

Arbetsförmedlingen får allvarlig kritik för passiv och bristfällig handläggning i ett ärende som gäller en person med funktionsnedsättning

Beslutet i korthet: En man som skrev in sig hos Arbetsförmedlingen i juni 2021 uppmanades att lämna in ett medicinskt underlag för att styrka sin funktionsnedsättning. Av underlaget, som kom in i oktober 2021, framgick att han inte klarade av att söka arbete på egen hand. Han kontaktade även Arbetsförmedlingen vid flera tillfällen och bad om hjälp. Han fick dock ingen hjälp från myndigheten, varken med att söka arbete eller aktivitetsrapportera. Inte heller reviderades hans handlingsplan. I stället fick han beslut om varning samt krav på återbetalning från sin arbetslöshetskassa eftersom han misskött sitt arbetssökande.

Personer med funktionsnedsättning kan ha särskilda svårigheter både att söka arbete och att bevaka sina intressen hos Arbetsförmedlingen. För att den enskilde ska få tillgång till rätt insatser och för att onödigt lång arbetslöshet ska kunna undvikas, är det enligt JO väsentligt att Arbetsförmedlingen snabbt utreder och bedömer om den enskilde har en sådan funktionsnedsättning som ger rätt till stödinsatser. Myndigheten kan behöva anpassa sitt bemötande och sina hjälpinsatser enligt 6 § förvaltningslagen till den enskildes förmåga och förutsättningar. Det kan innebära en längre gående serviceskyldighet i förhållande till personer med funktionsnedsättning, t.ex. kan ett personligt möte behöva hållas.

Arbetsförmedlingens passivitet gjorde att det tog sju månader från det att den enskilde skickade in det medicinska underlaget till dess att han fick en funktionshinderkod registrerad. JO kritiserar den passiva handläggningen. Om kraven på service- och utredningsskyldighet hade uppfyllts av myndigheten, skulle den enskildes behov av extra stöd ha uppmärksammats tidigare. Sanktioner från arbetslöshetskassan skulle då ha kunnat undvikas. Bestämmelsen om väsentlig försening i 11 § förvaltningslagen är inte tillämplig i ärenden om inskrivning vid Arbetsförmedlingen eftersom sådana ärenden inte ska avgöras av myndigheten. Däremot anser JO att det är lämpligt att myndigheten, om handläggningen drar ut på tiden, informerar den enskilde om detta inom ramen för sin serviceskyldighet.

Arbetsförmedlingen kritiseras även för brister i tillgänglighet och service samt brister i dokumentationen. Sammanfattningsvis får myndigheten allvarlig kritik.

Anmälan

I en anmälan som kom in till JO den 4 juli 2022 framförde BB klagomål mot Arbetsförmedlingen. Han klagade på brister i myndighetens service och tillgänglighet. Av anmälan framgick att BB inte hade kunnat nå myndigheten trots att han försökt kontakta den via telefon, e-post och chattfunktion. Han hade inte fått hjälp och stöd med anledning av sin funktionsnedsättning. Inte heller hade myndigheten beaktat det läkarintyg som han skickat in. Trots uppgifterna i läkarintyget blev han återbetalningsskyldig till arbetslöshetskassan (Hotell- och restauranganställdas a-kassa, HRAK) på grund av felaktiga uppgifter från Arbetsförmedlingen. BB bifogade beslutet om återbetalningsskyldighet daterat den 16 juni 2022. Han klagade även på bristande dokumentation.

Utredning

Inledningsvis hämtade JO in BB:s akt från Arbetsförmedlingen. Därefter begärde JO att Arbetsförmedlingen skulle yttra sig över vad som framkommit i BB:s anmälan. JO ställde även ett antal frågor. Myndigheten skulle även redogöra för vilken hjälp en arbetssökande med funktionsnedsättning kan förvänta sig. I sitt remissvar uppgav Arbetsförmedlingen följande (fotnoter och bilagor har utelämnats här).

