

Justitieombudsmannen
Thomas Norling

Inspektion av Försäkringskassan i Karlstad den 28–30 mars 2023

Inledning

Justitieombudsmannen Thomas Norling beslutade den 2 december 2022 att genomföra en undersökning av hur några olika myndigheter tillämpar 11 och 12 §§ förvaltningslagen (2017:900), FL, om väsentlig försening och dröjsmålstalan. Nio myndigheter ombads i anledning av det att besvara ett antal frågor om myndighetens tillämpning av bestämmelserna. Dessutom inspekterades fyra av dem i Karlstad den 28–30 mars 2023. En av dessa myndigheter var Försäkringskassan, som Thomas Norling inspekterade tillsammans med föredragandena Emma Rönström, Sara Uhrbom och Hanna Hansson.

Som angetts genomfördes inspektionen av Försäkringskassan som ett led i en större undersökning om 11 och 12 §§ FL. I det här protokollet redovisas de observationer som gjordes under inspektionen. Justitieombudsmannen Thomas Norlings uttalanden i anledning av de observationer som har anknytning till de angivna bestämmelserna kommer att redovisas i JO:s ärende med dnr 3232-2023. I det ärendet kommer iakttagelser från samtliga myndigheter som har granskats inom ramen för projektet att redovisas.

De iakttagelser som har gjorts vid inspektionen av Försäkringskassan gällande andra förvaltningsrättsliga frågeställningar än underrättelseskyldigheten enligt 11 § FL och dröjsmålstalan enligt 12 § FL samt justitieombudsmannen Thomas Norlings uttalanden med anledning av iakttagelserna, redovisas i det här protokollet.

Inspektionens omfattning och genomförande

Inledande möte

Inspektionen inleddes med ett möte där Försäkringskassan presenterade verksamheten för JO Thomas Norling och hans medarbetare. Sara Uhrbom var protokollförare. Från Försäkringskassan deltog områdescheferna AA (GFÖ

FTH)¹, BB (GFÖ Utveckling), CC (FVFA Nord)² och DD (FVFF Mitt), enhetscheferna EE (GFÖ FTH), FF (GFÖ FTH), GG (FVFA Nord) och HH (FVFF Mitt) samt specialisterna JJ (GFÖ FTH), KK (FVFA Nord) och LL (FVFF Mitt).

Försäkringskassans företrädare presenterade verksamheten utifrån det presentationsmaterial som hade lämnats in i ärendet, se handling # 8. Presentationen avsåg organisation, handläggningstider samt tillämpningen av 11 och 12 §§ FL med avseende på ärendeslagen assistansersättning, omvårdnadsbidrag, merkostnader och försäkringstillhörighet.

Av redogörelsen framgick att handläggningstiderna i ärenden om omvårdnadsbidrag och merkostnadsersättning hade utvecklats positivt den senaste tiden och att Försäkringskassan har goda förhoppningar om att nå målet om en genomsnittlig handläggningstid på 90 dagar inom kort. Den handlingsplan som myndigheten har arbetat med sedan en längre tid tillbaka kommer snart att kunna avslutas. Försäkringskassan ser dock att det finns brister i tillämpningen av 11 och 12 §§ FL inom ärendeslagen.

Avseende ärenden om assistansersättning beskrevs att Försäkringskassans mål är att handläggningstiden ska vara i genomsnitt 140 dagar. Myndigheten ligger för närvarande bra till, men prognosen är att handläggningstiderna kommer att öka den närmaste tiden på grund av att en lagändring som innebär en stärkt rätt till assistansersättning trädde i kraft den 1 januari 2023. Inflödet av ansökningar är dubbelt så högt som vanligt och det är ett ansträngt läge inom förmånen. Försäkringskassan har precis börjat arbeta utifrån en handlingsplan och fokuserar på att rekrytera och utbilda nya medarbetare.

Försäkringskassan uppgav att myndigheten har ett utmanande läge inom verksamhetsområdet FTH. Antalet ärenden har ökat efter pandemin och under 2023 beräknas ett högt inflöde av ärenden. Trots att myndigheten genomför analyser är det svårt att prognosticera antalet ärenden. De ärenden som rör enskildas försörjning prioriteras, vilket medför att andra ärenden har en längre handläggningstid. Myndigheten arbetar med att ta fram en handlingsplan för området och en omfattande rekrytering genomfördes under hösten 2022.

