

Stf justitieombudsmannen  
Cecilia Nordenfelt

## **Inspektion av Försäkringskassan, FV Öst 1, Sundbyberg den 18 och 19 oktober 2017**

---

### **Sammanfattning**

Det allmänna intrycket av verksamheten var blandat. Intrycket var gott när det gällde sjuk- och aktivitetsersättning. Intrycket av de övriga områdena var inte fullt lika gott.

I ärendena om sjuk- och aktivitetsersättning noterades att handläggningen, med få undantag, inleddes direkt och därefter var aktiv. I en del ärenden påträffades också mycket bra exempel på kommuniceringsskrivelser där det tydligt framgick att det var fråga om ett övervägande inför Försäkringskassans beslut. I andra ärenden var skrivelserna däremot utformade så att den försäkrade lätt kunde få uppfattningen att beslutet redan var fattat. En annan iakttagelse som gjordes i ärendena om sjuk- och aktivitetsersättning var att Försäkringskassan, i samband med att den försäkrade uppmanades att komma in med läkarintyg, felaktigt angav att ansökan annars kunde komma att avslås. Stf justitieombudsmannen Cecilia Nordenfelt uttalade att avvisning är den korrekta åtgärden om det inte finns något medicinskt underlag sedan tidigare och någon meningsfull prövning av rätten till ersättning alltså inte kan göras.

Vid granskningen av övriga ärendeslag (assistansersättning, vårdbidrag och handikappersättning) noterades särskilt att handläggningstiderna var långa och att det ofta berodde på omotiverad passivitet från Försäkringskassans sida.

I ärendena om assistansersättning och vårdbidrag noterades brister i journalföringen. Det kunde t.ex. vara svårt att följa ärendets gång genom att bara läsa journalen och ibland påträffades handlingar i akten som inte var journalförda. Stf justitieombudsmannen Cecilia Nordenfelt påminde om att det ska gå lätt att följa journalen och att journalen inte får vara missvisande.

Handläggningen av ärendena om vårdbidrag och handikappersättning skiljde sig i flera avseenden från övriga ärendeslag. Det noterades t.ex. att de sällan kvalitetssäkrades och att Försäkringskassan inte skickade något beslutsförslag till den försäkrade inför beslutet.

En generell synpunkt som gällde alla ärendeslag var att det ibland var otydligt om en handling utgjorde ett beslut eller om det i stället var fråga om ett utkast till beslut. I övrigt noterades att kvaliteten på handläggningen varierade stort beroende på vem som hade handlagt ärendet.

### **Inledning**

Den 18 och 19 oktober 2017 genomförde stf justitieombudsmannen Cecilia Nordenfelt tillsammans med tf. byråchefen Anneli Svensson, föredragandena Frida Nordholm, Sophia Häggmark Elmér (protokollförare), Heidi Sundgren och Elisabeth Rahlén samt sekreteraren Therese Karlsson en inspektion av Försäkringskassan, FV Öst 1, Sundbyberg.

Inspektionen inleddes med att stf justitieombudsmannen Cecilia Nordenfelt och hennes medarbetare hälsades välkomna av områdeschefen AA, verksamhetsjuristen BB (närvarande via länk), enhetscheferna CC, DD, EE och FF, specialisterna GG, HH och JJ, beslutsfattarna KK och LL, nationella försäkringssamordnaren MM samt kontrollern NN.

Efter en inledande presentation av samtliga närvarande redogjorde områdeschefen AA för organisationen och verksamheten samt för handläggningstiderna i FV Öst 1:s olika ärendeslag. Hon hänförde sig i huvudsak till det material som Försäkringskassan tidigare hade gett in till JO (handling 3). Därutöver anfördes bl.a. följande:

Just nu prioriteras tvåårsomprövningar inom assistansersättningen där det finns en stor balans. På grund av att lagstiftningen har ändrats kan det förekomma felaktiga utbetalningar i dessa ärenden och omprövningarna är därför prioriterade. För assistansersättningen har det också införts ett nytt ärendesystem som ska förbättra kvaliteten. Det har dock förekommit både handhavandefel och tekniska fel sedan införandet. Just nu fungerar det bra men under ett par veckor var det svårt att följa handläggningen och arbeta i systemet.

