

Protokoll fört vid inspektion av Försäkringskassan, nationellt försäkringscenter (NFC) Norrköping, lokalt försäkringscenter (LFC) Visby-Norrköping (kontoret i Norrköping), LFC Kontroll & Återkrav Öst, kontoret i Norrköping, och LFC Tidig bedömning Öst, kontoret i Norrköping, den 4–6 december 2012

Sammanfattning

Det generella intrycket var positivt. Handläggningstiderna var rimliga med undantag för ärenden om återkrav och ärenden om assistansersättning där det förekom långa perioder av passivitet. Utskickade bekräftelsebrev med anledning av inkomna ansökningar var föredömligt välformulerade. En gemensam iakttagelse var att dokumentationen av händelser ibland skedde i efterhand. ChefsJO påpekade att ett sådant förfaringsätt försvårar möjligheten att löpande följa vad som händer i ärendet. Det förekom även andra brister i journalföringen, t.ex. saknades uppgifter om vad som framkommit under ett telefonsamtal eller om vilka handlingar som kommit in. Av vissa akter framgick inte heller om någon bevakning av ärendena förekom eller i vilken form den i så fall skedde. ChefsJO uttalade att eventuella kontakter och påminnelser bör antecknas i journalen.

Ett genomgående problem som konstaterades beträffande återkomna domar med ändring av Försäkringskassans beslut, var att det tog lång tid innan domarna kom fram till den verkställande enheten. ChefsJO uttalade att ett beslut av domstol gäller omedelbart om inte domstolen förordnar annat. Det innebär att handläggningen ska ske med förtur och att domen ska verkställas så snart som möjligt.

Deltagare från JO

Deltagare från Riksdagens ombudsmannaexpedition: chefsjustitieombudsmannen (chefsJO) Elisabet Fura, byråchefen Dan Johansson, områdesansvariga föredraganden Anneli Svensson samt föredragandena Maria Malmgren och Eva Fridén (protokollförare).

Inledning

Inspektionen inleddes den 4 december 2012 kl. 9.15 i NFC Norrköpings lokaler. Där sammanträffade chefsJO och hennes medarbetare med platschefen Per-Åke Wastesson och enhetschefen Ewa Modigh Ernemar (båda NFC Norrköping) samt

områdeschefen Gabriella Åstrand, enhetscheferna Johanna Hedberg och Göran Lindgren, specialisterna Eva Kleen och Pierre Ekdahl (samtliga LFC Visby-Norrköping) samt enhetscheferna Eva-Lill Lindström och Anna Samuelsson (båda LFC Tidig bedömning) samt enhetschefen Kjell-Ove Älåker (LFC Kontroll & Återkrav).

ChefsJO redogjorde kortfattat för verksamheten vid Riksdagens ombudsmannaexpedition.

Per-Åke Wastesson redogjorde för organisationen, verksamheten och handläggningstiderna vid NFC Norrköping. Han hänförde sig därvid i väsentliga delar till en tidigare ingiven redogörelse, [aktbilaga 3](#). Han tillade bl.a. följande. På sikt kommer Norrköping tillsammans med Stockholm och Göteborg att bli en av tre orter som handlägger föräldraförsäkringsförmåner för hela landet. För närvarande är arbetsläget under kontroll, med undantag för ärendena om återkrav av föräldraförsäkring. Utmaningen är att få ner handläggningstiderna i dessa ärenden. Ärenden med återbetalningsbelopp över 10 000 kr prioriteras. Inom NFC finns en intern kontrollverksamhet med en enhet placerad i Norrköping. Enheten är dock under avveckling och planeringen är att den verksamheten ska koncentreras till Östersund.

