

Anmälan mot Försäkringskassan om handläggningen av ett ärende om assistansersättning

Anmälan

I en anmälan, som kom in till JO den 6 februari 2008, klagade AA på att Försäkringskassan ännu inte hade fattat beslut i ett ärende om utökad assistansersättning avseende hans son. Ansökan om assistansersättning hade gjorts i april 2007.

Utredning

Försäkringskassans akt begärdes in och granskades. Försäkringskassan anmodades därefter att yttra sig över det som AA hade framfört i sin anmälan.

I sitt remissvar anförde Försäkringskassan, genom försäkringsdirektören BB, följande.

Beskrivning

Enligt journalanteckning inkom ansökan den 25 april 2007. Handläggaren skickade den 10 maj 2007 en ärendebekräftelse till modern där det angavs att den planering som gällde var att ärendet skulle behandlas i socialförsäkringsnämnd inom 120 dagar och att ärendet preliminärt var bokat för sammanträde den 3 augusti 2007. Samtidigt påbörjade handläggaren handläggningen med upprepade försök till telefonkontakter med modern, CC, under tiden den 12 juni 2007-den 2 oktober 2007.

Den 2 oktober 2007 upprättades en utredningsjournal efter kontakt med modern och därvid framkom att DD:s föräldrar numera var skilda och att DD varannan vecka bodde hos respektive förälder. Funktionshinder och hjälpbehov var som tidigare men att föräldraansvaret för de grundläggande behoven inte fanns numera. Ärendet kompletterades den 16 oktober 2007 då också modern upplystes om att Försäkringskassan, innan assistansersättningsärendet kunde slutföras, måste göra en efterkontroll/omprövning av det halva vårdbidrag som var beviljat sedan tidigare. Kopia av PM för vårdbidrag lämnades ut för att föräldrarna skulle jämföra med nuvarande förhållanden. När modern den 22 november 2007 ännu inte hade återkopplat till Försäkringskassan angående vårdbidraget försökte Försäkringskassan kontakta modern utan att lyckas. Handläggaren läste därför in ett telefonmeddelande och bad om kontakt.

Skrivelse inkom från föräldrarna den 27 november 2007 där man hade synpunkter på Försäkringskassans långa handläggningstid och angav att man önskade ett provi-

soriskt beslut senast den 30 november 2007. Med anledning av skrivelsen sände handläggaren den 29 november 2007 en bekräftelse till föräldrarna och samtidigt gjordes den bedömningen att de inte yrkade på något vårdbidrag. PM för assistansersättning färdigställdes och ärendet överlämnades till föredraganden/ beslutsfattaren den 3 december 2007 med förslag till beslut att Försäkringskassan avsåg att bevilja DD assistansersättning motsvarande i genomsnitt 66 tim per vecka.

Föredraganden/beslutsfattaren lämnade ärendet åter till handläggaren den 7 januari 2008 för komplettering av hur Försäkringskassan såg på beräkningen av assistanstimmarna. Föredraganden/beslutsfattaren fick ärendet åter den 8 januari 2007 med samtidig uppgift om att båda föräldrarna önskade få del av kommunikering av beslutsförslag. Föredraganden/beslutsfattaren kommunicerade ärendet med båda föräldrarna den 12 februari 2008 och ärendet inbokades för beslut till den 6 mars 2008. Svar på kommunikeringen inkom från föräldrarna den 22 februari 2008.

Bedömning

Det är givetvis mycket olyckligt att Försäkringskassan inte har lyckats slutföra ärendet inom den tid som angavs i ärendebekräftelsen till föräldrarna den 10 maj 2007. En del av problematiken hänger samman med att Försäkringskassan har haft svårigheter med att få kontakt med föräldrarna för att kunna genomföra de kompletterande utredningar som erfordrades för att Försäkringskassan skulle kunna gå fram med ett förslag till beslut.

Vi kan inte med säkerhet säga om Försäkringskassan har varit tillräckligt tydlig med information om att ärendet skulle bli fördröjt om Försäkringskassan inte fick in begärda uppgifter.

Det är givetvis ändå inte tillfredsställande att ärendet inte har kunnat slutföras förrän i mars 2008, nära ett år efter det att ansökan inkom till Försäkringskassan. Försäkringskassan har heller inte tagit formell ställning till föräldrarnas krav den 27 november 2007 på ett provisoriskt beslut i ärendet. För detta kan vi kritiseras. Slutligt beslut i ärendet är fattat den 6 mars 2008.

AA yttrade sig över remissvaret.

Bedömning

Av utredningen framgår att Försäkringskassan inte tagit ställning till begäran den 27 november 2007 om ett provisoriskt beslut. Om den enskilde har begärt ett provisoriskt beslut och Försäkringskassan anser att förutsättningar för att meddela ett sådant saknas ska kassan meddela detta i form av ett beslut. Beslutet ska vara försett med fullföljdshänvisning.

Försäkringskassan har som förklaring till handläggningstiden anfört att kassan har haft svårigheter att få kontakt med föräldrarna för att kunna genomföra de kompletterande utredningar som erfordrades. Det är Försäkringskassan som ansvarar för att myndighetens ärenden blir tillräckligt utredda. I utredningsansvaret ingår att se till att utredningen fortskrider och Försäkringskassan måste därför vara aktiv med påminnelser för att få in nödvändigt material och kompletteringar. Jag anser att Försäkringskassan i detta fall borde ha varit betydligt mer aktiv i handläggningsprocessen, t.ex. genom att utfärda ett skriftligt föreläggande till föräldrarna om att inkomma med komplettering. Jag konstaterar att handläggningen av ärendet tog alltför lång tid.

Försäkringskassan kan inte undgå kritik för sin hantering av ärendet.

Ärendet avslutas.