Arbetsförmedlingens utredning

Av handlingarna i utredningen framgår bl.a. följande

Den 9 juni 2021 besökte BB Arbetsförmedlingens kundtorg i Solna och fick där hjälp med att skriva in sig som arbetssökande. Han fick med sig en kallelse till ett första planeringssamtal den 16 juni 2021. Vid planeringssamtalet den 16 juni upprättades en handlingsplan där det framgick att BB kunde erbjudas fördjupat samtal efter att han lämnat in medicinskt underlag till Arbetsförmedlingen. Det framgick också av handlingsplanen att BB skulle redovisa sina jobbsökaraktiviteter genom att skicka in en aktivitetsrapport varje månad.

Den 31 augusti 2021 kontaktade BB Arbetsförmedlingen genom att ringa till enheten Personligt distansmöte (PDM). Han ville ha kontakt med arbetsförmedlare på det lokala kontoret Stockholm Stad City Vällingby, då han försökt få kontakt med dem via mejl till funktionsbrevlåda och telefon men utan resultat. Han fick då kontaktuppgifter till arbetsförmedlare på kontoret.

Den 18 oktober inkom läkarintyg som beskriver BB:s funktionsnedsättningar till Arbetsförmedlingen City Stockholm Vällingby.

Den 19 oktober besökte BB Kundtorget och meddelade att han ville bli uppringd. Handläggare på Kundtorget ringde upp samma dag och BB uppgav då att han ville bli uppringd vid annat tillfälle och att han skulle återkomma med tid som passade för nytt samtal.

Den 2 november skickade BB åter in läkarintyget via mejl till lokalkontoret och uppgav att han var angelägen om att träffa en handläggare i ett fysiskt möte. Han uppgav att han hade blivit hänvisad mellan olika kontor, hemsida och chatt och att han blev mer och mer förvirrad och behövde stöd från Arbetsförmedlingen.

Den 4 november mejlade BB lokalkontoret angående två meddelanden han fått rörande information som Arbetsförmedlingen skickat till a-kassan. Han önskade träffa en handläggare för att reda ut ett missförstånd.

Den 5 maj 2022 skickade Arbetsförmedlingen en kallelse om telefonmöte till BB. Detta ändrades sedan till ett fysiskt möte på plats den 12 maj då BB önskade det. Av daganteckningar framgår att en kod för funktionsnedsättning registrerades den 12 maj. I övrigt framgår inte av daganteckningar vad som sades och handlingsplanen uppdaterades inte.

Den 8 juli 2022 mejlade BB till Arbetsförmedlingen Stockholm Stad City där han lyfte sitt missnöje med hur hans ärende hanterats, återkravet från a-kassan samt efterfrågade en personlig kontakt för att diskutera en utbildning till hovslagare som han är intresserad av. Arbetsförmedlingen svarade honom samma dag med uppmaning att ta kontakt med Arbetsförmedlingen Kundrelationer angående missnöje med handläggningen av ärendet.

Arbetsförmedlingen Stockholm Stad City Vällingby har yttrat sig och fört fram bl. a. följande:

Den 14 januari 2022 skrev BB i sin aktivitetsrapport att han arbetade deltid vilket granskades av EGK den 21 januari 2022. A-kassan hämtade detta meddelande som även visade på att han inte sökte arbete aktivt. Det lokala kontoret skickade frågor via e-post om i vilken omfattning BB arbetade och att han kunde ringa PDM eller mejla kontoret med svaret, vilket han inte gjorde. Den 5 maj 2022 mejlade BB in att han ville ha ett möte och att Arbetsförmedlingen är omöjliga att nå. Sökande hade då inte svarat på mejl som gått ut från kontoret den 28 april 2022 förrän en vecka senare.

Avsaknad av centrala system för att skicka in medicinska underlag samt avsaknad av centrala kvalitetssäkrade svar till arbetssökande som mejlar och skickar in underlag samt alla öppna kommunikationskanaler in till Arbetsförmedlingen med ibland oklar ansvarsfördelning innebär att även mycket enkla ärenden som detta (arbetssökande deltog ej i program) är svåra att följa och överblicka. De inblandade är mycket erfarna arbetsförmedlare och har gjort så gott de kunnat.

