
Utbetalning av assistansersättning

Utgivare: Försäkringskassan
Rättsavdelningen

Upplysningar: Susanne Storm
010-112 07 40
susanne.storm@forsakringskassan.se

Webbplats: www.forsakringskassan.se

Förord

Försäkringskassan använder en modell för systematisk kvalitetsutveckling i syfte att bedöma, redovisa och utveckla kvaliteten i handläggningen samt skapa lärande för medarbetarna och myndigheten genom samlad och systematisk uppföljning och analys. Modellen bygger på uppföljningar med hjälp av kvalitetsindikatorer, kvalitetsuppföljningsverktyget Væksten och fördjupade rättsliga kvalitetsuppföljningar. Arbetet med systematisk kvalitetsutveckling utgår från Försäkringskassans kvalitetsdefinition. Med kvalitet avses att myndigheten bedriver en verksamhet som präglas av rättssäkerhet, service och effektiv användning av resurser.

Rättsavdelningen ansvarar för de fördjupade rättsliga kvalitetsuppföljningarna, som främst fokuserar på aspekten rättssäkerhet i kvalitetsdefinitionen. Med rättssäkerhet menar vi en korrekt och enhetlig rättstillämpning samt att handläggningen sker skyndsamt utan att kraven på rättstillämpningen åsidosätts.

I denna rapport presenteras resultatet av en fördjupad rättslig kvalitetsuppföljning avseende utbetalning av assistansersättning. Uppföljningen omfattar utredningen och bedömningen av de centrala villkoren för utbetalning av assistansersättning samt förvaltningsrättsliga frågeställningar.

Rapporten är skriven av Susanne Storm, rättslig expert vid Rättsavdelningen. Ett stort tack riktas till övriga personer inom Försäkringskassan som har medverkat i gransknings- och analysarbetet.

Mikael Westberg
Rättschef/Avdelningschef
Rättsavdelningen

Innehåll

Sammanfattning	5
Inledning	7
Bakgrund	7
Syfte	7
Metod	8
Regelverk	10
Ersättning för köp av assistans eller avlöning av personliga assistenter	10
Handläggning	11
Beskrivning av ärendena	13
Könsfördelning	13
Har assistansen utförts innan beslut?	14
Avser ärendet förskotts- eller efterskottsbetalning?	14
Vad ska assistansersättningen användas till?	14
Underlag i ärendena.....	15
Utredning	16
Är uppgiftsskyldigheten uppfylld?	16
Är utredningen tillräcklig?	17
Komplettering	20
Kommunicering	20
Bedömning	22
Beslut i ärendet	22
Granskarnas bedömning.....	25
Övrigt	26
Beslutsbrev.....	26
Dokumentation	27
Förekomst av omotiverade väntetider	28
Sammanfattande diskussion och slutsatser	30
Rekommendation	32
Bilaga 1 – Frågeformulär	34

Sammanfattning

Denna fördjupade rättsliga kvalitetsuppföljning omfattar 300 ärenden med beslut om utbetalning av assistansersättning för redovisningsmånad under perioden september 2018 till och med november 2018. Samtliga ärenden har innehållit räkning och minst en tidsredovisning. Samtliga ärenden har också fullt ut handlagts i det nya it-systemet Handläggningsportalen (HAPO).

Uppföljningen visar att drygt fyra av fem ärenden är utredda i tillräcklig utsträckning. Granskarna skulle vidare nästan uteslutande ha fattat samma beslut i dessa ärenden.

Det finns dock ett antal utvecklingsområden. I nästan ett av fem ärenden var utredningen inte tillräcklig för att ta ställning till utbetalning av assistansersättning. Utredningsskyldigheten var därmed inte uppfylld i dessa ärenden. Främst saknades det utredning om underskriften på räkningen. Det gäller både vem som undertecknat räkningen och om den som undertecknat räkningen varit behörig. En annan av de mer frekvent förekommande bristerna i utredningen avsåg assistans i barnomsorg, skola eller daglig verksamhet. Dels förekom ärenden där uppgifter om assistans utförts under tid i barnomsorg, skola eller daglig verksamhet helt saknades på räkningen utan att handläggaren begärt komplettering. Dels förekom ärenden där uppgifter om sådan utförd assistans fanns men handläggaren inte utrett tillräckligt för att kunna ta ställning till om den ger rätt till utbetalning eller inte.

Det finns en stor förbättringspotential när det gäller dokumentation av bedömning och beslut i journalen. Handläggaren ska i journalen bland annat ta ställning till med vilket timbelopp utbetalning ska ske. Uppföljningen visar att i en knapp tredjedel av ärendena framgick det att handläggaren hade tagit ställning till med vilket timbelopp utbetalning ska ske. Däremot framgick det i nästan nio av tio ärenden att handläggaren hade tagit ställning till hur stor del av föregående månads utbetalning som använts för köp av assistans. I de allra flesta ärenden saknas det helt dokumentation i journalen om att beslut har fattats i ärendet. Det beror på att de flesta beslut fattats av systemet och att systemet inte journalför när beslutet fattas. Handläggaren dokumenterar enligt produktionsprocessen endast i de fall då handläggaren själv fattar beslut. Det kan exempelvis gälla när timmar eller kostnader inte kan godtas.

I uppföljningen har även den rättsliga kvaliteten i genomförda kompletteringar, kommuniceringar och utformningen av beslutsbrev följts upp. Uppföljningen visar att såväl kompletteringar, kommuniceringar och beslutsbrev förekom i relativt liten omfattning. Det beror på att de underlag som kommer in till Försäkringskassan ofta är kompletta, att kommunicering ofta är uppenbart obehövlig när utbetalning av assistansersättning beviljas och att de flesta beslut som fattas är i enlighet med den försäkrades yrkande.

Komplettering förekom i drygt ett av tio ärenden. Även kommunikering förekom i drygt ett av tio ärenden. Andelen påvisade brister var för såväl komplettering och kommunikering drygt fyra av tio ärenden. Dessa brister var av varierande karaktär. När det gäller beslutsbrev fanns ett sådant i drygt ett av tjugo ärenden och bland dessa ärenden fanns brister i beslutsbrevet i cirka fyra av tio ärenden.

I nio av tio ärenden har dokumentationen av ärendet varit sådan att ärendets gång inte har kunnat följas fullt ut. Framför allt beror detta på tidigare nämnd avsaknad av dokumentation av bedömning och beslut i journalen. Att HAPO inte dokumenterar när systemet fattar beslut är ur ett förvaltningsrättsligt perspektiv inte tillfredsställande.

Uppföljningen har även omfattat förekomsten av omotiverade väntetider över sju dagar. Med omotiverad väntetid avses sådan tid då Försäkringskassan inte väntar på något, till exempel komplettering eller eventuellt svar på kommunikering och alltså kunnat gå vidare i handläggningen men inte gjort det. I fyra av fem ärenden har handläggningen hela tiden drivits framåt och inga omotiverade väntetider över sju dagar förekommit. Det är positivt att handläggningen i de flesta fall görs skyndsamt. Samtidigt måste det ses som ett förbättringsområde att omotiverade väntetider förekommer.

Något som observerats är att det i kommunikeringsbrev och beslutsbrev förekommer att handläggaren inte skickar dessa till ombud utan till den försäkrade. Det är mycket viktigt att fullmakter respekteras och att sådana brev därför skickas till ombudet.

Utifrån resultaten rekommenderas att det görs en fördjupad analys om bakomliggande orsaker till bristerna och att relevanta åtgärder vidtas utifrån resultatet av denna analys. En av åtgärderna bör vara att it-systemet utformas så att dokumentation görs i journalen när systemet fattar beslut om utbetalning av assistansersättning.

Inledning

Bakgrund

Varje år betalar Försäkringskassan ut närmare 30 miljarder kronor i assistansersättning. Under 2018 gjordes totalt cirka 160 000 utbetalningar till drygt 15 300 assistansberättigade.¹

Försäkringskassan övergick den 1 oktober 2016 till att som huvudregel betala ut assistansersättning i efterskott. Vissa försäkrade får dock fortfarande ersättning i förskott. I förarbeten framgår att möjligheten att betala ut ersättningen i förskott infördes för att den som själv anställer sina assistenter ska kunna avlöna dem och klara övriga omkostnader utan att ligga ute med pengar (prop. 1992/93:159 s 71).

Mycket stora summor betalas ut i assistansersättning varje månad. En enskild utbetalning kan vara på flera hundratusen kronor. Utbetalning av assistansersättning sker ofta under stark tidspress. Eftersom beloppen är höga kan konsekvenserna av en sen utbetalning bli stora, åtminstone för mindre anordnare. Samtidigt är det viktigt att Försäkringskassan säkerställer att rätt belopp betalas ut utifrån ett fullständigt betalningsunderlag.

Handläggningen av assistansersättning sker i ett nytt it-system (HAPO). Sedan september 2018 används det även för utbetalning av assistansersättning.

Det har hittills gjorts tre rättsliga kvalitetsuppföljningar inom assistansersättning (Rättslig uppföljning 2015:2, 2015:7 och 2017:4). Samtliga avser tillämpningen av reglerna om rätten till assistansersättning, antingen i samband med en ansökan om assistansersättning eller i samband med en så kallad tvåårsomprövning. En fördjupad rättslig kvalitetsuppföljning avseende utbetalning av assistansersättning har inte gjorts tidigare.

Syfte

Uppföljningen görs i syfte att undersöka den rättsliga kvaliteten i beslut om utbetalning av assistansersättning. Uppföljningen tar sikte på betalningsunderlagen och de kontroller som görs i samband med utbetalningen för att säkerställa att rätt belopp betalas ut.²

¹ Försäkringskassans årsredovisning för 2018.

² Försäkringskassans plan för rättslig kvalitetsuppföljning 2018/19, diarienummer 53840-2017.

Metod

Urval

Uppföljningen har avgränsats till att studera ärenden med beslut om utbetalning av assistansersättning för redovisningsmånad under tiden september 2018 till och med november 2018. Avgränsningen till den aktuella perioden har gjorts för att få så aktuella ärenden som möjligt och för att de fullt ut handlagts i det nya it-systemet HAPO som togs i bruk i september 2018. När it-system eller systemet anges fortsättningsvis i denna rapport avses genomgående HAPO om inte annat anges. Inom förmånen finns sannolikt inte några större säsongsvariationer att beakta.

Ytterligare avgränsningar har gjorts utifrån tillgängliga granskarresurser. Ärenden avseende försäkrade där omprövning vid väsentligt ändrade förhållanden skett enligt 51 kap. 12 § socialförsäkringsbalken (SFB) omfattas inte och inte heller ärenden som avser begäran från kommunen om ersättning för retroaktiv tid. Vidare har inte ärenden som avser rättelse, omprövning eller dom ingått i granskningen utan det har i uppföljningen fokuserats på grundbeslut.

Urvalet har gjorts utifrån de ärenden som i Försäkringskassans handläggningssystem (ÅHS), där handlingar till HAPO samlas, heter ASE_FBU. Totalt fanns det 31 563 ärenden som uppfyllde de beskrivna villkoren, och från dessa har 300 ärenden slumpmässigt valts ut.

Under granskningen föll två ärenden bort på grund av att de avsåg försäkrade med sekretessmarkering och därför inte kunde granskas. Dessa två ärenden ersattes med ärenden från ett extra slumpmässigt urval som togs ut samtidigt som det ordinarie urvalet.

