

Justitieombudsmannen  
Thomas Norling

## **Inspektion av Småföretagarnas a-kassa den 22-23 september 2020**

---

### **Inledning**

Den 22-23 september 2020 genomförde byråchefen Marcus Agnvall tillsammans med föredragandena Eva Farley, Sofia Lönnberg och Heidi Sundgren (protokollförare) en inspektion av Småföretagarnas arbetslöshetskassa, SmåA. Inspektionen genomfördes på uppdrag av justitieombudsmannen Thomas Norling. Inspektionen utfördes på JO:s kontor.

### **Inspektionens omfattning**

Inför inspektionen hämtade JO:s medarbetare de handlingar som beställts fram före inspektionen på Småföretagarnas arbetslöshetskassas kontor i Stockholm.

### **Inledande möte**

Inspektionen inleddes med ett möte, via Skype, med kassaföreståndaren AA, verksamhetskoordinatören BB samt försäkringsansvariga CC.

Efter att samtliga närvarande presenterat sig redogjorde Marcus Agnvall för JO:s verksamhet och bakgrunden till inspektionen. Marcus Agnvall informerade också om att JO Thomas Norling inte skulle delta vid inspektionen men att de iakttagelser som gjordes skulle föredras för honom.

Därefter redogjorde AA för arbetslöshetskassans organisation och verksamhet, inklusive det aktuella arbetsläget.

### **Granskning av beställda akter och handlingar**

Efter att det inledande mötet avslutades övergick byråchefen Marcus Agnvall och hans medarbetare till att granska de akter och handlingar som begärts fram.

Följande akter och handlingar hade beställts fram:

1. De 30 äldsta icke avslutade ärendena avseende ersättning enligt grund- eller inkomstförsäkringen.

2. De 30 senast avslutade ärendena där ansökan om ersättning enligt grund- eller inkomstförsäkringen avslagits.
3. De 20 senast avslutade ärendena där a-kassan beslutat om återkrav.
4. De 10 senaste ärendena där beslut fattats om sanktioner i form av varning eller avstängning från rätt till ersättning.
5. De 10 äldsta icke avslutade omprövningsärendena (oavsett ärendeslag).
6. De 20 senaste omprövningsärendena där grundbeslutet inte ändrats (oavsett ärendeslag).

### Allmänt om a-kassans ärendehanteringssystem

A-kassans hantering av ärenden är i hög grad digitaliserad och kassan kommunicerar med den enskilde via portalen ”Mina sidor”. I de fall den enskilde inte använder sig av tjänsten ”Mina sidor” använder a-kassan vanlig post.

Både ansökan och tidsrapportering kan göras i ”Mina sidor”. Sökanden kan även via ”Mina sidor” skicka in skannade kopior på de intyg som behövs i ärendet.

I a-kassans ärendehanteringssystem finns flera olika anteckningsfält där olika typer av information antecknas. Handläggaren kan välja mellan att göra tjänsteanteckningar, ärendeanteckningar och dokumentanteckningar. Därutöver skapas automatiskt s.k. ”registrerad dokumentinformation” i samband med att dokument skapas i ärendehanteringssystemet. De handläggningsåtgärder som vidtagits och de uppgifter som kommit in i ett ärende dokumenteras inte kronologiskt i ett gemensamt dokument för ärendet, utan olika typer av uppgifter i ärendet framgår av olika system och av de olika typerna av anteckningar.

### lakttagelser

#### *Dokumentation*

Inledningsvis ska påpekas att vid granskningen användes utskrivna handlingar från ärendehanteringssystemet. Gemensamt för samtliga granskade ärendeslag var att det utifrån dokumentationen i ärendena ofta var svårt att få en fullständig överblick över ärendets gång. Vid granskningen noterades att det inte fanns någon samlad löpande journalföring i ärendena. En del händelser dokumenterades genom tjänsteanteckningar, ärendeanteckningar eller dokumentanteckningar. I flertalet fall var det dock osäkert om alla händelser i ett ärende syntes genom dessa funktioner. Utifrån det material som var tillgängligt under granskningen framgick endast de förfrågningar på Mina sidor som hade besvarats av den enskilde samt vilket datum svaret hade lämnats. Det saknades emellertid information om när a-kassan bad om kompletteringen och vilken handläggare som gjort detta. Vidare gick det inte att utläsa om det fanns

ytterligare frågor på Mina sidor som inte hade besvarats. Ibland var det inte möjligt att utläsa om det var den enskilde själv som gett in uppgifter från t.ex. Bolagsverket och Skatteverket eller om dessa hämtats in av a-kassan.