En annan nyhet är att den telefoni som tidigare hanterades av kundcenter har integrerats i den ordinarie verksamheten. Det betyder att handläggarna hanterar telefonin själva. Försäkringskassan har genomfört den här förändringen i hela landet. En förhoppning är att den som ringer inte ska behöva kopplas runt i systemet. Förändringen har lett till att väntetiderna har minskat.

De handläggningstider som angavs i det utskickade materialet (handling 3) gäller för kontoret i Sundbyberg. Informationen på Försäkringskassans hemsida om handläggningstiden i assistansersättningsärenden är inte längre aktuell och hemsidan ska uppdateras.

En systematisk kvalitetsuppföljning pågår under hela året. Under uppföljningen granskas fyra ärenden per handläggare. Uppföljningen går till på så sätt att ärendena går igenom tillsammans med handläggaren. Handläggaren får då återkoppling direkt. Kvalitetsuppföljningen genomförs också på andra nivåer,

t.ex. på enhetsnivå och teamnivå. Inom assistansersättningen har det nyligen införts en rättslig granskning.

Efter Försäkringskassans presentation redogjorde stf justitieombudsmannen Cecilia Nordenfelt kortfattat för JO:s verksamhet. Därefter redogjorde tf. byråchefen Anneli Svensson för viss statistik och berättade att antalet anmälningar mot Försäkringskassan har ökat sedan slutet av 2016.

Försäkringskassan uppgav i sammanhanget att det har skett vissa förändringar som kan ha inverkan på antalet anmälningar mot myndigheten. Under 2016 började Försäkringskassan tillämpa en striktare bedömning av rehabiliteringskedjan inom ramen för sjukpenningen. Försäkringskassan har också beslutat att ersättning inte ska betalas ut under kommuniceringstiden. Vidare har avslagsfrekvensen ökat inom sjukersättningen. Det gäller framförallt vid Försäkringskassans kontor utanför Stockholmsområdet. Även balanserna har ökat inom sjukersättningen. Försäkringskassan har också blivit striktare vid bedömningen av rätten till assistansersättning vilket har varit uppmärksammat i media.

### **Inspektionens omfattning**

Efter det inledande mötet övergick stf justitieombudsmannen Cecilia Nordenfelt och hennes medarbetare till att granska de akter och handlingar som hade beställts fram inför inspektionen. JO hade beställt fram akterna i de 15 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena och de 15 senast avgjorda ärendena om sjuk- respektive aktivitetsersättning. JO hade även beställt fram akterna i de tio vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena och de tio senast avgjorda ärendena om assistansersättning, vårdbidrag och handikappersättning. Därutöver hade JO beställt fram handlingarna i samtliga verkställighetsärenden som under 2016 och under 2017 till och med inspektionstillfället hade kommit tillbaka från domstol med ändring av Försäkringskassans beslut.

### **Genomgång av gjorda iakttagelser vid inspektionen**

#### **Inledning**

Inspektionen avslutades med en genomgång där stf justitieombudsmannen Cecilia Nordenfelt och hennes medarbetare redogjorde för sina iakttagelser i samband med granskningen av akter och handlingar. Vid genomgången deltog områdeschefen AA, verksjuristen BB, enhetscheferna CC, FF och OO, specialisterna GG, HH och JJ, beslutsfattarena KK och LL, nationella försäkringsamordnaren MM samt kontrollern NN.

Stf justitieombudsmannen Cecilia Nordenfelt uppgav att alla framtagna akter och handlingar inte granskats i alla avseenden.

Därefter inleddes den närmare genomgången av de iakttagelser som stf justitieombudsmannen Cecilia Nordenfelt och hennes medarbetare hade gjort under granskningen. Följande antecknades:

### Sjukersättning

*De ännu inte avgjorda ärendena* hade med få undantag pågått sedan februari eller mars 2017. Handläggningen hade oftast påbörjats direkt och därefter varit aktiv. Att det ändå drog ut på tiden berodde oftast på ärendets karaktär eller på svårigheter att få in nödvändigt utredningsmaterial. Det förekom dock exempel på omotiverad passivitet. I ett ärende där ansökan hade kommit in den 23 mars 2017 påbörjades handläggningen först den 4 juli 2017. Därefter vidtogs inte några ytterligare åtgärder förrän den 8 augusti 2017.

