

## **Anmälan mot Försäkringskassan angående lång handläggningstid i ett ärende om tillfällig föräldrapenning m.m.**

---

### **Anmälan**

I en anmälan, som kom in till JO den 28 april 2009, klagade AA på Försäkringskassan och anförde bl.a. följande. I april 2008 anmälde han att hans inkomst förändrats till följd av en löneökning. Ändå beräknades efterföljande utbetalning av tillfällig föräldrapenning på hans tidigare inkomst. Han anmälde åter sin nya inkomst, men Försäkringskassan beräknade även nästa utbetalning på hans tidigare inkomst. I samband med en begäran om tillfällig föräldrapenning den 20 december 2008 anmälde han än en gång sin nya inkomst. Han har ännu inte fått någon ersättning för den dagen. Han har varje månad fr. o m. december 2008 vid kontakt med Försäkringskassan försökt få besked om sin tillfälliga föräldrapenning men har, trots löfte därom, inte blivit kontaktad.

### **Utredning**

Anmälan remitterades till Försäkringskassan för yttrande. I sitt remissvar anförde Försäkringskassan, genom försäkringsdirektören BB, bl.a. följande.

#### **Bakgrund**

Under 2008 genomförde Försäkringskassan en omfattande omorganisation. Många medarbetare fick nya arbetsuppgifter och detta medförde att det fanns kompetensbrister. Det har tagit tid för organisationen att fungera fullt ut.

Tillfällig föräldrapenning handläggs huvudsakligen på 18 nationella försäkringscenter samt i en nationell försäkringspool. Vid tiden för de händelser som medförde en anmälan till JO var Försäkringskassan fortfarande i en omställningsfas vilket medförde att handläggningstiderna kunde variera över tid och mellan de olika försäkringscentren och försäkringspoolen.

Enligt Försäkringskassans styrkort ska ersättning betalas ut inom 30 dagar från det att begäran om ersättning inkommit under förutsättning att de uppgifter som behövs för beslut finns i ärendet.

Av 4 § förvaltningslagen (1986:223) (FL) framgår bland annat att när en enskild ringer till eller på annat sätt kontaktar Försäkringskassan ska handläggaren ge den information, vägledning och annan hjälp som han/hon kan behöva för att kunna ta tillvara sin rätt.

Enligt 17 § FL får ett ärende inte avgöras utan att den försäkrade har underrättats om en uppgift som har tillförts ärendet genom någon annan och han/hon har fått tillfälle

att yttra sig över den. Från skyldigheten att kommunicera finns några undantag. De viktigaste undantagen är om det beslut som Försäkringskassan planerar att fatta inte går den försäkrade emot eller om uppgiften som tillförts ärendet saknar betydelse.

### Utredning

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

#### Handläggningsrutiner

Tillfällig föräldrapenning handläggs som elektroniska ärenden i Försäkringskassans ärendehanteringssystem (ÄHS). En begäran om tillfällig föräldrapenning skannas in hos Försäkringskassans inläsningscentral och ett elektroniskt ärende skapas. Är ärendet komplett så handläggs ärendet direkt och ersättning betalas ut.

En bevakning skapas automatiskt på 23 dagar. Är inte ärendet handlagt innan dess får handläggaren en impuls om att bevakningstidpunkten är passerad. Handläggaren ska då öppna ärendet och begära in de eventuella kompletteringar som behövs. En komplettering kan göras såväl muntligen som skriftligen beroende på vad som ska kompletteras. När kompletteringen har inkommit kommuniceras denna med den försäkrade under förutsättning att kommunikeringsskyldighet föreligger enligt 17 § FL. När tiden för kommunikering har löpt ut fattas beslut i ärendet.

I de fall den försäkrade har ändrat sin inkomst skapas ett ärende om sjukpenninggrundande inkomst (SGI) med automatik i ärendehanteringssystemet. En handläggare bedömer om uppgifterna är rimliga eller om styrka uppgifter ska begäras in. Antingen sänds en förfrågan om inkomst till den försäkrade och som ska under-tecknas av både den försäkrade och arbetsgivaren, eller så sänds en förfrågan om inkomst till arbetsgivaren. Inkommer ett svar från arbetsgivaren som avviker från den uppgift som den försäkrade har lämnat ska en kommunikering om avvikande inkomst skickas till den försäkrade som har två veckor på sig att svara på kommunikeringen.

