



Chefsjustitieombudsmannen
Cecilia Nordenfelt

Protokoll fört vid inspektion av Försäkringskassan, lokalt försäkringscenter (LFC) och nationellt försäkringscenter (NFC) Kalmar, den 26 – 28 oktober 2011

Sammanfattning

Det allmänna intrycket av verksamheten var positivt. Handläggningstiderna och dokumentationen i akterna var överlag bra. ChefsJO konstaterade dock att ett genomgående intryck var att handläggningstiderna var onödigt långa på grund av passivitet på upp till tre månader efter det att en ansökan om ersättning hade inkommit.

En gemensam iakttagelse var att det saknades godmans- eller förvaltarförordnande i de ärenden där det framgick att den försäkrade företräddes av ställföreträdare. ChefsJO uttalade att det är Försäkringskassans ansvar att i förekommande fall begära in och kontrollera om det finns ett godmans- eller förvaltarförordnande. ChefsJO förklarade vidare att tidpunkten för när en uppgift om ställföreträdare kontrolleras måste dokumenteras i Försäkringskassans personuppgiftsregister, för att nästa handläggare ska kunna ta ställning till om uppgiften behöver kontrolleras på nytt.

I anledning av kassans handläggning i ett par ärenden om vårdbidrag uttalade ChefsJO följande. En ansökan kan avvisas om den försäkrade inte hörs av inom förelagd tid. Problem uppstår emellertid om kassan avvisar alternativt avslår en ansökan där det framgår att den försäkrade inte kan få ett läkarutlåtande inom förelagd tid. Försäkringskassan bör avvakta med att fatta beslut i en sådan situation. Händelser i ett ärende måste dokumenteras när de har inträffat och registreras i ärendets journal för att man ska kunna följa vad som hänt i ett ärende. Kassan borde även fatta beslut i anslutning till att utredningen i ett ärende är avslutad och ärendet är klart för avgörande.

Vid inspektionen framkom att situationen vid enheten för återkrav av bostadsbidrag och bostadstillägg var allvarlig med oavgjorda ärenden som var upp till sex år gamla. Arbetet vid enheten hade sedan bildandet av NFC Kalmar i juni 2008 präglats av svårigheterna att komma tillrätta med stora ärendebalanser som till stor del hade "ärvts" från andra kontor. Förhoppningen fanns dock att balanserna skulle vara avarbetade vid halvårsskiftet 2012. ChefsJO understök vikten av att

kassan kommer tillrätta med de långa handläggningstiderna.

Deltagare från JO

Närvarande från Riksdagens ombudsmannaexpedition: chefsjustitieombudsmanen Cecilia Nordenfelt, byråchefen Dan Johansson, områdesansvariga föredraganden Anneli Svensson samt föredragandena Mats Mossfeldt, Maria Malmgren (protokollförare) och Eva Fridén.

Inledning

Inspektionen inleddes den 26 oktober kl. 09.30 i LFC Kalmars lokaler. Där sammanträffade ChefsJO och hennes medarbetare med områdeschefen AA, enhetscheferna BB och CC samt specialisterna DD och EE (samtliga LFC) samt platschefen FF, enhetscheferna GG, HH, JJ, KK, LL och MM och administrative assistenten NN (samtliga NFC).

AA redogjorde för organisationen, verksamheten och handläggningstiderna vid LFC Kalmar. Hon hänvisade härvid till aktbilaga 3 och anförde därutöver bl.a. följande. LFC Kalmar tillhör verksamhetsområde Syd där LFC i Småland och Skåne ingår. LFC Kalmar har idag en nettobemanning på 42,6 anställda mot tidigare 90, som en följd av att bl.a. ärendena med pågående långa sjukfall har minskat. Den övertaliga personalen har kunnat omplaceras till NFC Kalmar och har även lånats ut till andra kontor. När det gäller assistansersättning, vårdbidrag och handikappersättning uppkom problem i ärendehandläggningen eftersom all personal utom en årsarbetskraft slutade i princip samtidigt och det tog tid innan man fick hjälp. Det är viktigt att de uppsatta målen för handläggningstiderna följs, men det har visat sig svårt för den nya personalen att lära sig tre nya ärendeslag samtidigt. Aktuellt är att det centralt har tillsatts kontrollgrupper i Växjö och Malmö som ska granska eventuella återkrav av ärenden om assistansersättning på grund av den senaste tidens händelser, där stora belopp har betalats ut på felaktiga grunder. I ärenden om vårdbidrag och handikappersättning har det funnits svårigheter att få in läkarintyg på grund av långa handläggningstider inom landstinget. Diskussioner har förts med landstinget och man har kommit överens om att landstinget ska prioritera utfärdandet av utlåtande i dessa ärendegrupper, vilket i sin tur innebär att kassan kan meddela beslut snabbare.

