

Chefsjustitieombudsmannen
Elisabet Fura**Inspektion av Försäkringskassan, kontoret i Helsingborg,
den 14–16 april 2015**

Sammanfattning

Det allmänna intrycket av verksamheten var mycket positivt. Handläggningstiderna och dokumentationen i akterna var överlag bra. Det var lätt att följa ärendenas gång. Merparten av de granskade ärendena hade drivits framåt aktivt och kontinuerligt och det förekom flera exempel på föredömliga handläggningsåtgärder. Bl.a. använde sig handläggarna av välformulerade och genomtänkta bekräftelsebrev och frågeformulär till de försäkrade med anledning av inkomna ansökningar vilket drev handläggningen av ärendena framåt effektivt redan från start. I de fall handläggningen hade dragit ut på tiden verkade det i de flesta fall finnas godtagbara förklaringar till det. Besluten var generellt sett välmotiverade och formulerade på ett bra sätt med tydliga rubriker och underrubriker. Även verkställighetsbesluten var tydligt formulerade och det framgick på ett mycket bra sätt att de besluten gällde just verkställighet av domstols dom.

Vid inspektionen framkom att handläggningen många gånger drog ut på tiden beroende på stora svårigheter att få in läkarintyg och andra kompletteringar. ChefsJO framhöll vikten av att ange ett slutdatum i samband med att en komplettering begärs in och att noga bevaka att begärda kompletteringar kommer in för att undvika onödigt långa handläggningstider.

En annan iakttagelse var att det i ärenden där den försäkrade företräddes av ställföreträdare förekom brister i fråga om dokumentation kring och kontroll av ställföreträdarskapet. ChefsJO uttalade att det är Försäkringskassans ansvar att i förekommande fall begära in och kontrollera att det finns ett godmans- eller förvaltarförordnande och förordnandets omfattning. ChefsJO framhöll vidare vikten av att åtgärderna dokumenteras så att nästa handläggare ska kunna ta ställning till om uppgifterna behöver kontrolleras på nytt.

Det noterades även att Försäkringskassan i ett ärende hade sänt ut handlingar och en begäran om komplettering till en förälder som inte var vårdnadshavare. Med anledning av detta uttalade chefsJO att det ankommer på Försäkringskassan att

säkerställa att information inte lämnas ut till fel mottagare och att det därför är av stor vikt att Försäkringskassan har tydliga rutiner och säkra system för att kontrollera bl.a. aktuella vårdnadshavare.

Vid inspektionen uppmärksammades vidare att det framstod som oklart om det hade fattats slutliga beslut eller inte i vissa ärenden. Bl.a. framkom vid granskningen att handläggare hade upprättat beslutsförslag innan utredningarna hade avslutats och att utkastet, till såväl form som innehåll, i vissa fall var identiska med slutliga beslut. Vid granskningen uppmärksammades också att verkställighetsärenden regelmässigt hölls öppna en tid efter det att besluten hade verkställts i avvaktan på att de handlingar som skulle tillföras ärendena innan avslut scannades in. På grund av bristande bevakningsrutiner förekom att ärenden inte alltid avslutades när så borde ske. ChefsJO konstaterade att den rådande ordningen skapar en otydlighet i fråga om dokument och ärendens faktiska status vilket medför en risk för att Försäkringskassan vid sina kontakter med såväl berörda försäkrade som allmänheten kan komma att lämna ut felaktiga upplysningar. ChefsJO uppgav att Försäkringskassan borde se över sina handläggningsrutiner i dessa delar.

Ytterligare en allmän iakttagelse var att ett flertal av de skrivelser som Försäkringskassan hade skickat ut under handläggningens gång inte hade anpassats efter vem som var avsedd som mottagare. ChefsJO framhöll därför vikten av att en sådan anpassning sker.

Deltagare från JO

Deltagare från Riksdagens ombudsmän (JO): Chefsjustitieombudsmannen (chefsJO) Elisabet Fura (närvarande den 14 och den 16 april), byråchefen Dan Johansson, områdesansvariga föredraganden Lia von Sivers, föredragandena Maria Malmgren, Eva Fridén och Sofia Hansson (protokollförare), chefssekreteraren Inger Brandfjäll och sekreteraren Monika Berglöf (närvarande den 16 april).

