

Förvaltningsrättslig kvalitet inom fyra förmåner

Sjukpenning, bilstöd, bostadsbidrag samt bostads-
ersättning inom etableringsersättningen

Rättslig kvalitetsuppföljning

Utgivare: Försäkringskassan
Rättsavdelningen

Upplysningar: Pernilla Keinestam Lindell
010-116 97 33
pernilla.keinestam@forsakringskassan.se

Anna-Klara Ericmats
010-116 16 14
anna-klara.ericmats@forsakringskassan.se

Webbplats: www.forsakringskassan.se

Förord

Försäkringskassan har under de senaste åren utvecklat en ny modell för systematisk kvalitetsutveckling. Modellen bygger på en kombination av lokala kvalitetsuppföljningar, uppföljning av kvalitetsindikatorer samt fördjupade rättsliga kvalitetsuppföljningar.

Rättsavdelningen ansvarar för de rättsliga kvalitetsuppföljningarna och genomför mellan fyra och åtta sådana uppföljningar varje år. I denna rapport presenteras resultatet av en rättslig kvalitetsuppföljning av tillämpningen av förvaltningsrättsliga regler och principer inom fyra olika förmåner; sjukpenning, bilstöd, bostadsbidrag samt bostadsersättning inom etableringsersättningen.

Rättschefen har beslutat om den del av rapporten som avser den rättsliga uppföljningen. Generaldirektören har beslutat om verksamhetens åtgärder med anledning av de rekommendationer som har tagits fram i rapporten.

Rapporten är skriven av Pernilla Keinestam Lindell och Anna-Klara Ericmats, rättsliga expert vid Rättsavdelningen. Ett tack riktas till övriga personer inom Försäkringskassan som har medverkat i gransknings- och analysarbetet.

Kjell Skoglund
Verksamhetsområdeschef
Verksamhetsområde Process- och socialförsäkringsjuridik,
Rättsavdelningen

Innehåll

Sammanfattning	5
Inledning	6
Bakgrund.....	6
Syfte.....	6
Metod.....	6
Resultat	9
Utredningen.....	9
Dokumentation.....	15
Kommunicering.....	23
Beslutsbrev och beslutsmotivering.....	29
Övriga iakttagelser.....	32
Sammanfattande diskussion och slutsatser	33
Rekommendationer och åtgärder	35
Bilaga 1	41
Frågeformulär.....	41

Sammanfattning

I denna rapport redovisas en rättslig kvalitetsuppföljning som syftar till att ge fördjupad kunskap om den förvaltningsrättsliga kvaliteten i handläggningen av fyra olika förmåner; sjukpenning, bilstöd, bostadsbidrag samt bostadsersättning inom etableringsersättningen.

Uppföljningen omfattar endast ärenden som resultaterat i avslagsbeslut. För varje förmån har ett slumpmässigt urval granskats.

Uppföljningen visar att det finns en förbättringspotential när det gäller efterlevnaden av det förvaltningsrättsliga regelverket i avslagsärenden i de aktuella förmånerna.

De områden där det finns störst förbättringspotential är dokumentation och beslutsbrev. Sammantaget bedömdes det finnas brister i dokumentationen i nästan tre fjärdedelar av alla ärenden. Beslutsbreven bedömdes som bristfälliga i sammanlagt nästan två tredjedelar av alla ärenden. Kommunikering är också ett generellt förbättringsområde.

När det gällde utredningsskyldigheten fann vi dock att den absoluta majoriteten av ärendena var tillräckligt utredda. Eftersom vi bara har granskat avslagsbeslut går det inte att generalisera slutsatsen till att gälla även bifallsbeslut. Tidigare granskningar av till exempel sjukpenning har visat på bättre resultat i detta avseende när det gäller avslagsbeslut än när det gäller bifallsbeslut.

Vi fann inte några nämnvärda brister när det gäller användning av tolk eller översättning av handlingar på annat språk.

Det behövs kompetensutveckling för att komma tillrätta med de identifierade bristerna. Det gäller dels generell förvaltningsrättslig kunskap, dels kompetens i att skriva beslut. Dessutom kan det behövas översyn av beslutsmallar för att underlätta för handläggarna att skriva bättre beslut.

Inledning

Bakgrund

Enligt Generaldirektörens arbetsordning för Försäkringskassans arbetsordning ansvarar Rättsavdelningen för rättslig kvalitetsuppföljning och återkoppling. Rättslig kvalitetsuppföljning är en av tre delar i Försäkringskassans modell för systematisk kvalitets-utveckling, som även inkluderar lokala kvalitetsuppföljningar och uppföljning av kvalitetsindikatorer. Den rättsliga kvalitetsuppföljningen syftar till att ge fördjupad kunskap inom områden där det finns tecken på brister i rättstillämpningen.

Försäkringskassans gemensamma kvalitetsanalys för 2015 visade att tillämpningen av förvaltningslagen är ett förbättringsområde inom flera avdelningar. Analysen indikerade bland annat brister i utredning, dokumentation och beslutsmotiveringar. Förvaltningsrättsliga brister har också identifierats i några av de rättsliga kvalitetsuppföljningar som genomförts under 2015.

En hög och jämn kvalitet på det förvaltningsrättsliga området är grundläggande för en myndighet som Försäkringskassan. Det finns därför anledning att närmare undersöka vilka brister som finns på detta område.

Syfte

Den rättsliga kvalitetsuppföljning som redovisas här syftar till att ge fördjupad kunskap om den förvaltningsrättsliga kvaliteten i handläggningen av fyra olika förmåner; sjukpenning, bilstöd, bostadsbidrag samt bostadsersättning inom etableringsersättningen. De förvaltningsrättsliga aspekter som står i fokus är främst utredning, dokumentation, kommunikering och beslutsmotivering.

Dessa förmåner har valts för att få med både förmåner med stort bedömningsutrymme (sjukpenning och bilstöd) och mindre bedömningsutrymme (bostadsbidrag och bostadsersättning inom etableringsersättningen). Tanken har också varit att få med förmåner med olika grad av koncentration av handläggningen. Ytterligheterna i detta avseende utgörs av bilstöd, som endast handläggs på ett kontor, och sjukpenning, som handläggs på ett stort antal kontor.

Metod

Urval

Uppföljningen har avgränsats till att studera avslagsbeslut som har fattats under första kvartalet 2016. Bifallsbesluten ingår inte i granskningen eftersom de förvaltningsrättsliga kraven på kommunikering och beslutsmotivering i första hand gäller beslut som går den enskilde emot.

När det gäller sjukpenning har vi valt att avgränsa oss till sådana avslagsbeslut som fattas i direkt anslutning till en tidigare period med sjukpenning. Vi har alltså inte tagit med avslagsbeslut som fattas direkt i ett nytt sjukfall. Motiveringen till denna avgränsning är dels att begränsa antalet ärenden i urvalsramen, dels att avslagsbeslut i pågående ärenden ofta har en större komplexitet när det gäller utredningen och beslutsmotiveringen än avslagsbeslut som fattas i ett nytt ärende. Under den aktuella perioden fattades 3 864 sådana avslagsbeslut i pågående ärenden, varav 250 slumpmässigt valda ärenden har granskats.

När det gäller bilstöd har urvalet gjorts bland avslagsärenden avseende rätten till bilstöd, oavsett vilken bidragstyp inom bilstödet som den försäkrade ansökt om. Under den aktuella perioden fattades 329 sådana avslagsbeslut, och av dessa har 180 slumpmässigt valda ärenden granskats.

Under den aktuella perioden fattades det 8 543 beslut om att avslå en ansökan om bostadsbidrag, varav 368 slumpmässigt valda ärenden har granskats.

När det gäller bostadsersättning inom etableringsersättningen fattades det 412 beslut under den aktuella perioden och av dessa har 199 slumpmässigt valda ärenden granskats.

Avgränsningen när det gäller urvalsperiod har gjorts för att få så aktuella ärenden som möjligt samt för att begränsa antalet ärenden som behövde granskas. Urvalsstorleken har beräknats för att möjliggöra generaliseringar avseende ärenden inom respektive förmån för den granskade perioden, men inte för att ligga till grund för säkra jämförelser av resultaten mellan de olika förmånerna.

Aktgranskning

Uppföljningen har gjorts genom en aktgranskning och själva granskningsarbetet har utförts av fem personer, som även är utbildare på Försäkringskassans utbildning *Förvaltningsrätt i praktiken*. Varje person har granskat en femtedel 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 provgranskning där de granskade samma ärenden. Resultatet jämfördes och diskuterades, vilket också resulterade i några förtydliganden i formuläret. Frågeformuläret finns i bilaga 1.

Granskarna har tagit del av de ärenden som omfattas av uppföljningen via ärendehanteringssystemet ÄHS samt, när det gäller bostadsbidrag, via Imagearkivet. Det webbaserade verktyget Easy-research 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.

Gemensam analys

Efter att granskningsarbetet avslutats genomfördes ett analysmöte med granskarna. Vid mötet diskuterades resultaten och de iakttagelser som de gjort under granskningsarbetet fångades upp.

Resultat

Utredningen

Försäkringskassan ansvarar för att ärendena blir tillräckligt utredda (110 kap. 13 § socialförsäkringsbalken). Samtidigt finns det krav på att handläggningen ska vara så enkel, snabb och billig som möjligt, utan att rättssäkerheten åsidosätts (7 § förvaltningslagen).

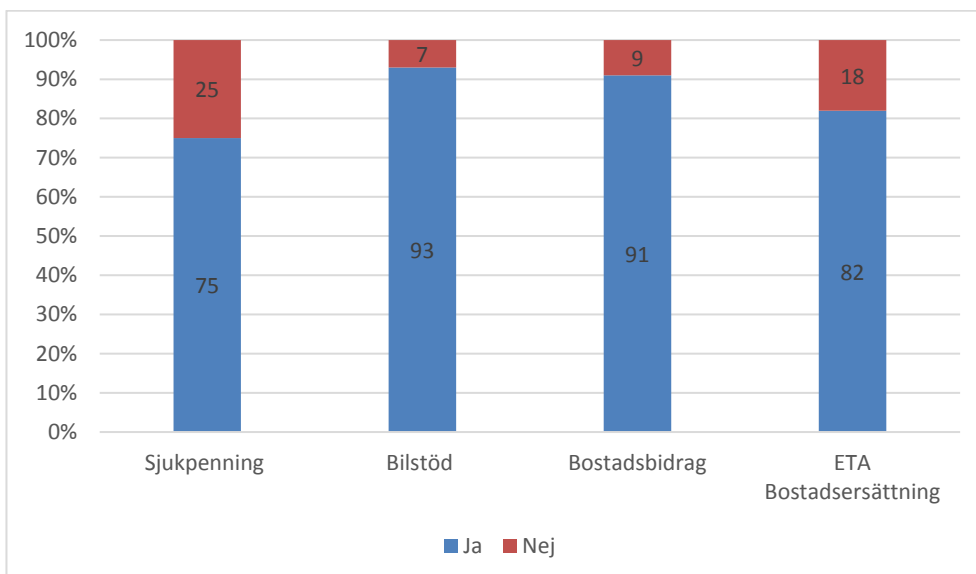
Ett ärende ska alltså handläggas så noggrant och snabbt som möjligt utifrån omständigheterna i just det ärendet. Innan man börjar utreda ett ärende bör man ta ställning till vilken information som behövs för att kunna fatta beslut i ärendet. Utredningen ska vara tillräcklig, varken mer eller mindre.

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 liggstider, det vill säga att handläggningen inte kommer igång direkt eller att den avstannar. Men lång handläggningstid kan ibland vara motiverat utifrån ärendets svårighetsgrad, under förutsättning att det inte finns några omotiverade dröjsmål i handläggningen.

Skyndsamt handläggning?

Diagrammet nedan visar i vilken utsträckning handläggningen skett skyndsamt, utan omotiverade dröjsmål. Bedömningen tar sikte på onödiga liggstider. Frågan om de utredningsåtgärder som har vidtagits varit nödvändiga eller inte har inte vägts in.

Diagram 1 Bedömer du att handläggningen skett utan omotiverade dröjsmål? Andel i procent av alla granskade ärenden i respektive kategori



Som framgår i diagrammet har de flesta ärenden påbörjats inom rimlig tid och handläggningen har drivits framåt utan längre uppehåll.

Men det förekommer ärenden, särskilt inom sjukpenning och bostadsersättning inom etableringsersättningen, där det funnits omotiverade dröjsmål. Det kan till exempel handla om att man i samband med begäran om kompletterande uppgifter gett alltför lång svarstid. I ett extremt ärende gavs två månaders tidsfrist – som inkluderade julen - för att komma in med komplettering. Det finns ingen anledning att generellt ge förlängd svarstid i samband med helger, även om det kan bli aktuellt till exempel när det handlar om ett läkarintyg eller arbetsgivarintyg som behöver kompletteras och den som ska skriva intyget inte är i tjänst.

Vi har också sett exempel på att man i samband med begäran om komplettering eller vid kommunicering av uppgifter har gett anstånd utan att det funnits skäl för det, eller att man gett ett omotiverat långt anstånd. För att bevilja anstånd ska det finnas ett godtagbart skäl, och om det saknas skäl eller den försäkrade begär anstånd på nytt ska Försäkringskassan vara restriktiv (Vägledning 2004:7 *Förvaltningsrätt i praktiken*, avsnitt 11.9).

Vi har också sett exempel på att handläggningstiden blivit omotiverat lång på grund av att den försäkrade kommunicerats uppgifter som inte behövde kommuniceras. Det är endast uppgifter som kommit in från någon annan än den försäkrade och som har betydelse för beslutet som behöver kommuniceras. Saknas det sådana uppgifter i ärendet finns det inget att kommunicera, utan då bör beslutet fattas så snart som möjligt.

När det gäller bostadsbidrag har vi noterat att det förekommer att ärenden blir liggande en längre tid, mer än tio dagar, innan handläggningen startar.

