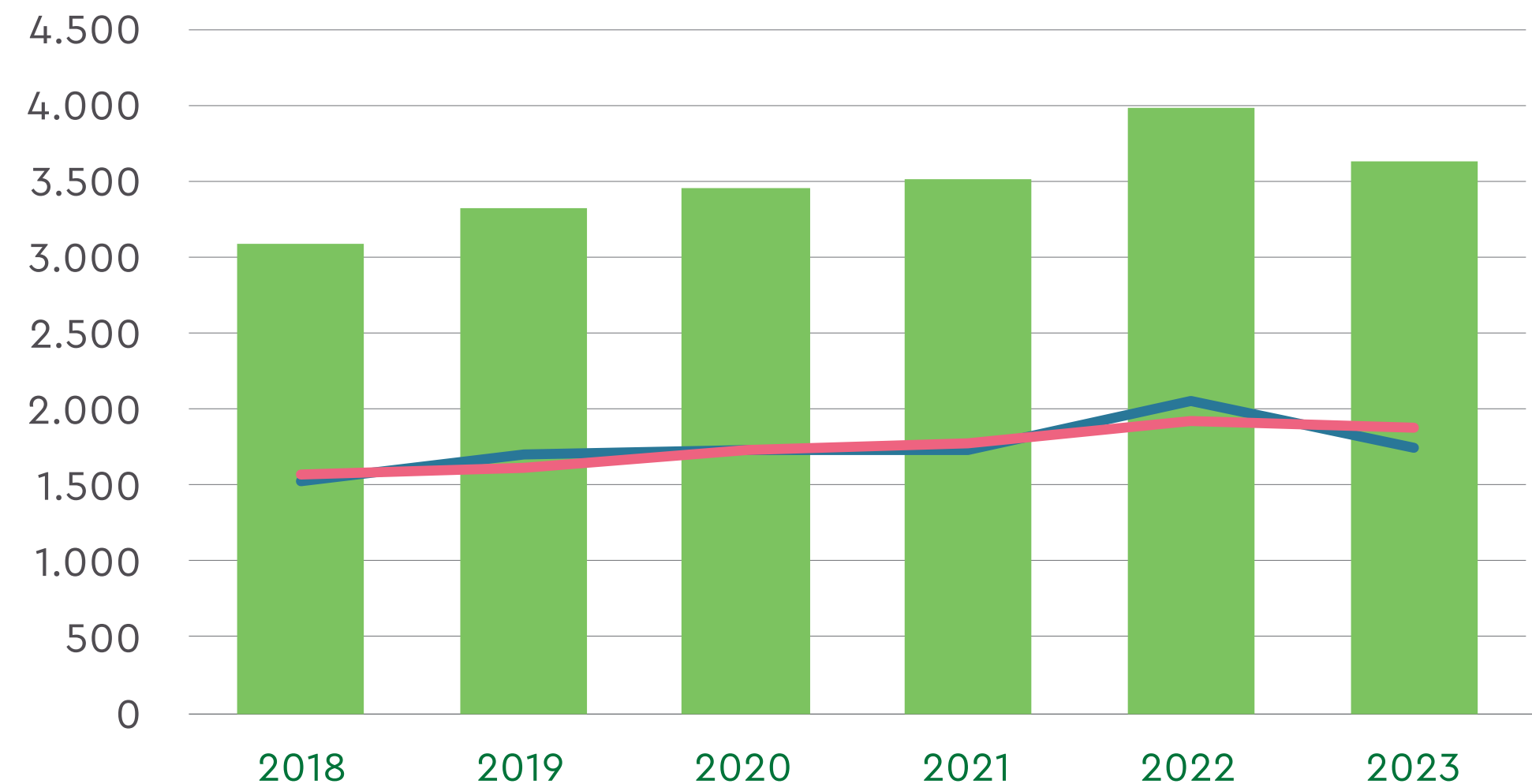
Nýgengi með endurhæfingarmat sem hlutfall af búsettum á Íslandi



Einstaklingum sem koma nýir inn á endurhæfingu hefur hlutfallslega fjölgað frá árinu 2013 úr 0,47% í 0,86% árið 2023.

Konur eru og hafa verið fleiri en karlar í hópi þeirra sem eru að fá endurhæfingarlífeyri í fyrsta sinn og þar af leiðandi herra hlutfall af búsettum á Íslandi. Lægst var hlutfall kvenna árið 2013 þegar það var 0,59% en karla sama ár, 0,37%. Hæst var hlutfall kvenna árið 2023 eða 1,13% en 0,62% hlutfall karla af búsettum á Íslandi.

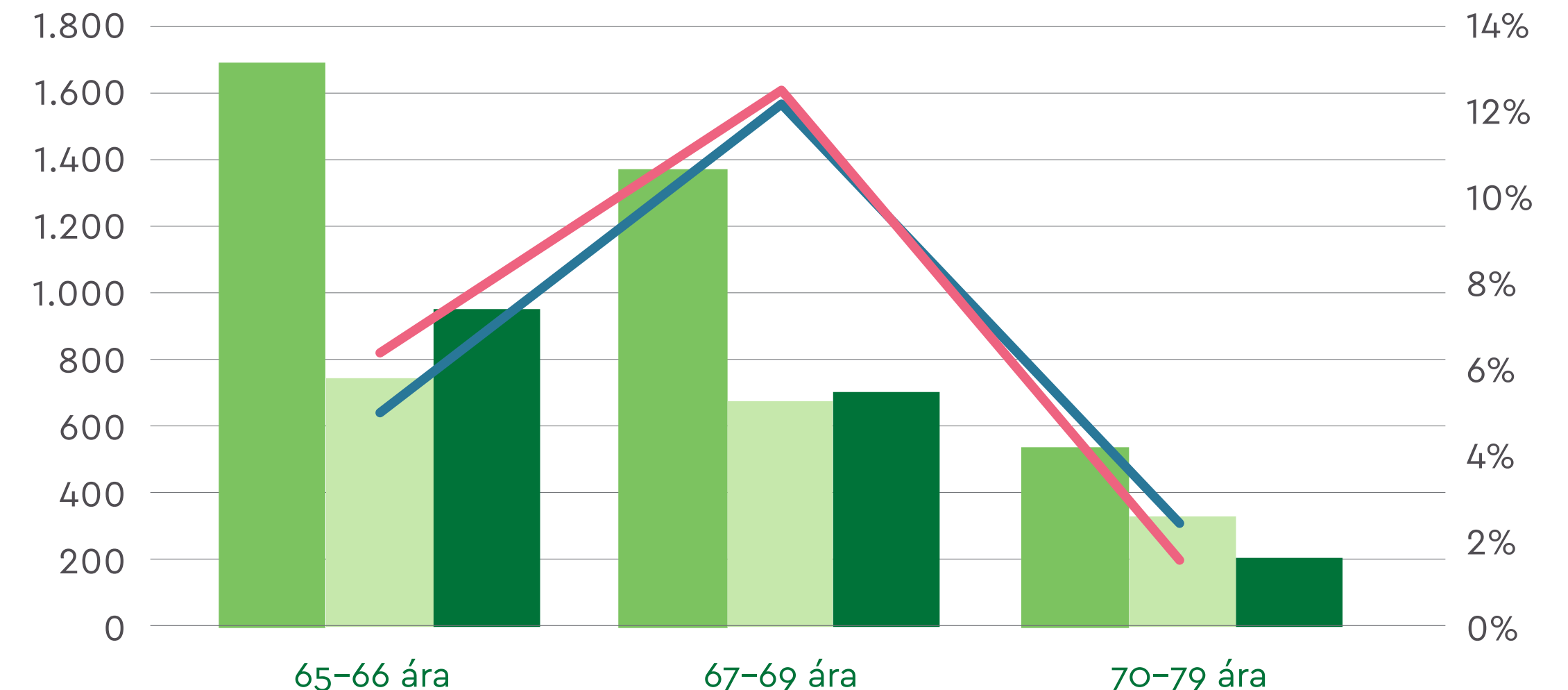
Nýjar umsóknir um ellilífeyri



Hér má sjá hvernig fjöldi þeirra ellilífeyrisþega sem sækir um ellilífeyri til TR hefur þróast frá árinu 2018. Fjöldi karla fer örlítið fækkandi en fjöldi kvenna stendur að mestu leyti í stað á milli ára.

Mesti fjöldi umsókna um ellilífeyri var árið 2022 eða tæp 4.000 en fækkar aðeins árið 2023 í tæp 3.700. Umsóknum karla fækkar.

Ellilífeyrir eftir aldri, kyni og hlutfalli af búsettum á Íslandi árið 2023



Þegar aldurskipting á nýgengi ellilífeyris er skoðuð má sjá að flest eru að koma inn á aldrinum 60-66 ára eða tæp 1.700. Því næst á aldrinum 67-69 ára sem eru tæplega 1.400, en sá hópur er jafnframt hlutfallslega stærsti hópurinn miðað við aldur búsettra á Íslandi. Hér má einnig sjá að fleiri karlar en konur eru að koma nýir inn á aldrinum 70-79 ára.

■ Heildarfjöldi ■ Karlar ■ Konur — Hlutfall karlar — Hlutfall konur

Dvöl á hjúkrunarheimili

Í dag er áhersla lögð á að einstaklingar dvelji eins lengi í heimahúsi og unnt er og þá oft með viðeigandi stuðningsþjónustu. Á ákveðnum tímapunkti getur sú staða komið upp að einstaklingur getur ekki dvalið lengur í heimahúsi og flytur þá á hjúkrunarheimili. Við slíkar breytingar stöðvast lífeyrisgreiðslur frá Tryggingastofnun. Þetta á þó ekki við um lífeyri frá lífeyrissjóðum. Fari tekjur einstaklings sem býr á hjúkrunarheimili yfir ákveðin viðmiðunarmörk kann viðkomandi að þurfa að greiða með sér. TR hefur það hlutverk að reikna út hvort og þá hversu mikið viðkomandi getur þurft að greiða í dvalarkostnað. Árið 2023 tilgreindu þágildandi reglur að einstaklingur sem greiddi dvalarkostnað vegna dvalar á hjúkrunarheimili héldi eftir að lágmarki 118.525 kr. af tekjum sínum á mánuði eftir skatt. Tekjulágir einstaklingar geta átt rétt á að fá greitt ráðstöfunarfé frá TR en sækja þarf um slíkar greiðslur.

Mikilvægur stuðningur til fjölskyldna



Tryggingastofnun gegnir mikilvægu hlutverki til stuðnings fjölskyldum með greiðslum vegna ýmissa málaflokka. Á meðal greiðslna eru t.d. mæðra- og feðralaun en einstæðir foreldrar tveggja barna eða fleiri geta sótt um greiðslur sem ekki eru tekjutengdar en skattskyldar. Þá hefur TR milligöngu um að greiða meðlag til framfærslu barna á grundvelli meðlagsúrskurða. Einnig er hægt að skila inn úrskurði frá sýslumanni vegna sérstakra útgjalda sem viðkoma börnum, t.d. vegna skírnar eða fermingar.

Barnalífeyrir

Greiddur er barnalífeyrir vegna barna yngri en 18 ára til einstaklinga sem uppfylla skilyrði um örorku- eða endurhæfingarlífeyri. Barnalífeyrir er einnig greiddur til forráðamanna barna í tilvikum þar sem foreldri er ekki til staðar, eins og vegna andláts foreldris eða þegar barn er ekki feðrað. Forráðamenn barna sem fá greiddan barnalífeyri vegna andláts geta einnig sótt um endurgreiðslu vegna sérstakra útgjalda eins og t.d. vegna skírnar eða fermingar.

Ungmenni

Jafnframt greiðir TR vegna náms ungmenna, 18-20 ára, með greiðslu barnalífeyris ef foreldrar eru lífeyrisþegar, þegar foreldrar eru ekki til staðar eða þegar sýslumaður hefur úrskurðað um efnaleysi foreldra. Barnalífeyrir vegna náms er tekjutengdur en skattfrjáls.

Ungmenni 18-20 ára geta einnig sótt um greiðslu menntunarmeðlags en þá heldur meðlagsskylda foreldris áfram en greiðslan fer til ungmennis en ekki foreldris. Sýslumenn um land allt staðfesta samninga sem þessa eða úrskurða um slíkt framlag en TR annast milligöngu um þessar greiðslur.

Greiðslur til einstæðra foreldra

Mæðra- og feðralaun eru greiðslur til einstæðra foreldra sem eru búsett á Íslandi, hafa tvö börn eða fleiri á sínu framfæri og deila sama lögheimili og börnin sem greitt er með.



Umönnunargreiðslur

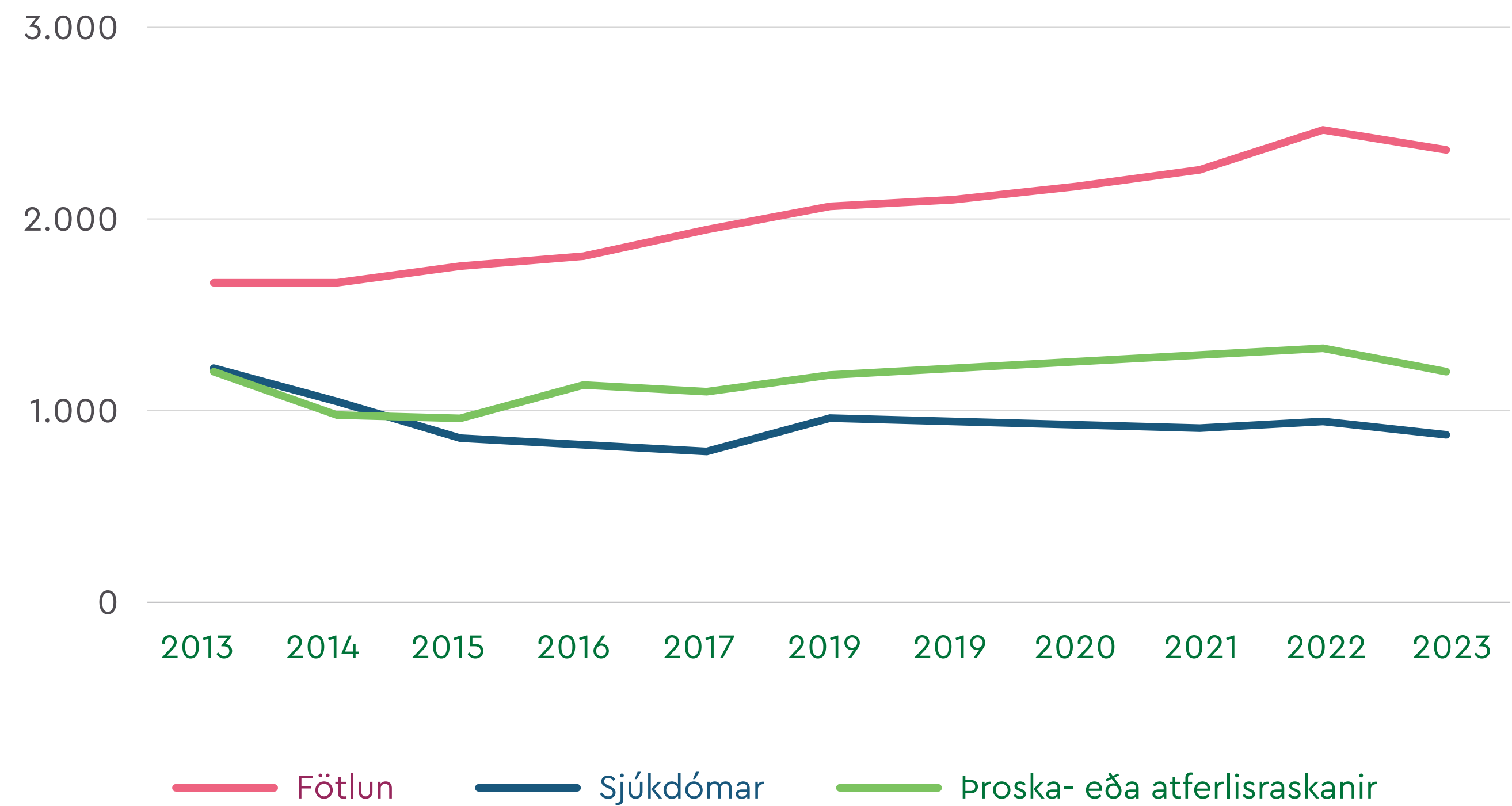
Markmið umönnunargreiðslna er að veita fjárhagslegan stuðning til framfæranda fatlaðra og/eða langveikra barna og barna með þroskaraskanir. Hægt er að sækja um umönnunargreiðslur þegar umönnun barns er umfram það sem almennt getur talist eðlilegt hjá börnum á sama aldri. Greiðslurnar eru skattfrjálssar og eru veittar til 18 ára aldurs barns.

Umönnunargreiðslur eru ákvarðaðar eftir flokkum og greiðslustigum út frá umönnunarpörf barns. Þegar umönnunarmat fer fram er horft til sjúkdómsgreiningar, færni og umönnunarþarfar barns. Flokkarnir eru fimm og þau börn sem hafa mesta þörf fyrir umönnun eru í flokk 1 en það eru börn sem vegna mjög alvarlegrar fötlunar eða sjúkdóms eru algjörlega háð öðrum með hreyfifærni og/eða flestar athafnir daglegs lífs. Í flokki 5 eru börn með vægari þroskaraskanir, atferliraskanir eða sjúkdóm þurfa aðstoð, þjálfun og eftirlit sérfræðinga. Fjárhæðir eru háðar umönnunarmati sem skiptist í fimm flokka, en flokkur 5 veitir umönnunarkort til lækkunar á heilbrigðisþjónustu, en ekki er um greiðslur að ræða.

Að meðaltali fá foreldrar 4.500 barna umönnunargreiðslur á ári. Sá fjöldi nemur um 3% af heildarfjölda barna á aldrinum 0-18 ára á Íslandi.

Flokkun umönnunarmats

Umönnunarmat er flokkað eftir fötlun, sjúkdómi og þroska- eða atferliröskun barns. Tæplega 50% umönnunarmata er vegna barna með fötlun og hefur það hlutfall aukist undanfarin ár. Í ákveðnum tilfellum er hægt að óska eftir afturvirkum greiðslum í allt að tvö ár og geta því tölur fyrir árin 2022 og 2023 breyst.

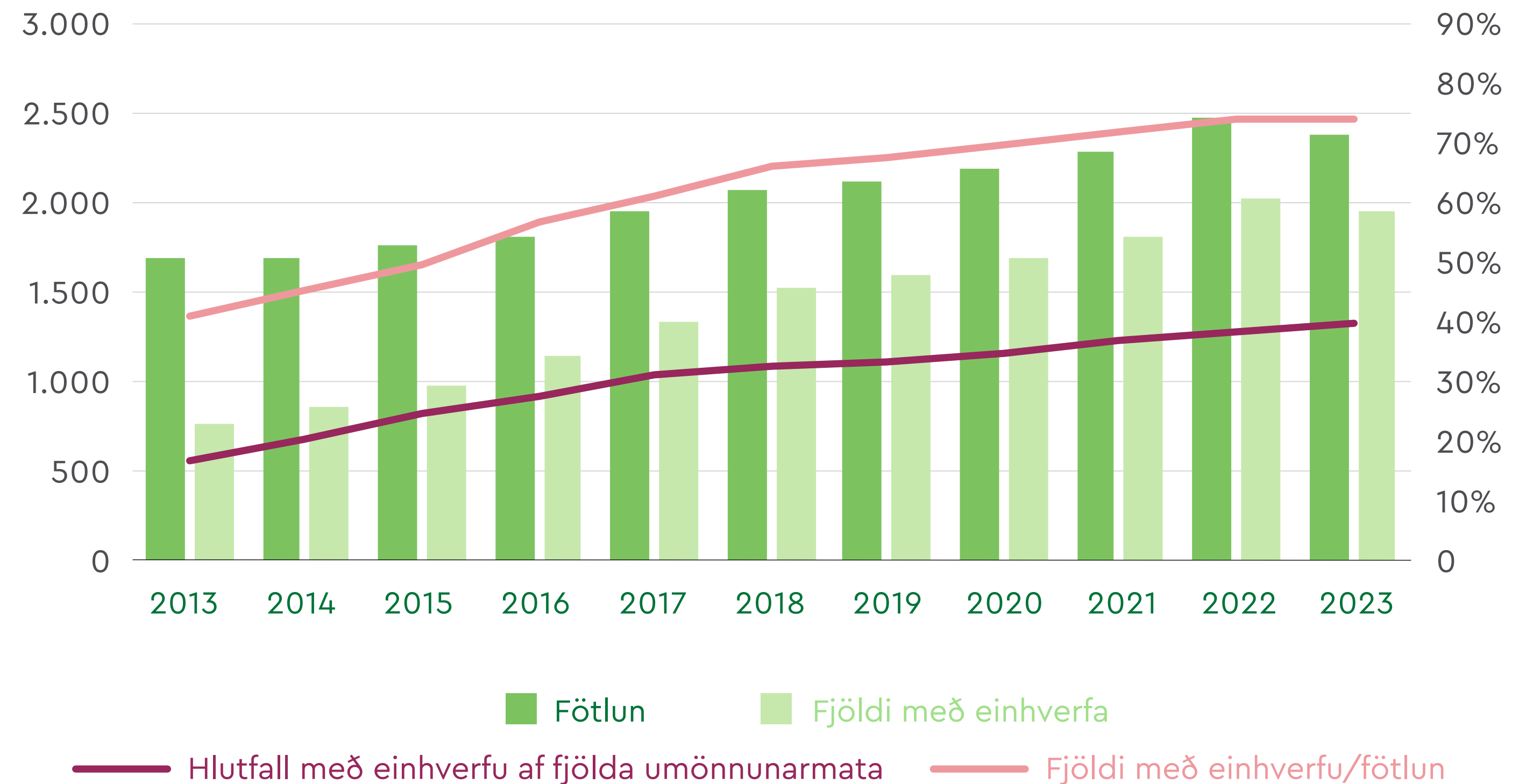


Fjöldi fatlaðra barna með einhverfu

Um 80% barna sem eru með fötlun eru með greininguna einhverfu eða ódæmigerða einhverfu.