Inledning

Inspektionen inleddes den 14 april kl. 10.00 i Försäkringskassans lokaler i Helsingborg. Där sammanträffade chefsJO och hennes medarbetare med tf. områdeschefen Pär Weise, enhetscheferna Christel Dahl, Cecilia Javelid Wester, Tobias Moberg, Ulrika Thell Mijdema, Annika Sundell och Maria Brantmark Lennartsson och specialisten Markus Gustafsson (samtliga avdelningen för sjukförsäkring verksamhetsområde Syd, SF Syd) samt enhetscheferna Emerson Gomez Dahl och Eva Mo Viktorsson, specialisten Cecilia Lindeberg (samtliga avdelningen för funktionsnedsättning Syd, FV Syd) och Liselott Vondrus (ledningsgruppen FV).

Pär Weise och Eva Mo Viktorsson redogjorde inledningsvis för organisationen, verksamheten och handläggningstiderna för SF Syds respektive FV Syds olika ärendeslag. De hänförde sig därvid i väsentliga delar till en tidigare ingiven redogörelse, handling 3. Därutöver anförde Eva Mo Viktorsson bl.a. följande.

Flera av de medarbetare som har arbetat med assistansersättning har slutat och kontoret är för närvarande inne i en rekryteringsfas. Även personalsituationen inom det team som handlägger sjukersättningsärenden är ansträngd med anledning av att det finns en vakans där. Under 2014 har de medarbetare som arbetar med vårdbidrag deltagit i ett projekt som har syftat till att korta ner handläggningstiderna. Projektet har resulterat i ett nytt arbetssätt vilket i dagsläget har implementerats på lokal nivå. De framtagna metoderna har effektiviserat handläggningen och medfört markanta sänkningar av handläggningstiderna. Det är meningen att det nya arbetssättet även ska implementeras i resterande delar av landet. De handläggare som arbetar med vårdbidrag handlägger också ärenden om handikappersättning. Projektet har därför fått vissa negativa följder vad gäller hanteringen av det sistnämnda ärendeslaget, däribland något försämrade handläggningstider. Försäkringskassan arbetar inte längre med specifika målsättningar för handläggningstiderna men använder de tidigare satta målsättningarna som en slags referenspunkt inom respektive ärendeslag. Fokus ligger emellertid på de enskildas livssituationer och specifika behov i varje enskilt fall.

ChefsJO presenterade sig själv och sina medarbetare samt redogjorde kortfattat för verksamheten hos JO.

Illustrationer över Försäkringskassans organisation och Försäkringskassans arbetsordning lämnades in, handling 4 och 5.

Härefter inledde chefsJO och hennes medarbetare granskningen av de akter som beställts fram. Granskningen fortsatte den 15 april kl. 09.00.

Granskning av akter

Här antecknas att chefsJO inför inspektionen begärt fram följande akter och handlingar.

1. Utredningsakterna i de 10 vid inspektionstillfället äldsta ärendena där sjukpenning utgår
2. Sjukersättning:
 - a) de 15 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena
 - b) de 15 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena
3. Aktivitetsersättning:
 - a) de 15 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena
 - b) de 15 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena
4. Assistansersättning:
 - a) de 15 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena

- b) de 15 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena
- 5. Vårdbidrag:
 - a) de 15 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena
 - b) de 15 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena
- 6. Handikappersättning:
 - a) de 15 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena
 - b) de 15 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena
- 7. Samtliga verkställighetsärenden år 2014 och hittills under år 2015, dvs. de ärenden som under den tiden har kommit tillbaka från domstol med ändring av Försäkringskassans beslut.

Genomgång av gjorda iakttagelser vid inspektionen

ChefsJO och hennes medarbetare sammanträffade kl. 10.00 den 16 mars med områdeschefen Ulrika Arvidsson, tf. områdeschefen Pär Weise, enhetscheferna Christel Dahl, Cecilia Javelid Wester, Tobias Moberg, Ulrika Thell Mijdema, Annika Sundell och Maria Brantmark Lennartsson, specialisten Markus Gustafsson och kontrollern Bo Petersson (samtliga SF Syd) samt enhetschefen Eva Mo Viktorsson och specialisten Cecilia Lindeberg (båda FV Syd). Via videolänk medverkade rättschefen Eva Nordqvist och Ingrid Ahlkvist (båda rättsavdelningen, RA), avdelningschefen Birgitta Målsäter och Liselott Vondrus (båda ledningsgruppen FV), områdeschefen Birgitta Andersson och enhetschefen Emerson Gomez Dahl (båda FV Syd).

