

**Kritik mot Försäkringskassan för långa handläggningstider och  
bristande service i de fem ärenden som utgjorde underlag för  
utredningen av ett initiativärende med anledning av kassans  
omorganisation (dnr 4346-2008)**

---

*JO Nordenfelt* meddelade den 26 januari 2009 ett beslut med följande innehåll.

**Bakgrund**

Under det sista halvåret 2008 kom det in ett förhållandevis stort antal klagomål till JO som gällde dels långa handläggningstider, dels svårigheter att komma i kontakt med en handläggare på Försäkringskassan. De problem som det ökade antalet anmälningar tog upp föreföll sammanhänga med den omorganisation som Försäkringskassan under samma tid genomförde. Jag beslutade därför att inom ramen för ett initiativärende (dnr 4346-2008) anmoda Försäkringskassan att yttra sig över fem typfall där klagomålen såg ut att böra hänföras till Försäkringskassans omorganisation (dnr 4319-2008, 4452-2008, 4459-2008, 4266-2008 och 4382-2008).

**Anmälningarna****Dnr 4319-2008**

AA:s anmälan kom in till JO den 20 augusti 2008. Hon klagade på Försäkringskassans handläggning av hennes sjukpenningärende. Hon anförde bl.a. följande. Hon lämnade personligen in en sjukförsäkran till kassan i slutet av juni 2008. För att det hela skulle bli rätt fick hon hjälp av kassan att fylla i försäkran. När hon hörde av sig efter två månader hade hennes ärende ännu inte börjat handläggas. Hon ringde därefter till kassan vid upprepade tillfällen för att få närmare besked om sitt ärende och hänvisades hela tiden vidare till olika tjänstemän utan att ha fått något besked. När hon äntligen fick kontakt med en handläggare visade det sig att hennes försäkran var felaktigt ifylld trots att hon hade fått hjälp av kassan. Hon måste därför fylla i en ny försäkran. För att det hela skulle gå snabbare besökte hon Försäkringskassan igen för att få hjälp. När hon kom dit hade Försäkringskassan emellertid ”datastopp” vilket gjorde att det inte gick att fylla i en ny försäkran på ett tillförlitligt sätt.

**Dnr 4452-2008**

BB:s anmälan kom in till JO den 29 augusti 2008. Han klagade på Försäkringskassans handläggningstid i hans föräldrapenningärende. Han anförde bl.a. följande. Han besökte Försäkringskassan i maj 2008 och fick då besked om att han hade 30 föräldrapenningdagar kvar att ta ut. Han frågade särskilt om detta stämde eftersom han då skulle ta ut föräldrapenning i stället för att arbeta under sommaren. Han fick också uppgift om att blanketter skulle skickas automatiskt till honom samma vecka som han anmälde att han började ta ut föräldrapenningdagar. Han började därför ta ut föräldrapenningdagar i början av sommaren. I juli kontaktade han Försäkringskassan och fick besked att inget ännu hade hänt i hans ärende och att ärendet skulle ta ytterligare minst sex veckor. Det innebär att han för att klara ekonomin var tvungen att begära ekonomisk hjälp genom kyrkan och socialtjänsten.

**Dnr 4459-2008**

CC:s anmälan kom in till JO den 29 augusti 2008. Hon klagade på Försäkringskassans handläggningstid i hennes ärende om havandeskapspenning. Hon anförde bl.a. följande. Hon ansökte i juni 2008 om havandeskapspenning från september 2008. Hon hade ännu vid tiden för sin anmälan inte fått något besked och inte heller trots flera försök lyckats få kontakt med någon handläggare på Försäkringskassan.

**Dnr 4266-2008**

DD:s anmälan kom in till JO den 18 augusti 2008. DD, som är tandläkare, anförde bl.a. följande. På grund av de nya reglerna i tandvårdsförsäkringen har samtliga tandvårdsärenden datoriserats. Supporten för detta på Försäkringskassan var minst sagt dålig. Trots att han lämnat meddelanden om att han ville bli kontaktad hade inte Försäkringskassan ringt tillbaka. Kassan hade inte heller besvarat e-postmeddelanden.

**Dnr 4382-2008**

EE:s anmälan kom in till JO den 26 augusti 2008. EE, som var anställd vid Skatteverket, beskrev de svårigheter hon upplevde när hon i tjänsten skulle kontakta Försäkringskassan. Det gällde bl.a. att Försäkringskassan inte ringde tillbaka trots att hon hade lämnat meddelanden och att kassan inte heller besvarade e-postmeddelanden.