Fjöldi fatlaðra barna með dæmigerða einhverfu og ódæmigerða einhverfu





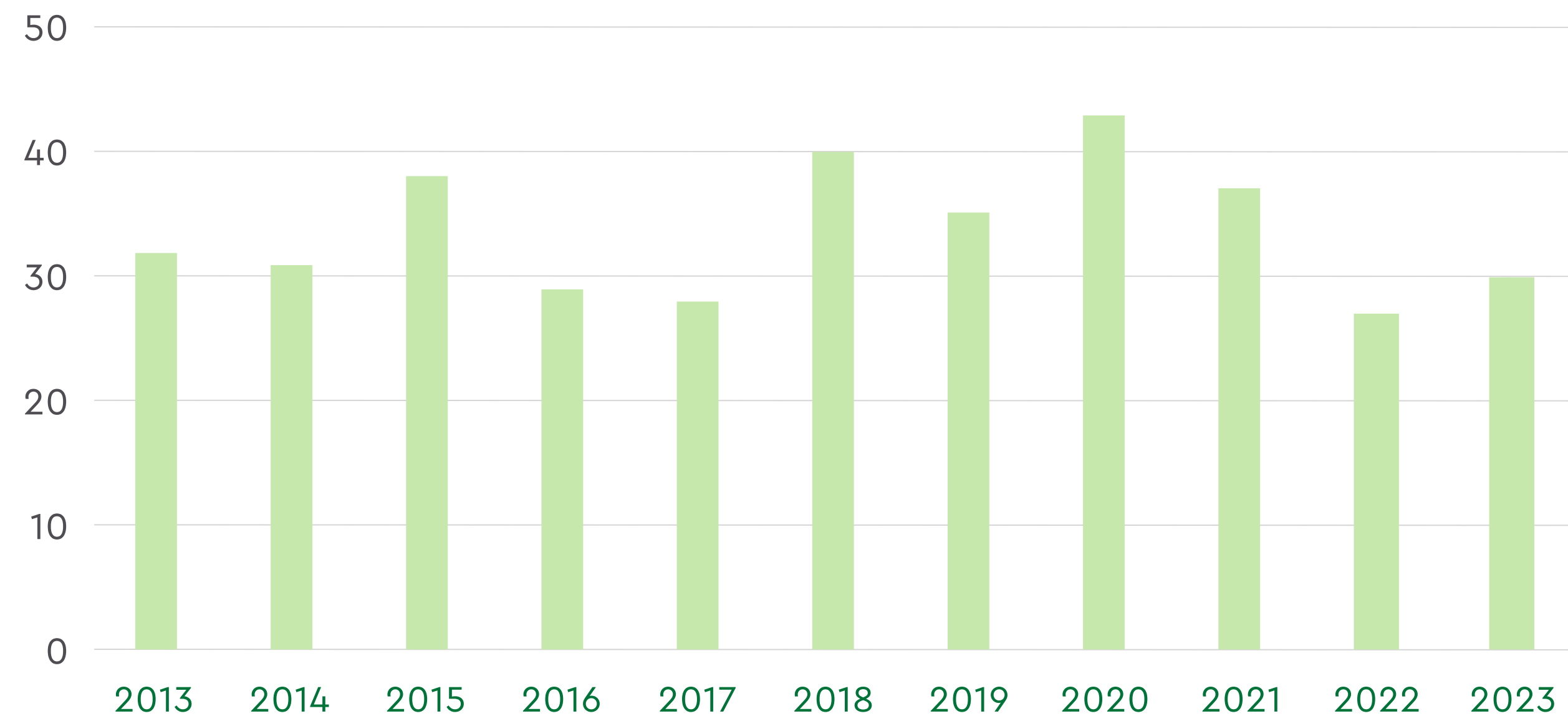
Foreldragreiðslur

Foreldragreiðslur eru greiðslur til foreldra sem hvorki geta stundað vinnu né nám vegna veikinda eða fötlunar barna sinna. Megin skilyrði fyrir foreldragreiðslum er að foreldri hafi lokið áunnum rétti frá atvinnurekanda og úr sjúkrasjóði. Vandri barns þarf að uppfylla ákveðin skilyrði og geta börnin vegna fötlunar og/eða veikinda ekki verið í vistun á vegum opinberra aðila. Foreldragreiðslur eru fyrir foreldra barna á aldrinum 0 – 18 ára.

Foreldragreiðslur skiptast í: Vinnumarkaðsgreiðslur, grunnreiðslur og greiðslur til námsmanna.

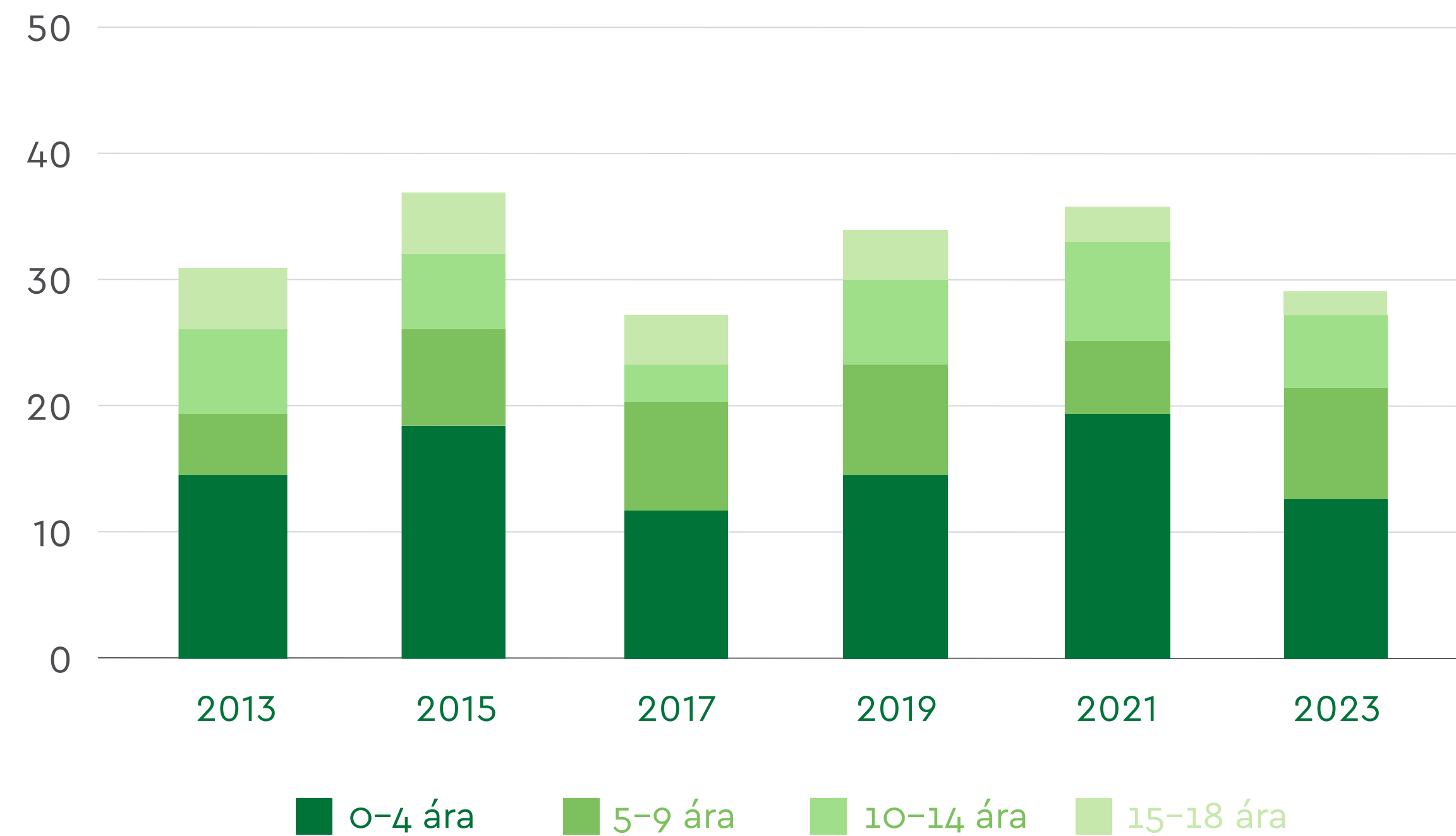
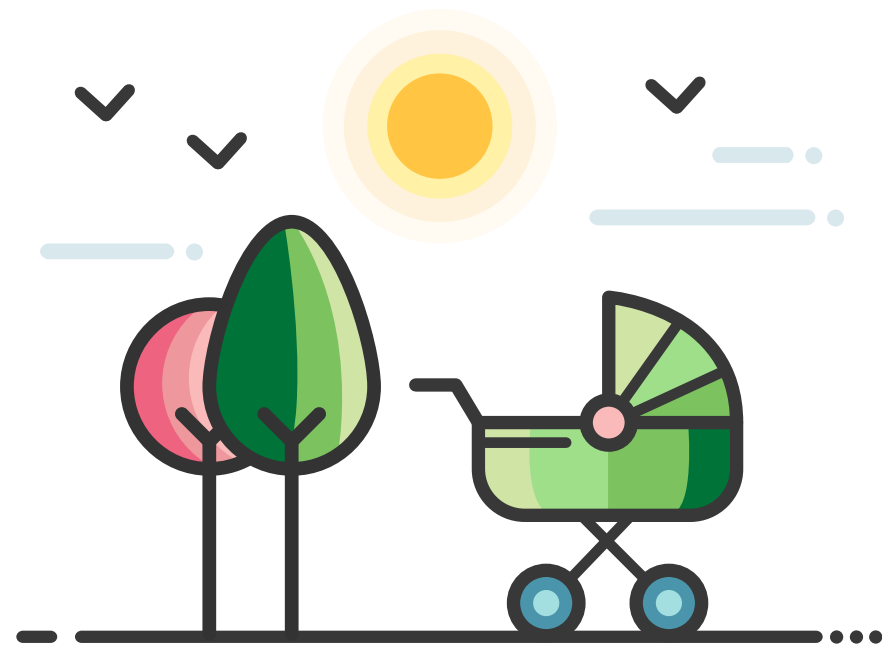
Árið 2023 voru 30 einstaklingar með foreldragreiðslur, af þeim fjölda voru níu vegna fötlunar og 21 vegna sjúkdóms barns.

Fjöldi einstaklinga sem fengu foreldragreiðslur 2013-2023



Aldursskipting barna vegna foreldragreiðslna

Algengast er að greiddar séu foreldragreiðslur vegna mjög ungra barna, þ.e. 0-4 ára.



Greiðslur

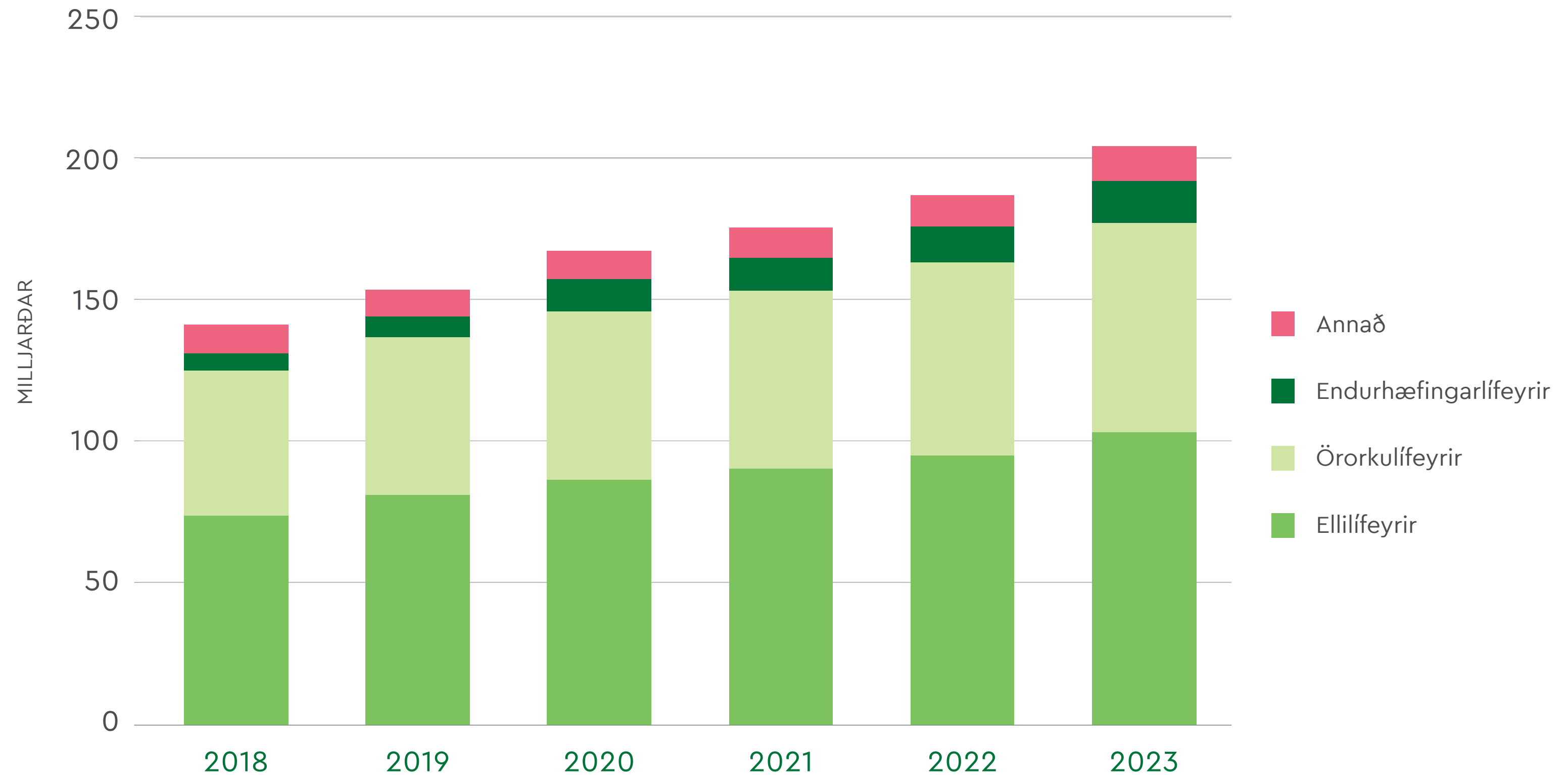


Heildargreiðslur

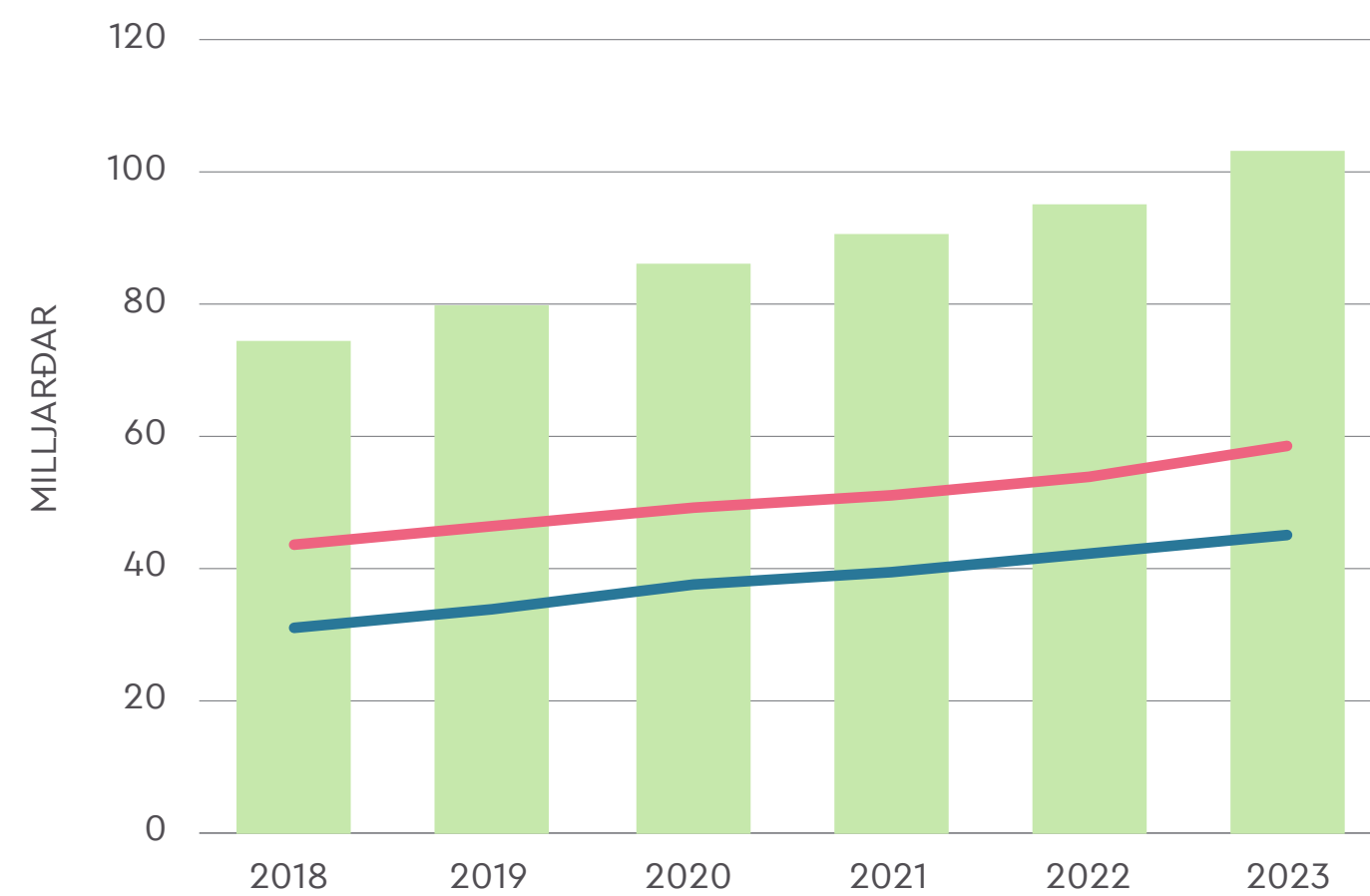
Tryggingastofnun greiðir mánaðarlega til u.þ.b. 74 þúsund einstaklinga og voru heildargreiðslur rúmlega 204 milljarðar króna vegna ársins 2023 en um 186 milljarðar króna vegna ársins 2022. Helstu greiðsluflokkar TR eru ellilífeyrir, örorku- og endurhæfingarlífeyrir. Aðrir flokkar eru t.d. barnalífeyrir, umönnunargreiðslur, heimilisuppbót og bílastyrkur, svo eitthvað sé nefnt.

Hér má sjá hvernig greiðslur hafa vaxið á undanförunum árum og hvernig skiptingin er á milli stærstu málaflokkanna. Heildargreiðslurnar sýna greiðslur miðað við réttindi á umræddum árum að meðtalinni staðgreiðslu.

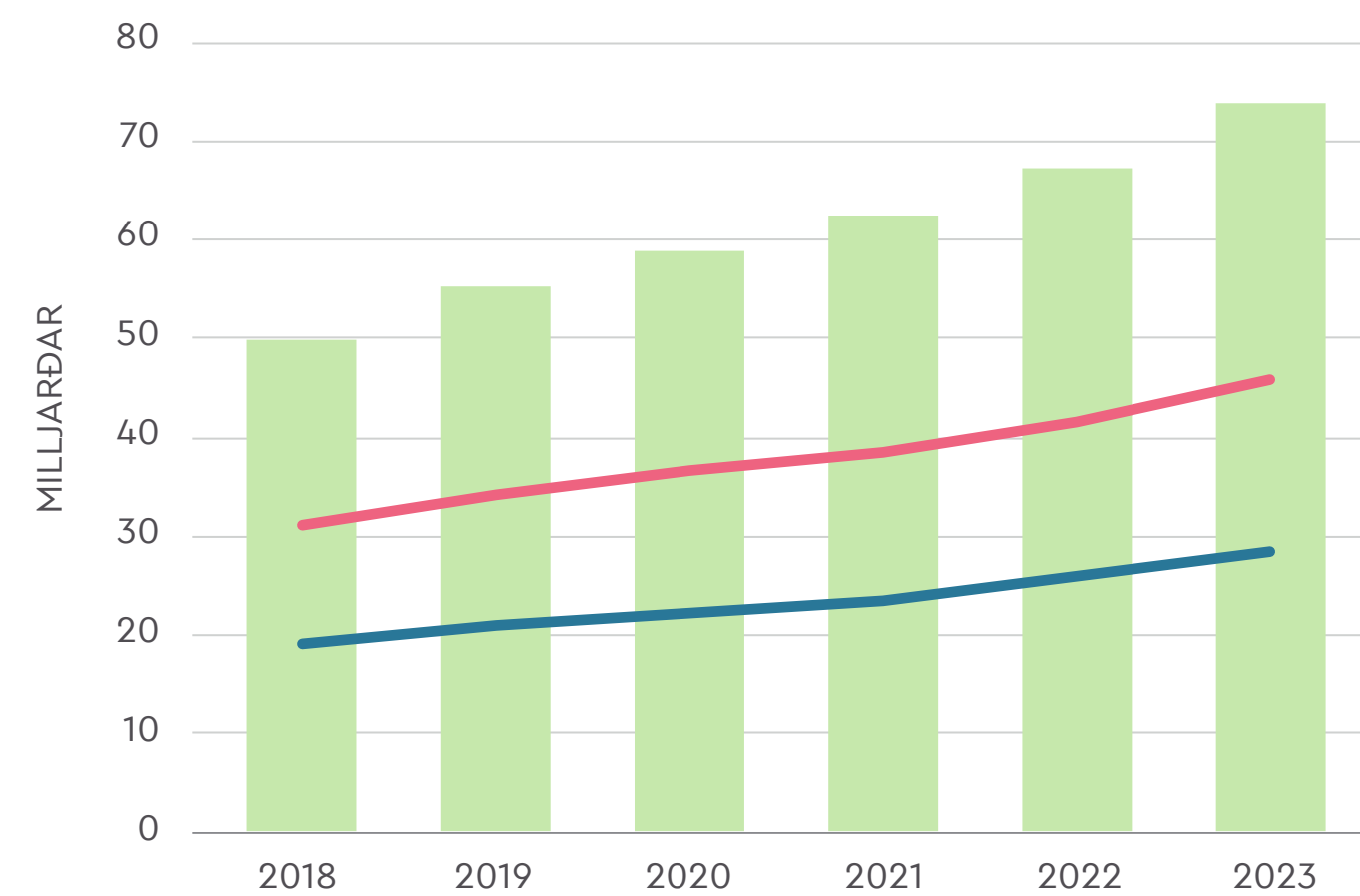
Heildargreiðslur helstu málaflokka 2013-2023