FF redogjorde för NFC Kalmars utveckling från starten 2008 samt handläggningstiderna. Hon hänvisade därvid till aktbilaga 4 och anförde därutöver bl.a. följande. Under sommaren 2011 prioriterades arbetet med nyansökningar av bostadstillägg. De försäkrade som sökt om rätt till fortsatt sådan ersättning har dock fått beslut om fortsatt ersättning utan att glapp uppstått i utbetalningarna. I oktober månad 2011 kommer man åter att uppfylla målsättningen att 75 procent av ärendena om bostadstillägg ska avgöras inom 30 dagar. En nyhet är att kundcenter sedan hösten 2011 har ett eget inflöde av ärenden om bostadsbidrag och tillfällig föräldrapening. Det är meningen att kundcenterhandläggarna ska avgöra enklare ärenden inom sju dagar och annars lämnas över till respektive NFC. Hur många ärenden som kommer att kunna avgöras av kundcenter beror på arbetsbelastningen i den ordinarie verksamheten.

ChefsJO presenterade sig själv och sina medarbetare samt redogjorde kortfattat för verksamheten vid Riksdagens ombudsmannaexpedition.

Härefter stannade GG och LL, enhetschefer för återkrav av bostadsbidrag och bostadstillägg, kvar tillsammans med ChefsJO och hennes medarbetare.

GG redogjorde för situationen vid enheten. Hon hänvisade därvid till stödanteckningar, aktbilaga 5, och anförde härutöver bl.a. följande.

Enheten startade i samband med införandet av NFC Kalmar i juni 2008. Man började dels med en liten grupp om tre anställda som tidigare arbetat med återkrav, dels omplacerades handläggare från andra ärendeslag. Dessa började arbeta med det nya inflödet av bostadsbidrag som kom från hela landet. Under 2008-2009 kom det in ett stort antal gamla ”upphittade” ej påbörjade ärenden från olika håll, totalt cirka 1 300 stycken. Den här situationen klarade man av.

Senare inkom dock ett stort antal ärenden vilket medförde att enheten idag har stora balanser av ärenden som fördelar sig i tre olika grupper.

1. I september 2009 kom ett beslut att NFC Kalmar skulle ta över bostadstillägg för försäkrade med sjuk- och aktivitetsersättning från kontoret i Halmstad. På förekommen anledning inkom ett stort antal lådor från Halmstad med gamla ej åtgärdade ärenden om återkrav av bostadstillägg. Ärendena hade kommit in till kontoret i Halmstad under år 2005 och framåt och uppgick till cirka 7 000. Av denna grupp återstår nu cirka 5 000 ärenden.

2. I samband med bildandet av Pensionsmyndigheten den 1 januari 2010 kom ett nytt inflöde av ärenden om bostadstillägg för försäkrade med sjuk- och aktivitetsersättning från Kalmar och Skellefteå. Den här balansen sträcker sig fram till den 30 september 2010.

3. Fr.o.m. den 1 oktober 2010 övertog NFC Kalmar hela landets inflöde av ärenden om återkrav av bostadstillägg för försäkrade med sjuk- och aktivitetsersättning. Idag är de äldsta ärendena i den gruppen från den 18 november 2010.

Problemen som uppstått med balanserna av återkrav av bostadstillägg för försäkrade med sjuk- eller aktivitetsersättning har olika förklaringar. På grund av ett flertal omorganisationer har balanserna byggts upp både med gamla ej åtgärdade ärenden och med nyinkomna. Nya medarbetare har anställts vid ett flertal tillfällen. Dessa har varit tvungna att utbildas från grunden om arbetet vid Försäkringskassan. Det visade sig även att det fanns svårigheter att lära sig mer än ett ärendeslag i taget.

