

Försäkringskassan får allvarlig kritik för långsam handläggning i samband med utredning av försäkringstillhörighet

Beslutet i korthet: AA lämnade uppgifter om svensk försäkringstillhörighet till Försäkringskassan den 1 december 2016. Hon ansökte samtidigt om barnbidrag. I beslutet konstateras att det dröjde två månader innan utredningen påbörjades och att försäkringstillhörigheten inte fastställdes förrän efter drygt ett år. Den oacceptabelt långa handläggningstiden berodde främst på Försäkringskassans brist på aktivitet. I beslutet noteras vidare att JO samma dag har fattat totalt sex beslut där Försäkringskassan kritiserats för långsam handläggning i ärenden om försäkringstillhörighet. JO har för avsikt att följa utvecklingen på området.

Anmälan

I en anmälan till JO den 9 oktober 2017 klagade AA på Försäkringskassan och anförde bl.a. följande: Hon flyttade från Storbritannien till Sverige i augusti 2016. Hon har varit i kontakt med Försäkringskassan flera gånger och har nu väntat på barnbidrag i tio månader.

Utredning

Anmälan remitterades till Försäkringskassan som i sitt remissvar anförde följande:

Den 1 december 2016 kom AA in med blankett *Uppgifter för utredning av försäkringstillhörighet*. AA uppgav bland annat att hon hade flyttat till Sverige tillsammans med sitt barn för att bosätta sig och arbeta i landet. AA bifogade även en skrivelse där AA:s make gav henne rätt att söka barnbidrag i Sverige.

Den 30 januari 2017 besökte AA Försäkringskassans servicekontor i Uppsala och frågade när de trodde att ett beslut kunde fattas i hennes ärende.

Den 4 februari påbörjades utredningen av AA:s försäkringstillhörighet. Utredaren skickade en begäran om komplettering till AA avseende uppgifter om hennes sysselsättning och vistelse i Sverige. Utredaren begärde även att AA senast den 20 februari skulle komma in med ett intyg om när hennes socialförsäkringsskydd hade upphört i Storbritannien.

Den 7 februari kom ett dokument in rörande AA:s taxeringsuppgifter i Storbritannien. Handlingen tillförde inte ärendet någon information av relevans för den vidare handläggningen. Bevakningen av ärendet kvarstod därför.

Den 15 mars skickade utredaren en påminnelse till AA avseende begäran om komplettering. Samtidigt skickade utredaren en förfrågan till HR Revenue and Customs i Storbritannien för att kontrollera när AA:s socialförsäkringsskydd upphört i landet. Senare samma dag lämnade AA kompletterande uppgifter till servicekontoret i Uppsala. Utredaren bedömde att svaret från HR Revenue and Customs behövde inväntas innan bedömning kunde ske avseende när AA skulle anses omfattad av socialförsäkringen i Sverige.

Den 20 mars lade utredaren en bevakning på ärendet till den 15 maj. Detta med anledning av uppgifterna som väntades från HR Revenue and Customs.

Den 15 maj skickade utredaren en påminnelse till HR Revenue and Customs, eftersom några handlingar inte hade kommit in. En ny bevakning lades till den 10 juli.

Den 26 juli ringde AA till Försäkringskassans kundcenter och meddelade att hon hade talat med HR Revenue and Customs, som uppgett att de inte hade tagit emot några brev från Försäkringskassan. AA bad att få information om till vilken adress Försäkringskassan hade skickat handlingarna. AA ville även få veta om hon själv kunde begära ut intyget från HR Revenue and Customs och om det fanns något hon kunde göra för att påskynda handläggningen av ärendet. AA uppgav att hon ville bli kontaktad.

Den 27 juli ringde en kollega till den ansvariga utredaren upp AA och lämnade information om adress och telefonnummer till HR Revenue and Customs. Kollegan informerade även AA om att Försäkringskassan behövde ett intyg med uppgift om när AA:s socialförsäkringsskydd hade upphört i Storbritannien.