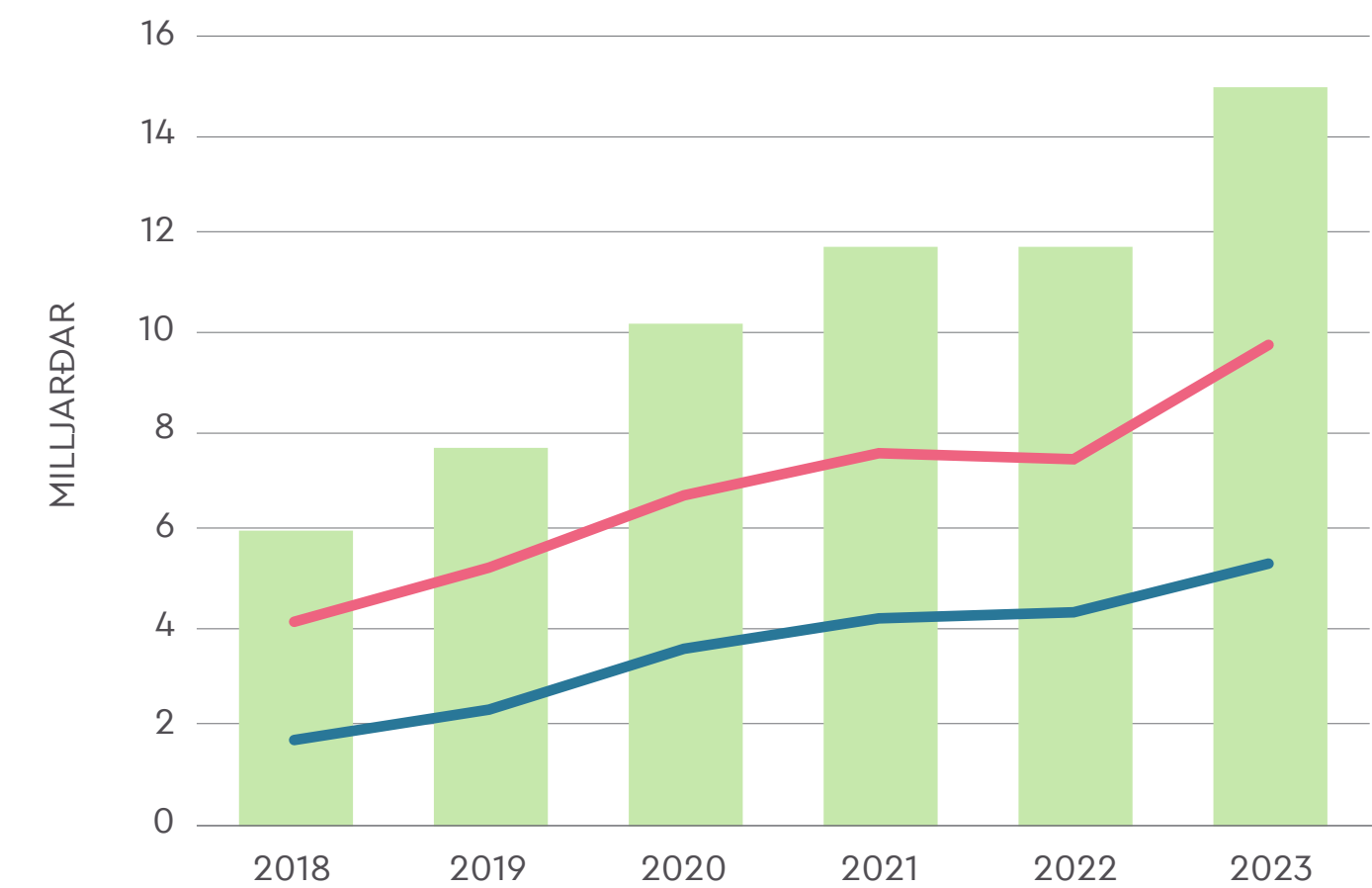
Ellilífeyrir greiðslur



Örorkulífeyrir greiðslur



Endurhæfingarlífeyrir greiðslur



■ Heildargreiðslur

— Karlar

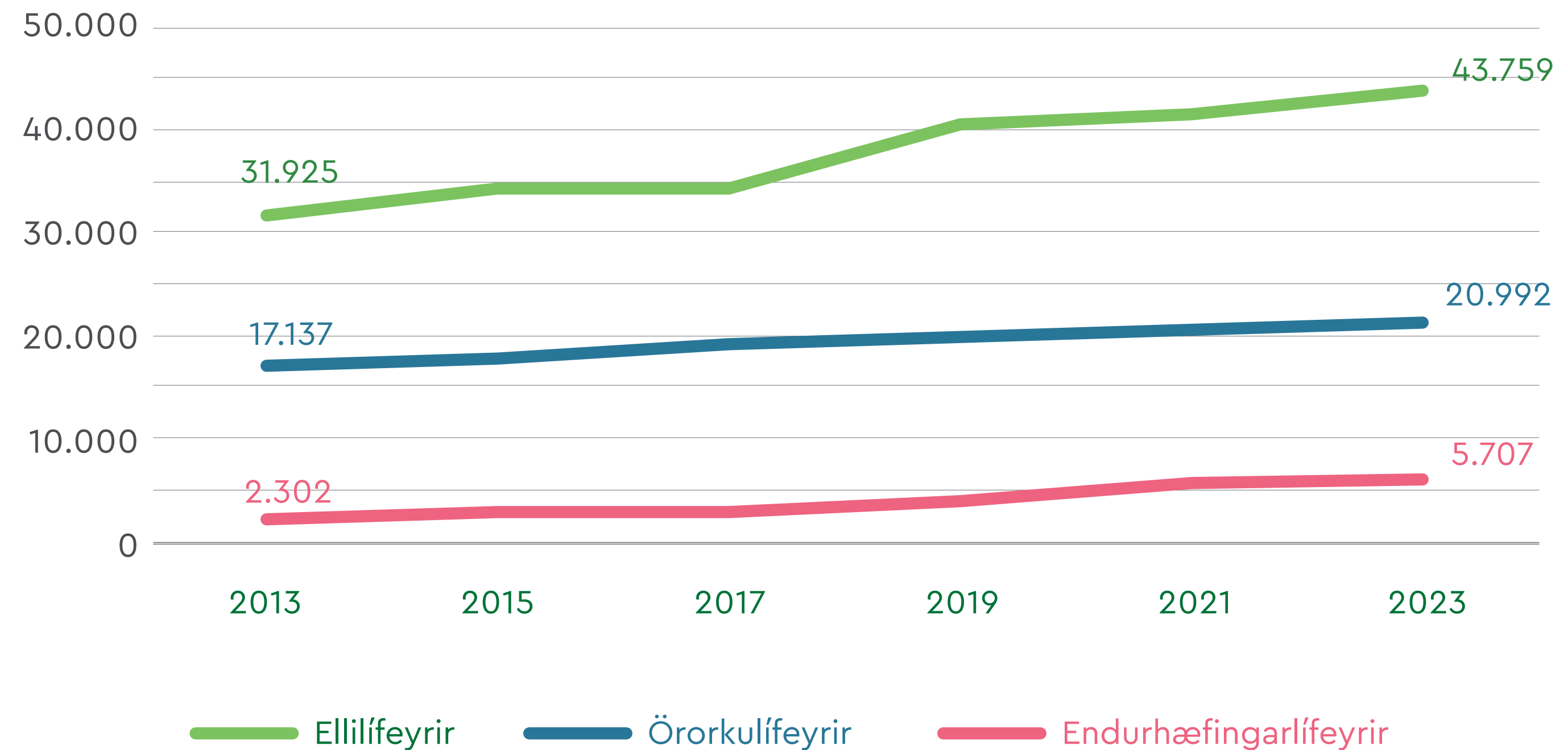
— Konur



Greiðsluþegum fjölgar

Helstu greiðsluflokkar TR eru ellilífeyrir, örorkulífeyrir og endurhæfingarlífeyrir. Frá árinu 2013 hefur ellilífeyrisþegum sem fá greiðslur frá TR fjölgað úr 31.925 í 43.759 eða um 37%. Örorkulífeyrisþegum hefur fjölgað úr 17.137 í 20.992 á sama árabili eða um 26% og fjöldi endurhæfingarlífeyrisþega farið úr 2.302 í 5.707. Margir sem fá endurhæfingarlífeyri fá hann aðeins greiddan hluta úr ári.

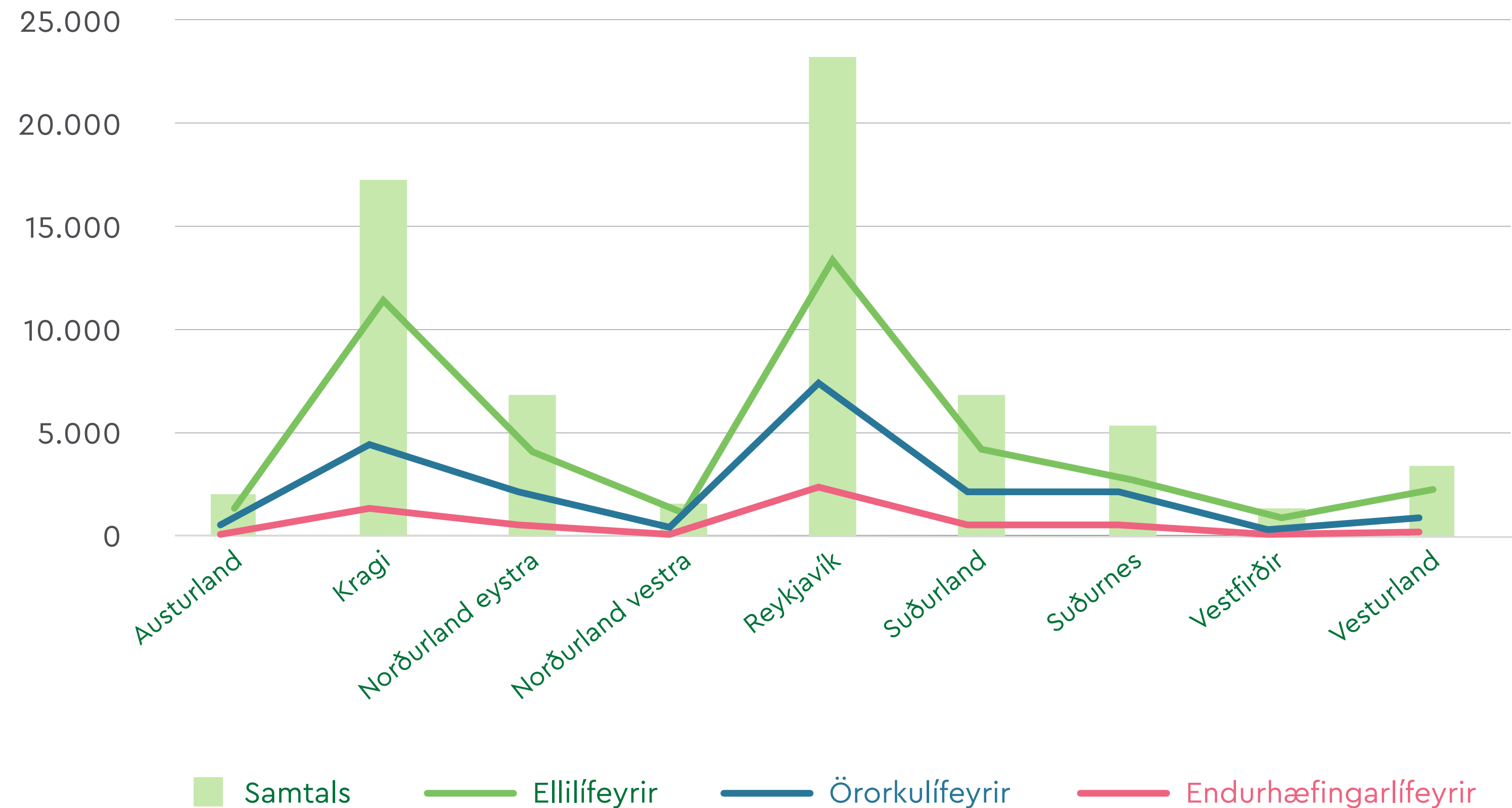
Fjöldi einstaklinga sem fengu greitt 2013-2023



Helstu greiðslur eftir landshlutum

Hér má sjá fjölda einstaklinga í greiðsluflokkunum elli-, örorku- og endurhæfingarlífeyri, skipt eftir landshlutum. Flest sem fá greitt eru búsett í Reykjavík og á höfuðborgarsvæðinu (Kraganum). 13 þúsund ellilífeyrisþegar búa í Reykjavík og um 11 þúsund í Kraganum.

Helstu greiðslur eftir búsetu 2023

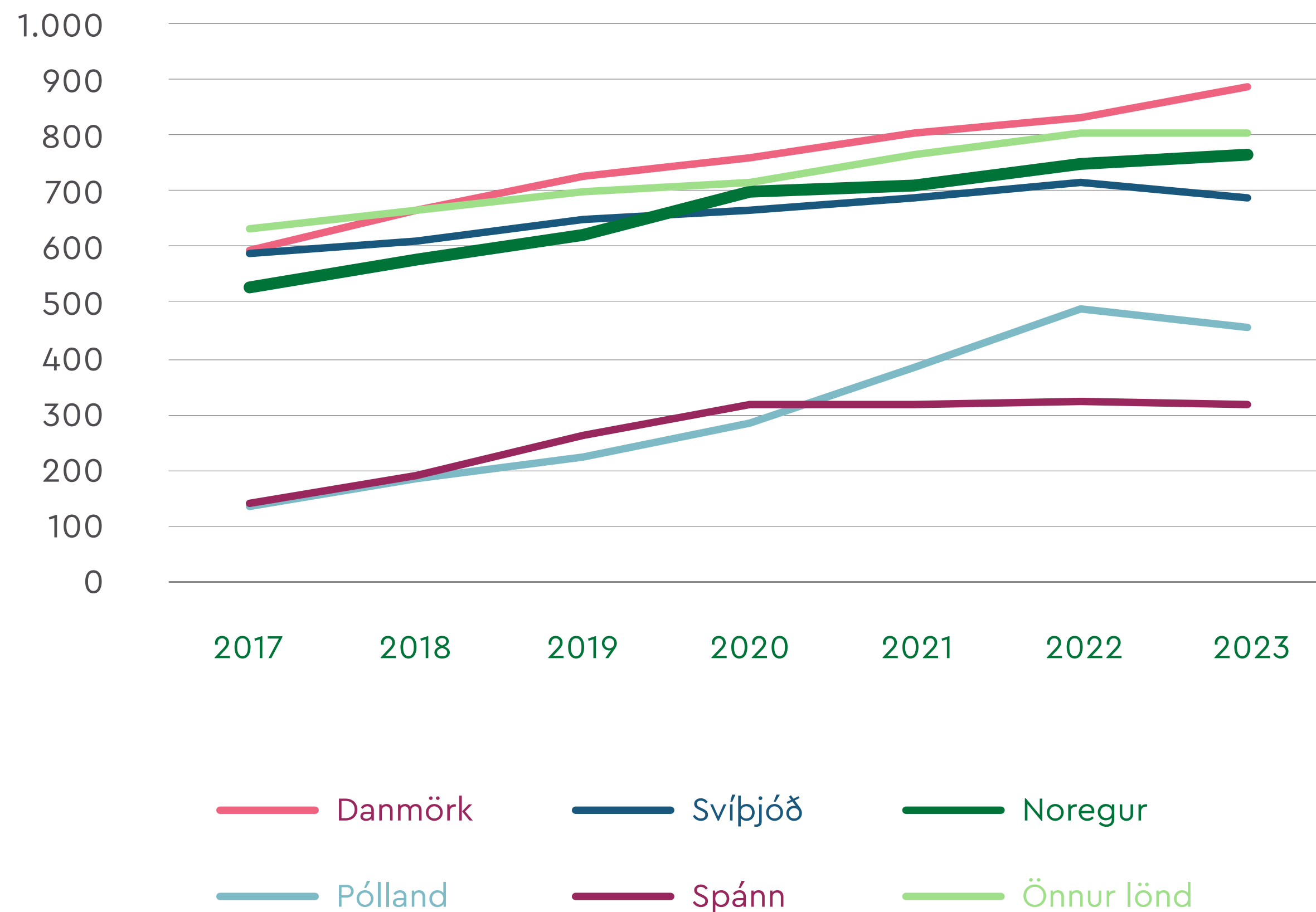


Erlend málefni

Íslenskt samfélag hefur tekið miklum breytingum á síðastliðnum árum. Hreyfanleiki á milli landa hefur verið mikill og þá sérstaklega eftir EES-samninginn 1994 sem tryggir réttindi frá einu landi til annars. Fjöldi einstaklinga hefur komið til Íslands í leit að atvinnu, einhverjir hafa í lengst á meðan aðrir hafa ákveðið að snúa aftur til heimalanda sinna. Þetta á einnig við um Íslendinga sem margir hafa nýtt sér að stunda nám og/eða starfa í öðru EES-ríki. Þannig eiga sífellt fleiri lífeyrisréttindi í öðru landi og er það hlutverk TR að vera milliliður umsókna á EES-svæðinu.

Hér má sjá hvernig þróun hefur verið í greiðslum til annarra landa frá árinu 2017.

Fjöldi greiðslna eftir löndum 2017-2023



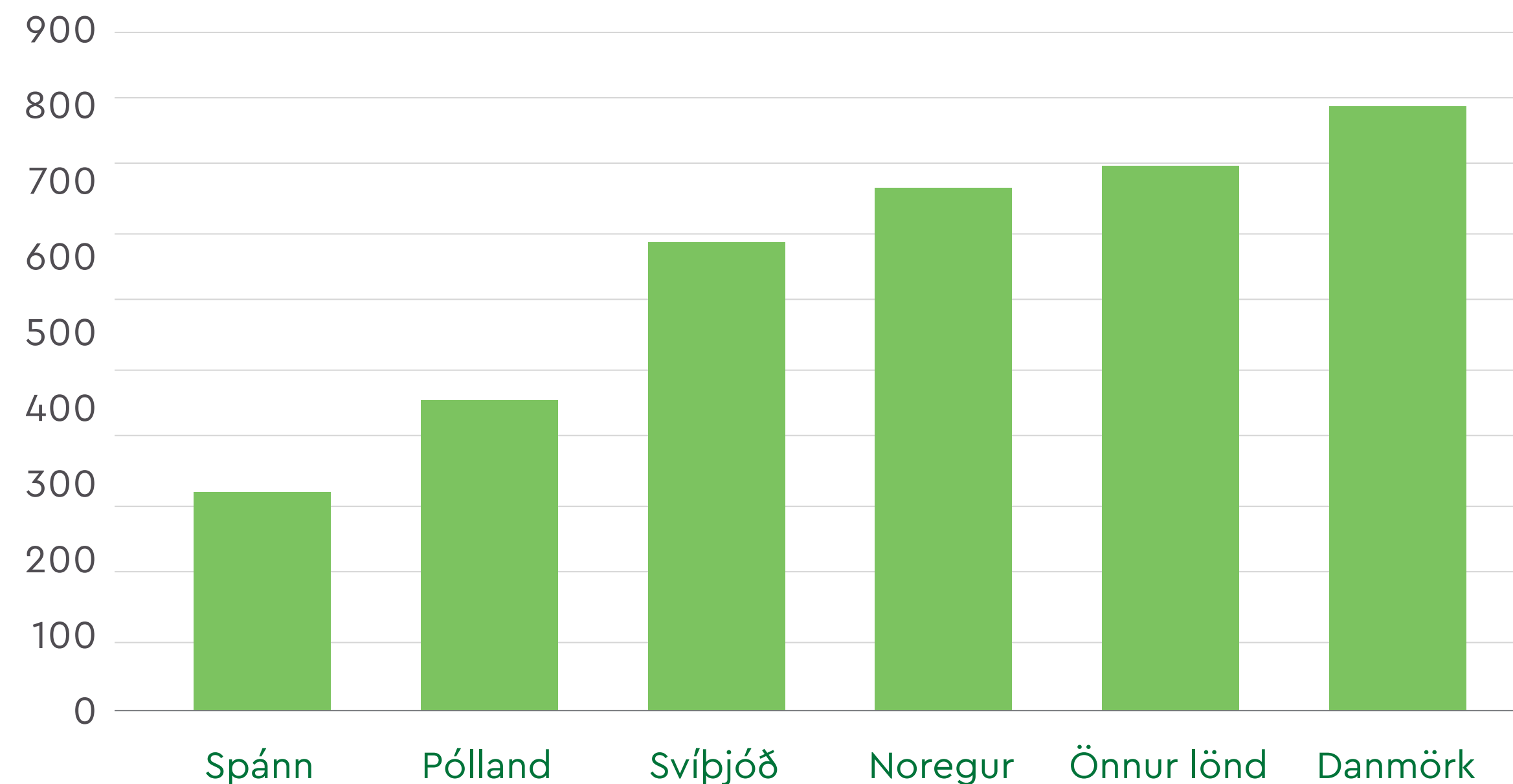
Greiðslur eftir löndum

Flestar erlendar greiðslur, til þeirra sem voru búsettir erlendis árið 2023 en eiga rétt frá Íslandi, fóru til tæplega 900 einstaklinga sem voru búsettir í Danmörku. Um 700 greiðslur fóru til einstaklinga sem höfðu búsetu í Svíþjóð annars vegar og í Noregi hins vegar. Rúmlega 450 einstaklingar sem fengu greiðslur voru búsettir í Póllandi og rúmlega 300 á Spáni.



Samtals var greitt til 40 mismunandi landa árið 2023 og má þar telja efst löndin Bandaríkin, Þýskaland, Bretland, Portúgal og Færeyjar.

Fjöldi greiðslna eftir löndum 2023





Greiðslur inn á erlenda reikninga

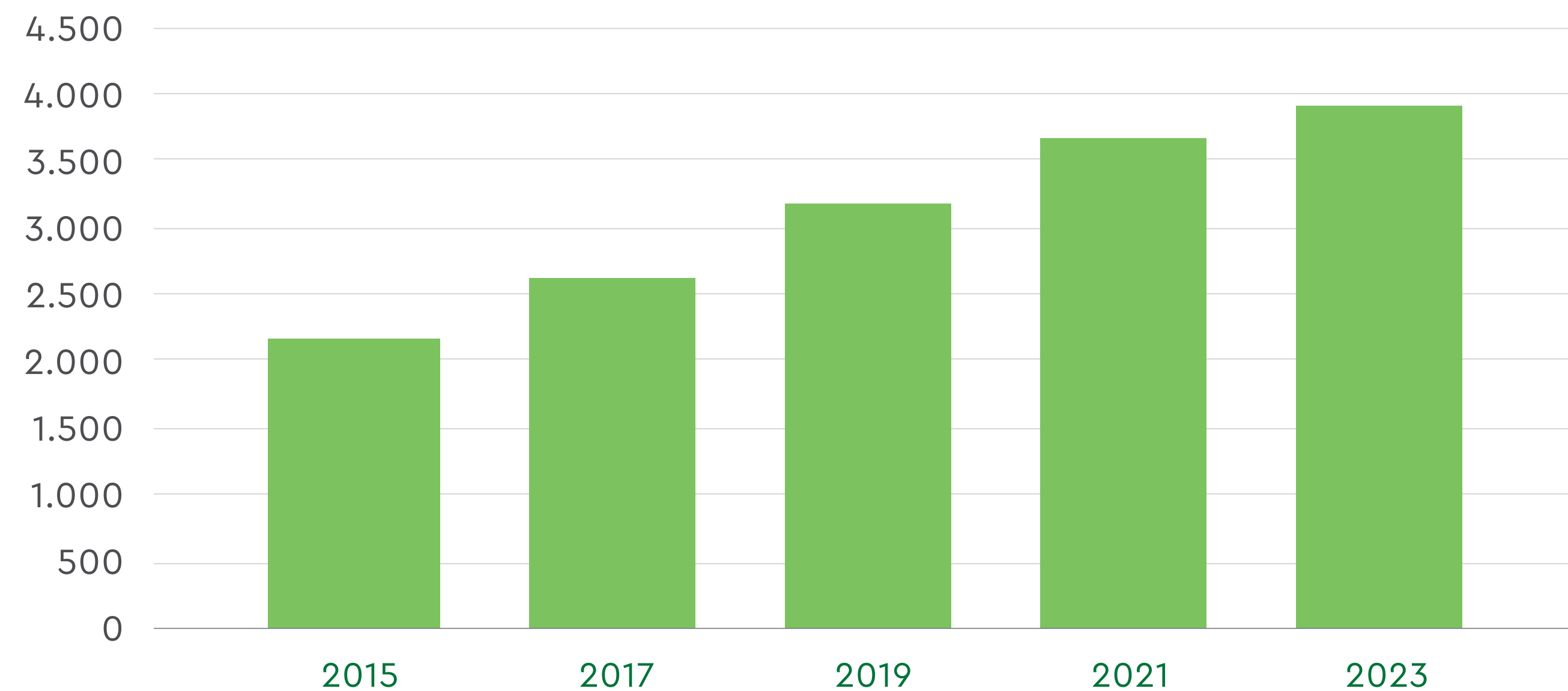
Greiðslur inn á erlenda reikninga hafa aukist jafnt og þétt undanfarin ár. Frá 2015 til 2023 hafa greiðslur inn á erlenda reikninga aukist um 80%.

Milli árana 2022 og 2023 var þó lítil hækkun í fjölda þeirra viðskiptavina TR sem fengu greiðslur inn á erlenda reikninga og stóð fjöldinn nánast í stað. Fjöldi einstaklinga sem fengu erlendar greiðslur voru 3.912 árið 2023. Með flutningi Íslenskra ríkisborgara og annarra sem eiga lögheimili hér á landi í skemmri eða til lengri tíma verða til réttindi sem flytjast og stofnast í öðrum löndum, jafnvel eftir að búsetu á Íslandi lýkur.

Greiðslur á milli landa

Umsóknir á milli landa um lífeyri fara í gegnum gagnagátt (RINA) sem Evrópusambandið stofnaði. TR sá um uppsetningu og innleiðingu kerfisins hér á landi og sér m.a. um rekstur þess. Gagnagáttin er einnig nýtt af Vinnumálastofnun, Sjúkratryggingum og Skattinum.

Fjöldi einstaklinga sem fengu greiðslur inn á erlenda reikninga



Þjónusta



Fjöldi erinda árið 2023

Fjöldi erinda berast til TR á hverjum degi frá einstaklingum og leggur starfsfólk TR sig fram við að leysa þau á sem skjótastan og skilvirkastan hátt. Þjónusta fer fram í síma, með tölvupósti eða með komu í þjónustumiðstöð. Ein mikilvægasta upplýsingaveitan eru Mínar síður TR þar sem öll skjöl og gögn eru birt undir aðgangi hvers og eins.