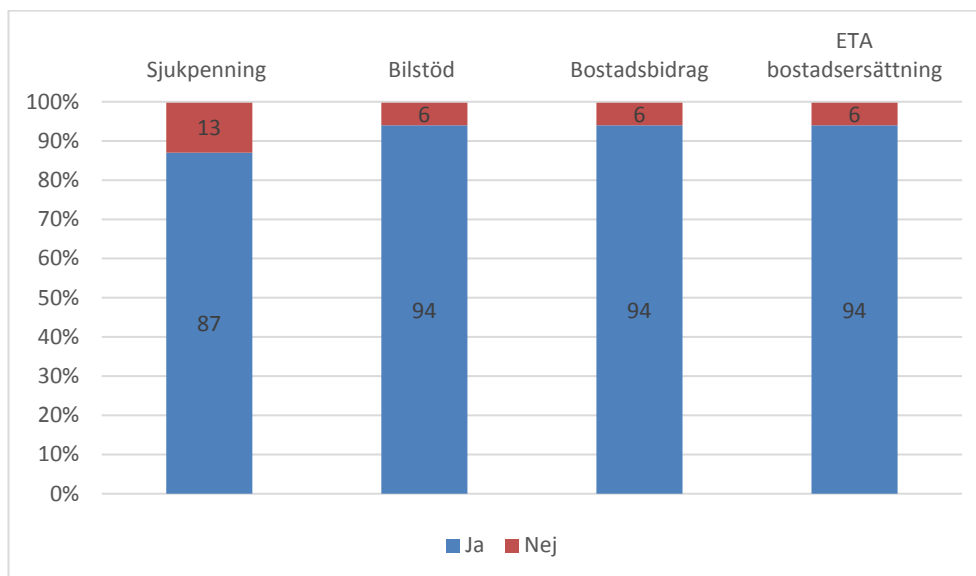
När det gäller sjukpenning har vi noterat att handläggningen drar ut på tiden till följd av vad som kan uppfattas som svårigheter att ”sätta ned foten”. I vissa ärenden har handläggaren noterat att sjukpenning ska betalas ut ”under utredningstid”, men någon utredning vidtas inte. I några ärenden har detta förekommit upprepade gånger i samband med nya läkarintyg. Vi har också sett ärenden där det passerat relativt lång tid, i något fall en månad, mellan att handläggaren tagit ställning till att utredningen inte styrkte att arbetsförmågan var nedsatt och att beslutet om att inte längre betala ut sjukpenning fattades.

En annan typ av dröjsmål som vi noterat i sjukpenningärenden hänger samman med konsultation med försäkringsmedicinska rådgivare. Det framkommer att väntetiden på en sådan konsultation ofta är ganska lång och att det fördröjer handläggningen.

Fullgjord utredningsskyldighet?

Diagrammet nedan visar i vilken utsträckning granskarna bedömt att Försäkringskassan uppfyllt sin utredningsskyldighet i de granskade ärendena. Bedömningen har gjorts utifrån den dokumentation som finns i ärendet.

Diagram 2 Bedömer du att Försäkringskassan har uppfyllt sin utredningsskyldighet? Andel i procent av alla granskade ärenden i respektive kategori



Som framgår av diagrammet har granskarna i de flesta ärenden bedömt att Försäkringskassan uppfyllt sin utredningsskyldighet.

Granskarna har noterat att det finns ärenden där utredningsskyldigheten formellt får anses uppfylld men där Försäkringskassan ändå borde ha varit mera omsorgsfull när det gäller att se till att den försäkrade förstår vilka uppgifter som behövs. Det gäller särskilt inom handläggningen av bostadsbidrag och bostadsersättning. Där har man inte sällan begärt kompletterande uppgifter från den försäkrade via brev och dessa brev har ibland varit svårbegripliga, vilket kan ha påverkat möjligheten att få in samtliga relevanta uppgifter.

När det gäller sjukpenning har granskarna noterat att den medicinska utredningen ibland var otillräcklig. Till exempel fanns det några ärenden där det framgick att läkarintyget var avgränsat till att avse en viss sjukdom och att den försäkrade även hade andra sjukdomar som kunde påverka arbetsförmågan, men handläggaren hade inte kompletterat utredningen med underlag från den läkaren som svarade för behandlingen av dessa sjukdomar. Ett annat exempel är när läkaren hänvisat till ett tidigare intyg från ett annat ärende, men där handläggaren såvitt går att utläsa inte tagit del av detta intyg. Det finns också ärenden där uppgifterna i läkarintyget var så vaga att de borde ha kompletterats innan beslutet. Det förekom också sjukpenningärenden med brister i utredningen av den försäkrades arbetsförhållanden eller möjligheten till arbetsanpassning eller omplacering.

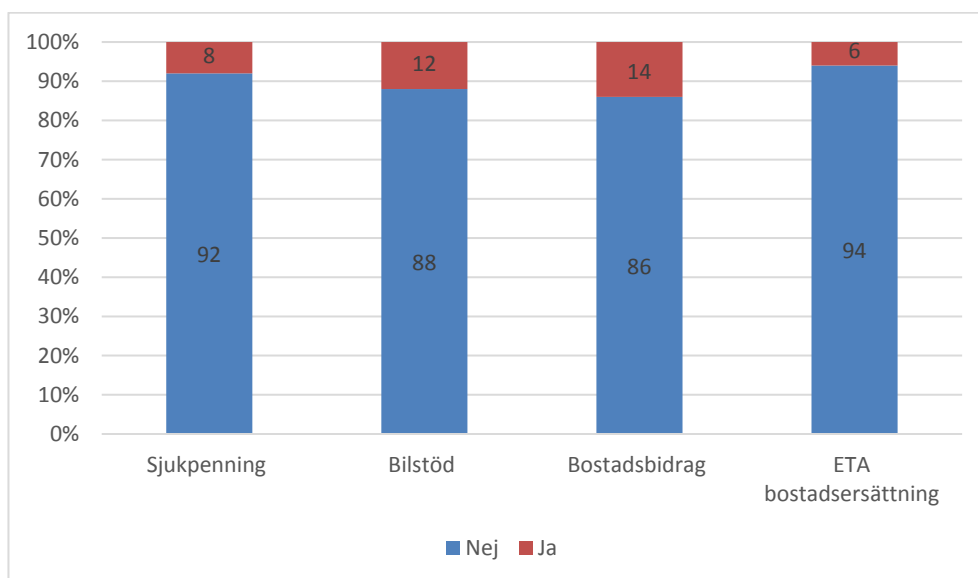
I bilstödsärenden var det också i huvudsak den medicinska utredningen som var bristfällig. Det kunde till exempel handla om att man inte begärt komplettering av ett läkarutlåtande trots att beskrivning i intyget av den försäkrades svårigheter att åka med allmänna kommunikationsmedel var alltför vag.

Onödig utredning?

Diagrammet nedan visar i vilken utsträckning granskarna bedömt att det gjorts någon onödig utredning i ärendet.

Utredningsåtgärder som varit rimliga utifrån handläggarens bedömning, och inom ramen för det bedömningsutrymme som finns när det gäller rätten till förmånen i fråga, har inte ansetts som onödiga. Man måste också beakta att det är lättare att med facit i hand se om en viss utredningsåtgärd gav någon information av betydelse. Mot bakgrund av detta har granskarna bara svarat ja om utredningsåtgärden framstår som uppenbart onödig utifrån de uppgifter som fanns i ärendet vid det aktuella tillfället.

Diagram 3 Bedömer du att handläggaren vidtagit onödiga utredningsåtgärder? Andel i procent av alla granskade ärenden i respektive kategori



Som framgår av diagrammet förekommer det i vissa ärenden utredningsåtgärder som får anses uppenbart onödiga för att kunna fatta beslut i ärendet. Vilken typ av utredningsåtgärder som det handlar om skiljer sig åt mellan förmånerna.

När det gäller sjukpenning finns det ett stort bedömningsutrymme och ribban för att anse en utredningsåtgärd som obehövlig är därför särskilt hög. De ärenden där granskarna uppfattat utredningen som obehövlig är sådana där det framstår som att handläggaren aktivt letat efter stöd för att bifalla ansökan trots att den befintliga utredningen tydligt talade för ett avslag. Om det utifrån befintlig utredning framstår som osannolikt att ytterligare utredning skulle förändra bedömningen av rätten till ersättning finns det ingen anledning att utreda vidare utan då bör beslutet fattas så skyndsamt som möjligt.

Samma sak gäller för en del bilstödsärenden. När det gäller bilstöd har vi också noterat att man inte avvaktar att den försäkrade ska lämna in ett läkarutlåtande innan man genomför ett utredningssamtal med den

försäkrade. Om det finns skäl att tro att ett läkarutlåtande kommer in inom rimlig tid behöver det inte vara fel, men i de fall ansökan troligen kan avslås med hänvisning till avsaknad av läkarutlåtande är det onödigt att genomföra en sådan utredning. Motsvarande gäller i de fall det står klart eller är sannolikt att den försäkrade inte ingår i de grupper som kan få bilstöd, då finns det ingen anledning att utreda andra omständigheter.

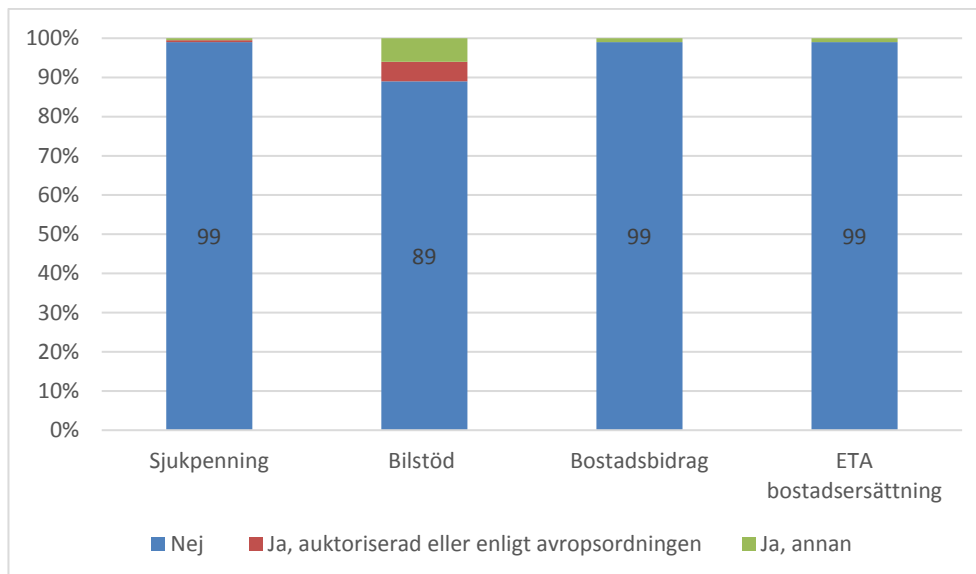
När det gäller bostadsbidrag har vi noterat att det finns ett standardiserat arbetssätt som ibland leder till överutredning. Om de uppgifter som redan finns i ärendet är tillräckliga för att fatta beslut finns det ingen anledning att utreda något ytterligare. Det gäller till exempel om den försäkrades inkomst är för hög eller om den försäkrade är över 29 år och saknar barn. Då finns det till exempel ingen anledning att utreda och dokumentera om den försäkrade har några andra förmåner som ska samordnas med bostadsbidrag.

När det gäller bostadsersättning inom etableringsersättningen har vi noterat att man i vissa ärenden informerar den försäkrade om omständigheter som hen själv uppgett i sin ansökan, till exempel att hen har en inneboende. Det brev som då skickas till den försäkrade är ofta utformat på ett sätt som kan tolkas som att man vill utreda om den lämnade uppgiften är korrekt. I de fall det verkligen finns anledning att betvivla att en uppgift som den försäkrade har lämnat är korrekt ska man naturligtvis utreda detta, och då på ett tydligt och effektivt sätt. Men det finns generellt ingen anledning att informera den försäkrade om en uppgift som hen själv lämnat eller begära synpunkter på en sådan uppgift.

Har tolk använts?

Diagrammet nedan visar i vilken utsträckning det framgår i ärendena att tolk använts, och i så fall vilken typ av tolk. Med typ av tolk avses dels auktoriserad tolk eller annan tolk som Försäkringskassan upphandlat, dels en icke auktoriserad tolk som den försäkrade själv tar hjälp av. Det senare kan till exempel handla om en familjemedlem som tolkar.

Diagram 4 Har tolk använts? Andel i procent av alla granskade ärenden i respektive kategori



Som framgår är det mycket ovanligt med tolk i ärenden om sjukpenning, bostadsbidrag och bostadsersättning inom etableringsersättningen. Däremot används tolk i drygt en tiondel av ärendena om bilstöd.

Eftersom handläggningen i princip uteslutande är skriftlig i ärenden om bostadsbidrag och bostadsersättning är det inte förvånande att tolk mycket sällan blir aktuellt. I bilstödsärenden och sjukpenningärenden är det däremot vanligt med utredningssamtal, vilket kan aktualisera tolkbehov.

Vi har inte funnit något i ärendena som talar för att de behov av tolk som finns inte tillgodoses. Det är dock möjligt att det funnits tolkbehov utan att det framgår av dokumentationen i ärendena.

Handlingar på annat språk än svenska?

Vi har även undersökt i vilken utsträckning det förekommer handlingar på annat språk än svenska i ärendena.

Bland sjukpenningärendena och bilstödsärendena fanns det inga sådana handlingar alls. Det fanns ett bostadsbidragsärende (mindre än en procent) och tre etableringsersättningsärenden (två procent) med handlingar på annat språk. I dessa fyra ärenden var handlingarna inte översatta, varken genom en auktoriserad eller annan översättare som Försäkringskassan anlitat eller på något annat sätt, till exempel genom att handläggaren själv översatt innehållet.