*I de senast avgjorda ärendena* uppgick handläggningstiderna till mellan tre och fem månader. Liksom bland de ännu inte avgjorda ärendena hade handläggningen i regel inletts direkt och i de flesta fall varit kontinuerlig. I enstaka fall förekom dock månadslånga uppehåll i handläggningen.

En generell iakttagelse bland såväl de pågående som avgjorda ärendena var att den försäkrade ofta hade gett in sin ansökan om sjukersättning utan att bifoga något läkarutlåtande. I de fallen hade Försäkringskassan skickat ut en skriftlig uppmaning till den försäkrade om att komma in med läkarutlåtande inom en viss tid. I brevet upplyste myndigheten om att ansökan annars kunde komma att avslås. Med anledning av detta uttalade stf justitieombudsmannen Cecilia Nordenfelt följande: I de fall där det inte finns något medicinskt underlag i ärendet kan någon meningsfull prövning av rätten till sjukersättning inte göras. Någon sakprövning ska därför inte ske och det blir därför inte aktuellt att avslå den försäkrades ansökan om sjukersättning. I en sådan situation ska ansökan i stället avvisas (jfr Försäkringskassans vägledning 2004:7, version 11, s. 78-79).

Ytterligare en generell iakttagelse var att kommuniceringsskrivelsena var otydligt utformade. De inleddes oftast med meningarna ”Du får det här brevet därför att jag är klar med utredningen av din ansökan om sjukersättning. I det här brevet får du veta hur Försäkringskassan bedömer ditt ärende.” Stf justitieombudsmannen Cecilia Nordenfelt uttalade i det här sammanhanget följande: Med den valda formuleringen är det lätt att få uppfattningen att Försäkringskassan redan har avgjort ärendet. Det framgår av journalanteckningarna i ett av de granskade ärendena att ett sådant missförstånd har uppstått. Det är inte heller ovanligt att enskilda som klagat till JO har synpunkter på en kommuniceringsskrivelse från Försäkringskassan i tron att det är ett beslut. Otydligt utformade kommuniceringsskrivelser har noterats tidigare och är inte något som är utmärkande för kontoret i Sundbyberg (se t.ex. JO:s inspektionsprotokoll i ärende med dnr 661-2017).

### Aktivitetsersättning

Granskningen visade att *de ännu inte avgjorda ärendena* hade kommit in till Försäkringskassan under februari 2017. Handläggningen hade i regel påbörjats direkt och därefter bedrivits både aktivt och korrekt även om det fanns exempel på omotiverad passivitet. Utredningen var ofta relativt omfattande och det var vanligt att det krävdes kompletterande uppgifter från externa aktörer. I ett par ärenden hade Försäkringskassan på eget initiativ provat om det fanns förutsättningar för att betala ut ersättning interimistiskt med stöd av 112 kap. 2 § socialförsäkringsbalken. Stf justitieombudsmannen Cecilia Nordenfelt framhöll detta som ett exempel på bra handläggning.

I *de senast avgjorda ärendena* uppgick handläggningstiden oftast till omkring två månader. Handläggningen hade med mycket få undantag bedrivits både aktivt och korrekt. I ett ärende hade beslutet skickats enbart till den försäkrade trots att det fanns ett ombud angivet. Merparten av de granskade ärendena var av enklare beskaffenhet.

Liksom bland ärendena om sjukersättning innehöll uppmaningarna till den försäkrade att komma in med läkarintyg oftast information om att ansökan annars kunde komma att avslås. I ett ärende fanns emellertid exempel på en korrekt formulering med information om risken för att ansökan kunde komma att avvisas. Detsamma gällde för kommunikeringsskrivelserna. De var i de flesta fall utformade på samma sätt som i sjukersättningsärendena men det förekom även mycket goda exempel där det tydligt framgick att Försäkringskassan ännu inte hade fattat beslut.

### Assistansersättning

Granskningen visade att *de ännu inte avgjorda ärendena* hade kommit in till Försäkringskassan någon gång mellan augusti 2016 och februari 2017. I något ärende hade handläggningen påbörjats direkt men det förekom ofta att det dröjde en månad eller mer innan handläggningen kom igång. I flera av ärendena förekom omotiverad passivitet även senare under handläggningen. Det var inte ovanligt med ett par månaders uppehåll, ibland vid upprepade tillfällen. Som exempel kan nämnas ett ärende där det inte vidtogs några faktiska handläggningsåtgärder mellan slutet av februari och början av oktober 2017. I ett annat ärende förekom först ett uppehåll på ungefär tre månader och därefter ytterligare ett på ungefär två månader.

