

## **Anmälningar mot Försäkringskassan angående handläggningen av en begäran om handlingsutlämnande m.m.**

---

### **Anmälningar**

I en anmälan, som kom in till JO den 29 april 2009, klagade AA, i egenskap av ombud för BB, på Försäkringskassan. Av anmälan framgick i huvudsak följande. BB gav den 23 december 2008 in ett läkarintyg till Försäkringskassan. Läkarintyget var daterat den 21 december 2008 och återopades till stöd för en begäran om sjukersättning. Försäkringskassan fattade dock beslut i ärendet utan beaktande av läkarintyget. Vid förfrågan framkom att läkarutlåtandet inte fanns hos Försäkringskassan. Försäkringskassan har även underlåtit att vidta åtgärder med anledning av en begäran om handlingsutlämnande som AA framställde den 10 mars 2009.

I en kompletterande anmälan, som kom in till JO den 30 juli 2009, anförde BB bl.a. följande. Sedan hon påmint Försäkringskassan om den redan framställda begäran om handlingsutlämnande fick hon i juni 2009 ta del av de handlingar i ärendet som hon önskade ta del av, med undantag för journalanteckningar från den 1 januari 2008 till den 28 oktober 2008. Den 14 juli 2009 upplyste hon Försäkringskassan om att hon även ville ta del av dessa handlingar som hon då ännu inte hade fått.

### **Utredning**

Den anmälan som inkom till JO den 29 april 2009 remitterades till Försäkringskassan för yttrande. I sitt remissvar anförde Försäkringskassan, genom chefsjuristen CC, bl.a. följande.

#### **Bakgrund**

Enligt AA:s anmälan till JO har Försäkringskassan fattat beslut om rätt till ersättning utan utlåtande från BB:s behandlande läkare. Försäkringskassan har uppgett att detta utlåtande inte finns hos myndigheten trots att BB har en kopia på utlåtandet som är inkomststämplat av Försäkringskassan. BB har även begärt att få ut handlingarna i sitt ärende. Denna begäran gjordes den 10 mars 2009 och den 29 april hade handlingarna ännu inte kommit till BB.

#### **Utredning**

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

Den 23 december 2008 lämnade BB in ett läkarutlåtande med bilagor till Försäkringskassans lokalkontor i Södertälje. Lokalkontorets rutin är sådan att när en försäkrad besöker kontoret för att lämna in ett underlag tas detta emot av en handläggare och i regel lämnas en stämplad kopia till den försäkrade. Till de underlag som kan kopplas till ett specifikt ärende skriver samma handläggare ut ett missiv. Missivet och underlaget sätts ihop med ett gem och läggs på en gemensam plats för att efter besökstidens slut skickas för skanning med den allmänna postgången till Försäkringskassans skanningsavdelning i Östersund. BB fick, i enlighet med rutinen, en kopia av det inkomststämplade medicinska underlaget. Det medicinska underlaget har dock inte gått att återfinna på myndigheten. Det beslut om sjukersättning som fattades den 2 mars 2009 fattades utan detta underlag som grund.

Den 10 mars 2009 kontaktade BB Försäkringskassans Kundcenter för privatpersoner och begärde att få kopior av handlingarna i sitt ärende. Enligt Försäkringskassans rutin (2006:13) Utlämnande av allmänna handlingar och uppgifter, ska en begäran om att få ut handlingar som avser mer än tio kopiesidor omgående överlämnas från Kundcenter till aktuellt försäkringskontor för handläggning. Detta kan exempelvis ske genom en journalanteckning. Berört försäkringskontor ska inom 48 timmar läsa av vilka nya journalanteckningar som finns för handläggning i respektive ärende. Den handläggare vid Kundcenter som tog emot BB:s begäran gjorde i enlighet med rutinen en anteckning om detta i journalen i ärendet och markerade att det gjorts en ny journalanteckning. Denna journalanteckning kom dock inte att uppmärksammas på försäkringskontoret utan handlingarna skickades till BB först den 9 juni 2009.

Den 22 mars 2009 begärde BB omprövning av beslutet den 2 mars 2009. Av begäran om omprövning framgår att det utlåtande som utfärdats av dr DD den 21 december 2008 inte hade tagits med som grund för den bedömning som Försäkringskassan gjort av hennes rätt till ersättning. I samband med omprövningen lämnade BB, efter begäran från Försäkringskassan, in en kopia av underlaget till Försäkringskassan. Vid Försäkringskassans omprövning av beslutet den 27 april 2009, fanns underlaget med i bedömningen av rätten till ersättning.