Som exempel kan ett ärende som gällde DD (född 1980) nämnas. A-kassan avslog den 12 september 2020 ansökan om ersättning med motiveringen att DD ”inte skickat in svar på det vi efterfrågat”. Det framgick inte av tillgängliga handlingar vad det var för uppgifter som a-kassan efterfrågade. Inte heller framgick det av handlingarna när förfrågan skickades till DD eller den tid inom vilken han skulle komma in med uppgifterna.

Ett annat exempel rörde EE (född 1962). Hon lämnade den 1 april 2020 in en tidrapport och den 5 april kom hon in med en ansökningsblankett. Hon besvarade en fråga om orsak till arbetslösheten samma dag och kort därefter lämnades uppgifter om företaget. Den 9 april kom uppgifter från Skatteverket in. Den 18 april besvarade EE frågor via Mina sidor och lämnade uppgifter om bolaget. Därefter hämtades uppgifter in från Bolagsverket, Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten. Den 25 maj skickades en skrivelse till EE om att hon behövde komma in med kompletteringar i ärendet senast den 11 juni 2020 och att a-kassan kunde komma att besluta att inte bevilja ersättning om kompletteringarna uteblev. Den 28 juni besvarade EE frågor från handläggaren. Därefter synes handläggningen ha varit passiv fram till den 11 september när en skrivelse skickades till EE att åtgärda de punkter som angavs på hennes ”Att göra lista”. Det gick inte att utläsa vilka uppgifter som återstod på listan och hur länge dessa uppgifter funnits där.

#### *Handläggningstid*

Med handläggningstid avses i ansökningsärendena tiden från det att ärendet inleddes, dvs. då blanketten ”ansökan om ersättning” eller tidrapport/kassakort kom in till a-kassan, till det att beslut fattades i ärendet.

Granskningen av *de äldsta icke avslutade ärendena avseende ersättning enligt inkomst- och grundförsäkringen* visade bl.a. att handläggningstiderna hittills uppgått till mellan 14 och 29 veckor. Omedelbart efter att ansökan kom in gjordes en kontroll avseende utbetalningar från CSN och Försäkringskassan. I regel lämnade den enskilde också uppgifter om företaget i samband med ansökan. Ofta ombads den enskilde att komma in med diverse kompletteringar i relativt nära anslutning till att ansökan hade kommit in. I de flesta av de granskade ärendena, vidtogs handläggningsåtgärder löpande under våren 2020, men i många av ärendena förekom därefter perioder av passivitet i handläggningen på mellan 10-15 veckor. Utifrån underlaget gick det inte att utläsa vad denna passivitet berott på.

I ett ärende som gällde FF (född 1987) synes handläggningen ha varit passiv under två perioder som båda varit två månader långa. Ansökan kom in den 7 april 2020 men det dröjde till den 4 juni innan en skrivelse skickades till FF

om att det saknades uppgifter från Arbetsförmedlingen om att hon var inskriven där. Frågan besvarades två veckor senare av Arbetsförmedlingen. Efter detta svar hände ingenting i ärendet förrän den 20 augusti när FF svarade på frågor om arbete i företaget. Hon kompletterade sin ansökan två dagar senare med uppgifter om företagets status. Såvitt framgick av dokumentationen hände det därefter inte något i ärendet och det gick inte att utläsa om den passiva handläggningen berott på FF eller a-kassan.

