

Anmälan mot Försäkringskassan, angående handläggningen av ett ärende om sjukersättning m.m.

Anmälan m.m.

AA var beviljad tidsbegränsad sjukersättning till och med november 2007. I en anmälan, som kom in till JO den 28 juli 2009, framförde AA klagomål som i huvudsak avsåg Försäkringskassans handläggning av hennes ansökan om fortsatt sjukersättning för tiden efter den 1 december 2007. AA anförde bl.a. följande.

Våren 2007 skickade Försäkringskassan en handling till henne som var avsedd för en annan person. När hon påtalade detta skrattade Försäkringskassans handläggare och sa att ”detta inte var något särskilt”. Handläggaren påstod vidare att kassan skriftligen uppmanat henne att inkomma med en ny ansökan om sjukersättning, men några sådana har inte kommit henne till handa.

I september 2007 informerade Försäkringskassan om senaste tidpunkt för att kunna överklaga ett beslut utan att meddela henne själva beslutet i fråga. I december 2007 underrättades hon om att hon var ”friskförklarad” från och med den 1 december 2007 utan att meddela ett överklagbart beslut i saken.

I juni 2008 fick hon ett beslut från den 14 december 2007. Av beslutet framgick att hennes ansökan om sjukersättning hade avslagits. Vid samtal med Försäkringskassan fick hon veta att beslutet numera hade ändrats på så sätt att hon ansågs berättigad till sjukersättning från och med den 1 december 2007.

AA uttryckte även missnöje över långa handläggningstider, svårigheter med att komma i kontakt med Försäkringskassan samt alltför frekventa handläggningarbyten.

AA begärde, som det får förstås, skadestånd för den bristande handläggningen.

Till sin anmälan bifogade AA bl.a. en kopia av beslutet den 14 december 2007.

Utredning

Anmälan remitterades till Försäkringskassan för yttrande. I sitt remissvar anförde Försäkringskassan, genom chefsjuristen BB, bl.a. följande.

Utredning

Sjukersättningsärendet

Den 14 maj 2007 skrev handläggaren till AA och upplyste henne om att hon måste komma in med en ny ansökan för att få fortsatt sjukersättning. En kopia av brevet finns i akten. Brevet är ställt till AA med korrekt angivet personnummer.

Med anledning av att ett läkarutlåtande kom in skrev handläggaren på nytt, den 13 augusti 2007, till AA och uppmanade henne att komma in med en ansökan om fortsatt anspråk på sjukersättning. Av kopia i akten framgår att brevet var ställt till rätt person och med korrekt angivet personnummer.

AA:s ansökan om förlängning av sjukersättning kom tillsammans med medicinskt underlag in den 21 augusti 2007.

Ärendet bedömdes av försäkringsmedicinsk rådgivare den 16 november 2007. Dennes bedömning ledde sammanvägt med övrigt beslutsunderlag till att handläggaren föreslog avslag på ansökan om sjukersättning.

Den 3 december 2007 ringde AA och framförde att hon var intresserad av ett avstämningsmöte där bland andra Arbetsförmedlingen skulle delta.

Eftersom det fanns behov av kompletterande utredning beviljades AA den 6 december 2007 hel sjukersättning i ett provisoriskt beslut för tiden från och med december 2007 till och med januari 2008.

Den 10 december 2007 hörde AA:s make av sig per telefon och hade frågor framför allt om möjligheten att före beslut komma in med synpunkter på förslaget.

Den 17 december 2007 hölls ett avstämningsmöte där såväl arbetsgivaren som Arbetsförmedlingen deltog. Vid mötet kom det fram att det inte fanns några omplaceringsmöjligheter.

Den 21 december 2007 kontaktade AA:s make Försäkringskassan per telefon och hade synpunkter på handläggningen. Han undrade även vilka möjligheter som fanns till någon form av ersättning i avvaktan på beskedet om sjukersättningen. Handläggaren klargjorde vad som gällde i detta avseende.

Den 23 januari 2008 kontaktade AA:s make Försäkringskassan och undrade om det var möjligt att få sjukpenning under det att handläggningen av sjukersättningen fortgick.

Den 24 januari 2008 kom det in en skrivelse från AA tillsammans med ett läkarintyg från dr CC, daterat den 29 januari 2007.

Den 29 januari 2008 ringde handläggaren AA med anledning av de ingivna handlingarna. Samtalet utmynnade i att hon bad att få ge in ytterligare medicinska dokument innan slutlig ställning togs i frågan om sjukersättning.