ChefsJO konstaterade inledningsvis att det allmänna intrycket av verksamheten var mycket positivt.

ChefsJO anförde att de framtagna akterna och handlingarna inte hade granskats i alla avseenden.

Härefter inleddes den närmare genomgången av de iakttagelser som chefsJO och hennes medarbetare gjort under granskningen. Följande antecknades:

Ärenden om sjukpenning

Vid granskningen av de äldsta pågående ärendena om sjukpenning framkom att ärendena generellt sett var väl handlagda. Försäkringskassan var pådrivande i utredningsarbetet och vidtog åtgärder kontinuerligt. I de fall ärendena hade pågått i flera år verkade det i de flesta fall finnas skäl för det. I några av de granskade ärendena fanns det anledning att överväga utbyte av sjukpenning till sjukersättning. I merparten av dessa fall hade Försäkringskassan aktualiserat frågan. I ett ärende hade sjukpenning utgått sedan i vart fall 2002. Försäkringskassan hade aktualiserat

frågan om utbyte 2006 men inte fullföljt det. ChefsJO konstaterade att Försäkringskassan på ett mera aktivt sätt borde ha drivit frågan om ett utbyte.

Ärenden om sjukersättning

Granskningen av de ännu inte avgjorda ärendena om sjukersättning visade att ärendena generellt sett var välskötta och att handläggningstiderna än så länge var godtagbara.

I ett flertal ärenden noterades att handläggningen drog ut på tiden beroende på att frågan om försäkringstillhörighet först skulle avgöras. Vidare kunde konstateras att handläggningen i flera ärenden även drog ut på tiden på grund av stora svårigheter med att få in läkarintyg och andra kompletteringar. I det äldsta ärendet hade det trots påminnelser tagit fyra månader innan en begärd blankett från Danmark hade kommit in. I ett annat ärende konstaterade den försäkringsmedicinska rådgivaren den 19 december 2014 att kompletterande uppgifter behövdes från behandlande läkare. Först efter fem veckors passivitet skickades en begäran om komplettering ut dock utan att det angavs när uppgifterna senast skulle ges in. Efter en resultatlös påminnelse den 16 februari 2015 upprättade handläggaren ett förslag till beslut. Ärendet skickades därefter till kvalitetssäkring där det konstaterades att ärendet inte var klart för avgörande eftersom den begärda kompletteringen inte hade kommit in. Det var därför nödvändigt att skicka ut en ny påminnelse. I ett annat ärende påbörjades handläggningen efter sex veckors inledande passivitet. I samband med att handläggaren bedömde att handläggningen var avslutad och beslut kunde fattas konstaterades det vid kvalitetssäkring att ärendet inte kunde avgöras eftersom handlingar som kommit in i ärendet inte hade översatts. ChefsJO uppgav att den bristfälliga handläggningen säkerligen till viss del hade sin förklaring i handläggarnas svårigheter att få in kompletterande uppgifter och handlingar. ChefsJO framhöll vikten av att ange slutdatum och att noga bevaka att begärda kompletteringar kommer in för att undvika onödigt långa handläggningstider. Företrädare för Försäkringskassan bekräftade att det förekom svårigheter av sådant slag som noterats och uppgav att det finns en samordningsansvarig som arbetar med olika vårdgivare för att bl.a. få in läkarutlåtanden snabbare.

Granskningen av de senast avgjorda ärendena om sjukersättning visade att ärendena generellt sett var välskötta och avslutade i rimlig tid. Handläggningen påbörjades genom att bekräftelsebrev skickades ut i nära anslutning till att ansökningarna hade kommit in. Brevet innehöll namn och kontaktuppgifter till ansvariga handläggare, upplysningar om att eventuella kompletteringar behövde skickas in och uppgift om beräknad handläggningstid. En del brev beskrev även syftet med kompletteringen, inom vilken tid kompletteringen behövde skickas in och konsekvensen av att inte lämna in kompletteringen. ChefsJO uppgav att dessa bekräftelsebrev var föredömligt utformade.

