

Justitieombudsmannen
Thomas Norling

Inspektion av Försäkringskassan, FVFF Syd och FVV Syd, Malmö, den 21–23 november 2022

JO:s uttalande i korthet: Den 21–23 november 2022 genomförde JO en inspektion av Försäkringskassan, FVFF Syd och FVV Syd, i Malmö. Det allmänna intrycket av verksamheten var mycket gott och det var tydligt att Försäkringskassan hade tagit till sig vad JO tidigare har uttalat i olika frågor, bl.a. om dokumentation och utformning av kommuniceringsbrev. Även förutsättningarna för genomförandet av inspektionen var mycket bra.

JO anser dock att det är oroande att det fortfarande förekommer långa handläggningstider inom ärendelagen omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning, och kommer fortsatt att följa utvecklingen på området. Långa handläggningstider förekom även i de granskade ärendena om sjukersättning samt i vissa av ärendena om livränta.

Granskningen visade också att det fanns systematiska brister vid tillämpningen av bestämmelsen om underrättelse vid väsentlig försening (11 § förvaltningslagen [2017:900]). Exempelvis framgick det mycket sällan av ärendena om omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning att sådana underrättelser hade lämnats, trots att handläggningen varit långsam och påfallande passiv. Det förekom även underrättelser som var bristfälligt utformade. JO framhåller att det inte är tillräckligt att en myndighet enbart lämnar generell information på en webbplats för att uppfylla sin underrättelseskyldighet, att de överväganden som en myndighet gör i fråga om huruvida den ska underrätta en enskild bör dokumenteras och att det måste dokumenteras i de fall när en muntlig underrättelse lämnas.

När det gäller övriga iakttagelser vid inspektionen uttalar JO bl.a. följande: Det var positivt att se att Försäkringskassan ofta preciserade vilka handlingar som begärdes in från en vårdinrättning, eftersom en sådan hantering underlättar hälso- och sjukvårdens sekretessprövning (se s. 8). I vissa beslut om merkostnadsersättning fanns motiveringen till beslutet delvis i en bilaga till beslutet. När ett beslut disponeras på det sättet riskerar den enskilde att gå miste om viktig information som t.ex. kan behövas om han eller hon vill begära att beslutet omprövas (se s. 12).

Inledning

Den 21–23 november 2022 genomförde justitieombudsmannen Thomas Norling tillsammans med byråchefen Anneli Svensson, områdesansvariga föredraganden Sofia Lönnberg samt föredragandena Sara Uhrbom (protokollförare) och Emma Rönström (deltog den 22–23 november 2022) en inspektion av Försäkringskassan, FVFF Syd och FVV Syd, i Malmö.

Inspektionens genomförande

Inledande möte

Inspektionen inleddes med ett möte. Från Försäkringskassan deltog verksamhetsområdescheferna AA (FVV) och BB (FV Rättsligt stöd), områdescheferna CC (FVFF Syd) och DD (FVV Syd), enhetscheferna EE (FVFF Syd), FF (FVFF Syd), GG (FVV Syd) och HH (FVV Syd) samt juristerna JJ (FV Rättsligt stöd) och KK (FV Rättsligt stöd).

CC och DD redogjorde för organisationen, verksamheten och handläggnings-tiderna inom förmånerna sjukersättning, livränta, omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning. De hänvisade i huvudsak till det presentationsmaterial som hade lämnats in i ärendet, se handling 9.

CC uppgav att Försäkringskassan har ett uttalat mål om en genomsnittlig handläggningstid på 90 dagar för ansökningar om omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning. Det har tidigare funnits stora problem med långa handläggningstider inom dessa ärendeslag, men utvecklingen går nu mot kortare handläggningstider. Försäkringskassan rapporterar löpande till regeringen utifrån ett uppdrag i myndighetens regleringsbrev. Tidigare var prognosen att målet om handläggningstid skulle nås någon gång under 2023, men enligt den nuvarande prognosen kommer målet att nås redan det första kvartalet 2023. Det finns en handlingsplan på nationell nivå där Försäkringskassan fokuserar på att rekrytera och utbilda nya medarbetare, maximera tillgänglig tid för handläggning, utveckla produktiviteten och rättssäkerheten samt minska antalet ogrundade ansökningar.