Enheten Riktade insatser har yttrat sig och fört fram följande avseende vilken hjälp en sökande med funktionsnedsättning kan förvänta sig från Arbetsförmedlingen samt frågan om formen för möten och kontakter ska anpassas efter den arbetssökandes behov.

Arbetsförmedlingen har ett särskilt uppdrag att stödja arbetssökande med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga. Ett viktigt verktyg som Arbetsförmedlingen har till sitt förfogande för att stödja personer med funktionsnedsättning att få och behålla ett arbete är de insatser som regleras i förordning (2017:462) om insatser för personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga. En funktionsnedsättning ska styrkas genom ett medicinskt underlag eller annat godkänt underlag.

När en arbetssökande informerar Arbetsförmedlingen att hen har en funktionsnedsättning eller om myndigheten får indikationer på detta, ska myndigheten utreda och bedöma om och på vilket sätt funktionsnedsättningen påverkar individens förmåga att arbeta. Arbetsförmedlingen behöver utreda och bedöma den arbetssökandes förmåga att arbeta med hänsyn till funktionsnedsättningen så tidigt som möjligt efter inskrivning på myndigheten.

Med utgångspunkt från utredningsresultatet tar myndigheten, tillsammans med individen, ställning till vilka stöd och insatser som skapar förutsättningar för individen att arbeta.

Medarbetarna i teamen handlägger ärenden från hela regionen, det vill säga arbetar geografiskt obundet och använder distansteknik i möte med arbetsökande. Vid behov kan också fysiska möten genomföras. Det är inte ett krav att arbetsökande har ett medicinskt underlag för att dess ärende ska kunna slussas till teamen.

Enligt Arbetsförmedlingens kundstrategi ska arbetsökande få tillgång till stöd i den kanal som passar personen bäst. Digitala alternativ och självservice erbjuds i första hand, men en bedömning ska göras om eventuell mötesbokning i dialog med den arbetsökande. Den arbetsökandes behov ska styra huruvida ett möte ska bokas eller om behoven kan tillgodoses på något annat sätt.

Arbetsförmedlingens riktlinjer och stöd

I Arbetsförmedlingens handläggarsöd Funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga – utredning och registrering av kod för uppgift om funktionsnedsättning (AFHS 24/2011 Version 7.0), framgår bland annat följande: [---] För det fall en funktionsnedsättning har identifierats ska den arbetsökandes arbetsförmåga och arbetsförutsättningar, möjligheter och begränsningar med hänsyn till funktionsnedsättningen bedömas.

I Arbetsförmedlingens handläggarsöd Aktivitetsrapportering (AFHS 2/2016, version 12.0), framgår att om den arbetsökande inte lämnar in sin aktivitetsrapport till Arbetsförmedlingen inom utsatt tid, skickas automatiskt ett meddelande till a-kassan och information om meddelandet till den arbetsökande. A-kassan utreder och beslutar om händelsen ska leda till varning eller avstängning från rätt till ersättning. Syftet med aktivitetsrapporten är dels att säkerställa att den arbetsökande söker lämpliga arbeten, dels att identifiera personer som kan behöva extra stöd i sitt arbetsökande. Enheten Granskning och kontroll ansvarar för att granska aktivitetsrapporten utifrån ett kontrollperspektiv och arbetsförmedlare ska använda rapporten ur ett stödjande perspektiv. När man som arbetsförmedlare följer upp aktivitetsrapporten ska man bedöma om det finns behov av att boka in ett möte eller ta kontakt med den arbetsökande med anledning av det som framgår i aktivitetsrapporten.