I ett ärende som gällde GG (född 1965) kom en ansökan om ersättning in den 2 april 2020. Handläggningstiden uppgick vid granskningstillfället till 24 veckor. Kontrollfrågor ställdes till Försäkringskassan och CSN samma dag som ansökan kom in och några dagar senare kom Skatteverkets utdrag in till a-kassan. Balans- och resultaträkning kom in den 25 maj. Ett identiskt utdrag från Skatteverket kom in den 27 maj. Huruvida det var a-kassan som efterfrågade utdraget igen eller om det var den enskilde som själv kom in med det gick inte att utläsa. Uppgifter från Bolagsverket hämtades in den 28 maj och den 7 juni kompletterade den enskilde ärendet med bl.a. företagsuppgifter. Den första tidrapporten kom in den 6 juli. Det framgick inte varför denna kom in först i juli och om a-kassan alls påmint den enskilde om att komma in med den. Nästa händelse i ärendet var att en anteckning gjordes den 27 augusti med anledning av en fråga från handläggaren om huruvida GG fått beslut om slutsatt för 2019. GG kom in med ytterligare handlingar den 19 september.

Vid granskningen noterades också att a-kassan begärde kompletteringar vid flera tillfällen i ett och samma ärende. Om detta berodde på att de kompletteringar som den enskilde kom in med inte var tillfyllest eller om a-kassans handläggare löpande under processens gång kom på att ytterligare underlag behövdes för att kunna fatta beslut i ärendet var svårt att avgöra.

I ett ärende som gällde HH (född 1991) angavs i det tillgängliga materialet att blanketten ”ansökan om ersättning” kom in till a-kassan den 16 juni 2020. Ansökan avsåg ersättning fr.o.m. 1 april 2020. Vid inspektionstillfället lämnade a-kassan dock andra uppgifter om när ansökan kommit in. Då uppgavs att ansökan kom in redan den 30 mars och att tidrapporten kom in den 16 juni. Av handlingarna i ärendet framgick emellertid inte någon händelse den 30 mars utan den första åtgärden i ärendet var att en kontrollfråga ställdes till Försäkringskassan och CSN den 8 april. Samma dag kom den enskilde in med uppgifter om företaget m.m. En ny förfrågan gjordes hos Försäkringskassan den 3 maj och uppgifter från Bolagsverket hämtades in samma dag. Den 2 juni meddelade a-kassan HH att den inte hade alla uppgifter för att kunna fatta ett beslut och att hon borde logga in på Mina sidor för att åtgärda sin ”Att göra lista” senast den 16 juni 2020. Den 16 juni kom den enskilde in med en komplettering och samma dag gjordes en ny kontroll med Försäkringskassan och CSN. Därefter vidtogs inga åtgärder i ärendet till den 23 juli då den enskilde ombads att senast den 6 augusti komma in med ytterligare uppgifter. A-kassan begärde ytterligare komplettering den 31 augusti. Det är oklart varför

a-kassan begärde in kompletteringar vid flera tillfällen, med ca en månads intervall, i stället för att handlägga ärendet mer sammanhängande.

När det gäller *de senast avslutade ärendena där ansökan om ersättning avslagits* uppgick handläggningstiden till mellan fem och 21 veckor. I huvudsak synes handläggningstiden bero på att det dröjde innan den enskilde skickade in samtliga uppgifter som a-kassan begärde. I flera fall berodde dock tidsutdräkten, åtminstone delvis, på passivitet från a-kassans sida.

Som exempel kan nämnas ett ärende som gällde II (född 1981). Efter att II den 29 april 2020 ansökte om ersättning kom han den 27 maj in med blanketten ”Bekräfta företagsuppgifter”. Därefter dröjde det till den 16 juli innan någon ytterligare handläggningsåtgärd vidtogs i ärendet. Först den 8 augusti noterade a-kassan att aktuell blankett hade fyllts i av fel person. Efter ytterligare komplettering från II den 19 augusti fattade a-kassan beslut först den 15 september. Handläggningen pågick alltså under 20 veckor. Under den tiden var handläggningen passiv under två perioder som var sju respektive fyra veckor långa.