I något av de granskade ärendena berodde den långa handläggningstiden delvis på den försäkrades agerande. I de flesta av ärendena gick det emellertid inte att finna någon sådan förklaring till dröjsmålet. En omständighet som bidrog till de långa handläggningstiderna var att utredningssamtalen ofta bokades in långt fram i tiden. Som exempel kan nämnas ett ärende där en bekräftelse skickades ut den 18 november 2016 med förslag på tid för utredningssamtal den 16 februari 2017. Även i *de senast avgjorda ärendena* noterades att

handläggningen hade dragit ut på tiden och att det hade förekommit omotiverad passivitet från Försäkringskassans sida.

I ett av *de senast avgjorda ärendena* noterades att Försäkringskassan i ett föreläggande hade uppmanat den försäkrade att komma in med ett nytt läkarintyg. I föreläggandet fanns ett sista datum för komplettering angivet och en upplysning om vad som skulle hända om något läkarintyg inte skickades in. När något läkarintyg inte kom in till Försäkringskassan skickades ett nytt föreläggande ut. Stf justitieombudsmannen Cecilia Nordenfelt uttalade att Försäkringskassan borde ha övervägt att fullfölja det första föreläggandet.

En generell iakttagelse bland såväl de pågående som de avslutade ärendena om assistansersättning var att bekräftelsebrev oftast var väl anpassade till mottagaren. Som ett bra exempel på anpassning till den försäkrades situation framhöll stf justitieombudsmannen Cecilia Nordenfelt ett ärende där handläggaren hade ringt upp den försäkrade och bekräftat att ansökan hade kommit in när den försäkrade låg på sjukhus. Ett mindre gott exempel som nämndes var ett ärende där den försäkrade var ett barn och brevet var utformat så att det riktade sig till barnets vårdnadshavare trots att det hade skickats till ett ombud.

Försäkringskassan uppgav i sammanhanget att det finns centrala riktlinjer som anger att skrivelser som skickas ut ska rikta sig direkt till den försäkrade med undantag för vissa särskilda situationer. Undantag görs inte när skrivelsen skickas till den försäkrades ombud utan Försäkringskassan utgår då från att skrivelsen kommer att läsas av den försäkrade.

Ytterligare en generell iakttagelse var att det förekom brister i journalföringen. Det kunde t.ex. av handlingarna i akten framgå att en händelse hade inträffat eller att en åtgärd hade vidtagits utan att det gick att utläsa av journalen. Som exempel kan nämnas att det i flera ärenden framgick av journalanteckningarna att ett utredningssamtal hade bestämts till ett visst datum. Av akten kunde det sedan av en annan handling, t.ex. en skrivelse eller ett mejl, framgå att utredningssamtalet hade skjutits fram i tiden. Handlingen hade dock inte journalförts och det fanns inte heller i övrigt någon anteckning i journalen om att tiden hade ändrats eller varför ändringen hade gjorts. Stf justitieombudsmannen Cecilia Nordenfelt påminde om att det av journalen ska vara möjligt att följa ärendets gång och att journalföringen ska ske löpande och i nära anslutning till det inträffade.

Vid granskningen noterades att dokumentationen över utredningssamtalet i vissa ärenden upprättades i ett separat dokument och i nära anslutning till att samtalet hade genomförts. Dokumentationen kommunicerades sedan med den försäkrade. Stf justitieombudsmannen Cecilia Nordenfelt framhöll detta som ett exempel på bra handläggning.

I några ärenden noterades däremot att dokumentationen över utredningssamtalet hade upprättats först i samband med att förslaget till beslut upprättades. Samtalsdokumentationen och beslutsförslaget upprättades då i en och samma handling som kommunicerades med den försäkrade. I ett av ärendena skedde kommunikeringen nästan fyra månader efter att utredningssamtalet hade genomförts. Iakttagelserna gjordes i både de pågående och de avslutade ärendena. Med anledning av iakttagelserna uttalade stf justitieombudsmannen Cecilia Nordenfelt följande: Det var svårt att utläsa vilka uppgifter som hade tillförts ärendet genom utredningssamtalet när dokumentationen över samtalet hade upprättats i samma handling som beslutsförslaget. För tydlighetens skull bör samtalet dokumenteras i ett separat dokument som kommuniceras med den försäkrade. Dokumentationen bör upprättas och kommuniceras i nära anslutning till att utredningssamtalet har genomförts.

