

Kritik mot Försäkringskassan för bl.a. brister i ansvaret för samordning av rehabiliteringsåtgärder

Beslutet i korthet: Försäkringskassan har i ett ärende där den försäkrade beviljats tidsbegränsad sjukersättning i maximalt antal månader brustit i sitt ansvar genom att inte utreda möjligheterna till arbetslivsinriktad rehabilitering innan rätten till ersättning upphörde. Det inträffade är oacceptabelt och tyder på bristande rutiner. Försäkringskassan kritiseras även för att inte ha tagit ställning till om det fanns förutsättningar att genom ett provisoriskt beslut förhindra att det uppstod ett glapp i utbetalningen av sjukersättning. Vidare riktas kritik mot kassan för att i ett samtidigt pågående ärende om livränta inte tidigare i handläggningen kompletterat livränteunderlaget med erforderliga uppgifter i avvaktan på att ärendet om sjukersättning avgjordes. Slutligen kritiseras kassan för att vid upprepade tillfällen inte ha svarat på en försäkrads begäran om kontakt.

Anmälan

I en anmälan, som kom in till JO den 23 februari 2011, anförde AA, i egenskap av ombud för BB, i huvudsak följande. BB beviljades sjukersättning och livränta t.o.m. maj månad 2010. Den 2 februari 2010 ansökte han om fortsatta förmåner fr.o.m. juni månad 2010. BB har varit utan ersättning från Försäkringskassan från denna månad. Han har utan framgång, såväl personligen som genom inlagor till kassan, vid upprepade tillfällen begärt besked, beslut och retroaktiv utbetalning. Ärendet om livränta har handlagts färdigt men beslut har inte kunnat meddelas eftersom beslutet om livränta är beroende av beslutet i ärendet om sjukersättning. Först den 28 oktober 2010 kommunicerade kassan sitt förslag till beslut i ärendet om sjukersättning med en slentrianmässig motivering varför BB inte ansågs ha rätt till ersättning. BB väntar fortfarande på kassans beslut i båda ärendena.

Utredning

Anmälan remitterades till Försäkringskassan för yttrande. Försäkringskassan anförde i remissvar den 20 maj 2011 genom chefsjuristen CC följande.

Bakgrund

För den som haft maximalt antal månader med sjukersättning enligt de bestämmelser som gällde före den 1 juli 2008, och för den som haft maximalt antal dagar med

sjukpenning på fortsättningsnivå, saknas som huvudregel rätt till sjukpenning under en tid på tre månader.

Den som har haft maximalt antal månader med sjukersättning enligt äldre regler kan prövas för sjukersättning utan tidsbegränsning enligt de nya reglerna som infördes den 1 juli 2008.

Den som har en godkänd arbetsskada kan prövas för rätt till livränta. Den som har en godkänd arbetsskada kan även prövas för obegränsat antal dagar med sjukpenning på fortsättningsnivå om sjukperioden föranletts av arbetsskadan. Sådan sjukpenning kan dock inte betalas ut samtidigt som livränta för samma arbetsskada. För den som har rätt till både sjukersättning och livränta ska de båda förmånerna samordnas.

Utredning

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

Ärendet om sjukersättning

BB hade hel sjukersättning i flera perioder från och med juni 2005. Han beviljades senast hel sjukersättning enligt övergångsbestämmelserna för perioden december 2008–maj 2010. Detta innebär att BB fick tidsbegränsad sjukersättning i maximalt antal månader enligt de övergångsbestämmelser som gällde från den 1 juli 2008.

Planeringen under sjukersättningsperioden var att Försäkringskassan i maj 2009 skulle ta kontakt med BB för att utreda möjligheterna till arbetslivsinriktad rehabilitering. Den 22 januari 2010 ringde den personliga handläggaren BB och kallade honom till ett besök på Försäkringskassan den 2 februari. Under mötet den 2 februari genomförde den personliga handläggaren en s.k. Sassam-utredning tillsammans med BB samt upprättade en plan för återgång i arbete. Av planen framgår att tanken var att BB skulle delta i handlingsplanesamverkan (samarbetsprojekt mellan Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan) och att slutdatum för åtgärden var den 30 november 2010. Samma dag, den 2 februari, sände den personliga handläggaren den upprättade planen till BB samt meddelade honom att ansökan om sjukersättning och livränta sänts ut enligt överenskommelse.