I ett annat ärende som gällde JJ (född 1961), kom ansökan om ersättning in till a-kassan den 11 maj 2020. Den 18 maj 2020 lämnade Skatteverket information till a-kassan. Därefter vidtogs nästa handläggningsåtgärd först den 24 juli 2020, genom att en kontroll gjordes hos Bolagsverket. Under augusti och början av september begärde a-kassan ytterligare uppgifter från JJ och beslut fattades i ärendet den 6 september. Handläggningen pågick under 17 veckor. Under den tiden var handläggningen passiv under nio veckor.

Ett tredje exempel på passivitet under lång tid finns i ett ärende som gällde KK (född 1962). KK skickade in en ansökan om ersättning den 30 mars 2020. Uppgifter hämtades in från Försäkringskassan den 5 maj 2020. I början av juli begärde a-kassan in kompletterande uppgifter om företagets status. KK uppgav att företaget var aktivt men att hans roll som VD var passiv. Han ville inte vilandeförklara sitt företag utan ville hellre avsluta ärendet hos a-kassan. Vad KK menade med ”att avsluta ärendet” var något oklart. Det framgick inte att a-kassan närmare utredde om han ville återkalla sin ansökan eller inte. Därefter låg ärendet passivt i ytterligare två månader innan beslut fattades den 9 september. Handläggningen pågick alltså under drygt 21 veckor. Under den tiden var a-kassan passiv under nästan hela handläggningstiden.

När det gäller *de senast avslutade ärendena där a-kassan beslutat om återkrav* var det i flera ärenden svårt att utläsa vad som medförde att a-kassan initierat ett ärende om återkrav och när så skedde. Det innebär att handläggningstiden i många ärenden inte går att beräkna. I de ärenden där det ändå framgick var handläggningstiden mellan sex och 12 veckor.

Som exempel kan nämnas ett ärende som gällde LL (född 1965) där a-kassan den 18 december 2019 beslutade att stänga av LL i 45 ersättningsdagar. Ett

övervägande om återkrav skickades till LL den 19 december 2019. Hon kom in med sina synpunkter den 19 och 20 december 2019. Beslut om återkrav fattades den 18 februari 2020. Handläggningstiden uppgick således till ca 12 veckor och under drygt åtta veckor hade inte någon åtgärd vidtagits i ärendet.

Granskningen av *de senast avslutade besluten om sanktioner* visade att handläggningstiden uppgick till mellan två dagar och nio veckor. Merparten av ärendena hade dock en handläggningstid på drygt två veckor. I samtliga fall hade en underrättelse skickats till den enskilde där han eller hon informerades om att varning eller avstängning kunde bli aktuell. Den enskilde ombads svara inom två veckor från det att skrivelsen daterats.

I det ärende där handläggningstiden uppgick till två dagar hade den enskilde meddelat att han godtog varningen. I två andra ärenden noterades dock att beslut fattats före tiden för yttrande löpt ut utan att a-kassan försäkrat sig om att den enskilde inte ville komma in med ytterligare synpunkter (ärendena rörde MM född 1997 och NN född 1985). I det förstnämnda ärendet hade den enskilde kommit in med vissa synpunkter via telefon och i det andra ärendet hade inga synpunkter kommit in.

När det gäller *de äldsta icke avslutade omprövningsärendena* uppgick handläggningstiden vid tidpunkten för granskningen till mellan ca 20 och 29 veckor. I flera av ärendena förekom långa perioder av passivitet från a-kassans sida. I vissa ärenden begärde a-kassan relativt snart, inom en till två veckor, efter begäran om omprövning in kompletteringar från den enskilde, men i andra ärenden dröjde det mellan åtta till 24 veckor innan a-kassan skickade en sådan begäran till den enskilde. I flera av ärendena hade a-kassan, efter det att kompletteringen kommit in, inte vidtagit någon ytterligare åtgärd.