### Vårdbidrag

Granskningen visade att handläggningstiderna i *de ännu inte avgjorda ärendena* tenderade att bli mycket långa. Vid inspektionstillfället hade handläggningen pågått mellan sex och tolv månader. I vissa fall berodde den långa handläggningstiden på att den försäkrade själv hade begärt anstånd för att komma in med komplettering eller själv hade avbokat/ombokat tid för utredningssamtal. I några fall var orsaken att sjukvården inte hade kommit in med de kompletteringar som Försäkringskassan hade begärt. Flera ärenden präglades dock av bristande aktivitet från Försäkringskassans sida. Det kunde röra sig om uppehåll i handläggningen under flera månader. Ofta berodde det på att man inväntade utredningssamtalet. I ett ärende noterades ett omotiverat uppehåll på ungefär fem månader.

I ett av ärendena väcktes frågan om hur Försäkringskassan hanterar önskemål om anstånd från den försäkrade. I ärendet hade tiden för den försäkrade att komma in med ytterligare läkarutlåtande förlängts vid nio tillfällen och något utlåtande hade ännu inte kommit in. Däremot hade Försäkringskassan bokat in ett utredningssamtal. Det fanns ytterligare ett exempel på att tid för samtal hade bokats in utan att något läkarutlåtande hade lämnats in i ärendet. Stf justitieombudsmannen Cecilia Nordenfelt ifrågasatte om det var lämpligt att boka in ett tidskrävande samtal om ansökan inte var komplett.

Vid granskningen noterades också att det fanns några ärenden där det var svårt att följa ärendets gång. Ansökan och kompletterande läkarintyg hade i dessa ärenden journalförts först flera veckor efter att de hade kommit in.

Försäkringskassan uppgav i sammanhanget att det enligt myndighetens uppfattning inte finns någon anledning att endast skriva i journalen att en ansökan har kommit in, det viktiga är hur den hanteras. Det framgår av innehållsförteckningen när ansökan kom in. Det ska även framgå av journalen vilket datum ansökan kom in men den behöver inte journalföras förrän den hanteras. Samma arbetssätt tillämpas på t.ex. läkarintyg.

Vid granskningen av *de senast avgjorda ärendena* noterades att Försäkringskassan hade fattat beslut inom tre månader i endast ett ärende. Handläggningstiden för övriga ärenden uppgick till mellan fyra och sex månader. Det noterades att det kunde ta flera månader innan den faktiska handläggningen påbörjades efter att bekräftelsebrevet hade skickats ut. Det innebar att Försäkringskassans målsättning om en handläggningstid på tre månader i de flesta fall hade överskridits redan innan handläggningen kom igång. Någon godtagbar anledning till dröjsmålen noterades inte vid granskningen.

I vissa ärenden bokades ett utredningssamtal in redan genom bekräftelsebrevet. Det fanns dock exempel på att samtalet bokades in väldigt långt fram i tiden. I ett ärende kom ansökan in den 5 juni 2017. Bekräftelsebrevet skickades ut två dagar senare med en tid för samtal bestämd till den 10 oktober 2017. I en del ärenden kunde det i stället dröja flera månader innan ett utredningssamtal överhuvudtaget bokades in. Det noterades dock att när utredningssamtalet väl hade genomförts fattades beslut ofta endast någon dag eller vecka efter samtalet. Dröjsmålet med att få till stånd ett utredningssamtal ledde alltså till passiva perioder som uppgick till mellan två och drygt fem månader medan den effektiva handläggningstiden var mycket kort.

I några av de granskade ärendena hade utredningssamtalen genomförts genom ett fysiskt möte men i dokumentationen av samtalet angavs att mötet hade genomförts per telefon. Stf justitieombudsmannen Cecilia Nordenfelt uttalade med anledning av detta följande: Det är viktigt att Försäkringskassan anpassar sina skrivningar efter de verkliga förhållandena. Tjänsteanteckningarna från genomförda utredningssamtal var dock överlag välskrivna.