35.049
afgreidd erindi á árinu 2023

2.921
afgreidd erindi að
meðaltali á mánuði



67.310
símtöl í símaver

5.609
símtöl að meðaltali
á mánuði



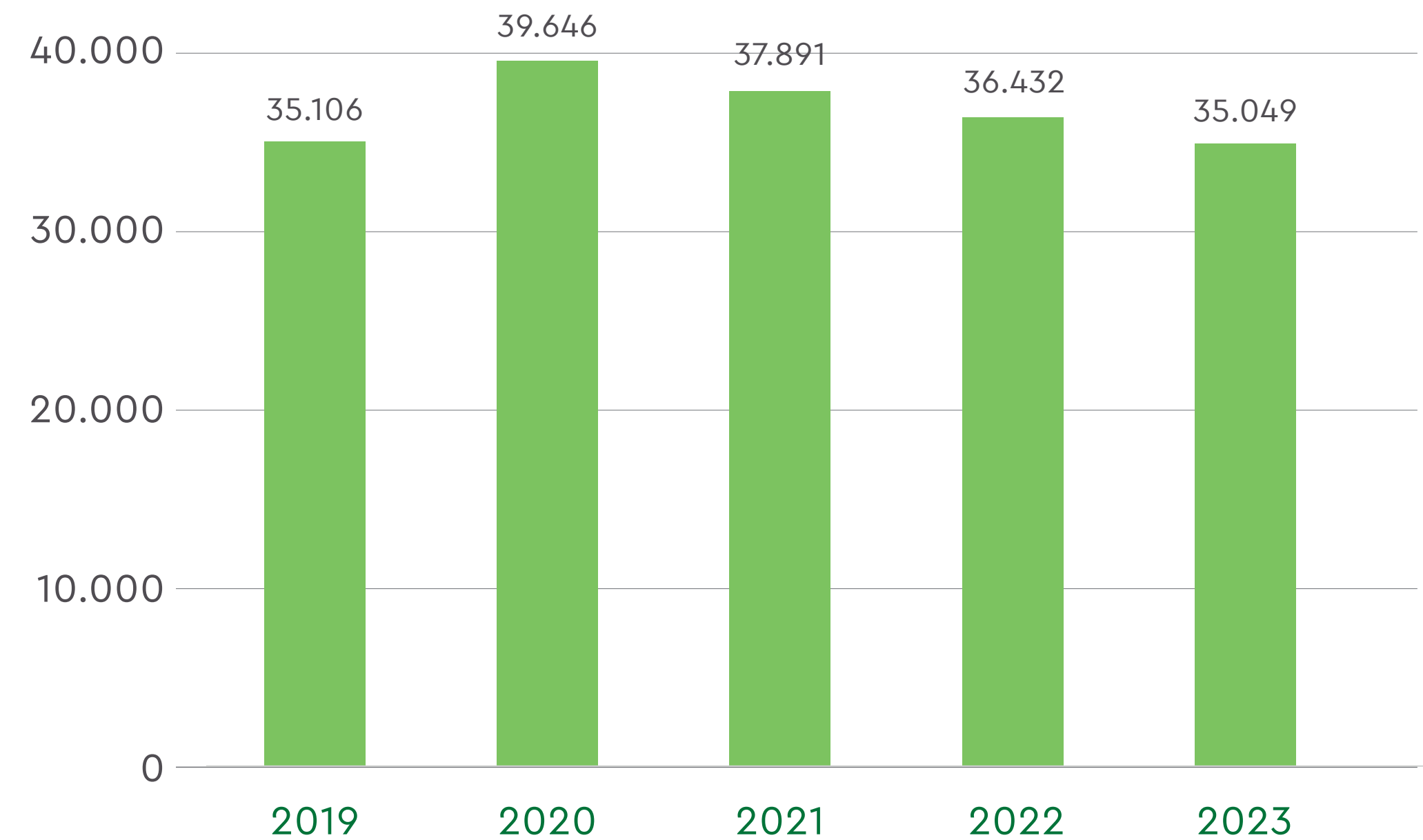
19.985
viðtöl í þjónustumiðstöð

1.665
viðtöl að meðaltali
á mánuði



Skrifleg erindi árið 2023

Töluverður fjöldi skriflegra erinda berst til TR á hverju ári og árið 2023 voru þau rúmlega 35 þúsund. Fjöldi skriflegra erinda hefur farið fækkandi undanfarin ár og er nú svipaður og árið 2019. Mesti fjöldi var árið 2020 sem markast af áhrifum heimsfaraldursins.





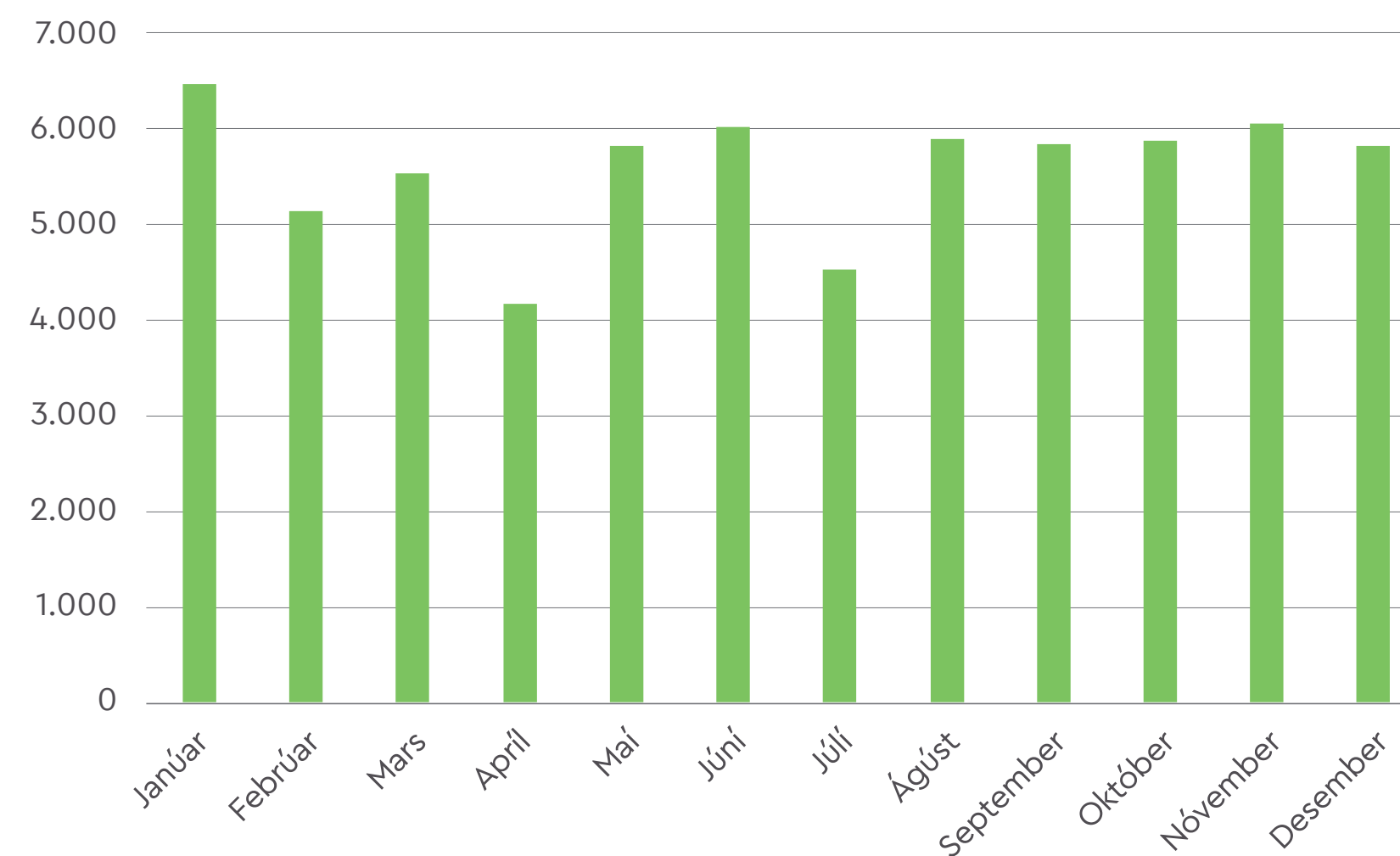
Símaver

Að meðaltali berast um 5.600 símtöl mánaðarlega til TR.

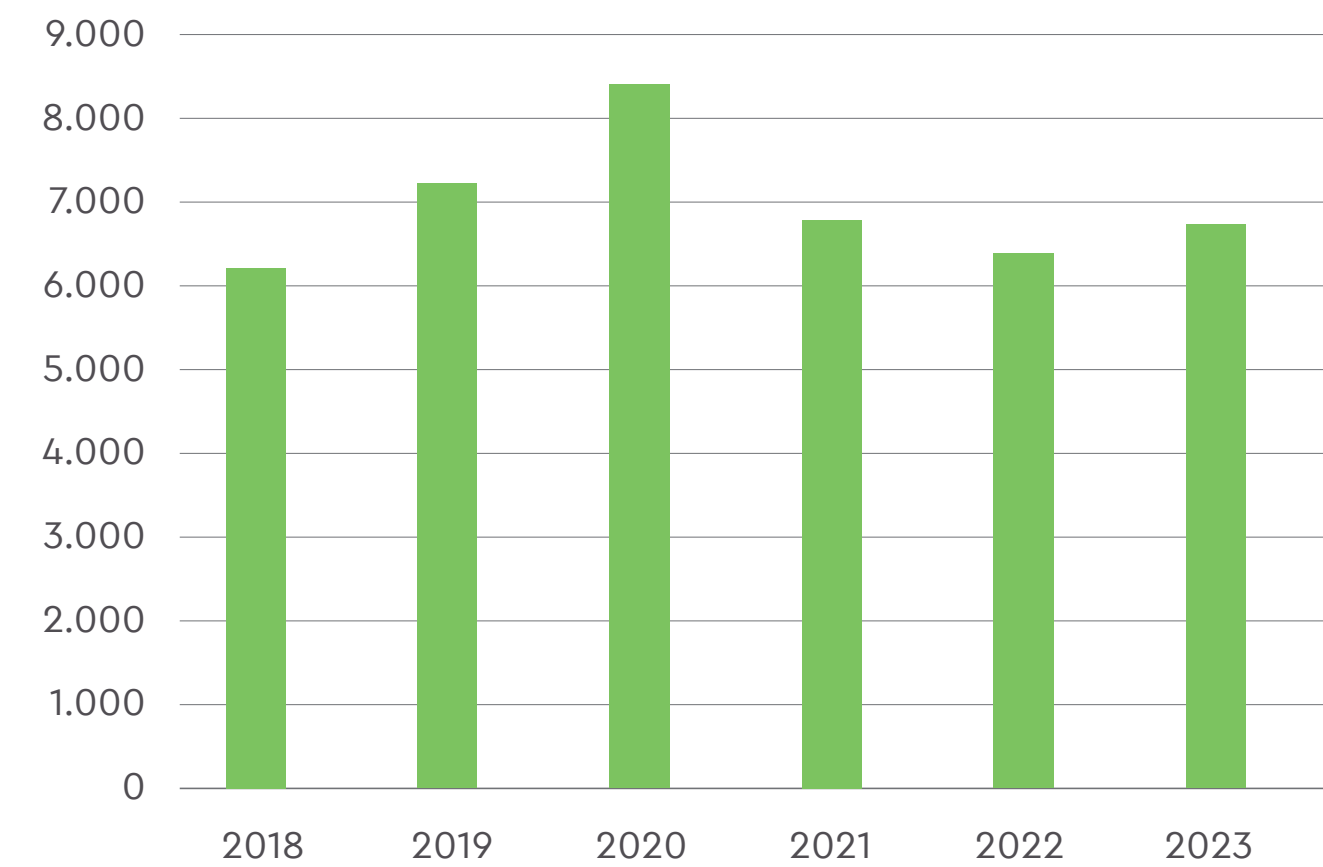
Fjöldi símtala sem berst til TR mánaðarlega eru frá rúmlega 4.000 í aprílmánuði og 6.500 í janúar. Flesta mánuði er fjöldi símtala nokkuð svipaður eða tæplega 6.000.

Árið 2023 voru símtöl til TR 67.310 sem eru um 3.500 fleiri en árið á undan. Flest símtöl voru árið 2020 og skýrist það af heimsfaraldrinum.

Símtöl árið 2023



Fjöldi símtala





Stafrænt örorkuskírteini

Með áherslu á bætt aðgengi að þjónustu TR og í samstarfi við Stafrænt Ísland var í júní opnað á þann möguleika að sækja stafrænt örorkuskírteini í snjallsíma. Þau sem eru með 75% örorkumat eiga rétt á örorkuskírteinum og er gildistími kortanna sá sami og örorkumatsins. Örorkuskírteinin veita handhöfum þeirra ýmiss konar afslætti hjá fjölmörgum fyrirtækjum og stofnunum. Frá júní til ársloka voru sótt 5.198 stafræn örorkuskírteini.

Lengdur opnunartími

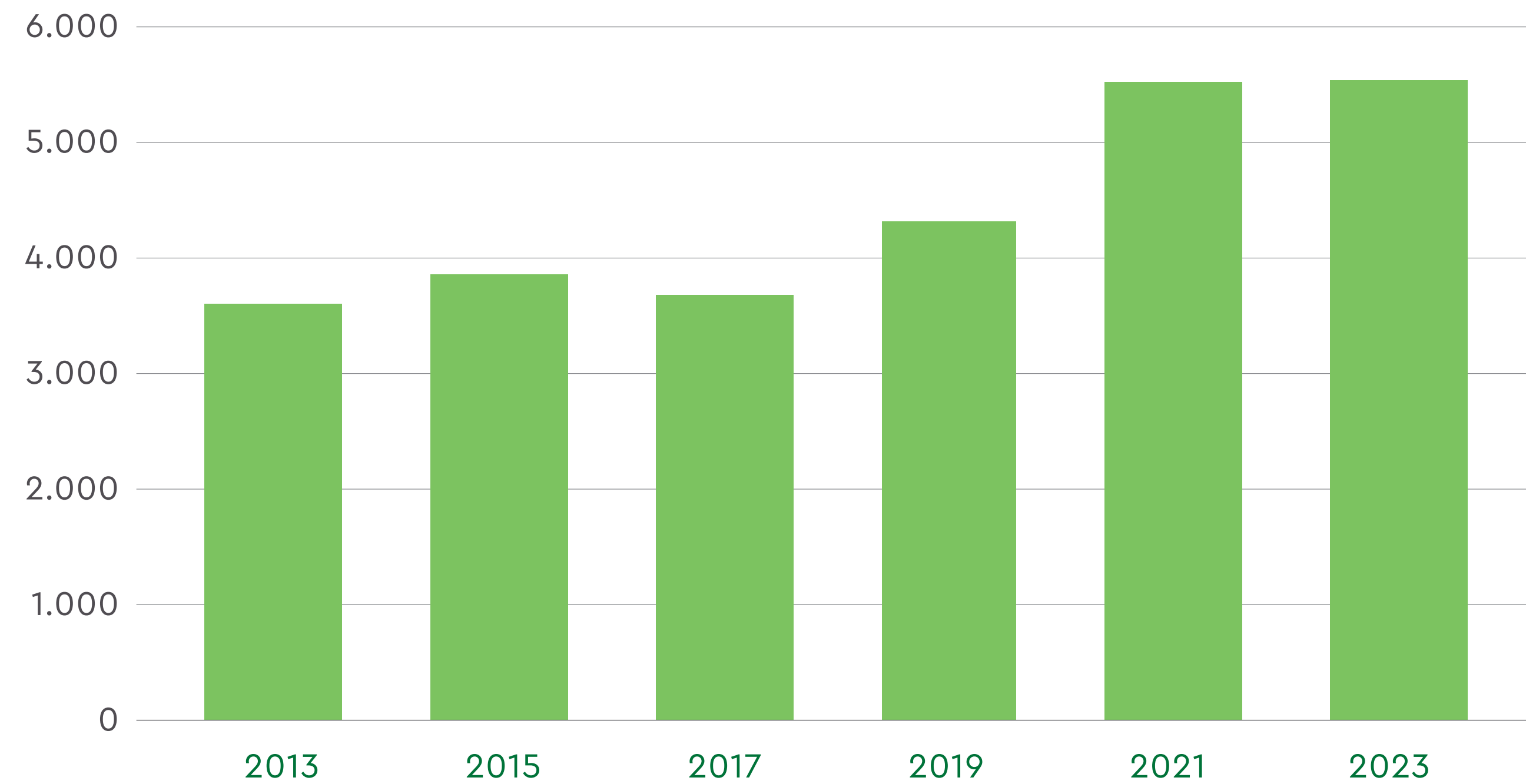
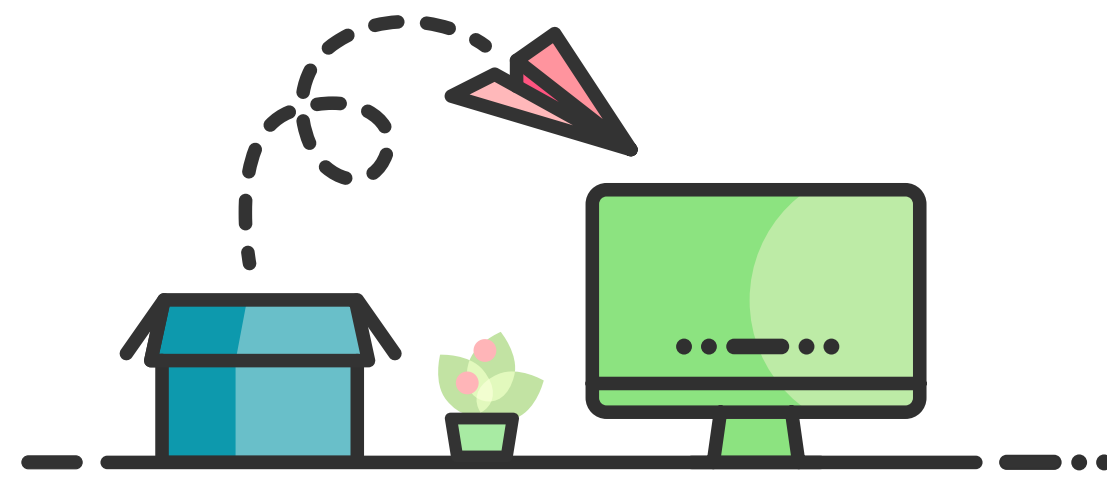
Um miðjan september var opnunartími þjónustumiðstöðvar í Hlíðasmára 11 og símaráðgjöf lengdur þannig að sérfræðingar sem sinna ráðgjöf í síma og þjónustumiðstöð eru til taks frá kl. 10:00 til 15:00 alla virka daga.

Þessi lenging mæltist vel fyrir hjá viðskiptavinum sem hafa þar með meira aðgengi að persónulegri aðstoð og ráðgjöf.



Fjöldi umsókna eftir árum

Frá 2013 hefur umsóknum fjölgað jafnt og þétt úr 35.937 í 55.357 árið 2023 eða 4.613 á mánuði að meðaltali.





Nýtt útlit TR

Í byrjun árs var vörumerki TR uppfært og gerðar nokkrar breytingar á litanotkun samhliða því. Vörumerki TR er einkennandi fyrir stofnunina og vel þekkt. Merkið hannaði Tryggvi Tryggvason hönnuður og hafði það verið í notkun um árabíl. Breytingarnar á merkinu voru ekki róttækar og haft var samráð við Tryggva um breytinguna. Merkið er nú eingöngu í grænum lit.

Græni liturinn varð einnig meira ráðandi almennt hjá TR. Bréfsefni, vefurinn, örorkuskírteini og allt efni frá TR var uppfært til samræmis við nýjan hönnunarstaðal sem unninn var af Elsu Nielsen hjá auglýsingastofunni Kontor. Markmiðið er að setja allt efni fram með skýrum og upplýsandi hætti. Hjá TR er borin umhyggja fyrir viðskiptavinum og það endurspeglast í áframhaldandi notkun á græna litnum sem táknar m.a. jafnvægi, vöxt, öryggi, ferskleika og sátt.

Nýja útlitið er hluti af stöðugri umbótavinnu sem er í gangi hjá TR til að bæta upplýsingagjöf og gera upplýsingar aðgengilegri með nútímalegum þjónustuleiðum.



Aðallitir

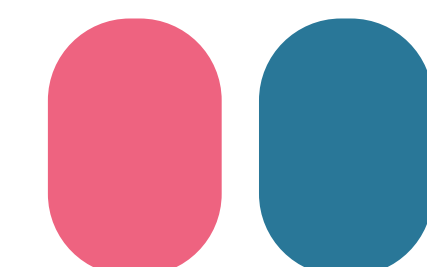


Djúprænn

Eplagrænn

Myntugrænn

Stoðlitir



Melónurauður

Steinblár



Þjónustumiðstöð endurhönnuð

Í upphafi árs 2023 var tekin ákvörðun um að endurhanna þjónustumiðstöð TR. Að meðaltali koma um 100 einstaklingar á hverjum degi til að fá ráðgjöf um greiðslur og réttindi sín. TR leggur mikla áherslu á að einstaklingar sem leita til stofnunarinnar upplifi persónulega og góða þjónustu.

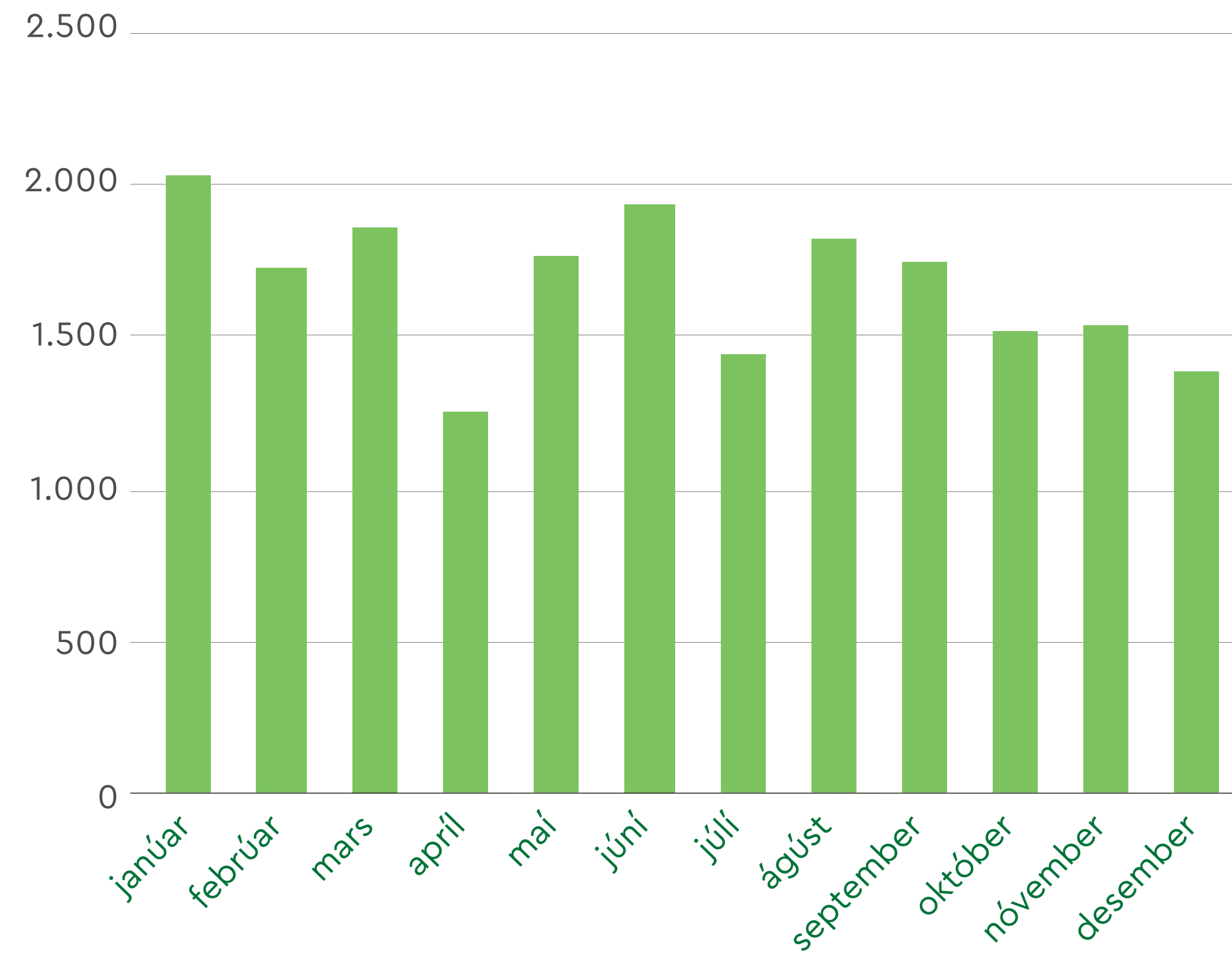
Þjónustumiðstöðin var endurhönnuð þannig að hægt væri að tryggja góða hljóðvist, hlýleika og aðskilja biðstofu frá viðtalsrymum. Val á húsgögnum tók mið af viðskiptahópi TR og áhersla lögð á að stólar og borð væru við hæfi þeirra sem hafa ekki fulla hreyfigetu. Viðtalsrymi voru endurhönnuð til að skapa næði fyrir ráðgjöf og samtal.