DD uppgav att Försäkringskassan har ett mål om en genomsnittlig handläggningstid på 90 dagar i ärenden om sjukersättning. Målet är att denna tid ska uppnås under tredje kvartalet 2024. Balansläget för ärendeslaget har försämrats det senaste ett och ett halvt året. Handläggningstiden uppgår nu till i genomsnitt 117 dagar och är på väg att öka ytterligare. Försäkringskassan har nyligen utökat verksamheten från två till tre enheter som arbetar med sjukersättning. Myndigheten fokuserar bl.a. på att rekrytera och utbilda nya medarbetare, maximera tillgänglig tid för handläggning, utveckla produktiviteten och öka begripligheten i besluten. Under 2022 hölls även utbildningar i utredningsmetodik.

Den 1 september 2022 trädde en lagändring i kraft som gäller särskilda regler om sjukersättning för personer som är 60 år eller äldre. Lagändringen har

medfört att fler ansökningar om sjukersättning lämnats in, men Försäkringskassan har rekryterat personal för att hantera detta. Verksamhetsområdet har tidigare lånat ut personal till andra områden inom myndigheten, vilket har påverkat verksamheten negativt. Det pågår dock ingen utlåning längre.

I fråga om ärenden om livränta är målet en genomsnittlig handläggningstid på 120 dagar. Målet är att denna tid ska uppnås under tredje kvartalet 2023. Målet på 120 dagars handläggningstid nås periodvis, och för närvarande är genomsnittstiden 134 dagar. Försäkringskassan arbetar bl.a. med att maximera tillgänglig tid för handläggning, att utveckla produktiviteten och att öka begripligheten i besluten. Under 2023 kommer utbildningar i utredningsmetodik att hållas.

Granskning av beställda akter och handlingar

Efter det inledande mötet övergick justitieombudsmannen Thomas Norling och hans medarbetare till att granska de akter och handlingar som begärts fram inför inspektionen. Så som beställningen slutligen bestämdes hade följande akter och handlingar beställts fram:

1. Sjukersättning
 - a) de 15 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena
 - b) de 15 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena
2. Livränta
 - a) de 20 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena
 - b) de 20 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena
3. Omvårdnadsbidrag
 - a) de 15 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena
 - b) de 15 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena
4. Merkostnadsersättning
 - a) de 15 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena
 - b) de 15 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena
5. De 25 senaste ärendena i respektive ärendeslag där domstol har ändrat Försäkringskassans beslut och ärendet har kommit tillbaka till myndigheten för verkställighet.

Avslutande möte

Inspektionen avslutades med en genomgång där justitieombudsmannen Thomas Norling och hans medarbetare redogjorde för sina iakttagelser i samband med granskningen av akter och handlingar.

Från Försäkringskassan deltog avdelningschefen LL (FV), stabschefen MM (FV), verksamhetsområdescheferna AA (FVV) och BB (FV Rättsligt stöd), områdescheferna CC (FVFF Syd) och DD (FVV Syd), nationella försäkringssamordnarna NN (FVV) och OO (FVF), enhetscheferna EE (FVFF Syd), FF (FVFF Syd), GG (FVV Syd) och HH (FVV Syd), specialisterna PP (FVFF Syd), QQ (FVFF Syd), RR (FVV Syd) och SS (FVV Syd) samt juristerna JJ (FV Rättsligt stöd) och KK (FV Rättsligt stöd).

Uttalanden av JO Thomas Norling med anledning av inspektionen Rättslig reglering

JO:s granskning avser i första hand att kontrollera att myndigheter handlägger ärenden i enlighet med förvaltningslagen (2017:900), FL, och de andra regelverk som styr den formella hanteringen av ärenden. Vid bedömningen av vad som ska krävas av myndigheterna i det här avseendet bör vikt läggas vid förvaltningslagens primära syfte att värna den enskilde och att lägga grunden för hur kontakterna mellan myndigheterna och enskilda ska se ut.