I ärenden som gäller ansökan om intyg fattar avdelningen för försäkringstillhörighet beslut. I förmånsärenden görs ett ställningstagande till försäkringstillhörighet i journalen och förmånsavdelningen fattar beslut. I de ärenden där verksamhetsområdet FTH fattar beslut skickas brev om väsentlig

¹ GF står för Avdelningen Gemensamma försäkringsfrågor. Inom GF finns flera enheter, varav FTH är en. FTH står för försäkringstillhörighet.

² FV står för Avdelningen för funktionsnedsättning och varaktigt nedsatt arbetsförmåga.

försening när det gått 120 dagar sedan ärendet inleddes. Försäkringskassan ser en organisatorisk utmaning i ärenden där en del av handläggningen sker hos verksamhetsområdet FTH, men där beslut ska fattas av en annan avdelning. Rutinen i de ärendena är att underrättelser enligt 11 § FL ska skickas ut av förmånsavdelningen.

Omfattningen av inspektionen

JO hade före inspektionen beställt fram följande handlingar för granskning.

1. Assistansersättning, nyansökningar från enskilda
 - a) de 25 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena.
 - b) de 15 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena där ansökan kom in den 1 september 2022 eller tidigare.

2. Omvårdnadsbidrag, nyansökningar från enskilda
 - a) de 15 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena.
 - b) de 10 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena där ansökan kom in den 1 september 2022 eller tidigare.

3. Merkostnadsersättning, nyansökningar från enskilda
 - a) de 15 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena.
 - b) de 10 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena där ansökan kom in den 1 september 2022 eller tidigare.

4. Försäkringstillhörighet, ärenden som initieras efter en ansökan från en enskild
 - a) de 30 vid inspektionstillfället äldsta ännu inte avgjorda ärendena, räknat från när ärendet överlämnades till GF FTH.
 - b) de 15 vid inspektionstillfället senast avgjorda ärendena där ansökan i grundärendet kom in den 1 september 2022 eller tidigare.

Iakttagelser

Rättslig reglering

JO:s granskning avser i första hand att kontrollera att myndigheters handläggning sker i enlighet med förvaltningslagen och de andra regelverk som styr den formella hanteringen av ärenden. I det här protokollet är det ett antal iakttagelser som jag vill lyfta fram och för den fortsatta genomgången vill jag redan nu redogöra för de bestämmelser som är av särskilt intresse.

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.

Enligt 9 § första stycket FL ska ett ärende handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts. Myndigheten ska även, enligt 11 § FL, om den bedömer att avgörandet i ett ärende som har inletts av en enskild part kommer att bli väsentligt försenat, underrätta parten om detta. I en sådan underrättelse ska anledningen till förseningen redovisas.

Om ett ärende som har inletts av en enskild part inte har avgjorts i första instans senast inom sex månader, får parten enligt 12 § första stycket FL skriftligen begära att myndigheten ska avgöra ärendet. Myndigheten ska inom fyra veckor från den dag då en sådan begäran kom in antingen avgöra ärendet eller i ett särskilt beslut avslå begäran.

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

Allmänt

Vid granskningen av akter avseende assistansersättning, merkostnadsersättning, omvårdnadsbidrag och försäkringstillhörighet gjordes följande generella iakttagelser.

I många fall informerade Försäkringskassan den enskilde om en beräknad handläggningstid i ett bekräftelsebrev. Sådana brev skickades ut antingen i anslutning till att en ansökan kom in, när det var dags att boka utredningssamtal eller först när ärendet var komplett. Enbart i ärenden om merkostnadsersättning angavs det från vilken tidpunkt handläggningstiden räknas. Såvitt framgick av dokumentationen fick den enskilde sällan någon uppdaterad information när den beräknade tiden hade överskridits. I ärenden om försäkringstillhörighet skickades bekräftelsebrev inte ut alls.

Vidare noterades att handläggarna ofta, men långt ifrån alltid, dokumenterade den planerade handläggningstiden i ärendets journal. Det förekom att omständigheter i det enskilda ärendet beaktades vid bedömningen av hur lång handläggningstiden skulle bli, det kunde t.ex. handla om att ett utredningssamtal skulle hållas med tolk. Däremot hade inte myndigheten i något av de granskade ärendena gjort bedömningen att handläggningstiden skulle bli längre på grund en tidskrävande utredning om t.ex. försäkringstillhörighet. Bedömningen av den planerade handläggningstiden kommunicerades inte alltid med den enskilde och det gjordes sällan någon ny bedömning i samband med att den planerade handläggningstiden löpte ut.

