

## Inspektion av Försäkringskassan, lokalt försäkringscenter (LFC) Örebro och nationellt försäkringscenter (NFC) Stockholm Sollentuna, filial Örebro, den 11–13 februari 2013

---

### Sammanfattning

Det allmänna intrycket av verksamheten var positivt. Handläggningstiderna var överlag bra med undantag för ärenden om arbetsskador där det förekom långa perioder av passivitet. Utskickade bekräftelsebrev med anledning av inkomna ansökningar var i flera fall anpassade efter förhållandena i de enskilda ärendena och innehöll adekvat information till de försäkrade. Tidpunkten för bokade hembesök eller telefonutredningar angavs redan i bekräftelsebreven. Däremot var besöken och utredningarna ofta planerade sex–åtta veckor framåt i tiden. ChefsJO konstaterade att besök och utredningar som bokas in flera månader senare innebär att en stor del av Försäkringskassans målsatta tid för handläggning redan förbrukats innan någon egentlig handläggning kunnat påbörjas.

En gemensam iakttagelse var att dokumentationen av händelser ibland skedde i efterhand. ChefsJO påpekade att ett sådant förfaringssätt försvårar möjligheten att löpande följa vad som händer i ärendet och uttalade att händelser i ett ärende ska dokumenteras i nära samband med det inträffade. Av vissa akter framgick inte om någon bevakning av ärendena förekom eller i vilken form den i så fall skedde. ChefsJO framhöll vikten av att eventuella kontakter och påminnelser bör antecknas i journalen.

I ett par ärenden var beslutsmotiveringen bristfällig. ChefsJO framhöll vikten av att beslutsmotiveringarna anpassas efter omständigheterna i det enskilda fallet.

I ärenden som återkommit från domstol med ändring av Försäkringskassans beslut konstaterades att verkställigheten ofta drog ut på tiden. Det var inte ovanligt att handläggningstiden uppgick till fem till sex månader. ChefsJO erinrade i detta sammanhang om att en domstols dom gäller omedelbart och ska verkställas så snart som möjligt. ChefsJO betonade vidare att Försäkringskassan inte ska göra någon ny utredning av de frågor som domstolen redan har tagit ställning till.

## Deltagare från JO

Deltagare från Riksdagens ombudsmän (JO): Chefsjustitieombudsmannen (chefsJO) Elisabet Fura, byråchefen Dan Johansson, områdesansvariga föredraganden Anneli Svensson samt föredragandena Maria Malmgren (protokollförare), Eva Fridén och Robert Green.

## Inledning

Inspektionen inleddes den 11 februari 2013 kl. 13.15 i Försäkringskassans lokaler. Där sammanträffade chefsJO och hennes medarbetare med områdeschefen Anneli Moilanen, enhetscheferna Claes Hedelund och Susann Tegevi samt beslutsfattaren och specialisten Jörgen Thunberg (samtliga LFC) samt platschefen Urban Viklund och enhetscheferna Marie-Louise Söderström, Janne Schill, Carina Hammarlund och Anette Kateby (samtliga NFC).

ChefsJO redogjorde kortfattat för verksamheten hos JO.

Anneli Moilanen redogjorde inledningsvis för organisationen, verksamheten och handläggningstiderna vid LFC Örebro. Hon hänvisade därvid till en tidigare ingiven översikt, [aktbilaga 3](#). Hon tillade bl.a. följande. Kontoret har ungefär 100 medarbetare. Personalomsättningen är hög sedan 2011 beroende på bl.a. omfattande pensionsavgångar och föräldraledigheter. En mindre andel ärenden har en handläggningstid som överstiger 150 dagar, vilket inte i något fall är inom de uppsatta målen. De långa handläggningstiderna beror bl.a. på svårigheter att få in intyg från externa aktörer och den höga genomströmningen av upplärd och erfaren personal. Sedan 2006 finns det en enhet för kontroll och återkrav i Örebro. Från början fanns det ungefär 700 ärenden i balans men idag har man kommit ned till 200 ärenden.

Claes Hedelund förklarade att det sedan ett par år tillbaka pågår ett särskilt projekt avseende återkravsärenden om assistansersättning, som tar mycket resurser från övriga ärenden om kontroll och återkrav.