Från vecka 42 år 2011 arbetar återkravsenheten med ett koncentrerat arbetsätt uppdelat i grupper. Utifrån ett kundperspektiv handläggs och avgörs en persons samtliga återkravsärenden vid samma tidpunkt och av samma handläggare för att undvika att den försäkrade vid ett senare tillfälle senare får ett nytt återkravsbeslut avseende en tidigare bidragsperiod. Målsättningen är att alla balanser ska vara borta vid halvårsskiftet år 2012 under förutsättningen att man har rätt bemaning.

När det gäller återkravsärendena om bostadsbidrag har man inte samma problem med gamla ärendebalanser.

Härefter inledde ChefsJO och hennes medarbetare granskningen av de akter som beställts fram. Granskningen fortsatte den 27 – 28 oktober 2011.

Granskning av akter

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

LFC Kalmar

1. Akterna i de 40 vid inspektionstillfället äldsta ärendena där sjukpenning utgår
2. Akterna i 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. Akterna i de ärenden som under 2010 och hittills under 2011 har kommit tillbaka från domstol med ändring av Försäkringskassans beslut

NFC Kalmar

1. Bostadstillägg:
 - a) de 30 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena
 - b) de 20 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena
2. Bostadsbidrag:
 - a) de 20 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena
 - b) de 20 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena
3. Föräldrapenning:
 - a) de 20 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena
 - b) de 20 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena
4. Tillfällig föräldrapenning:
 - a) de 20 vid inspektionstillfället äldrsat ännu inte avgjorda ärendena
 - b) de 20 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena

5. Återkrav av bostadstillägg och bostadsbidrag:

a) de 20 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena om återkrav av bostadstillägg inkomna från och med oktober 2010

b) de 10 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena om återkrav av bostadsbidrag inkomna från och med oktober 2010

c) de 30 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena om återkrav av bostadstillägg och bostadsbidrag

6. Akterna i de ärenden som under 2010 och hitintills under 2011 har kommit tillbaka från domstol med ändring av Försäkringskassans beslut

Genomgång av gjorda iakttagelser vid inspektionen

ChefsJO och hennes medarbetare sammanträffade den 28 oktober 2011 kl. 13.15 med områdeschefen AA, enhetscheferna BB och CC, specialisterna EE, DD och OO, tillika beslutsfattare (samtliga LFC) platschefen FF, enhetscheferna MM, LL, PP och JJ (samtliga NFC).

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

Allmänna synpunkter

En gemensam iakttagelse var att det saknades dokumentation i fråga om det fanns ett godmans- eller förvaltarförordnande i de ärenden där det framgick att den försäkrade företräddes av ställföreträdare. ChefsJO uttalade att det är Försäkringskassans ansvar att i förekommande fall begära in och kontrollera om det finns ett godmans- eller förvaltarförordnande och förordnandets omfattning. Detta görs lämpligen genom att begära in ett registerutdrag från överförmyndarnämnden.

AA förklarade att Försäkringskassan nyligen har infört ett personuppgiftsregister där bl.a. uppgift om den försäkrade företräds av god man eller förvaltare finns antecknad. Uppgifterna i det registret är tillgängliga för samtliga handläggare oavsett ärendeslag. Registret tillkom för att undvika fel vid handläggningen av olika ärenden.

ChefsJO förklarade att tidpunkten för när en uppgift om ställföreträdare kontrolleras måste dokumenteras i registret för att garantera att nästa handläggare ska kunna ta ställning till om uppgiften behöver kontrolleras på nytt.

AA förklarade att kassans rutiner ska ändras i enlighet med uttalandet från ChefsJO.

LFC Kalmar

Ärenden om långa sjukfall

Vid granskningen av de äldsta ärendena om långa sjukfall framkom att de generellt sett var väl handlagda. I de få fall ärendena hade pågått i tre år eller mer syntes det finnas fog för det. Försäkringskassan drev handläggningen framåt och samverkade aktivt 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. I några enstaka fall hade det inte förekommit något personligt möte med den försäkrade trots att sjukfallet pågått i mer än 180 dagar. Detta 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 kassan frågan om utbyte av sjukpenning till sjukersättning.