Orsaken till att ett ärende fördröjdes i förhållande till den ursprungliga planeringen varierade. Det kunde t.ex. bero på att den enskilde inte kom in med kompletterande material, att Försäkringskassan väntade på utredning från externa aktörer eller på fördröjningar i Försäkringskassans egen handläggning, vid t.ex. utredningar om försäkringstillhörighet.

Försäkringskassan lämnade i många fall viss information om handläggningstider under ett ärendes gång. Det angavs t.ex. ofta i dokumentationen från utredningssamtalen att information om handläggningstiden hade lämnats till den enskilde. Det framgick dock sällan vilken information som hade lämnats. Detsamma gällde när den enskilde hade ringt och frågat om handläggningstiden.

Underrättelse om väsentlig försening

Det uppmärksammades ett flertal ärenden där handläggningen hade dragit ut på tiden och där detta berodde på den enskilde eller på en extern aktör. I ärenden om omvårdnadsbidrag, merkostnadsersättning och assistansersättning kunde förseningen bero på att myndigheten inväntade underlag från en vårdinrättning eller att en annan myndighet skulle fatta beslut. En försening kunde också bero på att den enskilde var svår att få tag på eller att han eller hon upprepade gånger bokade om eller av utredningssamtal. I ärenden om försäkringstillhörighet drog handläggningen ofta ut på tiden när Försäkringskassan begärde in uppgifter från utländska myndigheter.

Det förekom därutöver att ärenden kom åter från den interna kvalitetssäkringen med önskemål om kompletterad utredning. I vissa ärenden skedde det vid upprepade tillfällen. Trots att kompletteringarna kunde ta tid gjordes inte några bedömningar av om handläggningen skulle försenas eller om det i ett enskilt fall var aktuellt att underrätta om väsentlig försening.

Det kunde konstateras att Försäkringskassan lämnade underrättelser om väsentlig försening i varierande omfattning beroende på vilka ärendeslag det handlade om. Den enskilde hade inte underrättats enligt 11 § FL i alla ärenden där det hade varit befogat. Det framgick inte heller om de omständigheter som jag redogjort för ovan hade någon betydelse för om och i så fall när en underrättelse om väsentlig försening lämnades.

Av dokumentationen gick sällan att utläsa om information till den enskilde hade lämnats enligt 6 § eller 11 § FL. I ett ärende hade handläggaren vid två tillfällen ringt den enskilde för att informera om varför handläggningen dragit ut på tiden. Det framgick dock inte om detta var avsett att vara underrättelser enligt 11 § FL.

Dröjsmålstalan

Inget av de granskade ärendena innehöll någon begäran enligt 12 § FL om att ärendet skulle avgöras. Det framgick inte att Försäkringskassan lämnade någon särskild information om 12 § FL vid kontakter med enskilda under handläggningen, t.ex. vid telefonsamtal. I ett ärende om assistansersättning kontaktade den enskilde Försäkringskassan och frågade hur det gick i ärendet när det hade handlagts under mer än sex månader. Ärendet verkade vara färdigutrett vid den tidpunkten. Det framgick dock inte att den enskilde fick någon information om möjligheten att väcka en dröjsmålstalan.

*lakttagelser för respektive ärendeslag*Assistansersättning

I de *senast avslutade ärendena om assistansersättning* uppgick handläggningstiden till mellan 6–10 månader. De *ännu inte avgjorda ärendena om assistansersättning* hade pågått mellan 5–12 månader. I bekräftelsebrev angavs att målet var att den enskilde skulle få ett beslut inom 3–5 månader. Det framgick inte från vilken tidpunkt den tiden räknades. När den angivna tiden hade passerat lämnades ingen uppdaterad information till de enskilda.

Endast i ett av de granskade ärendena hade en underrättelse om väsentlig försening lämnats trots att 11 § FL borde ha aktualiserats i flera ärenden.

Underrättelsen hade lämnats muntligt under ett utredningssamtal med den enskilde och hade dokumenterats enligt följande:

Jag har lämnat information om väsentlig försening och att ärendet blir klart senast januari. Anledningen till förseningen är att jag behöver inhämta uppgifter från vården om egenvårdsbedömning. Jag har informerat [*den enskilde, JO:s anm.*] att jag tar kontakt med vården.