Gabriella Åstrand redogjorde för organisationen, verksamheten och handläggningstiderna vid LFC Visby-Norrköping. Hon hänförde sig därvid i väsentliga delar till [aktbilaga 5](#) och anförde därutöver bl.a. följande. LFC har arbetat med att minska handläggningstiderna i alla ärendeslag och fokuserar nu på att arbeta med bemötandet av kunderna. Ett viktigt inslag i detta arbete är ett personligt möte med varje kund. Handläggningstiderna har halverats samtidigt som kvaliteten höjts genom ett nära samarbete med medarbetarna. Specialisterna sitter tillsammans med medarbetarna för att de ska förstå varför ärenden handläggs på ett visst sätt. Det är tidskrävande, men medarbetarna är mycket positiva. Samtliga medarbetare har egna mål att uppfylla. Genom träffar med andra specialister utbyts idéer för att förkorta handläggningstider och hålla god kvalitet på ärendena. Personalomsättningen är inte särskild stor. Akademisk examen är numera ett krav för anställning.

Kjell-Ove Älåker redogjorde för ärendena om kontroll och återkrav och uppgav i huvudsak följande. Kontoren i Norrköping och Stockholm handlägger ärenden för hela landet. En kontrollutredning inleds genom impulser från handläggarna, externa myndigheter eller anonyma anmälare. Tre fjärdelar av ärendena avgörs inom 120 dagar och samtliga ärenden är avgjorda inom 250 dagar. Återkravsärenden om assistansersättning är ett resurskrävande arbete. Försäkringskassan samarbetar med bl.a. polismyndigheterna, Åklagarmyndigheten och Skatteverket för att kräva tillbaka felaktig utbetald ersättning. Försäkringskassan utbetalar ca 23 miljarder kronor årligen i assistansersättning varav ca tio procent utbetalas felaktigt. Samarbetet med andra myndigheter har medfört att 26 bolag för närvarande är föremål för förundersökning. Cirka en miljard kronor har återkrävts under 2011. I ärenden om assistansersättning är beslutsfattaren en annan person än den

som handlagt ärendet, vilket bidrar till ökad kvalitet. Inför utbetalning av assistansersättning görs en kvalitetskontroll.

Eva-Lill Lindström redogjorde för verksamhetsområdet Tidig bedömning (TB) och handläggningstiderna i ärendena. Hon hänförde sig därvid i väsentliga delar till en tidigare ingiven redogörelse, aktbilaga 2, och tillade bl.a. följande. Tidigare tillhörde enheten organisatoriskt NFC, men sedan fyra år tillbaka hör verksamhetsområdet i stället till LFC. TB-handläggning finns på tio orter i landet. Målet är att 90 procent av ärendena ska avgöras inom 30 dagar från och med att ansökan kom in till Försäkringskassan. Enheten har klarat att hålla målsättningen. Inflödet av ärenden är just nu stort, ca 1 000 ärenden inkommer varje vecka. TB-enheterna i landet samarbetar för att tillsammans hålla handläggningstiderna. TB och LFC samverkar för att förbättra ärendehantering, bl.a. pågår ett arbete med att ta fram olika diagnoser som brukar leda till långa sjukskrivningsperioder för att på så sätt lättare identifiera sådana ärenden. Försäkringskassan samarbetar med sjukvården och Arbetsförmedlingen för att förenkla sjukförsäkringsprocessen för de försäkrade. Bedömningen av sjukpenninggrundande inkomst (SGI) påverkar sjukpenningärendena och kan vara en "flaskhals" i handläggningen. Handläggarna har tillgång till SGI-akterna och har på så sätt insyn i SGI-ärendena.

Härefter inledde chefsJO och hennes medarbetare granskningen av de akter som beställts fram. Granskningen pågick den 4–6 december 2012.