I de ärenden där det framgick att den försäkrade företräddes av ställföreträdare noterades i några fall brister i fråga om dokumentation kring och kontroll av

ställföreträderskapet. I ett sådant ärende var det i ansökan om ersättning ikryssat att huvudmannen hade både god man och förvaltare. Av en journalanteckning framgick att en god man var registrad som ställföreträdare. Samma dag noterade Försäkringskassans handläggare att samtal med god man hade ägt rum men namnet på den gode mannen framgick inte. Därefter skickades ett bekräftelsebrev felaktigt ut till huvudmannen. I en senare kommunikation angavs en ny person som förvaltare och mottagare utan förklaring i journalanteckningarna eller på annat sätt. ChefsJO uttalade att det är Försäkringskassans ansvar att i förekommande fall begära in och kontrollera att det finns ett godmans- eller förvaltarförordnande och förordnandets omfattning. ChefsJO förklarade att detta bör ske i samband med att handläggningen påbörjas eller så snart det finns anledning till det. Hon förklarade vidare att tidpunkten för när en uppgift om ställföreträdare kontrolleras måste dokumenteras för att nästa handläggare ska kunna ta ställning till om uppgiften behöver kontrolleras på nytt.

Ärenden om aktivitetsersättning

I flertalet av de ännu inte avgjorda ärendena om aktivitetsersättning hade handläggningen bedrivits både aktivt och korrekt. Merparten av ärendena var inkomna under hösten 2014. Det äldsta ärendet var ca åtta månader gammalt men hade varit föremål för kontinuerlig handläggning.

En allmän iakttagelse i de senast avgjorda ärendena om aktivitetsersättning var att ansökan om aktivitetsersättning i flera ärenden hade registrerats i efterhand. I ett ärende hade ansökan kommit in den 18 december 2014 men registrerats först den 7 januari 2015. Företrädare för Försäkringskassan uppgav att registrering av ansökningar görs vid inläsningscentralen i Östersund och att det inte ska ske senare än fyra dagar efter det att en ansökan kommit in.

I ett annat ärende hade Försäkringskassan i bekräftelsebrevet uppgett att den beräknade handläggningstiden av ärendet var fyra månader. ChefsJO konstaterade att det var en bra information till den försäkrade under förutsättning att uppgiften stämde. Företrädare för Försäkringskassan uppgav att det inte var en generell upplysning om handläggningstiden utan att kassan gjorde en bedömning av den förväntade handläggningstiden i varje enskilt ärende.

Ärenden om assistansersättning

Vid granskningen av de ännu inte avgjorda ärendena om assistansersättning framkom att dessa hade varit tidskrävande på olika sätt, t.ex. att intyg från sjukvården behövt inhämtas. Detta medförde bl.a. att hembesök fick senareläggas. Vidare förekom det i en del ärenden månadsvisa perioder av passivitet i handläggningen. I journalanteckningar i några ärenden om tvåårsomprövning av assistansersättning noterades att det på chefsnivå i december 2014 hade beslutats att nyansökningar skulle prioriteras på bekostnad av tvåårsomprövningar. ChefsJO konstaterade att en sådan dokumentation på ett önskvärt sätt förtydligar varför ett ärende tar längre tid.

I flera ärenden hade personliga handläggare inte utsetts när bekräftelsebrev skickades ut. Försäkringskassan informerade i breven att ”Ni kommer i ett senare skede tilldelas en personlig handläggare.” ChefsJO konstaterades att det i sådana ärenden är viktigt att i ett senare skede verkligen underrätta den sökande om en namngiven personlig handläggare. I flera ärenden hade ännu inte en sådan underrättelse skickats ut. I ett ärende hade en ansökan kommit in i början av september 2014 och en personlig handläggare hade utsetts först i slutet av februari 2015. Det framgick emellertid av bekräftelsebrev att den sökande alltid var välkommen att ta kontakt med den handläggare som hade upprättat brevet. Sådan information tillsammans med kontaktuppgifter är viktig för att den sökande ska kunna ta reda på vad som händer i ärendet.