Urban Viklund redogjorde för organisationen, verksamheten och handläggningstiderna vid NFC Stockholm Sollentuna, filial Örebro. Han hänvisade därvid till en tidigare ingiven översikt, [aktbilaga 4](#). Han tillade bl.a. följande. Verksamheten är uppdelad på tre olika huvudområden och har totalt cirka 350 medarbetare, varav 100 finns i Örebro. Förutom ärenden om arbetsskador och föräldraförmåner, som bl.a. handläggs i Örebro, förekommer även ärenden om jämställdhetsbonus, underhållsstöd, allmänt barnbidrag och yrkesskador vid NFC Stockholm Sollentuna. När det gäller arbetsskadeärenden är kundförtroendet för Försäkringskassan lågt. Verksamheten har svårigheter att tillsätta tillräckligt mycket personal och som dessutom stannar en längre tid.

Carina Hammarlund redogjorde för verksamheten och handläggningstiderna vid föräldraförsäkringsenheterna, varvid hon hänvisade till [aktbilaga 4](#). Hon tillade bl.a. följande. En av svårigheterna med ärendena om föräldraförmånerna är att de varierar stort i antal beroende på vilken tid på året det är. Från december t.o.m.

februari förekommer många ärenden om tillfällig föräldrapenning medan ärendena om föräldrapenning ökar under sommarmånaderna. För att klara av utbetalningarna inom målsatta 30 dagar har de anställda beordrats att arbeta övertid och tidigare medarbetare som är pensionerade har anställts tillfälligt. Hanteringen av ärenden om föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning kommer att automatiseras under hösten 2013 och från januari 2013 har kravet på förskoleintyg slopats i ärenden om tillfällig föräldrapenning. Dessa förändringar kommer att påverka handläggningstiderna positivt. Det genomförs regelmässigt kvalitetskontroller där parametrar som tillräckligt beslutsunderlag och rätt beslut bedöms.

Marie-Louise Söderström redogjorde för verksamheten och handläggningstiderna vid arbetsskadeenheten, varvid hon hänvisade till aktbilaga 4. Hon tillade bl.a. följande. De vanligast förekommande ärendena är livränte- och tandskadeärenden. Framför allt ärendena om livränta kräver ofta omfattande utredningar där såväl arbetsgivare som sjukvården är inblandade. Ärenden om statligt personskadeskydd handläggs i Örebro. Myndigheten gör en serviceprovning som överlämnas till Kammarkollegiet för fortsatt handläggning. Enheten är ständigt underbemannad och det tar lång tid att lära upp nyanställda. Det finns även ett ständigt behov av fortbildning, vilket är svårt att genomföra på grund av personalbristen. Det anställs personal med akademisk examen, företrädesvis inom beteendevetenskap eller juridik. Det pågår ett arbete centralt inom myndigheten för att öka kundernas förtroende för Försäkringskassan inom arbetsskadeområdet. Utredningarna måste vara tillräckligt bra och kunden måste få relevant information.

Härefter inledde chefsJO och hennes medarbetare granskningen av de akter som beställts fram. Granskningen pågick den 11–13 februari 2013.

### **Granskning av akter**

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

#### *LFC Örebro*

#### Sjukpenning:

- a) de 10 vid inspektionstillfället äldsta ärendena där sjukpenning utgår
- b) de 10 vid inspektionstillfället senast avslutade ärendena

#### Sjukersättning/Aktivitetsersättning:

- a) de 10 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena
- b) de 10 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena

Assistansersättning:

- a) de 20 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena
- b) de 20 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena

Vårdbidrag:

- a) de 20 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena
- b) de 20 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena

Handikappersättning:

- a) de 20 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena
- b) de 20 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena

Kontroll och återkrav:

- a) de 20 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena
- b) de 20 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena

De ärenden som under åren 2011 och 2012 har kommit tillbaka från domstol med ändring av Försäkringskassans beslut.