Aktgranskning

Uppföljningen har gjorts genom en aktgranskning under januari-februari 2019 och själva granskningsarbetet har utförts av tre specialister. Varje person har granskat en tredjedel av ärendena och fördelningen mellan dem har varit slumpmässig.

Granskningsarbetet har utförts utifrån ett i förväg framtaget frågeformulär. Frågorna har testats och reviderats innan arbetet startade. Kalibrering av granskarnas bedömningar har skett genom en gemensam provgranskning av tre ärenden samt enskild provgranskning där de granskade samma sex ärenden. Resultatet jämfördes och diskuterades, vilket också resulterade i några förtydliganden i frågeformuläret. Frågeformuläret finns i bilaga 1.

Kalibrering har även skett vid avstämningsmöten under granskningens gång. När en granskare stött på ett ärende som varit svårt att bedöma utifrån frågeformuläret har ärendet tagits upp till diskussion med de andra granskarna för att säkerställa en jämn och korrekt bedömning av alla ärenden.

Granskarna har tagit del av de ärenden som omfattas av uppföljningen via handläggningssystemet HAPO. Ett webbaserat verktyg har använts för att genomföra granskningsarbetet.

Frågeformuläret består till viss del av bedömningsfrågor, där det inte nödvändigtvis finns ett rätt eller fel svar. Eftersom det inte finns något facit omgärdas bedömningarna av en viss osäkerhet. De kalibreringsdiskussioner som har hållits tyder dock på att skillnaderna i bedömningar inte varit så stora att de skulle kunna ha betydelse för utfallet i bedömningen.

Gemensam analys

Efter att granskningsarbetet avslutats genomfördes ett analysmöte med granskarna. Vid mötet presenterades och diskuterades de sammanställda granskningsresultaten och granskarna fick tillfälle att beskriva och exemplifiera hur ärendena såg ut, till exempel de ärenden som var otillräckligt utredda.

Analysmötet var också ett tillfälle att fånga upp eventuella iakttagelser som granskarna gjort under granskningens gång och som inte direkt fångades av frågeformuläret men som ändå kan vara viktig information i kvalitetsutvecklingsarbetet. De kvalitativa uppgifter som hämtas in från granskarna i samband med analysmötet är av annan karaktär än de kvantitativa resultaten från granskarnas svar i frågeformuläret. Det går inte att fastställa hur representativa dessa uppgifter är i statistisk mening, men det hindrar inte att de kan tillföra viktig kunskap som kan bidra till att utveckla den rättsliga kvaliteten.

Regelverk

I detta kapitel redogörs kortfattat för valda delar av det regelverk som avser utbetalning av assistansersättning.

Ersättning för köp av assistans eller avlöning av personliga assistenter

Av 51 kap. 4 § socialförsäkringsbalken (SFB) framgår att assistansersättning betalas ut under förutsättning att den försäkrade använder den till att köpa assistans från en anordnare eller själv anställer och avlönar sina personliga assistenter.

Enligt huvudregeln i 51 kap. 14 § SFB betalas assistansersättning ut i efterskott månadsvis med ett visst belopp för det antal beviljade assistanstimmar som en person har fått assistans. Ersättningen betalas ut först efter att Försäkringskassan har fått redovisning av den utförda assistansen.

Försäkringskassan kan dock enligt 51 kap. 15 § SFB medge betalning i förskott med preliminärt belopp grundat på ett beräknat antal assistanstimmar för månaden.

Av 11a § förordningen (1993:1091) om assistansersättning framgår att kostnader och köp av assistans ska redovisas i syfte att säkerställa att assistansersättning används till köp av personlig assistans eller kostnader för personliga assistenter.

Försäkringskassan har i sina föreskrifter (FKFS 2016:4) reglerat hur denna redovisning ska göras och att det ska finnas ett avtal mellan den försäkrade och den assistansanordnare som han eller hon köper sin assistans av. Av föreskrifterna framgår bland annat att redovisningen ska ske via e-tjänst eller på särskilt fastställda blanketter; tidsredovisning och räkning (5 och 6 §§).

Handläggning

Det är Avdelningen för funktionsnedsättning (FV) som ansvarar för handläggning av ärenden om rätten till assistansersättning och utbetalning av assistansersättning. Personliga handläggare ansvarar för utredning och beslut om rätten till assistansersättning. Handläggning och beslut om utbetalning av assistansersättning hanteras av drygt 140 försäkringshandläggare som i nuläget är utspridda på 21 olika kontor. Det finns även tre försäkringsrevisorer anställda, bland annat för att bidra med företags-ekonomisk kunskap till utredningar kring högre timbelopp och andra ekonomirelaterade frågor.

Sedan september 2018 sker all handläggning och utbetalning av assistansersättning i Försäkringskassans it-system Handläggningsportalen (HAPO). Handlingar som hör till ärendet samlas i Försäkringskassans it-stöd Ärendehanteringssystem (ÄHS). Införandet av HAPO har skett succesivt under flera års tid och syftet är bland annat att bidra till att minska antalet felaktiga utbetalningar samt ge en mer effektiviserad handläggning. Före september 2018 skedde utbetalning i Försäkringskassans it-system Transaktion protokoll (TP) men numera är alltså utbetalningslösningen integrerad i HAPO.

Handläggningen av räkningen är manuell men systemet gör maskinella kontroller och bedömer utifrån information från tidsredovisningen, räkningen och hämtad information från interna system hur många timmar som kan godkännas. Systemet räknar även fram hur många av de godkända timmarna som kan betalas ut. Flödet för tidsredovisningen är i huvudsak maskinellt. Om någon uppgift saknas eller inte gått att tolka kan systemet inte hantera informationen maskinellt. Systemet skapar då en uppgift i HAPO som hanteras manuellt.

I vissa situationer måste handläggaren manuellt bedöma hur många timmar som kan godkännas. Det gäller när den försäkrade haft assistans som utförts utanför EES av en assistent bosatt utanför EES, när någon av assistenterna varken har personnummer eller samordningsnummer, när assistans har utförts i barnomsorg, skola, daglig verksamhet och beslut om särskilda skäl saknas, när det är aktuellt att fatta ett interimistiskt beslut eller när assistans har utförts av en anordnare som saknar tillstånd från IVO.

I samtliga ärenden ska handläggaren kontrollera de obligatoriska uppgifterna på räkningen samt antalet timmar på räkningen och tidsredovisningarna. Med obligatoriska uppgifter menas uppgifter som ska finnas på den undertecknade räkningen, till exempel om den försäkrade använt assistans i barnomsorg, skola eller daglig verksamhet, om den försäkrade använt assistans på sjukhus, om den försäkrade haft assistans som utförts utanför EES av en assistent bosatt utanför EES-området, behörig

persons underskrift och datum och i förekommande fall om kostnadsredovisning lämnats. Handläggaren ska också bedöma med vilket timbelopp ersättningen ska betalas ut och hur stor del av assistansersättningen som använts för köp av assistans.

I de fall där beslut fattas enligt yrkande görs detta genom ett maskinellt beslut av systemet. Handläggaren fattar beslut endast i vissa fall, till exempel då alla timmar och kostnader inte kan godkännas.³ Det ska då dokumenteras hur många assistanstimmar och vilka kostnader handläggaren har fattat beslut om att avslå.

Utbetalningsdatum styrs av när räkningen är komplett och hanteras. Kompletta räkningar som hanteras från den 1:a och den 13:e i en månad får som regel utbetalningsdag den 20:e innevarande månad. Kompletta räkningar som hanteras mellan de 14:e och den 31:a i en månad får vanligtvis utbetalningsdag den 5:e månaden efter.

Som stöd för handläggarna finns främst Försäkringskassans vägledning (2003:6) *Assistansersättning* och produktionsprocessen (2007:02) *Assistansersättning*. Det finns även visst stöd i Försäkringskassans vägledning (2005:1) *Utbetalning av förmåner, bidrag och ersättningar*.

³ Enligt Försäkringskassans produktionsprocess (2007:2) *Assistansersättning* fattar handläggaren även beslut då ersättning inte kan betalas enligt kommunens begäran, då interimistiskt beslut fattas eller då beslut om avskrivning fattas.

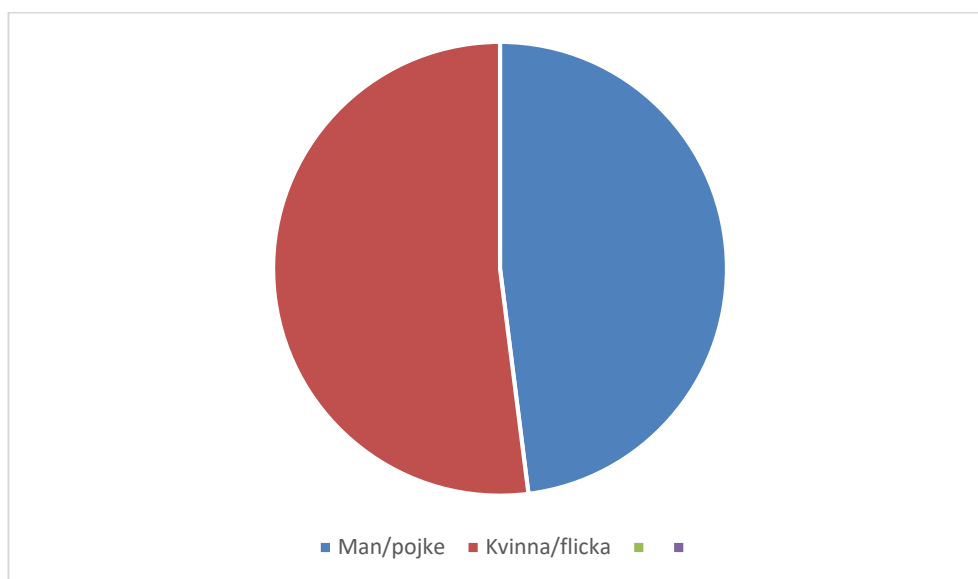
Beskrivning av ärendena

I detta kapitel beskrivs de granskade ärendena när det gäller könsfördelning, om det finns beslut om rätten till assistansersättning, om assistansen utförts före beslut, om ärendet avser förskotts- eller efterskottsbetalning, vad assistansersättningen ska användas till och underlag i ärendena.

Könsfördelning

Granskarna har fått ange om ärendet avser en man/pojke eller en kvinna/flicka. De har utgått från det juridiska könet som framgår av näst sista siffran i personnumret.

Diagram 1 Avser ärendet en man/pojke eller en kvinna/flicka? (andel av samtliga 300 granskade ärenden)



157 av de granskade ärendena, eller 52 procent avsåg en kvinna/flicka. Resterande 48 procent, eller 143 ärenden, avsåg en man/pojke. Könsfördelningen bland samtliga som uppbar assistansersättning är annars en liten övervikt för män/pojkar. Av de 15 306 personer som uppbar assistansersättning 2018 utgjorde 54 procent män/pojkar och 46 procent kvinnor/flickor.⁴

⁴ Försäkringskassans årsredovisning 2018 där det anges att 8 307 av de som uppbar assistansersättning var män/pojkar och 6 999 kvinnor/flickor.

Har assistansen utförts innan beslut?

I samtliga 300 granskade ärenden fanns beslut om rätten till assistansersättning för den aktuella månaden.

