

BESLUT

Datum
2026-03-24

Dnr
3457-2025

Sid
1 (6)

Justitieombudsmannen
Thomas Norling

Arbetsförmedlingen kritiseras för bl.a. bristande tillgänglighet och service vid handläggningen av ett ärende som gäller en person med funktionsnedsättning

Beslutet i korthet: En kvinna anmälde sig som arbetssökande i maj 2023. Vid det inledande planeringssamtalet angav hon att hon har funktionsnedsättningar, något Arbetsförmedlingen hade kännedom om sedan tidigare inskrivningsperioder. Efter 24 veckors kötid, vilket JO konstaterar är ett långt dröjsmål, ägde ett möte med ett av myndighetens bedömningsteam rum och ett antal funktionsnedsättningskoder registrerades. Bedömningsteamet rekommenderade i första hand att kvinnan skulle delta i en tjänst för arbetssökande med ohälsa eller funktionsnedsättningar. Efter en tid kontaktades kvinnan av Arbetsförmedlingen och erbjöds en annan tjänst som hon påbörjade. Hon påpekade samtidigt att hon trodde att hon skulle få börja den tjänst som bedömningsteamet hade rekommenderat.

Efter det hörde kvinnan av sig till Arbetsförmedlingen vid upprepade tillfällen för att be om möten och uttrycka sitt behov av stöd. Hennes önskemål och frågeställningar bemöttes i väldigt begränsad utsträckning. I stället hänvisades hon vidare inom myndigheten utan att någon tog ett ansvar för att följa upp kontakten på ett tillfredsställande sätt. JO konstaterar att Arbetsförmedlingens hantering fördröjde kvinnans möjligheter att få det stöd och de insatser hon behövde och uttalar att det är fråga om oacceptabla brister.

Anmälan

I en anmälan till JO klagade AA på Arbetsförmedlingen och framförde bl.a. följande. Arbetsförmedlingen har inte tillhandahållit det stöd hon har rätt till med anledning av sin funktionsnedsättning. Trots att hon redan vid inskrivning i maj 2023 informerade myndigheten om att hon önskade komma i kontakt med en särskild stödperson för introduktions- och uppföljningsstöd (SIUS), dröjde det närmare två år innan hon ställdes i kö för insatsen.

Tillsammans med anmälan till JO gav AA in vissa e-postmeddelanden.

Utredning

JO hämtade in handlingar i AA:s ärende och begärde därefter att Arbetsförmedlingen skulle yttra sig över det som hade framförts i anmälan.

I yttrandet redogjorde Arbetsförmedlingen för handläggningen av ärendet och anförde bl.a. att AA:s ärende delvis hanterats i enlighet med myndighetens rutiner och riktlinjer men att det förekommit vissa brister i fråga om service och dokumentation.

AA kommenterade yttrandet.

Bedömning

Rättslig reglering m.m.

En myndighet ska 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. Hjälpens 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. (6 § förvaltningslagen [2017:900], FL.)

En förutsättning för att en myndighet ska kunna uppfylla sin serviceskyldighet enligt 6 § FL är att den i enlighet med 7 § är tillgänglig för allmänheten och att det går att nå myndigheten. Kontaktförsök från enskilda ska besvaras så snart det är möjligt. Det gäller kontakter såväl per telefon som per e-post eller brev.

Vidare regleras myndigheternas dokumentationsskyldighet i 27 § FL. En myndighet som får uppgifter på något annat sätt än genom en handling ska 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.

Som jag tidigare har uttalat kan personer med funktionsnedsättning ha särskilda svårigheter både med att söka arbete och att bevaka sina intressen hos Arbetsförmedlingen. Myndigheten kan därför behöva anpassa sitt bemötande och sina hjälpinsatser enligt 6 § FL till den enskildes förmåga och förutsättningar. Det kan innebära att Arbetsförmedlingen har en längre gående serviceskyldighet i förhållande till personer med funktionsnedsättning (se JO 2024 s. 34, dnr 6938-2023).

Arbetsförmedlingen har inte bara en skyldighet att anpassa sitt bemötande och sina hjälpinsatser under tiden som en funktionsnedsättning utreds. Efter att en kod för funktionsnedsättning har registrerats måste myndigheten inom rimlig tid ta ställning till om det är aktuellt med stöd utifrån funktionsnedsättningen och bedöma vilka stödinsatser som i så fall kan vara aktuella. Myndigheten behöver också informera den enskilde om innebörden av koden och vilket extra stöd han eller hon eventuellt kan ha rätt till. Om Arbetsförmedlingen inte är aktiv här riskerar registreringen av koden att inte få någon betydelse (jfr JO:s protokoll från inspektion av Arbetsförmedlingen, verksamhetsområde Lokal arbetsmarknad, Region Stockholm Gotland, den 14 och 15 maj 2025, dnr 3691-2025).