*NFC Stockholm Sollentuna, filial Örebro*

Arbetskadador:

- a) de 20 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena
- b) de 20 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena

Föräldrapenning:

- a) de 15 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena
- b) de 15 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena

Tillfällig föräldrapenning:

- a) de 15 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena
- b) de 15 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena

De ärenden som under åren 2011 och 2012 har kommit tillbaka från domstol med ändring av Försäkringskassans beslut.

## Genomgång av gjorda iakttagelser vid inspektionen

ChefsJO och hennes medarbetare sammanträffade den 13 februari kl. 15.00 med områdeschefen Anneli Moilanen, enhetschefen Claes Hedelund, specialisterna Margareta Wiklund, Anna-Carin Sjögren och Jörgen Thunberg (samtliga LFC) samt platschefen Urban Viklund och enhetscheferna Marie-Louise Söderström, Janne Schill, Carina Hammarlund och Anette Kateby samt specialisten Ingalill Sjövall (samtliga NFC).

ChefsJO anförde inledningsvis att alla framtagna akter och handlingar inte hade granskats och de som hade granskats inte hade granskats i alla avseenden.

### LFC Örebro

#### *Ärenden om sjukpenning*

Vid granskningen av de äldsta ännu pågående ärendena om sjukpenning framkom att ärendena generellt sett var väl handlagda. Några ärenden hade pågått mycket länge, men det saknades anledning att kritisera handläggningen. Det fanns fog för att några sjukfall hade blivit mycket långa. Handläggarna drev ärendena framåt på ett aktivt sätt och samverkade med övriga rehabiliteringsaktörer. Åtgärder vidtogs kontinuerligt och vid föreskrivna tidpunkter. I de fall det fanns anledning till det aktualiserades frågan om utbyte av sjukpenning till sjukersättning.

Vid granskningen av de senast avslutade ärendena om sjukpenning framkom att de genomgående var väl handlagda. Åtgärder vidtogs kontinuerligt och journalfördes löpande. I ett ärende hade inte Försäkringskassan kontaktat arbetsgivaren inom de första 90 dagarna. Anledningen till denna brist var den försäkrades allvarliga sjukdomstillstånd vilket var dokumenterat i journalen. I flertalet ärenden antecknades initialt en rehabiliteringskedja, vilket tydliggjorde tidsramen för den fortsatta handläggningen. Utskickade bekräftelsebrev med anledning av inkomna ansökningar informerade på ett tydligt sätt om den fortsatta handläggningen.

#### *Ärenden om sjukersättning*

Vid granskningen av de ännu inte avgjorda ärendena om sjukersättning framkom följande. Handläggningen påbörjades genom att bekräftelsebrev skickades ut i nära anslutning till att en ansökan inkom och tid för utredningssamtal bokades. Därefter förekom ofta passiva perioder på mellan sex till åtta veckor fram till att utredningssamtalet hade hållits, men det förekom även passivitet i upp till två månader efter ett sådant samtal. I flera ärenden skedde handläggningen stötvis, dvs. en handläggningsåtgärd följdes av passivitet i upp till en månad innan nästa åtgärd vidtogs osv. I en del ärenden drog handläggningen ut på tiden på grund av att de sökande hade svårigheter att t.ex. komma in med läkarintyg.

I ett ärende konstaterades att Försäkringskassan brustit i bevakningen av begärd komplettering. Ansökan kom in den 28 juni 2012. En tidsplanering gjordes den 30 juli 2012. Därefter skedde ingen handläggning förrän den 26 september 2012 då bl.a. missivskrivning inleddes. Den 16, 19 och 29 oktober samt den 6 november 2012 sökte handläggaren kontakt med en psykolog per telefon utan resultat. En

skriftlig förfrågan till behandlande läkare vidarebefordrades av denne till psykologen den 13 november 2012. En skriftlig påminnelse skickades av handläggaren till psykologen den 9 januari 2013. Först den 18 januari 2013 tog psykologen kontakt med Försäkringskassan. Således tog det drygt tre månader att etablera kontakt med den som skulle komma in med en komplettering i ärendet.