Arbetsförmedlingens slutsatser

Av utredningen framgår att en handläggare på Arbetsförmedlingen försökte nå BB den 19 oktober 2021 i samband med att han lämnat in medicinska underlag till myndigheten. BB hade då inte möjlighet att ta samtalet utan bad handläggaren återkomma. BB skickade sedan in de medicinska underlagen på nytt via mejl i början av november 2021 och uttryckte i samband med det att han behövde stöd från Arbetsförmedlingen. Det verkar inte ha uppmärksammats av någon på myndigheten. Det dröjde i stället till maj 2022 innan han fick en tid för samtal. Enheten Stockholm Stad City Vällingby har anfört att man på grund av en hög eftersläpning i stöd till funktionsnedsatta, bland annat på grund av Coronapandemin, inte haft möjlighet att erbjuda personliga möten i den utsträckning man hade behövt göra. Man borde ha informerat BB om det, för att tydliggöra att det var långa väntetider och att ett samtal med handläggare skulle dröja (11 § FL).

Enligt vad en arbetsökande med funktionsnedsättning kan förvänta sig i stöd från Arbetsförmedlingen så behöver man utreda och bedöma personens förmåga att arbeta med hänsyn till funktionsnedsättningen så tidigt som möjligt efter inskrivning på myndigheten. Det har man inte gjort i BB:s ärende då Arbetsförmedlingen ännu inte har påbörjat någon utredning, inte heller efter vad som framkom om funktionsnedsättningen vid samtalet den 12 maj 2022. Fördröjningen har haft betydelse för handläggning av ärendet och Arbetsförmedlingen har inte påbörjat utredning av ärendet i enlighet med 23 § FL.

När det gäller återkravet från HRAK så bör man kunna utgå ifrån att om Arbetsförmedlingen uppfyllt kraven på service (6 § FL) och utredning (23 § FL) i tid så borde någon ha uppmärksammat att BB behövde extra stöd i sitt arbetssökande utifrån det han redovisade i sina aktivitetsrapporter. Den ursprungliga handlingsplanen, att BB skulle söka arbete på egen hand och rapportera sökta arbeten, borde ha reviderats i samband med att medicinskt underlag inkom.

Av FL framgår att Arbetsförmedlingen har ett dokumentationsansvar vid ärendehandläggning vilket innebär att uppgifter av betydelse ska dokumenteras. I myndighetens handbok Förvaltningsrätt förklaras även vikten av dokumentation som grundläggande vid ärendehandläggning. Det finns ingen dokumentation av vad som sades och planerades vid samtalet den 12 maj 2022.

Med detta yttrande lämnar Arbetsförmedlingen till JO att ta ställning i ärendet.

BB fick möjlighet att kommentera remissvaret.

Rättslig reglering

En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål. Detta framgår av 6 § förvaltningslagen (2017:900), FL.

Enligt 7 § första stycket FL ska en myndighet vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas.

Vidare följer det av 9 § första stycket FL att ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts.

Om en myndighet bedömer att avgörandet i ett ärende som har inletts av en enskild part kommer att bli väsentligt försenat, ska myndigheten enligt 11 § FL underrätta parten om detta. I en sådan underrättelse ska myndigheten redovisa anledningen till förseningen.

Enligt 23 § FL ska en myndighet se till att ett ärende blir utrett i den omfattning som dess beskaffenhet kräver. En enskild part som inleder ett ärende ska medverka genom att så långt som möjligt ge in den utredning som parten vill åberopa till stöd för sin framställning. Om det behövs ska myndigheten genom frågor och påpekanden verka för att parten förtydligar eller kompletterar framställningen.

Dokumentationsskyldigheten regleras i 27 § FL. En myndighet som får uppgifter på något annat sätt än genom en handling ska snarast dokumentera dem, om de kan ha betydelse för ett beslut i ärendet. Det ska framgå av dokumentationen när den har gjorts och av vem.

I 1 § förordningen (2017:462) om särskilda insatser för personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga (programförordningen) finns en uppräknning av de särskilda insatser som kan beviljas. Sådana insatser är bl.a. särskild stödperson för introduktion och uppföljning (SIUS), lönebidrag och

skyddat arbete. Programmet riktar sig till personer som har en funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga och som till följd av detta har behov av stöd för att stärka sina möjligheter att få eller behålla ett arbete. Syftet med programmet är att kompensera för nedsättningen i arbetsförmåga och stärka möjligheten att få eller behålla ett arbete.