Enligt 6 § FL ska en myndighet se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.

Av 9 § första stycket FL framgår att ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts.

Om en myndighet bedömer att avgörandet i ett ärende som har inletts av en enskild part kommer att bli väsentligt försenat ska myndigheten dessutom, enligt 11 § FL, underrätta parten om detta. I en sådan underrättelse ska myndigheten redovisa anledningen till förseningen.

Av 27 § FL framgår att en myndighet som får uppgifter på något annat sätt än genom en handling snarast ska dokumentera dem, om de kan ha betydelse för ett beslut i ärendet. Det ska framgå av dokumentationen när den har gjorts och av vem.

Enligt 32 § första stycket FL ska ett beslut som kan antas påverka någons situation på ett inte obetydligt sätt innehålla en klagörande motivering, om det inte är uppenbart obehövligt. En sådan motivering ska innehålla uppgifter om vilka föreskrifter som har tillämpats och vilka omständigheter som har varit avgörande för myndighetens ställningstagande.

Allmänt

Det ska framhållas att inte alla framtagna akter och handlingar har granskats samt att de som har granskats inte har granskats i alla avseenden.

Det allmänna intrycket av verksamheten var mycket gott. Det var tydligt att verksamheten bedrevs på ett i huvudsak bra och rättssäkert sätt. Av granskningen framgick att Försäkringskassan genomgående visade omsorg om de enskilda under handläggningen av ärendena och att myndigheten var mån om att uppfylla sin serviceskyldighet. Det var också tydligt att Försäkringskassan hade tagit till sig av vad JO tidigare har uttalat i olika frågor, bl.a. om dokumentation, utformning av kommuniseringsbrev och hanteringen av ärenden som överlämnats till myndigheten för verkställighet.

Även förutsättningarna för genomförandet av inspektionen var mycket bra. Försäkringskassans representanter var välkomnande och väl förberedda. Den inledande presentationen gav en rättvisande bild av myndighetens arbets-situation och de utmaningar som finns inom de olika ärendeslagen. Det var positivt att se att Försäkringskassan tycks ha tagit till sig av den kritik som jag uttalade om förutsättningarna för att genomföra en inspektion efter min inspektion av Försäkringskassan i Göteborg, FV och SF, hösten 2019 (se JO:s protokoll den 27 november 2019, dnr 6502-2019).

Det är dock oroande att det fortfarande förekommer långa handläggningstider inom ärendeslagen omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning. Vid tidpunkten för inspektionen av Försäkringskassan i Göteborg (se ovannämnda protokoll, dnr 6502-2019) beräknade myndigheten att målet om 90 dagars handläggningstid skulle nås i slutet av 2021. Försäkringskassans nuvarande bedömning och prognos är i stället att handläggningstider motsvarande 90 dagar kan uppnås först under första kvartalet 2023. Den ursprungliga prognosen har alltså försämrats betydligt. Jag har återkommande kritiserat Försäkringskassan för långa handläggningstider inom de aktuella ärendeslagen (se t.ex. JO:s två beslut den 21 februari 2020, dnr 4510-2019 och 5973-2019). Jag kan konstatera att problemen med långa handläggningstider kvarstår under nästan fyra års tid, vilket är allvarligt. Trots att granskningen av de senast avgjorda ärendena om omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning påvisade att situationen håller på att förbättras kommer jag fortsatt att följa utvecklingen på området.

Långa handläggningstider förekom även i de granskade ärendena om sjukersättning samt i vissa av ärendena som rörde livränta. Försäkringskassans företrädare uppgav vid det inledande mötet att handläggningstiderna i sjukersättningsärenden kontinuerligt ökar, vilket är bekymmersamt. Jag ser positivt på att myndigheten har vidtagit ett flertal åtgärder för att komma till rätta med problemen, men avser ändå att följa utvecklingen även inom detta ärendeslag för att se att åtgärderna har avsedd effekt.