Försäkringskassan bör vid behov låta översätta handlingar som bifogas en ansökan (8 § förvaltningslagen). När man bedömer om en översättning behövs måste man ta hänsyn till ärendets beskaffenhet, omfattningen och karaktären av det material som lämnats in i ärendet samt hur viktigt ärendet är för den enskilde. (Vägledning 2004:7 *Förvaltningsrätt i praktiken*, avsnitt 4.6).

Dokumentation

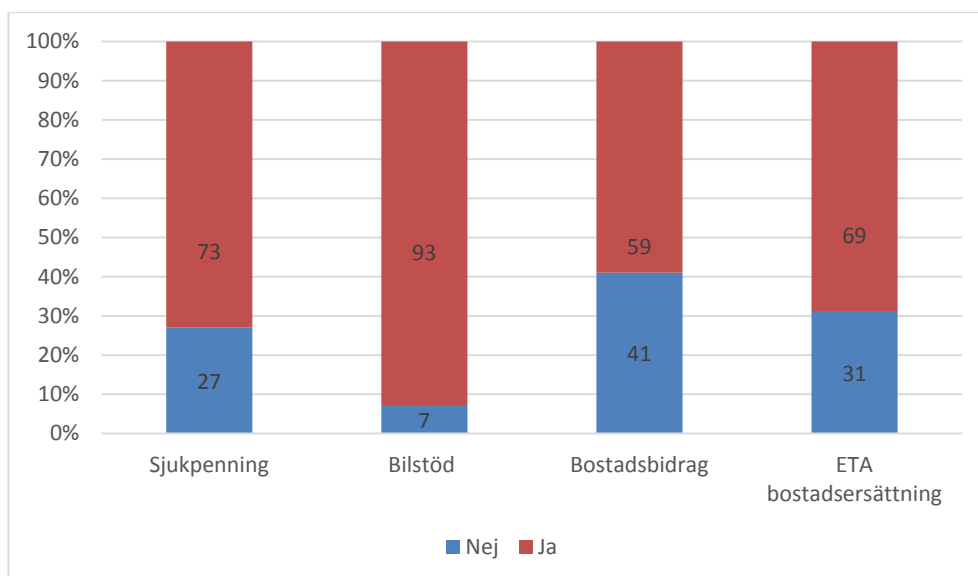
Dokumentationsskyldigheten syftar till att trygga den försäkrades rätt att få del av de uppgifter som Försäkringskassan har och som kan ha betydelse för utgången i ärendet. Den syftar också till att man ska kunna följa ärendets gång. Det är viktigt inte bara för den försäkrades skull, utan också till exempel vid ett överklagande eller om en ny handläggare ska ta över ärendet.

Skyldigheten att dokumentera uppgifter som Försäkringskassan får på annat sätt än genom en handling och som kan ha betydelse för utgången i ett socialförsäkringsärende följer av 15 § förvaltningslagen. Därutöver har JO vid upprepade tillfällen betonat vikten av att man dokumenterar ställningstaganden och handläggningsåtgärder även om det inte har tillförts någon ny sakuppgift. (Vägledning 2004:7 *Förvaltningsrätt i praktiken*, kapitel 6)

Handläggaren behöver alltså beskriva och förklara Försäkringskassans ställningstaganden till olika handläggningsåtgärder på ett tydligt och klart sätt. En förutsättning för att den försäkrade och andra ska kunna förstå dokumentationen är bland annat att man inte använder interna förkortningar eller att man förklarar vad dessa betyder. Dokumentationen behöver också ske utan dröjsmål och i kronologisk ordning. Den ska dessutom vara enkel, objektiv, relevant och saklig. Värdeomdömen eller nedsättande uttryck hör aldrig hemma i dokumentationen.

Diagrammet nedan visar i vilken utsträckning det fanns brister i dokumentationen i de granskade ärendena.

Diagram 5 Framkommer det några brister i dokumentationen i akten? Andel i procent av alla granskade ärenden i respektive kategori



Som framgår av diagrammet fanns det brister i dokumentationen i majoriteten av ärendena i alla fyra ärendeslagen. I bilstödsärendena var andelen bristfälliga ärenden särskilt hög, 93 procent.

De brister som granskarna noterat är av olika karaktär och allvarlighetsgrad. Följande typer av brister har registrerats:

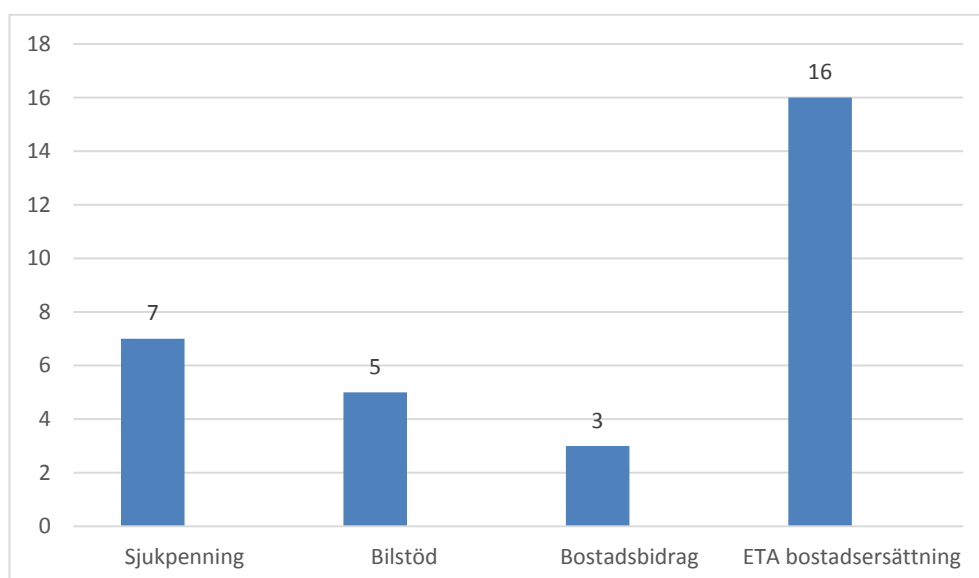
- uppgifter eller ställningstaganden har inte dokumenterats omedelbart utan först vid ett senare tillfälle,
- svårigheter att utifrån dokumentationen följa ärendets gång,
- omfattande anteckningar direkt i journalen, där man i stället borde antecknat i ett separat dokument,
- anteckningar som inte är relevanta i ärendet,
- nedsättande ord, värdeomdömen etc.,
- interna förkortningar eller andra förkortningar som inte är vedertagna,
- språkliga brister,
- andra brister.

Nedan beskrivs mer i detalj hur vanligt förekommande de olika typerna av brister är i de fyra granskade ärendeslagen. Fler typer av brister kan förekomma i samma ärende och vissa av kategorierna överlappar varandra delvis, såsom till exempel kategorin nedsättande ord och värdeomdömen och kategorin icke relevanta anteckningar.

Uppgifter och ställningstaganden dokumenteras inte omedelbart utan först vid ett senare tillfälle

Diagrammet nedan visar i vilken utsträckning det förekommer dröjsmål i dokumentationen i ärendet.

Diagram 6 Uppgifter och ställningstaganden dokumenteras inte omedelbart utan först vid ett senare tillfälle. Andel i procent av ärenden med bristfällig dokumentation

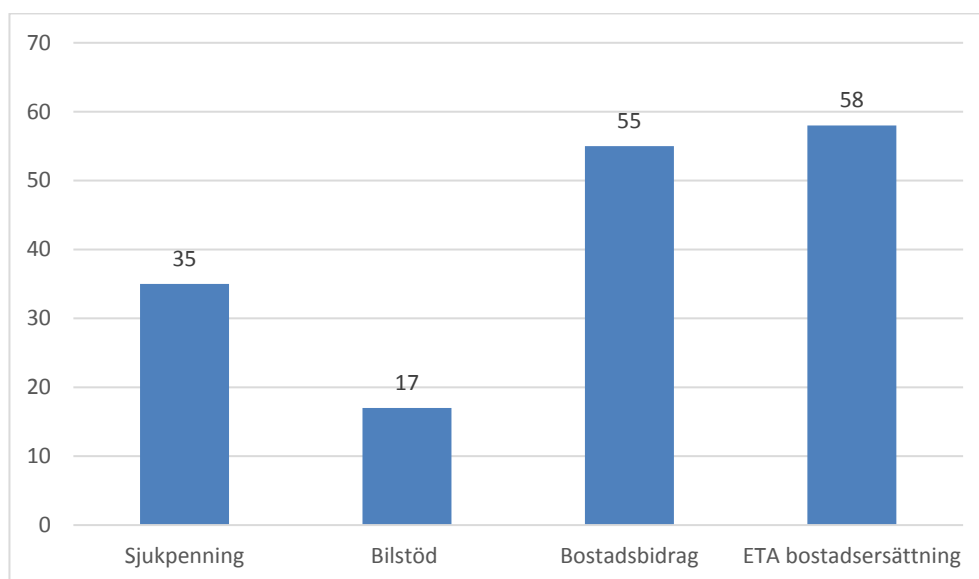


Andelen ärenden där det framgick att dokumentationen gjorts med fördröjning varierar mellan 3 procent (bostadsbidrag) och 16 procent (ETA bostadsersättning).

Svårigheter att utifrån dokumentationen följa ärendets gång

Diagrammet nedan visar i vilken utsträckning dokumentationen är bristfällig på så sätt att det inte går att följa ärendets gång.

Diagram 7 Går inte att följa ärendets gång. Andel i procent av ärenden med bristfällig dokumentation



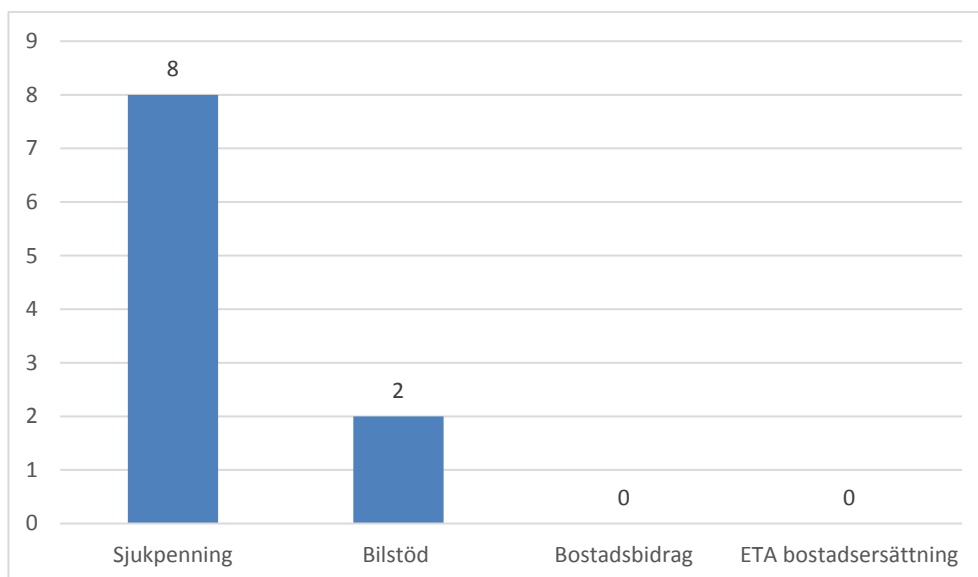
Det var relativt vanligt förekommande att det var svårt att följa ärendets gång. Andelen ärenden där en sådan brist noterades varierar mellan 17 procent (bilstöd) och 58 procent (ETA bostadsersättning).

Omfattande anteckningar direkt i journalen, där man i stället borde dokumenterat i ett separat dokument

För att få en överskådlig och lättillgänglig journal bör omfattande anteckningar göras i en bilaga, som man hänvisar till i journalen (Vägledning 2004:7 *Förvaltningsrätt i praktiken*, avsnitt 6.4 och 6.8).

Diagrammet nedan visar i vilken utsträckning det förekommer att handläggaren skriver omfattande anteckningar direkt i journalen.

Diagram 8 Omfattande anteckningar direkt i journalen. Andel i procent av ärenden med bristfällig dokumentation

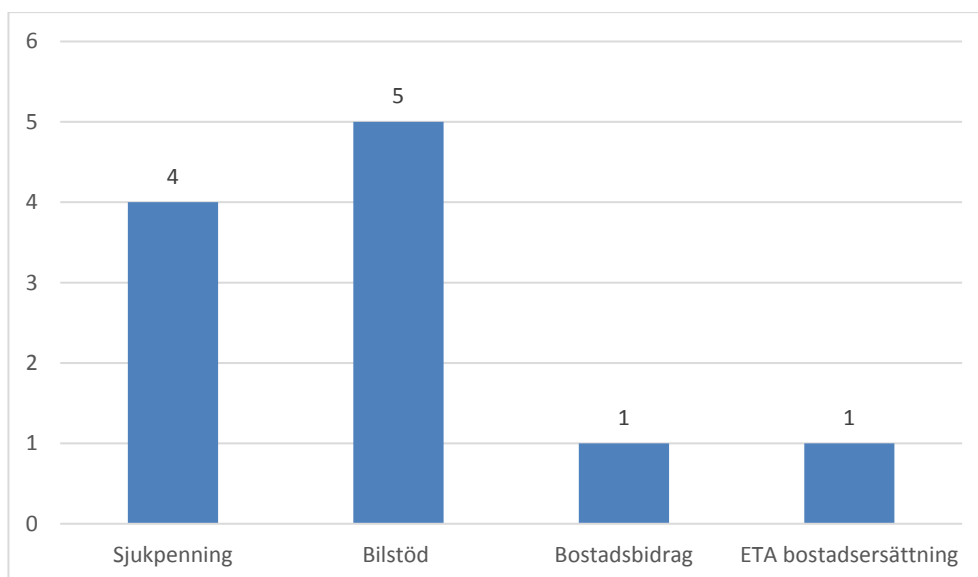


Som framgår var det endast i ärenden om sjukpenning och bilstöd som det förekom omfattande anteckningar i journalen, och andelen ärenden där detta förekom varierade mellan två procent (bilstöd) och åtta procent (sjukpenning).