Under vissa förutsättningar kan assistansersättning beviljas för assistans som utförts innan beslut om rätten till assistansersättning fattades. Assistansersättning som avser assistans som utförts innan beslut har fattats i ett ärende lämnas endast om den enskilde månadsvis under handläggningstiden redovisar till Försäkringskassan att assistansen utförts i enlighet med kraven och förutsättningarna i denna balk. Detta framgår av 51 kap. 7 § SFB. Dessa särskilda krav på redovisning innebär att avtal mellan den enskilde och anordnaren samt handlingar som styrker de personliga assistenternas anställning och omfattning ska ha kommit in till Försäkringskassan senast den femte i den andra månaden efter den månad då personlig assistans började utföras. Tidsredovisning och räkning ska också ha inkommit senast den femte i månaden efter det att assistansen utförts. En försenad redovisning för en viss månad innebär att utbetalning inte kan ske för den aktuella månaden. (51 kap. 7 § andra meningen SFB och 8 § föreskrifterna [FKFS 2016:4].)

Det var inte något ärende som avsåg assistans under period då prövning av rätten till assistansersättning eller fler timmar pågick.

Avser ärendet förskotts- eller efterskottsbetalning?

De allra flesta, 97 procent eller 292 av de 300 granskade ärendena, avsåg efterskottsbetalning enligt huvudregeln. Åtta ärenden eller tre procent avsåg förskottsbetalning. Som framgått ovan är det endast personer som själva anställer sina egna assistenter som medges förskottsbetalning. Resultatet stämmer väl överens med den andel personer av den totala populationen som utgör egna arbetsgivare. Av samtliga personer med assistansersättning hade 97 procent valt en anordnare och 3 procent var egna arbetsgivare i december 2018.⁵

Vad ska assistansersättningen användas till?

Assistansersättning ska användas till köp av assistans eller kostnader för assistenter. Köp av assistans avser om den försäkrade anlitar assistansanordnare. Kostnader för assistenter avser om den försäkrade själv anställer sina assistenter. I en stor majoritet av de granskade ärendena skulle assistansersättningen användas till köp av assistans. Närmare bestämt var det 96 procent eller 289 av de granskade ärendena som avsåg det medan elva ärenden var sådana där assistansersättningen skulle användas för kostnader för personliga assistenter. Det motsvarar ungefär fördelningen i den totala populationen där 97 procent av de som uppbär assistansersättning

⁵ Statistik från Försäkringskassan visar att av de som hade valt en anordnare hade 20,6 procent sin assistans i kommunal regi, 69,4 procent anlidade ett assistansföretag och 5,9 procent ett assistanskooperativ.

har anlitat assistansanordnare medan 3 procent själva anställer sina assistenter.

Underlag i ärendena

Den som är arbetsgivare för eller uppdragsgivare åt assistenter ska lämna uppgifter som visar den arbetstid som assistenten har arbetat hos den försäkrade på blanketten *Tidsredovisning assistansersättning* (FK 3059) eller via e-tjänst som Försäkringskassan har godkänt. Tidsredovisning ska lämnas för varje personlig assistent som anlitats under månaden och undertecknas av arbetsgivaren eller uppdragsgivaren. Assistenten ska intyga uppgifter som lämnas på blanketten. Förutom uppgift om den tiden som assistenten har arbetat ska tidsredovisningen också innehålla uppgift om assistentens arbetstid regleras i kollektivavtal, assistentens beräkningsperiod, arbetsgivarens namn, organisationsnummer och kontaktperson.

Den försäkrade i sin tur ska efter utgången av varje månad lämna en sammanställning av antalet utförda assistanstimmar till Försäkringskassan. Redovisningen ska göras på blankett *Räkning assistansersättning* (3057). Den försäkrade ska även lämna uppgifter om hen har vårdats på sjukhus under den aktuella månaden, om assistans har utförts i barnomsorg, skola eller daglig verksamhet, om assistans har utförts i land utanför EES av någon som anlitats på plats och om ersättning har använts för köp av assistans eller kostnader för assistenter. Vissa ska också kostnadsredovisa.

I nästan alla ärenden, 99 procent eller 296 av 300, utgjorde räkning (FK 3057) och en eller flera tidsredovisningar (FK 3059) de enda underlagen. Det var endast i fyra ärenden som det fanns annat underlag. Det rörde sig då till exempel om försättsblad från den försäkrade och kommuniceringssvar. I ett ärende hade handläggaren begärt och fått in lönespecifikationer, anställningsavtal och kvitton för utredning av redovisade kostnader.

Utredning

I detta kapitel redovisas resultaten av granskningen i de delar som avser utredningen. Det handlar om huruvida det framgår att arbetsgivare för eller uppdragstagare åt en personlig assistent uppfyllt uppgiftsskyldigheten, förekomst av och rättslig kvalitet på komplettering och kommunikering samt om utredningen sammantaget är tillräcklig för att ta ställning till rätten till utbetalning av assistansersättning.

Är uppgiftsskyldigheten uppfylld?

Den som är arbetsgivare för eller uppdragsgivare åt en personlig assistent har vissa skyldigheter att lämna uppgifter till Försäkringskassan enligt 51 kap. 24 § SFB. Det ska framgå om assistenten är över 18 år, bosatt inom eller utanför EES-området samt om assistenten är närstående till eller lever i hushållsgemenskap med den som får personlig assistans. Uppgifterna ska lämnas innan assistansen börjar utföras.

Den som är arbetsgivare för eller uppdragsgivare åt assistenter ska också lämna uppgifter som visar den arbetstid som assistenten har arbetat hos den försäkrade på blanketten *Tidsredovisning assistansersättning* (FK 3059) eller via e-tjänst som Försäkringskassan har godkänt.

På begäran av Försäkringskassan ska den som är arbetsgivare för eller uppdragsgivare åt en personlig assistent också lämna uppgifter som visar att assistenten till följd av ålderdom, sjukdom eller liknande orsak inte saknar förmåga att utföra arbete som personlig assistent.

Assistansersättning för assistans som en assistent har utfört kan bara betalas ut om Försäkringskassan fått de uppgifter som följer av 51 kap. 24 § SFB. Så länge arbetsgivaren eller uppdragsgivaren inte har lämnat dessa uppgifter om assistenten kan den arbetade tid som assistenten redovisar på sin tidsredovisning inte godtas.

I samtliga ärenden har granskarna fått besvara frågan om det framgått att uppgiftsskyldigheten var uppfylld. Vid besvarande av frågan har granskarna utgått från resultatet av systemets kontroll av att uppgifterna inkommit. Om det av systemet framgått att uppgifterna inkommit har granskarna inte utrett det vidare utan godtagit detta. Istället har fokus lagts på vad handläggarna gjort vid ett eventuellt regelutfall.

I 99 procent, eller 297 av de granskade ärendena, framgick det att arbetsgivaren för eller uppdragsgivaren åt en personlig assistent uppfyllt uppgiftsskyldigheten. I de tre ärenden där granskarna bedömt att uppgiftsskyldigheten inte var uppfylld hade det blivit regelutfall i systemet och den manuella handläggningen hade heller inte lett till att de aktuella uppgifterna inkommit. I ett ärende framgick det i journalen att handläggaren skulle

komplettera uppgifterna men det framgick sedan inte om detta har gjorts och några uppgifter fanns inte heller i systemet. I två ärenden hade handläggaren gjort en manuell bedömning om att uppgiftsskyldigheten trots allt var uppfylld men det framgick inte varför då det saknades dokumentation kring detta.

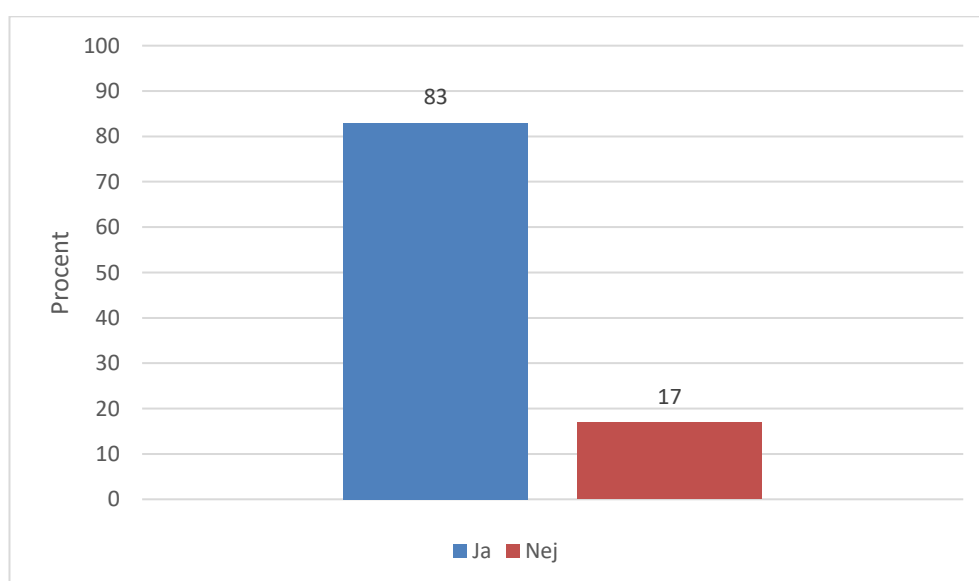
Är utredningen tillräcklig?

Försäkringskassan har enligt bestämmelserna i 110 kap. 13 § SFB en utredningsskyldighet. Utredningsskyldigheten innebär att det är Försäkringskassan som måste bedöma om den utredning som finns är tillräcklig som underlag för beslut och som ska begära komplettering om den inte är det. Utredningsskyldigheten innebär inte att Försäkringskassan i varje ärende måste sköta utredningen själv. Den som begär att ersättningen ska betalas ut har i princip att bevisa att hen har rätt till det som ansökan gäller.

Alla kriterier som kan ligga till grund för bedömning av rätten till ersättning eller utbetalning av ersättning behöver inte vara aktuella att ta med i bedömningen av alla ärenden. Det är ärendets beskaffenhet som avgör vilka uppgifter som behövs för att kunna ta ställning till rätten till ersättning eller utbetalning av ersättning. Det innebär också att alla ärenden inte ska utredas lika; enkla ärenden behöver mindre utredning än komplicerade ärenden. Utredningen ska vara tillräcklig, varken mer eller mindre.

Vi har undersökt i vilken utsträckning utredningen var tillräcklig för att bedöma rätten till utbetalning av assistansersättning.