Granskning av akter

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

NFC Norrköping

1. Föräldrapenning:

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

2. Tillfällig föräldrapenning:

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

3. Återkrav av föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning:

- a) de 30 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena
- b) de 30 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena

4. Bilstöd:

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

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

LFC Visby-Norrköping

- 1. De 40 vid inspektionstillfället äldsta ärendena där sjukpenning utgår
- 2. De 40 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avslutade ärendena om sjukersättning/aktivitetsersättning, inklusive sådana fall som avses i 36 kap. 25 § SFB

3. Assistansersättning:

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

4. Vårdbidrag:

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

5. Handikappersättning:

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

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

LFC Kontroll & Återkrav

- 1. De 20 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena
- 2. De 20 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena

LFC Tidig bedömning

- 1. De 50 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena
- 2. De 50 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena

3. 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 6 december 2012 med ovan nämnda företrädare för Försäkringskassan och specialisten Lise-Lotte Brandt (LFC Tidig bedömning).

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

NFC Norrköping

Ärenden om föräldrapenning

De äldsta ännu inte avgjorda ärendena om föräldrapenning var generellt sett välskötta. Endast i sex fall hade den målsatta handläggningstiden om 30 dagar överskridits. Det äldsta ärendet var från den 2 oktober 2012.

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

De äldsta ännu inte avgjorda ärendena om tillfällig föräldrapenning var inkomna under tiden augusti–november 2012. Det äldsta ärendet var drygt tre och en halv månader gammalt. Vissa ärenden hade en längre handläggningstid på grund av att ansökningshandlingarna inte var kompletta när de kom in till Försäkringskassan. I flertalet av ärendena avvaktade Försäkringskassan SGI-utredningen.

ChefsJO noterade att det av vissa akter inte framgick om någon bevakning av ärendena förekom eller i vilken form den i så fall skedde. ChefsJO uttalade att eventuella kontakter, t.ex. påminnelser, mellan handläggaren för tillfällig föräldrapenning och handläggaren avseende SGI bör antecknas i journalen.

Handläggningstiderna i de senast avgjorda ärendena om tillfällig föräldrapenning var mycket korta. Samtliga ärenden hade avgjorts inom två veckor.

Ärenden om återkrav av föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning

Vid granskningen av de ännu inte avgjorda ärendena om återkrav av föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning framkom att samtliga ärenden var något gamla. I de flesta ärenden hade en utredning startats, men därefter hade inte några handläggningsåtgärder vidtagits. Fyra ärenden hade inkommit under mars månad 2012. Därefter hade det inte skett någon aktivitet i ärendena. Det noterades att journalföring i efterhand var vanligt.

ChefsJO konstaterade att händelser måste dokumenteras när de inträffar för att det ska gå att följa vad som har hänt i ärendet.

Per-Åke Wastesson medgav att handläggningen av dessa ärenden inte fungerar tillfredställande. När en försäkrad tar kontakt med Försäkringskassan och vill få ärendet avgjort, försöker dock NFC att handlägga ärendet snabbt. NFC har nu fått ytterligare resurser för att handlägga ärendena.

Vid granskningen av de senast avgjorda ärendena om återkrav av föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning framkom följande. Några enstaka granskade ärenden hade handläggningstider inom den målsatta tiden om sex veckor. Flertalet av ärendena hade handläggningstider på flera månader. Detta trots att samtliga ärenden var relativt okomplicerade. Några ärenden hade en handläggningstid på åtta månader. Efter det att en utredning startats förekom långa tider av passivitet, upp till sex månader, i handläggningen. När handläggningen sedan väl inleddes avgjordes de flesta ärendena inom en eller ett par dagar.

Ärenden om bilstöd

De äldsta ännu inte avgjorda ärendena om bilstöd var inkomna under tiden februari–augusti 2012. Granskningen visade att ärendena genomgående var resurskrävande att utreda och att det förelåg stora svårigheter att få in såväl begärda yttranden från Trafikverket och sjukvården som offerter från de försäkrade. I flera ärenden konstaterades att kassan brustit i bevakningen av begärda kompletteringar.

ChefsJO framhöll vikten av att Försäkringskassan anger slutdatum när ett ärende ska kompletteras i något avseende, detta för att förhindra att handläggningen drar ut på tiden.