Anteckningar som inte är relevanta i ärendet

Diagrammet nedan visar i vilken utsträckning det förekom anteckningar som inte var relevanta i ärendet.

Diagram 9 Anteckningar som inte är relevanta i ärendet. Andel i procent av ärenden med bristfällig dokumentation



Som framgår var det inte särskilt vanligt att handläggaren dokumenterade information eller ställningstaganden som saknade relevans i ärendet.

Andelen ärenden där detta förekom varierade mellan en procent (bostadsbidrag och ETA bostadsersättning) och fem procent (bilstöd).

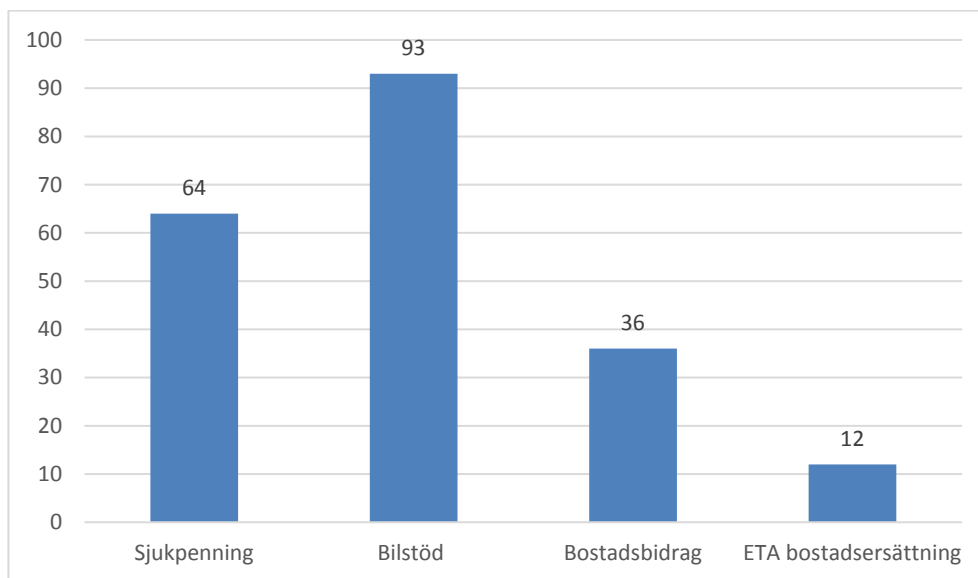
Nedsättande ord, värdeomdömen etc.

Nedsättande ord, värdeomdömen och andra olämpliga formuleringar ska inte förekomma i Försäkringskassans dokumentation. Det är till exempel olämpligt om handläggaren antecknar hur hen uppfattat den försäkrades känslor i samband med ett möte eller telefonsamtal, såsom att den försäkrade blev arg eller ledsen. Dels kan handläggarens tolkning vara felaktig, dels tillför en sådan anteckning inte något av betydelse för ärendet.

Olämpliga formuleringar förekom i tre procent av sjukpenningärendena men inte i något ärende från de andra ärendeslagen.

Interna förkortningar eller andra förkortningar som inte är vedertagna
Diagrammet nedan visar i vilken utsträckning det förekom interna förkortningar eller andra förkortningar som inte är vedertagna.

Diagram 11 Internas förkortningar eller andra förkortningar som inte är vedertagna. Andel i procent av ärenden med bristfällig dokumentation



Som framgår var det vanligast att det förekom att olämpliga förkortningar i ärenden om bilstöd, men det var även vanligt i sjukpenningärenden.

Formuleringar som förekom var till exempel ”kunden har inte SA enligt ÄHS”, i stället för att den försäkrade inte har sjukersättning eller aktivitetsersättning enligt Försäkringskassans ärendehanteringssystem.

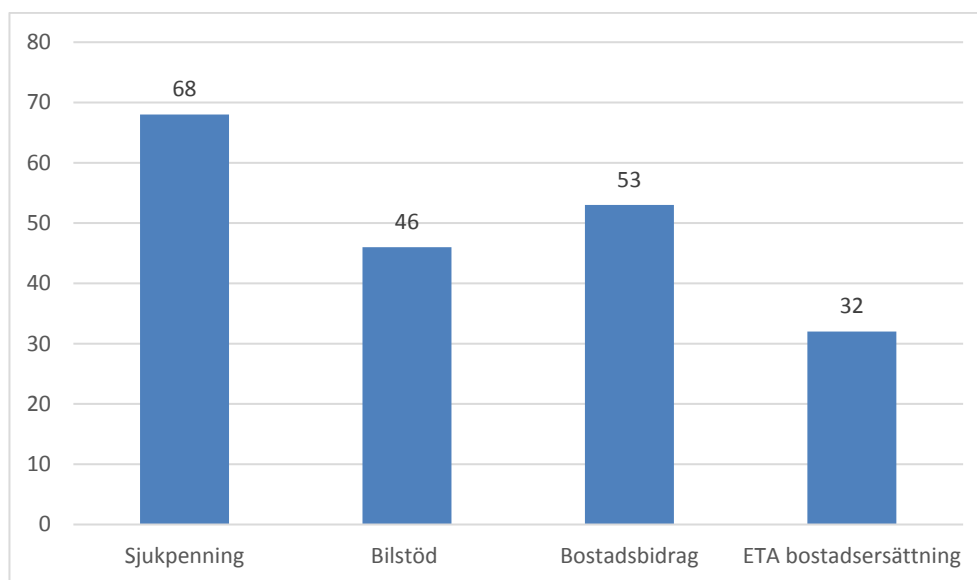
En annan intern förkortning som förekom i sjukpenningärenden och i bilstödsärenden var ”d.f.”, som står för den försäkrade. I ärenden om bostadsbidrag och bostadsersättning omnämndes den försäkrade i stället som ”kunden”.

En annan intern förkortning som förekom i en del sjukpenningärenden var ”PUMA”, som står för utbetalningssystemet för perioder med automatisk utbetalning av sjukpenning eller rehabiliteringspenning. Anteckningar från handläggare vid kundcenter innehöll som regel förkortningen ”KC”.

Språkliga brister

Diagrammet nedan visar i vilken utsträckning det förekom språkliga brister i de granskade ärendena. Språkliga brister kan till exempel bestå i syftningsfel, felstavningar, att meningarna är långa eller skrivna i passiv form så att det inte tydligt framgår vem som gjort vad.

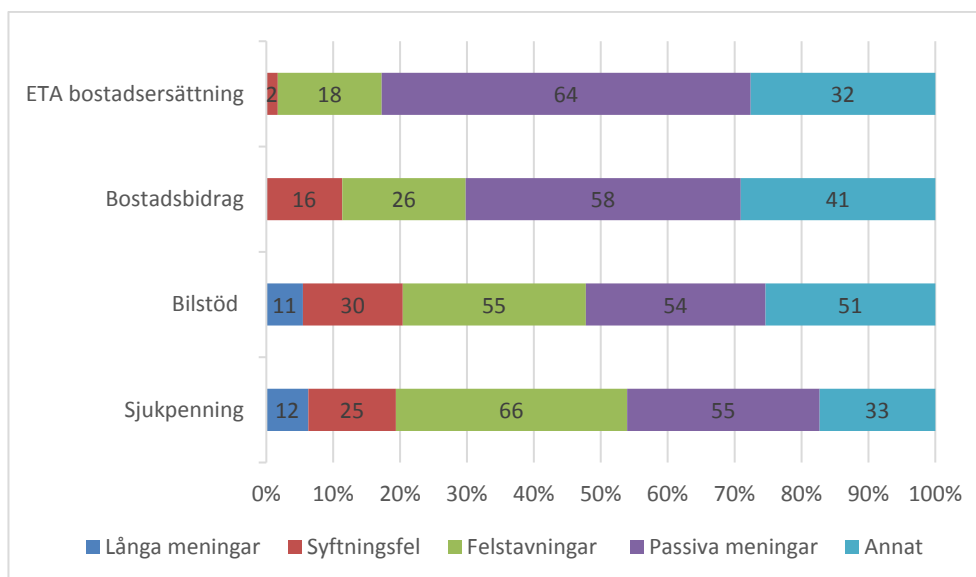
Diagram 12 Språkliga brister. Andel i procent av ärenden med bristfällig dokumentation



Som framgår i diagrammet var det vanligast med språkliga brister i sjukpenningärenden. Enligt granskarna fanns det ett samband mellan mängden text och förekomsten av språkliga brister. Dokumentationen är som regel mer omfattande i sjukpenningärenden, och i viss mån i bilstödsärenden, än i de andra ärendeslagen och då ökar risken för att det blir bristfälligt. I ärenden om bostadsbidrag är till exempel dokumentationen snarare i tabellform än i form av löpande text med hela meningar.

Tabellen nedan visar mer i detalj vilka typer av språkliga brister som förekom i de olika ärendeslagen. Flera typer av brister kunde förekomma i samma ärende.

Diagram 13 Typ av språkliga brister. Andel i procent av ärenden med bristfällig dokumentation



Som framgår förekom alltför långa meningar endast i ärenden om sjukpenning och bilstöd. Det illustrerar det faktum att det framför allt var i dessa ärendeslag som det förekom längre journalanteckningar i löpande text.

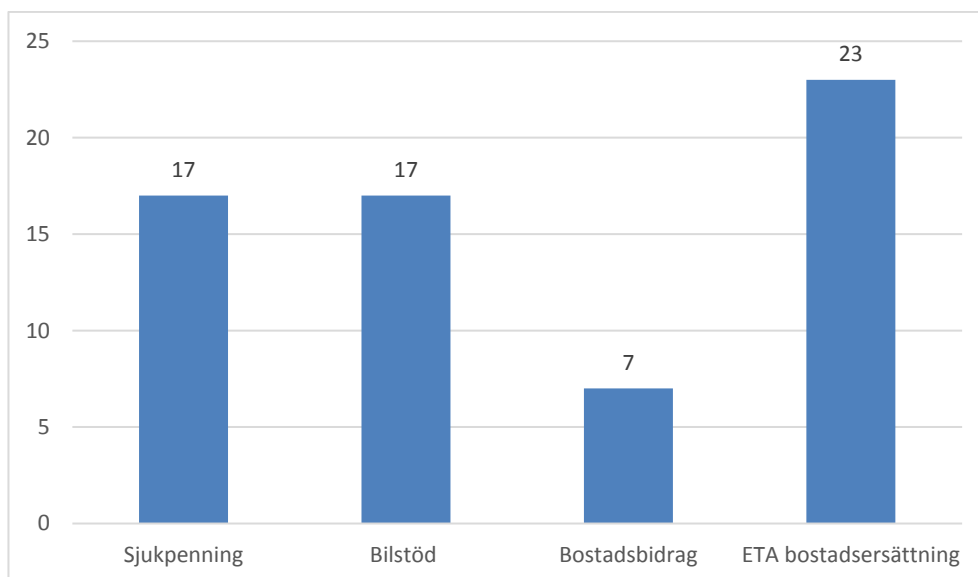
Det var också i dessa ärendeslag, det vill säga sjukpenning och bilstöd, som felstavning var den vanligaste typen av språkbrist.

I kategorin ”annat” handlade det framför allt om slarviga och korthuggna anteckningar. Det förekommer anteckningar som mer liknar sådana som man skriver till sig själv på en ”post-it-lapp” än en gedigen och korrekt journal i ett myndighetsärende.

Andra brister

Diagrammet nedan visar i vilken utsträckning det förekom andra typer av brister i dokumentationen, utöver de redan redovisade.

Diagram 14 Annat. Andel i procent av ärenden med bristfällig dokumentation



I den här kategorin fanns det olika typer av brister som inte riktigt passade in i övriga kategorier.

Här finns till exempel anteckningar om att handläggaren pratat med någon som lämnat uppgifter utan att det tydligt framgår vem denne är. Det kunde exempelvis stå att handläggaren pratat med en kurator utan att dennes namn och tjänsteställe angavs. Eller att handläggaren pratat med en namngiven person utan att det framgick vilken roll denne hade och var hen kunde nås.

En snarlik oklarhet gällde uppgifter som antecknats i journalen och som sannolikt hämtats från Försäkringskassans interna register men där det inte framgått av journalanteckningen varifrån uppgiften hämtats. Det kunde till exempel gälla uppgifter om folkbokföring eller om att den försäkrade varit anmäld som arbetssökande på Arbetsförmedlingen.

Det förekom också att uppgifter som återgavs i kommuniseringsbrev eller i beslutsbrev inte kunde utläsas av handlingarna eller journalanteckningarna i ärendet. Troligen har handläggaren fått dessa uppgifter från någon men inte journalfört dem.

I den här kategorin finns också ärenden där det framgår att handläggaren skickat ett brev till den försäkrade eller någon annan men det saknas kopia på brevet i akten. Det kunde till exempel handla om kommuniseringsbrev eller begäran om komplettering av läkarintyg.

Ytterligare exempel i denna kategori är ärenden där journalanteckningar har tagits bort (strukits) utan att det framgår varför.