Diagram 2 Är utredningen tillräcklig för att bedöma rätten till utbetalning av assistansersättning? (andel av samtliga 300 granskade ärenden)

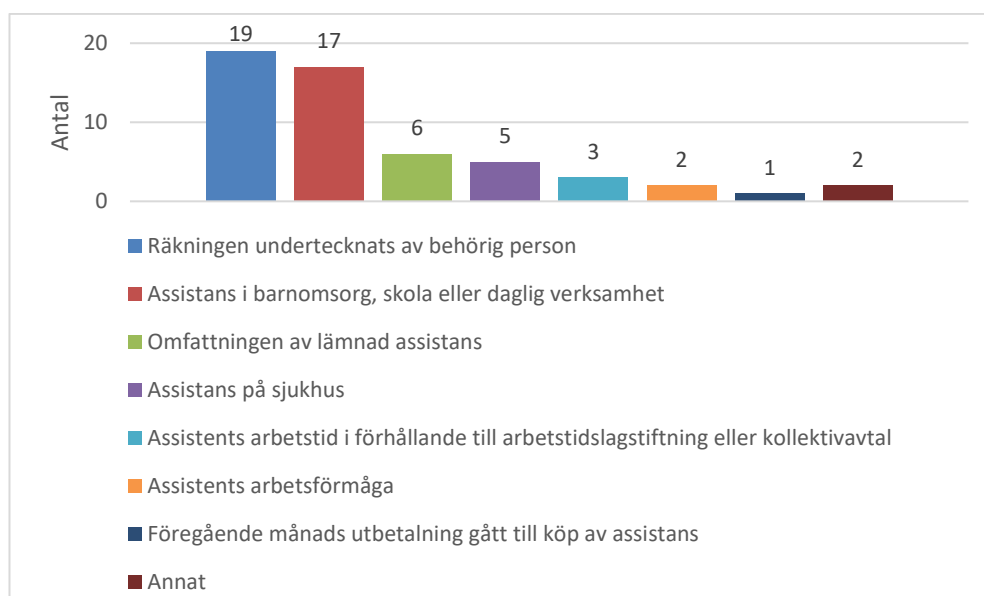


Som diagrammet visar var drygt fyra av fem ärenden, 83 procent eller 249 av 300 ärenden, tillräckligt utredda. I nästan ett av fem ärenden, 17 procent

eller 51 ärenden, var utredningen inte tillräcklig. Här borde handläggaren ha utrett ärendet vidare för att få ett fullgott beslutsunderlag. Då detta inte gjorts har utredningsskyldigheten inte uppfyllts och utbetalning skett på bristande underlag.

I samtliga ärenden där granskarna ansett att utredningen var otillräcklig har de även fått ta ställning till vilka uppgifter som saknades. Diagrammet nedan visar vad som var bristfälligt utrett.

Diagram 3 Vad saknas det tillräckliga uppgifter om? (antal av 51 otillräckligt utredda ärenden där flera svarsalternativ var möjliga)



Den vanligaste, och allvarligaste, bristen var att det saknades tillräckliga uppgifter om räkningen undertecknats av behörig person. Det förekom i 19 ärenden. Den försäkrade ska underteckna räkningen på heder och samvete (110 kap. 13 § andra stycket SFB). Om den försäkrade inte har fyllt 18 år ska en vårdnadshavare underteckna räkningen. Om den försäkrade har en ställföreträdare (god man eller förvaltare) är det vanligtvis ställföreträdaren som företräder hen i kontakterna med Försäkringskassan. I en del av ärendena var det oklart vem som skrivit under räkningen. Här borde handläggaren ha utrett vem som undertecknat och om denne är behörig. I ett ärende var den försäkrade avliden och räkningen hade undertecknats av någon med samma efternamn. Handläggaren hade dock inte utrett vem som undertecknat. I vissa fall var det uppenbart att den försäkrade inte skrivit under. Till exempel när det fanns väldigt prydliga namnteckningar trots att det framgick tydligt att den försäkrade på grund av sitt hälsotillstånd är förhindrad till detta och heller inte haft ställföreträdare. Vi noterade till och med något ärende där en utredning hade varit motiverad för att utesluta att det inte rörde sig om urkundsförfalskning genom att någon förfalskat en annans namnteckning. I andra ärenden framgick namnet på den som undertecknat men inte att denne undertecknat med samtycke och handläggaren hade heller inte utrett samtycke. Om den försäkrade, vårdnadshavare, god man eller förvaltare inte kan skriva under en räkning på grund

av till exempel sjukdom, funktionsnedsättning eller resa kan någon annan underteckna den personens namn. En sådan underskrift med samtycke innebär att det fortfarande är den som är avsedd att underteckna räkningen som på heder och samvete, och under straffansvar, intygar att de lämnade uppgifterna är riktiga. Det betyder att det är den personens namn som ska stå på räkningen. Det ska framgå att det är någon annan som skriver under. För att ett undertecknande med samtycke ska vara giltigt ska den som är avsedd att underteckna räkningen på något vis ha tagit del av de uppgifter som finns på räkningen och intygat att de stämmer. Om det står ett annat namn än den försäkrades, vårdnadshavares eller ställföreträdarens på räkningen, utan att det framgår att de underskrivit med samtycke, kan räkningen alltså inte godtas.⁶ I något fall saknades det helt underskrift på en räkning som kompletterats. Detta borde handläggaren ha kompletterat. Att inte tillräckligt utreda vem som har undertecknat räkningen måste ses som en allvarlig brist eftersom hela utbetalningen potentiellt skulle kunna vara felaktig.

En annan av de vanligare bristerna (17 ärenden) var att det saknades tillräckliga uppgifter om assistans i barnomsorg, skola eller daglig verksamhet. Assistansersättning betalas inte vid vistelse på institution (sjukhus) eller för tid i barnomsorg, skola eller daglig verksamhet enligt 106 kap. 24 § SFB. Om det finns särskilda skäl kan assistansersättning dock betalas för tid i barnomsorg, skola eller daglig verksamhet eller vid kortare sjukhusvistelse enligt 106 kap. 25 § SFB. Den försäkrade ska på räkningen sätta kryss om assistans har utförts i barnomsorg, skola eller daglig verksamhet eller inte. Men i en del fall saknades det helt kryss på blanketten utan att handläggaren hade reagerat över det och begärt komplettering. I andra fall hade den försäkrade angett att assistans utförts i barnomsorg, skola eller daglig verksamhet och handläggaren hade sedan inte utrett det vidare. I de fem ärenden där det saknades uppgifter om assistans på sjukhus hade den försäkrade inte kryssat i om hen hade vårdats på sjukhus under den aktuella månaden eller inte, utan att handläggaren reagerat på detta och begärt komplettering.

Det förekom också sex ärenden där det saknades tillräckliga uppgifter om omfattningen av lämnad assistans. Exempel på sådana ärenden är fall där timmar på tidsredovisningar och räkning inte stämde överens men där handläggaren inte har utrett detta.

Det fanns även två ärenden där assistentens arbetsförmåga borde ha utretts. På begäran av Försäkringskassan är den som är arbetsgivare för eller uppdragsgivare åt en personlig assistent skyldig att lämna uppgifter som visar att en personlig assistent till följd av ålderdom, sjukdom eller liknande orsak inte saknar förmåga att utföra arbete som personlig assistent. I något ärende framgick det av journalen att handläggaren skulle utreda arbetsförmågan på grund av assistentens höga ålder eller sjukersättning men det fanns sedan inte något i journalen eller akten om detta skett och utfallet därav.

⁶ Försäkringskassans vägledning (2003:6) *Assistansersättning*.

När det gäller de tre ärenden där uppgifter om assistents arbetstid i förhållande till arbetstidslagstiftning eller kollektivavtal saknades så rörde det sig om ärenden där det på tidsredovisningen inte fanns någon beräkningsperiod angiven och detta inte utretts vidare av handläggaren.

Av fritextsvar framgår att de två ärenden där det bedömdes finnas andra brister var sådana där tidsredovisningar och/eller räkningar undertecknats i förtid innan all assistans utförts för den aktuella månaden.

Komplettering

Försäkringskassan ska utifrån utredningsansvaret hjälpa den försäkrade att komplettera ärendet. Om den enskilde kompletterar sin ansökan muntligt måste uppgifterna dokumenteras i journalen. Uppgifter som enligt lag ska lämnas på heder och samvete måste kompletteras skriftligen.

Bland de granskade ärendena hade handläggaren begärt komplettering antingen muntligen eller skriftligen i drygt ett av tio ärenden. Av dessa 35 ärenden ansåg granskarna att det fanns en eller flera brister i 40 procent eller 14 ärenden. Bristerna var av olika karaktär. I sex ärenden var det inte angivet vilka konsekvenserna blir om inte uppgifterna inkommer. Det fanns till exempel ingen uppgift om att beslut kan komma att fattas på befintligt underlag om inte uppgifterna inkommer. I fyra ärenden framgick det inte när kompletteringen senast skulle ha kommit in och i fyra ärenden var kompletteringen ställd till fel person. Främst handlade det om att kompletteringen inte skett med ombud som uppburit fullmakt utan istället med den försäkrade. En fullmakt är en förklaring från den enskilde att någon annan (ombudet) har rätt att handla å den enskildes vägnar. Ett ombud med fullmakt utför rättshandlingar som blir bindande för den som lämnat fullmakten. I praktiken innebär det att det är ombudet som Försäkringskassan ska ha kontakt med under handläggningen av ett ärende. Det gäller både vid skriftliga och muntliga kontakter.⁷ I tre ärenden var det otydligt vad som skulle kompletteras. Till exempel framgick det att räkningen inte var komplett men inte vad som skulle kompletteras eller att tidsredovisningen behövde kompletteras men inte varför. I tre ärenden fanns det andra brister såsom till exempel språkliga brister.

Kommunicering

Enligt 25 § förvaltningslagen (2017:900) ska en myndighet innan den fattar ett beslut i ett ärende, om det inte är uppenbart obehövt, underrätta den som är part om allt material av betydelse för beslutet och ge parten tillfälle att inom en bestämd tid yttra sig över materialet. Detta kallas för kommunikering. Försäkringskassan har även valt att i kommuniseringsbrev informera den försäkrade om vilket beslut som man planerar att fatta. Språket i ett kommuniseringsbrev ska vara vårdat, enkelt och begripligt.

⁷ Försäkringskassans vägledning 2004:7 *Förvaltningsrätt i praktiken*.

Bland de granskade ärendena hade kommunikering skett i en mindre andel, i tio av de 300 ärendena. I de fall kommunikering inte hade skett har granskarna fått ta ställning till om kommunikering heller inte varit behövlig eller om det borde ha skett. Som utgångspunkt i denna bedömning har de, i de fall då färre antal timmar än yrkat beviljas på grund av att timmarna är slut i perioden, inte ansett kommunikering vara behövlig. I de flesta sådana fall kan man anse att det är uppenbart obehövligt att kommunicera. Dock kan det finnas sådana fall där det trots allt är lämpligt att kommunicera. Så kan vara fallet om det till exempel finns olika åsikter kring hur många timmar som finns kvar i perioden eller om den försäkrade har ansökt om ytterligare timmar.

I de allra flesta fall där kommunikering inte hade skett, 283 ärenden, ansåg granskarna att det inte varit behövligt. I sju ärenden borde kommunikering ha skett. I några fall handlade det om ärenden med yrkande på högre timbelopp där mycket utredning skett efter en tidigare kommunikering och det därför borde ha skett ytterligare en kommunikering. I andra fall handlade det om att timmarna var slut i perioden men där det förevarit många kontakter och mycket dialog med den försäkrade och kommunikering därför borde ha skett.

I de tio ärenden där kommunikering hade skett har granskarna fått bedöma om det fanns brister i kommunikeringen. I fyra av dessa har det funnits brister. Det har bland annat handlat om att beslutsavsikt saknats eller var otydligt formulerad och att kommunikeringen var ställd till fel person då den var ställd till den försäkrade och inte till ombud med fullmakt.

Bedömning

I detta kapitel redovisas resultaten i de delar som avser bedömningen i ärendena. Det handlar både om de beslut som fattats i ärendena och vilken bedömning granskarna skulle ha gjort.

Beslut i ärendet

Enligt 51 kap 11 § SFB lämnas assistansersättning med ett särskilt belopp per timme (schablonbelopp). Beloppet fastställs av regeringen och framgår av 5 § förordningen (1993:1091) om assistansersättning. Om det finns särskilda skäl kan ersättning till en försäkrad efter ansökan lämnas med ett högre belopp än schablonbeloppet. Om ersättningen avser assistans som utförts utanför EES kan ersättningen under vissa förutsättningar lämnas med ett skäligt belopp.