I ett ärende som påbörjades i början av september 2014 var ansökan underskriven av endast en vårdnadshavare. I journalen noterades att det av uppgifter i ärendehanteringssystemet (ÄHS) framgick att det fanns två vårdnadshavare. Därför begärdes att ansökan kompletterades med underskrift av den andre vårdnadshavaren. I slutet av oktober 2014 noterades i journalen att det av ÄHS framgick att det bara fanns en ensam vårdnadshavare sedan december 2011 och att det därför hade skickats ett brev om att kompletteringen inte behövdes. ChefsJO uttalade att det ankommer på Försäkringskassan att säkerställa att information inte lämnas ut till fel mottagare. Det är därför av stor vikt att Försäkringskassan har tydliga rutiner och säkra system för att kontrollera bl.a. aktuella vårdnadshavare och att rutinerna följs noggrant. Att begära kompletteringar från eller skicka handlingar till en förälder som inte är vårdnadshavare kan få allvarliga konsekvenser (jfr JO:s beslut den 29 april 2015, dnr 603-2015).

Granskningen av de senast avgjorda ärendena om assistansersättning visade att ärendena generellt var väl handlagda och avslutade inom rimlig tid. Handläggningen påbörjades genom att bekräftelsebrev och ett frågeformulär skickades ut i nära anslutning till att en ansökan kom in. De utskickade underlagen innehöll frågor om den sökandes hjälpbehov och uppgavs syfta till att förbereda sökanden m.fl. inför hembesöket. ChefsJO konstaterade att underlaget var föredömligt utformat och därmed borde vara till god hjälp för samtliga berörda vid ett hembesök.

Ärenden om vårdbidrag

Granskningen visade att de äldsta pågående ärendena om vårdbidrag generellt var väl handlagda. Ärendena var inkomna under december 2014 och januari 2015, förutom det äldsta ärendet som kommit in den 31 oktober 2014. I det ärendet avvaktade dock Försäkringskassan prövningen av den försäkrades assistansersättningsärende.

I ett ärende hade den försäkrade kommit in med en ansökan om handikappersättning rörande sin tioåriga son. Försäkringskassan tog då kontakt med mamman och informerade henne om att handikappersättning kan sökas först fr.o.m. juli det året barnet fyller 19 år och att ansökan dessförinnan ska göras på en

blankett avseende vårdbidrag. En ansökningsblankett avseende vårdbidrag skulle skickas till henne. Av en journalanteckning ca en månad senare framgick att någon ansökan om vårdbidrag inte kommit in. Handläggaren antecknade då i journalen att hon diskuterat ärendet med kollegor och beslutsfattare. Utifrån denna diskussion och enligt Försäkringskassans vägledning konstaterade handläggaren att avsikten med ansökan hade varit att ansöka om vårdbidrag. Eftersom ansökan enligt gällande rutiner inte behövde ske på fastställd blankett så bedömdes att en ansökan om vårdbidrag hade gjorts, trots att fel blankett använts. Handläggningen av ärendet fortsatte utifrån detta ställningstagande. ChefsJO framhöll att Försäkringskassan hade löst ärendet på ett praktiskt sätt vilket hon inte hade något att erinra mot. Däremot konstaterade chefsJO att kassan borde ha kontaktat mamman och frågat om det varit hennes avsikt att ansöka om vårdbidrag och därefter dokumenterat svaret i journalen. Detta för att undvika att det kunde uppstå tveksamhet om, för det fall ärendet fördes vidare till domstol, det var handikappersättning eller vårdbidrag som utgjorde prövningsramen i målet.

En annan iakttagelse, som chefsJO även uppmärksammade vid JO:s inspektion av Försäkringskassan, LFC Karlskrona, den 3-4 september 2014 (dnr 4643-2014), var att i beslut om vårdbidrag under rubriken ”Motivering” fanns en underrubrik ”Du måste betala skatt på hela vårdbidraget”. Därunder fanns information om varför vårdbidraget var skattepliktigt. Under en annan underrubrik fanns en upplysning om att det var möjligt att ansöka om tillfällig föräldrapenning vid sjukvårdsbesök. ChefsJO framhöll återigen att detta inte var motiveringar till Försäkringskassans beslut utan upplysningar. Dessa upplysningar borde i stället förekomma längre fram i beslutet där det fanns en rubrik ”Information”.

Det allmänna intrycket av de senast avgjorda ärendena om vårdbidrag var mycket gott. Akterna var välskötta och journalanteckningarna var genomgående utförligt och tydligt förda. Det var av nämnda skäl lätt att följa ärendenas gång. Handläggarna använde sig av välformulerade bekräftelsebrev som sändes ut till de försäkrade i nära anslutning till att ansökningarna kommit in. Handläggningen fick därigenom en effektiv start. ChefsJO uttalade att handläggningen av de granskade ärendena var föredömlig i dessa avseenden. Ärendena hade även avgjorts relativt snabbt. I de flesta fall varierade handläggningstiden mellan två och tre månader, och i resterande fall uppgick handläggningstiden endast till en eller en och en halv månad.