Exempel på detta är ett ärende som gällde OO (född 1971) i vilket kompletteringen kom in till a-kassan den 6 maj 2020 samt ett ärende som gällde PP (född 1971) där kompletteringar kom in till a-kassan den 23 maj 2020. Någon ytterligare åtgärd hade därefter inte vidtagits från a-kassans sida. Handläggningstiderna uppgick vid tidpunkten för JO:s granskning till 20 veckor i de båda ärendena.

I andra ärenden som granskades verkar några handläggningsåtgärder över huvud taget inte ha vidtagits, se t.ex. ett ärende som gällde QQ (född 1968) där begäran om omprövning kom in till a-kassan den 27 april 2020 samt ärendet rörande RR (född 1962) där begäran om omprövning kom in till a-kassan den 9 april 2020. Handläggningstiden i ärendena uppgick vid granskningstillfället till 21 respektive 24 veckor. I det förstnämnda ärendet synes a-kassan inte heller ha besvarat en fråga från den enskilde om vad som hände i ärendet.

I ett ärende som gällde SS (född 1967) kom begäran om omprövning in till a-kassan den 2 mars 2020. Den 17 mars 2020 skickade a-kassan en begäran om komplettering till den enskilde där a-kassan dels efterfrågade ett arbetsgivar-

intyg, dels ville att den enskilde skulle skicka in en fullmakt till Skatteverket för att a-kassan på så sätt skulle få information om inkomstuppgifter. Som sista svarsdag angavs den 8 april 2020. Arbetsgivarintyget kom in till a-kassan den 7 april 2020 men någon information från Skatteverket kom inte in. Därefter dröjde det till den 4 juni 2020 innan a-kassan på nytt begärde att den enskilde skulle skicka en fullmakt till Skatteverket. Något svarsdatum angavs inte. Efter det begärde a-kassan vid inte mindre än tre tillfällen att den enskilde skulle skicka en fullmakt till Skatteverket. Först den 24 augusti 2020 kom de aktuella inkomstuppgifterna in till a-kassan. Därefter fanns inte någon handläggningsåtgärd noterad i de handlingar som JO hade tillgång till. Handläggningstiden uppgick vid tidpunkten för granskningen till drygt 29 veckor.

I de *senaste omprövningarna där grundbeslutet inte ändrats* uppgick handläggningstiden till mellan två dagar och 16 veckor. I ett ärende där handläggningstiden uppgick till 14 veckor (och som gällde TT född 1975) hade en begäran om omprövning inledningsvis handlagts som en ny ansökan i stället för en begäran om omprövning. Beslut i grundärendet fattades den 31 mars 2020. Det framgick inte tydligt av TT:s skrivelse den 15 maj 2020 att han begärde omprövning men han ansökte till synes om ersättning för samma period som prövades i grundbeslutet. Omprövningsbeslutet fattades den 22 augusti.

I ett annat ärende där handläggningstiden uppgick till 16 veckor (som gällde UU född 1983) hade a-kassan en kort tid efter att den enskilde begärt omprövning tagit in kompletterande uppgifter. Därefter låg ärendet passivt under tre månader fram till dess att a-kassan begärde in kompletteringar på nytt i juli och augusti. Beslut fattades den 6 augusti. Även i ett ärende som gällde VV född 1962 förelåg två passiva perioder om totalt åtta veckor, en i början av handläggningen och en i slutet. Handläggningstiden i detta ärende uppgick till tolv veckor.

I några ärenden hade omprövningsbeslut fattats utan att a-kassan väntat in att tiden för begäran om omprövning löpt ut och utan att det framgick att den enskilde slutfört sin talan (se t.ex. ärendet rörande WW född 1966).

Det noterades vidare att det i några ärenden, i samband med att a-kassan begärde in kompletteringar, inte sattes ut någon tid inom vilken eventuella kompletteringar skulle komma in (ärenden som gällde XX född 1981 och YY född 1981).