Ärenden om sjuk- och aktivitetsersättning

Vid granskning av de äldsta ännu inte avslutade ärendena om sjukersättning och aktivitetsersättning framgick att det hade förekommit passiva perioder om ett par månader upp till drygt ett halvår i de flesta ärendena. Passiviteten inföll i regel efter det att ansökningarna hade registrerats och en bekräftelse omgående hade skickats ut till den försäkrade om att ansökan var mottagen och att handläggningstiden beräknades till ca fyra månader. I några ärenden noterades att Försäkringskassan hade skickat en bekräftelse till den försäkrade först ca en månad efter det att ansökan hade registrerats som inkommen till kassan. I dessa brev framgick att handläggningstiden fortfarande beräknades till ca fyra månader. I flera ärenden konstaterades att kassan brustit i bevakningen av begärda kompletteringar med följderna att handläggningen inte drivits framåt på ett aktivt sätt. I ett ärende noterades oklar journalhantering på så sätt att flera händelser efterdaterats i journalen.

AA uppgav att Försäkringskassan var medveten om problemen med långsam handläggning och att journalföring i efterhand inte ska förekomma.

Ärenden om assistansersättning

Vid granskningen av de äldsta ännu inte avslutade ärendena om assistansersättning framkom följande. En stor del av ärendena präglades av en omotiverad passivitet i handläggningen. Det var inte ovanligt att ärendena, sedan handläggningen väl inletts, blev liggande i någon eller några månader.

I ett ärende hade sökanden avlidit den 23 april 2011. Ärendet hade trots detta ännu inte avgjorts.

Vid granskningen av de senast avgjorda ärendena om assistansersättning framkom följande. I flertalet ärenden förekom passiva perioder på upp till tre månader efter det att kassan hade skickat ut bekräftelsebrev på att man hade tagit emot ansökan. När den faktiska handläggningen väl inletts hade Försäkringskassan aktivt drivit ärendena framåt och i de flesta fall fattat beslut inom två till tre veckor. I ett par ärenden förekom även passiva perioder under den fortsatta handläggningen. Granskningen visade också att två ärenden hade blivit liggande i upp till en månad efter det att ärendena hade skickats för kvalitetssäkring. I två fall hade inte Försäkringskassan uppfyllt kravet på att rätten till assistansersättning ska omprövas när två år förflutit sedan frågan om ersättning senast prövades. Omprövningen i dessa ärenden hade initierats först efter fyra till sex år efter det att det tidigare beslutet fattades.

I ett ärende förlängdes kommunikeringstiden t.o.m. den 23 september 2011 och beslutsdag bokades till den 26 september 2011. Den 23 september 2011 inkom synpunkter och ett kompletterande läkarintyg. Samma dag lämnades ärendet för kvalitetssäkring, beslut bokades och beslut fattades. ChefsJO konstaterade att Försäkringskassan hade fattat beslut i ärendet innan utgången av kommunikeringstiden, vilket kassan förtjänade kritik för.

AA förklarade att kassan var medveten om problemet med passivitet i handläggningen och att insatser för att förbättra handläggningen pågick.

Ärenden om vårdbidrag

Det allmänna intrycket av de äldsta inte avgjorda ärendena om vårdbidrag var gott. Akterna var överlag välskötta. Det syntes ofta vara svårt för myndigheten att få in behövligt medicinskt underlag. Ärenden drevs emellertid framåt genom påminnelser om saknade läkarutlåtanden och det föreföll som om de flesta ärendena skulle kunna avslutas inom målsatt tid. Det förekom dock enstaka fall av passivitet.

I ett ärende hade Försäkringskassan inte vidtagit några åtgärder alls sedan den 30 augusti 2011, då en telefonutredning genomfördes.

I ett ärende var ansökan om vårdbidrag komplett den 21 juni 2011. Efter två månaders passivitet genomförde Försäkringskassan ett utredningssamtal den 23 augusti 2011. Samtalet dokumenterades först den 17 oktober 2011 och händelsen registrerades inte i kassans journalanteckningar. Först efter samtal från vårdnadshavaren den 19 oktober 2011 återupptogs handläggningen av ärendet.

I ett annat fall var ärendet klart för avgörande efter telefonutredning med vårdnadshavaren den 3 juni 2011. Samtalet dokumenterades först den 31 augusti 2011. Av tjänsteanteckningen framgick att vårdbehovet redan var tillgodosett genom insatser enligt lagen om assistansersättning. Beslut hade fortfarande inte meddelats.