I de bekräftelsebrev som skickades ut angavs regelmässigt en uppskattad handläggningstid. Det måste dock i många fall ha stått klart för Försäkrings-

kassan redan när breven skickades ut att handläggningstiden skulle bli betydligt längre än vad som angetts. Informationen blir då missvisande, vilket riskerar att skada förtroendet för myndigheten.

Granskningen visade också att det fanns systematiska brister vid tillämpningen av underrättelser om väsentlig försening (11 § FL). Av ärendena om omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning framgick det mycket sällan att sådana underrättelser hade lämnats, trots att handläggningen varit långsam och påfallande passiv. Underrättelser om väsentlig försening var också relativt ovanliga i de granskade ärendena om sjukersättning, medan de var mer vanligt förekommande i ärendena om livränta.

Det förekom även underrättelser som var bristfälligt utformade, t.ex. genom att det enbart angavs att Försäkringskassan hade långa handläggningstider men inte av vilken anledning avgörandet i den enskildes ärende bedömdes bli försenat. Sådana underrättelser bidrar inte på ett tillräckligt sätt till att hålla den enskilde informerad om vad som händer i hans eller hennes ärende (jfr prop. 2016/17:180 s. 110).

Under det avslutande mötet uppgav företrädare för Försäkringskassan att information om handläggningstider funnits tillgänglig på myndighetens webbplats samt att underrättelser om väsentlig försening kan ha lämnats i vissa ärenden trots att detta inte dokumenterats. Jag vill med anledning av detta framhålla att underrättelseskyldigheten gäller i förhållande till varje enskild part, och det är därför inte tillräckligt att enbart lämna generell information på en webbplats (se t.ex. JO 2020/21 s. 252). Jag har dessutom tidigare uttalat att de överväganden som en myndighet gör i fråga om huruvida den ska underrätta den enskilde bör dokumenteras (JO:s beslut den 27 oktober 2020, dnr 221-2019). I de fall då en muntlig underrättelse lämnas måste den givetvis också dokumenteras.

Sjukersättning

Granskningen av de *äldsta ännu inte avgjorda ärendena om sjukersättning* visade bl.a. följande:

Handläggningstiderna i ärendena var långa och uppgick till ungefär ett år. Några av de granskade ärendena var under kommunikering vid gransknings-tillfället, men i flera ärenden återstod av allt att döma flera handläggnings-åtgärder innan de var klara för avgörande.

Efter en inledande granskning dröjde det ofta runt tre månader innan den egentliga handläggningen påbörjades. När ärendet därefter hade tilldelats en handläggare kom handläggningen i regel igång snabbt och bedrevs oftast aktivt. Det var dock ibland svårt för handläggarna att få svar på frågor som ställts till bl.a. vårdinrättningar. I flera ärenden behövde handläggaren skicka flera påminnelser innan frågorna besvarades.

I de fall då den enskilde behövde komplettera ärendet, t.ex. med en ansökan eller ett läkarintyg, angavs i regel inte vad som skulle hända om kompletteringen inte kom in. När ärenden inte aktivt drivs framåt riskerar handläggningen att dra ut på tiden. Försäkringskassan bör därför alltid ange en tidsfrist inom vilken en komplettering ska komma in samt informera om vad som händer om det inte sker. Om en myndighet väljer att äventyra ett föreläggande med avvisning, bör myndigheten också avvisa ansökan om föreläggandet inte följs. Det blir i annat fall endast ett tomt hot om avvisning (se JO:s protokoll den 27 november 2019, dnr 6502-2019, och den 27 januari 2022, dnr 6930-2021).

I samtliga ärenden hade ett bekräftelsebrev skickats ut till den enskilde så gott som omgående efter att ansökan tagits emot. I brevet angavs att det skulle ta ungefär tre månader innan en handläggare tilldelades ärendet och att målet var att ett beslut skulle komma inom fem månader. Trots att handläggningstiderna var betydligt längre än så hade den enskilde endast i några fall underrättats om att avgörandet i ärendet bedömts bli väsentligt försenat. I de fall då en underrättelse om väsentlig försening skickats till den enskilde skedde det först sex månader efter att ansökan kommit in. Underrättelsen innehöll information om orsaken till förseningen. Det kunde bl.a. ha angetts att det behövdes ytterligare utredning eller att Försäkringskassan inväntade svar på en förfrågan om arbetsförmågebedömning.