Granskningen visade också att det förekom långa perioder av passivitet, upp till fem månader, efter det att Försäkringskassan hade skickat ut bekräftelsebrev och telefonutredning bokats.

I ett ärende angavs i journalanteckningen att handläggaren hade haft ett samtal med den försäkrade. Det saknades emellertid uppgift om vad som framkommit under samtalet.

I flera ärenden antecknade handläggaren ”Min tidsplan”, vilket tydliggjorde målsättningen för den fortsatta handläggningen på ett bra sätt.

I ett ärende noterades att ett utredningssamtal med den försäkrade var mycket väldokumenterat med uppgift om bl.a. tolkning, information om sekretess och att anteckningen hade lästs upp. Samtalsdokumentationen bifogades också vid kommunikeringen till den försäkrade.

Granskningen av de senast avgjorda ärendena om bilstöd visade att de ärendena var genomgående väl handlagda. Den försäkrade hade kontaktats i ett tidigt skede och de genomförda utredningssamtalen var utförligt och tydligt dokumenterade. Handläggningstiderna var korta och stannade många gånger vid ett par veckor. Det kunde även konstateras att besluten var tydliga och välmotiverade.

Per-Åke Wastesson uppgav att det ibland är svårt att samarbeta med Trafikverket. NFC har tagit kontakt med Trafikverket och myndigheterna kommer att träffas inom några veckor i syfte att förbättra samarbetet.

Ärenden som återkommit från domstol med ändring av Försäkringskassans beslut
Granskningen visade att det tog lång tid innan domarna kom fram till den verkställande enheten.

LFC Visby-Norrköping

Ärenden om långa sjukfall

Vid granskningen av de äldsta ärendena om långa sjukfall framkom att de generellt sett var väl handlagda. I de fall ärendena hade pågått i tre år eller mer syntes det finnas fog för det. Försäkringskassan drev handläggningen framåt och samverkade med övriga rehabiliteringsaktörer. Åtgärder vidtogs kontinuerligt och vid föreskrivna tidpunkter. I ett par ärenden hade Försäkringskassan dock missat att kontakta arbetsgivaren inom de första 90 dagarna och i några enstaka fall hade det inte förekommit något personligt möte med den försäkrade trots att sjukfallet hade pågått i mer än 180 dagar. Dessa brister tycktes emellertid ha sin förklaring i de försäkrades mycket allvarliga sjukdomstillstånd. I flertalet ärenden antecknades initialt en rehabiliteringskedja, vilket tydliggjorde tidsramen för den fortsatta handläggningen. I de fall det fanns anledning till det, aktualiserade Försäkringskassan frågan om utbyte av sjukpenning till sjukersättning.

Ännu inte avslutade ärenden om sjuk- och aktivitetsersättning

Vid granskningen framkom att dokumentationen i ärendena om utbyte av sjukpenning till sjukersättning uppvisade stora skillnader. Några av ärendena var väl-dokumenterade medan journalföringen i ett par ärenden var så bristfällig att det inte framgick att ärendena avsåg utbyte av sjukpenning till sjukersättning. I flera av de granskade ärendena hade Försäkringskassan inte drivit handläggningen framåt på ett tillräckligt aktivt sätt.

I ett ärende hade inkomna handlingar inte journalförts. ChefsJO konstaterade att detta medförde betydande svårigheter att överblicka vad som förevarit i ärendet.

I ett ärende inleddes handläggningen i augusti 2010 genom att arbetet med föredragningsmissiv påbörjades. Efter två månaders passivitet återupptogs handläggningen den 19 oktober 2010. Enligt journalanteckning den 29 oktober 2010 förelåg inte förutsättningar för utbyte av sjukpenning till sjukersättning. Av anteckningen framgick att den försäkrade var informerad. Det gick inte att utläsa av journalen hur den försäkrade hade informerats om detta. I nästa journalanteckning, som var från den 17 augusti 2011, angavs endast ”kopia av brev från läkare”. Ärendet var vid granskningstillfället fortfarande inte avslutat.