Den 21 augusti ringde AA återigen till Försäkringskassans kundcenter. Hon uppgav att hon varit i kontakt med HR Revenue and Customs, som sagt att de hade skickat de begärda handlingarna till Försäkringskassan två gånger. Utredaren på HR Revenue and Customs hade sagt att de inte skulle svara på någon ytterligare förfrågan om inte Försäkringskassan kontaktade dem direkt. AA önskade därför att utredaren skulle kontakta den brittiska myndigheten för att begära in uppgifterna eller att utredaren skulle kontakta AA först.

Den 9 oktober ringde AA på nytt till Försäkringskassans kundcenter och meddelade samma sak som vid det förra samtalet. AA uppgav även att hon informerade sin utredare om detta i augusti och att utredaren sagt att denne skulle kontakta HR Revenue and Customs. AA ville veta varför ingenting hade gjorts i ärendet sedan augusti och uppgav att hon ville bli kontaktad av utredaren.

Den 17 november ringde en kollega till den ansvariga utredaren till HR Revenue and Customs och fick information om att de begärda handlingarna hade skickats två gånger till Försäkringskassan. Informationen kunde inte lämnas per telefon, varför handlingarna skulle skickas på nytt. Kollegan ringde även upp AA för att upplysa om att hon varit i kontakt med HR Revenue and Customs och att de skulle skicka handlingarna igen.

Den 4 december kom handlingarna in från HR Revenue and Customs. Den 5 december fattade utredaren beslut om AA:s försäkringstillhörighet.

Försäkringskassans slutsatser

Försäkringskassan konstaterar att det dröjde drygt två månader innan utredningen om AA:s försäkringstillhörighet påbörjades. Fördröjningen berodde på hög arbetsbelastning, vilket förklarar men inte ursäktar den fördröjda handläggningen.

Försäkringskassan konstaterar vidare att handläggningen i ärendet delvis varit passiv. Efter att någon komplettering inte kommit in från AA den 20 februari skickade utredaren inte någon påminnelse om detta förrän en knapp månad senare. Även efter begärd komplettering den 15 maj dröjde det mycket lång tid innan någon åtgärd vidtogs efter att tidsfristen passerat. Inte förrän den 17 november kontaktade Försäkringskassan återigen HR Revenue and Customs för att få de begärda

uppgifterna. Detta trots att AA själv vid flera tillfällen innan dess varit i kontakt med Försäkringskassan med anledning av ärendet.

Trots att en del av fördröjningen av ärendets handläggning berodde på omständigheter som Försäkringskassan inte själv kunde styra över, konstaterar Försäkringskassan att man inte varit tillräckligt aktiv i utredningen. Vidare har AA inte under handläggningens gång på Försäkringskassans eget initiativ fått information om att handläggningen av olika anledningar blivit fördröjd. Inte heller har utredaren eller någon annan anställd kontaktat AA i samband med AA:s önskemål om detta den 21 augusti och den 9 oktober. Försäkringskassan beklagar djupt att handläggningen dragit ut på tiden och de olägenheter detta medfört för AA. Försäkringskassan beklagar även bristerna i kontakten med AA och den information hon fått.

AA tar även upp att hon vid två tillfällen under våren 2017 varit i kontakt med Försäkringskassans servicekontor i Uppsala och då ska ha fått information om att handlingar inväntades från HR Revenue and Customs. Några sådana kontakter finns inte journalförda. Försäkringskassan har ingen anledning att ifrågasätta AA:s uppgifter om att dessa kontakter ägt rum. Vidare tar AA upp att hon i september varit i kontakt med utredaren och att utredaren då ska ha sagt att hon snarast skulle kontakta den brittiska myndigheten. Vid samtalet med Försäkringskassan den 9 oktober ska AA dock ha uppgett att kontakt med utredaren skett i augusti. Oaktat vilken månad det rörde sig om finns heller inte någon sådan kontakt journalförd i ärendet. Utredaren har uppgett att hon har ett svagt minne av att ha talat med AA. Utredaren minns att AA ville att Försäkringskassan skulle kontakta HR Revenue and Customs. Utredaren har uppgett att hon kan ha sagt att hon skulle kontakta myndigheten, men minns inte att hon ska ha lovat att återkomma till AA. Av Försäkringskassans utredning har inte framkommit annat än att efter detta samtal togs kontakt med den brittiska myndigheten först den 17 november. Utredaren hade under den aktuella tidsperioden en hög arbetsbelastning och kunde på grund av detta inte prioritera ärendet. Försäkringskassan konstaterar dock att det dröjt en oacceptabelt lång tid till dess att HR Revenue and Customs kontaktades med anledning av AA:s kontakt med utredaren i augusti eller september. Händelsen kan inte förklaras på annat sätt än med hög arbetsbelastning, vilket som tidigare nämnts inte är en ursäkt för en lång handläggningstid. Av utredningen framgår också att dokumentationen i ärendet inte har varit fullständig. Kontakterna med AA borde ha dokumenterats, även om dessa inte skulle ha tillfört ärendet något i sak.