Granskningen av de *senast avgjorda ärendena om sjukersättning* visade bl.a. följande:

Handläggningstiderna uppgick till mellan sex och åtta månader. Liksom i de oavslutade ärendena var handläggningen tidvis passiv. I ett ärende där den totala handläggningstiden uppgick till sju månader förekom en passiv period på fem månader. Ärendet inleddes i mars 2022 när ett medicinskt underlag kom in till Försäkringskassan. Under april kom ansökan in och kort därefter gjordes en inledande granskning. Sedan dröjde det till september innan handläggningen återupptogs. Därefter var handläggningen dock aktiv fram till att ärendet avslutades.

I ett annat ärende kontaktade den enskilde Försäkringskassan fem månader efter att ansökan hade lämnats in. Den enskilde fick då besked om att någon handläggare ännu inte hade tilldelats ärendet. Varken vid den tidpunkten eller senare under handläggningen underrättades den enskilde om att beslutet skulle komma att bli väsentligt försenat.

Besluten i de granskade ärendena var överlag formulerade på ett godtagbart sätt. De var dock regelmässigt disponerade så att motiveringen kom före beskrivningen av ärendet och förutsättningarna för rätten till ersättning, vilket gjorde dem onödigt svårtillgängliga. En mer traditionell disposition där omständigheterna i ärendet och de rättsliga förutsättningarna presenteras först och sedan knyts ihop i en förklarande motivering ökar begripligheten och gör

det sannolikt också lättare för den enskilde att ta till sig beslutet (se JO:s protokoll den 27 januari 2022, dnr 6930-2021).

Livränta

Granskningen av de *äldsta ännu inte avgjorda ärendena om livränta* visade bl.a. följande:

I de granskade ärendena uppgick handläggningstiderna till mellan ett år och ett år och åtta månader. Handläggningen i ärendena var överlag relativt aktiv hela tiden, men i vissa ärenden förekom perioder när handläggningen var passiv under en längre tid. I ett av ärendena gjordes vissa inledande åtgärder i anslutning till att ansökan kom in i maj 2021. I juli blev dock ärendet utan handläggare, och en ny handläggare tilldelades ärendet först i oktober. Därefter vidtogs inga åtgärder förrän handläggaren två månader senare påbörjade en värdering och sammanställning av beslutsunderlaget. Det dröjde sedan till februari 2022 innan nästa åtgärd vidtogs. Vid tidpunkten för granskningen hade handläggningen pågått i ett och ett halvt år.

Det framkom av vissa ärenden att handläggaren hade svårigheter att komma i kontakt med den enskilde eller dennes arbetsgivare. Liksom i ärendena om sjukersättning förekom även svårigheter att få svar på frågor från hälso- och sjukvården. I ett ärende hade både den enskilde själv och Försäkringskassan bett en vårdgivare om ett läkarutlåtande för livränta vid flera tillfällen. Det dröjde dock över tio månader från den första begäran tills ett sådant skickades in.

I flera av de granskade ärendena där handläggningstiden blivit längre än vad som angetts i bekräftelsebrevet underrättades den enskilde – muntligt eller skriftligt – om att beslutet skulle bli väsentligt försenat. Detta gjordes oftast efter fyra till fem månaders handläggningstid. I ett ärende där det förekom stora svårigheter att få svar från den enskildes arbetsgivare hade en underrättelse om väsentlig försening skickats först ett år och sju månader efter att ärendet inletts och långt senare än den uppskattade handläggningstiden i bekräftelsebrevet. Underrättelsen innehöll dock tydlig information om vad förseningen berodde på.

Det var positivt att se att Försäkringskassan ofta preciserade vilka handlingar som begärdes in från en vårdinrättning genom att ange vilka besvär den enskilde hade och ansökte om livränta för. En sådan hantering underlättar hälso- och sjukvårdens sekretessprövning (jfr JO 2020/21 s. 422).