I ett ärende hade Försäkringskassan avslagit en ansökan om vårdbidrag i januari 2011 på grund av att det inte hade kommit in något läkarintyg. En ny ansökan inkom i mars månad 2011. Den 13 april 2011 kompletterades ansökan med ett läkarutlåtande. Enligt kassans journalanteckningar hade det inte registrerats någon handläggningsåtgärd härefter.

ChefsJO konstaterade att händelser i ett ärende måste dokumenteras när de inträffat och registreras i ärendets journal för att man ska kunna följa vad som hänt i ärendet. ChefsJO påpekade även att Försäkringskassan borde fatta beslut i anslutning till att utredningen i ett ärende är avslutad och ärendet är klart för avgörande.

AA förklarade att den bristande dokumentationen och den passiva handläggningen från Försäkringskassans sida inte var godtagbar.

I ett ärende om fortsatt vårdbidrag begärde vårdnadshavaren att ett provisoriskt beslut skulle meddelas i september 2011. Av den dokumentation som fanns i akten framgick inte att begäran om ett provisoriskt beslut hade behandlats. ChefsJO konstaterade att Försäkringskassan snarast bör pröva om ett provisoriskt beslut ska fattas om den försäkrade begär det. Om det i en sådan situation saknas förutsättningar för att bevilja vårdbidrag provisoriskt bör Försäkringskassan meddela ett avslagsbeslut.

Det allmänna intrycket av de senast avgjorda ärendena om vårdbidrag var mycket gott. Ärendena hade med något enstaka undantag avgjorts inom den målsatta tiden. Akterna var välskötta och det var lätt att följa vad som hade hänt i ärendena.

Av två ärenden om fortsatt rätt till vårdbidrag framgick följande. I det ena ärendet pågick en omfattande utredning av barnet vid en barn- och ungdomspsykiatrisk klinik. Utredningen skulle ta 50 timmar att genomföra. Kassan förelade vårdnadshavaren att inkomma med ett läkarutlåtande inom tre veckor, trots att man visste

att det inte gick att få ett intyg på så kort tid. Det andra ärendet avsåg ett annat barn i samma familj. Barnet var mellan 18 och 19 år. Av kassans akt framgick att barnet skulle överföras till vuxenpsykiatri och att det skulle dröja avsevärd tid innan man kunde få ett läkarutlåtande därifrån. I det första ärendet beslutade kassan att avvisa ansökan om vårdbidrag eftersom det inte hade inkomit någon läkarutlåtande. I det andra ärendet låg ett förslag i akten att ansökan skulle avslås.

ChefsJO förklarade att det är självklart att en ansökan kan avvisas om den försäkrade inte hörs av inom förelagd tid. Problem uppstår emellertid om kassan avvisar alternativt avslår en ansökan där det klart framgår att den försäkrade inte kan få ett läkarutlåtande inom förelagd tid. Den försäkrade kan visserligen ansöka om vårdbidrag på nytt när läkarutlåtandet väl inkommer, men eftersom vårdbidrag inte kan lämnas för längre tid tillbaka än den månad då anmälan gjordes kan den försäkrade gå miste om en prövning av rätten till vårdbidrag för den period som han eller hon tidigare ansökt om. ChefsJO uppgav att Försäkringskassan bör avvakta att fatta beslut i en sådan situation.

AA förklarade att Försäkringskassans rutiner i ärenden där det tar lång tid att få in läkarutlåtanden på grund av handläggningstiderna inom landstinget innebär att de ska hållas öppna och inte avgöras som skett i det första ärendet. De försäkrade ska givetvis inte drabbas av landstingets dröjsmål med att utfärdanda läkarutlåtanden. Försäkringskassan kommer att göra allt för att rätta till handläggningen i detta ärende och i det andra kommer kassan inte att fatta beslut innan det medicinska underlaget kommit in.

EE uppgav att handläggningen i de aktuella ärendena hade fortsatt för att undvika att ärendena blev äldre än 120 dagar. Anledningen till att det ena ärendet avvisades och det andra föreslogs avslås är att det i det sistnämnda fanns ett läkarintyg sedan tidigare, vilket innebar att ärendet ansågs kunna prövas i sak.

