

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. AA uppgav bl.a. följande. Hon anmälde sig som arbetssökande den 19 maj 2008 och sände en vecka senare in handlingarna till kassan. Sedan det – efter att vissa missförstånd klarats ut – stod klart att hon tillhörde Unionens arbetslöshetskassa bad kassan henne upprepade gånger att komplettera sin ansökan med olika uppgifter, istället för att begära alla kompletteringar samtidigt. Hennes arbetsgivare tvingades också sända samma arbetsgivarintyg till kassan flera gånger. Den 18 oktober hade hon fortfarande inte fått någon ersättning. Den långa handläggningstiden har orsakat henne stort lidande.

Utredning

Kassan anmodades att göra en utredning och yttra sig över AA:s anmälan. I kassans yttrande angavs följande (bifogat material har utelämnats).

Det huvudsakliga dröjsmålet i AA:s ärende beror på att hon i ett inledningskede inte blev ersättningsanmäld hos kassan och genom detta fördröjdes handläggningen med cirka 1,5 månader. Detta i sig beror på att AA inte fanns registrerad som medlem i kassans handläggningssystem, OAS, och där orsaken är ett fel av teknisk natur. Som ett ytterligare problem har AA inte nåtts av det standardiserade material samt kassakort som sänds till den som anmält sig som arbetssökande, eftersom utskicket genereras av den fil som kassan normalt sett får från Arbetsförmedlingen. Av det ifrågavarande materialet framgår den information som AA efterfrågar t.ex. vilka handlingar kassan behöver. Även efter det att anmälan och ansökan väl skett har det funnits dröjsmål bl.a. har kassan avvaktat cirka två veckor med att begära den första nödvändiga kompletteringen. Det grundläggande kompletteringsförfarandet har även delats upp och skett vid två separata tillfällen, vilket lett till en onödig fördröjning om ytterligare cirka sju veckor. När det däremot gäller efterföljande påminnelse och kompletteringsförfarande kan detta inte vara avhängt kassans hantering utan beror på att handlingar inte kommit kassan tillhanda eller att det funnits brister i de handlingar som inkommit. Enligt kassan har handläggningen av AA:s ärende blivit utdragen på ett sätt som strider mot såväl kassans interna arbetsrutiner som de riktlinjer om handläggningstider som framgår av kommentaren till 47 § ALF (lagen [1997:238] om arbetslöshetsförsäkring, JO:s kommentar). Kassan beklagar detta och vill rikta en ursäkt till AA. Förtydligas bör

att kassan avser att arbeta vidare med frågan för att komma till rätta med denna typ av problem.

AA gavs tillfälle att kommentera remissvaret men hörde inte av sig.

Bedömning

Från det att AA anmälde sig som arbetsökande till dess hon fick den första utbetalningen från kassan tog det cirka fem och en halv månad. Det förhållandet att AA inte var aktiverad i kassans handläggningssystem p.g.a. av ett tekniskt fel har kraftigt fördröjt handläggningen av hennes ärende. Att felet inte uppmärksammats tidigare än vad som skett är naturligtvis beklagligt. Mer anmärkningsvärt är emellertid att det sedan felet åtgärdats och kassan mottagit AA:s formella ansökan om arbetslöshetsersättning dröjt nästan tre veckor till dess att det grundläggande kompletteringsförfarandet påbörjades och att förfarandet delats upp på ett sådant sätt att en fördröjning om cirka sju veckor uppstått. Kassan förtjänar kritik för handläggningen av AA:s ärende.

Jag noterar att kassan kommer att arbeta vidare för att komma till rätta med den typ av problem som AA:s anmälan påvisat, något som ter sig angeläget.