Kommunicering

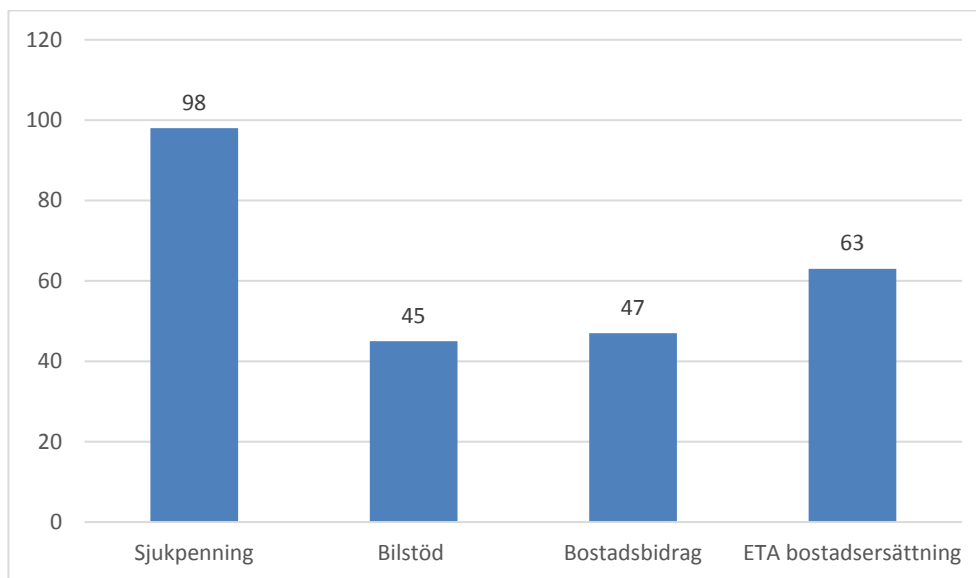
Kommuniceringsskyldigheten enligt förvaltningslagen innebär att en försäkrad ska få ta del av och yttra sig om eventuella uppgifter som någon annan lämnat i ärendet, om uppgifterna har betydelse för utgången i ärendet och beslutet går den försäkrade emot. Detta görs alltså när ärendet är färdigutrett och handläggaren tagit ställning till vilket beslut som hen överväger att fatta.

Kommuniceringsskyldigheten innefattar ingen skyldighet att informera den försäkrade om vilket beslut Försäkringskassan överväger att fatta, men det är ändå lämpligt att göra det så att den försäkrade förstår hur Försäkringskassan uppfattar uppgifterna och på vilket sätt de påverkar bedömningen i ärendet. Skriftlig kommunikation är huvudregel, men om det handlar om enkla uppgifter som den försäkrade lätt kan tillgodogöra sig muntligt kan kommunikationen göras muntligt. (17 § förvaltningslagen, Vägledning 2004:7 *Förvaltningsrätt i praktiken* kapitel 11)

Uppgifter från annan än den försäkrade?

Nedanstående diagram visar i vilken utsträckning som det förekom uppgifter från annan än den försäkrade i ärendena.

Diagram 15 Uppgifter från annan än den försäkrade. Andel i procent av alla granskade ärenden i respektive kategori



Med uppgifter från annan än den försäkrade avses här även uppgifter som den försäkrade lämnat i ett annat ärende än det aktuella och som handläggaren hämtat in från det andra ärendet. Även sådana uppgifter omfattas av kommunikeringsskyldigheten, eftersom den försäkrade inte kan veta att Försäkringskassan tänker använda dem som underlag i andra ärenden än det ärende där uppgiften ursprungligen lämnades.

I vissa fall var det oklart om uppgifterna kom från den försäkrade eller någon annan. Även sådana uppgifter har inkluderats i siffrorna i diagrammet.

Som framgår av diagrammet var det i sjukpenningärenden som det var vanligast med uppgifter som kom från någon annan än den försäkrade, eller där det var oklart om det var den försäkrade själv som lämnat uppgifterna. I huvudsak handlade det i dessa ärenden om medicinska underlag som kommit in till Försäkringskassan via elektronisk överföring från vårdgivaren eller som skickats in till Försäkringskassan via vanlig post.

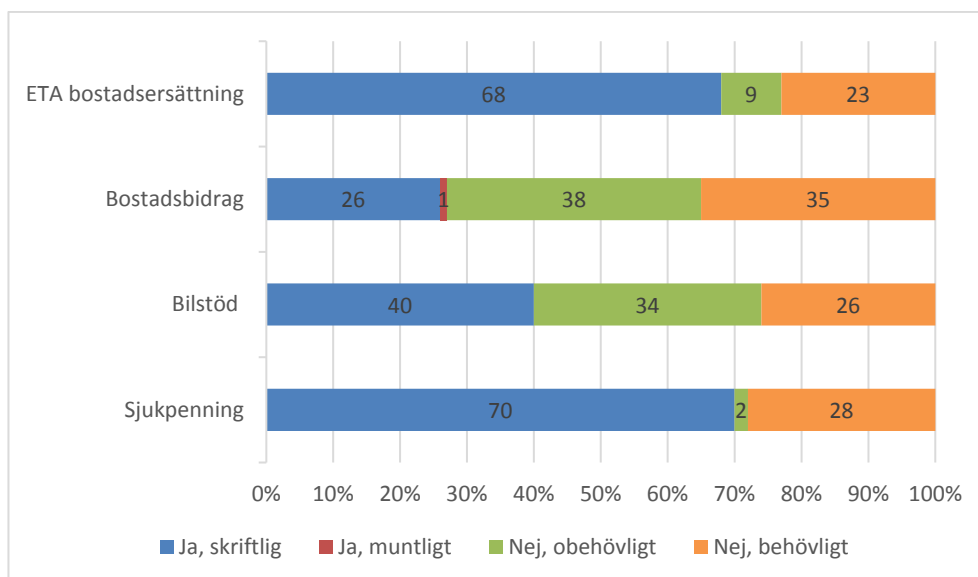
Även i bilstödsärenden handlade det som regel om medicinska eller andra underlag som tillförts ärendet utan att det framgick att det var den försäkrade som skickat in dem. När det gäller bilstöd har granskarna dock noterat att det förekommer att ett medicinskt underlag kommuniceras med den försäkrade trots att det framgår att den försäkrade själv lämnat in det. Det handlar då om ärenden där den försäkrade använt pappersblanketten för ansökan om bilstöd och som angett att ett läkarutlåtande bifogats, samtidigt som det finns ett läkarutlåtande med samma ankomstdag som ansökan. I ett sådant fall kan man utgå från att läkarutlåtandet kommit in från den försäkrade. När den elektroniska ansökan använts, där det saknas kryssruta för om läkarutlåtande bifogas, har det däremot framstått som oklart om utlåtandet kommit in från den försäkrade eller från annan.

I ärenden om bostadsbidrag och bostadstillägg rörde det sig som regel om uppgifter som handläggaren hämtat in från ett annat ärende, till exempel om försäkringstillhörighet, eller så handlade det om registeruppgifter om exempelvis folkbokföring eller taxerad inkomst.

Kommunicering?

Diagrammet nedan visar i vilken utsträckning de uppgifter som har kommit in från annan, eller som eventuellt har gjort det, har kommunicerats med den försäkrade på rätt sätt.

Diagram 16 Korrekt kommunikering. Andel i procent av alla ärenden med uppgifter från annan än den försäkrade

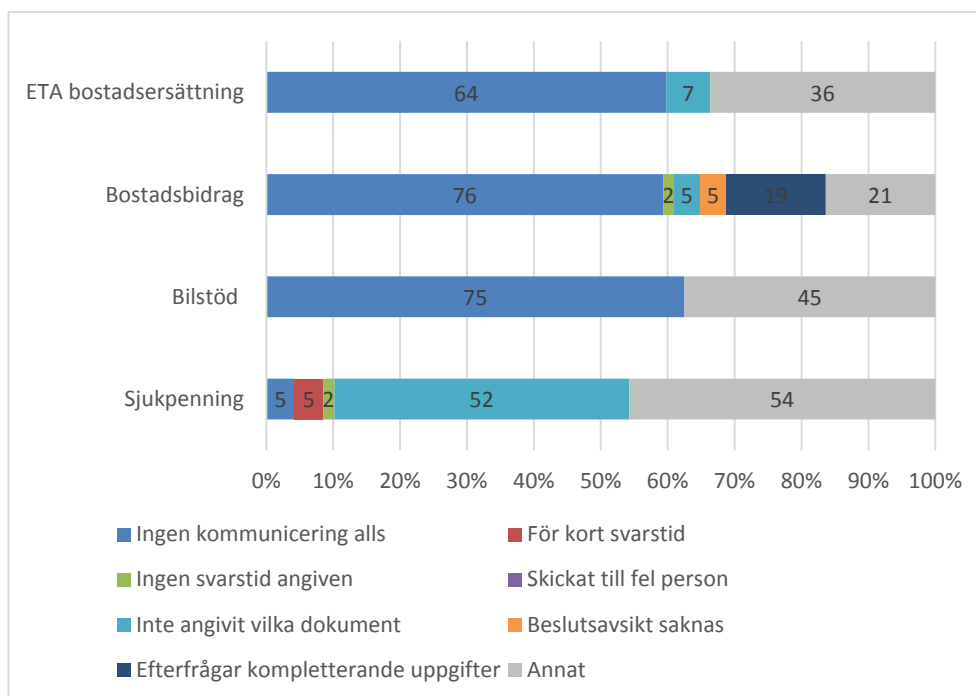


Som framgår av diagrammet har man kommunicerat på rätt sätt i majoriteten av de sjukpenningärenden och bostadsersättningsärenden där det fanns uppgifter från annan än den försäkrade (70 respektive 68 procent av dessa ärenden). Samtliga kommunikeringar i dessa ärendeslag var skriftliga.

I ärenden om bilstöd och bostadsbidrag har man i mindre än hälften av ärendena kommunicerat samtliga underlag som kommit in från någon annan än den försäkrade (40 respektive 26 procent av ärendena med uppgifter från annan än den försäkrade). I dessa ärendeslag fanns det dock ganska många ärenden där uppgifterna inte behövde kommuniceras trots att de kommit in från någon annan, eftersom de saknade betydelse för bedömningen i ärendet. Dessa ärenden representeras av den gröna delen av respektive stapel i diagrammet ovan. Som framgår förekom det också bostadstilläggsärenden och sjukpenningärenden där uppgifter från annan inte behövde kommuniceras, men det var mindre vanligt i dessa ärendeslag.

Den röda delen av respektive stapel i diagrammet visar andelen ärenden där kommunikeringen varit bristfällig. Bristen kan antingen bestå i att man inte kommunicerat samtliga uppgifter som kommit in från någon annan än den försäkrade och som haft betydelse för bedömningen, eller att uppgifterna visserligen kommunicerats men inte på rätt sätt. Diagrammet nedan visar mer i detalj hur olika typer av brister i kommunikeringen fördelade sig.

Diagram 17 Typ av brister i kommunikeringen. Andel i procent av alla ärenden med bristfällig kommunikering



Som framgår var den vanligast förekommande bristen, förutom i sjukpenningärenden, att man inte hade kommunicerat uppgifterna alls. I sjukpenningärenden var det ovanligt att man inte hade kommunicerat uppgifter från annan som lagts till grund för ett negativt beslut.

I sjukpenningärenden, till skillnad från övriga ärendeslag, var det däremot ganska vanligt att handläggaren inte hade angett i kommuniceringsbrevet vilka dokument som kommunikeringen omfattade. Den bristen förekom även i bostadsersättningsärenden och bostadsbidragsärenden, men var mindre vanlig där. Eftersom det är viktigt att det tydligt framgår vilka dokument som den försäkrade har möjlighet att yttra sig över ska handläggaren i kommuniceringsbrevet ange vilka dokument som den försäkrade får kopior av tillsammans med brevet (Vägledning 2004:7 *Förvaltningsrätt i praktiken*, avsnitt 11.6).

Det är från rättssäkerhetssynpunkt viktigt att den försäkrade får tillräckligt lång tid på sig att lämna synpunkter. Normalt bör hen få 14 dagar på sig (Vägledning 2004:7 *Förvaltningsrätt i praktiken*, avsnitt 11.8). Det ska framgå tydligt i kommuniceringsbrevet när sista dagen för att lämna synpunkter är. Som framgår av diagrammet ovan var det endast i sjukpenningärenden och bostadsbidragsärenden som det förekom att sista dagen för synpunkter inte fanns angiven, och även i dessa ärendeslag var detta ovanligt. Sjukpenning var det enda ärendeslag där vi fann ärenden där en alltför kort kommunikeringstid hade angetts men detta var ovanligt.

Vi fann inga ärenden alls där kommuniceringsbrevet hade skickats till fel person, till exempel som hade skickats direkt till en försäkrad trots att hen hade ett ombud.

Även om kommuniceringsskyldigheten enligt förvaltningslagen inte inbegriper någon skyldighet att informera den försäkrade om vilket beslut Försäkringskassan överväger att fatta har Försäkringskassan bestämt att sådan information alltid ska lämnas i kommuniceringsbrevet för att underlätta för den försäkrade att ta ställning till uppgifterna (Vägledning 2004:7 *Förvaltningsrätt i praktiken*, avsnitt 11.5). Det var bara i bostadsbidragsärenden som det förekom att man inte informerade om det tänkta beslutet i kommuniceringsbrevet, och det förekom då i en relativt liten andel av ärendena (5 procent)

I bostadsbidragsärenden förekom det däremot i viss omfattning att man i kommuniceringsbrevet direkt uppmanade den försäkrade att komma in med kompletterande uppgifter. Den tidigare noterade bristen i vissa bostadsbidragsärenden, det vill säga att man inte alltid informerade om det tänkta beslutet, kan eventuellt hänga samman med detta. Det tycks som att man i bostadsbidragshandläggningen i viss mån blandar samman utredning och kommunicering. Det är först när ett ärende är färdigutrett och man bedömt om utredningen visar om den försäkrade uppfyller villkoren för den sökta ersättningen eller inte som kommunicering eventuellt blir aktuellt. Om man bedömer att det saknas uppgifter som behövs för att ta ställning i ärendet ska man inte kommunicera, utan i stället hämta in de aktuella uppgifterna från den försäkrade eller någon annan.