Den 14 februari 2008 kom det in ett läkarutlåtande utfärdat av dr DD, daterat den 31 januari 2008 och den 20 februari 2008 kom det in ett läkarutlåtande utfärdat av dr CC, daterat den 4 februari 2008.

Den 5 och 20 mars 2008 ringde AA:s make för att höra hur handläggningen av ärendet fortskred.

Den 25 mars 2008 kontaktade handläggaren AA och meddelade att en försäkringsmedicinsk rådgivare skulle granska de nya medicinska handlingarna i ärendet.

Den 3 april 2008 kom det in en skrivelse från kurator EE.

Den 22 april 2008 kom ärendet tillbaka från försäkringsmedicinsk rådgivare efter genomförd granskning.

Den 30 april 2008 hörde AA:s make av sig per telefon med förfrågan angående ärendets gång.

Den 9 maj 2008 var handläggarens förslag till föredragande tjänsteman färdigställt.

Den 26 juni 2008 fattades beslut och AA beviljades hel tidsbegränsad sjukersättning för tiden från och med december 2007 till och med november 2008.

Den 12 december 2008 fattades beslut om fortsatt hel tidsbegränsad sjukersättning för tiden från och med december 2008 till och med maj 2010.

Ur Försäkringskassans akt avseende sjukpenning för den aktuella perioden noteras följande
Hel sjukpenning har betalats ut för tiden från och med den 22 februari till och med den 18 juli 2008.

Arbets-skadeärendet

AA:s ansökan om fortsatt livränta från och med december 2007 kom in den 7 januari 2008 till Försäkringskassan Karlstad. Handläggaren noterade i journalen att det pågick utredning om fortsatt rätt till sjukersättning.

Med anledning av omorganisationen inom Försäkringskassan kom ärendet att flyttas först till Nationellt försäkringscenter (NFC) Örebro och sedan till NFC Uppsala.

Den 28 augusti 2008 påbörjades utredningen i ärendet. Enligt Försäkringskassans journalanteckningar har följande kontakter varit aktuella i ärendet.

Den 8 september 2008 ringde AA:s make till Kundcenter (KC) för privatpersoner. Han ville veta hur långt livränteärendet hade kommit och ville bli uppringd.

Den 12 september 2008 ringde AA:s man på nytt till KC och meddelade att han inte hade blivit uppringd. Enligt journalen lämnades ärendet till enhetschef.

Den 15 september 2008 skickade ansvarig chef e-post till handläggaren och bad denne kontakta kunden.

Den 16 september 2008 ringde handläggaren upp kunden och informerade om ärendets gång.

Den 13 oktober 2008 kontaktade handläggaren AA per telefon för komplettering av ärendet.

Den 27 oktober 2008 skickade handläggaren ut ett kommuniceringsbrev. Under kommuniceringstiden kom det in en skrivelse från AA.

Den 11 november 2008 skickade handläggaren ett brev till AA och bemötte skriftligen hennes synpunkter.

Den 12 november 2008 beslutade NFC Stockholm Sollentuna att avslå ansökan om livränta. Beslutet skickades med central utskrift samma dag.

Försäkringskassans slutsatser

Ärendena om sjukersättning, sjukpenninggrundande inkomst och sjukpenning

Det framgår inte av journalanteckningar eller kopior i akten att någon handling felaktigt sänts till AA. Av den handling hon bifogat sin anmälan till JO kan emellertid konstateras att ett misstag uppenbarligen har begåtts. En skrivelse med annan mottagare och personnummer har sänts till AA. Försäkringskassan ser mycket allvarligt på denna händelse som innebär att uppgifter som omfattas av sekretess har röjts. Försäkringskassan beklagar djupt det inträffade och det obehag AA upplevde med anledning av det.

AA uppger även att hon blev dåligt bemött av den handläggare som sände ut den felaktiga handlingen vilket Försäkringskassan förstås beklagar. Den aktuella handläggaren handlägger inte längre ärenden om sjukersättning och vad gäller att säkerställa professionellt agerande i alla avseenden – inklusive bemötande – genomgår samtliga personliga handläggare interna utbildningar som omfattar dessa delar.

AA uppger vidare att hon i september 2007 fick en skrivelse från Försäkringskassan i vilken det klargjordes hur hon skulle gå till väga om hon ville begära överprövning av beslutet. Det har inte gått att med ledning av tillgängliga anteckningar eller kopior i akten vare sig bekräfta eller motsäga AA:s uppgift.