I ett ärende lämnade den enskilde in känsliga uppgifter via e-post. Under det avslutande mötet uppgav Försäkringskassans företrädare att myndighetens rutin är att e-post inte ska användas vid kommunikation i ett ärende men att det inte är möjligt att hindra en enskild som vill skicka in uppgifter på det sättet. Det framgår dock av dokumentationen i det aktuella ärendet att handläggaren på fråga från den enskilde hade godtagit att svaret lämnades via e-post. När den enskilde kan förväntas skicka in ett svar som innehåller känsliga uppgifter är en

sådan hantering inte lämplig. Myndigheten bör därför inte acceptera att sådana uppgifter skickas via e-post, även om det är den enskilde som föreslår att uppgifterna skickas på det sättet.

Granskningen av de *senast avgjorda ärendena om livränta* visade bl.a. följande:

Handläggningstiderna uppgick till mellan tre och fem månader. Ärendena med de kortaste handläggningstiderna framstod som relativt enkla, och flera av dem borde ha kunnat avslutas tidigare om det inte hade varit för den inledande passivitet som ofta förekom.

Besluten var oftast tydliga och genomgående bättre disponerade än besluten i ärendena om sjukersättning.

Omvårdnadsbidrag

Granskningen av de *äldsta ännu inte avgjorda ärendena om omvårdnadsbidrag* visade bl.a. följande:

Handläggningstiderna var långa och uppgick till mellan ett år och två och ett halvt år. I princip samtliga ärenden blev liggande under en längre period, uppemot ett år, innan handläggningen påbörjades och ett bekräftelsebrev skickades ut. I flera av ärendena förekom det dessutom ytterligare passiva perioder på uppemot sex månader.

Det var relativt vanligt att det inte fogats något läkarutlåtande till ansökan när den kom in. Trots det begärde Försäkringskassan in ett sådant utlåtande först i samband med bekräftelsebrevet, dvs. upp till ett år senare. Det var vanligt att handläggningen därefter drog ut på tiden på grund av väntetider inom hälso- och sjukvården eller för att den enskilde återkommande av- eller ombokade utredningssamtal. Vid granskningen noterades flera fall där Försäkringskassan hade kunnat vara betydligt mer aktiv i handläggningen. I ett av ärendena påbörjades den aktiva handläggningen ett halvår efter att ansökan kommit in. Försäkringskassan uppmärksammade då att ett läkarutlåtande saknades och begärde in ett sådant från den enskilde. Först ett halvår därefter skickades en påminnelse ut. Under utredningssamtalet som hölls efter att läkarutlåtandet lämnats in framkom att barnet var placerat i ett jourhem. Myndigheten bedömde att det behövde utredas hur placeringen påverkade rätten till omvårdnadsbidrag. Det dröjde sedan nio månader innan den frågan blev utredd, och Försäkringskassan vidtog under den tiden enbart ett fåtal handläggningsåtgärder. Handläggningstiden i ärendet uppgick vid tidpunkten för granskningen till över två år.

Det förekom att Försäkringskassan inte angav någon tidsfrist när kompletteringar begärdes in eller när den enskilde fick anstånd. Det angavs inte heller alltid vad som skulle hända om det inte kom in någon komplettering. I de fall myndigheten faktiskt hade angett att ansökan skulle avvisas eller prövas på befintligt underlag om ärendet inte kompletterades var det vanligt att ärendet

inte avslutades trots att kompletteringen uteblev. Det förekom att flera påminnelser skickades ut till den enskilde och att Försäkringskassan avvaktade under lång tid utan att vidta åtgärder. Som exempel kan nämnas ett ärende där Försäkringskassan gav den enskilde anstånd med att lämna in ett medicinskt underlag ett flertal gånger och avvisade ansökan först efter att det dröjt nästan ett år utan att underlaget kommit in. I ett annat ärende fick den enskilde i mars 2022 möjlighet att komplettera sin ansökan. Först i oktober skickades en påminnelse ut. Vid tidpunkten för granskningen hade det ännu inte bokats in något utredningssamtal.