Omständigheterna i ärendet

Av utredningen framgår att AA skrev in sig vid Arbetsförmedlingen i maj 2023. Vid det inledande planeringssamtalet angav AA att hon hade funktionsnedsättningar, något som myndigheten redan hade kännedom om sedan tidigare inskrivningsperioder. AA:s ärende översändes till ett internt bedömningsteam och hon informerades om att den beräknade väntetiden för en kompletterande utredning var sex veckor. I juli 2023 informerades AA om att kötiden skulle komma att överstiga sex veckor. I september 2023 kontaktade AA Arbetsförmedlingen och fick då information om att kötiden kunde uppgå till 20 veckor. Ett första samtal med bedömningsteamet ägde rum den 23 november 2023 och samma dag registrerades flera funktionsnedsättningskoder.

Bedömningsteamet rekommenderade AA insatsen Steg till arbete. I mars 2024 hölls ett fördjupat planeringsmöte vid lokalkontoret som resulterade i att AA skulle söka arbeten på egen hand. Mötet dokumenterades inte i anslutning till att det ägde rum, vilket medförde att en signal skickades till AA:s a-kassa om att hon uteblivit från mötet. AA mottog därför en varning från a-kassan. Först i maj 2024 dokumenterades mötet.

Arbetsförmedlingen kontaktade AA i juli 2024 för att följa upp hennes arbetssökande. Av e-postmeddelandet framgick att AA hade möjlighet att delta i insatsen Rusta och matcha. AA svarade att hon hade trott att hon skulle få börja insatsen Steg till arbete omgående efter det tidigare mötet. Hon uttryckte också att hon behövde hjälp med att välja aktör, och efterfrågade ett möte. AA kontaktade Arbetsförmedlingen på nytt efter några dagar eftersom hon inte fått svar på sitt meddelande, och angav att det på hemsidan stod att hon skulle bli kontaktad av sin lokala arbetsförmedling för närmare planering om start av tjänsten Steg till arbete. AA uttryckte på nytt att hon inte visste hur hon skulle gå tillväga för att välja aktör. Arbetsförmedlingen besvarade inte mejlet. Först efter att ha ringt till myndigheten fick AA ett svar om att en länk lagts in för att hon skulle kunna välja aktör inom Rusta och matcha. AA fick också generell information om stöd och anpassningar.

Under augusti–december 2024 kontaktade AA Arbetsförmedlingen vid flera tillfällen för att efterfråga ett möte, kontakt med handläggare och information kring insatser och stöd. I ett meddelande angav hon att anvisningen till Rusta och matcha var ett missförstånd och att hon hade rekommenderats insatsen Steg till arbete.

I januari 2025 kontaktade AA Arbetsförmedlingens synpunktshantering och angav bl.a. att hon hade behov av annat stöd än Rusta och matcha för att hitta ett anpassat arbete. Hon framförde också önskemål om att ett fysiskt möte skulle bokas. En sammanfattning av synpunkterna förmedlades till det lokala kontoret och en samtalsbokning för fysiskt besök skickades.

AA blev uppringd av Arbetsförmedlingen den 14 januari 2025 i syfte att följa upp anvisningen till Rusta och matcha. Hon informerades om att anvisningen

förlängdes i sex månader. Efter mötet mottog AA ett meddelande om att hennes handlingsplan hade uppdaterats och att hon skulle söka fler arbeten varje månad. AA ifrågasatte det nya sökintervallet och påtalade på nytt behovet av utökat stöd. Arbetsförmedlingen besvarade AA angående sökintervallet och hänvisade henne till kundrelationer vid synpunkter. Därefter kontaktade AA på nytt Arbetsförmedlingens synpunktshantering, som vidarebefordrade hennes synpunkter om bl.a. bristande stöd till chefen för hennes lokalkontor. Synpunktshanteringen angav även att om hon inte blev kontaktad eller ansåg att hennes behov av fördjupat stöd inte tillgodosågs av det lokala arbetsförmedlingskontoret, kunde hon skriva till JO.

I februari 2025 kontaktade AA:s anordnare inom Rusta och matcha Arbetsförmedlingen med önskan om dialog och beslut om lönebidrag för AA. Myndigheten svarade anordnaren och angav att AA själv fick ta kontakt.

AA kontaktade Arbetsförmedlingen på nytt i februari 2025 och angav att hon under en lång tid efterfrågat ett fysiskt möte och information om vad hennes utökade stöd bestod av. Ett fysiskt möte ägde sedan rum i mars 2025. Vid mötet överenskomms att AA skulle få lämpligast stöd via SIUS, och hon ställdes i kö till insatsen.

Utredningen av AA:s funktionsnedsättningar

För att en enskild ska få tillgång till särskilda insatser via Arbetsförmedlingen krävs att myndigheten har fastställt en funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga efter en samlad bedömning. Därefter registreras en eller flera s.k. funktionsnedsättningskoder utifrån ett strukturerat system med olika grupperingar.