**Utredning**

Anmälningarna remitterades tillsammans med det ovan omnämnda initiativärendet till Försäkringskassan för yttrande enligt en hos JO upprättad promemoria. Försäkringskassan anförde i remissvaret såvitt här är av intresse genom dåvarande generaldirektören GG följande.

---

**Försäkringskassans utredning i de fem ärendena**

JO:s dnr 4319/2008 AA

Försäkringskassans interna utredning med anledning av JO:s begäran om yttrande visar följande.

Den 26 juni 2008 kommer det in en begäran om sjukpenning samt ett första medicinskt underlag från AA. Den 2 juli 2008 ringer AA in till Försäkringskassan och lämnar kompletterande uppgifter i ärendet.

Den 7 augusti 2008 ringer AA och undrar om utbetalning av förmånen.

Kundcenter (KC) informerar henne vid telefonsamtalet om att ärendet ännu ej är färdigutrett. Hon lämnar kontaktuppgifter och informerar att hon går att nå på sin mobiltelefon om det uppstår frågor, numret förmedlas. Samma dag besöker hon försäkringskontoret i Handen för att lämna in nya underlag samt lämna kompletterande information.

Den 11 augusti 2008 ringer AA in till KC och undrar över utbetalning av förmån. Det framkommer i samtalet att hon önskar kontakt med en handläggare. Enligt journalen har hon tidigare efterfrågat telefonkontakt men inte blivit kontaktad.

Den 12 augusti 2008 ringer AA åter till KC och efterfrågar kontakt, ärendet överlämnas till enhetschef för KC som överlämnar impuls till ansvarig enhetschef på handläggande kontor.

Den 15 och 18 augusti 2008 ringer AA igen till KC och önskar kontakt med en handläggare. Inga noteringar finns om att hon blivit kontaktad av en handläggare. Vid samtalet den 15 augusti lämnar handläggare på KC impuls till enhetschef vid KC att AA önskar kontakt med en handläggare.

Den 19 augusti 2008 överlämnar enhetschef på KC impuls till platschef på Försäkringskassan Stockholm Klara om att AA önskar kontakt med en handläggare.

Den 20 augusti 2008 kontaktas AA av handläggare i ärendet. I samtalet framkommer att det saknas en väsentlig handling i ärendet för att handläggaren ska kunna fatta beslut. Samma dag besöker hon ett av Försäkringskassans kontor och fyller i handlingen, som sänds för scanning. Handlingen inkommer i ärendet två dagar efter hennes besök på försäkringskontoret, den 22 augusti 2008. När handlingen scannats in, fattar handläggaren beslut i ärendet och gör samma dag utbetalning till AA, utbetalningen var henne tillhanda den 26 augusti 2008. Hennes sjukpenningärende hos Försäkringskassan avslutades därefter.

JO:s dnr 4452/2008 BB

BB gjorde anmälan för föräldrapenning den 13 juni 2008. Begäran, som är underskriven den 15 juni 2008, kom in till Försäkringskassan den 17 juni 2008. Han begärde ersättning från och med den 13 juni 2008.

BB har i sin skrivelse den 27 augusti 2008 uttryckt missnöje dels med felaktig information om sin rätt till föräldrapenning, dels med lång handläggningstid.

Försäkringskassans kännedom om ärendet baseras enbart på de uppgifter som finns i datasystemen, t.ex. journaler i ärendehanteringssystemet. Det finns ingen dokumentation om vilken information som lämnats till BB.

Av Försäkringskassans journalanteckningar framgår att blankett för att lämna avstående skickats till BB den 4 augusti 2008. Detta skedde således ca sex veckor efter att begäran kom in till Försäkringskassan. Något avstående kom aldrig. BB har i sin anmälan till JO den 27 augusti 2008 uppgett att det varken är troligt eller möjligt att be mamman att överlåta dagar till honom. Han verkar således inte ha försökt att få ett avstående från henne.

Enligt journalfört telefonsamtal den 4 augusti 2008 fick BB information om att avstående krävs från den förälder som har vårdnaden om barnet. BB sa då att han i maj 2008 varit på kontoret i Gävle och fått felaktig information om att han skulle ha 30 egna dagar kvar att ta ut på barnet fött [— —]. Eftersom mamman har ensam

vårdnad om barnet så har BB inga egna dagar. Han fick även upplysning om att han kunde begära skadestånd och adressuppgifter för detta.

Av svarsbild i Försäkringskassans IT-system (transaktionskod 033) framgår att det finns 30 dagar kvar för barnet FF, född [– –]. BB är registrerad som förälder 3, mamman [– –] är registrerad som förälder 1, dvs. hon är ensam rättslig vårdnadshavare. Några uppgifter om en förälder 2 finns inte.