Ärenden om handikappersättning

I de äldsta ännu inte avgjorda ärendena förekom passiva perioder i ett par fall. I övrigt syntes ärendena väl handlagda.

I de senaste avgjorda ärendena om handikappersättning såg det generellt sett bra ut med relativt snabb handläggning och bra dokumentation i akterna. Det var lätt att följa ärendenas gång. Handläggarna använde sig av bekräftelsebrev till de försäkrade på ett föredömligt sätt. Nästan alla ärenden hade avgjorts inom en till tre månader. Ett ärende hade dock tagit fem månader att handlägga. Av den tiden bestod nästan fyra månader av väntan på att få in läkarutlåtande från den försäkrade.

I flera ärenden där den försäkrade företrädde av god man noterades att såväl kommuniceringsbrev som beslut var skrivna i du-form riktade till den gode mannen. I ett beslut om handikappersättning som var ställt till en god man stod t.ex. ”Du får ersättning därför att du har merkostnader på grund av din nedsatta funktionsförmåga”. ChefsJO framhöll att det var olämpligt att formulera sig på detta sätt.

Ärenden som återkommit från domstol med ändring av Försäkringskassans beslut

Generellt såg det bra ut. I ett ärende om aktivitetsersättning var dock verkställighetsbeslutet formulerat som om det varit ett grundbeslut fattat av Försäkringskassan. Det framgick således inte att det var fråga om verkställighet av domstols dom.

Ett ärende om assistansersättning återförvisades från förvaltningsrätten den 11 juli 2011 för beräkning av antalet assistanstimmar. Det kom åter till kassan den 13 juli 2011. Därefter förhöll sig kassan helt passiv till den 7 september 2011. Ärendet var vid tiden för inspektionen alltså inte avgjort. ChefsJO uttalade att det är av stor vikt att ärenden som återförvisas från domstol handläggs med förtur.

Av journalanteckningarna i ett ärende om sjukpenning framgick att ”en dom som kommit åter från domstol legat på ett rum och den personen hade inte varit här eller helt enkelt missat att lämna domen till mig”. Domen kom till följd av det inträffade inte att verkställas så skyndsamt som den hade kunnat. Det inträffade syntes dock ha berott på ett enskilt misstag.

Ett annat återförvisat ärende om sjukpenning, som endast gällde utbetalning av ersättning, verkställdes först efter tre månader. ChefsJO uttalade att en så lång handläggningstid inte är acceptabel.

Förvaltningsrätten hade i en dom den 29 april 2011 förklarat att en försäkrad hade rätt till halv sjukersättning från och med januari 2010. Den 3 maj 2011 fick Försäkringskassan del av domen. Därefter vidtogs ingen åtgärd förrän den 12 oktober 2011. ChefsJO konstaterade att det inträffade är oacceptabelt.

Förvaltningsrätten hade i en annan dom den 30 november 2010 funnit att en försäkrad hade rätt till halv sjukersättning under perioden januari – december 2010. Domen överklagades av Försäkringskassan till kammarrätten varvid inhibition yrkades. Kammarrätten meddelade den 28 december 2010 att förvaltningsrättens dom tills vidare inte skulle gälla vad avsåg sjukersättning för tiden juli – december 2010. Vad avsåg tiden januari – juni 2010 förordnade domstolen emellertid inget, varför domen i denna del skulle verkställas omedelbart. Trots detta avvaktade Försäkringskassan kammarrättens dom, som meddelades den 13 maj 2011, innan förvaltningsrättens dom verkställdes.

NFC Kalmar

Ärenden om bostadstillägg

Granskningen av de äldsta ärendena om bostadstillägg visade att ett antal ärenden präglades av perioder av omotiverad passivitet. Det var inte ovanligt att dessa ärenden, efter påbörjad handläggning, blev liggande i någon eller några månader.

I ett ärende hade en begäran om komplettering sänts till den försäkrade den 1 juli 2011. Kompletteringen hade emellertid ännu inte inkommit och ytterligare åtgärd inte vidtagits. Det inträffade tyder på bristande bevakningsrutiner.