Den 9 februari sändes maskinellt ett informationsbrev till BB med anledning av att han den 1 juni skulle komma att ha haft maximalt antal månader med tidsbegränsad sjukersättning.

Med anledning av inkommen ansökan om sjukersättning skapades den 5 maj ett sjukersättningsärende i Försäkringskassans elektroniska ärendehanteringssystem (ÄHS). Handläggningen av BB:s ansökan startade den 6 maj med att den personliga handläggaren hämtade in intern information och lade till ärendet. Den 22 juli lämnade den personliga handläggaren ärendet till föredragande för kvalitetssäkring.

Den 30 augusti hade föredraganden granskat sjukersättningsärendet och återlämnade det till den personliga handläggaren för komplettering.

Den 15 september antecknade handläggaren av BB:s arbetsskadeärende i journalen i sjukersättningsärendet att BB ringt och sagt att han desperat hade försökt nå sin handläggare och att BB bett arbetsskadehandläggaren skriva en "blänkare" i sjukersättningsärendet eftersom han inte haft någon ersättning på fyra månader. BB ville bli kontaktad snarast per telefon och angav vilket telefonnummer han kunde nås på.

Den 21 oktober ringde BB till handläggande Lokalt försäkringscenter (LFC) Uppsala och meddelade att han måste få kontakt med en chef då han inte fick tag på sin handläggare. Den tjänsteman som tog emot samtalet lovade att berörd enhetschef skulle få meddelandet via e-post samma dag. BB lämnade telefonnummer som han kunde nås på.

Den 28 oktober ringde BB och ville tala med berörd enhetschef eftersom han fortfarande inte fått kontakt med sin handläggare. Handläggaren som tog emot samtalet lovade att meddela enhetschefen att BB vill bli uppringd.

Samma dag ringde BB:s personliga handläggare till BB och meddelade enligt journalanteckning att Försäkringskassan övervägde att avslå hans ansökan. Vidare framgick att kommunikering sänts och att den personliga handläggaren bad BB kontakta sin läkare för mer adekvat beskrivning av vad som satte ned arbetsförmågan. BB blev även informerad om att han för att kunna ansöka om sjukpenning kunde göra en sjukanmälan.

Den 2 november ringde den personliga handläggaren till BB eftersom han lämnat ett meddelande på telefonsvararen. Inget svar.

Den 1 december noterade föredraganden i ärendet att den personliga handläggaren skickat e-post till föredraganden och informerat om att BB inte kommit med fler uppgifter. Föredraganden upptäckte då att kommunikering skickats före slutlig kvalitetssäkring. BB hade även försökt få tag på sin handläggare under den angivna kommuniseringstiden. Föredraganden återsände ärendet till handläggaren för åtgärder: Ändring i missiv och utkast till nytt beslutsbrev. Föredraganden gjorde bedömningen att handläggaren borde skicka ett brev till BB där det framgick att BB fick kontakta handläggaren inom en viss angiven tidpunkt.

Den 6 december ringde BB och talade med enhetschefen med anledning av att han väntade på beslut. Han hade fått information att beslut skulle fattas den 15 november. Enhetschefen lovade att BB skulle få återkoppling så snart hon tittat på ärendet.

Den 16 december ringde BB enhetschefen och önskade få besked när beslut skulle fattas. Enligt journalanteckningen från detta samtal framgick att frågan lämnats till ordinarie handläggare den 14 december samt att handläggaren skulle återkoppla till BB.

Enligt journalanteckning skriven av föredraganden den 17 december framgick att önskade kompletteringar ännu inte åtgärdats av handläggaren.

Den 20 december ringde den personliga handläggaren BB. Inget svar.

Den 18 januari 2011 skrev föredraganden följande i journalen: Skickar påminnelse till handläggaren via mail. Ärendet skickades för ca 1 månad sedan för komplettering.