Underrättelser om väsentlig försening lämnades som regel inte, trots att det borde ha skett i så gott som samtliga av de granskade ärendena. I bekräftelsebrev angavs att Försäkringskassan tyvärr hade långa handläggningstider och vad genomsnittstiden uppgick till. Det förekom också att handläggaren gjorde en uppskattning av handläggningstiden och dokumenterade det i journalen. Ibland informerades den enskilde om att målet var att ett beslut skulle fattas inom en viss tid efter utredningssamtalet. Av informationen framgick dock inte att beslutet skulle bli försenat eller vad det berodde på.

Det var positivt att se att muntliga utredningssamtal hölls regelmässigt. Det som framkom under samtalen dokumenterades och kommunicerades med de enskilda. Inför utredningssamtalen skickades regelmässigt ett brev till den enskilde. Formuleringarna i breven skilde sig dock åt. Syftet med samtalet beskrevs på olika sätt. I vissa fall fanns bara en kort mening, medan det i andra fall fanns ett antal punkter som gjorde det lättare för den enskilde att förbereda sig inför samtalet.

Granskningen av de *senast avgjorda ärendena om omvårdnadsbidrag* visade bl.a. följande:

Handläggningstiden i dessa ärenden uppgick till mellan en och en halv månad och tre månader. Handläggningen påbörjades som regel direkt efter att ansökan hade lämnats in och bedrevs sedan aktivt. I jämförelse med de oavslutade ärendena var det vanligare att Försäkringskassan angav tidsfrister och informerade om vad som skulle hända om tidsfristen överskreds. Det var också vanligare att myndigheten fattade beslut i ärendet om en begärd komplettering inte kom in i tid. Det är positivt att rutinerna verkar ha förbättrats i detta avseende.

I ett ärende hade två föräldrar ansökt om omvårdnadsbidrag gemensamt trots att de var separerade. Försäkringskassan kommunicerade inledningsvis enbart med mamman. Efter att pappan ringt och sagt att han också ville ha de brev som skickades till mamman kommunicerade myndigheten med båda föräldrarna. Båda föräldrarna deltog i utredningssamtalet och båda fick kommuniceringsbrev och beslut. Jag vill framhålla vikten av att myndigheten i ärenden med två enskilda parter är nogna med att se till att båda får möjlighet att vara delaktiga i

utredningen och att kraven i förvaltningslagen på bl.a. kommunikering uppfylls gentemot båda parterna.

Beslut och kommuniceringsbrev var överlag utformade på ett enkelt och tydligt sätt. Liksom i besluten om sjukersättning förekom det dock att motiveringen till beslutet angavs före beskrivningen av ärendet (se s. 7). Det var positivt att se att det framgick tydligt av de kommuniceringsbrev och beslut som rörde flera barn hur underlaget bedömts för barnen vart för sig samt hur den sammanvägda bedömningen hade gjorts.

Merkostnadsersättning

Granskningen av de *äldsta ännu inte avgjorda ärendena om merkostnadsersättning* visade bl.a. följande:

Liksom i de ännu inte avslutade ärendena om omvårdnadsbidrag var handläggningstiderna långa. De uppgick till mellan ett år och två och ett halvt år. Ärendena blev regelmässigt liggande utan åtgärd under en längre period, uppemot ett år, innan handläggningen påbörjades. Handläggningen var också därefter påfallande passiv i vissa ärenden. Som exempel kan nämnas ett ärende där Försäkringskassan vid granskningstillfället fortfarande inte hade lyckats reda ut vilka merkostnader den enskilde yrkade ersättning för trots att det då hade gått två och ett halvt år sedan ansökan kom in. Av ärendet framgick också att myndigheten vid två tillfällen hade avbrutit handläggningen under en respektive två månader efter önskemål från den enskilde. Jag vill påminna om att det är Försäkringskassans ansvar att aktivt driva ett ärende framåt mot beslut. Det bör normalt inte vara möjligt att låta den enskilde, t.ex. på det sätt som skedde i det aktuella ärendet, disponera över frågan om hur en myndighet ska handlägga ett ärende.