I december 2007 ska enligt AA:s ansvarig handläggare ha låtit henne förstå, att hon nu var frisk, trots att hon väntade på förnyad operation vilket också stod i strid med hennes ansvarige läkares uppfattning att hon helt saknade arbetsförmåga. Det går inte att härleda dessa uppgifter ur tillgänglig dokumentation på Försäkringskassan. Vad Försäkringskassan däremot kan konstatera är att AA i ett provisoriskt beslut den 6 december 2007 beviljades hel sjukersättning för tiden december 2007 till och med januari 2008.

Enligt AA:s anmälan till JO ska Försäkringskassan i mars 2008 ha övervägt att placera henne i sjukpenningklass 0. Detta är korrekt men efter slutförd utredning blev beslutet att hennes sjukpenninggrundande inkomst utifrån vissa omständigheter var skyddad och därför kvarstod. Detta skapade förutsättningar för AA att lyfta sjukpenning för tiden från och med den 22 februari till och med den 17 augusti 2008.

AA uppger att hon i juni 2008 fick ett beslut om avslag på sjukersättning daterat den 14 december 2007. Vidare att hon två timmar efter det att hon fått ta del av denna skrivelse ringde en tjänsteman från Försäkringskassan och sade att hon beviljats fortsatt sjukersättning. Hon fick senare även skriftlig bekräftelse i form av ett beslut om beviljande av hel sjukersättning för tidsperioden december 2007 till och med november 2008. Uppgifterna om beslutet den 14 december 2007 framgår inte av Försäkringskassans dokumentation. Men AA har till sin anmälan till JO bifogat en kopia av ett beslut från Försäkringskassan daterat den 14 december 2007. Beslutet är i vissa delar ofullständigt och Försäkringskassan kan inte annat än anta att det är ett gammalt utkast till beslut som av misstag har skickats till AA. Det inträffade är givetvis helt oacceptabelt. Försäkringskassan beklagar det inträffade.

Som AA uppger har hon råkat ut för ett stort antal byten av handläggare. Försäkringskassan har genomgått en omfattande omorganisation som under år 2008 bland annat påverkade handläggningstider och antalet byten av handläggare. Detta är endast en förklaring och kan givetvis inte ursäka det inträffade. Försäkringskassan beklagar de problem som detta orsakat för AA.

Till sin anmälan har AA bifogat kopior av e-postkorrespondens mellan Försäkringskassan och psykolog FF. Denna korrespondens har inte dokumenterats i försäkringsärendet vilket rätteligen borde ha skett. Av vidare utredning genomförd med anledning av AA:s anmälan framgår dock att ett möte ägde rum mellan AA, enhetschef och handläggare från Försäkringskassan, kurator och fackligt ombud den 24 mars 2009. Vid mötet diskuterades brister i handläggningen under 2007 och första halvåret 2008.

Försäkringskassan delar AA:s uppfattning om att handläggningen av ärendet tagit alldeles för lång tid. Även om det finns inslag av tidspillan som kan relateras till att myndigheten avvaktade kompletterande medicinska handlingar ligger en stor del av förklaringen i de tidigare nämnda handläggarytorna. De problemen är nu i stor utsträckning undanröjda genom en ny organisation och ansvarsfördelning. Försäkringskassans målsättning är att 75 procent av sjukersättningsärendena ska vara handlagda inom 120 dagar.

Arbetsskadeärendet

Försäkringskassan meddelar inte den försäkrade när livräntan upphör. När ny ansökan kommer in gör Försäkringskassan en ny förutsättningslös prövning.

Försäkringskassan beklagar att handläggningstiden för livränteärendet varit alldeles för lång och orsaken till den långa handläggningstiden kan endast förklaras men inte ursäktas av problem med omorganisationen under 2008.

Bemötandet och telefonkundtjänsten

Försäkringskassan beklagar att AA har upplevt kontakterna med Försäkringskassan på det sätt som hon redovisar i sin anmälan.

När det gäller bemötandefrågor i allmänhet kan nämnas att Försäkringskassan i sitt utbildningsprogram har infört bemötandeutbildningar. Dessa har som syfte motverka sådana situationer som AA beskriver i sin anmälan.

Bemötandebildningarna ska klargöra gällande värderingar, attityder och förhållningssätt inom Försäkringskassan. Utöver utbildningarna tas bemötandefrågor ofta upp på våra arbetsplatsträffar för diskussion.

Under 2007 och 2008 bildades en nationell telefonkundtjänst, Kundcenter, och inledningsvis hade Kundcenter problem med tillgängligheten med långa väntetider som följd. Numera är situationen stabil och nästan alla samtal besvaras inom fem minuter, och ofta inom två minuter. Försäkringskassan beklagar även i detta avseende de olägenheter AA tar upp i sin anmälan.