När kommunikeringstiden har gått ut fattas beslut om SGI.

#### Omständigheter i ärendet

AA anmälde i ett ärende om tillfällig föräldrapenning att hans inkomst hade höjts. Begäran om tillfällig föräldrapenning inkom till Försäkringskassan den 11 maj 2008. En skriftlig förfrågan om inkomst sändes till arbetsgivaren den 12 maj 2008. Ett svar från arbetsgivaren inkom den 15 maj 2008 där arbetsgivaren uppgav ett lägre belopp än vad AA angett på sin begäran. Den 19 maj fattar handläggaren beslut om sjukpenninggrundande inkomst enligt de uppgifter som arbetsgivaren lämnat. Ingen kommunikering görs. Samma dag utbetalas tillfällig föräldrapenning.

Den 22 juni 2008 inkommer en ny begäran om tillfällig föräldrapenning. AA anmäler även på denna begäran att inkomsten har höjts. Den 22 juli utbetalas den begärda tillfälliga föräldrapenningen. Den anmälda inkomsten lämnas helt utan åtgärd.

Den 20 december 2008 inkommer en ny begäran om tillfällig föräldrapenning från AA som också uppger en ny inkomst.

AA ringer den 2 januari 2009 och begär att få sin sjukpenninggrundande inkomst ändrad retroaktivt då han har anmält denna inkomst vid flera tillfällen. Den 13 februari ringer AA och efterlyser sin ersättning. Försäkringskassan vidtar inte några åtgärder med anledning av AA:s telefonsamtal. Den 12 mars inkommer en ny begäran om tillfällig föräldrapenning där AA återigen anmäler ändrad inkomst.

Den 22 april 2009 ringer AA till Försäkringskassan och vill bli kontaktad angående ersättning samt ändring av den sjukpenninggrundande inkomsten. Ärendet lämnas till enhetschef för kundcenter den 22 april som dagen efter lämnar ärendet vidare till ansvarig enhetschef på nationellt försäkringscenter. Ärendet lämnas vidare till handläggare för åtgärd.

Den 29 april 2009 försöker handläggare kontakta AA utan att lyckas. Dagen efter meddelas AA muntligen att då läkarintyg inte finns för den 18 december 2008 så kan inte ersättning utbetalas för den dagen. Ett intyg om inkomsten krävs också då AA:s uppgifter avviker från de uppgifter som arbetsgivaren lämnat. Intyg om inkomsten inkommer den 13 maj 2009. Samma dag beslutas om ny sjukpenninggrundande inkomst och ersättning för de aktuella ärendena om tillfällig föräldrapenning utbetalas.

#### **Försäkringskassans slutsatser**

Av utredningen i ärendet framgår att handläggningen av tillfällig föräldrapenning inte har fungerat helt tillfredsställande. Det finns flera orsaker till de störningar som förekommit. Försäkringspoolen har varit underdimensionerad i förhållande till det antalet ärenden som man hade att hantera. Detta har medfört ärendebalanser och detta har in sin tur inneburit att försäkrade har fått vänta på ersättning och på att få återkoppling när de begärt att bli kontaktade.

Sammantaget har detta inneburit att en del försäkrade, däribland AA, fått sin utbetalning fördröjd. Vidare har ingen återkoppling skett när AA begärt att bli kontaktad. Slutligen har AA inte kommunicerats de uppgifter som arbetsgivaren tillfört ärendet innan beslut om hans sjukpenninggrundande inkomst fattas. Inga av dessa förhållanden är acceptabla.

Det framgår vidare i AA:s anmälan att han förväntat sig att en enhetschef skulle kontakta honom. Enligt den journalanteckning som fördes vid telefonsamtalet har handläggaren noterat att ärendet skulle lämnas till en enhetschef. Därför kan AA:s uppfattning vara ett missförstånd. Det finns emellertid ingen anledning att ifrågasätta hur AA uppfattat situationen. Försäkringskassan beklagar det inträffade.

