

Kritik mot Försäkringskassan för långsam handläggning, m.m. i två ärenden om EU-familjeförmåner (föräldrapenning)

Beslutet i korthet: Beslutet berör bl.a. informationsutbytet mellan EU-medlemsländer då någon ansöker om EU-familjeförmån. Försäkringskassan kritiserades såväl för att ha gjort en obefogad förfrågan till annat EU-medlemsland som för att inte genom förfrågan till det andra landet ha utrett de faktiska förhållandena i sin helhet. Försäkringskassan kritiserades även för långsam handläggning, bristande tillgänglighet, m.m.

Anmälan

I en anmälan, som kom in till JO den 27 augusti 2010, uppgav AA bl.a. följande. Föräldrapenning för barnen BB och CC har inte utbetalts till DD, som hon företräder, sedan november 2009. För att få besked om varför har hon utan framgång försökt kontakta Försäkringskassan via telefon, brev och e-post. Försäkringskassans handläggningstid i ärendet rörande BB uppgick vid tiden för hennes anmälan till JO till åtta månader.

Utredning

Handlingar begärdes in och granskades. Anmälan remitterades därefter till Försäkringskassan för yttrande. Försäkringskassan anförde i remissvar den 3 december 2010, genom försäkringsdirektören EE, bl.a. följande.

Bakgrund

DD arbetar i Sverige och omfattas av svensk socialförsäkring. Hans hustru bor tillsammans med parets fem barn i Polen och förvärvsarbetar inte.

En enskild person med tillgång till Internet kan göra anmälan om föräldrapenning och begära ersättning genom att använda Försäkringskassans självbetjäningstjänst. För att kunna använda sig av den tjänsten behöver man barnens fullständiga personnummer. I DD:s fall saknas de sista fyra siffrorna i hans döttrars personnummer och han var därför hänvisad till att göra sina blankettbeställningar via servicetelefon och att sända in handlingar med posten till Försäkringskassans inläsningscentral.

Utredning

I den interna utredningen har följande framkommit.

DD:s försäkringsärenden rör döttrarna BB, född den 17 maj 2002, och CC, född den 18 september 2003.

Handläggningen av ärendet rörande dottern BB

DD anmälde föräldrapenning den 18 december 2009. Den 18 januari 2010 begärde han föräldrapenning för perioden den 14 december 2009–den 10 januari 2010.

I ett annat föräldrapenningärende skickade en handläggare den 11 februari ett brev till en försäkrad, FF. Brevet innehöll uppgifter om DD:s dotter BB:s födelsedatum och uppgifter om de perioder för vilka DD begärt ersättning. Däremot fanns det i brevet inte några uppgifter om BB:s namn, fullständiga personnummer eller något annat som gjorde det möjligt för FF att identifiera DD eller hans dotter. I Försäkringskassans interna utredning uppgav sedan handläggaren att hon råkat sammanblanda FF:s och DD:s ärenden. Handläggaren trodde att BB var FF:s dotter och förde därför in uppgifter om BB i brevet till FF. Av handlingarna framgår att DD fick reda på sammanblandningen genom AA som biträdde både DD och FF. I den interna utredningen angav handläggaren att hon måste ha haft de båda ärendena aktiverade samtidigt i det elektroniska ärendehanteringssystemet (ÄHS).

DD:s SGI fastställdes den 25 februari. Handläggaren skickade samma dag en förfrågan till Polen om DD uppfyllde förutsättningarna för att kunna vara berättigad till sjukpenningdagar med belopp överstigande grundnivån. Det har av den interna utredningen inte framkommit varför denna åtgärd vidtogs. Vid BB:s födelse var Polen inte medlem i EU varför DD inte kunde uppfylla 240-dagarsvillkoret i Polen. Vidare samma dag begärde DD föräldrapenning för perioden den 12–den 21 februari.

DD skrev i e-post inkommen den 14 mars till Försäkringskassan att han väntade på utbetalning och att han begärde att någon på Försäkringskassans internationella kontor skyndsamt skulle kontakta honom. Dagen efter kopierades meddelandet in i ÄHS-journalen. Någon ytterligare åtgärd vidtogs inte.

I ett e-postmeddelande inkommet till kundcenter den 18 mars begärde DD att få bli kontaktad av ”ansvarig avdelningschef” på det internationella kontoret i Malmö. E-postmeddelandet kopierades in i ÄHS-journalen. Samma dag skrev handläggaren till DD om att justera ansökan så att ersättning även kunde betalas ut för helger. DD kontaktade kundcenter per telefon den 24 mars och justerade ansökan.