För AA dröjde det 24 veckor från det att hon ställdes i kö till det första samtalet med Arbetsförmedlingens bedömningsteam. Därefter registrerades ett antal funktionsnedsättningskoder. Enligt Arbetsförmedlingen är 20 veckor en normal väntetid för att bli kallad till ett möte med det aktuella bedömningsteamet. Det är en anmärkningsvärt lång väntan för att påbörja en bedömning avseende en enskilds förutsättningar och hur de påverkar arbetsförmågan. För att säkerställa att arbetssökande med funktionsnedsättningar inte står utan stöd och insatser under någon längre tid är det naturligtvis av stor vikt att Arbetsförmedlingen inleder en sådan bedömning så snart som möjligt. Jag är därför kritisk mot det långa dröjsmålet i AA:s fall.

Handläggningen efter registreringen av funktionsnedsättningskoder

Som nämnts ovan måste Arbetsförmedlingen, när en funktionsnedsättningskod har registrerats, vara aktiv i att ta ställning till vilka insatser som kan vara aktuella utifrån funktionsnedsättningen och erbjuda dessa. I AA:s fall rekommenderades i första hand tjänsten Steg till arbete av bedömningsteamet, en tjänst för arbetssökande med ohälsa eller funktionsnedsättningar. AA sökte arbeten på egen hand under en tid. Därefter kontaktades hon av Arbetsförmedlingen och erbjöds tjänsten Rusta och matcha. Trots att AA

svarade och angav att hon trodde att hon skulle få påbörja Steg till arbete, bemöttes inte detta. Inte heller AA:s önskemål om ett möte besvarades.

Efter att AA påbörjat tjänsten Rusta och matcha så sökte hon vid upprepade tillfällen kontakt med Arbetsförmedlingen för att be om möten och uttrycka sitt behov av stöd. De svar hon fick bemötte i mycket begränsad utsträckning hennes önskemål och frågeställningar. I stället hänvisades AA vidare inom myndigheten utan att någon tog ett ansvar för att följa upp kontakten på ett tillfredsställande sätt. Det är fråga om oacceptabla brister i skyldigheten att lämna hjälp till en enskild. Vid upprepade tillfällen påpekade AA att hon var i behov av stöd utifrån sina funktionsnedsättningar, vilket inte tycks ha beaktats i kontakterna med henne. Genom hanteringen fördröjdes AA:s möjligheter att få det stöd och insatser hon var i behov av. Arbetsförmedlingen förtjänar kritik för bristande tillgänglighet och service vid handläggningen av AA:s ärende.

Vad gäller dokumentationen i AA:s ärende så anser Arbetsförmedlingen att det förekommit vissa brister. Jag instämmer i den bedömningen. I flera fall har kontakter mellan Arbetsförmedlingen och AA inte dokumenterats. Vidare dokumenterades det möte som ägde rum den 26 mars 2024 först drygt en och en halv månad senare. Dokumentation i ett ärende ska göras snarast efter att uppgifter kommit in. När så inte sker ökar risken för att dokumentationen blir bristfällig eller missvisande. Det gäller inte minst när uppgifterna framkommit vid ett muntligt samtal. I AA:s fall ledde fördröjningen i dokumentationen av mötet till att hon mottog en varning från sin a-kassa. Arbetsförmedlingen förtjänar kritik för att inte ha uppfyllt sin dokumentationsskyldighet fullt ut.

Avslutande synpunkter

Under senare år har jag vid upprepade tillfällen funnit anledning att kritisera Arbetsförmedlingen för bristande tillgänglighet och service. I dag har jag dessutom kritiserat myndigheten för bl.a. sådana brister i ytterligare ett beslut (se dnr 2911-2025). Jag kan konstatera att liknande klagomål fortsätter att komma in till JO, vilket är mycket bekymmersamt. Anmälningarna kommer därtill ofta från arbetssökande med olika funktionsnedsättningar, och som ovan nämnt kan Arbetsförmedlingen ha en längre gående serviceskyldighet i förhållande till dessa personer. Jag förutsätter att Arbetsförmedlingen prioriterar att komma tillrätta med problemen för att framledes kunna tillhandahålla enskilda en godtagbar nivå av tillgänglighet och service.

Till sist finner jag skäl att kommentera omständigheten att AA hänvisades till JO för det fall hon inte blev kontaktad eller ansåg att behovet av fördjupat stöd inte tillgodosågs. När Arbetsförmedlingen får kännedom om att handläggningen i ett ärende kan anses bristfällig i något avseende, bör myndigheten naturligtvis vidta åtgärder för att läka de bristerna. Att hänvisa till JO, ett extraordinärt tillsynsorgan, i ett pågående ärende är sällan vare sig ändamålsenligt eller lämpligt. Myndigheten ansvarar vid varje given tidpunkt för att dess verksamhet bedrivs i enlighet med de lagar och regler som styr arbetet.

Det som i övrigt har framkommit i ärendet ger inte anledning till något uttalande från min sida.

Ärendet avslutas.

Beslutet har fattats av JO Thomas Norling. Dokumentet har fastställts digitalt och har ingen underskrift.

Rättssakkunniga Isabella Bjurling Willis har föredragit ärendet och byråchefen Anneli Svensson har deltagit i beredningen.