Í dag samnýtir TR þjónustumiðstöðina með Umboðsmanni skuldara sem flutti í Hlíðasmára 11 og samnýtir með TR ýmsa aðstöðu.



Fjöldi viðtala í þjónustumiðstöð

Fjöldi erinda berst á hverjum degi og leggur starfsfólk TR sig fram um að leysa þau á skjótan og skilvirkan hátt. Þjónusta fer fram í síma, með tölvupósti eða með komu í þjónustumiðstöð. Ein mikilvægasta upplýsingaveitan eru Mínar síður TR, en frá júní á síðast ári gátu viðskiptavinir sótt öll sín skjöl, gögn, sent inn umsóknir og fleira í gegnum Mínar síður TR.





Fræðslufundir og heimsóknir til TR

Á árinu 2023 jukust til muna fræðslufundir og heimsóknir til TR, ekki síst heimsóknir ýmissa hópa.

Kynningarfundir um ellilífeyri voru haldnir í Hlíðasmára 11, tveir staðfundir og tveir fundir í streymi sem nýtast vel fyrir íbúa á landsbyggðinni og þeim sem ekki eiga heimangengt. Starfsfólk TR sér um kynningar á fundunum, en einnig var Björn Berg Gunnarsson fjármálaráðgjafi með fræðslu á slíkum fundi.

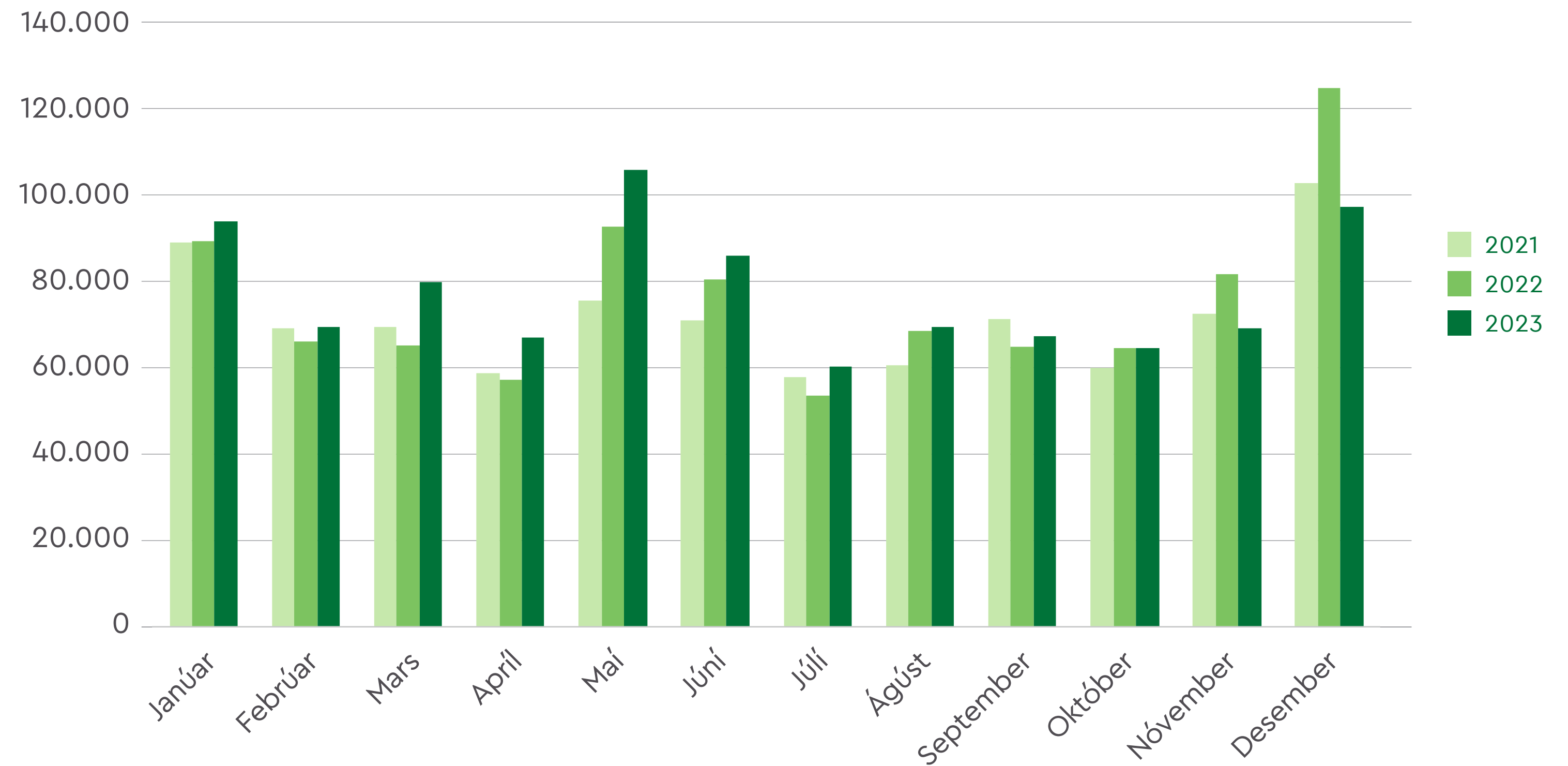
Starfsfólk Sjónstöðvarinnar og félagsráðgjafar LSH komu í heimsokn og fræddust um lífeyrismál. Fundir sem þessir eru kærkomnir til að styrkja enn frekar gott samstarf.

Fyrirlestrar á starfslokanámskeiðum skipuðu fastan sess í kynningarstarfi TR. Farið var til fyrirtækja, stofnana, stéttarfélaga, hagsmunasamtaka og lífeyrissjóða með fræðslu um hvað ber að hafa í huga þegar sótt er um ellilífeyri úr almannatryggingum. Enn fremur var starfsfólk TR með erindi á ráðstefnum um málefni tengd almannatryggingum. Fulltrúi TR var með kynningu hjá Hjálparstofnun kirkjunnar um örorku og tengdar greiðslur. Hjúkrunarfræðinemar HÍ fengu kynningu um starfsemi TR og farið var til fjölda heilsugæslustöðva með fræðslu fyrir fagfólk.



Heimsóknir á tr.is

Heimsóknir á tr.is hafa verið flestar um áramót og í maí og júní. Þessi aukni fjöldi um áramót skýrist af birtingu tekjuáætlana fyrir komandi ár og aukna ásókn að sumri má rekja til birtingar á árlegu uppgjöri TR á tekjutengdum réttindum.



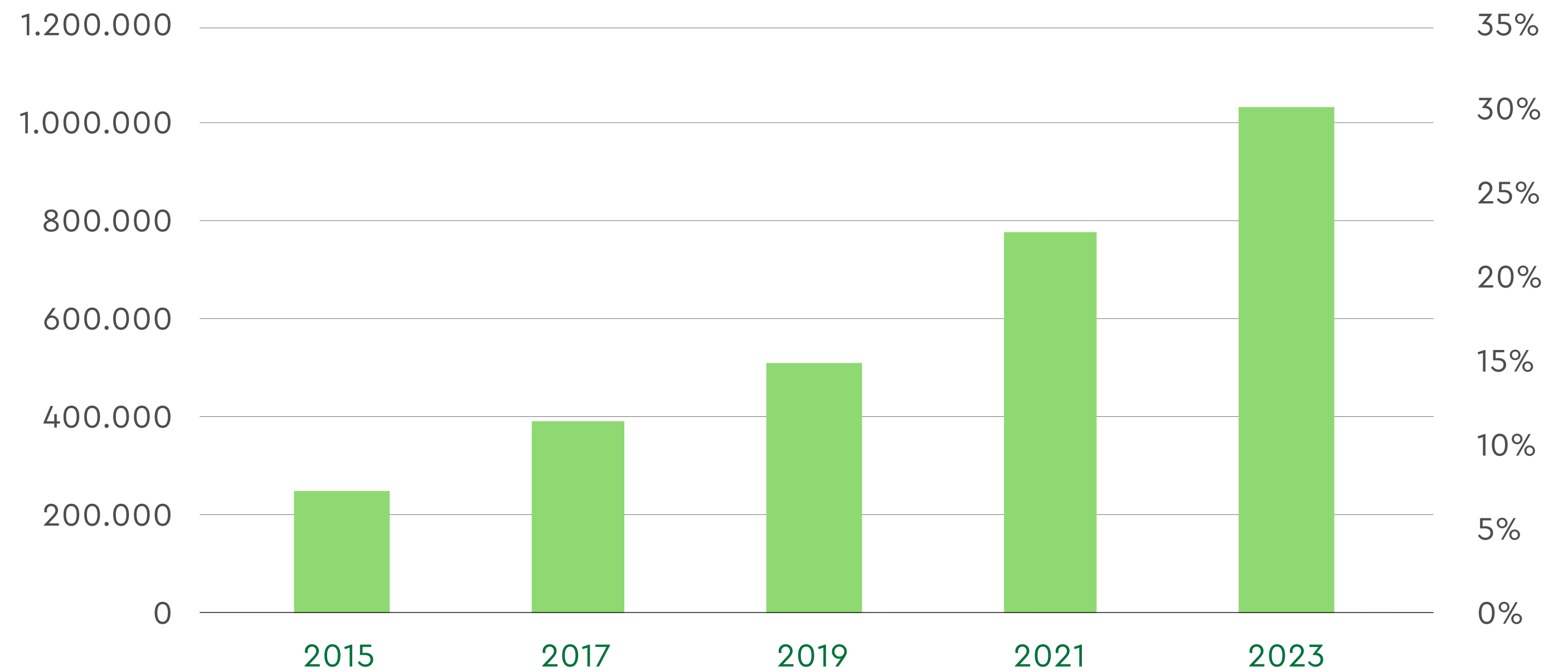


Innskráningar á Mínum síður TR

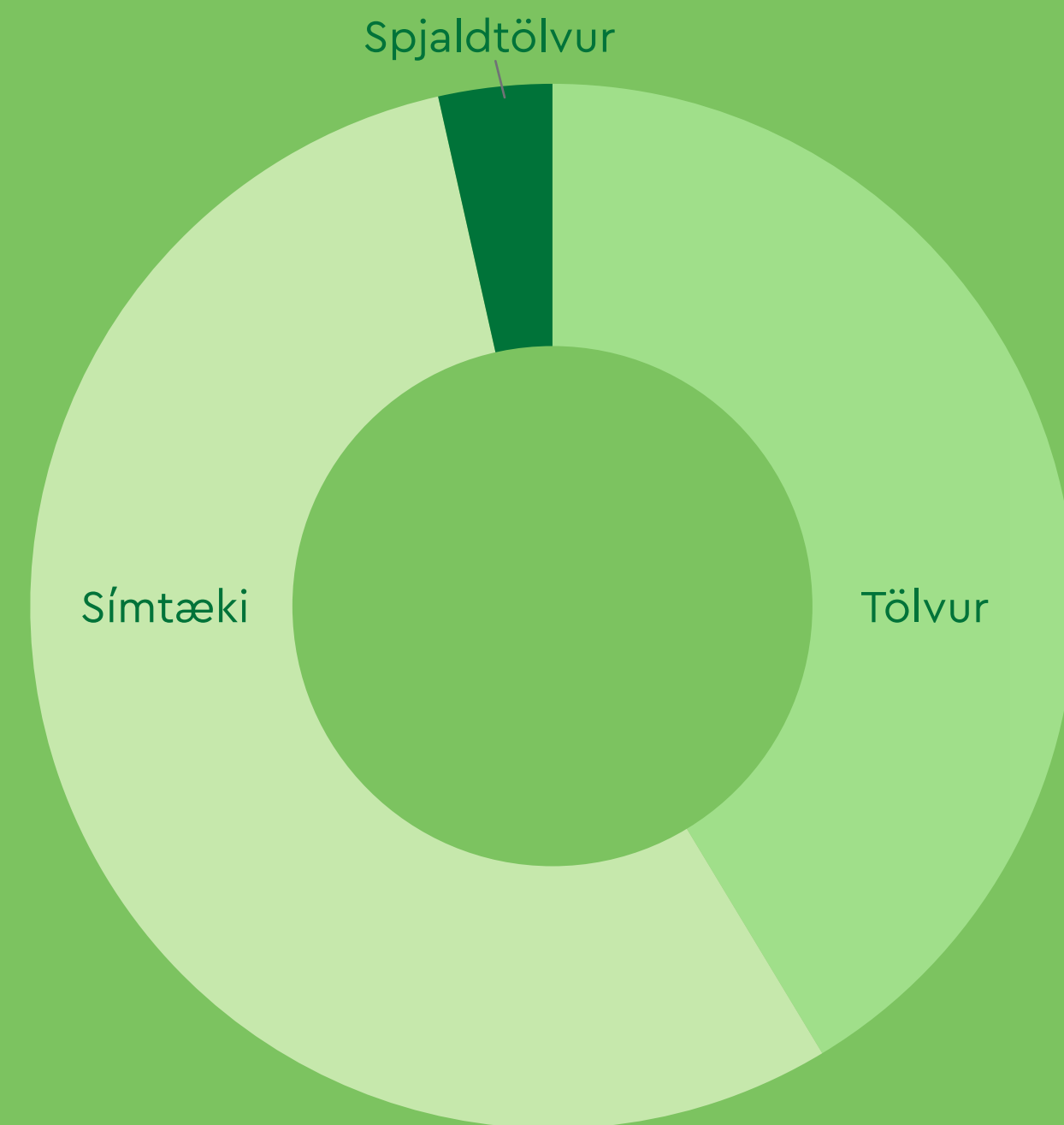
Á Mínum síðum TR skrá viðskiptavinir sig inn með rafrænum skilríkjum og geta nálgast öll sín skjöl, fyllt út og sent inn umsóknir, skoðað stöðuna á afgreiðslu sinna mála og sent inn og breytt tekjuáætlun, svo eitthvað sé nefnt. Mínum síður TR hafa verið í sífelldri þróun frá árinu 2015 og innskráningum fer fjölgandi á ári hverju.

Nánast fimmföld aukning hefur verið í innskráningum á Mínum síðum TR frá árinu 2015 en innskráningar árið 2023 voru rúmlega milljón talsins.

Fjöldi innskráninga milli ára inn á Mínum síður TR

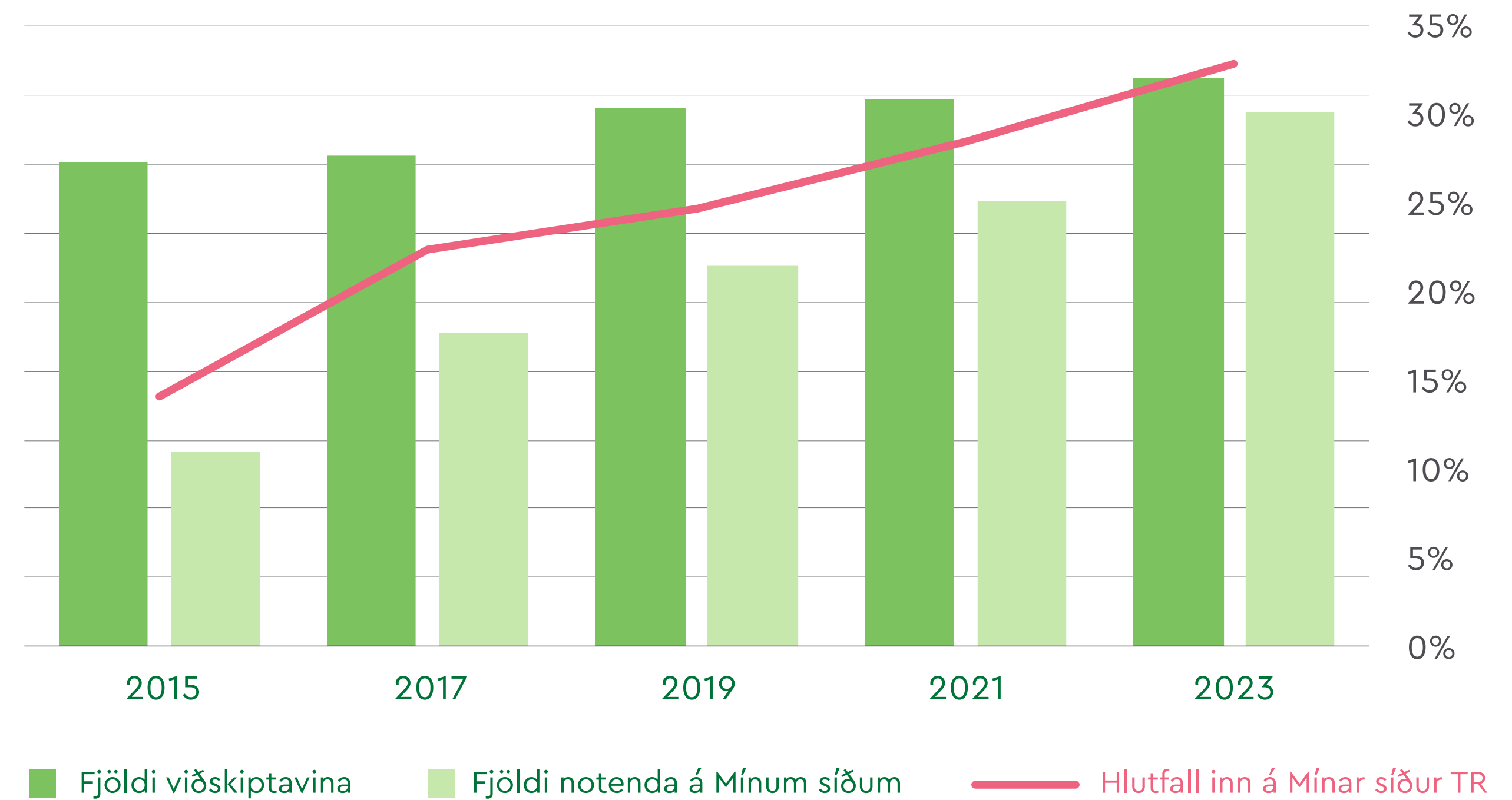


Tæki notuð til innskráningar á Mínar síður TR



55% viðskiptavina TR notast helst við síma til að fara inn á Mínar síður TR, en 41% tölvur.

Vöxtur innskráninga á milli ára inn á Mínar síður



94% viðskiptavina TR og/eða umboðsmenn þeirra skráðu sig inn á Mínar síður TR árið 2023.



Umboðsmaður viðskiptavina TR

Í lok árs 2022 var starf umboðsmanns viðskiptavina sett á fót í því skyni að styrkja tengslin á milli viðskiptavina og TR. Í ársbyrjun 2023 var starfið kynnt fyrir helstu hagsmunasamtökum tengdum starfsemi TR auk þess sem umboðsmaður kom reglulega að fræðslu fyrir starfsfólk TR yfir árið.

Helsta hlutverk umboðsmanns viðskiptavina er að vinna að bættum starfsháttum í þágu viðskiptavina okkar, gæta að því að jafnræði sé virt í allri okkar vinnu og að meðferð mála sé í samræmi við lög og vandaða stjórnsýsluhætti.

Leiðarljósið í starfi umboðsmanns viðskiptavina er að rödd viðskiptavina TR fái að heyrast í tengslum við umbætur á þjónustu og verklagi innan TR. Ýmis tækifæri hafa litið dagsins ljós og hafa umbætur, jafnt stórar sem smáar, nú þegar komið til framkvæmda og fleiri eru á teikniborðinu.

Umboðsmaður veitir leiðbeiningar um meðferð mála hjá TR og aðstoðar þau sem telja sig ekki hafa fengið efnislega umfjöllun eða úrlausnir í samræmi við gildandi lög og reglur. Við afgreiðslu mála hjá umboðsmanni viðskiptavina nýtur einstaklingurinn alltaf vafans og gefst tækifæri til að koma sínu sjónarmiði á framfæri á öllum stigum málsins.

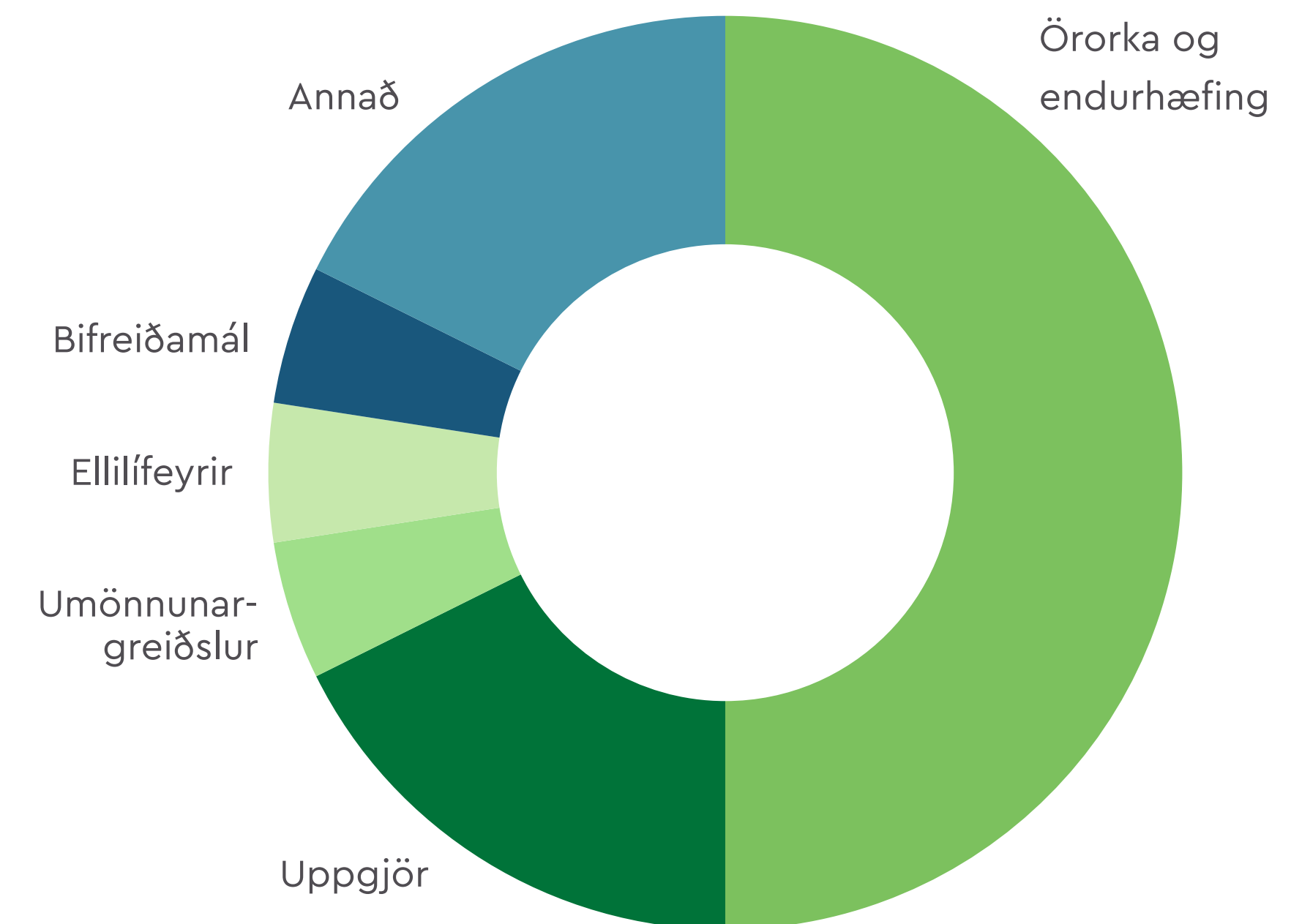
Mál til umboðsmanns viðskiptavina

Árið 2023 voru rúmlega 100 mál af ýmsum toga afgreidd hjá umboðsmanni viðskiptavina. Í flestum tilvikum voru beiðnir um aðkomu umboðsmanns sendar inn af viðskiptavinum eða umboðsmönnum þeirra, en einnig beindi starfsfólk TR erindum og ábendingum til umboðsmanns viðskiptavina. Helmingur mála varðaði endurhæfingu og örorku en tæp 20% tengdust árlegu uppgjöri á tekjutengdum greiðslum.