I ett par ärenden hade de försäkrade sökt kontakt med kassans handläggare utan att återkoppling skett. I enlighet med Försäkringskassans riktlinje (2009:2) för telefonkontakter borde kassans handläggare ha försökt kontakta de försäkrade inom 48 timmar från det att kontakt söktes med kassan.

ChefsJO konstaterade att handläggningen i de senast avgjorda ärendena om bostadstillägg generellt var mycket bra. Handläggningstiderna var korta och uppgick som längst till en månad. ChefsJO noterade med tillfredsställelse att kassan genomgående hade angivit slutdatum när ärendena skulle kompletteras i något avseende och att ärendena avgjordes inom ett par dagar efter det att tiden för komplettering hade löpt ut.

Ärenden om bostadsbidrag

Vid granskningen av de äldsta ännu inte avgjorda ärendena konstaterades brister i bevakningen i flera ärenden. Försäkringskassan hade begärt in kompletteringar och angett ett datum för när handlingen senast skulle ha kommit in till kassan. Därefter hade Försäkringskassan varit passiv under ett par månader. I ett ärende begärdes komplettering in av den försäkrade som skulle styrka att hon inte bodde tillsammans med den som hon var gift med. Den försäkrade skickade in handlingar några dagar senare. Tre månader därefter skickade kassan ut en ny begäran om komplettering av samma sak. ChefsJO framhöll vikten av att Försäkringskassan anger varför inkommen komplettering inte är tillräcklig. Annars blir det omöjligt för den enskilde att förstå handläggningen.

MM uppgav att handläggarna var oerfarna vilket kunde delvis förklara situationen, men att de skulle arbeta vidare för att åtgärda bristerna.

ChefsJO konstaterade att granskningen av de senast avgjorda ärendena om bostadsbidrag visade att handläggningen och handläggningstiderna generellt såg mycket bra ut.

Ärenden om föräldrapenning

Vid granskningen av de äldsta ännu inte avgjorda ärendena om föräldrapenning framkom att ärendena generellt sett var väl handlagda. Beslut hade också fattats inom rimliga tider.

Vid granskningen av de senast avgjorda ärendena om föräldrapenning framkom att ärendena generellt sett var väl handlagda. I majoriteten av de ärenden i vilka beslut inte hade fattats inom rimlig tid framkom att beslut om försäkringstillhörighet avvaktades. Det gick dock inte att utläsa av akterna om handläggarna av föräldrapenningärendena hade påmint handläggarna av försäkringstillhörighetsärendena om att det var angeläget att försäkringstillhörigheten utreddes. Specialisten Carina Akinder anförde att eventuella påminnelser om att försäkringstillhörigheten måste utredas inte dokumenteras i föräldrapenningakterna eftersom det inte framgår av Försäkringskassans produktionsprocess för föräldrapenning att dylika påminnelser ska dokumenteras. ChefsJO konstaterade att påminnelser om att försäkringstillhörighet måste utredas ska dokumenteras i föräldrapenningakterna då det annars inte går att se vad som förevarit i ärendena.

I ett ärende hade Försäkringskassan utbytt information med Lettland. Den 4 juli 2011 hade den inhämtade informationen från Lettland översatts. Försäkringskassan hade därefter förhållit sig helt passiv.

I ett ärende framgick att den försäkrade vid inte mindre än fyra tillfällen sökt kontakt med kassans handläggare utan att återkoppling skett. I enlighet med Försäkringskassans riktlinje för telefonkontakter borde kassans handläggare vid dessa tillfällen ha försökt kontakta den försäkrade inom 48 timmar från det att kontakt söktes med kassan.

Ärenden om tillfällig föräldrapenning

De 20 äldsta oavgjorda ärendena om tillfällig föräldrapenning var inkomna mellan mars och juli 2011. Det äldsta ärendet var knappt åtta månader gammalt. Nästan samtliga av de oavgjorda ärendena låg och väntade på SGI-utredning. ChefsJO noterade att det inte framgick av akterna om och i så fall vilken form av bevakning som handläggarna hade av sina ärenden. ChefsJO uttalade att eventuella

kontakter mellan Tfp-handläggaren och SGI-handläggaren, t.ex. påminnelser, bör antecknas i akten.