DD begärde den 12 april föräldrapenning för perioden den 26 mars–den 5 april. Samma dag begärde han även föräldrapenning för perioden den 14 december 2009–den 21 februari 2010, vilket var en skriftlig bekräftelse på den justering av ansökan som DD muntligen hade gjort den 24 mars.

En handläggare gjorde den 23 april följande anteckningar i ÄHS-journalen. DD har ansökt om hel, respektive en fjärdedels ersättning beräknad på den sjukpenninggrundande inkomsten (SGI), s.k. s-dagar. Av e-post den 14 mars framgår att barnet bor i Polen. DD bor i Sverige och uppfyller därför inte kravet på rumslig kontakt med barnet under de dagar han begärt ersättning. En utredning om barnets skolgång bör göras då barnet fyller 8 år i maj. Handläggaren bedömde att inga utbetalningar kunde göras då ärendet måste utredas vidare beträffande den rumsliga kontakten och att adressen till dotterns skola i Polen skulle begäras från DD för att utreda barnets skolgång.

Handläggaren expedierade den 23 april en skrivelse rubricerad som ett beslut fattat med tillämpning av 20 kap. 2 a § lagen (1962:381) om allmän försäkring (AFL). Enligt skrivelsen hade DD inte rätt till någon ersättning från och med den 14 december 2009 eftersom han inte hade vårdat barnet under den aktuella tiden. I skrivelsen angavs vidare att rätten till föräldrapenning utreddes utifrån uppgifter om att DD arbetade i Sverige, att hans dotter bodde i Polen och att det för rätt till ersättning krävs att en förälder har rumslig kontakt med sitt barn. Av skrivelsen framgick vidare att Försäkringskassan skulle göra en utredning kring dotterns skolgång.

Handläggaren angav i den interna utredningen att hon i syfte att ”få igång” utredningen beslutat att skriva till DD om den rumsliga kontakten och om dotterns skolgång. Skrivelsen skulle också tjäna som en slags kommunikering. Att skrivelsen

utformades som ett beslut förklarade handläggaren med att det saknades en brevmall och handläggarens stöd för att utreda barnets skolgång. I stället för att fritt formulera ett brev använde handläggaren den mall som är avsedd för provisoriska beslut.

DD frågade i ett brev inkommet den 11 maj när han kunde förvänta sig ett beslut i ärendet och önskade skyndsamt besked om det via Internet. DD:s skrivelse tillfördes akten. Någon ytterligare åtgärd vidtogs inte.

DD begärde i ett brev inkommet den 14 maj föräldrapenning för perioden den 30 april–den 10 maj. Samma dag begärde DD omprövning av det provisoriska beslutet den 23 april. Han vände sig i skrivelsen mot att han inte ansetts ha haft rumslig kontakt med sin dotter och mot den långa handläggningen. Han kom även in på att information rörande hans dotter lämnats till FF. DD begärde svar senast den 31 maj. Skrivelsen tillfördes ärendet. Någon ytterligare åtgärd vidtogs inte.

DD:s arbetsgivare kontaktade Försäkringskassan den 28 maj med önskemål om att få bli kontaktad.

Försäkringskassan kontaktade arbetsgivaren per telefon den 10 juni och frågade bl.a. om DD:s arbetstider respektive tjänstledigheter. Detta för att utreda DD:s rumsliga kontakt med dottern BB. Arbetsgivaren begärde att få förfrågan skriftligt.

Försäkringskassan skickade den 11 juni en förfrågan om arbetstid och tjänstledighet till arbetsgivaren. Arbetsgivaren kontaktades den 12 oktober eftersom något svar inte hade kommit till Försäkringskassan. Arbetsgivaren uppgav då att ett intyg om DD:s arbetstid och frånvaro skulle faxas till Försäkringskassan. Arbetsgivaren skickade ett fax den 13 oktober med uppgifter som visade att DD varit ledig under de perioder han begärt föräldrapenning och att han därför uppfyllt kravet på rumslig kontakt med sin dotter.

Den 15 oktober ringde en polsktalande handläggare från Försäkringskassan upp DD för att reda ut om någon föräldrapenning betalats ut av de polska myndigheterna. Uppgiften behövdes för beräkning av ersättningsnivå. DD talade om att någon ersättning inte betalats ut. DD:s uppgifter bedömdes uppenbarligen tillförlitliga varför man valde att inte begära in ett skriftligt intyg.

Försäkringskassan informerade DD om att han endast är berättigad till ersättning beräknad på grundbeloppet på 180 kronor per dag. Försäkringskassan expedierade ett beslut den 22 oktober och ersättning utbetalades enligt begäran.