En generell iakttagelse som gjordes i såväl de pågående som de avslutade ärendena var att ett bekräftelsebrev regelmässigt skickades ut till den försäkrade så snart ansökan kom in. Bekräftelsebreven varierade dock både i utformning och i innehåll. En del var välformulerade och hade anpassats efter förhållandena i det enskilda fallet. De innehöll uppgifter om handläggarens namn, kontaktuppgifter till handläggaren och uppgift om när utredningssamtal skulle ske samt hur den försäkrade kunde förbereda sig. I några ärenden var bekräftelsebreven mindre informativa. I vissa ärenden hade det skickats ut två bekräftelsebrev med några månaders mellanrum, det första brevet innehöll endast uppgifter om handläggarens namn och kontaktuppgift samt om att Försäkringskassan skulle återkomma inom ett visst antal månader för att boka en tid för utredningssamtal. En del bekräftelsebrev innehöll en begäran om komplettering av olika uppgifter men ibland saknades information om slutdatum och om vad som skulle hända om uppgifterna inte kom in.

### Handikappersättning

Handläggningen av *de ännu inte avgjorda ärendena* hade vid inspektionstillfället pågått mellan sex och åtta månader. I flera fall präglades



handläggningen av inaktivitet och det förekom omotiverade uppehåll som kunde uppgå till flera månader. I något ärende berodde uppehållet på att den försäkrade hade bett om ytterligare tid för att komma in med läkarintyg. I de flesta fall berodde dröjsmålet dock på Försäkringskassan. I enstaka fall hade Försäkringskassan inte skickat ut något bekräftelsebrev till den försäkrade.

Vid granskningen noterades att handläggningen av en del ärenden hade inletts korrekt men därefter avstannat helt. Som exempel kan nämnas ett ärende där ansökan kom in den 3 mars 2017 och någon handläggningsåtgärd inte hade vidtagits sedan den 15 mars 2017. I ett annat ärende hade det inte vidtagits några åtgärder sedan den 22 maj 2017. Vidare noterades i ett ärende att dokumentationen från ett utredningssamtal som hade ägt rum i juni 2017 fortfarande inte var färdigställd. Varför handläggningen hade avstannat framgick inte. I ett annat ärende noterades att det inte hade vidtagits några åtgärder på sju månader. Handläggningen av ärendet återupptogs först efter att den försäkrade själv hade kontaktat Försäkringskassan.

I ett ärende begärde handläggaren att den försäkrade skulle lämna in en komplettering. Något datum för när kompletteringen senast skulle ha kommit in angavs inte. Slutdatum saknades även i den påminnelse som skickades ut. Stf justitieombudsmannen Cecilia Nordenfelt uttalade följande: Det är av stor vikt att ett slutdatum anges när en begäran om komplettering skickas ut. Det är också viktigt att den försäkrade får information om vad som kan komma att hända om någon komplettering inte kommer in inom den angivna tiden.

Granskningen av *de senast avgjorda ärendena* visade att det endast var ett fåtal ärenden där handläggningstiden uppgick till mer än tre månader. Besluten var överlag välskrivna men det fanns exempel på ärenden där Försäkringskassan hade hänvisat till bestämmelser som inte var tillämpliga i det enskilda fallet. Som exempel kan nämnas ett ärende där Försäkringskassan i beslutet hänvisade till bl.a. 50 kap. 8 § socialförsäkringsbalken. I den bestämmelsen anges att handikappersättning kan lämnas tidigast från och med juli det år då den försäkrade fyller 19 år. Det aktuella ärendet gällde en person som var född 1963.

Som en generell iakttagelse i såväl de pågående som de avslutade ärendena kan nämnas att det som framkom om bekräftelsebrevens utformning i ärendena om vårdbidrag även gällde handikappersättningen.

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

Försäkringskassans verkställighetsbeslut har ofta varit föremål för synpunkter vid JO:s inspektioner. Synpunkterna har oftast handlat om att besluten har varit formulerade på ett sätt som har gjort att det har kunnat uppstå missförstånd om vad som har avgjorts av domstol respektive av Försäkringskassan. JO har även framhållit vikten av att det tidigt i beslutet tydligt framgår att det är fråga om

verkställighet (se t.ex. JO:s inspektionsprotokoll i ärende med dnr 4643-2017 s. 8-9).