Í flestum tilvikum var kvörtunarefnið niðurstaðan á afgreiðslu umsóknar, þá helst synjanir, en einnig snerist fjöldi mála að erlendum tekjum, forsendum og viðmiðunartekjum í uppgjöri og kröfum vegna staðgreiðslu.

Í 30% mála var niðurstaða og afgreiðsla TR staðfest. Í 50% tilvika var erindið sent að nýju til rýni, haft samband við viðskiptavin og niðurstöðu máls breytt að öllu leyti eða hluta. Í 20% tilvika var ekki þörf á aðkomu umboðsmanns viðskiptavina.

Á myndinni hér til hliðar má sjá hvers konar mál voru afgreidd á árinu hjá umboðsmanni viðskiptavina. Flest mál voru á sviði örorku og endurhæfingar.





Þjónustukönnun TR

Traust til TR sambærilegt og til annarra stofnana og fyrirtækja

Markmið TR er að þjónusta viðskiptavinum sína með sem allra bestum hætti. Til að vita hvernig TR stendur sig, var sett af stað þjónustukönnun meðal viðskiptavina TR sem Maskína framkvæmdi síðla árs 2023. Niðurstöðurnar gáfu innsýn í upplifun viðskiptavina sem var almennt góð en jafnframt komu fram upplýsingar og góðar ábendingar sem gefa tækifæri til umbóta.

Í heildina voru niðurstöður könnunarinnar jákvæðar fyrir TR en þar kom m.a. fram að traust til TR var nánast það sama og traust til annarra fyrirtækja og stofnana sem Maskína hefur gert þjónustukannanir fyrir.

Reiknað er meðaltal svara á kvarðanum 1 til 5. Meðaltal TR var 3,35 og 3,38 hjá öðrum fyrirtækjum og stofnunum sem Maskína hefur mælt. Sömuleiðis kom fram að ánægja viðskiptavina TR

með þjónustuna er svipuð og gerist hjá öðrum fyrirtækjum og stofnunum sem Maskína gerir kannanir fyrir eða 3,46 hjá TR og 3,90 hjá öðrum. Reiknað er meðaltal svara á kvarðanum 1 til 5.

Spurt var um viðmót og framkomu starfsfólks og töldu 74% svarenda að viðmót og framkoma starfsfólks TR væri mjög gott eða gott og 21% taldi það vera í meðallagi.

Viðmót og framkoma starfsfólks TR



Hvernig stendur TR sig í upplýsingagjöf til viðskiptavina sinna?



Tæpur helmingur svarenda taldi TR standa sig mjög eða fremur vel í upplýsingagjöf og tæp 34% sögðu upplýsingagjöfina vera í meðallagi.

Þegar spurt var um vefinn tr.is sérstaklega taldi rétt rúmur helmingur það vera mjög eða frekar auðvelt að nota vefinn til að afla sér upplýsinga og rúm 32% sögðu það vera í meðallagi auðvelt að nota vefinn.

Í heildina svöruðu 1.763 viðskiptavinir könnuninni. Niðurstöðurnar verða nýttar til að rýna hvað vel er gert og hvað betur mætti fara og er sú vinna farin af stað.

Könnun um stöðu fatlaðs fólks á Íslandi

TR lagði Vörðu – rannsóknastofnun vinnumarkaðarins lið við útsendingu könnunar um stöðu örorku- og endurhæfingarlífeyrisþega og þeirra sem eru með örorkustyrk. Könnunin var framkvæmd í samvinnu við ÖBÍ réttindasamtök og var send út í lok október. TR telur mikilvægt að bæta þekkingu á stöðu þessa hóps og lagði sitt af mörkum með því að nálgast viðskiptavini TR og gefa þeim kost á þátttöku.

Viðskiptavinir í þessum hópi sem voru með staðfest netföng voru fyrst spurðir hvort þeir vildu taka þátt í könnuninni og fengu hana síðan senda. Markmiðið með könnun Vörðu var að varpa ljósi á fjárhagsstöðu,

heilsu, stöðu á húsnæðismarkaði, félagslega einangrun, fordóma og stöðu á vinnumarkaði hjá þeim sem eru með 75% örorkumat, eru á endurhæfingarlífeyri eða með örorkustyrk. Ítrústu persónuverndarsjónarmiða var gætt við útsendinguna og úrvinnslu könnunarinnar.

Samstarf við Vörðu og ÖBÍ vegna þessa verkefnis gekk mjög vel, en um ákveðið tilraunaverkefni var að ræða varðandi aðkomu TR að könnun sem þessari.

Gefin var út skýrsla um niðurstöðurnar.

[Skoða skýrslu](#)

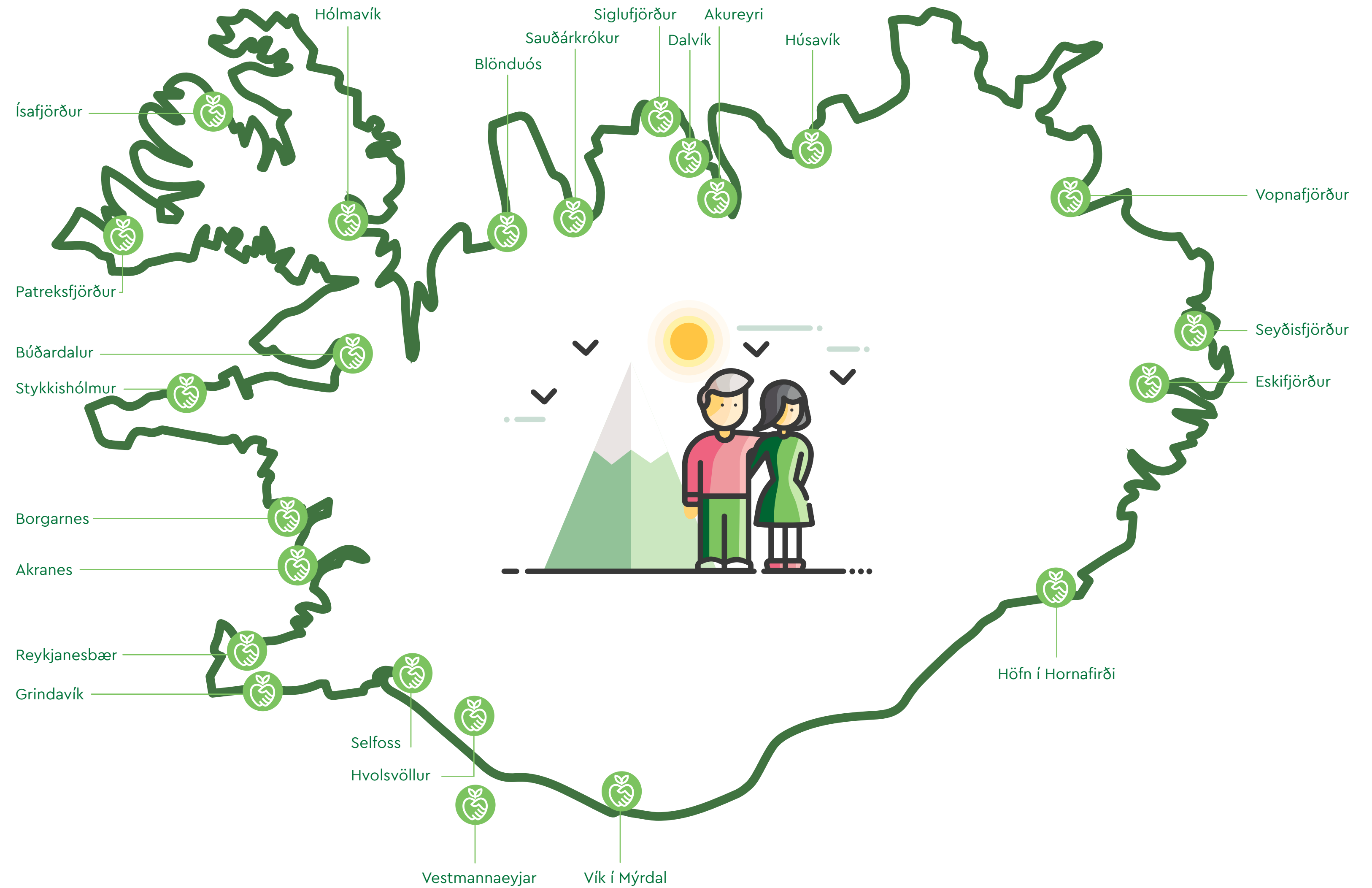
Stafræn samskipti

Tryggingastofnun á í samstarfi við fjölmarga aðila enda þarf TR aðgang að gögnum og upplýsingum frá ýmsum aðilum til vinnslu umsókna, s.s. vegna tekna, skattframtala og búsetu. Umfangsmikil vefþjónustusamskipti eru við fagaðila og stofnanir innanlands og utan.



Umboðsskrifstofur TR utan höfuðborgarsvæðisins

Sýslumenn utan höfuðborgarsvæðisins eru umboðsmenn TR og veita þjónustu fyrir hönd TR á sínum svæðum.





Endurreikningur og uppgjör

Greiðslur frá TR byggja á tekjuáætlunum lífeyrisþega, þ.e. hvað þeir telja að þeir muni hafa í tekjur á komandi ári. Endurreikningurinn byggir á tekjuupplýsingum úr staðfestum skattframtölum fyrir árið á undan. Þessi samanburður leiðir í ljós hvort lífeyrisþegi hafi fengið greitt í samræmi við réttindi sín eða hvort frávik valdi því að einstaklingur hafi fengið van- eða ofgreitt á árinu. Eðlilegt er að frávik á greiðslum komi fram við endurreikning þar sem erfitt getur reynst að áætla tekjur fram í tímann.

Töluvert fleiri lífeyrisþegar fengu ofgreitt árið 2022 en árin á undan eða 74% miðað við 51% árið 2021. Aukinn fjöldi þeirra sem fengu ofgreitt er einkum tilkominn vegna áhrifa af háu verðbólgu- og vaxtastigi sem hefur haft talsverð áhrif á bæði lífeyrissjóðsgreiðslur og fjármagnstekjur.

Þrátt fyrir að lífeyrisþegar beri ábyrgð á að tekjuskráning sé sem réttust þá er starfsfólk TR stöðugt að leita leiða til þess að draga úr því misræmi sem getur orðið. Þannig er unnið að betra upplýsingaflæði milli TR og lífeyrissjóða sem og við skattayfirvöld.



Ein greiðsla

Í hverjum mánuði fá um 70 þúsund einstaklingar greiðslur frá TR og fyrir hluta af hópnum getur verið hagkvæmara að fá greitt einu sinni á ári en það á einna helst við um þá sem eru með lágar greiðslur í hverjum mánuði. Þannig eru réttindi viðkomandi reiknuð út árlega á grundvelli skattframtals síðasta árs og ein greiðsla berst í kjölfarið.

Ein greiðsla á ári í stað mánaðarlegra greiðslna hentar einkum þeim sem eru með grunnframfærslu frá öðrum en TR og þeim sem eru með óreglulegar og háar fjármagnstekjur.

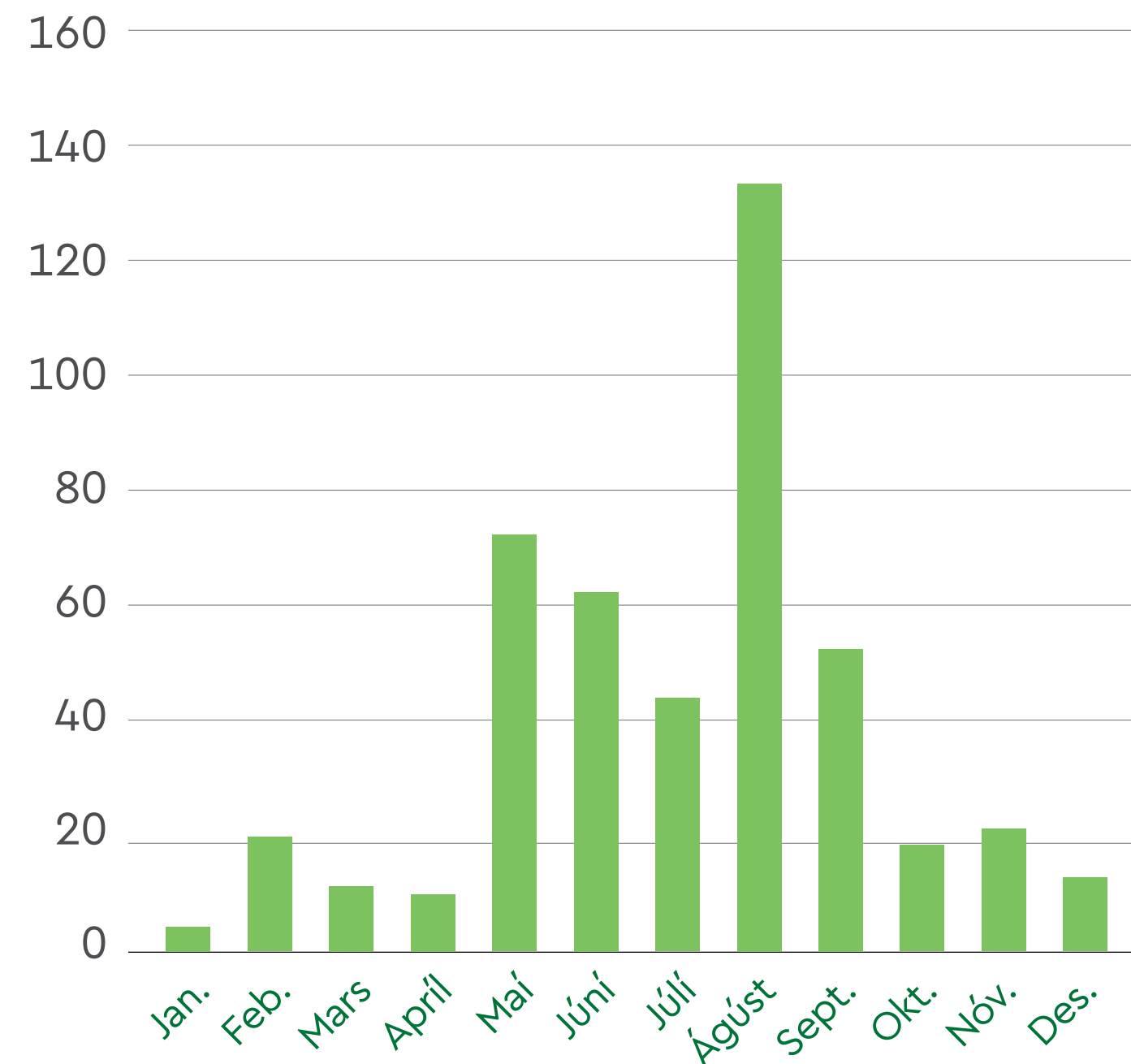
Helstu kostir þessa fyrirkomulags eru þeir að greiðsla lífeyris er rétt þar sem réttindin eru reiknuð eftir á og byggja á skattframtali, það myndast hvorki innistæða né skuld í kjölfar uppgjörs og tekjuáætlun er óþörf.



Samráðsnefnd

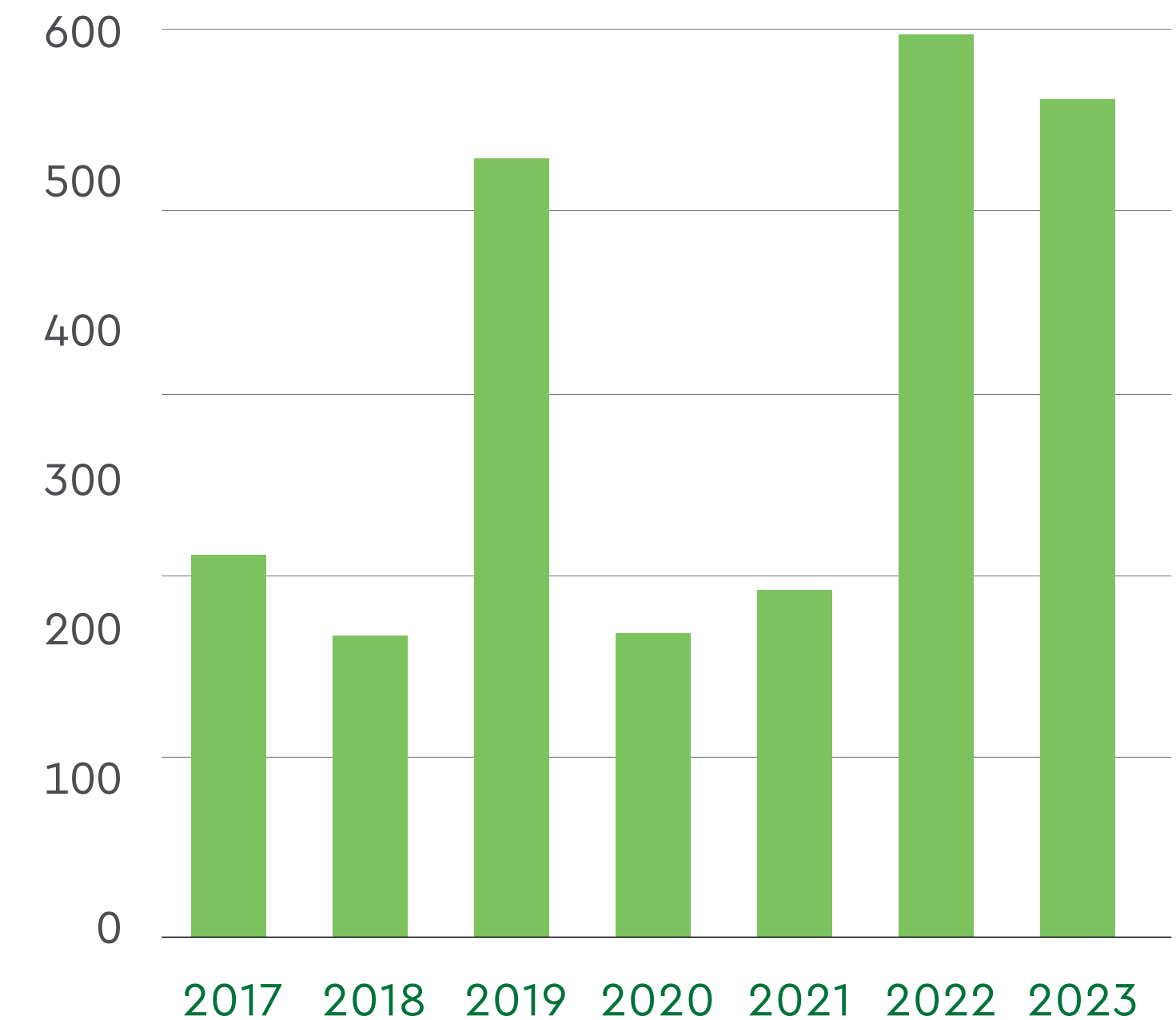
Hjá TR starfar sérstök samráðsnefnd sem fjallar um meðferð ofgreiðslna og hefur það hlutverk að taka ákvarðanir um niðurfellingar krafna. Þá getur nefndin einnig tekið ákvarðanir um frest á innheimtu og greiðsludreifingu. Heimild er til að fella niður kröfur sem myndast í endurreikningi TR sem er háð því skilyrði að sérstakar aðstæður séu fyrir hendi. Við mat á því hvað teljast sérstakar aðstæður er einkum litið til fjárhagslegra og félagslegra aðstæðna greiðsluþega og þess hvort hann var í góðri trú um greiðslurétt sinn. Það sama gildir um dánarbú eftir því sem við á. Gert var áttak á árinu 2023 til að kynna þessa heimild enn betur í bréfum frá TR og á vef TR. Þar að auki var bætt við þeim möguleika að sækja um niðurfellinguna rafrænt á Mínum síðum TR.

Fjöldi beiðna um niðurfellingar eftir mánuðum árið 2023



Á mynd má sjá hvernig dreifing beiðna um niðurfellingar er yfir árið. Niðurstöður uppgjörs eru sendar í maí og þá berst nokkur fjöldi umsókna strax og fram eftir sumri. Lang flestar umsóknir berast þó í ágúst rétt eftir að bréf um innheimtu eru send út þar sem tilkynnt er um að innheimta hefjist þann 1. september.

Fjöldi beiðna um niðurfellingu árin 2017 - 2023





Persónuvernd og upplýsingaöryggi

Hjá TR er rík áhersla lögð á öryggi og vernd persónuupplýsinga. Mikil vinna hefur átt sér stað við stefnumótun um meðferð persónuupplýsinga og upplýsingaöryggis auk þess sem margvísleg áhættumöt hafa verið gerð, verklagsreglur settar og unnið að bestun ferla.

Hlutverk persónuverndarfulltrúa TR er m.a. að viðhafa góða stjórnarhætti og stuðla að því að vinnsla persónuupplýsinga uppfylli gildandi lög og reglur um persónuvernd. Upplýsingaöryggisstjóra ber að tryggja að fyllsta öryggis sé gætt vegna reksturs kerfa stofnunarinnar.

Fræðsla um persónuvernd og upplýsingaöryggi er órjúfanlegur hluti af starfinu. Sérhæfð fræðsluerindi eru haldin reglulega fyrir starfsfólk ásamt vikulegri vitundarþjálfun í upplýsingaöryggi. Starfsfólk TR er vel meðvitað um mikilvægi þessara þátta.

Việc làm TR



Mannauður TR í tölum

Í árslok 2023 störfuðu 104 hjá TR, 31 karl og 73 konur í 98 stöðugildum. Meðaltal stöðugilda á árinu var 96,5. Fjölgun á starfsfólki frá fyrra ári liggur í aukinni þjónustu til viðskiptavina, nýsmíði ferla og kerfa og ráðið var í störf sem áður var aðkeypt vinna.

Alls hafa 74% lokið háskólaprófi en yfir 70% þeirra hefur jafnframt lokið framhaldsnámi á háskólastigi. Menntun starfsfólks er fjölbreytt en mörg hafa lokið háskólaprófi í félagsráðgjöf, félagsfræði, lögfræði, tölvunarfræði og viðskiptafræði.