### ***Beslutsmotivering***

I grundärendena där *ansökan om ersättning avslagits* var besluten överlag välmotiverade och bra strukturerade. Regelmässigt hänvisade a-kassan till en bilaga för en utförlig förklaring av de tillämpliga bestämmelserna, t.ex. under vilka förutsättningar som en företagare kan få ersättning och vad som avses med ramtid. Dessa bilagor var enkla att förstå och informationsmässigt bra avgränsade. Det som möjligen saknades i bilagorna var rena hänvisningar till de

tillämpliga bestämmelserna, även om en sådan hänvisning framgick redan av själva beslutet.

När det gäller *besluten om återkrav* var dessa tydligt motiverade, om än något kortfattade. Det gick lätt att utläsa på vilken grund och vilka omständigheter a-kassan funnit att den enskilde var återbetalningsskyldig.

Besluten inleddes med uppgifter om med vilket belopp den enskilde var återbetalningsskyldig och för vilka dagar. Det framgick vidare av besluten att den enskilde fått yttra sig och inte hade något att invända. I de fall den enskilde hade några synpunkter framgick även detta i besluten. Korrekta hänvisningar till lagparagrafer fanns längst ned i besluten. I slutet av besluten fanns även tydlig information om hur den enskilde kunde gå till väga för att begära omprövning. Till besluten fogades två bilagor med klar och tydlig information om förutsättningarna för återbetalningsskyldigheten.

I ett beslut, som gällde ZZ (född 1966), har dock a-kassan avslutningsvis i sin motivering angett följande:

Vi kommer att göra avdrag på kommande utbetalning (torsdag 28 maj) för att reglera din skuld och vi finner det skäligt för att vi ska kunna bevilja dig ersättning över huvud taget.

A-kassan har enligt 68 e § lag (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring rätt att besluta att vid en senare utbetalning göra avdrag med skäligt belopp. Av förarbetena till bestämmelsen framgår bl.a. att skälighetsbedömningen ska göras med hänsyn till förbehållsbeloppet enligt 7 kap. 5 § utsökningsbalken (se prop. 2008/09:3 s. 24). I det ovan nämnda beslutet synes dock a-kassan ha gjort skälighetsbedömningen utifrån andra hänsyn än den enskildes ekonomi. Vidare gav a-kassan inte den enskilde möjlighet att komma in med synpunkter på vare sig återbetalningsskyldigheten eller kvittningen. Av de uppgifter som JO hämtat in från a-kassan framgår endast att a-kassan dagen efter utbetalningen den 2 april 2020, men innan ZZ löst in utbetalningsavin, meddelade ZZ att utbetalningen var felaktig.

Vid granskningen noterades även tre ärenden där ”systemfel” angavs som anledning till att ersättning betalats ut felaktigt. Av besluten framgick inte vad som avsågs med systemfel. Som exempel kan nämnas ett ärende som gällde ÅÅ (född 1980). A-kassan meddelade den 19 augusti 2020 att den övervägde att återkräva ersättning om 400 kronor som ÅÅ skulle komma att få för mycket vid utbetalningen nästa dag, dvs. den 20 augusti 2020. Utbetalningen hade således ännu inte gjorts. A-kassan uppgav i kommuniseringsbrevet att det var på grund av ett ”systemfel” som den skulle komma att betala ut förhöjd ersättning i två dagar utöver det hon hade rätt till. ÅÅ godtog återbetalningen och de kom överens om att avdrag skulle göras på hennes nästa utbetalning.

*Besluten om sanktioner* var överlag kortfattade men det framgick klart i dessa beslut varför en sanktion hade meddelats. Beslutet innehöll en bilaga med tydlig



och enkel information om vilka krav som ställs och vad som kan vara giltig anledning till t.ex. utebliven kontakt med Arbetsförmedlingen.

Besluten *i de senaste omprövningarna där beslut inte hade ändrats* var i regel välmotiverade och innehöll en bilaga med tydlig och lättillgänglig information om regelverket.