Beslut kan fattas antingen i journal eller i beslutsbrev. Ett beslut i journal blir bindande direkt när handläggaren har dokumenterat beslutet och dess innebörd och sparanteckningen. Det beror på att en journalanteckning utgör en allmän handling så fort den är färdigställd (2 kap. 7 § andra stycket punkten 1 TF). Beslutet är alltså bindande oavsett om den enskilde har underrättats om beslutet eller inte. (Jfr JO 6733-2010 och 2927-16)

Att beslutet är bindande innebär till exempel att ett gynnande beslut för den enskilde endast i vissa situationer kan ändras till nackdel för den enskilde. Det är inte nödvändigt att ordet ”beslut” finns med i journalanteckningen för att det ska anses vara ett beslut. Det räcker att det framgår av innehållet i anteckningen att ett beslut har fattats och vad beslutet innebär. Ett beslut i beslutsbrev blir bindande vid den tidpunkt som det skickas till den enskilde eller den det annars berör. Det finns inte något krav på att mottagaren ska ha tagit del av beslutet. När ett beslut fattas på det här sättet ska man anteckna det i journalen, exempelvis ”Beslut har fattats den xx”. Beslutets innebörd ska inte framgå av journalanteckningen, för att inte blandas samman med beslut i journal.⁸

När det gäller utbetalning av assistansersättning fattas de flesta beslut av systemet. Endast i vissa fall, till exempel när den försäkrade inte ersätts för all angiven tid eller alla kostnader fattar handläggaren beslutet. När systemet fattat beslut får den försäkrade, och betalningsmottagaren om det exempelvis är en anordnare, ett utbetalningsbesked med bland annat uppgift om period som beslutet avser, beslutsdatum, timbelopp, antal timmar och beslutat belopp i kronor. Detta är att betrakta som att beslut fattas i beslutsbrev precis som i de fall där handläggaren fattar beslut i beslutsbrev. Något beslutsbrev finns dock inte i akten när systemet fattar beslut utan

⁸ Försäkringskassans vägledning 2004:7 *Förvaltningsrätt i praktiken*.

informationen finns digitalt i bilden Beslut om utbetalning i systemet och kan tas fram vid behov.

Bland de granskade ärendena hade systemet fattat beslut i de allra flesta, 284 av 300 ärenden. Det var bara i 16 ärenden där handläggaren istället hade fattat beslut.

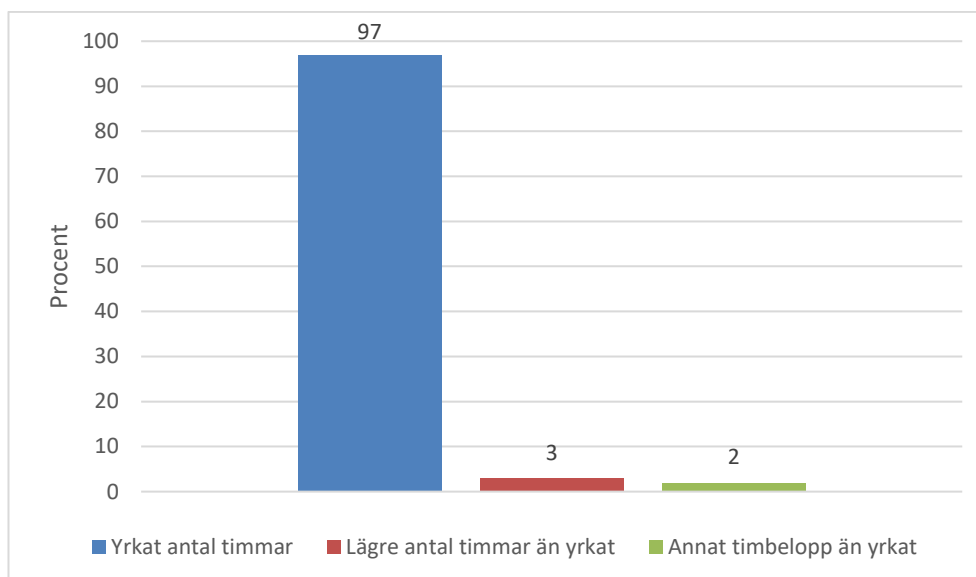
Under granskningen har det noterats att det i de allra flesta fall saknas notering i journalen om att beslut har fattats. Det beror på att systemet inte gör någon notering om när det fattar beslut. I de flesta ärenden handlar den sista journalanteckningen om att handläggaren har granskat obligatoriska uppgifter m.m. Enligt produktionsprocessen ska handläggaren endast dokumentera att beslut har fattats i de fall då handläggaren själv har fattat beslutet.

Handläggaren ska i journalen ta ställning till med vilket timbelopp utbetalning ska ske. Resultaten visar dock att det endast i en knapp tredjedel av ärendena framgick att handläggaren hade tagit ställning till med vilket timbelopp utbetalning ska ske. Det framgick i 96 ärenden men inte i 204 ärenden. I de flesta ärenden fanns det någon uppgift om timbelopp angiven men den var inte specificerad. Till exempel angavs att utbetalning ska ske med schablonbelopp men inte med vilket års schablonbelopp eller det exakta beloppet. Det fanns också ärenden där det angavs att utbetalning ska ske med högre timbelopp men inte det exakta beloppet. Det är viktigt att beloppet specificeras så att det inte råder några oklarheter kring detta.

Handläggaren ska i journalen också ta ställning till hur stor del av föregående månads utbetalning som använts för köp av assistans. I de allra flesta ärenden, 88 procent eller 265 av 300 ärenden, framgick att handläggaren tagit ställning till detta. Eftersom frågan heller inte är relevant för de som har förskottsbetalning och de som själva anställer sina assistenter kan konstateras att ställningstagande finns i nästan alla ärenden där det är relevant.

I de granskade ärendena hade beslut om utbetalning av assistansersättning fattats enligt nedanstående diagram.

Diagram 4 Vilket beslut har fattats i ärendet? (andel av samtliga 300 granskade ärenden där flera svarsalternativ varit möjliga)



I de allra flesta fall, 97 procent, hade maskinellt beslut om utbetalning för yrkat antal timmar fattats. I tre procent av ärendena hade handläggaren fattat beslut om utbetalning för lägre antal timmar än yrkat. I två procent av samtliga 300 ärenden hade handläggaren också beslutat om utbetalning med annat timbelopp än yrkat.

I de fall handläggaren hade fattat beslut om utbetalning för lägre antal utbetalda timmar än yrkat berodde det i fyra ärenden på att timmarna var slut i beviljandeperioden. Assistansersättning ska beviljas för ett visst antal timmar per vecka, månad eller längre tid, dock längst sex månader, när den försäkrade behöver personlig assistans för sin dagliga livsföring (51 kap. 9 § SFB). Försäkringskassan benämner denna tid för en beviljandeperiod. Assistansersättning kan aldrig betalas ut för fler timmar än vad som ingår i beviljandeperioden.

I tre ärenden berodde det på att assistenten hade arbetat för mycket i beräkningsperioden. Assistansersättning betalas enligt 51 kap. 16 § första stycket 2 SFB inte ut om assistansen har utförts av någon på arbetstid som överstiger den tid som anges i 2–4 §§ lagen (1970:943) om arbetstid m.m. i husligt arbete, 5–10 b §§ arbetstidslagen (1982:673) eller kollektivavtal som uppfyller kraven i 3 § arbetstidslagen. (51 kap. 16 § SFB). Bestämmelsen syftar till att assistansersättning inte ska finansiera arbete som strider mot arbetstidslagstiftningen (prop. 2012/13:1 utgiftsområde 9, s. 221).

Utöver det berodde det i ett ärende på att det inte fanns beslut om särskilda skäl för assistenter i daglig verksamhet och i ett ärende på att tidrapporterna inte styrkte yrkandet på räkningen. I ett ärende var det oklart vad anledningen var då det saknades dokumentation om att det har betalats ut ersättning för en timme mindre än yrkat.

När det gäller de ärenden där handläggaren har fattat beslut om utbetalning med lägre timbelopp så var anledningen att yrkandet översteg högsta

möjliga timbelopp i två ärenden. I fyra ärenden framgick det inte vad anledningen var. Det fanns istället motstridiga uppgifter i journal och beslutsbrev. Till exempel fanns det i journalen en notering om att samtliga redovisade kostnader godtas men av beslutsbrevet framgick det att vissa kostnader inte godtogs. I beslutsbreven fanns det inte heller någon motivering.

Utbetalning med schablonbelopp har skett i 285 ärenden eller 95 procent av samtliga ärenden, och utbetalning med högre timbelopp har skett i 15 ärenden. Inga av de granskade ärendena avsåg utbetalning med skäligt belopp eller lägre timbelopp än schablon.

Granskarnas bedömning

I samtliga 249 ärenden där utredningen har bedömts vara tillräcklig har granskarna fått ta ställning till om de skulle ha fattat samma beslut som handläggaren. Granskarna har svarat ja om de skulle ha fattat samma beslut både om utbetalning, för vilken period, dess storlek och antal timmar.

I nästan alla ärenden skulle granskarna ha fattat samma beslut. Det var bara i ett ärende som granskarna skulle ha fattat beslut om utbetalning med annat timbelopp. Det rörde sig om ett ärende där den försäkrade var egen anordnare med högre timbelopp och förskottsbetalning. I detta fall har granskarna ansett att utbetalning skulle ha skett med högre timbelopp. Om man är beviljad högre timbelopp och har förskottsbetalning ska man få ett preliminärt högre timbelopp i enlighet med sitt beslut om högre timbelopp. Det är först vid slutavräkningen i slutet på varje beviljandeperiod som man fastställer det faktiska timbeloppet för perioden, vilket kan vara lägre, det samma eller högre än den preliminära utbetalningen.

Granskarna har även fått ta ställning till om utbetalning skett till rätt betalningsmottagare och om timmar och timbelopp registrerats korrekt. Här har granskarna ansett att utbetalning skett till rätt betalningsmottagare i samtliga fall och att timmar och timbelopp registrerats korrekt i 298 av 300 ärenden. I två ärenden hade handläggaren kastat om siffrorna vid registrering i it-systemet.

Övrigt

I detta kapitel redovisas resultaten som gäller handläggarens utformning av beslutsbrevet, ärendets dokumentation och i vilken mån ärendena drivits framåt och inte innehållit omotiverade väntetider.

Beslutsbrev

Av 32 § förvaltningslagen (2017:900) framgår att ett beslut som kan antas påverka någons situation på ett inte obetydligt sätt ska innehålla en klargörande motivering med uppgifter om de föreskrifter som har tillämpats och vilka omständigheter som har varit avgörande för myndighetens ställningstagande. Ett bra beslutsbrev med en tydlig motivering är avgörande för att den försäkrade ska kunna förstå beslutet och därmed kunna tillvarata sin rätt och känna förtroende för Försäkringskassan.

I de allra flesta av de granskade ärendena fanns inga beslutsbrev som utformats av handläggare. Det är främst när beslut fattas om lägre antal timmar än yrkat eller lägre timbelopp än yrkat som sådana beslutsbrev finns. I de sexton ärenden där beslutsbrev fanns har granskarna fått ta ställning till om beslutsbrevet håller bra kvalitet. Vid bedömningen har granskarna utgått från Försäkringskassans riktlinjer (2005:14) *Att skriva kommunikeringsbrev och beslutsbrev i Försäkringskassan*. Handläggaren ska i beslutsbrevet på ett lättläst och begripligt sätt ha förklarat varför den enskilde helt eller delvis inte uppfyller villkoren för utbetalning av assistansersättning enligt yrkandet. Beslutsbrevet ska även ha varit ställt till rätt person.