49 ár

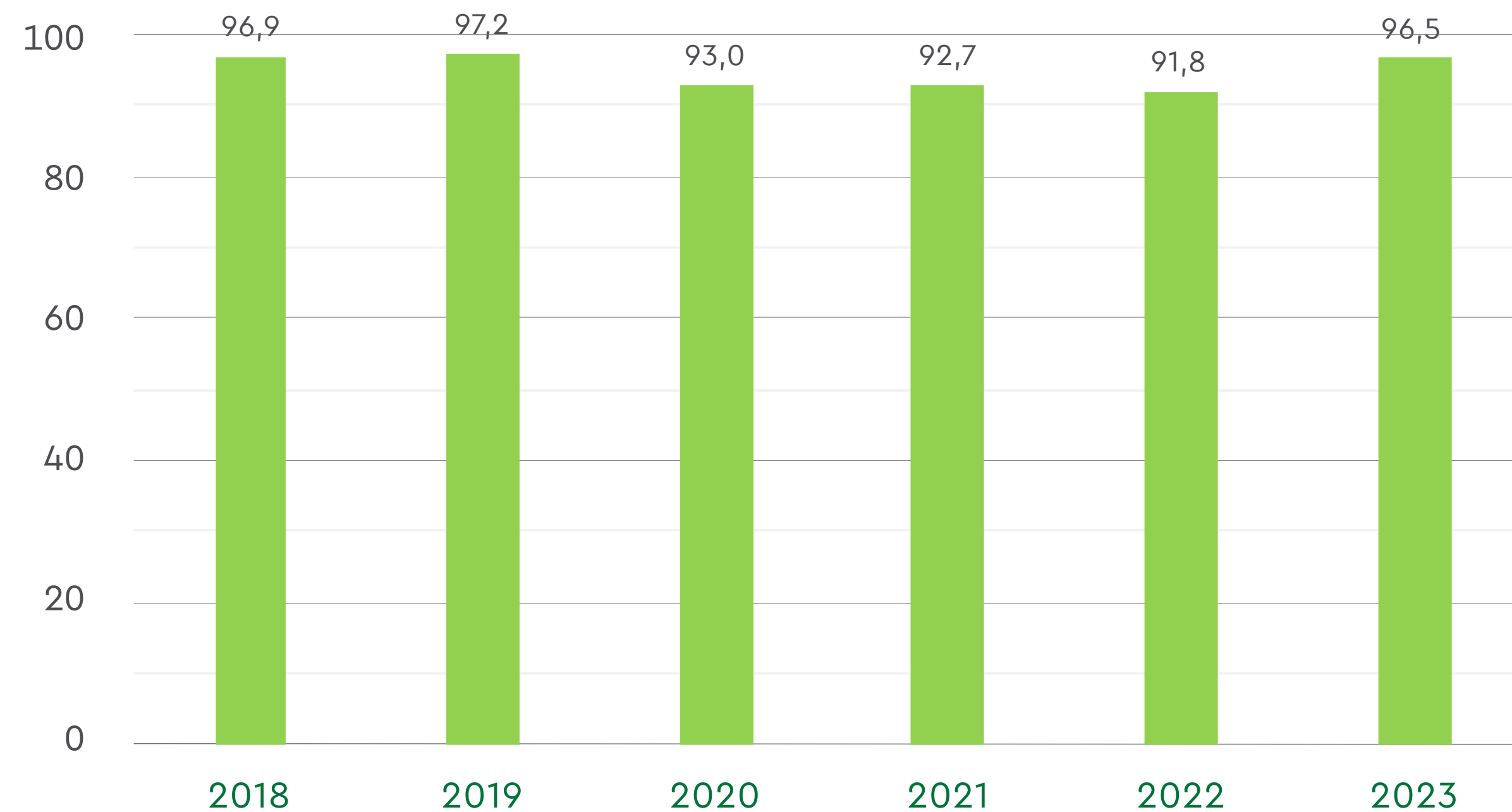
Meðalaldur
starfsfólks



104

Starfsfólk
samtals

Stöðugildi

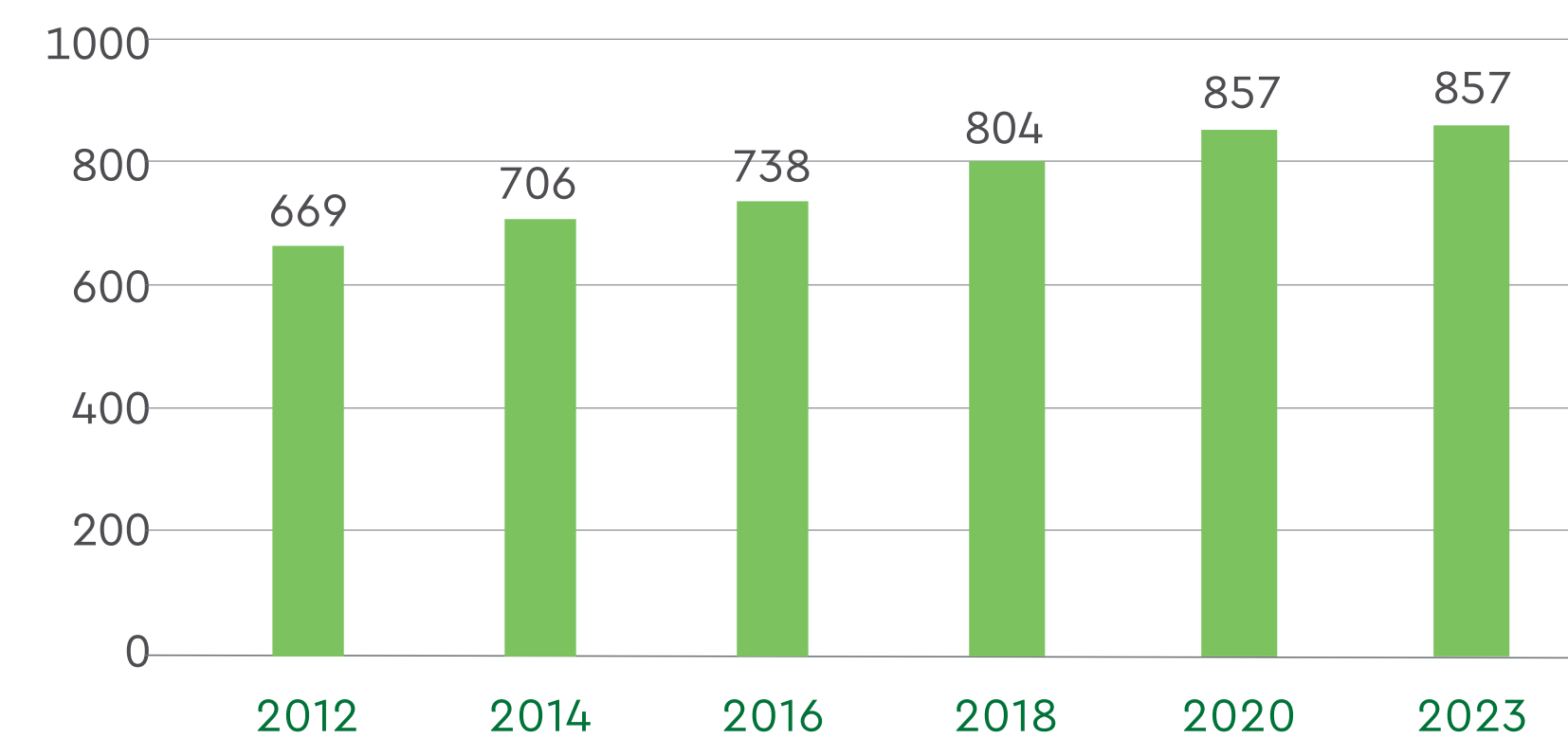


Stöðugildi TR

Tæp 30% aukning í fjölda viðskiptavina á stöðugildi frá 2013

Stöðugildi hjá TR voru að meðaltali 96,5 árið 2023. Stöðugildum hefur fækkað síðustu ár, en árið 2013 voru stöðugildin 100,8. Á sama árabili hefur viðskiptavinum fjölgað verulega eða um 22,5%. Á mynd má sjá fjölda viðskiptavina á hvert stöðugildi hjá TR. Viðskiptavinum á hvert stöðugildi hefur fjölgað úr 669 árið 2012 í 857 árið 2023 eða um tæp 30%.

Fjöldi viðskiptavina á hvert stöðugildi starfsmanna TR





Hjálpumst að



Hlúum að okkur

Vinnustaðamenning

Hjálpumst að – hlúum að okkur

Lögð er áhersla á jákvæða og uppbyggjandi vinnustaðamenningu til að ná góðum árangri og vellíðan í starfi.

Til að styrkja starfsfólk enn frekar í starfi var boðið upp á fjölbreytt fræðsluerindi um geðheilbrigði og öryggisvitund, aðgengi að hóphandleiðslu sem og einkaráðgjöf. Mentor ráðgjöf sá um kynningar og hélt utan um ráðgjöf til starfsfólks.

Geðheilbrigði starfsfólks og öryggisvitund á vinnustað er einn af mikilvægustu þáttum í vinnustaðamenningu TR en á árinu 2023 var farið í átaksverkefni undir yfirskriftinni: *Hjálpumst að – hlúum að okkur*.

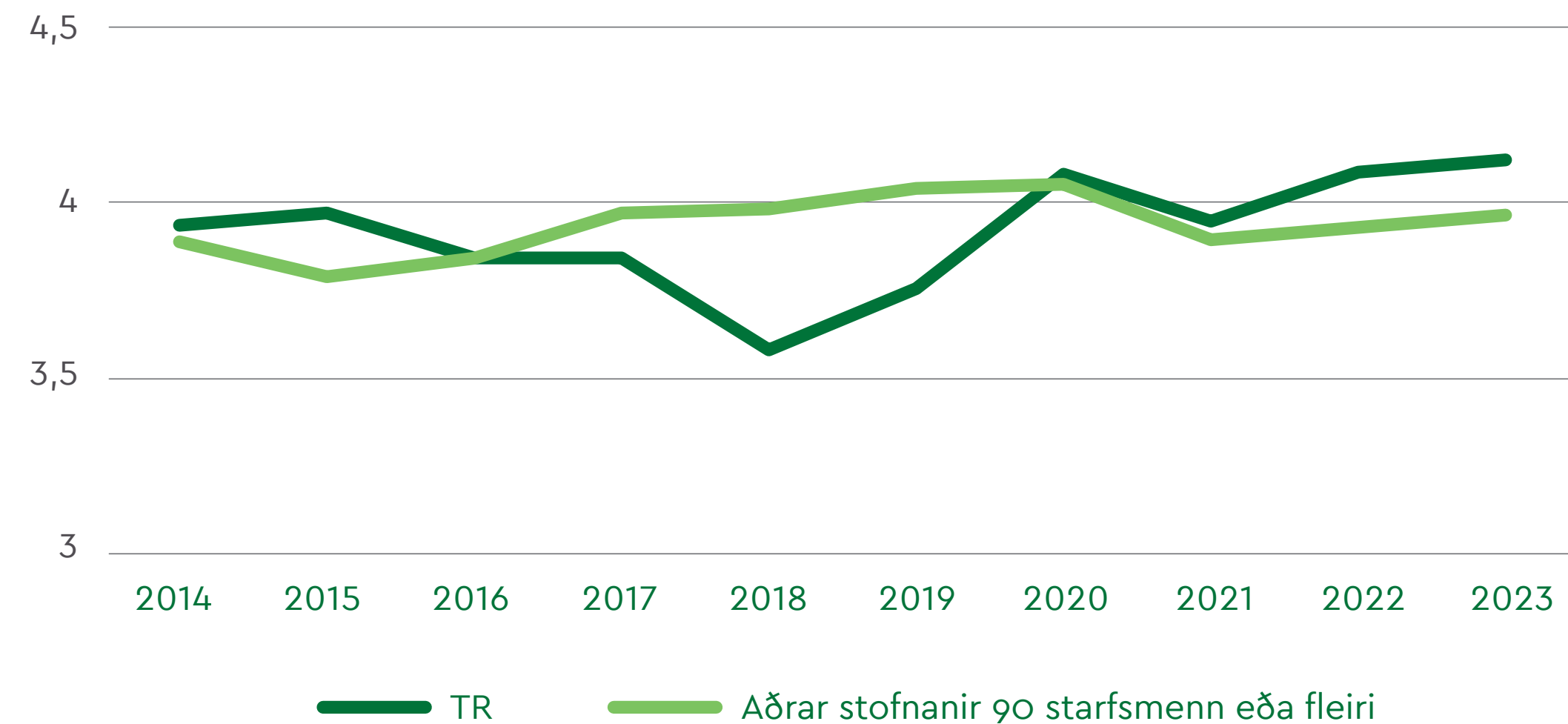
Viðskiptavinahópur TR er fjölmennur og málin oft viðkvæm. Samskipti við viðskiptavini ganga vel en sumir eru í erfiðri stöðu, bæði félagslega og fjárhagslega, og því mikilvægt að hlúa að starfsfólki svo það sé undir það búið að mæta einstaklingum þegar eitthvað bjátar á.

Stofnun ársins

Stofnun ársins er viðamikil könnun en tilgangur hennar er að styrkja starfsumhverfi starfsfólks í opinberri þjónustu. Um samstarfsverkefni er að ræða milli Sameykis, fjármála- og

efnahagsráðuneytisins, Reykjavíkurborgar og fjölmargra annarra stofnana og það nær til tæplega 40.000 einstaklinga á opinberum vinnumarkað.

Stofnun ársins 2014-2023



Í viðhorfskönnuninni um Stofnun ársins var starfsfólk TR spurt út í níu þætti í vinnuumhverfi sínu, þ.e. trúverðugleika stjórnenda (4,2), starfsanda (4,4), launakjör (3,18), vinnuskilyrði (4,29), sveigjanleika í starfi (4,51), sjálfstæði í starfi (4,25), ímynd stofnunar (3,2), ánægju og

stolt (4,25) og jafnrétti (4,51). Heildarniðurstaða könnunarinnar hefur aldrei verið eins góð fyrir TR og fyrir árið 2023 eða 4,12. Þennan góða árangur má rekja til þess frábæra hóps starfsfólks sem starfar hjá stofnuninni sem er samheldinn, faglegur og þjónustumiðaður.



Virkt starfsmannafélag StarTR-ek

StarTR-ek er starfsmannafélag TR. Starfsfólki býðst að vera meðlimir StarTR-ek og greiða vægt mánaðargjald í félagið. Hjá TR starfar samheldinn hópur starfsfólks og er markmið StarTR-ek að viðhalda góðri vinnustaðamenningu og þjappa starfsfólki enn betur saman með því að vera með reglulega viðburði á vegum félagsins. Árið 2023 var viðburðarríkt líkt og fyrri ár, þar sem boðið var upp á fjölbreytta skemmtun sem StarTR-ek stóð fyrir.

Jafnréttismál

Hjá TR hefur um árabil verið lögð áhersla á launajafnrétti og að starfsfólk eigi jöfn tækifæri til þróunar í starfi óháð kyni. TR fékk endurnýjun á árinu á jafnlaunavottun samkvæmt jafnlaunastaðlinum ÍST85. Vottunin er staðfesting á því að jafnlaunakerfi TR uppfylli kröfur jafnlaunastaðalsins og með jafnlaunavottuninni hefur TR öðlast heimild Jafnréttisstofu til að nota jafnlaunamerkið til ársins 2026.

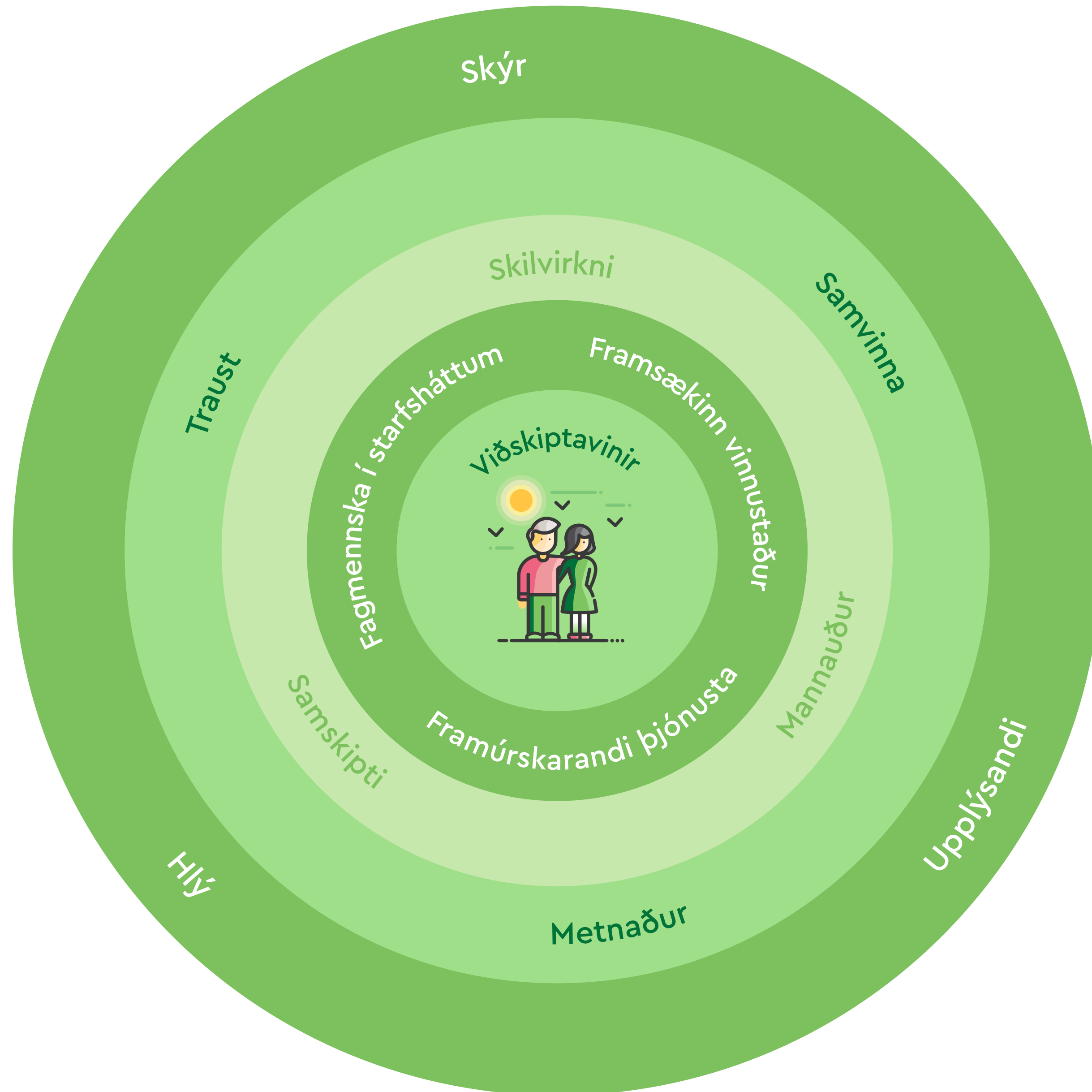
Á árinu fékk TR viðurkenningu Jafnvægisvogar FKA fyrir 50/50 kynjahlutfall í framkvæmdastjórn stofnunarinnar en það er annað árið í röð sem TR hlýtur þá viðurkenningu.





Stefnur

TR hefur skýra stefnu í öllum helstu starfspáttum og lögð er áhersla á eftirfylgd og árangur. Stofnunin hefur um árabíl unnið með stefnumiðaða áætlanagerð og sett sér markmið og árangursmælikvarða.



Stefna TR

Stefna TR er að veita ætíð framúrskarandi þjónustu, sýna fagmennsku í starfsháttum og vera framsækinn vinnustaður. Leiðarljós okkar í öllum störfum eru gildi TR sem eru metnaður, samvinna og traust. Við erum hlý, skýr og upplýsandi gagnvart viðskiptavinum, hagaðilum og hvert öðru. Stefnuhringur TR er áttaviti um áherslur og hefur það að markmiði að tengja saman stefnuáherslur sem eru skilvirkni, samskipti og mannauður.

Yfirlit yfir markmið

Skilvirkni

- Afgreiðslutími umsókna
- Réttar greiðslur
- Umbótamiðað gæðastarf
- Upplýsingatækni til framtíðar
- Ábyrg fjármálastjórnun

Samskipti

- Mæta ólíkum þörfum viðskiptavina
- Heildstæð og framúrskarandi þjónusta
- Hlý, skýr og upplýsandi

Mannauður

- EITT TR
- Öryggi ávallt í fyrirrúmi
- Rannsóknir, nýsköpun, samstarf

TR tengir starfsemi sína og stefnumótun við heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna (HM). Helst er horft til eftirfarandi markmiða:



Áherslur

Skilvirkni

Með skilvirkni náum við tilteknum markmiðum í starfseminni á sem hagkvæmastan og ákjósanlegastan hátt. Skilvirkni skilar sér til viðskiptavina, því með auðskiljanlegum og réttum upplýsingum má styttu afgreiðslutímann.

Samskipti

Innri og ytri samskipti eru mikilvæg til að ná árangri í starfseminni. Samskipti geta verið formleg eða óformleg og hafa það markmið að leiðbeina, upplýsa og hvetja einstaklinga til að vinna á skilvirkan hátt. Allt starfsfólk ber ábyrgð á góðum samskiptum. Ytri samskipti stuðla að góðri þjónustu og ímynd stofnunarinnar.

Mannauður

Lögð er áhersla á upplýsingagjöf til starfsfólks, fræðslu og vellíðan í starfi. Hæfni og þekking starfsfólks er ætlað að nýtast sem best svo ólíkum þörfum viðskiptavina verði mætt eins vel og kostur er.

Umhverfisskýrsla

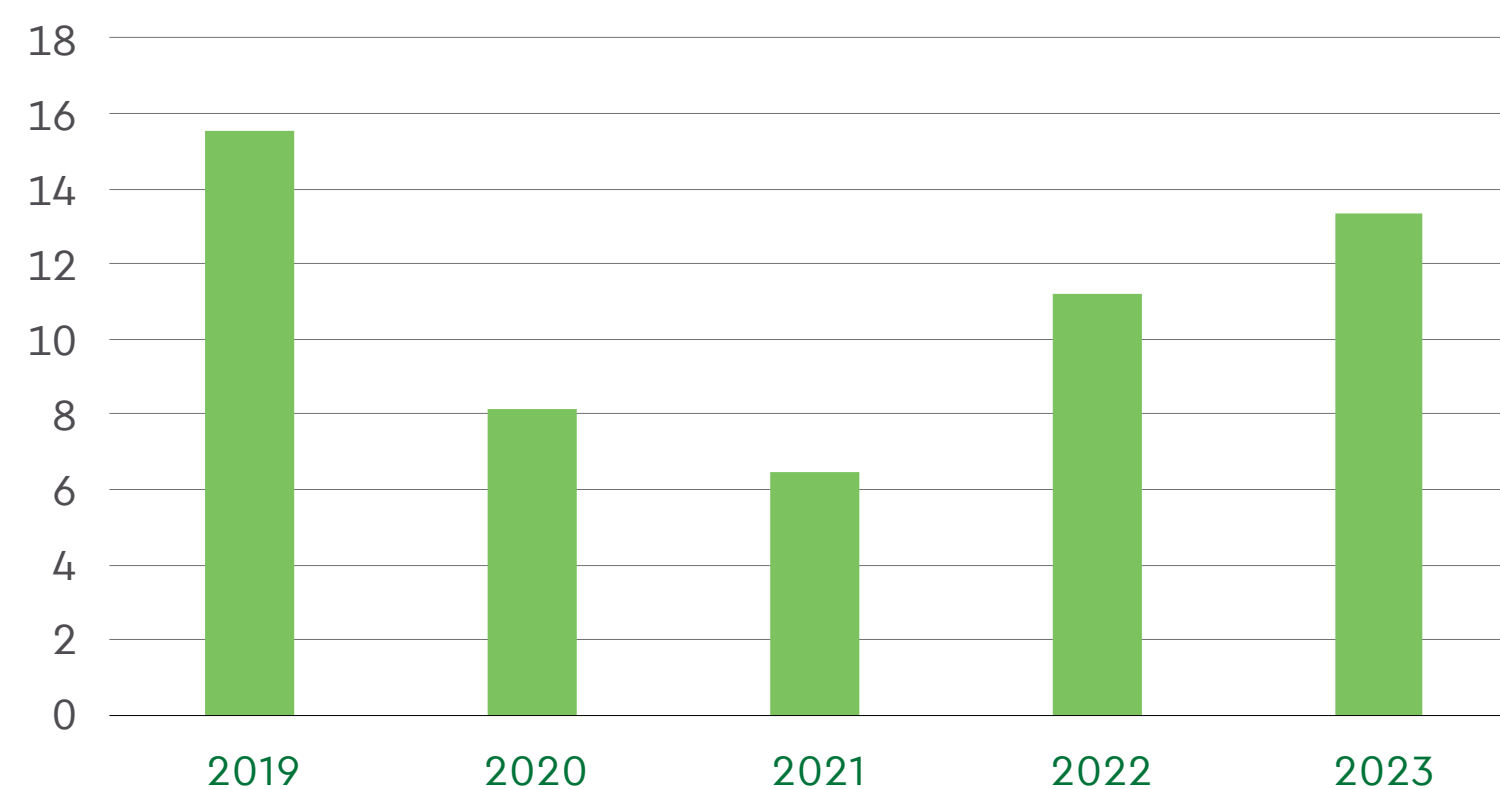
TR hefur sett sér markmið í umhverfis- og loftslagsmálum um 50% samdrátt í kolefnislosun fyrir árið 2030, miðað við upphafsárið 2019.