Enligt journalanteckning den 25 januari kom en skrivelse in från BB:s ombud AA. AA önskade bekräftelse på att skrivelsen tagits emot. Den handläggare som tog emot skrivelsen sände samma dag ett brev till ombudet att Försäkringskassan tagit emot skrivelsen. Handläggaren lämnade ärendet till ordinarie handläggare för snar handläggning av ärendet.

Den 2 mars ringde BB till enhetschefen och önskade byta handläggare på grund av att han inte fick återkoppling från nuvarande handläggare.

Den 8 mars försökte BB:s nya personliga handläggare nå honom på hemtelefon och mobil utan att lyckas. Den personliga handläggaren fick under dagen tag på ombudet AA och informerade henne om den fortsatta handläggningen. Handläggaren informerade även om reglerna för sjukersättning, förslaget att avslå ansökan med motivering samt om beslutsordningen.

Enligt journalanteckning från den 9 mars kompletterade den personliga handläggaren missiv och utkast till beslutsbrev. Ärendet lämnades till föredraganden. Handläggaren planerade fortsatta försök till kontakt med BB för att bland annat ta upp frågan om överlämningsmöte tillsammans med Arbetsförmedlingen.

Den 10 mars kvalitetssäkrade föredraganden ärendet och bokade beslutsdatum till den 11 mars.

Den 11 mars fattade särskilt utsedd beslutsfattare beslut om att avslå BB:s ansökan om sjukersättning.

Den 15 mars meddelar handläggaren livräntehandläggare om att beslut om sjukersättning fattats.

Den 16 mars ringde den personliga handläggaren till BB för att tala om missat erbjudande om möte/information med Arbetsförmedlingen. Handläggaren och BB kom överens om att den personliga handläggaren skulle återkomma till BB när handläggaren kontrollerat olika uppgifter beträffande A-kassa, sjukpenning-grundande inkomst och arbetslivsinriktad rehabilitering.

Den personliga handläggaren tog på nytt kontakt med BB den 18 mars för att återkoppla till tidigare samtal. BB fick då information om att hans sjukpenning-grundande inkomst skyddas under Försäkringskassans utredningstid och att han måste vidta åtgärder för att den ska vara skyddad efter att han fått beslutet om sjukersättning. Vidare fick han information om reglerna för att söka sjukpenning efter det att månaderna med sjukersättning var slut samt om att han inte längre kunde få s.k. arbetslivsintroduktion. BB ville att handläggaren skulle sjukanmäla honom från den 1 juni 2010 och uppgav att han skulle ta kontakt med sin läkare för medicinskt underlag. Handläggaren registrerade sjukanmälan samt skickade BB en blankett för ansökan om fler dagar med sjukpenning på fortsättningsnivå-arbetskada.

Den 22 mars skickades beslut om sjukersättning ut till BB.

Den 29 mars kom BB in med en ansökan om sjukpenning och en ansökan om fler dagar med sjukpenning på fortsättningsnivå-arbetskada.

Den 12 april ringde BB och uppgav att han återtog sina ansökningar om sjukpenning för förfluten tid eftersom det var fördelaktigare för honom med livränta. Han ville dock ha ett möte angående sjukpenning och rehabiliteringsinsatser framåt i tiden.

Den 14 april skrev Försäkringskassan av BB:s ansökan om fler dagar med sjukpenning på fortsättningsnivå-arbetskada.

Den 6 maj träffade BB sin handläggare. Han uppgav att han inte längre ansökte om sjukpenning. Han har en godkänd arbetskada men beslut om livränta har ännu inte fattats. Han vill avvakta beslutet om livränta innan han eventuellt gör en ny sjukanmälan. Försäkringskassan skrev av ansökan om sjukpenning fr.o.m. den 1 juni 2010.

Ärendet om arbetsskadelivränta

BB var i flera perioder beviljad livränta fr.o.m. november 2004 till och med maj 2010. Livräntan var samordnad med 50 % av sjukersättningen.