ChefsJO konstaterade att handläggningen och dokumentationen i de senast avgjorda ärendena generellt var utmärkt. Handläggningstiderna var korta och uppgick som mest till sex veckor. Anledningen till att vissa ärenden hade en något längre handläggningstid var att ansökningshandlingarna inte var kompletta när de inkom till kassan. Positivt var att kassan genomgående hade angivit slutdatum när ärendena skulle kompletteras i något avseende och att ärendena avgjordes inom ett par dagar efter det att tiden för komplettering hade löpt ut.

Ärenden om återkav av bostadstillägg och bostadsbidrag

I samband med det inledande mötet med företrädare för NFC Kalmar framkom att situationen vid enheten för återkav av bostadstillägg och bostadsbidrag var allvarlig. Det fanns ärenden om bostadstillägg som inkommit från kassans kontor i Halmstad i samband med omorganisation i september 2009. Ärendena hade kommit in till Halmstad under år 2005 och framåt och uppgick till cirka 7 000. Av denna grupp återstod fortfarande cirka 5 000 ej påbörjade ärenden.

ChefsJO poängterade att det ligger utanför hennes uppdrag att lämna synpunkter på Försäkringskassans behov av omorganisationer. Utgångspunkten är i stället de förvaltningsrättsliga krav som ställs på myndigheten bl.a. i fråga om snabbhet, service och tillgänglighet. Dessa krav gör sig särskilt starkt gällande i en verksamhet som många enskilda är beroende av för sin försörjning. ChefsJO uttalade att situationen vid återkravs enheten visar att Försäkringskassan borde ha haft betydligt bättre beredskap för de problem som ett flertal omorganisationer under en kort tid rimligen kunde väntas medföra, som t.ex. behov av ytterligare personalresurser och utbildning av nyanställda.

ChefsJO förklarade att det inte framstod som meningsfullt att granska de äldsta ännu inte avgjorda ärendena om återkrav av bostadstillägg och bostadsbidrag på grund av situationen vid återkravs enheten. ChefsJO beslutade att granskningen i stället skulle omfatta de äldsta ännu inte avgjorda ärendena om återkrav av bostadstillägg och bostadsbidrag inkomna från och med oktober 2010.

I de 20 äldsta ännu inte avgjorda ärendena om återkrav av bostadstillägg var samtliga ärenden från den 18 november 2010. Några handläggningsåtgärder hade över huvud taget inte vidtagits i något av ärendena.

I de 10 äldsta inte avgjorda ärendena om återkrav av bostadsbidrag hade samtliga inkommit den 13 maj 2011. Några handläggningsåtgärder hade heller inte vidtagits i något av de ärendena.

Granskningen av de senast avgjorda ärendena om återkrav av bostadstillägg och bostadsbidrag återspeglade de problem som framfördes vid inledningsmötet den 26 oktober 2011. De fem första ärendena som granskades avsåg samma person. De präglades samtliga av en inledande passivitet uppgående till som minst två månader och som mest tre år.

ChefsJO konstaterade att granskningen bekräftade dels att handläggningstiderna släpade efter även på relativt sett nyinkomna ärenden, dels att enheten hade stora problem med de "ärvda" balanserna. ChefsJO underströk vikten av att kassan kommer tillrätta med de långa handläggningstiderna och uttalade att hon utgår från att Försäkringskassans målsättning att ärendebalanserna ska vara borta vid halvårsskiftet år 2012 kommer att uppnås.

Ärenden som återkommit från domstol med ändring av Försäkringskassans beslut

Handläggningen såg generellt sett bra ut och domarna verkställdes normalt utan onödig tidsutdräkt. Akterna var som regel välskötta. I ett ärende gick det emellertid inte att utläsa när Förvaltningsrättens dom inkom till NFC Kalmar. Domen, som meddelades den 26 juni 2011, var ankomststämplad hos processjuridiska enheten den 6 juli 2011 men saknade ankomststämpel beträffande NFC Kalmar. I den första journalanteckningen, förd den 29 juli 2011, noterades endast att NFC Kalmar ”avvaktar dom”. I nästa journalanteckning, den 20 augusti 2011, noterades att domen hade inkommit. Det framgick emellertid inte när den inkom, var den har varit dessförinnan eller varför den dröjt.

Inspektionen avslutades kl. 14.30.

Vid protokollet:

Maria Malmgren

Justeras den 14 december 2011

Cecilia Nordenfelt