

Stf justitieombudsmannen
Jan Pennlöv**Anmälan mot Försäkringskassan, försäkringskontoret Botkyrka, om bl.a. handläggningstiden i ett ärende om underhållsstöd**

Anmälan

I en anmälan till JO klagade AA på handläggningen av sitt ärende om underhållsstöd. Han anförde bl.a. att Försäkringskassan hade lämnat honom felaktig och motsägelsefull information samt slarvat bort handlingar som han hade gett in. AA anförde vidare att hade fått vänta på beslut i ett omprövningsärende i fyra månader.

Utredning

Försäkringskassans akter i ärendet lånades 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.

Yttrande

AA:s uppgift att han vid någon tidpunkt skulle ha fått besked om att han inte behövde betala underhållsstöd i enlighet med fattat beslut vinner inte något stöd i Försäkringskassans utredning. Det är högst osannolikt att han skulle ha fått sådan information, men det går inte att fastställa vilken information som lämnats eller hur AA har uppfattat den. Av AA:s egna uppgifter framgår att han vid en senare kontakt fått – och uppfattat – den korrekta informationen att han måste betala underhållsstöd i enlighet med fattat beslut.

Försäkringskassan borde ha journalfört vad som framkommit vid AA:s kontakter med kassan till den del det avsett hans ärende och inte bara var av karaktären allmänna frågor. Vad som framkommit vid AA:s kontakter i ärendet är således oklart, men det framstår inte som osannolikt att vad AA har omtalat borde ha föranlett Försäkringskassan att utreda ärendet vidare, om handläggaren genom journalföring fått kännedom om vad som förevarit. Dom angående umgängesrätt inkom till Försäkringskassan samma dag som beslut fattades och har sannolikt inte nått handläggaren innan beslut fattats. Domen har därför inte föranlett Försäkringskassan att utreda ärendet vidare.

Vid omprövning (begärd av AA) har Försäkringskassan avräknat vad AA styrkt att han betalat i underhåll för maj och juni 2007 från beviljat underhållsstöd för de månaderna.

En begäran om nettoberäkning kom in till Försäkringskassan den 14 juni 2007. Beslut fattades först den 20 augusti 2007. En begäran om nettoberäkning ska handläggas skyndsamt och så har inte skett. Anledningen synes främst vara att begäran medsånts till omprövningsenheten utan att samtidigt föranleda prövning av lokalkontoret. Personalen vid lokalkontoret är väl införstådd med att varje begäran som kommer in ska handläggas av kontoret men i detta enskilda fall har ett misstag begåtts.

Handläggningstiden vid omprövningsenheten har varit oacceptabelt lång.

Åtgärder har vidtagits för att kunna fatta omprövningsbeslut inom sex veckor.

Handläggningen av AA:s ärende har sammanfattningsvis brustit vad gäller journal-föring och i det att beslut inte fattats inom skäligen tid. Försäkringskassan beklagar de olägenheter detta medfört för AA.

AA kommenterade remissvaret.

Bedömning

Dokumentationen

Enligt 15 § förvaltningslagen (1986:233) ska uppgifter som en myndighet får på annat sätt än genom en handling och som kan ha betydelse för ärendets utgång antecknas. Det får dock i praxis anses belagt att också uppgifter som rör ärendets gång t.ex. kontakt med parter, andra personer eller myndigheter, bör antecknas (se t.ex. JO:s beslut den 3 mars 2005, dnr 4922-2003). En god dokumentation är en förutsättning för att annan än den ordinarie handläggaren ska kunna följa och ta ställning till frågor i ärendet och förenklar också möjligheten för andra, t.ex. JO, att granska ärendet. Försäkringskassan medger i sitt remissvar att det har förekommit brister i dokumentationen och anför ”att det inte framstår som osannolikt” att detta också föranlett ytterligare brister i handläggningen. För detta förtjänar Försäkringskassan kritik.

Handläggningen av anmälan om nettoberäkning

Om en bidragsskyldig förälder umgås minst 30 hela dygn per år med sitt barn kan det leda till en generell sänkning av återbetalningsbeloppet (nettoberäkning). En förutsättning för nettoberäkning är att den bidragsskyldige anmält detta och att umgänget fastställts i en lagakraftvunnen dom eller i ett avtal som är godkänt av socialnämnden, jfr. 28 a § lagen (1996:1030) om underhållsstöd. För att underlätta handläggningen och undvika att för högt underhållsstöd betalas ut till barnet är det, som Försäkringskassan också påpekar i Vägledning 2001:2, Version 3 s. 43, viktigt att kassan handlägger en anmälan om nettoberäkning omgående. Av utredningen framgår att AA:s anmälan om nettoberäkning kom in till kassan den 14 juni 2007 och att beslut fattades den 20 augusti samma år. Handläggningstiden uppgick således till drygt två månader vilket inte är godtagbart. I sitt remissvar anför Försäkringskassan att AA:s anmälan om nettoberäkning av misstag hade vidarebefordrats till omprövningsenheten utan något ställningstagande. En så vårdslös hantering av inkommande handlingar är inte acceptabel.

Handläggningstiden i omprövningsärendet

JO har vid upprepade tillfällen understrukit betydelsen av att Försäkringskassan fattar sina beslut om omprövning inom sex veckor, om inte särskilda skäl föranleder annat. Av utredningen i ärendet framgår att AA:s begäran om

omprövning kom in till kassan den 14 juni 2007 och att omprövningsbeslutet ifråga fattades den 24 oktober 2007. Handläggningstiden uppgick således till drygt fyra månader. Försäkringskassan förtjänar kritik för den långa handläggningstiden.

Ärendet avslutas.