Enligt 11 § första stycket programförordningen får Arbetsförmedlingen utse en särskild stödperson för introduktion och uppföljning åt en person som behöver extra stöd och träning i inledningsskedet av en anställning eller under arbetspraktik som föregår en anställning. Stödet får lämnas i längst 6 månader under introduktion. Det får också lämnas under uppföljningen av en anställning.

Bedömning

Hjälp till personer med funktionsnedsättning

Arbetsförmedlingen har ett särskilt ansvar för att stödja arbetssökande med funktionsnedsättning. Den som har en sådan nedsättning som innebär en påverkan på arbetsförmågan och som till följd av detta har behov av stöd för att stärka sina möjligheter att få eller behålla ett arbete, kan beviljas de särskilda insatser som anges i 1 § programförordningen. Förutsättningen för att ta del av sådana insatser är, enligt *Arbetsförmedlingens handläggarstöd* (Af-2020/0049 8695, avsnitt 2 och avsnitt 4), att den enskilde styrker funktionsnedsättningen med ett medicinskt underlag och att myndigheten bedömer att nedsättningen har påverkan på arbetsförmågan. För att den enskilde ska få tillgång till rätt insatser och för att onödigt lång arbetslöshet ska kunna undvikas, är det därför väsentligt att Arbetsförmedlingen snabbt utreder och bedömer om den enskilde har en sådan funktionsnedsättning som ger rätt till stödinsatser.

Personer med funktionsnedsättning kan ha särskilda svårigheter både att söka arbete och att bevaka sina intressen hos Arbetsförmedlingen. Det kan exempelvis gälla svårigheter med att hålla kontakt med myndigheten, att besvara frågor, att skaffa fram och skicka in rätt handlingar eller på annat sätt driva sitt ärende framåt. Myndigheten kan behöva anpassa sitt bemötande och sina hjälpinsatser enligt 6 § FL till den enskildes förmåga och förutsättningar. Det kan innebära en längre gående serviceskyldighet i förhållande till personer med funktionsnedsättning. Det kan också medföra att formerna för möten och kommunikationsvägar behöver anpassas (jfr JO 2020/21 s. 428). Myndighetens utredningskyldighet enligt 23 § FL kan också behöva vara mer omfattande när den enskildes förmåga att bevaka sina intressen är begränsad i något avseende.

Utredning och bedömning av funktionsnedsättningen och på vilket sätt den påverkar den enskildes möjligheter att söka och få arbete, behöver genomföras så snart som möjligt efter att han eller hon skrivit in sig hos Arbetsförmedlingen. När ett medicinskt underlag har kommit in, behöver Arbetsförmedlingen bedöma om det är tillräckligt och vilka insatser den enskilde kan behöva med anledning av sin funktionsnedsättning. Det är också viktigt att bedömningen dokumenteras så att den enskilde vid behov får en funktionshinderkod

registrerad och en aktuell handlingsplan upprättad. Naturligtvis behöver den enskildes stödbehov och eventuella anpassningar framgå av dokumentationen.

Jag har på senare tid fått in flera anmälningsärenden där arbetssökande med funktionsnedsättning har klagat på att de inte har fått tillräcklig hjälp med att få fram medicinskt underlag eller på att registreringen av en funktionshinderkod har dröjt. Jag har därför beslutat att granska detta ärende. (Se även JO:s beslut i ärende dnr 3476-2022.)

Utredningen av BB:s funktionsnedsättning

I nära anslutning till att BB skrev in sig hos Arbetsförmedlingen i juni 2021 hölls ett planeringsmöte och en handlingsplan upprättades. Han fick information om möjligheten till extra stöd vid funktionsnedsättning och information om att han skulle lämna in medicinskt underlag för att få ta del av detta stöd. Ett sådant underlag kom in till Arbetsförmedlingen den 18 oktober 2021. I läkarintyget beskrevs funktionsnedsättningen och läkaren bedömde att BB, på grund av denna nedsättning, inte klarade att söka arbete på egen hand.