I ett annat ärende hölls ett utredningssamtal den 18 oktober 2012. Efter tre månaders passivitet hörde den försäkrade av sig den 16 januari 2013 och ville bli kontaktad. Såvitt framgick av journalen hade det inte vidtagits någon handläggningsåtgärd sedan oktober 2012 och den försäkrade hade fortfarande inte kontaktats vid tidpunkten för JO:s inspektion. ChefsJO uttalade kritik mot den omotiverade passiviteten i handläggningen och förklarade att Försäkringskassans handläggare i enlighet med Försäkringskassans riktlinjer borde ha försökt kontakta den försäkrade inom 48 timmar från det att kontakt söktes med kassan.

Ett ärende lämnades för kvalitetsgranskning den 23 augusti 2012. Först sju veckor senare, den 16 november 2012, lämnades ärendet åter till den personlige handläggaren för komplettering. Av journalen gick det inte att utläsa vad som skulle kompletteras och någon åtgärd hade inte dokumenterats efter den avslutade kvalitetsgranskningen. ChefsJO förklarade att granskningen hade tagit alltför lång tid och att dokumentationen var bristfällig.

De senast avgjorda ärendena om sjukersättning var inkomna under tiden september–december 2012. Handläggningen såg generellt sett mycket bra ut. Ett ärende hade en längre handläggningstid än den målsatta tiden på 120 dagar, men ärendet hade handlagts aktivt under hela perioden.

#### *Ärenden om assistansersättning*

Vid granskningen av de ännu inte avgjorda ärendena om assistansersättning framkom följande. Ärendena var generellt välskötta och handläggningstiderna än så länge inom ramen för Försäkringskassans serviceåtagande. Handläggningen påbörjades genom att bekräftelsebrev skickades ut i nära anslutning till att en ansökan inkom. Bekräftelsebrev, som i flera fall var anpassade efter förhållandena i de enskilda ärendena, innehöll adekvat information till de försäkrade.

Tidpunkt för bokade hembesök angavs redan i bekräftelsebrev, vilket är en bra åtgärd för att driva handläggningen framåt. Däremot var hembesöken ofta planerade drygt en eller flera månader fram i tiden.

I ett ärende, som inkom den 2 november 2012, skickades ett bekräftelsebrev daterat den 9 november 2012. I brevet framkom att ett hembesök var inbokat den 24 januari 2013. Vidare informerade Försäkringskassan att målet var att den försäkrade skulle få ett beslut om assistansersättning inom fyra månader efter hembesöket.

ChefsJO konstaterade att handläggningstiden börjar löpa från och med den tidpunkt ansökan kommit in till Försäkringskassan. Om hembesök bokas in flera månader

framåt har en stor del av kassans målsatta tid för handläggning redan förbrukats innan någon egentlig utredning kunnat påbörjas.

I ett par ärenden framgick inte om någon bevakning av ärendena förekom eller i vilken form den i så fall skedde. ChefsJO framhöll vikten av att eventuella kontakter och påminnelser antecknas i journalen.

I flera ärenden journalfördes handlingar och händelser i efterhand. I ett ärende journalfördes ett hembesök först tre veckor efter att besöket hade ägt rum. Efter ytterligare två månaders passivitet lämnades ärendet för kvalitetsgranskning. ChefsJO påpekade att ett sådant förfaringsätt förvarar möjligheten att löpande följa vad som händer i ärendet och uttalade att händelser i ett ärende ska dokumenteras i nära samband med att de inträffar.

I ett ärende skulle ett hembesök genomföras den 15 januari 2013. I en journalanteckning den 29 januari 2013 framgick att det första mötet hade ställts in och att ett nytt hade hållits. ChefsJO konstaterade att journalföringen inte hade gjorts löpande.

I ett ärende skedde kommunikeringen med den försäkrade trots att det fanns ett ombud med behörighet att företräda den försäkrade i ärendet om assistansersättning.

I ett annat ärende förelåg en passiv period på två månader innan ärendet utan ytterligare åtgärd lämnades för kvalitetsgranskning.

Vid granskningen av de senast avgjorda ärendena om assistansersättning framkom att handläggningstiderna varierade stort. I flera ärenden fattades beslut mycket snabbt, mellan en och tre månader efter det att ansökan inkommit till Försäkringskassan, medan det i ett fall dröjde ca ett år. I det sistnämnda ärendet förekom upprepade perioder av flera månaders inaktivitet.