I ett annat ärende bokades telefonutredning den 25 september 2012. Utredningen skulle ske nästföljande dag. ChefsJO konstaterade att telefonutredningen inte hade

dokumenterats. I samma ärende noterades att det fanns en SASSAM-utredning, daterad den 26 september 2012, som inte heller hade dokumenterats.

Eva Kleen uppgav att den bristfälliga dokumentationen i ärendena om utbyte av sjukpenning till sjukersättning kunde ha sin förklaring i att journalföringen skedde parallellt med pågående sjukpenningärenden.

Ärenden om assistansersättning

Vid granskningen av de ännu inte avgjorda ärendena om assistansersättning framkom följande. En stor del av ärendena präglades av omotiverad passivitet, upp till sex månader, efter det att Försäkringskassan skickat ut bekräftelsebrev om att ansökan hade tagits emot.

I flera ärenden journalfördes handlingar och händelser i efterhand. ChefsJO uttalade återigen att händelser i ett ärende ska dokumenteras i nära samband med det inträffade.

Vid granskningen av de senast avgjorda ärendena om assistansersättning framkom följande. Välformulerade bekräftelsebrev med tydliga kontaktuppgifter skickades ut omgående efter det att Försäkringskassan tagit emot ansökningarna. Därefter förekom perioder av passivitet i ett antal ärenden. I en del av dessa ärenden drog handläggningen ut på tiden på grund av att de sökande hade svårigheter med att t.ex. få tid för läkarbesök.

I ett ärende hade inte Försäkringskassan genomfört en omprövning av rätten till assistansersättning efter det att två år förflutit sedan assistansersättningen senast prövades.

I ett annat ärende framgick av journalanteckningarna att ansökan var komplett i juni 2012 och att sökandens pappa ringde i augusti 2012 och undrade om Försäkringskassan hade påbörjat handläggningen av ärendet. Vidare framgick av journalanteckningarna att handläggaren meddelade att det var svårt att svara på när ärendet kunde påbörjas men att Försäkringskassan hade fyra månaders handläggningstid.

ChefsJO påpekade att ärenden enligt förvaltningslagen (1986:223) ska handläggas så snabbt, enkelt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts (7 §). Detta innebär att det i ett enskilt ärende inte alltid är förenligt med förvaltningslagens skyndsamhetskrav att utnyttja hela den handläggningstid som utgör Försäkringskassans interna målsättning.

I fyra ärenden hade dokumentationen av hembesök skett i efterhand, från några veckor till några månader efter det att händelsen hade ägt rum. I ett av dessa ärenden ägde hembesöket rum i juni 2012 och samtalsdokumentationen skedde först i oktober 2012.

Göran Lindgren uppgav att han var medveten om den långsamma handläggningen i vissa ärenden. Gruppen som arbetar med ärenden om assistansersättning har för-

stärkts och i dag finns det endast två ärenden som är över 120 dagar gamla. Sammanfattningsvis har 2012 varit ett besvärligt år.

Ärenden om vårdbidrag

Vid granskningen av ännu inte avgjorda ärenden om vårdbidrag framkom följande. Flertalet av ärendena var väl handlagda med relativt korta handläggningstider. Det konstaterades dock att tre ärenden var äldre än sex månader. I det äldsta ärendet hade ansökan kommit in den 27 oktober 2011. Dagen efter skickades ett bekräftelsebrev till den försäkrade med bl.a. en begäran om komplettering med läkarintyg. Läkarintyg inkom den 15 december 2011. Därefter vidtogs ingen handläggningsåtgärd förrän den 7 augusti 2012 då handläggaren ringde till den försäkrade och bokade ett utredningssamtal. Ärendet var vid granskningstillfället fortfarande öppet men det fanns ett kommunicerat förslag till beslut i akten.