Handläggningen av ärendet rörande dottern CC

DD:s anmälde föräldrapenning den 23 maj 2010. Den 21 juni begärde han föräldrapenning för tiden den 8–den 15 juni. Ärendet överfördes från Nationellt försäkringscenter (NFC) Göteborg city till NFC Visby den 14 juli. En ny begäran om föräldrapenning inkom den 10 september för tiden den 7–den 30 augusti. Den 14 oktober inkom begäran om föräldrapenning för tiden den 28 september–den 5 oktober.

Försäkringskassan kontaktade den 15 oktober myndigheterna i Polen för att utreda om någon föräldrapenning betalats ut för barnet där. Ersättning ska i sådana fall avräknas från barnets dagar i Sverige. Svar från de polska myndigheterna har ännu inte kommit och ärendet är därför fortfarande under handläggning. Det har i den interna utredningen inte kunnat klarläggas varför man inte valde att tillfråga DD såsom man gjort i fallet med dottern BB.

Försäkringskassans slutsatser

Långsam handläggning och brister i bemötandet

Handläggning av familjeförmånsärenden kräver oftast utredning och kontakt med utländska myndigheter och dessa förhållanden kan inverka fördröjande på handläggningen.

Handläggningstiden i ärendet rörande dottern BB uppgick till 9 månader och handläggningstiden i ärendet rörande dottern CC har hittills uppgått till över 4 månader. Den långa handläggningstiden i ärendet rörande dottern BB beror i allt väsentligt på att handläggningen brustit genom att man inte agerat korrekt och inte återkopplat till DD då han begärt kontakt. Hade DD:s krav på att bli kontaktad hanterats riktigt hade handläggningen kunnat påskyndas. Försäkringskassan beklagar den mycket bristfälliga handläggningen.

Det provisoriska beslutet och hanteringen av skrivelsen med omprövningsbegäran Försäkringskassans skrivelse till DD den 23 april fick formen av ett provisoriskt beslut. Handläggarens avsikt var att skriftligen vända sig till DD för en kompletterande utredning. Istället använde sig handläggaren en felaktig mall för denna åtgärd. Enskilda måste självfallet kunna utgå från att besked som Försäkringskassan lämnar är riktiga. Även om det inte var handläggarens avsikt att meddela ett beslut kunde DD knappast uppfatta saken på annat sätt än att ett beslut hade meddelats. Om DD:s skrivelse den 14 maj 2010 hade hanterats som en omprövningsbegäran skulle felet ha blivit upptäckt och handläggningen rimligen kunnat påskyndas. Försäkringskassan beklagar bristerna i handläggningen.

Sammanblandningen med ett annat ärende

Befattningshavare som har fått förtroendet att behandla sekretessbelagda uppgifter är skyldiga att sköta detta uppdrag med stor noggrannhet och omsorg. Internutredningen har visat att handläggaren inte har levt upp till dessa krav. Omständigheten att det i brevet till FF inte lämnats några uppgifter som kunde identifiera DD eller hans dotter inverkar inte på denna bedömning.

Försäkringskassan ser mycket allvarligt på detta och Försäkringskassan utreder för närvarande vilka åtgärder som kan vidtas vad gäller den enskilda handläggaren.

AA yttrade sig över remissvaret.

Från Försäkringskassan inhämtades att GG var den handläggare som sammanblandade FF:s och DD:s ärenden och därför den 11 februari 2010 sände ett brev rörande BB till FF.

Bedömning

Utlämnandet av uppgifter som kan omfattas av sekretess

Det är av största vikt att den befattningshavare vid en myndighet som fått förtroendet att behandla sekretessbelagda uppgifter sköter sitt uppdrag med erforderlig omsorg och noggrannhet. Befattningshavaren har ett personligt ansvar om han eller hon röjer sekretessbelagda uppgifter.

Av utredningen framgår att Försäkringskassans handläggare GG den 11 februari 2010 sände ett brev till FF. I brevet angavs de perioder för vilka DD ansökt om föräldrapenning för BB samt BB:s födelsedatum. Dessa uppgifter kan ha omfattats av sekretess. Handläggaren har uppgett att det inträffade hade sin grund i att hon råkade sammanblanda FF:s och DD:s ärenden och att hon därför trodde att BB var FF:s dotter. Det inträffade är inte acceptabelt. GG förtjänar allvarlig kritik för den bristande noggrannhet som hon enligt min mening har visat i ärendet.

Utredningen av föräldrapenningärendena

För en stor del av befolkningen är socialförsäkringsersättning, som t.ex. föräldrapenning, av stor betydelse för försörjningen. Det är därför mycket

angeläget att Försäkringskassans handläggning av sådana ärenden sker effektivt och rättssäkert i enlighet med bestämmelserna i bl.a. förvaltningslagen (1986:223). Det innebär bl.a. att varje ärende där någon enskild är part ska handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts (7 § förvaltningslagen).