I tio av de sexton ärendena har kvaliteten bedömts som bra. I övriga sex ärenden har det förekommit en eller flera brister. I två ärenden var beslutsbrevet ställt till fel person. Det rörde sig om ombud med fullmakt som inte har fått beslutsbrevet utan istället har beslutsbrevet ställts till den försäkrade. Om en enskild person företräds av ett ombud ska brev skickas till denne istället för till den enskilde. Den enskildes namn ska anges längst upp till höger.⁹ I två ärenden fanns det brister i beskrivning av ärendet och i fyra ärenden fanns det brister i beslutsmotiveringen. En brist i beskrivning av ärendet handlade om att det helt saknades beskrivning av ärendet och att det därför var svårt att följa. I ett annat ärende var beslutsbrevet ställt till assistansföretaget men det framgick inte vilken person beslutet avsåg. I de ärenden där det fanns en eller flera brister i beslutsmotiveringen har bristerna varit av olika karaktär. I tre ärenden har motiveringarna varit otydliga, i två ärenden har motiveringarna inte varit individuellt anpassade och i två ärenden har det funnits andra brister. Dessa andra brister bestod till

⁹ Försäkringskassans vägledning 2004:7 *Förvaltningsrätt i praktiken*.

exempel i att något beslutsbrev inte hade skickats och att beslutsbrevet saknade beslutsrubrik och var väldigt svårt att förstå.

Dokumentation

Försäkringskassan har en dokumentationsskyldighet som syftar till att trygga den försäkrades rätt att få del av de uppgifter som Försäkringskassan har och som kan ha betydelse för ett beslut i ärendet och till att man ska kunna följa ärendets gång.

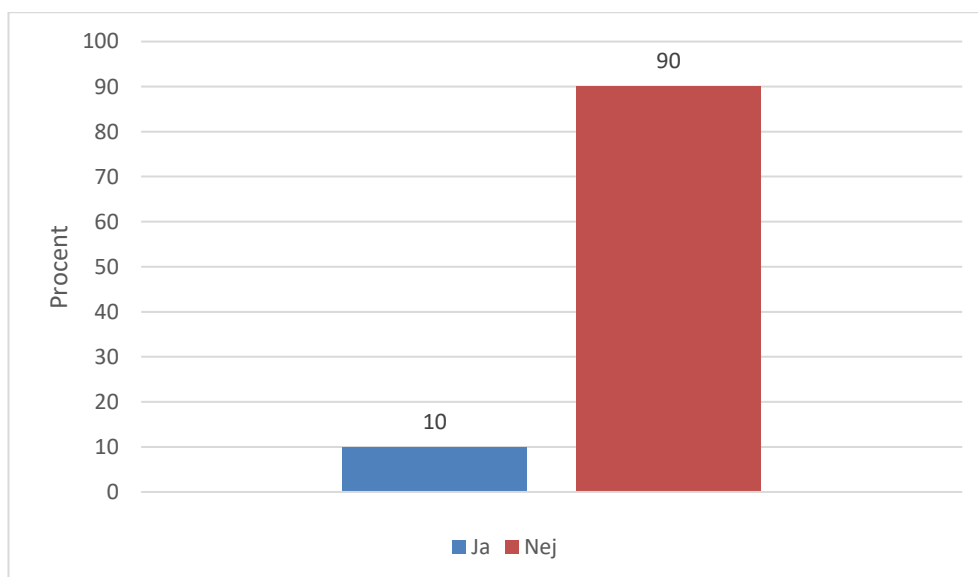
Skyldigheten att dokumentera uppgifter som Försäkringskassan får på annat sätt än genom en handling och som kan ha betydelse för ett beslut i ärendet följer av 27 § förvaltningslagen (2017:900). Därutöver har JO vid upprepade tillfällen betonat vikten av att man dokumenterar ställningstaganden och handläggningsåtgärder även om det inte har tillförts någon ny sakuppgift.

Handläggaren behöver alltså beskriva och förklara Försäkringskassans ställningstaganden till olika handläggningsåtgärder på ett tydligt och klart sätt. (se till exempel JO:s beslut, dnr 5164-2007, dnr 6603-2010, dnr 166-2010, 5206-2010 och dnr 6966-2010)

En fullständig och ordnad dokumentation i ett ärende är en förutsättning för att man ska kunna följa och förstå ärendets gång (JO:s beslut, dnr 4367-2005). Dokumentationen ska ske i kronologisk följd så att ärendets gång kan följas utan svårighet även av den som inte är handläggare av ärendet (9, 24 och 27 §§ förvaltningslagen och JO:s beslut, dnr 4460-1997 och 4922-2003).

I samtliga ärenden har granskarna fått ta ställning till om dokumentationen i ärendet varit sådan att ärendets gång går att följa.

Diagram 5 Är dokumentationen i ärendet sådan att ärendets gång går att följa? (andel av samtliga 300 granskade ärenden)



I 10 procent, eller 31 av 300 ärenden, har denna fråga besvarats med ja. I övriga 90 procent, eller 269 ärenden, saknades det en eller flera uppgifter för att ärendets gång ska kunna följas fullt ut. I nästan alla av dessa ärenden saknades det uppgifter om bedömning eller beslut. Detta hänger ihop med den tidigare redovisade avsaknaden av handläggarens bedömning av med vilket timbelopp utbetalningen ska ske och framför allt avsaknaden av uppgift om att beslut fattats i ärendet. Utöver det har det i nio ärenden saknats uppgifter om vilka utredningsåtgärder som vidtagits i ärendet, i fyra ärenden om resultaten av utredningsåtgärderna och i två ärenden annat.

Som framgått ovan gör systemet inte någon journalanteckning om att beslut fattats i ärendet i de fall där systemet fattar beslut. Att det inte framgår när och av vem ett beslut fattas innebär per automatik att det blir svårt att följa ärendet. Det kan därför konstateras att det it-system som har utvecklats inte är tillfredsställande från ett förvaltningsrättsligt perspektiv.

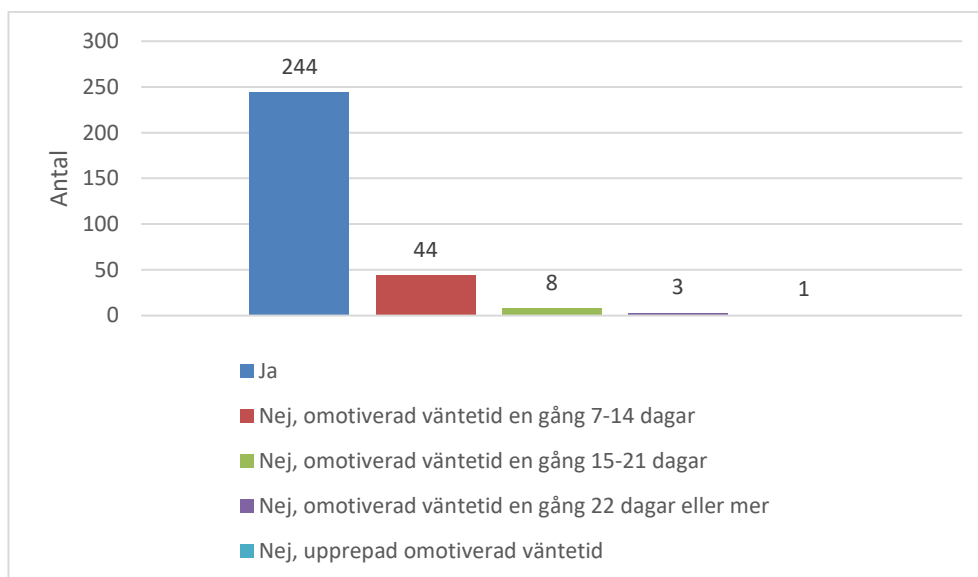
Förekomst av omotiverade väntetider

Försäkringskassans utredningsskyldighet innebär ett ansvar för att ärendena blir tillräckligt utredda. Samtidigt finns det enligt 9 § förvaltningslagen (2017:900) krav på att handläggningen ska vara så enkel, snabb och kostnadseffektiv som möjligt, utan att rättssäkerheten åsidosätts. Ett ärende ska alltså handläggas så noggrant och snabbt som möjligt utifrån omständigheterna i just det ärendet. Utredningen ska vara tillräcklig, varken mer eller mindre.

Onödiga utredningsåtgärder leder till att den försäkrade får vänta alltför länge på beslutet och att resurser läggs på fel saker. Lång handläggningstid kan också bero på liggtider, det vill säga att handläggningen inte kommer igång direkt eller att den avstannar. Men lång handläggningstid kan ibland vara motiverat utifrån till exempel ärendets svårighetsgrad eller behov av kompletteringar, under förutsättning att det inte finns några omotiverade dröjsmål i handläggningen.

I samtliga ärenden har granskarna fått ta ställning till om handläggningen hela tiden har drivits framåt och inga omotiverade väntetider har uppstått. Vid denna bedömning har de bortsett från kortare väntetider som understiger sju dagar även om det rent formellt föreligger en omotiverad väntetid så fort Försäkringskassan inte gör någonting under tid då andra uppgifter heller inte inväntas.

Diagram 6 Har handläggningen drivits framåt och inga omotiverade väntetider uppstått? (antal av samtliga 300 granskade ärenden)



Resultaten visar att i drygt fyra av fem ärenden, 244 ärenden av 300, så har omotiverade väntetider över sju dagar inte förekommit. I resterande 56 ärenden har granskarna ansett att det förekommit omotiverade väntetider en eller flera gånger och av varierande längd. I 44 av dessa ärenden har den omotiverade väntetiden omfattat en gång om mellan 7 och 14 dagar, i 8 ärenden en gång mellan 15 och 21 dagar och i 3 ärenden en gång om 22 dagar eller mer. I endast ett ärende hade den omotiverade väntetiden förekommit vid upprepade tillfällen. Vid analysmöte framkom att väntetiden främst avsåg tid innan handläggningen påbörjats.

Sammanfattande diskussion och slutsatser

Den här uppföljningen har omfattat ett urval av ärenden som fullt ut handlagts i det nya it-systemet HAPO under hösten 2018. Det nya it-systemet har byggts bland annat med syfte att ge bättre kontroll över utbetalningar av assistansersättning och att motverka felaktiga utbetalningar. Fler maskinella kontroller finns i det nya systemet med mindre möjlighet till manuella fel.

Uppföljningen visar att utredningen i ärendena i de flesta fall är tillräcklig men att det i knappt ett av fem ärenden saknas tillräckliga uppgifter för att kunna ta ställning till rätten till utbetalning av assistansersättning. Vanligast är att det inte är tillräckligt utrett vem som har skrivit under räkningen och om denne är behörig och att det inte är tillräckligt utrett kring assistans i barnomsorg, skola eller daglig verksamhet.

Att utredningsskyldigheten inte uppfylls i alla ärenden är naturligtvis allvarligt. I dessa ärenden innebär det att ersättning betalats ut på bristfälligt underlag. Vad detta beror på är inte möjligt att uttala sig om utan en djupare analys. En tänkbar orsak skulle kunna vara det pressade produktionsläget. Ett annan tänkbar orsak är att det, över tid, inte tillräckligt tydligt betonats att det krävs ett utredningsarbete för att kunna bedöma rätten till utbetalning av assistansersättning. Det handlar inte bara om att verkställa utbetalningar.