Vi har noterat att man i en del bostadsbidragsärenden har skickat ett kommuniceringsbrev där man även uppmanat den försäkrade att komma in med vissa uppgifter, och att man efter kommuniceringstidens utgång fattat beslut om att avvisa ansökan med hänvisning till att den försäkrade inte kommit in med de begärda uppgifterna. Här har sammanblandningen av utredningsfasen och kommuniceringsfasen varit tydlig. Om uppgifterna är så bristfälliga att ärendet inte kan prövas i sak utan det blir aktuellt att avvisa ansökan så finns det aldrig anledning att kommunicera materiella uppgifter som Försäkringskassan fått del av från någon annan än den försäkrade.

I en del ärenden har det förekommit andra typer av brister i kommuniceringen än de som redan nämnts. Huvudsakligen handlar det här om två saker, antingen att man valt att referera underlagen i kommuniceringsbrevet i stället för att skicka med underlagen i sin helhet eller att man inte tillräckligt tydligt förklarat vilken betydelse uppgifterna har för det kommande beslutet.

Möjligheter att i förväg lämna synpunkter på ett tänkt beslut i ärenden där det inte kommit in uppgifter från annan

Det förekommer att Försäkringskassan ger den försäkrade tillfälle att i förväg lämna synpunkter på ett tänkt beslut även i ärenden där det inte har kommit in några uppgifter från annan än den försäkrade.

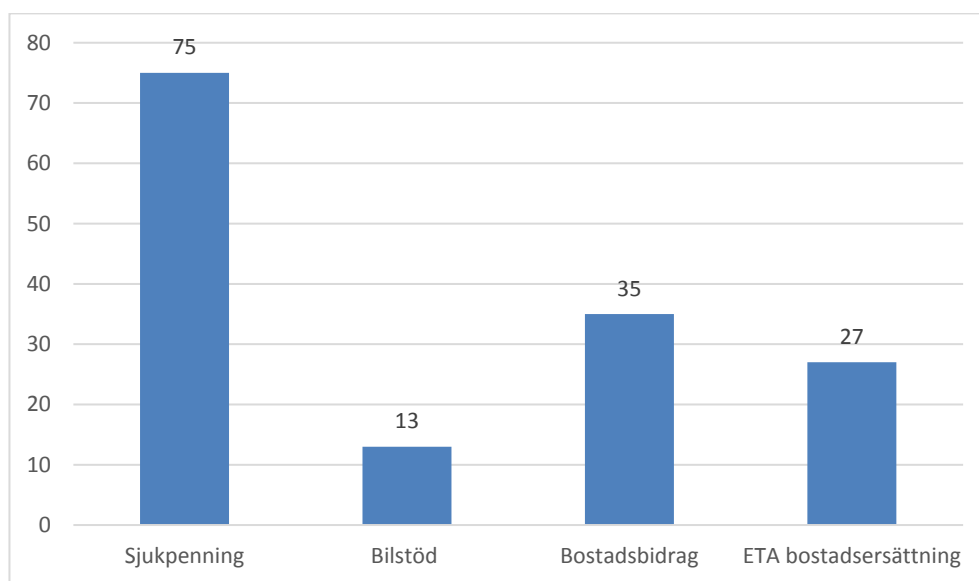
När det gäller sjukpenning styrs detta av ett metodstöd som Försäkringskassan beslutat om. Enligt metodstödet ska handläggaren informera den försäkrade om ett tänkt beslut som går hen emot även i ärenden där det inte har kommit in uppgifter från någon annan än den försäkrade och det därför inte finns någon kommuniceringsskyldighet enligt förvaltningslagen. Den

försäkrade ska få ta del av handlingarna i ärendet på samma sätt som vid en kommunikering och ha 14 kalenderdagar på sig att lämna synpunkter. Syftet anges vara att minska risken att beslutet fattas på ett ofullständigt eller missvisande underlag. (Vägledning 2015:1 avsnitt M 21.1.3)

Någon motsvarande styrning finns inte för de andra granskade förmånerna eller någon annan förmån som Försäkringskassan handlägger. Där tillämpas i stället styrningen som finns i vägledningen om förvaltningsrätt (2004:7 *Förvaltningsrätt i praktiken*). Den håller sig till den kommunicerings-skyldighet som följer av förvaltningslagen och där understryks även att uppgifter som den försäkrade själv har lämnat *inte* ska kommuniceras (Vägledning 2004:7 *Förvaltningsrätt i praktiken*, avsnitt 11.11).

Nedanstående diagram visar i vilken mån det i praktiken förekommer att den försäkrade i förväg ges möjlighet att lämna synpunkter på ett tänkt beslut i ärenden där det inte har kommit in uppgifter från någon annan än den försäkrade.

Diagram 18 ”Kommunicering” trots att det inte kommit in uppgifter från annan än den försäkrade. Andel i procent av alla ärenden med enbart uppgifter från den försäkrade



Det bör särskilt noteras att de andelar som anges i diagrammet ovan utgår från de ärenden där det enbart finns uppgifter som kommit in från den försäkrade själv, och att det varierade mellan ärendeslagen hur vanligt förekommande sådana ärenden var. Bland sjukpenningärenden var det till exempel bara två procent av alla ärenden som enbart innehöll uppgifter från den försäkrade själv.

Resultatet när det gäller ärenden om bostadsbidrag och bostadsersättning ska tolkas mot bakgrund av att det i dessa ärenden förekommer att man skickade brev till den försäkrade som varken var en renodlad begäran om kompletterande uppgifter eller en renodlad kommunikering av uppgifter som Försäkringskassan redan hade och avsåg att lägga till grund för ett negativt beslut.

I dessa båda ärendeslag förekom det att handläggaren, trots att det inte kommit in uppgifter från någon annan än den försäkrade, skickade ett ”kommuniceringsbrev” och samtidigt dels informerade om vad de befintliga uppgifterna kunde leda till för beslut och dels uppmanade den försäkrade att komma in med ytterligare uppgifter. Man bör dock hålla isär utredning och kommunikering. En kommunikering är bara aktuell när Försäkringskassan utrett ärendet och överväger att fatta ett beslut som går den försäkrade emot. Om omständigheterna i ärendet är oklara ska utredningen först slutföras innan man tar ställning till vilket beslut som är aktuellt att fatta och om kommunikering behövs.

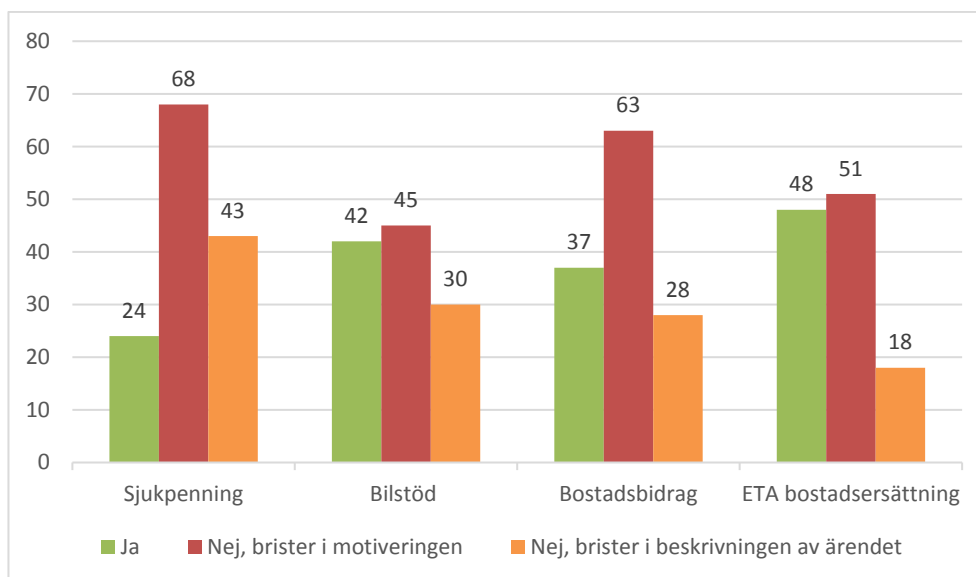
I bilstödsärenden var det förhållandevis ovanligt att den försäkrade fick lämna synpunkter på ett tänkt beslut innan det fattades. I den mån det förekom var det i samband med att handläggaren ringde den försäkrade för att hämta in kompletterande uppgifter och handläggaren utifrån den försäkrades uppgifter kunde konstatera att hen till exempel inte tillhörde de bidragsgrupper som kan få bilstöd. Handläggaren har ibland då informerat den försäkrade om detta redan vid telefonsamtalet och hämtat in hens synpunkter på det tänkta beslutet.

Det kan finnas anledning att se över de identifierade skillnaderna i styrning och i faktisk handläggning som finns på detta område. Frågan om den försäkrade ska ges tillfälle att lämna synpunkter på ett tänkt beslut även i situationer då beslutet grundas enbart på uppgifter som den försäkrade själv har lämnat bör besvaras principiellt och inte olika för olika förmåner.

Beslutsbrev och beslutsmotivering

Att beslutsbrevet, och särskilt motiveringen, håller god kvalitet är avgörande för att den försäkrade ska kunna förstå beslutet och därmed kunna ta tillvara sin rätt och känna förtroende för Försäkringskassan. Det finns interna riktlinjer ([2005:14] Att skriva beslut i Försäkringskassan) för hur Försäkringskassans beslut ska utformas. Med utgångspunkt i dessa riktlinjer har vi undersökt kvaliteten i beslutsbreven, dels vad gäller beskrivningen av ärendet, dels själva beslutsmotiveringen. Diagrammet nedan visar i vilken utsträckning beslutsbreven höll god kvalitet i dessa delar.

Diagram 19 Kvalitet i beslutsbrev. Andel i procent av alla granskade ärenden i respektive kategori



I de ärenden där det fanns brister i beslutsbrev kunde bristerna avse antingen motiveringen eller beskrivningen av ärendet eller både och.

Som framgår var det i sjukpenningärendena som förbättringspotentialen var störst, och det gällde såväl motiveringen som beskrivningen av ärendet. Generellt sett var sjukpenningbesluten mycket långa, och inte sällan alltför långa. Det gällde inte minst beskrivningen av ärendet, som ofta var en lång och för beslutet ovidkommande historik blandad med långa referat av medicinska underlag och journalanteckningar. Även motiveringen bestod ofta av en lång textmassa där den springande punkten blev otydlig eller saknades. Det finns en stor potential att korta ned sjukpenningbesluten och samtidigt skriva bättre motiveringar med tydlig koppling mellan omständigheterna i ärendet och villkoren för att kunna få sjukpenning.

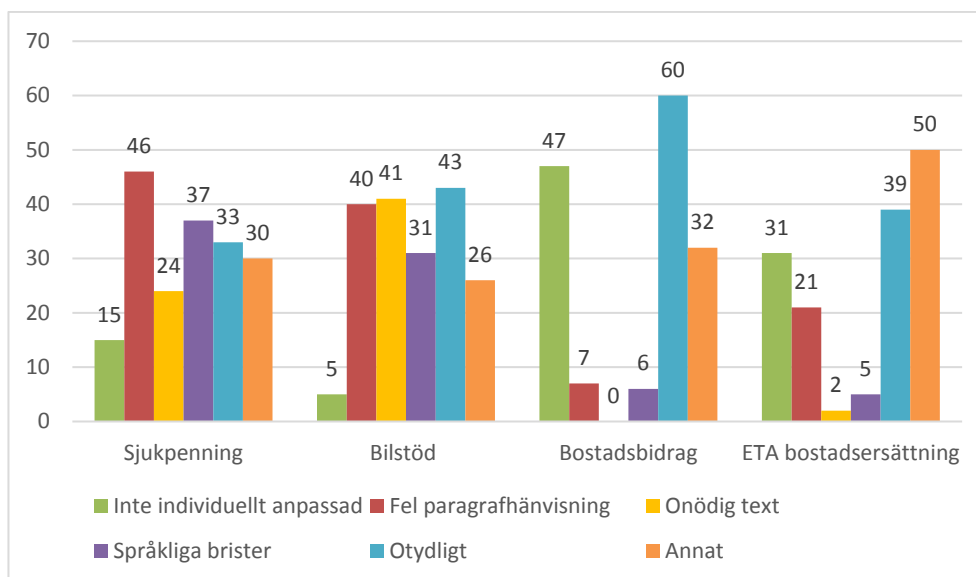
I sjukpenningärenden noterade vi också en del språkliga brister som förmodligen hänger samman med att man kopierar text från intyg eller journalanteckningar, och då glömmer att till exempel ändra från "hon" till "du".

Om bristerna i sjukpenningbesluten ofta hängde samman med att besluten var alltför omfattande var bostadsbidragsbesluten motsatsen. Dessa beslutsbrev var generellt mycket kortfattade och ibland alltför kortfattade.

Besluten om bilstöd respektive bostadsersättning kan sägas inta någon mellanposition mellan sjukpenningbeslutens stora textmassa och de sparsamma raderna i bostadsbidragsbesluten. Även i dessa ärendeslag fanns det dock en hel del beslut med förbättringspotential i något avseende.

Diagrammet nedan ger en mer detaljerad bild av de brister som fanns när det gäller beslutsmotiveringen. Flera olika typer av brister kunde finnas i ett och samma beslut.

Diagram 20 Typ av brister i beslutsmotiveringen. Andel av alla ärenden med bristfällig beslutsmotivering



Som framgår var det främst i bostadsbidragsärenden och i viss mån i bostadsersättningsärenden som motiveringen inte var tillräckligt anpassad utifrån de individuella omständigheterna i ärendet. I bostadsbidragsbeslutet kunde motiveringen till exempel vara ”du har för hög inkomst” eller ”din hyra är för låg”, utan att det framgick vilken uppgift om inkomst eller hyra som lagts till grund för beslutet eller vilken den maximala inkomsten eller lägsta hyran för att få bostadsbidrag var. En sådan motivering är inte tillräcklig. Motiveringen ska innefatta en koppling mellan villkoren för förmånen och omständigheterna i det enskilda ärendet, och på ett individuellt sätt förklara varför den försäkrade inte uppfyller villkoren.