Anledningen till livräntan var en godkänd arbetskada (arbetssjukdom) för ryggbesvär med visandedag den 17 januari 1992. Halva nedsättningen av BB:s arbetsförmåga bedömdes vara orsakad av skadlig inverkan i arbetet.

BB ansökte om fortsatt livränta från och med juni 2010 för besvär i rygg och knä. Ansökan var daterad den 3 april 2010 och kom in till Försäkringskassan den 10 maj 2010. Kvittensbrev om mottagen ansökan sänds till BB den 12 maj.

Den 2 juni tog arbetsskadehandläggaren kontakt med BB per telefon för att få förtydligat från och med vilken tidpunkt ansökan avsåg. I ansökan uppgavs juli 2010 men det skulle rätteligen vara juni 2010.

Den 8 och 9 juni försökte arbetsskadehandläggaren per telefon nå handläggaren i sjukersättningsärendet men utan resultat. Den 10 juni lämnade handläggaren meddelande på sjukersättningshandläggarens telefonsvarare med begäran om att bli uppringd.

Den 16 juni ringde handläggaren i sjukersättningsärendet upp arbetsskadehandläggaren. Handläggaren i sjukersättningsärendet var av uppfattningen att alla rehabiliterande åtgärder för BB inte var uttömda. Det skulle

därför troligen bli ett avslag på ansökan om sjukersättning. När beslutet om sjukersättning hade fattats skulle handläggaren i sjukersättningsärendet skriva en kommentar om detta beslut i livränteärendet.

Den 26 juli kontrollerade arbetsskadehandläggaren om beslut om sjukersättning fattats.

Den 27 augusti kom det in en skrivelse från BB:s ombud AA som begärde besked om handläggningen. Den 31 augusti 2010 skrev arbetsskadehandläggaren till ombudet och upplyste henne om att frågan om rätt till livränta inte kunde prövas förrän frågan om rätt till sjukersättning prövats. Samtidigt informerades hon om att det återstod att bereda det nya medicinska underlaget med en försäkringsmedicinsk rådgivare samt att hämta in inkomstuppgifter från den fackliga organisationen som organiserar den yrkesgrupp som BB tillhört.

Den 1 september och den 1 november kontrollerade arbetsskadehandläggaren om beslut om sjukersättning fattats. Vid det senare tillfället framkom att BB hade informerats om att Försäkringskassan övervägde att avslå hans ansökan och att Försäkringskassan samtidigt begärt att BB skulle kontakta läkaren för komplettering av det medicinska underlaget.

Den 14 januari 2011 tog arbetsskadeenheten kontakt med enhetschefen på det kontor som handlade BB:s sjukersättningsärende för att informera om att handläggningen av livräntan var beroende av sjukersättningsbeslutet. Enhetschefen uppgav att de arbetade med sjukersättningsärendet och att de räknade med ett förslag till beslut inom tre veckor.

Den 11 februari och 4 mars kontrollerade arbetsskadehandläggaren om det hade fattats beslut i sjukersättningsärendet.

Den 15 mars fick handläggaren information om att beslut fattats om att avslå BB:s ansökan om sjukersättning.

Den 22 mars lämnades livränteärendet till försäkringsmedicinsk rådgivare för yttrande och den 28 mars lämnade denne yttrande.

Den 5 april diskuterade handläggaren och föredraganden ärendet och då framkom att BB även ansökt om förlängd sjukpenning på grund av arbetsskada samt att han begärt sjukpenning från och med juni 2010.

Den 6 april ringde handläggaren upp ombudet AA för att förklara för- och nackdelarna mellan å ena sidan fler dagar med sjukpenning på fortsättningsnivå på grund av arbetsskada och å andra sidan livränta. Ombudet hade svårt att förstå varianterna och på hennes begäran skrev handläggaren i stället ett brev. I brevet angavs följande. Om halv livränta beviljas kommer beslutet att vara tidsbegränsat i ca ett och ett halvt år och BB att vara fullt kompenserad (till hälften). BB:s sjukpenninggrundande inkomst (SGI) kommer då också att halveras. Om BB i stället beviljas fler dagar med sjukpenning på fortsättningsnivå på grund av arbetsskada så kan han få halv sjukpenning (i princip obegränsat antal dagar). SGI:n minskas inte men sjukpenningen utgör endast 80 procent av SGI:n. Nackdelen med att beviljas livränta är att det är en tidsbegränsad förmån och att BB inte kan vara säker på att beviljas livränta i framtiden. Och då har hans SGI halverats jämfört med vad den är idag. Nackdelen med fler dagar med sjukpenning på fortsättningsnivå är att den endast är 80 procent av SGI:n och att BB löpande måste komma in med nya medicinska underlag.