Handläggaren hade även dokumenterat sitt ställningstagande om varför en underrättelse om väsentlig försening krävdes. Det angavs i ärendets journal att den enskilde behövde informeras eftersom det skulle dröja längre tid att fatta ett beslut i ärendet än vad som angavs i det bekräftelsebrev som tidigare hade skickats ut.

Merkostnadsersättning

I de *avslutade ärenden om merkostnadsersättning* uppgick handläggningstiden till mellan 4–6 månader. De *äldsta ännu inte avgjorda ärendena om merkostnadsersättning* hade pågått mellan ett år och nästan tre år. Handläggningen hade tidvis varit passiv. Försäkringskassan lämnade ofta viss information om handläggningstiden under ärendets gång. I bekräftelsebrev lämnades information om från vilken tidpunkt den planerade handläggningstiden räknades.

Det fanns ofta tydliga tidpunkter då det hade varit lämpligt att underrätta enligt 11 § FL, t.ex. när ett ärende överlämnades för utredning av försäkringstillhörighet. Det skickades dock inte några underrättelser vid dessa tidpunkter. Inte heller när handläggningen återupptogs efter att ha varit passiv under flera månader, lämnades någon underrättelse.

Ingen information om väsentlig försening enligt 11 § FL hade lämnats i de granskade ärendena trots att bestämmelsen borde ha aktualiserats i flera av ärendena.

Omvårdnadsbidrag

I de *senast avslutade ärendena om omvårdnadsbidrag* uppgick handläggningstiderna till mellan 5–10 månader. De *ännu inte avgjorda ärendena om omvårdnadsbidrag* hade pågått mellan 7–12 månader. Information om beräknad handläggningstid lämnades ofta tidigt under handläggningen men ibland först när utredningssamtal skulle bokas. Det angavs inte från vilken tidpunkt den tiden räknades. I vissa fall fanns ingen information om beräknad handläggningstid. Handläggaren angav ibland vad som hade beaktats vid bedömningen av handläggningstiden, t.ex. att det inte fanns behov av kompletteringar.

Ingen information om väsentlig försening enligt 11 § FL hade lämnats i de granskade ärendena trots att bestämmelsen borde ha aktualiserats i flera av dem.

Som exempel kan nämnas ett fall där en förälder hade ansökt om både merkostnadsersättning och omvårdnadsbidrag för sitt barn. Ärendena kom in i februari 2022 och var vid tidpunkten för inspektionen (i mars 2023) ännu inte avgjorda. I ärendena fanns medicinska underlag som behövde översättas, utredningssamtal behövde hållas med tolk och försäkringstillhörigheten behövde utredas. Ingen planering eller bedömning av handläggningstiden gjordes initialt i ärendena trots att det på ett tidigt stadium borde ha stått klart att den normala handläggningstiden skulle komma att överskridas. I juli 2022 gjorde handläggaren bedömningen att handläggningstiden skulle uppgå till tre månader. Från vilken tidpunkt den tiden räknades angavs inte. Samma bedömning gjordes i februari 2023 när utredningen om försäkringstillhörighet var klar. Vid båda tillfällena beaktades att utredningssamtal måste hållas med tolk men tiden för utredningen av försäkringstillhörighet vägdes inte in i den första bedömningen fastän handläggaren gjorde bedömningen att den behövde inväntas. Först i februari 2023, när ärendet hade pågått ett år, skickades bekräftelsebrev till den enskilde tillsammans med information om den planerade handläggningstiden. Inga underrättelser om väsentlig försening skickades i ärendena.

Försäkringstillhörighet

I de *senast avslutade ärendena om försäkringstillhörighet* uppgick handläggningstiderna till mellan 7–10 månader. I de *ännu inte avgjorda ärendena om försäkringstillhörighet* hade handläggningen pågått mellan 1–3 år. Ingen beräknad handläggningstid angavs inledningsvis. I flertalet ärenden hade Försäkringskassan skickat begäran om uppgifter till en utlandsmyndighet och i de ärendena blev handläggningen ofta både lång och passiv. Påminnelser skickades regelbundet till utlandsmyndigheten utan att något svar eller de begärda uppgifterna kom in.

I flera ärenden var det svårt att följa ärendets gång med hjälp av journalanteckningarna.