I ett ärende hade Försäkringskassan fått en impuls om tvåårsomprövning i maj 2012. Först i november 2012 påbörjades utredningen och den 24 januari 2013 fattades beslutet.

Jörgen Thunberg uppgav att impulser för tvåårsomprövningar är automatiserade. Försäkringskassan gjorde en stor insats år 2010 för att få ned balanserna och nu börjar impulserna dyka upp med anledning av den gjorda satsningen.

#### *Ärenden om vårdbidrag*

Granskningen av de ännu inte avgjorda ärendena om vårdbidrag visade följande. Välformulerade bekräftelsebrev med tydliga kontaktuppgifter skickades ut i anslutning till att Försäkringskassan hade tagit emot ansökningarna och utredningssamtal bokades in. Därefter förekom i flertalet ärenden perioder av passivitet på mellan sex–åtta veckor i avvaktan på att utredningssamtal skulle hållas. I en del av ärendena drog handläggningen ut på tiden på grund av svårigheter att få in läkarutlåtanden.

Jörgen Thunberg uppgav att Försäkringskassan har en kontinuerlig kontakt med vårdgivarna för att försöka få in läkarutlåtanden snabbare. Det är även viktigt att kassan informerar om att nya läkarutlåtanden måste utfärdas i samband med att nya ansökningar ska prövas, trots att det finns utlåtanden i tidigare ärenden.

Granskningen av de senast avgjorda ärendena om vårdbidrag visade att handläggningen generellt sett såg relativt bra ut. Dokumentationen var överlag bra. Handläggarna använde sig av bekräftelsebrev till de försäkrade på ett föredömligt sätt. Det fanns dock ett antal ärenden som hade passerat den målsatta handläggningstiden om 90 dagar.

Ett ärende hade tagit nästan åtta månader att avgöra. Ansökan i det ärendet kom in till kassan den 1 juni 2012. Den 9 juli 2012 genomfördes ett utredningssamtal med den försäkrade. Därefter vidtogs ingen annan åtgärd än att vid ett antal tillfällen påminna den försäkrade om att inkomma med ett läkarutlåtande. Utlåtandet lämnades in till kassan den 21 januari 2013. Beslut i ärendet fattades den 29 januari 2013. ChefsJO konstaterade att handläggningstiden för detta ärende var för lång och att den långa passiva perioden var omotiverad.

#### *Ärenden om handikappersättning*

Vid granskningen av de ännu inte avgjorda ärendena om handikappersättning framkom följande. I flertalet av de granskade fallen hade ansökningarna kommit in till Försäkringskassan under perioden november–december 2012. Handläggningen hade kommit i gång och ärendena såg ut att kunna avslutas inom rimlig tid. Det noterades dock att det i vissa ärenden var möjligt att förkorta handläggningstiderna genom att tidigarelägga utredningssamtalen med de försäkrade.

I ett ärende, som kom in till kassan den 20 november 2012, hade det inte vidtagits några åtgärder alls sedan den 4 januari 2013 då det noterades i journalen att ärendet var klart att färdigställas.

Granskningen av de senast avgjorda ärendena om handikappersättning visade att det generellt såg mycket bra ut med handläggningstider från en till fem månader. Handläggningen påbörjades genom att bekräftelsebrev skickades ut i nära anslutning till att en ansökan inkom och tid för utredningssamtal bokades. Därefter förekom ofta passiva perioder på mellan sex till åtta veckor fram till att utredningssamtalet hade hållits. I ett ärende förekom passivitet i fyra månader efter ett sådant samtal.

#### *Ärenden om kontroll och återkrav*

Vid granskningen av de äldsta ännu inte avslutade ärendena noterades att ärendena generellt var välskötta. Ärendena var välutredda och dokumentationen god. Försäkringskassan drev handläggningen framåt och de åtgärder som företogs föreföll motiverade.