Föräldrapenningdagarna tillhör således mamman ensam. BB kan endast få föräldrapenning efter avstående från mamman.

JO:s dnr 4459/2008 CC

En ansökan om havandeskapspenning från CC kom in till Försäkringskassan i Örebro den 30 juni 2008. Ansökan avsåg tiden 3 september–11 oktober 2008. Till ansökan var bifogat ett utlåtande från arbetsgivaren.

Ärendet skickades vidare till NFC Klara i Stockholm, där handlingarna ankomststämplades den 1 juli 2008.

Under perioden 2 juli–11 augusti 2008 finns ingen journalanteckning i CC:s ärende om havandeskapspenning eller notering i konversationsärende. Under denna tid var ärendetillströmningen till NFC Klara mycket hög på grund av inkommande ärenden från de tidigare länsorganisationerna. Någon handläggning av ärendet har inte skett.

Den 12 augusti 2008 kontaktade CC KC för att få upplysning om hur det gick med hennes ansökan om havandeskapspenning. Hon bad att en handläggare skulle kontakta henne. Under perioden 13–27 augusti 2008 finns ingen dokumentation som visar att Försäkringskassan har kontaktat CC.

Den 28 augusti 2008 kontaktade CC KC för privatpersoner. Hon talade om att hon ännu inte hade blivit kontaktad av någon handläggare och begärde att få ett beslut om havandeskapspenning. Samma dag fattade Försäkringskassan ett beslut i ärendet och beslutsbrev skickades till henne, adress [– –].

Under förmiddagen den 29 augusti 2008 kontaktade CC Försäkringskassans KC för privatpersoner för att få besked beträffande beslut om havandeskapspenning. Hon talade om att hon tidigare hade ringt till Försäkringskassan cirka 7 gånger men inte blivit återuppringd av någon handläggare eller chef. Senare samma dag kontaktade hon åter KC för privatpersoner och påtalade att det var brådskande med beslut om havandeskapspenning.

På eftermiddagen den 29 augusti 2008 kontaktade Försäkringskassan (handläggare av havandeskapspenning) CC och meddelade att beslut om havandeskapspenning hade fattats den 28 augusti 2008 och att hon hade beviljats hel ersättning för perioden 2 september–21 oktober 2008.

Den 8 september 2008 kontaktade CC KC för privatpersoner och talade om att hon blivit meddelad beslut om havandeskapspenning per telefon och att hon ville ha ett skriftligt beslut hemskickat. Det finns ingen dokumentation som visar att Försäkringskassan har sänt en kopia av beslutet till henne.

JO:s dnr 4266/2008 DD

Det reformerade tandvårdssystemet infördes den 1 juli 2008. DD, som arbetar som tandläkare, har vid upprepade tillfällen sökt kontakt med KC för partners för IT-relaterad support. Trots löften om att bli uppringd eller bli kontaktad per e-post har svar uteblivit eller inte kommit inom rimlig tid. Konsekvenser för DD är att han inte kan skicka in sina tandvårdsräkningar inom de två veckor som Försäkringskassan begär och därigenom försenas ersättningen till honom.

JO:s dnr 4382/2008 EE

EE, som arbetar vid Skatteverket, har haft stora problem att komma i kontakt med Försäkringskassans handläggare för att få svar på de frågor hon som handläggare vid Skatteverket har behov av och rätt att få tillgång till. EE påpekar också brister i Försäkringskassans bemötande.

### Försäkringskassans slutsatser

Som angetts ovan har Försäkringskassan under de gångna månaderna haft stora svårigheter att tillgodose de krav enskilda och partners har rätt att ställa. Detta beror till stor del på den pågående förnyelsen. I regeringens uppdrag till Sveriges förvaltningsmyndigheter ingår att fortlöpande utveckla verksamheten.

Försäkringskassans organisation har inte i nämnvärd grad förändrats sedan de allmänna försäkringskassorna infördes på 1950-talet. Trots en mycket noggrann planering har problem uppstått i samband med förnyelsen och främst under innevarande år. Erfarenheter från andra stora förändringsarbeten visar att detta inte är unikt. Förändringarna som görs är dock nödvändiga för att klara myndighetens uppdrag på lång sikt. Försäkringskassans utveckling har, sedan 2005 då en myndighet infördes, varit positiv. Det praktiska fullföljandet av den struktur som beslutet att skapa en myndighet innebar, har dock orsakat att den positiva resultatutvecklingen tillfälligt har brutits. Resultaten för september 2008 pekar på att den tidigare positiva trenden är tillbaka.