Ärenden om handikappersättning

Granskningen visade att handläggningen av de äldsta pågående ärendena om handikappersättning generellt sett var mycket bra. Ärendena hade överlag handlagts både korrekt och snabbt.

Vid granskningen uppmärksammades dock att handläggare hade skapat utkast till beslut i ett flertal ärenden innan dessa var färdigutredda och klara för avgörande. I ett ärende påträffades ett förslag till beslut där såväl beslutsdatum, den 20 april 2015, som beslutsfattaress fullständiga namn hade angetts. Utkastet i det ärendet var

skapat samma dag, den 27 mars 2015, som kommunikeringen av Försäkringskassans övervägande inför beslut hade sänts ut till den försäkrade. Den försäkrade hade getts svarstid fram till den 13 april 2015. Det gick inte att utläsa av dokumentet i sig att det endast var ett utkast till beslutsförslag. I innehållsförteckningen i ärendet angavs dock att det upprättade dokumentet var av ”dokument-typ” ”beslut” men att dess ”dokument-status” var ”under arbete”. Enligt uppgift från företrädare för Försäkringskassan var beslutsdokument ”under arbete” i regel tillgängliga för samtliga medarbetare på så vis att genomläsning, men inte omarbetning, var möjlig. ChefsJO konstaterade att det därigenom finns en risk för att såväl den berörde försäkrade som andra som vänder sig till Försäkringskassan för att begära ut handlingar eller upplysningar i ett sådant ärende kan lämnas felaktig information. Att markera i dokumenten att det endast är fråga om ett utkast eller förslag till beslut och att inte ange beslutsdatum eller beslutsfattare innan utredningarna är avslutade är enligt chefsJO förslag på enkla sätt att motverka att så sker. Att dylika beslut sätts upp i förtid kan också, ur den försäkrades och allmänhetens perspektiv, uppfattas som att Försäkringskassan tar slutlig ställning i ärenden innan de försäkrades svar på kommunikeringar ens har kommit in. ChefsJO framhöll att en tydlig markering av ett beslutsdokuments status som utkast därför är värdefull också av denna anledning.

Granskningen av de senast avgjorda ärendena om handikappersättning visade att ärendena generellt sett var välskötta och att handläggningstiderna var rimliga. Besluten var överlag välmotiverade och formulerade på ett tydligt och bra sätt.

Handläggningen påbörjades genom att bekräftelsebrev skickades ut. Tid för ett utredningssamtal meddelades i samma skede. En generell iakttagelse var dock att det som regel dröjde en dryg månad från det att ansökningarna kom in till dess att bekräftelsebrev sändes ut till de försäkrade. Den i breven föreslagna tidpunkten för utredningssamtal var också i stort sett i samtliga fall inplanerad först någon månad senare. ChefsJO uppgav att det skulle vara bättre om bekräftelsebrev gick ut i nära anslutning till att ansökningarna kom in, även om tidpunkten för utredningssamtal inte kunde planeras in tidigare än vad som skett. En sådan åtgärd skulle bl.a. ge de försäkrade en möjlighet att i ett tidigare skede i handläggningen exempelvis begära medicinska underlag och annan utredning från tredje man, eller på annat sätt driva sina ärenden framåt i väntan på utredningssamtalen. Därigenom skulle utredningarna kunna slutföras tidigare och handläggningstiderna förkortas.

I ett ärende noterades att Försäkringskassan hade underlåtit att kommunicera med den försäkrade. Omständigheterna var följande: Den försäkrade var sedan tidigare beviljad handikappersättning med 36 % av prisbasbeloppet och ansökte om förhöjning på grund av ytterligare merkostnader. Vid samtal med den försäkrade framkom att hon godkände att Försäkringskassan kunde använda sig av tidigare läkarintyg och utredning. I journalen antecknades att den försäkrade tidigare hade tagit del av de handlingar som legat till grund för den utredningen och att handläggaren därför ansåg att det inte var nödvändigt med en kommunikering. Ett avslagsbeslut fattades sedan. ChefsJO uppgav att eftersom det var fråga om ett nytt

ärende borde Försäkringskassan ha kommunicerat uppgifterna från den tidigare utredningen. ChefsJO framhöll vidare att kommunikationsplikten enligt 17 § förvaltningslagen (1986:223) innehåller två moment; dels ska en part underrättas om alla uppgifter som har tillförts ärendet genom någon annan än parten själv, dels ska denne få tillfälle att yttra sig över uppgifterna.