Ärendena präglades generellt av omfattande kontakter med andra myndigheter och aktörer. En generell brist i ärendena var att det inte framgick av journalanteckning-



arna eller akten i övrigt huruvida det skedde någon bevakning av de förfrågningar och rekvisitioner som gjordes av Försäkringskassan till andra myndigheter och aktörer. I några ärenden förekom till synes omotiverad inaktivitet på upp till två månader efter det att utredning inletts.

I ett ärende, som gällde föräldrapenning under 2009 och 2010, hade impuls skickats till Försäkringskassan den 7 juni 2010. Handläggningen påbörjades dock inte förrän den 30 januari 2013, då ett arbetsgivarintyg begärdes in. Förslag till beslut om återkrav skickades ut till den försäkrade den 2 februari 2013 och svar ska ha inkommit senast den 27 februari 2013.

Det allmänna intrycket av de senast avgjorda ärendena om kontroll och återkrav var gott. Utredningarna var oftast mycket utförliga. I några ärenden förekom dock långa passiva perioder. I ett ärende hade det redan den 9 maj 2012 framkommit att en försäkrad troligen erhöll sjukersättning i för stor omfattning i förhållande till sin arbetsinsats. Kontrollutredningen inleddes emellertid inte förrän den 3 augusti 2012 då den försäkrade kontaktades. Nästa åtgärd i ärendet vidtogs först den 6 november 2012.

I ett av ärendena var beslutsmotiveringen bristfällig. Den försäkrade hade under kommuniceringstiden kommit in med synpunkter och däri bl.a. framfört flera argument som hon ansåg talade för eftergift. Försäkringskassan bemötte överhuvudtaget inte den försäkrades synpunkter utan uttalade beträffande frågan om eftergift endast ”Det finns inte några särskilda skäl att befria dig från att betala tillbaka din skuld”. ChefsJO framhöll vikten av att beslutsmotiveringarna anpassas efter omständigheterna i det enskilda fallet samt anförde att en motivering bör svara på frågan *varför* ett villkor inte anses vara uppfyllt.

Claes Hedelund förklarade att ärendena om kontroll och återkrav historiskt sett inte har varit ett prioriterat område. Projekt Fjord, där ärenden om assistansersättning granskas, har dock ändrat på detta. Samtidigt har projektet tagit personalresurser från övrig verksamhet. Idag är dock ärendebalanserna på en mer rimlig nivå. Strategin är att arbeta bort de äldsta ärendena och att utöka samarbetet med andra aktörer som polismyndigheterna, Tullverket och Skatteverket.

Anneli Moilanen uppgav att det är ett prioriterat kundkrav att ärendena framöver i större utsträckning ska kunna avgöras i samband med att det uppstår en kontrollimpuls.

*Ärenden som återkommit från domstol med ändring av Försäkringskassans beslut*  
Verkställigheten hade skett inom rimlig tid i flertalet av de granskade ärendena. Det fanns emellertid fall där verkställigheten hade dröjt. I ett ärende hade handläggningen inte ens påbörjats förrän en månad efter det att domen nått den verkställande enheten. ChefsJO erinrade i detta sammanhang att en domstols dom gäller omedelbart och ska verkställas så snart som möjligt.

## NFC Stockholm Sollentuna, filial Örebro

### *Ärenden om arbetsskador*

Vid granskningen av de äldsta ännu inte avgjorda ärendena om arbetsskador framkom följande. Ärendena hade kommit in under tiden november 2011–juni 2012. I de flesta ärendena startade handläggningen först efter tre till fyra veckor efter det att ansökningarna hade registrerats som inkomna till Försäkringskassan. Det förekom även upprepade perioder av passivitet efter det att den faktiska handläggningen hade påbörjats. I flera ärenden antecknade handläggaren ”Min tidsplan”, vilket tydliggjorde målsättningen för den fortsatta handläggningen på ett bra sätt.

Det noterades att journalföring i efterhand var vanlig. ChefsJO konstaterade på nytt att händelser måste dokumenteras när de inträffar för att det ska gå att följa vad som har hänt i ärendet.