I knappt hälften av ärendena underrättades den enskilde om väsentlig försening enligt 11 § FL. I vissa fall tog det upp emot ett år innan en sådan underrättelse lämnades. I några fall lämnades utförlig information om status i ärendet och vilken ytterligare utredning som krävdes innan ärendet skulle kunna avgöras. Underrättelse enligt 11 § FL lämnades dock inte i alla ärenden där det borde ha varit aktuellt. Det fanns ärenden där ingen information lämnades till den enskilde under handläggningstiden.

I några av de granskade ärendena hade Försäkringskassan underrättat de enskilda om väsentlig försening vid upp till fem tillfällen. Det rörde sig i samtliga fall om ärenden där myndigheten hade begärt in uppgifter från en utländsk myndighet och väntade på svar. Underrättelser om väsentlig försening skickades ut i samband med att Försäkringskassan skickade påminnelser till de utländska myndigheterna.

Ett av de ärenden som granskades rörde tandvård för en man som hade flyttat till Sverige från Storbritannien. Det framgick att mannen hade underrättats om väsentlig försening och fått information om att Försäkringskassan väntade på svar från en brittisk myndighet. Vid ett telefonsamtal några månader senare informerades den enskilde om att Försäkringskassan fortfarande inväntade svar. Den enskilde sade sig vara införstådd med det. Därefter skickade myndigheten löpande påminnelser till den brittiska myndigheten under ett halvårs tid. Vid varje tillfälle bedömde handläggaren att den enskilde inte behövde kontaktas i samband med påminnelsen, eftersom han hade sagt sig vara införstådd med att svar från Storbritannien behövde väntas in.

Det noterades att Försäkringskassan hade använt olika formuleringar i underrättelserna om väsentlig försening.

En vanlig formulering var att Försäkringskassan för närvarande hade en hög arbetsbelastning och att det skulle ta längre tid än beräknat att utreda och fatta beslut. En annan vanlig formulering var att det tog längre tid än beräknat att utreda och fatta beslut eftersom Försäkringskassan behövde uppgifter från en utländsk myndighet. I de fall upprepade underrättelser lämnades justerades formuleringarna utifrån de aktuella omständigheterna i ärendet. Bl.a. angavs följande:

Den [datum; JO:s anm.] meddelade [den utländska myndigheten, JO:s anm.] att de utreder ditt ärende och att de kommer återkomma (deras svar bifogas i detta brev). Vi fortsätter vänta på svar från dem.

eller

Idag den [datum, JO:s anm.] skickades en ny påminnelse. Inkommer inget svar ska jag diskutera ärendet med min specialist för vi måste komma vidare nu.

Det angavs inte i underrättelserna att det var fråga om en underrättelse enligt 11 § FL om väsentlig försening men det skrevs ibland i journalen. Det gavs ingen information om vilken den beräknade tiden var och någon sådan

information hade inte heller lämnats tidigare under handläggningen. Någon uppskattning av när beslut kunde fattas angavs inte heller.

Avslutande möte

Vid ett avslutande möte den 30 mars 2023 deltog JO Thomas Norling och hans medarbetare byråcheferna Anneli Svensson och Anna Flodin, områdesansvariga föredraganden Sofia Lönnberg, föredragandena Emma Rönström, Sara Uhrbom, Hanna Hansson, Karim Ouahid, Eric Wahlberg, Johanna Bardon, Maria Karlströms och sekreteraren Erika Nilsson. Sara Uhrbom förde protokoll. Från Försäkringskassan deltog områdescheferna MM (Rättsavdelningen), AA (GFÖ FTH), BB (GFÖ Utveckling), CC (FVFA Nord) och DD (FVFF Mitt), nationella försäkringssamordnaren NN (FVF), enhetscheferna EE (GFÖ FTH), FF (GFÖ FTH), GG (FVFA Nord) och HH (FVFF Mitt) samt specialisterna JJ (GFÖ FTH), KK (FVFA Nord) och LL (FVFF Mitt).

Thomas Norling tackade inledningsvis för ett bra mottagande. Han beskrev sedan syftet med inspektionen, syftet med mötet samt hur inspektionen hade genomförts. Han framhöll att flera positiva saker noterats i de granskade ärendena. Det framgick av ärendena att handläggarna mår om de enskilda, språkbehandlingen var överlag god och det fanns exempel på att handläggningen var aktiv, t.ex. inom assistansersättningen. I utlandsärendena fanns exempel på upprepade underrättelser enligt 11 § FL vilket är positivt. Däremot var det allmänna intrycket av inspektionen att tillämpningen av framför allt 11 § FL inte levt upp till de krav som kan ställas. Därefter ställdes frågor om Försäkringskassans handläggning, utifrån de iakttagelser som gjordes under inspektionen. Företrädare för Försäkringskassan uppgav bl.a. följande.