ChefsJO konstaterade att handläggningstiden för detta ärende var alldeles för lång och att den långa passiva perioden var omotiverad.

Vid granskningen av de senaste avgjorda ärendena om vårdbidrag framkom följande. Det såg generellt sett mycket bra ut med relativt snabb handläggning och bra dokumentation i akterna. Handläggningen påbörjades genom att bekräftelsebrev skickades ut i nära anslutning till att en ansökan inkom. Bekräftelsebrev, som var anpassade efter förhållandena i de enskilda ärendena, innehöll på ett föredömligt sätt adekvat information till de försäkrade.

I ett ärende hade kvalitetsgranskningen tagit tre veckor. ChefsJO förklarade att detta var en alltför lång tid.

Göran Lindgren uppgav att det finns tre kvalitetssäkrare hos LFC Visby-Norrköping och att målsättningen är att kvalitetssäkringen ska ske inom fem dagar. Just nu tar det ca en vecka.

Ärenden om handikappersättning

Granskningen av de ännu inte avgjorda ärendena om handikappersättning visade att handläggningen såg mycket bra ut. Handläggningstiderna var korta och dokumentationen var bra. Handläggarna använde sig av bekräftelsebrev till de försäkrade på ett föredömligt sätt.

Vid granskningen av de senaste avgjorda ärendena om handikappersättning framkom följande. Ärendena var i allmänhet väl handlagda och avslutade inom rimlig tid. I vissa ärenden framstod emellertid handläggningen som väl passiv och i några fall var passiviteten påtaglig med onödigt lång handläggningstid som följd. I ett ärende hade det i princip inte vidtagits några åtgärder alls under fyra månader. I det ärendet fattades dessutom beslutet innan kommuniceringstiden hade löpt ut. Detta uppmärksammades dock av Försäkringskassan som då kontaktade den försäkrade och förklarade misstaget.

Gabriella Åstrand redogjorde för samarbetet med andra myndigheter i syfte att förbättra handläggningen. Hon uppgav att LFC i december kommer att ha ett möte med landstingsfullmäktige. Landstinget har en heltidsanställd person för samarbetet mellan landstinget, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan.

Ärenden som återkommit från domstol med ändring av Försäkringskassans beslut

En generell iakttagelse var att det tog lite för lång tid att verkställa domarna. ChefsJO uttalade att ett beslut av domstol gäller omedelbart om inte domstolen förordnar annat. Det innebär att handläggningen ska ske med förtur och att domen ska verkställas så snart som möjligt. I vart fall ska verkställigheten påbörjas snarast även om en viss tid för utredning och uträkning av den aktuella förmånens storlek är nödvändig. Försäkringskassan har också en viss kortare tid på sig för ställningstagande till om domen ska överklagas och inhibition begäras.

Ett flertal av domarna tog ca tre månader att verkställa trots att det var fråga om okomplicerade uträkningar.

I ett ärende hade förvaltningsrätten i dom den 20 januari 2012 förklarat att den försäkrade hade rätt till en fjärdedels sjukersättning fr.o.m. juli 2009. Domen kom in till Försäkringskassans omprövningsenhet i Jönköping den 21 januari 2012. Den 25 januari 2012 inkom ett meddelande till LFC i Norrköping från processjuridiska enheten i Stockholm med uppgift om att domen inte skulle överklagas utan verkställas direkt och med förtur. Därefter hände ingenting i ärendet förrän den 15 april 2012 då den försäkrade kontaktade Försäkringskassan och efterlyste utbetalning enligt domen. Först därefter gjordes en uträkning och ersättning betalades ut den 2 maj.

