

Stf justitieombudsmannen
Cecilia Nordenfelt**Allvarlig kritik mot Försäkringskassan för långsam handläggning i ärenden om försäkringstillhörighet och EU-familjeförmåner (barnbidrag)**

Beslutet i korthet: AA ansökte om EU-familjeförmåner i form av barnbidrag den 4 februari 2016. Den 18 mars 2016 lämnade han även in uppgifter för utredning av sin frus, BB, försäkringstillhörighet. Ärendet om försäkringstillhörighet påbörjades inte förrän efter fyra och en halv månad. Sedan BB den 18 augusti 2016 bedömts ha försäkringstillhörighet i Sverige dröjde det till den 6 februari 2017 innan Försäkringskassan agerade och fattade beslut i AA:s ärende. JO konstaterar att den långa handläggningstiden inte berodde på sådana svårigheter att få in handlingar från utlandet som JO tidigare uppmärksammat i utlandsanknutna ärenden, utan på Försäkringskassans egen brist på aktivitet.

Anmälan

I en anmälan till JO klagade AA på Försäkringskassan och anförde att han och hans fru hade väntat i ett år på att få barnbidrag för sina tre barn.

Utredning

Anmälan remitterades till Försäkringskassan som i sitt remissvar anförde följande.

Utredning

Den 4 februari 2016 kom det in en ansökan om barnbidrag till Försäkringskassan från AA. Den 25 februari tittade en handläggare på ärendet för första gången och skickade det vidare till aktuell enhet för EU-familjeförmåner. Handläggaren påminde enheten för EU-familjeförmåner om ansökan den 7 mars. Den 11 mars skapade enheten för EU-familjeförmåner ett ärende angående den aktuella ansökan.

AA besökte ett av Försäkringskassans servicekontor den 18 mars och undrade över ansökan om barnbidrag. Han lämnade dessutom in kompletterande handlingar. Bland annat lämnade han in blanketten "Uppgifter för utredning av försäkringstillhörighet" för sin fru BB. Hanteringen av AA:s EU-familjeförmånsärende och BB:s ärende om försäkringstillhörighet pågick parallellt.

Den 29 juli kontaktade en vän till BB Försäkringskassan och frågade hur det gick med barnbidragsärendet. Kundcenter informerade BB:s vän om att ärendet

om försäkringstillhörighet inte var klart. Den 1 augusti påbörjades handläggningen av BB:s ärende genom att en utredare skickade en begäran om komplettering till henne och bad om ett intyg från Polen som kunde visa att hennes försäkringstillhörighet i Polen hade upphört. BB kom in med ett intyg den 17 augusti.

Den 18 augusti bedömde Försäkringskassan att BB omfattades av svensk socialförsäkring genom bosättning från och med den 10 juni 2015. Utredaren av försäkringstillhörighet skapade då ett barnbidragsärende på BB. Barnbidrags-handläggaren gjorde en koppling från barnbidragsärendet till AA:s ärende om EU-familjeförmån den 9 september.

Den 3 februari 2017 besökte AA Försäkringskassans servicekontor i Karlskoga och bad om att bli kontaktad snarast av utredare. Utredaren av EU-familjeförmåner ringde upp AA, den 6 februari och meddelade att AA skulle få ett beslut om beviljande av barnbidrag från och med januari 2016 för sina tre barn. Han fick också information om att han skulle få ett avslag för tid innan januari 2016 på grund av att AA och hans fru under denna tid inte arbetade i Sverige och att deras barn då ansågs vara bosatta i Polen. Beslutet om barnbidrag fattades samma dag.

Försäkringskassans slutsatser

Försäkringskassan kan konstatera att myndigheten inte har handlagt ärendena om EU-familjeförmåner, försäkringstillhörighet och barnbidrag så enkelt och snabbt som möjligt.

Handläggningen av BB ärende om försäkringstillhörighet påbörjades först fyra och en halv månad efter det att ansökan kom in. En förklaring, men ingen ursäkt, är att den aktuella enheten hade långa handläggningstider på grund av höga balanser. Från det att handläggningen påbörjades hanterades dock ärendet skyndsamt. Det är dock oacceptabelt att det tog så lång tid innan handläggningen inleddes och Försäkringskassan beklagar detta.

När det gäller utredningen av EU-familjeförmåner har den inte heller varit tillräckligt aktiv. Beslut borde ha fattats i anslutning till ställningstagandet om BB försäkringstillhörighet. Försäkringskassan beklagar även detta.

Enheterna för EU-familjeförmåner har under en längre tid haft problem med att handläggningstiderna är långa. Enheterna har arbetat aktivt med att minska sina ärendebalanser och att bli mer effektiva. Försäkringskassan har anställt flera nya utredare till enheterna och har även koncentrerat handläggningen till två orter i stället för tre. Enheterna har också infört en tydligare gemensam produktionsstyrning och förbättrat sina rutiner.

AA gavs tillfälle att yttra sig över remissvaret.

Bedömning

För en stor del av landets befolkning är socialförsäkringsförmåner, t.ex. barnbidrag, av avgörande betydelse för försörjningen. Det är därför mycket angeläget att Försäkringskassans handläggning sker effektivt och rättssäkert i enlighet med bestämmelserna i bl.a. förvaltningslagen (1986:223).

Av utredningen framgår att AA ansökte om EU-familjeförmåner (barnbidrag) den 4 februari 2016. Den 18 mars 2016 lämnade AA även in uppgifter för utredning av sin frus, BB, försäkringstillhörighet. Det ärendet påbörjades inte förrän den 1 augusti 2016 då Försäkringskassan bad BB intyga att hon inte hade försäkringstillhörighet i sitt tidigare hemland. Det efterfrågade intyget kom in till Försäkringskassan den 17 augusti 2016 och dagen därpå gjorde myndigheten bedömningen att BB omfattades av svensk socialförsäkring. Några åtgärder i ärendet om barnbidrag vidtogs emellertid inte förrän i början av februari 2017

då AA på eget initiativ besökte Försäkringskassan.

Beslut i ärendet fattades den 6 februari 2017, dvs. ett år efter att AA hade kommit in med sin ansökan.

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). I det här ärendet lämnades den nödvändiga utländska handlingen in av BB drygt två veckor efter att den hade begärts. Den oacceptabelt långa handläggningstiden i BB:s och AA:s ärenden berodde istället Försäkringskassans egen brist på aktivitet. Jag är mycket kritisk till det som har kommit fram.

Ärendet avslutas.