Den 7 april hämtade handläggaren in inkomstuppgifter från den fackliga organisationen. Handläggaren sammanställde livränteunderlaget.

Den 14 april kom det in besked i ärendet om att BB hade återtagit sin ansökan om fler dagar med sjukpenning på fortsättningsnivå och att Försäkringskassan skrivit av ärendet. Samma dag lämnades arbetsskadeärendet för kvalitetssäkring och sedan den gjorts den 15 april, bokades ärendet för beslut den 10 maj. Den 15 april kommunicerades ärendet med ombudet. Den 10 maj noterades att ärendet lyfts ut för kontroll av inkomsten. Detta eftersom det hade upptäckts att den inkomstuppgift

som den fackliga organisationen nu lämnat var lägre än den inkomstuppgift organisationen lämnat vid tidigare prövning av BB:s rätt till livränta. Den 10 och 12 maj försökte handläggaren kontakta den fackliga organisationen. Handläggaren hade den 17 maj 2011 ännu inte fått kontakt med någon på den fackliga organisationen. Ärendet är bortsett från detta klart för beslut.

Försäkringskassans slutsatser

Ärendet om sjukersättning

Samordningsansvar/ersättningen som upphört

Försäkringskassan har ett samordningsansvar som innebär att myndigheten ska se till och verka för att de olika medicinska, sociala och arbetslivsinriktade rehabiliteringsåtgärder som en försäkrad behöver och som olika myndigheter och arbetsgivare ansvarar för, fogas samman. Samordningen ska syfta till att den som drabbas av sjukdom ska återfå sin arbetsförmåga och kunna försörja sig genom arbete. Försäkringskassan är ingen rehabiliteringsaktör men ska, om den försäkrade så medger, samverka med dennes arbetsgivare och arbetstagarorganisation, hälso- och sjukvården, socialtjänsten, arbetsmarknadsmyndigheten och eventuella aktörer som behövs i rehabiliteringsarbetet.

Planeringen för BB:s period med tidsbegränsad sjukersättning var att kontakt skulle tas med honom i maj 2009 för att utreda möjligheterna till arbetslivsinriktad rehabilitering. Kontakt togs först den 22 januari 2010. Under ett personligt möte med BB den 2 februari upprättades en plan för återgång i arbete där planen var att han skulle delta i samverkansprojekt mellan Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen med slutdatum den 30 november 2010. BB:s tidsbegränsade sjukersättning sträckte sig dock endast fram till och med maj månad 2010.

Försäkringskassan borde tidigare i sjukersättningsperioden påbörjat planeringen av arbetslivsinriktad rehabilitering samt gjort upp en plan som var realistisk utifrån den tid som fanns till förfogande innan ersättningen skulle upphöra. Detta är en handläggning som inte är förenlig med Försäkringskassans intentioner beträffande myndighetens arbete med samordningsansvaret. Det är beklagligt att BB inte fått den möjlighet till arbetslivsinriktad rehabilitering som han har rätt till.

Den som fått maximalt antal månader med tidsbegränsad sjukersättning från sjukförsäkringen erbjuds att delta i arbetslivsintroduktion hos Arbetsförmedlingen. Ca fyra månader innan ersättningen tar slut sänds ett informationsbrev från Försäkringskassan. Inom några veckor ska sedan den personliga handläggaren ta kontakt med den försäkrade och säkerställa att den enskilde fått brevet samt kunna klargöra innebörden av informationsbrevet. Om den försäkrade vill ha ett möte med Arbetsförmedlingen ska den personliga handläggaren boka in mötet samt följa med den försäkrade till mötet hos Arbetsförmedlingen. Vid det mötet finns möjlighet att ställa frågor om arbetslivsintroduktion och att få praktisk information om vad som kommer att hända.