I ett ärende inkom en ansökan om ersättning den 28 november 2011. Ansökan var inte journalförd. Den första journalanteckningen var från den 24 januari 2012 då det antecknades att en ny handläggare övertog ärendet. Efter nästan fem månaders passivitet påbörjades den faktiska handläggningen under juni 2012. Handläggaren begärde då in en komplettering från den försäkrade. När fel komplettering inkom åtgärdades inte detta. Handläggningen återupptogs först i februari 2013, efter åtta månaders passivitet. Enligt journalanteckning hade det kommit nya direktiv efter sommaren 2012 som innebar att ansökan kunde prövas utan tidigare begärd komplettering.

Ett ärende om statligt personskadeskydd initierades hos Försäkringskassan den 27 mars 2012 och planering för den fortsatta handläggningen gjordes den 7 april 2012. Efter kontakt med arbetsgivaren i juni 2012 förekom inte någon handläggning förrän i september 2012 då en kopia av hälsoundersökning inkom från arbetsgivaren. Därefter hade det inte skett någon aktivitet i ärendet.

I ett annat ärende inkom ansökan om ersättning den 10 maj 2012. Handläggningen påbörjades den 23 maj 2012 då information till den försäkrade skickades ut. Därefter hade ingen handläggningsåtgärd vidtagits.

Granskningen av de senast avgjorda ärendena om arbetsskador visade att handläggningstiden oftast hade stannat vid tre–fyra månader. I flera ärenden förekom dock passiva perioder om en till två månader efter det att handläggningen hade inletts. Flertalet av de granskade ärendena avsåg hjälpmedel som enligt Försäkringskassans målsättning ska avgöras inom 90 dagar.

I ett beslut, som innebar att en ansökan om livränta avslogs, hade Försäkringskassan helt underlåtit att bemöta de synpunkter som den försäkrade hade framfört under kommuniceringstiden.

Urban Viklund uppgav att man var medveten om att beslutsmotiveringar alltför ofta skrivs slentrianmässigt efter mall och att detta är något som man arbetar med

centralt och internt för att förbättra. Det finns även en tendens att språket i besluten är alltför byråkratisk, men även detta håller på att förändras.

ChefsJO framhöll vikten av att Försäkringskassan i sina beslut bemöter vad den försäkrade anfört i sina inlagor, även om detta tar längre tid.

#### *Ärenden om föräldrapenning*

Vid granskningen av de ännu inte avgjorda ärendena om föräldrapenning framkom följande. Samtliga ärenden hade kommit in till Försäkringskassan den 14 januari 2013 eller senare. Ärendena var väl handlagda. Försäkringskassans begäran om komplettering var föredömliga. I breven framgick vad som saknades för att bevilja föräldrapenning enligt ansökan. Vidare framgick när kompletteringarna behövde vara hos Försäkringskassan och vad som skulle hända om de inte kom in.

Vid granskningen av de senast avgjorda ärendena om föräldrapenning konstaterades att ärendena var väl handlagda samt att besluten hade fattats inom rimliga tider.

#### *Ärenden om tillfällig föräldrapenning*

Vid granskningen av de ännu inte avgjorda ärendena om tillfällig föräldrapenning framkom följande. Samtliga ärenden hade kommit in under tiden december 2012–januari 2013. I det äldsta ärendet, som kom in den 11 december 2012, hade ingen handläggningsåtgärd vidtagits. ChefsJO konstaterade att detta var en för lång period av inaktivitet.

I de flesta ärendena avvaktades komplettering för fortsatt handläggning. Försäkringskassans begäran om komplettering var försedda med slutdatum. ChefsJO poängterade vikten av slutdatum för den fortsatta bevakningen av ärendet.

Handläggningstiderna i de senast avgjorda ärendena om tillfällig föräldrapenning var korta och de var handlagda på ett bra sätt.

#### *Ärenden som återkommit från domstol med ändring av Försäkringskassans beslut*

Granskningen visade att verkställigheten ofta drog ut på tiden. Det var inte ovanligt att handläggningstiden uppgick till fem till sex månader, ibland mer. En så lång verkställighetstid är sällan acceptabel ens i utredningskrävande ärenden. Av journalanteckningarna att döma utgick myndigheten ofta från den för grundärendet målsatta handläggningstiden. I ett fall framgick att den inställningen även förmedlades utåt; en försäkrad som efterlyste verkställighet av förvaltningsrättens dom att bevilja honom livränta hade fått beskedet att målsättningen var att ärendet skulle vara klart inom 120 dagar. ChefsJO uttalade att handläggningen av verkställighetsärenden ska ske med förtur och att en dom ska verkställas så snart så möjligt.