Mycket positivt är att uppföljningen visar att i de fall utredningen är tillräcklig fattas nästan uteslutande rätt beslut. I princip i samtliga dessa ärenden skulle granskarna ha gjort samma bedömning.

Positivt är också att handläggningen i de flesta fall, fyra av fem ärenden, drivits framåt och utan omotiverade väntetider om över 7 dagar. Samtidigt ska det också betonas att omotiverade väntetider inte ska förekomma och att den påvisade förekomsten av omotiverade väntetider därför måste ses som ett förbättringsområde.

Uppföljningen visar på förvaltningsrättsliga brister. Framst gäller detta dokumentation. I alltför många ärenden saknades det ställningstagande i journalen om med vilket timbelopp assistansersättning betalats ut. En möjlig förklaring till detta som framkom på analysmötet är att det uppfattats som otydligt i produktionsprocessen om dessa uppgifter behöver specificeras i journalen i alla ärenden.

Vidare saknas uppgifter i journalen om att beslut fattats i de ärenden där systemet fattat beslutet. Det är ytterst viktigt för rättssäkerheten att det är tydligt att ett beslut fattats, när och av vem. Enligt produktionsprocessen ska handläggare dokumentera att beslut fattats i journalen endast i de fall där det är handläggaren själv som fattat beslutet. I de ärenden där systemet fattar

beslut finns heller inget beslutsbrev i akten utan informationen finns på en bild i systemet.

Det kan konstateras att nuvarande utformning av HAPO där varken handläggare eller systemet gör en journalanteckning i de fall systemet fattat beslutet och heller inget beslutsbrev finns i akten i dessa fall skapar sämre transparens. Ur ett förvaltningsrättsligt perspektiv kan det inte anses vara acceptabelt att det inte framgår när och av vem ett beslut har fattats. Utifrån detta finns det behov av att utveckla systemet. Ett alternativ att överväga är att utveckla systemet så att det istället fattar beslut i journalen. Av detta behöver det då framgå vilket beslut som har fattats och alltså preciseras för hur många timmar assistansersättning beviljas, med vilket timbelopp och totalbeloppet. Ett annat alternativ är att systemet skapar en journalanteckning om att beslut har fattats i kombination med att bilden Beslut om utbetalning görs tillgänglig i akten. Det skulle innebära att beslutet fattas i beslutsbrev. Oavsett vilket alternativ som väljs bör det också framgå i journalen när ärendet avslutas. Med dessa ändringar skulle det vara möjligt att följa ärendet och uppnå de förvaltningsrättsliga kraven kring dokumentation och beslut.

De identifierade bristerna i it-systemet kring dokumentation visar på vilken utmaning digitalisering innebär. Liknande brister i dokumentation har också uppmärksammats i två tidigare rättsliga kvalitetsuppföljningar om automatiserade beslut om tillfällig föräldrapenning (2019:1) och sjukpenning (2019:3).¹⁰ Att en automatiserad handlägningsprocess utformas i överensstämmelse med lagstiftningen från början är mycket viktigt och ställer stora krav på verksamhetsutvecklingen både på försäkringsavdelningarna och stödavdelningar som till exempel Rättsavdelningen. En nyckelaktivitet i Rättsavdelningens verksamhetsplan för 2019 är att öka avdelningens förmåga och kapacitet att lämna ett proaktivt och lösningsorienterat stöd i myndighetens digitaliseringsarbete. Bland annat är ett team för digitaliseringsfrågor under uppstart.

Under granskningen har det också noterats ärenden där handläggaren inte har handlagt ärendet korrekt utifrån att det funnits fullmakt. Till exempel har kompletteringsbrev, kommuniceringsbrev och beslutsbrev skickats till den försäkrade själv istället för till ombudet. En fullmakt är en förklaring från den enskilde att någon annan (ombudet) har rätt att handla å den enskildes vägnar. Ett ombud med fullmakt utför rättshandlingar som blir bindande för den som lämnat fullmakten. I praktiken innebär det att det är ombudet som Försäkringskassan ska ha kontakt med under handläggningen av ett ärende. Det gäller både vid skriftliga och muntliga kontakter.¹¹ Det är mycket viktigt att korrespondens sker med ombudet i de fall det finns ett sådant i ärendet.

¹⁰ Rättslig kvalitetsuppföljning (2019:1) *Automatiserade beslut – tillfällig föräldrapenning* och Rättslig kvalitetsuppföljning (2019:3) *Sjukpenningärenden som handläggs delvis automatiserat*.

¹¹ Försäkringskassans vägledning 2004:7 *Förvaltningsrätt i praktiken*.

Denna uppföljning har inte haft som syfte att följa upp hur it-systemet möter de risker för felaktiga utbetalningar som finns och hur it-systemet bidrar till att stärka den interna styrningen och kontrollen. En sådan granskning har istället gjorts av Försäkringskassans internrevision. I rapporten *Assistansersättning – automatiserade kontroller i IT-stödet* konstateras att det nya it-systemet innebär en effektivare hantering av tidsredovisning och räkningar och har inneburit en digitalisering av tidigare pappersbaserad information. Den interna styrningen och kontrollen har stärkts inom vissa delar av processen men möjligheten med den digitaliserade informationen tillvaratas inte fullt ut. Det bedöms finnas fortsatt behov av förbättring i de automatiska kontrollerna. Få nya nyckelkontroller har tillkommit och flera kontroller kopplat till den personliga assistenten bedöms fortfarande som svaga.¹²

En svårighet när det gäller att minska risken för felaktiga utbetalningar som lyfts i olika sammanhang är att det idag inte säkert går att veta att assistansen verkligen utförts och med det antal timmar som uppgetts.

Inspektionen för socialförsäkringen (ISF) har i rapporten *Åtgärder för att begränsa fusk och felaktigheter i assistansersättningen* konstaterat att Försäkringskassan saknar stöd för att på ett effektivt sätt kontrollera om rätt ersättning betalas ut till rätt person. De nya reglerna från 2013 handlar om redovisningen av den tid som ligger till grund för utbetalningen av assistansersättningen och av vem som har arbetat som personlig assistent. Försäkringskassan har dock fortfarande inte möjlighet att kontrollera att assistans faktiskt har utförts.¹³

Försäkringskassan har också i en promemoria *Felaktiga utbetalningar av assistansersättning - vad kan vi säga om omfattningen av felaktiga utbetalningar av assistansersättning?* konstaterat att det för närvarande saknas möjligheter att bedöma om beslutet av antal beviljade assistanstimmar motsvarar det faktiska behovet och om den assistansersättning som betalas ut faktiskt också utförs.¹⁴

Så långt det är möjligt ankommer det i vart fall på Försäkringskassan att säkerställa att rätt belopp betalas ut till rätt person.

Rekommendation

Uppföljningen visar på en förbättringspotential i delar av handläggningen. Till exempel var utredningen inte tillräcklig för att fatta beslut i nästan ett av fem ärenden. Bland annat borde det ha utretts vem som undertecknat räkningen eller om den som undertecknat är behörig. Det var också relativt

¹² Försäkringskassans internrevisionsrapport 2018:8 *Assistansersättning – automatiserade kontroller i IT-stödet*.

¹³ ISF-rapport 2018:4 *Åtgärder för att begränsa fusk och felaktigheter i assistansersättningen, en granskning av systemet efter 2013 års ändringar*.

¹⁴ Försäkringskassans PM 2019:3 *Felaktiga utbetalningar av assistansersättning – vad kan vi säga om omfattningen av felaktiga utbetalningar av assistansersättning?*

vanligt att det saknades tillräcklig utredning av assistans i barnomsorg, skola och daglig verksamhet. Utredningen borde ha kompletterats för att få ett fullgott beslutsunderlag.

Uppföljningen visar också på en stor förbättringspotential när det gäller dokumentation av bedömning och beslut i journalen. I en knapp tredjedel av ärendena framgick det att handläggaren hade tagit ställning till med vilket timbelopp utbetalning ska ske. I de fall där systemet fattat beslut saknades dokumentation om detta i journalen. Det gör också att ärendet inte går att följa.

Avdelningen för funktionsnedsättning (FV) bör, inom ramen för sin kvalitetsanalys för förmån 2019, genomföra en fördjupad analys av bakomliggande orsaker till de rättsliga brister som framkommit i uppföljningen för att säkerställa att det förmånsrättsliga och förvaltningsrättsliga regelverket tillämpas på ett korrekt och enhetligt sätt. Utifrån de identifierade orsakerna ska sedan lämpliga åtgärder tas fram. En av dessa åtgärder bör vara att säkerställa att dokumentation om beslut görs i journalen.

Bilaga 1 – Frågeformulär

Ärenden som ska granskas:	<p>Ärenden med beslut om utbetalning av assistansersättning för redovisningsmånad under tiden september 2018 till och med november 2018. Ärendet ska innehålla såväl räkning som minst en tidsredovisning. Ärenden avseende försäkrade där omprövning vid väsentligt ändrade förhållanden skett enligt vid väsentligt ändrade förhållanden skett enligt 51 kap. 12 § SFB i senaste ASE-ärende omfattas inte. Inte heller ärenden som avser rättelse, omprövning eller dom ska granskas. Detsamma gäller ärenden som avser begäran från kommunen.</p>
----------------------------------	--

Nr	Fråga	Svarsalternativ	Kommentar
1.	Löpnummer	Fritext	Ange det löpnummer som ärendet har i din lista
2.	Tillhör ärendet den ärendekategori som ska granskas?	1. Ja 2. Nej	Frågan syftar till att sortera bort eventuella ärenden som inte ska ingå i urvalet. Om ärendet inte tillhör de beslut som ska granskas ska frågan besvaras med "Nej". Om frågan besvaras med "Nej" avslutas formuläret.
3.	Avser ärendet en man/pojke eller kvinna/flicka?	1. Man/pojke 2. Kvinna/flicka	Besvaras utifrån det juridiska könet som framgår av den näst sista siffran i personnumret. Jämn siffra (även 0) för kvinna och ojämn för man.
4.	Finns beslut om rätten till assistansersättning för den försäkrade för den aktuella månaden?	1. Ja 2. Nej	Frågan avser om det finns beslut om att den försäkrade har rätt till assistansersättning för den aktuella månaden.
5.	Pågår prövning av rätten till assistansersättning?	1. Ja 2. Nej	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Nej". Avser om assistans utförts under pågående prövning av rätten till assistansersättning eller för fler timmar.
6.	Avser ärendet förskotts- eller efterskottsbetalning?	1. Förskottsbetalning 2. Efterskottsbetalning	Besvaras utifrån om ärendet avser efterskottsbetalning enligt huvudregeln i 51 kap. 14 § SFB eller förskottsbetalning enligt 51 kap. 15 § SFB.
7.	Vad ska assistansersättningen användas till?	1. Köp av assistans 2. Kostnader för personliga assistenter	Flervalsfråga där flera svarsalternativ är möjliga. Frågan utgår från 51 kap. 4 § SFM. Köp av assistans avser om den försäkrade anlitar assistansanordare eller uppdragstagare. Kostnader för personliga assistenter avser om den försäkrade själv anställer sina assistenter.
8.	Finns underlag i ärendet utöver räkning (FK 3057) och en eller flera tidsredovisningar (FK 3059)?	1. Ja 2. Nej	Frågan avser om det i ärendet finns ytterligare underlag än räkningar och en eller flera tidsredovisningar.