Arbetsförmedlingen gjorde ett försök att kontakta BB med anledning av det medicinska underlaget. Såvitt framgår gjordes inte några ytterligare kontaktförsök från myndighetens sida. I november 2021 skickade BB in läkarintyget på nytt och skrev två e-postmeddelanden till Arbetsförmedlingen där han på ett tydligt sätt framförde att han behövde hjälp från myndigheten. I sitt remissvar skriver Arbetsförmedlingen att dessa meddelanden inte uppmärksammades. Först i maj 2022, dvs. sju månader senare, fick BB tid för ett möte. I samband med detta möte, som hölls den 12 maj 2022, registrerades en funktionshinderkod. Varken BB:s begäran om hjälp eller innehållet i läkarintyget verkar emellertid ha lett till någon åtgärd från Arbetsförmedlingens sida. Han fick inte någon hjälp med att söka arbete eller aktivitetsrapportera. Vidare reviderades inte hans handlingsplan, där det framgick hur många arbeten han skulle söka.

Bristerna i de aktivitetsrapporter som BB lämnade medförde att han fick beslut om sanktioner (varning) från arbetslöshetskassan HRAK. I sin JO-anmälan beskriver BB att han vid mötet den 12 maj 2022 fick löfte om att Arbetsförmedlingen skulle kontakta HRAK för att få varningarna borttagna. Såvitt framgår av utredningen togs dock inga sådana kontakter. Den 16 juni 2022 fattade arbetslöshetskassan beslut om att återkräva arbetslöshetsersättning från BB Enligt beslutet hade HRAK fått information från Arbetsförmedlingen om att BB misskött sitt arbetssökande vid tre tillfällen och därför stängts av från ersättningsrätt under fem ersättningsdagar. Han skulle därför återbetala den ersättning han fått felaktigt. Inför sitt beslut hade HRAK varit i kontakt med Arbetsförmedlingen och efterfrågat daganteckningar från mötet den 12 maj 2022 samt frågat om det fanns uppgifter om särskilt stöd för BB på grund av hans diagnos. HRAK fick svaret att Arbetsförmedlingen inte hade några anteckningar från mötet.

I remissvaret uppger Arbetsförmedlingen att den handlingsplan som innebar att BB skulle söka arbete på egen hand och rapportera sökta arbeten, borde ha reviderats i samband med att ett medicinskt underlag kom in. Myndigheten bedömer att om kraven på service- och utredningsskyldighet hade uppfyllts, skulle BB:s behov av extra stöd ha uppmärksammats. Jag delar den uppfattningen. Om BB hade fått det stöd han behövde, skulle dessutom de sanktioner som HRAK beslutat om, kunnat undvikas. Vidare tolkar jag remissvaret som att utredningen och bedömningen av BB:s funktionsnedsättning ännu inte kommit till stånd i oktober 2022, vilket i så fall är anmärkningsvärt.

Passiv handläggning och tillämpning av 11 § FL

Några åtgärder vidtogs alltså inte i BB:s ärende under perioden oktober 2021 till och med maj 2022. Arbetsförmedlingen skriver i sitt remissvar att denna passivitet borde ha aktualiserat 11 § FL. Bestämmelsen är tillämplig i ärenden som har inletts av en enskild part och innebär att en myndighet ska underrätta en part om myndigheten gör bedömningen att avgörandet i ett ärende kommer att bli väsentligt försenat. Bestämmelsen tar sikte på en myndighets slutliga avgörande av ett ärende och är således inte tillämplig på andra beslut som myndigheten kan behöva fatta under handläggningens gång (jfr prop. 2016/17:180 s. 110).

I detta fall inleddes ärendet genom att BB registrerade sig som arbetssökande. Frågan är om det är ett ärende som ska avslutas genom ett *avgörande* i sakfrågan. Ett ärende om arbetsförmedling kan avslutas av olika skäl men typiskt sett sker det genom att den enskilde skriver ut sig till arbete eller avaktualiseras av någon annan anledning. Även om det under ärendets handläggning kan krävas ett antal beslut från Arbetsförmedlingens sida är ärendet inte av sådant slag att det ska *avgöras* av myndigheten. Jag kan därför inte se att 11 § FL är tillämplig. Däremot är det naturligtvis lämpligt att myndigheten, om handläggningen drar ut på tiden, informerar den enskilde om detta inom ramen för sin serviceskyldighet.

