

Kritik mot Unionens arbetslöshetskassa för långsam handläggning av ett ärende om arbetslöshetsersättning

Anmälan

I en anmälan till JO framförde AA klagomål mot Unionens arbetslöshetskassa för långsam handläggning av hennes ansökan om arbetslöshetsersättning. Hon uppgav bl.a. följande. Hon anmälde sig som arbetssökande den 5 maj 2008 och skickade in nödvändiga handlingar till kassan. Långt senare bad kassan henne komplettera sin ansökan med vissa uppgifter med anledning av att hon innehade en jordbruksfastighet. Hon efterkom föreläggandet men hade den 28 augusti fortfarande inte fått någon ersättning.

Utredning

Kassan anmodades att göra en utredning och yttra sig över AA:s anmälan. I sitt yttrande angav kassan följande.

När det gäller hanteringen av ärendet kan konstateras att det har tagit kassan cirka nio veckor att påbörja handläggningsåtgärder, då räknat från att de första handlingarna funnits tillgängliga. Därefter kan konstateras att den efterföljande hanteringen som omfattar tiden från det att fullgott beslutsunderlag fanns hos kassan till dess att beslut fattades, har varit tre veckor. Därtill har det dröjt ytterligare en vecka innan utbetalning skett (utbetalningen skedde den 4 september 2008, JO:s anmärkning). När det gäller ärendets karaktär bedömer kassan att det är mer komplicerat än ett normalärende, vilket sammanhänger med att det krävs ett mer omfattande beslutsunderlag i de fall den sökanden innehar en jordbruksfastighet.

Trots att det rör sig om ett något mer komplicerat ärende kan den ovan redovisade handläggningstiden inte anses följa de riktlinjer som framgår av kommentaren till 47 § ALF (lagen [1997:238] om arbetslöshetsförsäkring, JO:s kommentar). Kassan medger att det under våren – sommaren 2008 har funnits vissa problem med fördröjda handläggningstider, vilket huvudsakligen kan förklaras med att omfattande verksamhetsförändringar har gjorts under 2008. Tydliggöras bör att f.d. HTF och Sifs arbetslöshetskassor gick samman den 1 januari 2008 och bildade Unionens arbetslöshetskassa. Kassorna flyttade därefter till gemensamma lokaler

den 1 juni 2008 och bytte vid samma tidpunkt till ett nytt ärendehanteringssystem. Som en tillkommande omständighet har ärendehantering i nu aktuellt fall skett under semesterperioden och där handläggaren som varit ansvarig för ärendet haft semester under tiden 9-27 juni 2008, 11-22 augusti 2008 samt 1 september 2008. När en handläggare är frånvarande under en längre sammanhängande tid ska ansvarig sektionschef överlämna ärendet till en vikarierande handläggare, vilket inte har skett i detta fall. Konstateras kan att dessa omständigheter sammantaget har lett till en för AA otillfredsställande situation, vilket kassan beklagar.

AA gavs möjlighet att yttra sig över remissvaret men hörde inte av sig.

Bedömning

Från det att AA anmälde sig som arbetsökande och sände in de första handlingarna till kassan, till dess hon fick den första utbetalningen från kassan tog det nästan fyra månader. JO delar kassans bedömning att handläggningstiden – även med beaktande av att det inte varit fråga om ett normalärende – varit oacceptabelt lång. Särskilt anmärkningsvärt är att det tagit drygt åtta veckor från det att AA:s formella ansökan om arbetslöshetsersättning kom in till dess hon ombads komplettera densamma. Även om orsaken till den långa handläggningstiden delvis beror på de verksamhetsförändringar som skett förtjänar kassan kritik för handläggningen av ärendet.