Nr	Fråga	Svarsalternativ	Kommentar
9.	Vilket annat underlag finns i ärendet?	Fritext	Frågan avser vilka andra handlingar som finns i ärendet och som inte upprättats av handläggaren.
10.	Har tidsredovisning och räkning inkommit i tid?	1. Ja 2. Nej	Besvaras endast om fråga 5 besvarats med "Ja". Avser om tidsredovisningen och räkningen inkommit i tid i de fall assistansen utförts innan beslut har fattats, det vill säga senast den 5:e i den andra månaden efter det att assistans utförts.
11.	Framgår det att arbetsgivaren för eller uppdragsgivare åt en personlig assistent uppfyllt uppgiftsskyldigheten?	1. Ja 2. Nej	Frågan avser om det framgår att uppgiftsskyldigheten i 51 kap. 24 § 1 p SFB har uppfyllts.
12.	Har komplettering skett i ärendet?	1. Ja 2. Nej	Frågan avser om handläggaren gjort komplettering i ärendet.
13.	Finns brister i kompletteringen?	1. Ja 2. Nej	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Ja".
14.	Vilka brister finns i kompletteringen?	1. Otydligt vad som ska kompletteras. 2. Inte angivet konsekvenserna om inte uppgifterna inkommer. 3. Ingen svarstid angiven 4. Sämt till fel person 5. Annat	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Ja". Flervalsfråga där flera svarsalternativ är möjliga.
15.	Är utredningen tillräcklig för att bedöma rätten till utbetalning av assistansersättning?	1. Ja 2. Nej	Frågan utgår från bestämmelserna om utredningsskyldighet i 110 kap. 13 § SFB. Utredningsskyldigheten innebär att det är Försäkringskassan som måste bedöma om den utredning som finns är tillräcklig som underlag för beslut och som ska begära komplettering om den inte är det. För att besvara frågan ska du bedöma om underlaget och utredningen är tillräcklig i det enskilda ärendet för att kunna bedöma rätten till utbetalning av assistansersättning. Du ska göra din bedömning utifrån den information som finns i ärendet. Alla kriterier som kan ligga till grund för en bedömning av utbetalning av assistansersättning behöver inte vara aktuella att ta med i bedömningen i alla ärenden. Det är ärendets beskaffenhet som avgör vilka uppgifter som behövs för att kunna ta ställning till utbetalning av assistansersättning.

Nr	Fråga	Svarsalternativ	Kommentar
16.	Vad saknas det tillräckliga uppgifter om?	1. Omfattningen av lämnad assistans 2. Kostnader för de som ska kostnadsredovisa 3. Assistenters arbetsförmåga 4. Assistenters arbetstid i förhållande till arbetstidslagstiftning eller kollektivavtal 5. Vart assistenten har arbetat 6. Assistansutförts av någon som är bosatt utanför EES 7. Assistans på sjukhus 8. Assistans i barnomsorg, skola eller daglig verksamhet 9. Avtal med anordnare 10. Anställningsavtal assistenter 11. Betalningsmottagare 12. IVO-tillstånd 13. Föregående månads utbetalning gått till köp av assistans 14. Räkningen undertecknats av behörig person 15. Annat	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Nej". Flervalsfråga där flera svarsalternativ är möjliga. "Omfattningen av lämnad assistans" avser till exempel om det saknas en tidsredovisning eller tidsredovisningarna inte är kompletta. Försäkrad som själv anställer sina assistenter, försäkrad som beviljats högre timbelopp eller ansökt om högre timbelopp för tid före beslut och beslut ännu inte fattats, försäkrad som har eller kan ha rätt till skäligt belopp för assistans anlitad utanför EES ska kostnadsredovisa. "Assistenters arbetsförmåga" avser till exempel uppgifter om ålderdom, sjukdom och liknande. "Vart assistenten har arbetat" avser s.k. överlappande tid där assistenten redovisat att hen har arbetat på flera ställen samtidigt. "Annat" avser till exempel uppgifter om assistenten är under 18 år eller om räkningen undertecknats före sista redovisade tiden i tidsredovisningen.
17.	Vad annat saknas det tillräckliga uppgifter om?	Fritext	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Annat".
18.	Framgår det att handläggaren har tagit ställning till med vilket timbelopp utbetalning ska ske?	1. Ja 2. Nej	
19.	Framgår det att handläggaren har tagit ställning till för hur många timmar utbetalning ska ske?	1. Ja 2. Nej	
20.	Framgår det att handläggaren har tagit ställning till hur stor del av föregående månads utbetalning som använts för köp av assistans?	1. Ja 2. Nej	

Nr	Fråga	Svarsalternativ	Kommentar
21.	Har kommunikering skett i ärendet?	1. Ja 2. Nej, och heller inte behövt 3. Nej, men borde ha skett	
22.	Finns brister i kommunikeringen?	1. Ja 2. Nej	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Ja".
23.	Vilka brister finns i kommunikeringen?	1. Beslutsavsikt saknas eller otydligt formulerat 2. Sämt till fel person 3. Inte angivet vilka dokument som kommunikeringen avser 4. Ingen svarstid angiven 5. För kort tid att svara 6. Annat	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Ja". Flervalsfråga där flera svarsalternativ är möjliga.
24.	Vilket beslut har fattats i ärendet?	1. Utbetalning för yrkat antal timmar 2. Utbetalning för lägre antal timmar än yrkat 3. Utbetalning med annat timbelopp än yrkat	Flervalsfråga där flera svarsalternativ är möjliga.
25.	Vad var anledningen till att handläggaren fattade beslut om lägre antal utbetalda timmar än yrkat?	Fritext	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Utbetalning med lägre antal timmar än yrkat".
26.	Vad var anledningen till att handläggaren fattade beslut om utbetalning med annat timbelopp än yrkat?	Fritext	Besvaras endast om fråga 23 besvarats med "Utbetalning med annat timbelopp än yrkat".
27.	Med vilket timbelopp har utbetalning av assistansersättning skett?	1. Schablonbelopp 2. Högre timbelopp 3. Annat timbelopp 4. Skäligt belopp	Med "Annat timbelopp" avses lägre timbelopp än schablon.
28.	Vilka särskilda skäl har handläggaren bedömt finns för att betala ut assistansersättning till assistent som är bosatt utanför EES?	Fritext	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Skäligt belopp".
29.	Skulle du ha fattat samma beslut som handläggaren?	1. Ja 2. Nej	Besvaras endast om fråga 15 besvarats med "Ja". Svara "Ja" om du hade fattat samma beslut både om utbetalning, för vilken period, dess storlek och antal timmar. Svara annars "Nej".

Nr	Fråga	Svarsalternativ	Kommentar
30.	Vilket annat beslut skulle du ha fattat?	1. Utbetalning för yrkat antal timmar 2. Utbetalning för lägre antal timmar än yrkat 3. Ingen utbetalning 4. Annan period 5. Annat timbelopp	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Nej". Flervalsfråga där flera svarsalternativ är möjliga.
31.	Varför skulle du ha fattat ett annat beslut?	1. Annan bedömning av assistents arbetsförmåga 2. Annan bedömning av assistents arbetstid i förhållande till arbetstidslagstiftning eller kollektivavtal 3. Annan bedömning av vart assistent har arbetat 4. Annan bedömning av assistans utförd av assistent bosatt utanför EES. 5. Annan bedömning av assistans på sjukhus. 6. Annan bedömning av assistans i barnomsorg, skola eller daglig verksamhet 7. Annan bedömning av timbeloppet 8. Anordnaren inte godkänd 9. Återstående timmar inom beviljandeperioden lägre eller slut. 10. Felaktig avrundning antal timmar 11. Felaktig avrundning belopp 12. Annat	Besvaras endast om fråga 28 besvarats med "Nej". Flervalsfråga där flera svarsalternativ är möjliga. Felaktig avrundning belopp är endast aktuellt i de fall där assistansen utförts före den 1 oktober 2018.
32.	Av vilken annan anledning skulle du ha fattat ett annat beslut?	Fritext	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Annat".
33.	Har utbetalning skett till rätt betalningsmottagare?	1. Ja 2. Nej	
34.	Varför är den betalningsmottagare som utbetalning skett till felaktig?	Fritext	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Nej".
35.	Har timmar och timbelopp registrerats korrekt?	1. Ja 2. Nej	

Nr	Fråga	Svarsalternativ	Kommentar
36.	Håller beslutsbrevet bra kvalitet?	1. Ja 2. Nej, brister i beslutsmotiveringen 3. Nej, brister i beskrivning av ärendet 4. Nej, ställt till fel person.	Bevaras endast om fråga 23 besvarats med "Utbetalning för lägre antal timmar än yrkat" eller "Utbetalning med annat timbelopp än yrkat". Flervalsfråga där flera svarsalternativ är möjliga utom om svarsalternativet "Ja" väljs. I beslutsbrevet ska du titta på beskrivningen av ärendet samt beslutsmotiveringen. Utgå från Försäkringskassans 2005:14. Du ska bedöma beslutsmotiveringen på sina egna grunder. Du ska i denna fråga inte ta ställning till om beslutet är rätt eller fel. Svara "Ja" om handläggaren på ett lättläst och begripligt sätt har förklarat varför den helskilde helt eller delvis inte uppfyller villkoren för utbetalning av assistansersättning.
37.	På vilket sätt är motiveringen bristfällig?	1. Inte individuellt anpassad 2. Felaktig laghänvisning 3. Otydlig 4. Onödig text 5. Språkliga brister 6. Annat	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Nej, brister i beslutsmotiveringen". Flervalsfråga där flera svarsalternativ är möjliga.
38.	På vilket annat sätt är motiveringen bristfällig?	Fritext	Besvaras endast om föregående fråga har besvarats med "Annat".
39.	Är dokumentationen i ärendet sådan att ärendets gång går att följa?	1. Ja 2. Nej	Frågan avser om journalföringen i ärendet är sådan att det går att följa ärendets gång.
40.	Vilka uppgifter saknas för att ärendets gång ska kunna följas?	1. Vilka utredningsåtgärder som vidtagits i ärendet 2. Resultaten av utredningsåtgärderna 3. Handläggarens bedömning 4. Annat	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Nej". Flervalsfråga där flera svarsalternativ är möjliga.
41.	Vilka andra uppgifter saknas för att ärendets gång ska kunna följas?	Fritext	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Annat".
42.	Hur många dagar har gått mellan att räkningen kom in och att beslut fattades i ärendet?	Fritext	Frågan syftar till att få en bild av handläggningstiden
43.	Bedömer du att handläggningen drivits framåt och att inga omotiverade väntetider uppstått?	1. Ja 2. Nej	Frågan utgår från 9 § FL. Svara utifrån den information som finns i det enskilda ärendet. Frågan tar sikte på onödiga liggstider i ärendet. Du ska inte värdera om handläggaren har vidtagit rätt utredningsåtgärder, utan enbart om handläggaren har haft driv i ärendet.

Nr	Fråga	Svarsalternativ	Kommentar
44.	Hur har den omotiverade väntetiden sett ut?	1. En gång om mellan 7 och 14 dagar. 2. En gång om mellan 15 och 21 dagar. 3. En gång om 22 dagar eller mer. 4. Upprepade tillfällen.	Besvaras endast om föregående fråga besvarats med "Nej".