I ett ärende var verkställighetsbeslutet daterat den 24 december 2011 trots att beslutet inte fattades förrän den 24 januari 2012. Beslutet innehöll även andra brister, det var t.ex. formulerat på ett sätt som gjorde att det framstod som om Försäkringskassan hade gjort en ny bedömning av det orsakssamband som domstolen tagit ställning till. I ett annat ärende hade Försäkringskassan, efter det att förvaltningsrätten

hade konstaterat orsakssamband mellan den försäkrades besvär och ett visst olycksfall, tillfrågat den försäkringsmedicinske rådgivaren om samma orsakssamband. Den försäkringsmedicinske rådgivaren svarade med att hänvisa till förvaltningsrättens dom. ChefsJO betonade att Försäkringskassan givetvis inte ska göra någon ny utredning av de frågor som domstolen redan har tagit ställning till.

I ett ärende hade Försäkringskassan prövat den försäkrades rätt till livränta mot bakgrund av ett beskrivet olycksfall och avslagit ansökan. Den försäkrade överklagade beslutet hos förvaltningsrätten som instämde i kassans bedömning att det inte var fråga om något olycksfall enligt lagen om arbetsskadeförsäkring (LAF). Domstolen ansåg dock att den försäkrades ansökan om livränta även lämnade utrymme för prövning av annan skadlig inverkan enligt LAF. Eftersom Försäkringskassan inte hade gjort en sådan prövning återförvisade förvaltningsrätten i dom den 25 oktober 2011 målet till kassan för prövning av rätt till livränta i förhållande till annan skadlig inverkan. Domen inkom till kassan i Örebro den 8 november 2011 och utredningen påbörjades den 18 november. Därefter pågick handläggning lite stötvis och inte så aktivt under lång tid. Beslut fattades först den 24 augusti 2012, tio månader efter förvaltningsrättens dom.

I ett annat ärende hade förvaltningsrätten i dom den 10 maj 2012 återförvisat ett mål till Försäkringskassan för utredning och prövning av en försäkrads rätt till livränta med anledning av en godkänd arbetsskada. Den 14 maj 2012 inkom domen till Försäkringskassan som startade utredningen den 28 maj. Först den 5 februari 2013 var den aktuella livräntan beräknad. Ärendet skulle sedan kommuniceras med den försäkrade. Vid tidpunkten för inspektionen, nio månader efter förvaltningsrättens dom, var domen ännu inte verkställd.

I ytterligare ett annat ärende hade det tagit Försäkringskassan nästan nio månader att verkställa en dom från förvaltningsrätten trots att det var fråga om en relativt okomplicerad utredning. Det noterades att det tog kassan drygt en månad innan arbetet med att verkställa domen påbörjades.

I ett ärende rörande statligt personskadeskydd hade Försäkringskassan fattat ett verkställighetsbeslut i onödan. Omständigheterna var följande. Försäkringskassan hade beslutat att en försäkrads böld bakom vänster öra hade uppkommit under den s.k. skyddstiden då den försäkrade varit intagen i kriminalvårdsanstalt och därför omfattades av statligt personskadeskydd. Allmänna ombudet för socialförsäkringen överklagade beslutet hos förvaltningsrätten, som upphävde kassans beslut och förklarade att den försäkrades böld bakom vänster öra inte omfattades av statligt personskadeskydd. Försäkringskassan fattade sedan ett särskilt beslut, enligt vilket kassan ”verkställer efter dom i Förvaltningsrätten den 19 november 2012, att din böld bakom vänster öra inte omfattas av statligt personskadeskydd”. ChefsJO konstaterade att förvaltningsrätten i sin dom redan hade upphävt Försäkringskassans beslut och att det inte fanns något att verkställa. Försäkringskassan borde då bara ha avslutat sitt ärende.

Inspektionen avslutades kl. 16.10.