Vid granskningen påträffades både bra och mindre bra exempel på beslut. I vissa beslut var det tydligt att det var fråga om verkställighet. Som ett bra exempel kan nämnas ett beslut där det inledningsvis angavs att domstolen hade beviljat sjukersättning och att Försäkringskassan verkställde domstolens dom. Två mindre bra exempel på beslut noterades i ärendena om handikappersättning där verkställighetsbesluten var formulerade som om Försäkringskassan hade gjort en ny bedömning. I ett av de två ärendena noterades dessutom att handläggaren i en journalanteckning hade skrivit att han gjorde samma bedömning som domstolen. Besluten innehöll också stavfel och ofullständiga laghänvisningar. I ett annat ärende gick det inte att utläsa vad som hade avgjorts av domstolen respektive av Försäkringskassan. Försäkringskassan hade även gjort en alltför omfattande utredning i ärendet.

Även verkställighetsbesluten som gällde vårdbidrag var otydligt utformade. Vidare visade granskningen att Försäkringskassan gjorde på olika sätt när verkställigheten innebar att ersättning skulle betalas ut direkt. I något fall gjordes utbetalningen utan föregående information till den försäkrade. I andra fall informerades den försäkrade om varför utbetalningen skedde. Stf justitieombudsmannen Cecilia Nordenfelt uttalade att det är önskvärt att ärendena hanteras på samma sätt.

Stf justitieombudsmannen Cecilia Nordenfelt uttalade vidare följande: Det är viktigt att det är tydligt att det är fråga om verkställighet. Besluten får inte vara utformade på så sätt att man kan få uppfattningen att Försäkringskassan har fattat ett eget beslut med samma innehåll som domen. Det inte är någon ny bedömning som ska göras av Försäkringskassan utan ett verkställighetsbeslut ska endast syfta till att verkställa vad en domstol har bestämt. Verkställighetsbesluten skulle bli tydligare med en mer genomtänkt rubriksättning och med skrivningar om varför Försäkringskassan fattar ett nytt beslut.

När det gäller handläggningstiderna påträffades vid granskningen flera ärenden där handläggningstiden var lång. Som exempel kan nämnas ett ärende där förvaltningsrättens dom kom in till Försäkringskassan den 16 maj 2017. Verkställighetsarbetet påbörjades relativt omgående men därefter noterades ett uppehåll i handläggningen på ungefär två månader under sommaren. Beslut i ärendet fattades den 3 oktober 2017. Även i andra ärenden noterades uppehåll i handläggningen under sommarmånaderna. Uppehållen kunde uppgå till tre månader. Stf justitieombudsmannen Cecilia Nordenfelt framhöll att det är viktigt att verkställighetsärendena handläggs med förtur. I dessa ärenden har den försäkrade normalt tillerkänts en förmån först efter domstolsprövning. Domen ska självklart verkställas genast eller, om komplettering krävs, så snart som möjligt. Uppehåll i handläggningen får naturligtvis inte förekomma.

Slutligen noterades att antalet verkställighetsärenden att granska var långt större än vid tidigare inspektioner. Försäkringskassan uppgav i sammanhanget att en förklaring till mängden verkställighetsärenden kan vara att kontoret har ett stort upptagningsområde för assistansersättning. Kontoret handlägger assistansersättningsärenden för i stort sett hela Stockholms län. Ändringsfrekvensen är också hög för det ärendeslaget.

### Övrigt

En fråga som togs upp under det avslutande samtalet var i vilken utsträckning Försäkringskassan kommunicerar med de försäkrade genom SMS. Försäkringskassan uppgav att det finns en särskild SMS-funktion i myndighetens datorsystem. De enda uppgifter som får nämnas i ett SMS är att handläggaren har försökt att komma i kontakt med den försäkrade och en uppmaning till den försäkrade att återkomma till handläggaren. Vilken förmån det handlar om får endast nämnas när det rör ersättning till värnpliktiga. Det finns förutbestämda fraser som ska användas när SMS-skickas. Det finns ingen funktion för fritext.

---

Stf justitieombudsmannen Cecilia Nordenfelt avslutade inspektionen med information om att protokollet kommer att skickas ut i november 2017.

Vid protokollet

Sophia Häggmark Elmér

Justeras den 24/11 2017

Cecilia Nordenfelt