Yttrandet har beretts i samråd med Lokalt försäkringscenter Torsby, Nationellt försäkringscenter Örebro och Kundcenter för Privatpersoner.

AA yttrade sig över remissvaret.

Rättslig reglering

Ett av förvaltningslagens (1986:223) syften är att garantera att myndigheterna upprätthåller en viss standard i fråga om bl.a. service till allmänheten. Därigenom främjas även rättssäkerheten. I detta beslut finns skäl att särskilt lyfta fram bestämmelserna i 5 och 7 §§ förvaltningslagen. Av 5 § framgår att myndigheterna ska ta emot besök och telefonsamtal från enskilda. Om särskilda tider för detta är bestämda, ska allmänheten underrättas om dem på lämpligt sätt. Myndigheterna ska också se till att det är möjligt för enskilda att kontakta dem med hjälp av telefax och elektronisk post och att svar kan lämnas på samma sätt. I 7 § fastslås bl.a. att varje ärende där någon enskild är part ska handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts.

Bedömning

Av utredningen framgår att AA i juni 2008 fick ta del av ett utkast till beslut som gav intryck av att kassan i december 2007 avslog AA:s ansökan om sjukersättning, och vid ett annat tillfälle skickade kassan en skrivelse till AA som var avsedd för en annan person.

Jag ser mycket allvarligt på det inträffade. Det får givetvis inte förekomma att kassan av misstag expedierar beslutsutkast eller skickar handlingar till fel person. Den befattningshavare vid en myndighet som har fått förtroendet att behandla uppgifter om enskilda och handlägga ärenden som innefattar myndighetsutövning måste sköta sitt uppdrag med erforderlig omsorg och noggrannhet. Försäkringskassan förtjänar allvarlig kritik.

AA:s beskrivning av hur hon blev bemött i samband med att hon kontaktade kassan efter att ha fått ta del av handlingar som avsåg en annan person föranleder mig att erinra om att kassans handläggare givetvis bör agera professionellt och bemöta enskilda med respekt.

I fråga om handläggningstiden för AA:s ansökan om förlängd sjukersättning, som inkom till kassan den 21 augusti 2007, noterar jag att det dröjde tio månader innan Försäkringskassan fattade beslut i ärendet. Handläggningstiden är för lång, särskilt mot bakgrund av att AA:s tidsbegränsade sjukersättning löpte ut den 1 december 2007. Jag har vid upprepade tillfällen betonat vikten av skyndsamt handläggning när den försäkrade, som i detta fall, redan har sjukersättning och därmed får antas vara beroende av denna för sin försörjning. Jag noterar att kassan fattade ett

provisoriskt beslut för tiden fram till och med januari 2008, men kassan borde ha tagit ställning till om det fanns förutsättningar för att meddela ett provisoriskt även för tiden därefter. Så kom inte att ske och handläggning medförde att AA stod utan ersättning i nästan fem månader. Försäkringskassan förtjänar kritik.

AA:s ansökan om fortsatt livränta inkom till kassan den 7 januari 2008. Beslut att avslå ansökan fattades den 12 november samma år, d.v.s. elva månader senare. Handläggningen präglas i allt väsentligt av långa perioder av passivitet. Försäkringskassan förtjänar även i detta fall kritik för långsam handläggning.

Beträffande AA:s missnöje över att handläggarna i hennes ärenden bytts ut och hennes svårigheter med att komma i kontakt med kassan, vilket enligt Försäkringskassan varit en följd av Försäkringskassans omorganisation, vill jag understryka att jag inte har några synpunkter på Försäkringskassans organisation som sådan. I beslut den 26 januari 2009 (dnr 4346-2008) uttalade jag emellertid mycket allvarlig kritik mot Försäkringskassan för att ha åsidosatt de förvaltningsrättsliga kraven i omorganisationen. I förevarande fall nöjer jag mig med att erinra om myndigheternas skyldighet att vara tillgängliga för allmänheten så som den regleras i 5 § förvaltningslagen.

När det gäller AA:s klagomål i övrigt ger utredningen inget stöd för dessa. Ytterligare utredningsåtgärder framstår inte som meningsfulla och jag nöjer mig med att konstatera att klagomålen inte utgör grund för ytterligare kritik från min sida. Jag noterar dock att det av Försäkringskassans remissvar framgår att kassan har brustit i sin dokumentationsskyldighet. Försäkringskassan förtjänar kritik för sin hantering av ärendet även i detta avseende.

Avslutningsvis vill jag upplysa om att JO inte prövar frågor om skadestånd.

Ärendet avslutas.