Försäkringskassan är medveten om problemen med att tillämpa 11 och 12 §§ FL och de arbetar med frågorna. Företrädare för Rättsavdelningen uppgav att det finns en spridning inom myndigheten vad gäller tolkning och tillämpning av 11 och 12 §§ FL vilket Rättsavdelningen behöver se över för att förvaltningslagen ska kunna följas vid alla tidpunkter.

I de flesta ärenden har handläggaren en kontinuerlig kontakt med den enskilde eller dennes ombud. Mycket information lämnas men den dokumenteras inte alltid. Den beräknade handläggningstiden ska följas upp. Handläggaren ska löpande ta ställning till handläggningstiden och göra en ny bedömning.

Av remissvaret i ärendet och de uppgifter som lämnades på det inledande mötet framgår att Försäkringskassan för varje ärendeslag har en beräknad normal handläggningstid. Därefter görs ett påslag med ett visst antal dagar för att beräkna tiden innan ett ärende anses vara väsentligt försenat. På frågan om hur tankarna gick när denna princip utarbetades svarade företrädare för Rättsavdelningen följande. Tiderna togs fram efter ett förberedande arbete som genomfördes inför att bestämmelserna i 11 § FL trädde i kraft. Syftet var att ta ett helhetsgrepp och att ha något att förhålla sig till. Det fördes diskussioner och

vissa ifrågasatte att myndigheten skulle ha tidsgränser. Försäkringskassan ska fortfarande förhålla sig till de tiderna. För närvarande pågår ett arbete med att arbeta om vägledningen och hänvisningen till bilagan (med tidsgränserna) kommer att tas bort.

På frågan om vilken avdelning som ansvarar för att underrätta om väsentlig försening när flera avdelningar är inblandade, uppgav Försäkringskassan att tanken är att den avdelning som handlägger frågan om t.ex. försäkringstillhörighet ska vara en "osynlig del" för den enskilde. Den enskilde möter myndigheten Försäkringskassan och inte en specifik avdelning. Dialogen med den enskilde ska därför skötas av förmånsavdelningen och det är också den avdelningen som ska bevaka ärendet. Det kan finnas anledning för den avdelning som handlägger frågan om försäkringstillhörighet att underrätta den enskilde om väsentlig försening när en förfrågan skickas till en utlandsmyndighet.

Försäkringskassan uppgav att en underrättelse behöver skickas när ett ärende blir väsentligt försenat på grund av myndighetens handläggning eller på grund av en extern aktör. På frågan om underrättelsetidpunkten påverkas av att förseningen beror på den enskilde, svarade Försäkringskassan att det inte går att ange generellt.

När det gäller de malltexter som finns i brev och underrättelser uppgav företrädare för Rättsavdelningen att de behöver ses över för att bli tydligare. Försäkringskassan behöver byta perspektiv och i större utsträckning utgå från den enskilde.

Försäkringskassan uppgav att kunskapen om 12 § FL finns hos handläggarna. Det finns en rutin hos myndighetens kundcenter om att informera om 12 § FL. Tidigare såg myndigheten fler framställningar enligt 12 § FL och mer missnöje när handläggningstiderna var längre. Ett skäl till att enskilda inte oftare begär att få sina beslut enligt 12 § FL kan enligt Försäkringskassan vara att handläggarna har kontinuerlig kontakt med de enskilda under handläggningen, och att de enskilda upplever att det finns ett tillräckligt driv i handläggningen. När handläggningstiden i ärenden om assistansersättning överstiger sex månader finns det ofta en förklaring till det, t.ex. att myndigheten inväntar underlag från externa aktörer. Det kan då vara en anledning till att den enskilde inte väcker en dröjsmålstalan för att försöka snabba på handläggningen. Förseningen beror oftast inte på Försäkringskassan utan på att man väntar på intyg från vården. Den enskilde får information enligt 6 § FL under handläggningen men dokumentationen är ofta bristfällig och behöver förbättras.

Vid protokollet

Emma Rönström

Justeras den 16 juni 2023.

Thomas Norling

Sändlista

Försäkringskassan FVFF Mitt

Försäkringskassan FVFA Nord

Försäkringskassan GFÖ

Försäkringskassan Rättsavdelningen