Försäkringskassan har i remissvaret redogjort för handläggningen av BB:s ärende. Utifrån redogörelsen kan konstateras att DD den 18 januari 2010 inkom med en begäran om föräldrapenning för BB och att Försäkringskassan fattade beslut i ärendet först den 22 oktober 2010, således efter en handläggningstid om nio månader. Den långa handläggningstiden är självfallet inte godtagbar. Det kan konstateras att handläggningen av ärendet präglats av perioder av passivitet. Exempelvis blev ärendet, då DD:s arbetsgivare inte hörde av sig sedan kassan skickat en förfrågan till denne, liggande i fyra månader innan arbetsgivaren kontaktades på nytt.

DD kunde inte uppfylla det s.k. 240-dagarsvillkoret i Polen till följd av att Polen inte var medlem i EU vid BB:s födelse. Trots detta skickade kassans handläggare den 25 februari 2010 en förfrågan till Polen för att utreda saken. Det är naturligtvis inte acceptabelt att Försäkringskassan gör en obefogad förfrågan till annat medlemsland.

Försäkringskassan har en skyldighet att utreda om en förälder har fått en förmån enligt utländsk lagstiftning som motsvarar föräldrapenning. Officiell information från annat land ska därvid inhämtas. Den information som sökanden lämnar är således inte tillräcklig för kassans bedömning. Skäl att underlåta att utreda frågan om ersättning från Polen utgått för BB till hennes mor eller DD fanns därför inte trots den information DD lämnat till kassan. Kassan borde, enligt min mening, ha kontaktat myndigheterna i Polen för att utreda om någon föräldrapenning betalats ut för BB där.

Den 23 maj 2010 inkom DD med anmälan om föräldrapenning för CC. Den 21 juni 2010 begärde han föräldrapenning för tiden den 8–den 15 juni 2010, den 10 september 2010 för tiden den 7–den 30 augusti 2010 och den 14 oktober 2010 för tiden den 28 september–den 5 oktober 2010. Först den 15 oktober 2010 kontaktade Försäkringskassan myndigheterna i Polen för att utreda om någon föräldrapenning betalats ut för barnet där. Enligt min mening borde Försäkringskassan med större skyndsamhet kontaktat myndigheterna i Polen för att utreda frågan.

Sammantaget förtjänar Försäkringskassan kritik för sin hantering av föräldrapenningärendena.

Det provisoriska beslutet den 23 april 2010

Av utredningen framgår att Försäkringskassans handläggare den 23 april 2010 expedierade en skrivelse till DD rubricerad som ett provisoriskt beslut. Av skrivelsen framgick att Försäkringskassan provisoriskt beslutade att DD inte hade rätt till föräldrapenning från och med den 14 december 2009.

Av kassans remissvar framgår att handläggaren har uppgett att skrivelsen skulle tjäna som en slags kommunikering och att den sändes för att ”få igång” utredningen. Skälet till att skrivelsen upprättades efter den mall som är avsedd för provisoriska beslut var att det saknades en brevmall och handläggarstöd för att utreda barnets skolgång. Det inträffade är uppseendeväckande och självfallet inte acceptabelt. Handläggaren borde, då en brevmall för det avsedda syftet saknades, givetvis ha formulerat en skrivelse på egen hand. Försäkringskassan förtjänar kritik för det inträffade.

Hanteringen av DD:s begäran om omprövning av det provisoriska beslutet
Av utredningen framgår att DD i skrivelse den 14 maj 2010 begärde omprövning av det provisoriska beslutet den 23 april 2010. Skrivelsen tillfördes ärendet utan någon vidare åtgärd. Det inträffade är oacceptabelt. Skrivelsen skulle självfallet ha hanterats som en begäran om omprövning. Om skrivelsen hade hanterats som en begäran om omprövning skulle, som Försäkringskassan har anfört, de fel som begåtts ha upptäckts och handläggningen rimligen kunnat påskyndas. Jag är kritisk till kassans hantering av DD:s begäran om omprövning av det provisoriska beslutet.

Bristande tillgänglighet

Av utredningen framgår att DD den 14 mars, den 11 maj och den 14 maj 2010 sökte kontakt med Försäkringskassans handläggare utan att återkoppling skedde. Det inträffade är otillfredsställande. DD borde, i enlighet med Försäkringskassans riktlinjer, ha blivit kontaktad av handläggare inom 48 timmar från det att kontakt söktes med kassan. Försäkringskassan förtjänar kritik för sin underlåtenhet i detta avseende.

Övrigt

Vad AA anfört i övrigt ger inte anledning till något uttalande.

Ärendet avslutas.