I ett annat ärende hade förvaltningsrätten i dom den 10 januari 2012 förklarat att den försäkrade var berättigad till hel sjukersättning fr.o.m. maj 2010. Den 12 januari kom domen in till Försäkringskassan i Jönköping och dagen efter till processjuridiska enheten i Stockholm, som samma dag meddelade LFC i Norrköping att domen inte skulle överklagas utan verkställas direkt och med förtur. Den första anteckningen i journalen är dock från den 15 mars 2012 då det antecknades att domen inkommit den 12 januari. Domen verkställdes den 21 mars 2012. Det tog således mer än två månader innan arbetet med verkställigheten påbörjades, vilket naturligtvis inte är acceptabelt.

En iakttagelse som gjordes var att det många gånger tog lång tid, ofta mellan två och fyra veckor, från det att en dom först kom in till kassan och innan den kom fram till den verkställande enheten.

Eva Kleen uppgav att det är olyckligt när den försäkrade ringer och undrar varför ersättningen inte har betalats ut och det då visar sig att LFC inte har fått del av domen. Rutinerna behöver förbättras. Rådande rutin är att samtliga domar skickas till respektive omprövningsenhet. Därefter skickas en del domar till processjuridiska enheten. Förmodligen vill inte processjuridiska enheten ha samtliga domar.

LFC Kontroll & Återkrav

Ärenden om kontroll och återkrav av utbetalad ersättning

Vid granskningen av de ännu inte avgjorda ärendena framkom följande. Flertalet ärenden hade impulsdatum under tiden mars–juni 2012, dvs. det hade redan då, oftast genom anonyma anmälningar, kommit till Försäkringskassans kännedom att ersättning eventuellt utgick felaktigt. Trots det dröjde det många gånger fram till hösten 2012 innan kontrollutredningen inleddes. Det förekom även månadslånga perioder av omotiverad passivitet efter det att utredningen väl påbörjats.

Granskningen av de senast avgjorda ärendena visade att handläggningstiderna i flertalet fall var mycket korta, ibland bara några dagar. I några enstaka ärenden hade det emellertid dröjt innan kontrollutredningen inleddes. I ett ärende, där impulsen inkommit den 17 april 2012, såväl påbörjades som avslutades ärendet först den 27 november 2012.

LFC Tidig bedömning

Ärenden om sjukpenning

Vid granskningen av de ännu inte avgjorda ärendena framkom följande. Försäkringskassans påminnelsebrev om komplettering var tydliga och bra. De innehöll uppgifter om såväl slutdatum som om vad som kunde komma att hända om kompletteringen inte hade inkommit senast den dagen. I de fall ärendena drog ut på tiden berodde det ofta på att SGI-utredningen, och i några enstaka fall, utredningen om försäkringstillhörighet, inväntades. Handläggningen fördröjdes ibland flera månader på grund av detta.

Eva-Lill Lindström uppgav att handläggarna har tillgång till SGI-akten och kan följa handläggningen. Om handläggarna ser att ärendet handläggs aktivt noterar de endast att de avvaktar SGI-utredningen i journalen.

ChefsJO konstaterade att detta inte framgår när man läser journalen.

Handläggningen såg generellt sett bra ut vid granskningen av de senast avgjorda ärendena om sjukpenning. Det var bara ett ärende som hade tagit längre tid än den målsatta handläggningstiden om 30 dagar.

Ärenden som återkommit från domstol med ändring av Försäkringskassans beslut

Handläggningen såg generellt sett bra ut och domarna verkställdes normalt utan onödigt dröjsmål. Akterna var som regel välskötta.

I ett ärendes enda journalanteckning, daterad den 24 mars 2012, framgick dock att förvaltningsrättens dom hade meddelats i december 2011. Enligt anteckningen hade Försäkringskassans processjuridiska enhet först meddelat att domen skulle överklagas men senare meddelat att man ändrat sig. Förvaltningsrättens dom verkställdes först den 24 mars 2012. I ärendet saknades både journalföring och handlingar, vilket innebar att det inte gick att överblicka handläggningen.

Inspektionen avslutades kl. 14.45.