Fel paragrafhänvisning förekom främst i sjukpenningärenden och bilstödsärenden. I de flesta fallen var problemet att bestämmelser som inte var relevanta hade tagits med, vilket troligen hänger samman med att man använder mallbrev där man aktivt måste ta bort de paragrafer som inte är tillämpliga i det enskilda fallet och att man har missat att göra det. Det förekom dock även beslutsbrev där man inte alls hade med den eller de bestämmelser som var tillämpliga.

Onödig text i beslutsmotiveringen förekom huvudsakligen i bilstödsärenden och sjukpenningärenden. Det handlade till exempel om att man tagit upp och resonerat om sådana omständigheter som saknade betydelse därför att det tydligt framgick att den försäkrade av någon annan anledning inte uppfyllde villkoren för att få ersättning. Så kunde det till exempel vara när den försäkrade inte tillhörde någon av bidragsgrupperna för bilstöd eller när hen inte hade någon sjukpenninggrundande inkomst. Onödig text förekom inte i något beslutsbrev om bostadsbidrag och bara i ett fåtal som gällde bostadsersättning.

Även språkliga brister förekom huvudsakligen i sjukpenningärenden och bilstödsärenden, medan det var mycket ovanligt i ärenden om bostadsbidrag

och bostadsersättning. Här finns ett samband med mängden text i beslutsbrevet. Bilstödsbeslut och sjukpenningbeslut är generellt sett mer omfattande än beslut om bostadsbidrag och bostadsersättning, och ju mer text desto större utrymme för språkfel.

Otydlighet i motiveringen var vanligast i bostadsbidragsärenden, och här finns ett samband med den tidigare beskrivna bristen på individuell anpassning. Genom att det inte finns någon individuell information om till exempel vilken hyra eller inkomst den försäkrade har blir det otydligt på vilket sätt hen inte uppfyller villkoren för att få bostadsbidrag.

Det förekom även andra typer av brister i beslutsmotiveringen än de ovan beskrivna. I huvudsak handlade det då antingen om att det helt saknades en egentlig motivering, och att man i stället bara beskrev försäkringsvillkoren, eller att man inte hade bemött synpunkter som den försäkrade lämnat i samband med kommunikeringen.

Övriga iakttagelser

Vid granskningen har vi noterat att det inom bilstödshandläggningen och bostadsbidragshandläggningen verkar finnas oklarheter när det gäller när en ansökan ska avvisas eller prövas i sak.

I bostadsbidragsärenden förekommer det att man begär komplettering av materiella uppgifter, till exempel om inkomst, och när dessa inte kommer in så avvisas ansökan. I dessa fall är det lämpligt att pröva ärendet i sak och avslå ansökan på den grunden att den försäkrade inte har visat att hans inkomster ligger under inkomsttaket för bostadsbidrag.

I bilstödsärenden förekommer det att ansökan prövas i sak även om den försäkrade inte har lämnat in ett läkarutlåtande, vilket är ett formkrav i dessa ärenden. Om den försäkrade inte har lämnat in ett läkarutlåtande tillsammans med ansökan ska hen uppmanas att göra det inom en viss tid och samtidigt informeras om att ansökan annars kommer att avvisas. Kommer det då inte in något läkarutlåtande ska ansökan avvisas, inte avslås.

Sammanfattande diskussion och slutsatser

Uppföljningen indikerar att det finns en förbättringspotential när det gäller efterlevnaden av det förvaltningsrättsliga regelverket i avslagsärenden i de aktuella förmånerna.

Det bör dock betonas att de ärenden som har granskats har varit sådana som har resulterat i ett för den enskilde negativt beslut. Det finns även negativa beslut som inte ingått i urvalet. När det gäller bostadsbidrag har vi till exempel endast granskat avslagsbeslut som avser preliminärt bostadsbidrag, och inte slutliga beslut om lägre bostadsbidrag än det preliminära, och när det gäller sjukpenning endast avslagsbeslut i pågående ärenden, inte i nya ärenden. I metodavsnittet framgår närmare vilka ärenden som har granskats för respektive ärendeslag. Det går inte att utifrån resultaten dra några säkra slutsatser för andra typer av ärenden. Det kan vara värt att notera att tidigare uppföljningar, till exempel av sjukpenning, har visat att kvaliteten i utredningen generellt sett varit bättre i avslagsärenden än i bifallsärenden.

Resultaten för de fyra förmånerna bör inte heller jämföras med varandra. Det beror på att urvalet inte har beräknats för att ge underlag för statistiskt säkerställda jämförelser. Det beror också på att de granskade ärendeslagen är olika till sin karaktär, och förutsättningarna för att uppfylla de förvaltningsrättsliga kraven skiljer sig därför åt.

Vilka förbättringsområden som framkommit varierar mellan förmånerna.

Dröjsmål förekommer till exempel främst i sjukpenningärendena (vart fjärde ärende) och bostadsersättningsärenden (knappt var femte ärende), medan det är mera ovanligt i ärenden om bilstöd och bostadsbidrag (mindre än vart tionde ärende).

I absoluta majoriteten av ärendena hade Försäkringskassan uppfyllt sin utredningsskyldighet innan avslagsbeslutet fattas. Den sammanvägda andelen för samtliga granskade ärenden där utredningsskyldigheten inte bedömdes uppfyllt är 8 procent, och per förmån varierade det mellan 6 procent (bostadsersättning och bilstöd) och sjukpenning (13 procent).

Överutredning, det vill säga att handläggaren gör utredningsåtgärder som är uppenbart obehövliga för att fatta beslut i ärendet, förekom i sammanlagt 10 procent av ärendena. Per förmån varierade det mellan 6 procent (bostadsersättning) och 16 procent (bostadsbidrag).

När det gäller användning av tolk eller översättning av handlingar på annat språk är det endast i bilstödsärenden som vi noterat ett visst förbättringsområde. Det gäller att man ibland låter någon anhörig eller bekant tolka åt den försäkrade, vilket kan vara olämpligt.

Kommunicering är ett generellt förbättringsområde. Sammantaget var det i 28 procent av ärendena som kommunikeringen brustit på något sätt, med variation från 23 procent (bostadsersättning) till 35 procent (bostadsbidrag). Ofta handlade det om att man inte kommunicerat samtliga uppgifter som kommit in från någon annan än den försäkrade. Men det förekom också andra typer av brister, till exempel att man blandat samman utredning och kommunikering eller att man inte informerat om vilket beslut som Försäkringskassan avsåg att fatta utifrån uppgifterna i fråga.

Granskningen visar också att man ibland kommunicerar uppgifter som den försäkrade själv har lämnat. Det har också visat sig att det finns olika styrning, och praktisk tillämpning, när det gäller att ge den försäkrade tillfälle att lämna synpunkter på ett tänkt beslut när det saknas uppgifter att kommunicera. Enligt ett metodstöd för sjukpenning ska man i normalfallet göra detta, medan motsvarande styrning inte finns för andra förmåner. Det finns anledning för Rättsavdelningen att generellt ta ställning till om, och i så fall i vilka situationer, detta bör förekomma. Detta bör lämpligen göras i samband med förberedelserna för att implementera den nya förvaltningslag som förväntas föreslås under 2017.

De områden där det har framkommit störst förbättringspotential är dokumentation och beslutsbrev. Sammantaget var det i nästan tre fjärdedelar (73 procent) av ärendena som det fanns brister i dokumentationen, med variation mellan 59 procent (bostadsbidrag) och bilstöd (93 procent). Beslutsbreven bedömdes som bristfälliga i sammanlagt nästan två tredjedelar (63 procent) av ärendena, med variation mellan 52 procent (bostadsersättning) och 76 procent (sjukpenning).

De identifierade bristerna kan delvis hänga samman med att en pressad handläggningssituation men också med att man behöver stärka kompetensen och förståelsen för de förvaltningsrättsliga reglerna. Det kan handla både om deltagande i Försäkringskassans generella utbildningar i förvaltningsrätt och utredningsmetodik och mer skraddarsydd insatser inom respektive förmån. När det gäller det senare kan granskarna som medverkat i uppföljningen, och som också är utbildare på den generella utbildningen i förvaltningsrätt, vara en viktig resurs.

Man bör också se över mallarna för kommunikeringsbrev och beslutsbrev i de aktuella förmånerna för att se om de kan utformas på ett sätt som bättre bidrar till brev av god kvalitet. Ett kommunikeringsbrev eller beslutsbrev av god kvalitet är individuellt utformat och mallbrev med mycket färdig text kan därför motverka sitt syfte.

Bra mallar är dock inte tillräckligt, åtminstone inte för de förmåner där beslutsbreven har en hög grad av komplexitet. Det gäller särskilt sjukpenning och bilstöd. Handläggarna inom dessa förmåner bör få kompetensutveckling när det gäller att skriva beslut.

Rekommendationer och åtgärder

Försäkringskassans chefer har ett uttalat ansvar för att den verksamhet som de ansvarar för är rättssäker och effektiv samt präglas av en god service. Cheferna ansvarar för att verksamheten bedrivs i enlighet med lagar, förordningar och styrande dokument. För att komma till rätta med de brister som uppföljningen visat är det viktigt att cheferna i praktiken styr och följer upp på ett sätt som stödjer en god förvaltningsrättslig kvalitet. Ett ensidigt fokus på till exempel handläggningstider kan riskera att motverka detta.

Ett led i att förbättra den förvaltningsrättsliga kvaliteten är kompetensutveckling. Vilka konkreta utbildningar det bör handla om framgår nedan. På sikt kan det finnas anledning att se över hur Försäkringskassans utbildningar och övrig kompetensutveckling kan vidareutvecklas för att ännu bättre tillgodose det behov som finns.

1. **Rekommendation: Kompetensutveckling**

Uppföljningen indikerar att det behövs kompetensutveckling när det gäller förvaltningsrättsliga regler.

Respektive kundansvarig bör inventera vilka medarbetare som eventuellt inte har gått Försäkringskassans utbildning Förvaltningsrätt i praktiken (FLIP 1 och 2) och se till att de i så fall går utbildningarna så snart som möjligt. Även medarbetare som tidigare har gått utbildningen men som behöver repetition bör ges möjlighet till deltagande.

Därutöver bör respektive kundansvarig se över behovet av eventuella skraddarsydda kompetensutvecklingsinsatser när det gäller förvaltningsrätt och säkerställa att detta behov tillgodoses. Rättsavdelningen bör kvalitetssäkra det material som används vid sådana insatser.

Åtgärder:	<p><i>Avdelningen för sjukförsäkring:</i></p> <p>I min utbildningsresa för nyanställdas ingår FLIP 1 och 2 och alla ska gå denna. I utbildningsplanen för 2017 anges även att seniora handläggare vid behov ska gå FLIP 2. Med anledning av den stora rekryteringen inom SF under 2016 har det inte funnits tillräckligt med platser på FLIP 2 vilket innebär att vi har en eftersläpning av behov att omhänderta och dialog förs med Kompetensforum. Vi kommer att göra en mer heltäckande inventering av vilka handläggare som genomgått FLIP 1 och 2.</p> <p>Avdelningen för sjukförsäkring har tillsammans med Kompetensforum tagit fram en skraddarsydd utbildning i <i>Utredningsmetodik</i> som består av en webb samt case-seminarium som genomförs i team. Dokumentation ingår där som en del i webben. Utrullning av utbildningen inom</p>
-----------	---

	<p>hela SF planeras under 2017. Vi kommer även att se över om ett separat seminarium kan tas fram kring dokumentation och att skriva beslut inom ramen för utbildningen <i>Utredningsmetodik</i>. På så sätt tar vi ett samlat grepp kring de förvaltningsrättsliga utvecklingsområden som bland annat kommit fram i denna rapport. Detta görs i samarbete med Kommunikationsavdelningen och Rättsavdelningen.</p> <p><i>Avdelningen för funktionsnedsättning</i> Avdelningen kommer att inventera vilka medarbetare som inte har gått Försäkringskassans utbildning Förvaltningsrätt i praktiken. De som inte genomfört utbildningen ska därefter genomföra den så snart som möjligt.</p> <p>Avdelningen kommer med hänsyn till granskningens observationer även att inventera eventuella behov av skraddarsydd kompetensutvecklingsinsatser när det gäller förvaltningsrätt.</p> <p><i>Avdelningen för nyanlända eller arbetsökande:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inventera och genomföra utifrån Rättsavdelningens rekommendation. 2. Genomföra åtgärderna i enlighet med Rättslig uppföljning 2016:4, vilka är: <ul style="list-style-type: none"> - Ta fram utbildningsmaterial om dokumentation som kan användas i workshopform, samt genomföra workshopen. Målgruppen är specialister, utredare, handläggare och enhetschefer. - Uppdatera befintlig webbutbildning inom etableringsförmånerna med information om dokumentation, samt tillsammans med Kompetensforum ta fram en lärarledd utbildning inom etableringsförmånerna. <p><i>Avdelningen för barn och familj:</i> Avdelningen för barn och familj har under 2016 tagit fram en utbildningsresa för våra medarbetare som kan användas både för nyanställda och erfarna handläggare. I vår utbildningsresa ingår både FLIP 1 och 2 som obligatoriska utbildningar då vi i vår behovsinventering under hösten 2016 såg att vi har ett fortsatt behov av båda två, även om vi genomfört fler utbildningstimmar i dessa utbildningar under 2016 än tidigare år. Därför är förvaltningsrätt ett prioriterat område i vår utbildningsplan även för 2017. Vi har även en fortsatt dialog med specialister och enhetschefer om det finns ytterligare behov av kompetensutveckling på detta område.</p>
Tidsplan:	<p><i>Avdelningen för sjukförsäkring:</i> 31 december 2017 <i>Avdelningen för funktionsnedsättning:</i> kvartal 1 2017, senast 31 mars (åtgärd 1) respektive kvartal 2 2017, senast 30 juni (åtgärd 2)</p>

	<p><i>Avdelningen för nyanlända eller arbetsökande:</i> 31 december 2017 (åtgärd 1) respektive 30 juni 2017 (åtgärd 2)</p> <p><i>Avdelningen för barn och familj:</i> 31 december 2017</p>
Ansvarig:	<p><i>Avdelningen för sjukförsäkring:</i> Lars-Åke Brattlund, avdelningschef</p> <p><i>Avdelningen för funktionsnedsättning:</i> Marie Axelsson, avdelningschef</p> <p><i>Avdelningen för nyanlända eller arbetsökande:</i> Ulrika Havossar, avdelningschef</p> <p><i>Avdelningen för barn och familj:</i> Jan Andersson, avdelningschef</p>

2. Rekommendation: Se över mallar för kommuniceringsbrev och beslutsbrev

Granskningen visar att det finns en stor förbättringspotential när det gäller kommuniceringsbrev och beslutsbrev i de aktuella förmånerna. Respektive kundansvarig bör se över om mallarna kan utformas på ett sätt som bättre bidrar till brev av god kvalitet. Det bör göras tillsammans med Rättsavdelningen och Kommunikationsavdelningen.