Liksom i ärendena om omvårdnadsbidrag förekom det att Försäkringskassan dröjde med att begära att den enskilde skulle komplettera sin ansökan med läkarutlåtande, att tidsfrister för kompletteringar inte angavs och att myndigheten när tidsfrister faktiskt angetts och överskridits inte avslutade ärendet trots att den enskilde fått besked om att det skulle ske.

I ett ärende där ansökan kom in i oktober 2020 påbörjades inte handläggningen förrän i november 2021, och först då uppmärksammades att det saknades ett läkarutlåtande. I december 2021 ombads den enskilde att komplettera sin ansökan med ett läkarutlåtande och informerades samtidigt om vad som skulle hända om han inte gjorde det. Den enskilde beviljades kort därefter en månads anstånd och hördes därefter inte av alls. Handläggaren gjorde ett antal resultatlösa kontaktförsök fram till oktober 2022. Ett beslut borde i stället ha kunnat fattas i början av 2022.

Trots att handläggningstiderna var långa och handläggningen tidvis passiv lämnades sällan några underrättelser om väsentlig försening. I de ärenden där underrättelser skickades ut skedde det först mellan nio och tio månader efter att

ansökan kommit in. Precis som i ärendena om omvårdnadsbidrag lämnades dock viss information om genomsnittstid eller uppskattning om när beslut skulle kunna fattas i de flesta ärenden.

Granskningen av de *senast avgjorda ärendena om merkostnadsersättning* visade bl.a. följande:

Handläggningstiderna uppgick oftast till mellan en månad och tre månader, men det fanns exempel på handläggningstider på upp till nio månader. Försäkringskassan påbörjade regelmässigt handläggningen direkt efter att ansökan kommit in, och därefter bedrevs handläggningen oftast aktivt fram till att beslut fattades. Jämfört med de oavslutade ärendena hade myndigheten oftare angett tidsfrister och informerat om konsekvenserna av att de inte hölls.

Det fanns flera exempel på ärenden där Försäkringskassan hade anpassat handläggningen efter den enskildes funktionsnedsättning på ett bra sätt. I ett ärende hade den enskilde inledningsvis begärt skriftlig handläggning på grund av sin funktionsnedsättning, vilket myndigheten tillmötesgick. Därefter begärde den enskilde ett personligt möte och ärendet flyttades då över till Malmö för att den enskilde skulle kunna få ett möte i närheten av hemmet. Försäkringskassan höll sedan flera personliga möten med den enskilde och dennes assistenter.

Överlag var beslut och kommuniseringsbrev utformade på ett enkelt och tydligt sätt. Varje merkostnad togs upp under en särskild rubrik där det tydligt framgick vad den enskilde hade yrkat och hur Försäkringskassan hade bedömt kostnaden. I vissa beslut fanns dock motiveringen i fråga om de kostnader som inte godtagits enbart i en bilaga till beslutet, efter bl.a. allmän information om hur den enskilde ska gå till väga för att begära omprövning. Detta gjorde att besluten blev otydliga och att den viktiga motiveringen till att Försäkringskassan inte godtagit alla yrkade kostnader hamnade i skymundan. När ett beslut disponeras på det sättet riskerar den enskilde att gå miste om viktig information som t.ex. kan behövas om han eller hon vill begära att beslutet omprövas.

Ärenden som återkommit från domstol med ändring av Försäkringskassans beslut

Granskningen av de ärenden som kommit tillbaka från domstol visade tydligt att de handlades med förtur. Handläggningstiderna var genomgående korta och uppgick sällan till mer än någon vecka.

Försäkringskassans beslut i ärendena var genomgående utformade så att det klart och tydligt framgick att det var fråga om en verkställighet. I de fall då domstolen hade återförvisat ett ärende för utredning gick det enkelt att utläsa vad som hade avgjorts av domstolen och vad som var resultatet av Försäkringskassans fortsatta utredning.

Ärendet avslutas.