Ett informationsbrev sändes maskinellt till BB den 9 februari 2010. Därefter uteblev kontakten mellan den personliga handläggaren och honom. Handläggaren kontaktade inte BB och han fick heller inte möjlighet till ett möte hos Arbetsförmedlingen och därefter, om BB så hade önskat, ett deltagande i arbetslivsintroduktion.

Försäkringskassan kan utifrån utredningen i ärendet, konstatera att handläggningen i ärendet i samband med att BB fått maximalt antal månader med sjukersättning har skötts på ett mycket otillfredställande sätt, vilket Försäkringskassan djupt beklagar.

Serviceskyldighet

Som myndighet ska Försäkringskassan besvara frågor från enskilda så snart som möjligt. Försäkringskassan ska vidare underlätta för den enskilde att ha med myndigheten att göra. Försäkringskassan har som policy att kontakta den enskilde inom 48 timmar.

Av utredningen i ärendet framgår att BB vid flera tillfällen begärt att få bli kontaktad för att få besked i sitt ärende samt att han haft problem att komma i kontakt med sin personliga handläggare. Återkopplingarna har ofta helt uteblivit eller så har kontakt tagits med BB sedan mer än 48 timmar förflutit. Försäkringskassan har i detta ärende brustit i sin serviceskyldighet och beklagar detta.

Handläggningstid

Försäkringskassans mål är att handläggningstiden i ärenden om sjukersättning ska vara högst 120 dagar. Enligt uppgifter i journalen kom ansökan om sjukersättning in den 5 maj 2010. Beslut om sjukersättning fattades den 11 mars 2011 och expedierades den 22 mars. Detta innebär en handläggningstid på drygt 300 dagar. Den utdragna handläggningstiden består av flera längre perioder av inaktivitet i ärendet som är både oförklarliga och oförsvärbara. Den handläggare som inledningsvis handlade ärendet handlade inte detta i enlighet med de krav som ställs utifrån förvaltningslagen och socialförsäkringsbalken samt Försäkringskassan interna processer och metodstöd för handläggning av ärenden som sjukersättning. Försäkringskassan beklagar djupt det inträffade.

Ärendet om livränta

Av utredningen i ärendet framgår att det för bedömningen av livränteanspråket var nödvändigt att avvakta beslutet om sjukersättning för att få veta sjukersättningens omfattning samt vilka medicinska underlag som legat till grund för beslutet.

Att beslut i livränteanspråket därefter dröjt beror delvis på att Försäkringskassan ville avvakta BB:s ställningstagande om han skulle välja att hålla fast vid sin ansökan om livränta eller sin ansökan om fler dagar med sjukpenning på fortsättningsnivå på grund av arbetsskada. När det avser livränteärendet hade beslut möjligen kunnat fattas tidigare om utlåtande hade inhämtats från försäkringsmedicinsk rådgivare utifrån det befintliga underlag som fanns innan sjukersättningsbeslutet fattats. Vidare har det i samband med att beslut om livränta skulle fattas uppstått tveksamheter kring livränteunderlagets riktighet som måste kontrolleras men beslut i ärendet kommer att fattas inom kort.

Sammanfattningsvis beklagar Försäkringskassan djupt handläggningen av BB:s ärende om sjukersättning och de olägenheter som detta inneburit för honom. Den personliga handläggare som inledningsvis handlade BB:s ärende har idag andra arbetsuppgifter. För övrigt ska Försäkringskassan LFC Uppsala på nytt informera samtliga personliga handläggare om myndighetens serviceskyldighet.

AA kommenterade remissvaret.

Från Försäkringskassan inhämtades att beslut i ärendet om livränta fattades den 27 juni 2011.