### ***Arbetslöshetskassans skyldighet att förse Försäkringskassan med uppgifter***

I ett ej avslutat omprövningsärende som gällde ÄÄ (född 1977) begärde Försäkringskassan den 3 april 2020 uppgifter från a-kassan. Uppgifterna behövdes för att ÄÄ:s rätt till ersättning skulle kunna bedömas. Försäkringskassan begärde att uppgifterna skulle lämnas senast den 10 april 2020. Något svar verkar dock inte ha skickats och den 2 juli 2020 påminde Försäkringskassan om sin begäran. Det gick inte att utläsa av handlingarna om något svar slutligen skickades till Försäkringskassan.

### ***Utredningsskyldigheten***

I ett ärende som gällde ÖÖ (född 1958) angav den enskilde på blanketten ”Ansökan om ersättning” att hon ansökte om ersättning från och med den 2 april 2020. Hon kom dock in med tidrapporter där hon deklarerade arbetslöshet fr.o.m. den 30 mars 2020. Den 7 september 2020 fattade a-kassan två beslut. Ett som avsåg tiden den 30 mars – 1 april och ett som avsåg tiden från och med den 2 april 2020. HFD har uttalat att tidrapporten är den formella ansökan om ersättning (se HFD 2013 ref. 63). Det åligger vidare a-kassan att se till att ärendet blir utrett som dess beskaffenhet kräver (jfr 23 § förvaltningslagen [2017:900]).

I två ärenden hade någon tidrapport ännu inte kommit in till a-kassan trots att dessa ärenden inleddes den 19 mars respektive den 2 april 2020. Vid granskningen hade det således förflutit nästan sex månader från det att de inleddes utan att en formell ansökan om ersättning kommit in från den enskilde. Huruvida a-kassan påmint de enskilda om att komma in med tidrapport framgick inte av handlingarna (se ärendena som gällde AAA, född 1967 och BBB född 1981).

### ***Kommunicering***

I de granskade *återkravsärendena* kommunicerade a-kassan den enskilde om att den övervägde att besluta om återkrav. Den enskilde gavs möjlighet att svara a-kassan senast 14 dagar från brevets datering annars skulle a-kassan komma att fatta beslut på de uppgifter den redan hade. Till kommuniceringsbrevet fogades en blankett där den enskilde fick ange om han eller hon inte ville lämna synpunkter via Mina sidor. Blanketten bestod av fyra olika kryssalternativ med viss möjlighet till kompletterande text. De tre översta alternativen avsåg olika betalningsalternativ om den enskilde ville betala tillbaka den felaktiga utbetalda ersättningen.

Vare sig i kommuniseringsbrevet eller i blanketten informerades den enskilde om förutsättningar för eftergift av kravet, dvs. vilka särskilda skäl som behövde finnas för att eftergift skulle komma i fråga.

I ärendet som gällde CCC (född 1958) hade det skickats ut två kommuniseringskrivelser. Av den första skrivelsen framgick att utredningen av ärendet inte var klar och det angavs inte något belopp som CCC ansågs vara återbetalningsskyldig för. Trots det hade blanketten skickats med i vilken han kunde kryssa i att han gick med på att betala tillbaka ersättning och att den i så fall skulle dras av från kommande ersättningsbelopp. När utredningen var klar kommunicerades CCC på nytt och blanketten bifogades då igen.

Vid protokollet

Heidi Sundgren

Justeras den 17 november 2020

Marcus Agnvall

---

Jag har tagit del av protokollet. Inspektionen ingår som en del i en pågående undersökning av handläggningen av ärenden inom arbetslöshetsförsäkringen hos arbetslöshetskassorna med inriktning på handläggningstider och beslutens utformning. Småföretagarnas arbetslöshetskassa kommer att få tillfälle att yttra sig över protokollet. De samlade iakttagelserna och mina uttalanden kommer att redovisas i JO:s ärende med dnr 1214-2020. Jag gör därför inte här något särskilt uttalande med anledning av iakttagelserna vid inspektionen.

Ärendet avslutas.

En kopia av protokollet tillförs ärendet med dnr 1214-2020.

2020-11-17

Thomas Norling