Försäkringskassan har under vintern 2008/2009 inte fullt ut lyckats leva upp till de krav som våra kunder och i enskilda fall förvaltningslagen ställer i berört hänseende. Det inträffade ger dock mycket tydliga impulser till att åtgärder måste vidtagas för att inte detta ska kunna inträffa i framtiden. Ett antal åtgärder har redan vidtagits. En mer utvecklad produktionsstyrning har införts där man ser på ärendeflöden med ett riksperspektiv. Har något försäkringscenter eller någon pool problem med ärendebalanser så ska övriga försäkringscenter hjälpa till.

Den handläggare som inte har följt förvaltningslagen när det gäller kommunicering av tillförda uppgifter i ärendet om sjukpenninggrundande inkomst har kontaktats och informerats om de krav som förvaltningslagen ställer i berört hänseende.

AA gavs tillfälle att yttra sig över remissvaret.

Handlingar från Försäkringskassans har inhämtats. Av inhämtade handlingar framgår att den begäran som AA inkom med den 22 juni 2008 var en begäran om föräldrapenning och inte, såsom anges i Försäkringskassans remissvar, en begäran om tillfällig föräldrapenning.

#### **Bedömning**

Försäkringskassan har redogjort för bl.a. 17 § förvaltningslagen (1986:223). Jag vill tillägga följande.

Av 20 § förvaltningslagen framgår att ett beslut, varigenom en myndighet avgör ett ärende som avser myndighetsutövning mot någon enskild, ska innehålla de skäl som bestämt utgången. Skälen får dock utlämnas bl.a. om beslutet inte går någon part emot eller om det av någon annan anledning är uppenbart obehövligt att upplysa om skälen. Vidare framgår av 21 § samma lag att en part ska underrättas om innehållet i det beslut varigenom myndigheten avgör ärendet, om detta avser myndighetsutövning mot någon enskild. Parten behöver dock inte underrättas, om

det är uppenbart obehövligt. Om beslutet går parten emot och kan överklagas, ska han underrättas om hur han kan överklaga det.

Av Försäkringskassans remissvar till JO framgår att sedan AA anmält nya inkomst-uppgifter beslutade Försäkringskassan den 19 maj 2008 att AA:s sjukpenninggrundande inkomst i stället skulle beräknas på de uppgifter som inhämtats från hans arbetsgivare. Samma dag beslutade Försäkringskassan om tillfällig föräldrapenning med dessa uppgifter som grund. Även Försäkringskassans beslut den 22 juli 2008 om föräldrapenning baserades på samma uppgifter. Eftersom AA hade anmält en högre inkomst än den som lades till grund för Försäkringskassans beslut i ärendena gick besluten AA emot. Som Försäkringskassan konstaterat fick AA inför kassans beslut i ärendet om sjukpenninggrundande inkomst inte ta del av och yttra sig över de uppgifter som arbetsgivaren lämnat. Givetvis skulle uppgifterna, i enlighet med 17 § förvaltningslagen, ha kommunicerats med AA. AA fick dessutom, såvitt framgår av utredningen, inte någon underrättelse om beslutet. AA kontaktade kassan vid ett flertal tillfällen för att utreda varför hans sjukpenninggrundande inkomst inte blivit ändrad. Han har inte ens vid dessa kontakter blivit underrättad om beslutet. Beslutet saknar vidare de skäl som bestämt utgången i ärendet och är inte försett med omprövningshänvisning. – När AA den 22 juni 2008 åter anmälde en högre inkomst vidtog Försäkringskassan inga åtgärder med anledning av denna uppgift. Kassan lät än en gång den tidigare inkomsten ligga till grund för efterföljande utbetalning utan att kommunicera de inhämtade uppgifterna med AA. Försäkringskassan borde dock ha meddelat ett motiverat beslut i saken med anvisning om hur det kunde begäras omprövat.

Jag ser allvarligt på det inträffade. Försäkringskassans agerande innebar inte endast att AA berövades möjligheten att komma med egna synpunkter, utan även att han fråntogs möjligheten att få till stånd en överprövning av kassans ställningstagande i fråga om nivån på hans sjukpenninggrundande inkomst.

Beträffande AA:s begäran om tillfällig föräldrapenning och anmälan om ändrad inkomst som inkom till Försäkringskassan den 20 december 2008 noterar jag att kassan begärde in kompletterande utredning först den 30 april 2009 och fattade beslut i ärendena den 13 maj 2009. En så lång handläggningstid är inte acceptabel.

Med den allvarliga kritik som ligger i vad som anförts avslutas ärendet.