Tillgänglighet, serviceskyldighet och dokumentation

Det framgår av BB:s JO-anmälan och de e-postmeddelanden som han skrev till Arbetsförmedlingen den 31 augusti 2021, den 15 oktober 2021 och den 2 november 2021 att han försökte kontakta myndigheten flera gånger utan att få svar. Kontaktförsöken gjordes via både telefon, e-post och chattfunktion. Hans klagomål ledde till att han fick kontaktuppgifter till lokalkontoret men ingen på myndigheten kontaktade honom eller såg till att han faktiskt fick kontakt.

En förutsättning för att en myndighet ska kunna uppfylla sin serviceskyldighet enligt 6 § FL är att den i enlighet med 7 § FL är tillgänglig för allmänheten och att det går att nå myndigheten. Kontaktförsök från enskilda ska besvaras så snart det är möjligt. Det gäller kontakter såväl per telefon som per e-post eller brev. Arbetsförmedlingen borde ha besvarat BB:s kontaktförsök. Det är särskilt anmärkningsvärt att de e-postmeddelanden som BB skickade den 2 och den

4 november 2021, och som uppenbarligen togs emot av myndigheten, inte besvarades.

Serviceskyldigheten enligt 6 § FL ska anpassas till den enskildes behov av hjälp. Som jag redan nämnt kan det innebära en längre gående serviceskyldighet i förhållande till personer med funktionsnedsättning. Det framgår av utredningen att BB vid flera tillfällen framförde att han ville ha ett personligt möte med Arbetsförmedlingen. Varken i augusti 2021 eller i november 2021 synes han ha fått svar på sin begäran eller kallats till ett personligt möte. I maj 2022 kallades han till ett telefonmöte. Jag noterar att Arbetsförmedlingen ändrade formen för mötet när BB begärde det. Ett personligt möte hölls den 12 maj 2022 men detta borde med hänsyn till hans upprepade önskemål ha skett långt tidigare.

Från det möte som hölls den 12 maj 2022 finns ingen dokumentation förutom att en funktionshinderkod registrerades. Enligt 27 § FL ska en myndighet som får uppgifter på något annat sätt än genom en handling snarast dokumentera dem, om de kan ha betydelse för ett beslut i ärendet. I detta fall bidrog dessutom den uteblivna dokumentationen till att BB inte fick den hjälp han behövde och att han drabbades av ett återkrav från arbetslöshetskassan. Arbetsförmedlingen borde självklart ha sett till att mötet dokumenterades.

Den 8 juli 2022 skickade BB ett e-postmeddelande till Arbetsförmedlingen där han klagade på myndighetens handläggning. I meddelandet framförde han bl.a. att han blivit återbetalningsskyldig och att HRAK:s beslut baserades på att Arbetsförmedlingen inte hade upprättat någon dokumentation från mötet den 12 maj 2022. Han framförde även att handläggaren som han träffat vid detta möte inte hade kontaktat HRAK som hon hade lovat. Som svar på detta meddelande hänvisades han till enheten för kundrelationer för att där framföra sina klagomål. Jag har inga synpunkter på att BB hänvisades till enheten för kundrelationer men myndigheten borde dessutom ha åtgärdat den bristfälliga dokumentationen i ärendet så att BB, vid en eventuell begäran om omprövning av återkravsbeslutet, skulle kunna stödja sig på en fullständig dokumentation.

Arbetsförmedlingen kritiserar

De brister som jag har påtalat ovan medför sammantaget att Arbetsförmedlingen förtjänar allvarlig kritik för sin handläggning av BB:s ärende.

Ärendet avslutas.

Thomas Norling

Ärendet har föredragits av Emma Rönström.

Tf. byråchefen Karl Lorentzon har deltagit i beredningen.