Samtal har förts med utredaren rörande de aktuella bristerna under handläggningens gång. Samtliga utredare vid avdelningen har uppmärksammats både skriftligen och muntligen om bland annat vikten av att kontakta enskilda skyndsamt när de vill ha information om sitt ärende samt att känna av en enskilds eventuella behov av kontakt under utredningen. En kollega till utredaren har även vid samtalet med AA den 17 november bett om ursäkt för den långa handläggningstiden. Försäkringskassan arbetar löpande med att förbättra tillgängligheten i kontakten mellan myndigheten och de försäkrade. Den aktuella avdelningen har även haft overtidsinsatser vid perioder med hög arbetsbelastning. Detta i syfte att minska balanserna.

AA gavs tillfälle att yttra sig över remissvaret.

Bedömning

Frågan om försäkringstillhörighet är grundläggande för den enskilde. Den som genom bosättning eller arbete är försäkrad i Sverige har, om övriga villkor är uppfyllda, rätt till olika förmåner från den svenska socialförsäkringen. Rätten till socialförsäkringsförmåner kan vara avgörande för den enskildes möjlighet att försörja sig och sin familj. Det är därför mycket angeläget att Försäkringskassans handläggning sker snabbt, effektivt och rättssäkert i enlighet med bestämmelserna i bl.a. förvaltningslagen.

Av utredningen framgår att AA lämnade uppgifter om svensk försäkringstillhörighet till Försäkringskassan den 1 december 2016. Hon ansökte samtidigt om barnbidrag. Det dröjde två månader innan utredningen påbörjades, och när den väl kom igång var Försäkringskassan inte tillräckligt aktiv i sina kontakter med bl.a. den utländska myndigheten. Beslutet om AA:s försäkringstillhörighet fattades den 5 december 2017 och således först efter drygt ett år.

JO har vid flera tidigare tillfällen kritiserat Försäkringskassan för långa handläggningstider i ärenden med utlandsanknytning och bl.a. konstaterat att dröjsmålet ofta berott på svårigheter att få in nödvändigt material från utländska myndigheter (se t.ex. JO 2015/16 s. 535). Den oacceptabelt långa handläggningstiden i AA:s ärende berodde dock till största delen på Försäkringskassans egen brist på aktivitet. Försäkringskassan har vidare medgett att det har förekommit brister i dokumentationen och att informationen till AA inte varit tillräcklig. Jag är mycket kritisk till det som har kommit fram.

Försäkringskassan har i remissvaret angett hög arbetsbelastning som orsaken till den långa handläggningstiden. Av remissvaret framgår vidare att myndigheten har vidtagit åtgärder för att komma tillrätta med de långa handläggningstiderna. Jag ser positivt på att Försäkringskassan vidtagit åtgärder men kan konstatera att myndighetens ansträngningar hittills inte varit tillräckliga och att problemen kvarstår.

Jag har i ett beslut tidigare i år (dnr 803-2017) och i ytterligare fem beslut i dag (dnr 1521-2018, 1652-2018, 2181-2018, 3086-2018 och 4714-2018) kritiserat Försäkringskassan för långsam handläggning i ärenden om försäkrings-tillhörighet. Hos JO finns dessutom ett flertal pågående ärenden om samma sak. Situationen är således mycket bekymmersam. JO kommer att följa utvecklingen och utfallet av Försäkringskassans åtgärder.

Ärendet avslutas.