Árið 2016 hóf TR innleiðingu á grænum skrefum í ríkisrekstri og var þar með fyrstu stofnunum sem tóku þátt í verkefninu. Innleiðing á fimmta og síðasta skrefinu er lokið og hefur TR sett sér umhverfisstjórnunarkerfi til að vinna áfram að stöðugum umbótum í umhverfismálum.

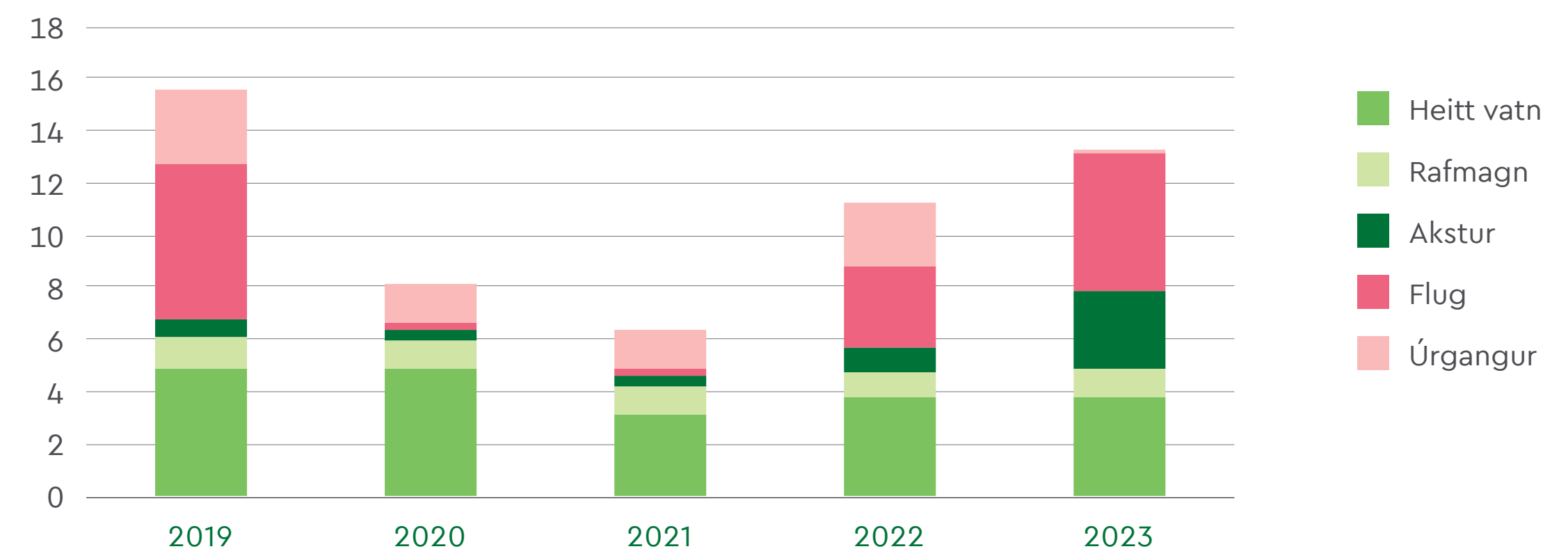
Eftir óhefðbundna tíma í starfseminni að loknum heimsfaraldri er reksturinn aftur að falla í eðlilegra horf og má sjá það í losunartölum í grænu bókhaldi okkar. Heimsfaraldurinn hafði jákvæð áhrif á kolefnislosun í starfsemi TR sem dróst umtalsvert saman á árunum 2020 og 2021. Þó er heildarlosun enn lægri en viðmiðunarárið 2019. Til stendur að hefja áttak í umhverfismálum að nýju árið 2024 til að viðhalda og auka enn fremur á þann árangur sem náðst hefur í umhverfismálum hjá TR.

Tekist hefur að skapa menningu þar sem vöxtur er á vistvænum ferðamátum og samgöngusamningum fjölgar á hverju ári en stofnunin hefur einnig hlotið gull hjólavottun fyrir aðstöðu og aðbúnað hjólandi. Innleiddar hafa verið skilvirkar aðgerðir til að sporna við matarsóun, árlegur plokkgdagur haldinn þar sem starfsfólk hreinsar nærumhverfi stofnunarinnar og regluleg fræðsla um umhverfismál er haldin hjá TR.

Tonn CO₂ ígilda



Heildarlosun tonn CO₂ ígilda





Umbótaverkefni unnin á árinu

Smári, stafræn þróun hjá TR, hélt áfram á árinu 2023 en þessu mikilvæga umbótaverkefni var ýtt úr vör árið 2021. Markmið verkefnisins er að endurbæta og endurskrifa viðmót kjarnakerfa TR í nýju þróunar-umhverfi í takt við breytingar í hugbúnaðargerð.

Unnið var þétt með Stafrænu Íslandi að smíði umsókna og að Mínum síðum TR til að styðja við nýjan feril og afla gagna frá ytri aðilum. Stefnumótun var unnin þvert á stofnunina.

Aukin áhersla var lögð á upplýsingagjöf, fræðslu, tr.is og Mínar síður TR.

Opnunartími var lengdur og þjónustan þannig bætt.

Aðgengi viðskiptavina að gögnum á Mínar síður TR var bætt.

Endurskoðun bréfa TR fór fram með það að markmiði að skýra orðalag og leiðbeiningar til lífeyrisþega.

Endurskoðun ferla fór fram vegna mats á örorku og endurhæfingu.

Áframhaldandi samstarf við Ísland.is um flutning á tr.is og Mínum síðum til Ísland.is.

Á árinu var settur af stað gæðahópur sem hefur það hlutverk að vinna að uppfærslu á gæðakerfi TR með það að markmiði að stuðla að samræmdum og öruggum vinnubrögðum til að tryggja sömu þjónustu fyrir alla og efla hagræðingu í rekstri.

Unnið var markvisst að því að ljúka umbótum í kjölfar ýmissa ábendinga, til að mynda frá hagsmunaaðilum og vegna úttekta.

Við umbætur er fyrst og fremst horft til þjónustu við viðskiptavinum TR og hvernig unnt er að veita þjónustu til fjölmenns hóps með ólíkar þarfir á sem bestan hátt.



Stefnumótun og umbætur

Á árinu var sérstök áhersla lögð á stefnumótun og umbótaverkefni sem unnin voru þvert á alla starfsemi með aðkomu alls starfsfólks.

Leiðarljós stefnumótunarinnar voru hlutverk TR og framtíðarsýn.

Mikill vinna var lögð í stefnumótun TR þar sem allt starfsfólk tók heilshugar þátt. Kraftur, gleði og jákvæðni einkenndi vinnuna hjá starfsfólki og spennandi hugmyndir og tillögur um umbætur litu dagsins ljós.

Verkefninu var skipt upp í nokkur ferli með sviðsfundum, almennum vinnustofum, starfsfólki, stjórn og stjórnendum.

Vinnustofurnar voru 14 talsins og gekk einstaklega vel að greina styrkleika, veikleika, ógnanir og tækifæri, ásamt því að margar góðar tillögur að mikilvægustu verkefnum ásamt forgangsröðun fyrir árið 2024 litu dagsins ljós.

Efni úr vinnustofum var flokkað og skilgreint í þrjá hópa sem eru skilvirkni - samskipti og mannauður.

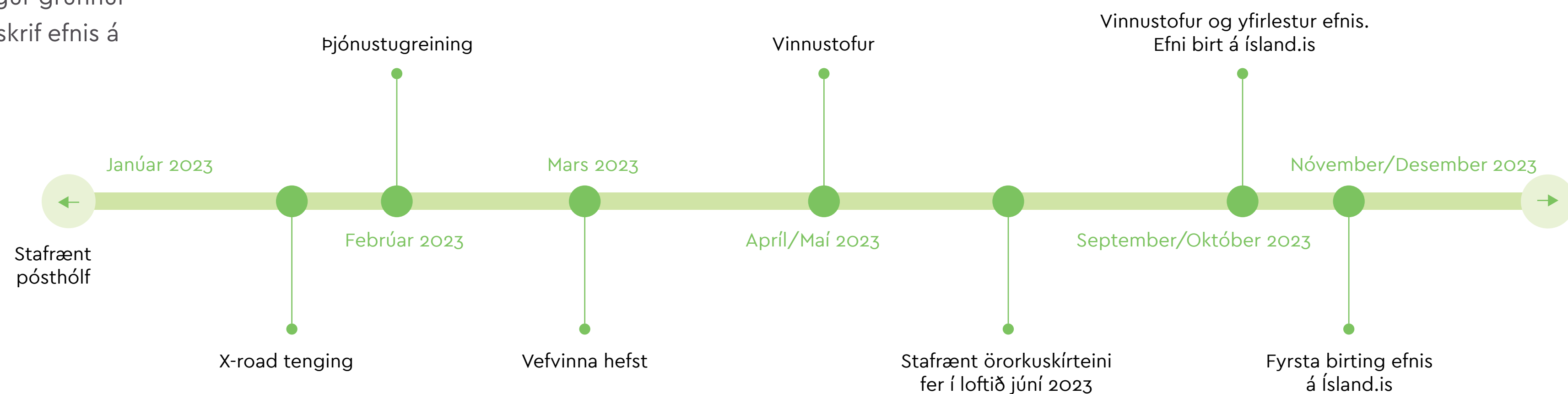
tr.is á Ísland.is

Á árinu 2023 var unnið að flutningi efnis af vefnum tr.is á Ísland.is og var meirihluti efnisins kominn yfir á árinu. Við teljum mikilvægt að TR verði á Ísland.is til að auðvelda notendum aðgengi að upplýsingum og er það í samræmi við stefnu stjórnvalda um að gera Ísland.is að megin upplýsingaveitu fyrir opinberar stofnanir.

Áður en vinnsla og flutningur efnis hófst var unnin þjónustugreining þar sem starfsfólk TR skráði niður spurningar sem bárust í síma, tölvupósti og til þjónustumiðstöðvar TR. Það var mikilvægur grunnur til að skilja notendapörfina og undirbúa skrif efnis á Ísland.is.

Næst tóku við vinnustofur starfsfólks í samstarfi við Stefnu hugbúnaðarhús fyrir hönd Ísland.is. Efnið var unnið frá grunni í samvinnu við Stefnu á grundvelli efnisstefnu Ísland.is sem gengur út á að hafa textann eins einfaldan og skiljanlegan og kostur er. Vinnan hefur gengið mjög vel og fjölmargt starfsfólk TR hefur komið að efnisskrifum og rýni.

Yfirfærslan var kynnt á ráðstefnunni *Tengjum ríkið* í september 2023 sem mæltist vel fyrir.





Undirbúningur undir nýtt frumvarp

TR tók virkan þátt í samráði við vinnslu frumvarps félags- og vinnumarkaðsráðherra um breytingu á ýmsum lögum vegna endurskoðunar örorkulífeyriskerfis almannatrygginga.

Um er að ræða mikilvægt frumvarp sem hefur það að markmiði að bæta lífskjör og lífsgæði einstaklinga með mismikla starfsgetu. Sérstaklega er horft til þess að bæta afkomu og möguleika einstaklinga til virkni, menntunar og atvinnuþátttöku á eigin forsendum. Lögð er áhersla á að afkoma örorkulífeyrisþega verði áfram bætt með það að markmiði að bæta sérstaklega kjör þeirra sem lakast standa.

Breytingarnar fela í sér bættu þjónustu, mikilvægan hvata til atvinnuþátttöku og bætt kjör með betra og einfaldara greiðslukerfi. Ef frumvarpið verður að lögum er um að ræða stærstu breytingar sem gerðar hafa verið á örorkulífeyriskerfinu frá upphafi.

[Skoða frumvarp](#)

Lagabreytingar

Árið 2023 urðu ýmsar breytingar á lögum og reglugerðum sem snúa að TR. Í apríl voru samþykktar breytingar á lögum um almannatryggingar og lögum um félagslega aðstoð. Helstu breytingarnar snerust um það hvenær einstaklingar öðlast rétt til örorku- og endurhæfingarlífeyris á Íslandi og breytta meðferð erlendra lífeyristekna frá löndum sem Ísland hefur gert samninga við á sviði almannatrygginga. Einnig voru gerðar þær breytingar að mæðra- og feðralaun teljast ekki lengur til tekna við útreikning sérstakrar uppbótar á lífeyri vegna framfærslu, heiti aldurstengdrar örorkuuppbótar var breytt í aldursviðbót, vaxtaviðmiðum var breytt sem heildarframsetning laga um almannatryggingar var endurskoðuð.

Með mótvægisáðgerðum stjórnvalda vegna verðbólgu voru greiðslur samkvæmt lögum um almannatryggingar og lögum um félagslega aðstoð hækkaðar um 2,5% frá 1. júlí 2023. Eingreiðsla til örorku- og endurhæfingarlífeyrisþega var samþykkt á Alþingi í desember og greidd út hjá TR í sama mánuði. Desemberuppbætur til foreldra langveikra eða alvarlega fatlaðra barna og til maka- og umönnunargreiðsluþega voru ákvarðaðar með reglugerðum í desember.



TR er aðili að ISSA sem var stofnað árið 1927 undir merkjum Alþjóðavinnumálastofnunarinnar. ISSA er leiðandi alþjóðleg stofnun sem stuðlar að þróun almannatrygginga með því að efla samvinnu milli 320 ríkisstofnana og fjölmargra sérfræðinga frá 160 löndum. TR hefur verið aðili að samtökunum frá árinu 1949.

Í ágúst var forstjóri TR með kynningu á vefnámskeiði ISSA um jafnrétti kynjanna og almannatryggingar. Leitað var til TR í kjölfar þess að Íslandi var veitt viðurkenning árið 2023 fyrir framúrskarandi árangur í jafnréttismálum á sviði almannatrygginga.

ISSA býður upp á fjar- og staðnámskeið fyrir starfsfólk og fóru tveir starfsmenn TR á námskeið á Ítalíu, annars vegar um upplýsingatækni í almannatryggingum og hins vegar um gæði þjónustu í maí.

EESSI – Rafræn samskipti við systurstofnanir á Evrópska efnahagssvæðinu

Íbúar landa á Evrópska efnahagssvæðinu (EES) hafa aðgang að almannatryggingum hvar sem er á EES svæðinu. Vegna þessa hafa um 3.400 almannatryggingastofnanir landanna, auk stofnana í Sviss og Bretlandi, gert með sér samstarf. Evrópusambandið (ESB) hefur þróað sérstakt tölvakerfi, EESSI, til að auðvelda upplýsingasamskipti stofnananna og yfirfærslu á stafrænt form. EESSI stendur fyrir Electronic Exchange of Social Security Information.

EESSI er samhæft, sameiginlegt og öruggt tölvakerfi sem er útfært með tengipunktum í sérhverju aðildarlandi fyrir sig sem tengja löndin við miðlægan hluta hjá ESB. Mánaðarlega fara meira en 2,5 milljónir rafrænna samskipta í gegnum kerfið.

EESSI var tekið í notkun á Íslandi að fullu árið 2020, meðal fyrstu landa innan samstarfsins.

TR rekur miðlægan tæknihluta í eigin tölvuumhverfi fyrir EESSI á Íslandi, þar með talið tengipunktinn. Að auki rekur TR vefkerfið RINA sem heldur utan um viðskiptavirkni, s.s. skeyti og flæði þeirra, í samskiptum á milli stofnana í EESSI. RINA var þróað af ESB fyrir aðildarlöndin en sambandið hefur hætt frekari þróun á því. Samtals 25 aðildarlönd hafa komið sér saman um sameiginlega þróun og rekstur á því kerfi á næstu árum og tekur Ísland þátt í því samstarfi.

Aðrar stofnanir á Íslandi sem nota EESSI og RINA eru Sjúkratryggingar Íslands (SÍ), Vinnumálastofnun (VMST) og Skatturinn.



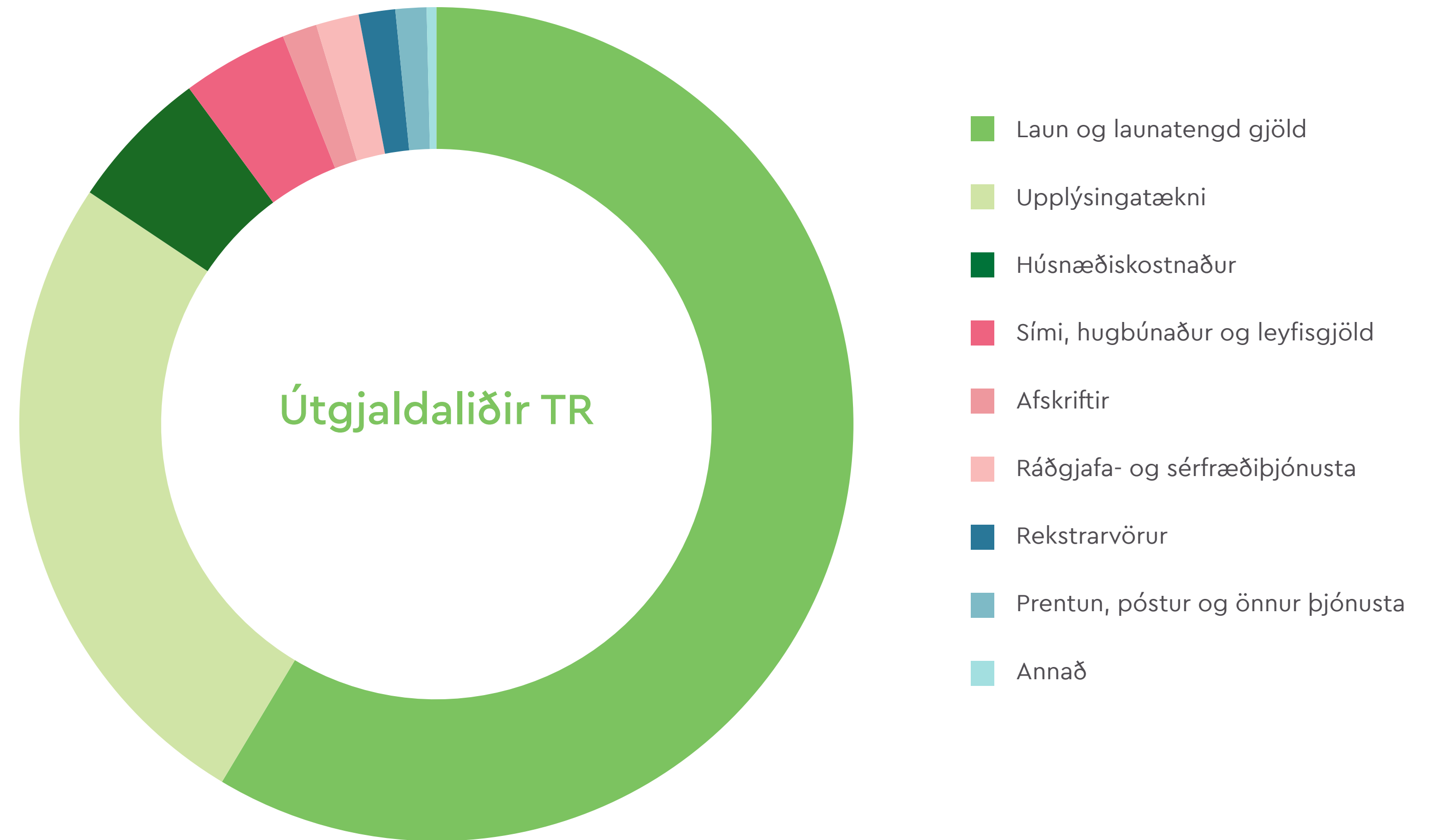
Erlent samstarf

TR tekur virkan þátt í erlendu samstarfi einkum við Norðurlöndin, en einnig innan Evrópu og á alþjóðlegum vettvangi. Með því móti fáum við fróðleik um góða starfshætti og nýbreytni og getum miðlað af reynslu okkar og þekkingu um réttindi í almannatryggingum, lífeyrismál og tölfræði. Góð tengsl við systurstofnanir hjálpa einnig til við að hrinda úr vegi þeim hindrunum sem kunna að vera til staðar varðandi réttindi viðskiptavina á milli landa og sækir forstjóri TR jafnframt fundi forstjóra systurstofnana á Norðurlöndunum.

Rekstur

Á árinu 2023 námu tekjur TR alls 1.957 milljónum króna sem er um 8,8% hækkun frá fyrra ári. Launakostnaður nam 1.265 milljónum króna sem er 58,6% af rekstrarkostnaði. Gjöld ársins fyrir fjármagnsliði námu 2.160 milljónum króna samanborið við 1.718 milljónir árið áður, og var afkoma ársins neikvæð um 203 milljónir króna. Hrein eign í árslok var neikvæð um 3,8 milljónir króna og heildareignir námu 444 milljónum. Á myndinni má sjá skiptingu rekstrarkostnaðar ársins 2023, en nánari upplýsingar um rekstur stofnunarinnar er að finna í ársreikningi.

Skoða ársreikning





Stjórn

Samkvæmt almannatryggingalögum skipar ráðherra fimm manna stjórn TR og skal einn skipaður formaður og annar varaformaður. Stjórn TR var skipuð 22. mars 2022 og í henni sitja:

Ólafur Þór Gunnarsson (formaður),
Ásta Möller (varaformaður),
Lilja Rafney Magnúsdóttir,
Sigríður Ingibjörg Ingadóttir
og Sverre Andreas Jakobsson.

Varamenn eru Erla Ólafsdóttir, Guðbjörg Sveinsdóttir,
Gunnar Alexander Ólafsson, Halla Karen Kristjánsdóttir
og Petrea Ingibjörg Jónsdóttir.

*Frá vinstri: Ásta Möller, Sverre Andreas Jakobsson,
Sigríður Ingibjörg Ingadóttir, Ólafur Þór Gunnarsson
og Lilja Rafney Magnúsdóttir*

Skipurit



Frá vinstri: Hermann Ólafsson, Sigrún Jónsdóttir, Anna Elísabet Sæmundsdóttir, Guðmar Guðmundsson, Huld Magnúsdóttir, Þórir Hrafn Gunnarsson. Þórir Ólafsson, Hólmfríður Erla Finnsdóttir.

Forstjóri

Huld Magnúsdóttir

Fjármál og rekstur

Guðmar
Guðmundsson

Samskipti

Sigrún
Jónsdóttir

Færni

Þórir Hrafn
Gunnarsson

Þjónusta

Anna Elísabet
Sæmundsdóttir

Mannauður

Hólmfríður Erla
Finnsdóttir

Upplýsingatækni

Hermann Ólason

Stjórnhættir

Þórir Ólason



tr.is

Ársskýrsla er unnin af Tryggingastofnun.

Upplýsingar um fjölda viðskiptavina og tölulegar upplýsingar um greiðslur eru teknar úr vinnslukerfum Tryggingarstofnunar.

Upplýsingar um mannfjöldatölur niður á aldur og kyn eru unnar frá tölum frá Hagstofu.

Ljósmyndir: Silla Páls frá Mirror Rose
Hönnun og teikningar: Kontor auglýsingastofa