Åtgärder:	<p><i>Avdelningen för sjukförsäkring:</i> Avdelningen för sjukförsäkring är medveten om flera av de kvalitetsbrister som framkommer i rapporten eftersom de funnits under mycket lång tid. Vi tror inte att grundproblematiken kan lösas genom revidering av mallar. Våra stora utvecklingsområden handlar om att kärnfullt kunna beskriva vad som skett av vikt för ärendets utgång samt att lyfta fram den springande punkten i motiveringen. Detta stöds av resultat i rapporten. Åtgärder som beskrivs i 1 och 3 riktar in sig på dessa större utvecklingsområden. Vi kommer dock även att se över våra mallar för att säkerställa att de är utformade på ett sätt som bidrar till brev av god kvalitet. Detta sker i samråd med Rättsavdelningen och Kommunikationsavdelningen.</p> <p><i>Avdelningen för funktionsnedsättning:</i> Avdelningen kommer att genomföra en översyn av mallarna inom aktuell förmån. Utifrån översynen kommer eventuella förbättringar att genomföras i de fall det finns behov för att uppnå ökad kvalitet. Arbetet kommer att bedrivas i samråd med Rättsavdelningen och Kommunikationsavdelningen.</p> <p><i>Avdelningen för nyanlända eller arbetsökande:</i> Lämnas utan åtgärd. Efter att granskningen genomfördes under första kvartalet 2016 så har alla mallar inom etableringsförmånerna reviderats. Arbetet har gjorts tillsammans med språkutvecklare, Rättsavdelningen, verksamhetsutvecklare och specialister.</p>
-----------	---

	<p><i>Avdelningen för barn och familj:</i> Avdelningen för barn och Familj är medveten om flera av de kvalitetsbrister som framkommer i rapporten. I huvudsak behöver vi arbeta vidare på att tydliggöra skillnaden mellan kommunikering och kompletteringen vilket även stöds av rapporten. Vi kommer även att se över mallar för att säkerställa att de är utformade på ett sätt som bidrar till brev av god kvalitet.</p>
Tidsplan:	<p><i>Avdelningen för sjukförsäkring:</i> 31 mars 2018 <i>Avdelningen för funktionsnedsättning:</i> kvartal 3 2017, senast 30 september <i>Avdelningen för nyanlända eller arbetsökande:</i> - <i>Avdelningen för barn och familj:</i> 31 december 2017</p>
Ansvarig:	<p><i>Avdelningen för sjukförsäkring:</i> Lars-Åke Brattlund, avdelningschef <i>Avdelningen för funktionsnedsättning:</i> Marie Axelsson, avdelningschef <i>Avdelningen för nyanlända eller arbetsökande:</i> - <i>Avdelningen för barn och familj:</i> Jan Andersson, avdelningschef</p>

3. **Rekommendation: Kompetensutveckling för att skriva bättre beslut**

Att skriva bra beslutsbrev är svårt även med bra mallar. Det gäller särskilt i komplexa förmåner med stort bedömningsutrymme, såsom sjukpenning och bilstöd. Beslutsbrev av god kvalitet är samtidigt avgörande för att den försäkrade och andra ska kunna förstå beslutet och känna förtroende för Försäkringskassan.

Granskningen indikerar att det behövs kompetensutveckling på detta område. Respektive kundansvarig för sjukpenning och bilstöd bör se till att handläggarna får sådan kompetensutveckling. Åtgärden bör genomföras i samråd med Rättsavdelningen och Kommunikationsavdelningen.

Åtgärder:	<p><i>Avdelningen för sjukförsäkring:</i> I samband med framtagandet av utbildning i Utredningsmetodik (se 1) har en Skrivarhandledning för sjukpenningbeslut tagits fram och finns tillgänglig på FIA. Handledningen är framtagen av Kommunikationsavdelningen i samarbetet med Avdelningen för sjukförsäkring och Rättsavdelningen. Den kommer även att marknadsföras på nationellt möte i februari för alla försäkringsamordnare inom SF.</p> <p>Kompetensforum erbjuder även en web-utbildning Att skriva på Försäkringskassan och därutöver erbjuder Kommunikationsavdelningen en halvdagsutbildning Att skriva bättre som genomförs på plats och anpassas efter behov. Vi kommer att göra en inventering av vilka handläggare som genomgått/planerar genomgå utbildningen.</p>
-----------	--

	<p><i>Avdelningen för funktionsnedsättning:</i> Avdelningen kommer att inventera vilka medarbetare inom aktuell förmån som genomgått/inte genomgått relevanta och tillgängliga utbildningar inom området att skriva/att skriva beslut. De som inte genomgått ska göra det så snart som möjligt.</p> <p>Avdelningen kommer att göra en översyn av alla beslutsmallar inom aktuell förmån (se även åtgärd 2). Förbättringar genomförs därefter vid behov.</p> <p><i>Avdelningen för nyanlända eller arbetsökande:</i> Lämnas utan åtgärd. Efter att rättslig uppföljning 2016:4 och nuvarande uppföljning som är på gemensam beredning genomfördes så har:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Processen reviderats (handläggning enligt nya processen startade 12 april 2016), med bland annat fokus på förvaltningslagen och vikten av god dokumentation. - Alla mallar för information-, beslut- och kommuniceringsbrev inom etableringsförmånerna har gjorts om från grunden tillsammans med Rättsavdelningen, språkutvecklare, verksamhetsutvecklare och specialister. - De åtgärder som beslutades utifrån Rättslig uppföljning 2016:4 håller på att genomföras (ska vara klara och genomförda den 30 juni 2017). <p>Utifrån att ovan nämnda åtgärder har genomförts eller håller på att genomföras efter att den rättsliga uppföljningen genomfördes under det första kvartalet 2016, så är det svårt att uttala sig om de områden som granskades. Det som eventuellt hade varit aktuellt, är att NA tillsammans med Rättsavdelningen genomför en uppföljning vid ett senare tillfälle, och undersöker om samma problem kvarstår.</p> <p><i>Avdelningen för barn och familj:</i> Vi ska inventera vilka handläggare som inte har gått webbutbildningen Att skriva på Försäkringskassan som Kompetensforum erbjuder, då den ingår i vår utbildningsresa. Det är utöver detta ett löpande arbete att stärka handläggarna i att skriva tydliga beslut och det följs även upp i kvalitetsdialogen Væksten.</p>
Tidsplan:	<p><i>Avdelningen för sjukförsäkring:</i> Åtgärderna är redan framtagna och tillgängliga. Inventeringen sker under Q1 2017.</p> <p><i>Avdelningen för funktionsnedsättning:</i> kvartal 1 2017, senast 31 mars resp. kvartal 3 2017, senast 30 september</p> <p><i>Avdelningen för nyanlända eller arbetsökande:</i> -</p> <p><i>Avdelningen för barn och familj:</i> 31 december 2017</p>

Ansvarig:	<i>Avdelningen för sjukförsäkring: Lars-Åke Brattlund, avdelningschef</i> <i>Avdelningen för funktionsnedsättning: Marie Axelsson, avdelningschef</i> <i>Avdelningen för nyanlända eller arbetsökande: -</i> <i>Avdelningen för barn och familj: Jan Andersson, avdelningschef</i>
-----------	---

Bilaga 1

Frågeformulär

Ärenden som ska granskas:	Beslut som har fattats under första kvartalet 2016 och som avser <ul style="list-style-type: none"> • att sjukpenning inte längre ska betalas ut ("indrag") • att ansökan om bostadsbidrag avslås • att ansökan om bilstöd avslås • att ansökan om bostadsersättning inom etableringsersättning avslås
----------------------------------	--

Nr	Fråga	Svarsalternativ
1.	Löpnummer	
2.	Tillhör ärendet den ärendekategori som ska granskas?	1. Ja 2. Nej
3.	Vilken förmån avser ärendet?	1. Sjukpenning 2. Bilstöd 3. Bostadsbidrag 4. Bostadsersättning (etableringsersättning)
4.	Bedömer du att handläggningen skett utan omotiverade dröjsmål?	1. Ja 2. Nej
5.	Bedömer du att Försäkringskassan har uppfyllt sin utredningsskyldighet?	1. Ja 2. Nej
6.	På vilket sätt bedömer du att utredningsskyldigheten brustit?	Fritext
7.	Bedömer du att handläggaren har vidtagit onödiga utredningsåtgärder?	1. Ja 2. Nej
8.	Har tolk använts?	1. Ja, auktoriserad eller enligt avropsordningen 2. Ja, annan 3. Nej
9.	Finns det handlingar på annat språk än svenska i akten?	1. Ja, översatta av auktoriserad översättare eller enligt avropsordningen 2. Ja, översatta på annat sätt 3. Ja, inte översatta 4. Nej
10.	Framkommer det några brister i dokumentationen i akten?	1. Ja 2. Nej
11.	Vilka brister bedömer du finns när det gäller dokumentation?	1. Ej omedelbart 2. Bristande relevans 3. Kan inte följa ärendets gång 4. Icke vedertagna förkortningar 5. Förekommer nedsättande ord/värdeomdömen 6. Borde funnits bilaga (lång journal) 7. Språkliga brister 8. Annan brist

Nr	Fråga	Svarsalternativ
12.	Vilken annan brist bedömer du finns i ärendets dokumentation?	Fritext
13.	Vilken typ av språklig brist bedömer du fanns i dokumentationen?	1. Långa meningar 2. Syftningsfel 3. Felstavningar 4. Passiv formulering 5. Annat
14.	Finns det uppgifter som kan ha kommit in från annan än den försäkrade?	1. Ja 2. Nej
15.	Har samtliga uppgifter som inkommit från annan kommunicerats på rätt sätt med den försäkrade innan beslutet?	1. Ja, skriftligt 2. Ja, muntligt 3. Nej, behövt 4. Nej, obehövt
16.	På vilket sätt har kommunikeringen brustit?	1. Ingen kommunikering har gjort alls 2. Beslutsavsikt saknas 3. För kort tid att svara 4. Skickat till fel person 5. Inte angivet vilka dokument som kommunikeringen avser 6. Inte angivet svarstid. 7. Efterfrågar nya uppgifter 8. Annat
17.	På vilket annat sätt har kommunikeringen brustit?	Fritext
18.	Har den försäkrade informerats innan beslutet och fått möjlighet att lämna synpunkter?	1. Ja 2. Nej
19.	Håller beslutsbrevet god kvalitet?	1. Ja 2. Nej, brister i beslutsmotiveringen 3. Nej, brister i beskrivningen av ärendet
20.	På vilket sätt är motiveringen bristfällig?	1. Inte individuellt anpassad 2. Otydligt 3. Fel paragrafhänvisning 4. Onödig text 5. Språkliga brister 6. Annat
21.	På vilket annat sätt är motiveringen bristfällig?	Fritext

I serien Rättslig uppföljning har följande skrifter publicerats:

- 2014:1 Rättsfallsöversikt – aktivitetsersättning
- 2014:2 Beslutsunderlag och beslut i sjukpenningärenden. En jämförelse mellan år 2010 och år 2013. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2015:1 Rättsfallsöversikt – personlig assistans (föräldraansvar)
- 2015:2 Personkrets och grundläggande behov. Bedömningen av grundläggande rekvisit för assistansersättning. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2015:3 Sjukpenningärenden som avslutas för att dagarna tar slut. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2015:4 Beslutsunderlag och beslut i sjukersättningsärenden. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2015:5 EU-rättslig bosättningsbedömning. Rättslig kvalitetsrapport
- 2015:6 Sjukpenning i förebyggande syfte. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2015:7 Assistansersättning. Fritids- och samhällsaktiviteter. Dubbel assistans. Assistans under tid i barnomsorg, skola och daglig verksamhet. Tillsyn, både som grundläggande och andra personliga behov. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2015:8 Tillfällig föräldrapenning för allvarligt sjuka barn. Den första bedömningen. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2016:1 Aktivitetsstöd vid sjukfrånvaro från ett arbetsmarknadspolitiskt program. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2016:2 Rehabiliteringsersättning. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2016:3 Sjukpenningärenden med förenklade läkarintyg. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2016:4 Etableringstillägg och bostadsersättning. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2016:5 Omprövning av sjukpenningbeslut. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2016:6 Aktivitetsersättning vid nedsatt arbetsförmåga. Rättslig kvalitetsuppföljning
- 2017:1 Förvaltningsrättslig kvalitet inom fyra förmåner. Sjukpenning, bilstöd, bostadsbidrag samt bostadsersättning inom etableringsersättningen. Rättslig kvalitetsuppföljning