Granskningen visade vidare att ett flertal skrivelser som Försäkringskassan skickar ut inte är anpassade till vem som är mottagare. Formuleringarna syftar på den försäkrade även när breven är ställda till någon annan, t.ex. en ställföreträdare. I ett kommuniceringsbrev som skickades till en god man för den försäkrade angavs bl.a. följande: ”Uppgifter har inhämtats från Konsumentverkets hemsida rörande beräkning av normalkostnad för kläder och skor till en kvinna i din ålder”. I ett bekräftelsebrev, som skickades till den försäkrades förvaltare, skrevs följande: ”Jag kommer att ta kontakt med din förvaltare om din ansökan behöver kompletteras med några uppgifter”. ChefsJO framhöll vikten av att Försäkringskassan anpassar sina skrivelser till vem de är ställda till. Företrädare från Försäkringskassan uppgav att skrivsättet följer de direktiv som lämnats till handläggarna men att frågan om anpassning har uppmärksamats centralt och att direktiven kommer att ses över.

Ärenden som återkommit från domstol med ändring av Försäkringskassans beslut

Handläggningen i de granskade ärendena var generellt sett bra. Domarna verkställdes normalt utan onödig tidsutdräkt. Det framgick också tydligt att handläggarna hade klart för sig skillnaden mellan ett ”vanligt” ärende och ett ärende där kassan ska verkställa det som en domstol har beslutat om. Verkställighetsbesluten var tydligt formulerade och det framgick på ett mycket bra sätt att besluten gällde just verkställighet av domstols dom.

I ett ärende hade dock Försäkringskassan dröjt för länge med att överklaga domen och framställa ett inhibitionsyrkande. Omständigheterna var följande: Den 18 mars 2014 inkom en dom från förvaltningsrätten till Försäkringskassan. Domstolen hade förklarat den försäkrade berättigad till tre fjärdedels sjukersättning. Den 28 april 2014, således först efter sex veckor, överklagade Försäkringskassan domen och begärde inhibition. ChefsJO erinrade om att en domstols dom gäller omedelbart och ska verkställas så snart som möjligt. Ett visst dröjsmål kan godtas i väntan på beslut i inhibitionsfrågan. Detta förutsätter emellertid att inhibitionsyrkandet väcks snarast. Sex veckor är en alltför lång tid i detta sammanhang.

I ett annat ärende framgick det av journalanteckningarna att verkställighet av kammarrättens dom skett den 19 mars 2015. Beslutet var daterat samma dag. I innehållsförteckningen i ärendet angavs emellertid att det upprättade beslutsdokumentets status var ”under arbete” och ärendet var registrerat som pågående. Företrädare för Försäkringskassan förklarade att verkställighetsärenden regelmässigt hålls öppna ett par dagar efter verkställighet i avvaktan på att de handlingar som ska tillföras ärendena innan avslut ska hinna scannas in, vilket tar någon dag. Därefter ankommer det på den ansvariga handläggaren att avsluta

ärendet. Anledningen till att det specifika ärendet ännu inte hade avslutats var att handläggaren av ärendet hade varit frånvarande på grund av sjukdom. ChefsJO uppgav att det är viktigt att säkerställa att avslut verkligen sker, särskilt mot bakgrund av vad som framkommit i fråga om att handläggare upprättar beslutsförslag som är identiska med slutliga beslut innan utredningar har avslutats. Den rådande ordningen skapar en otydlighet i fråga om beslutsdokument och ärendens faktiska status. ChefsJO uppgav att Försäkringskassan bör se över sina handlägningsrutiner i dessa delar och därvid bl.a. utarbeta rutiner för bevakning i händelse av ansvariga handläggares frånvaro.

Inspektionen avslutades kl. 10.50.

Vid protokollet

Sofia Hansson

Justeras den 25/5 2015

Elisabet Fura