#### **Försäkringskassans slutsatser**

Det är av största vikt att handlingar som kommer in till Försäkringskassan hanteras på ett korrekt sätt. Detta gäller oavsett om de kommer in via post, e-post, fax eller lämnas vid ett personligt besök. Det är ovanligt att handlingar som kommit in till myndigheten kommer bort. Det är givetvis oacceptabelt att det överhuvudtaget sker.

Den som ansöker om en ersättning har rätt att ta del av det som tillförts ärendet (16 § förvaltningslagen [1986:223]). Syftet med bestämmelsen är att garantera parter en så vidsträckt aktinsyn som möjligt. En begäran om att få ta del av utredningen i ett ärende ska behandlas skyndsamt. I detta fall har BB:s begäran om att få del av handlingarna i ärendet inte hanterats skyndsamt.

Sammanfattningsvis visar Försäkringskassans utredning att handläggningen av BB:s ärende har brutit när det gäller hanteringen av inkomna handlingar och hennes begäran att få del av handlingarna i ärendet. Försäkringskassan beklagar djupt det inträffade.

AA yttrade sig över remissvaret.

Med anledning av den anmälan som BB gav in till JO den 30 juli 2009 har Försäkringskassan, genom stabsjuristen EE, vid telefonsamtal bl.a. uppgett att BB redan i juni 2009 fått kopia av samtliga journalanteckningar i ärendet.

#### **Bedömning**

Som Försäkringskassan anfört i sitt remissvar till JO har den som är part i ett ärende hos en myndighet – med de begränsningar som följer av 10 kap. 3 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) – rätt till insyn i utredningsmaterialet (16 § förvaltningslagen ([1986:223])). Genom rätten till partsinsyn kan parten

bevaka sina intressen i ärendet och kontrollera hur myndigheten handlägger ärendet.

En enskild kan även grunda en begäran om att få ta del av en allmän handling på tryckfrihetsförordningens (TF) bestämmelser om rätten att ta del av allmänna handlingar. En sådan begäran ska behandlas skyndsamt; besked med anledning av en sådan begäran bör normalt lämnas redan samma dag som en begäran har gjorts.

Den omständigheten att den som begär att få ut en allmän handling, även är part i det ärende som handlingarna tillhör, har ingen betydelse för kravet på skyndsamt handläggning (se bl.a. JO 2003/04 s. 389). Även i dessa fall ska kassan därför som utgångspunkt lämna besked i frågan samma dag som parten begär att få ta del av handlingarna.

Av utredningen framgår att BB den 10 mars 2009 begärde att få kopior av handlingarna i sitt ärende och att dessa skickades till BB den 9 juni 2009, dvs. först efter två månader. En sådan lång handläggningstid står i uppenbar strid med tryckfrihetsförordningens krav på skyndsamt handläggning.

Enligt den rutin som Försäkringskassan redogjort för i sitt remissvar ska en begäran om handlingsutlämnande i vissa fall överlämnas från kassans kundcenter till aktuellt försäkringskontor för vidare handläggning där. En sådan överlämning kan ske genom en journalanteckning, som berört försäkringskontor ska läsa av inom 48 timmar. För att Försäkringskassan i dessa situationer ska kunna uppfylla kravet på skyndsamt handläggning krävs att både kundcentret och försäkringskontoret handlägger begäran om handlingsutlämnande skyndsamt. Som framgår ovan bör besked i frågan normalt lämnas redan samma dag som begäran har gjorts. Med den beskrivna rutinen kan skyndsamt kravet komma att åsidosättas om försäkringskontoret uppmärksammar en sådan begäran först 48 timmar efter att den överlämnats till kontoret. Försäkringskassan bör därför se över sina rutiner på området.

Försäkringskassan och BB har olika uppfattning i fråga om BB i juni 2009 fick ta del av samtliga i ärendet upprättade journalanteckningar från år 2008. Ord står mot ord. Jag gör bedömningen att ytterligare utredningsåtgärder från min sida inte är meningsfulla.

Av utredningen har vidare framkommit att ett läkarintyg som BB gett in till Försäkringskassan förkommit. Det är självfallet inte acceptabelt att ett medicinskt underlag som kommit in till Försäkringskassan försvinner, särskilt inte när det är fråga om ett läkarintyg, som innehåller uppgifter om den enskildes hälsotillstånd och andra personliga förhållanden som inte sällan är av känslig natur. Försäkringskassan kom därmed att fatta beslut i ärendet utan att beakta det medicinska underlaget, vilket också är oacceptabelt.

Försäkringskassan förtjänar allvarlig kritik, både när det gäller långsam handläggning av BB:s begäran om handlingsutlämnande och för att ett läkarintyg försvunnit hos kassan.

Ärendet avslutas.