Bedömning

Ärendet om sjukersättning

Försäkringskassans samordningsansvar när en ersättning upphör

BB har uppburit hel sjukersättning i flera perioder från år 2005. I och med beslutet om hel sjukersättning för perioden december 2008–maj 2010 hade han beviljats tidsbegränsad sjukersättning i maximalt antal månader enligt de övergångsbestämmelser som gällde från den 1 juni 2008.

Av remissyttrandet framgår att planeringen under ersättningsperioden var att Försäkringskassan i maj 2009 skulle kontakta BB för att utreda möjligheterna till arbetslivsinriktad rehabilitering. Så skedde emellertid inte utan först den 22 januari 2010, dvs. åtta månader senare än planerat, kontaktade kassans handläggare BB

och bokade in en besökstid till den 2 februari 2010. Vid detta möte upprättades en plan för återgång i arbete som skulle ske via deltagande i ett samverkansprojekt med slutdatum den 30 november 2010. Ett informationsblad skickades till BB den 9 februari 2010. Därefter uteblev kontakten mellan kassans handläggare och BB.

Som Försäkringskassan medgivit i remissvaret borde kassan betydligt tidigare under sjukersättningsperioden ha påbörjat planeringen av arbetslivsinriktad rehabilitering och gjort upp en realistisk planering utifrån den tid som återstod innan ersättningen skulle upphöra att utgå. Jag är kritisk till att BB genom Försäkringskassans handläggning fråntagits möjlighet till arbetslivsinriktad rehabilitering som han haft rätt till. Det inträffade är oacceptabelt.

Långsam handläggning

Vid tidpunkten för den aktuella ansökan om sjukersättning uppbar BB hel tidsbegränsad sjukersättning t.o.m. maj 2010. BB:s ansökan om fortsatt sjukersättning kom in till kassan den 5 maj 2010. Beslut i ärendet fattades den 11 mars 2011. Den sammanlagda handläggningstiden uppgick således till tio månader, vilket är en för lång tid.

När beslutet väl fattades hade BB stått utan ersättning i nio månader. Jag har vid ett flertal tillfällen betonat vikten av skyndsamt handläggning när den försäkrade, som i detta fall, redan uppbar sjukersättning och därmed får antas vara beroende av denna för sin försörjning. Det är i sådana fall viktigt att Försäkringskassan tar ställning till om det finns förutsättningar för att genom ett provisoriskt beslut förhindra att det uppstår glapp i utbetalningen. Såvitt framgår har inte Försäkringskassan gjort något sådant ställningstagande. Detta framstår som särskilt anmärkningsvärt då BB vid ett flertal tillfällen varit i kontakt med Försäkringskassan och talat om att han saknar ersättning och efterfrågat beslut i ärendet.

Sammanfattningsvis är jag mycket kritisk till den passivitet som Försäkringskassan uppvisat i ärendet och även till de felaktigheter som begåtts under handläggningen, vilket ytterligare försenat ett beslut.

Ärendet om livränta

BB var beviljad livränta t.o.m. maj 2010 på grund av en godkänd arbetsskada. I ansökan som kom in till Försäkringskassan den 10 maj 2010 ansökte han om fortsatt livränta fr.o.m. juni 2010. Beslut i ärendet fattades den 27 juni 2011.

Av utredningen framgår att det för bedömningen av livränteanspråket ansetts vara nödvändigt att avvakta beslut i ärendet om sjukersättning. Jag finner inte anledning att ifrågasätta denna bedömning. Av kassans remissvar framgår dock att det i samband med att beslut om livränta skulle fattas uppstått tveksamheter kring livränteunderlaget. Kassans beslut i livränteärendet fattades därför först tre månader efter beslutet om sjukersättning. Jag är kritisk till att denna komplettering av livränteunderlaget inte skedde tidigare. Försäkringskassan kan inte undgå kritik för sin handläggning.

Övrigt

Av utredningen framgår att Försäkringskassan vid upprepade tillfällen inte svarat på BB:s begäran om kontakt. Enligt Försäkringskassans riktlinjer för telefonkontakter ska en enskild som begär kontakt med en handläggare får återkoppling snarast och senast inom 48 timmar. Jag är kritisk till att så inte skett vid dessa tillfällen.

Ärendet avslutas.