Försäkringskassan beklagar självfallet de svårigheter som drabbat de försäkrade under denna period.

De långa handläggningstiderna i ärendena AA, BB och CC orsakades främst av hög belastning under semestertid. Detta i kombination med den pågående strukturomvandlingen medförde oacceptabelt långa handläggningstider. De åtgärder som Försäkringskassan har vidtagit för att undvika att en motsvarande situation inträffar har redovisats ovan.

BB har även klagat på att han fått felaktig information om sin rätt till föräldrapenning. Några journalanteckningar om lämnad information finns inte. Med tanke på de uppgifter som finns registrerade i IT-systemen verkar det sannolikt att någon form av missförstånd uppstått i kommunikationen med BB, vilket är mycket beklagligt.

I ärendet DD beror den bristfälliga hanteringen på ovan beskrivna problem vid införandet av de nya tandvårdsreglerna. Även dessa åtgärder har redovisats ovan.

EE har förutom svårigheterna att komma i kontakt med Försäkringskassan även klagat på det bemötande hon fått. Genom medlyssning och coaching från cheferna inom kundcenter har såväl kompetensfrågor som bemötandefrågor fokuserats och åtgärdats.

Försäkringskassan beklagar att vi under sommaren inte kunnat upprätthålla den servicenivå som enskilda och partners har rätt att kräva. De åtgärder som vidtagits i kombination med att omorganisationen inom de närmaste veckorna är genomförd har påtagligt förbättrat både tillgänglighet och resultat.

Anmälarna fick tillfälle att kommentera remissvaret, vilket BB och CC gjorde.

### Bedömning

Jag har i ett beslut denna dag, dnr 4346-2008 och 5359-2008, redovisat min syn på de generella problem som Försäkringskassans omorganisation har medfört. Jag kommer därför inte att beröra den frågan i detta beslut.

### Ärende dnr 4319-2008

AA sjukanmälde sig i juni 2008. Av utredningen framgår att hon därefter vid ett flertal tillfällen kontaktat Försäkringskassan och förhört sig om sitt ärende samt begärt att någon handläggare skulle kontakta henne vilket inte skedde. Först när Försäkringskassan kontaktade henne den 20 augusti 2008 framkom det att det saknades en väsentlig handling i ärendet. Så snart ärendet hade kompletterats med den fattade Försäkringskassan beslut i ärendet. Hade Försäkringskassan kontaktat

henne tidigare hade handläggningstiden av hennes ärende förkortats och sjukpenningen kunnat utbetalas tidigare.

#### Ärende dnr 4452-2008

Av utredningen framgår att BB:s anmälan om föräldrapenning kom in till Försäkringskassan den 17 juni 2008. Först den 4 augusti 2008 fick BB information om att det krävdes ett avstående av den andra föräldern för att han skulle kunna få föräldrapenning. BB har uppgett att något avstående i hans fall inte var aktuellt och att han inte skulle ha begärt föräldrapenning om han hade vetat att det behövdes. Försäkringskassans långa handläggningstid fick således allvarliga konsekvenser för BB genom att han blev utan ersättning.

#### Ärende dnr 4459-2008

Av utredningen framgår att det förelegat flera brister i handläggningen av CC:s ansökan om havandeskapspenning. Ansökan kom in till Försäkringskassan den 30 juni 2008 och blev sedan liggande utan åtgärd i flera veckor. Först när CC kontaktade Försäkringskassan den 28 augusti och uppgav att det brådskade fattade kassan beslut i ärendet. Försäkringskassan underlät vidare att skicka ett skriftligt beslut till CC. Försäkringskassan har inte heller ringt upp CC trots att hon begärt det.

#### Dnr 4266-2008 och 4382-2008

Försäkringskassan har uppgett att den bristfälliga hanteringen i DD:s ärende berodde på de problem som uppstod vid införandet av de nya tandvårdsreglerna. Beträffande EE:s klagomål om svårigheter att få kontakt med Försäkringskassan har Försäkringskassan medgett att den under sin omorganisation haft stora svårigheter att tillgodose de krav som både enskilda och myndigheter har rätt att ställa vid kontakterna med Försäkringskassan. Det är givetvis otillfredsställande.

Sammantaget förtjänar Försäkringskassan kritik för sin handläggning av och bristande service i de olika ärendena.

Jag överlämnar en kopia av detta beslut till socialförsäkringsutskottet och Socialdepartementet för kännedom.