

Kort enkät om erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan

hösten 2019

Rapport

**Funktionsrätt
Sverige** 

Innehåll

Resultat i korthet	3
Bakgrund	3
Genomförande av enkäten.....	5
Resultat	5
Ålder på svarande.....	5
Kön	5
Kontakter med Försäkringskassan	6
Upplevelse av kontakterna med Försäkringskassan	7
Öppna svar som beskriver kontakterna.....	7
Avslag	7
Miststroende.....	8
Lång handläggningstid	9
Förlorad insats	9
Positiva erfarenheter	10
Överklagan av Försäkringskassans beslut	10
Bilaga 1.....	12
Kort enkät om dina erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan	12
Frågor	13

Resultat i korthet

Funktionsrätt Sverige genomförde under hösten 2019 en kort enkät med nio frågor om personers erfarenheter av kontakter med Försäkringskassan. Enkäten skickades till våra 44 medlemsförbund som sedan vidarebefordrade enkäten till sina medlemmar. Några publicerade enkäten på sitt förbunds Facebooksidor.

Syftet med enkäten var att skapa en bild av hur personer i olika situationer och behov upplever kontakterna med Försäkringskassan.

2 451 personer svarade sammanlagt på enkäten. Av dessa var 73,5 procent kvinnor och 26,5 procent män. Resultatet visar att en stor del av de som svarat på enkäten varit i kontakt med FK gällande sjukpenning (37,8 %) eller sjukersättning (23%), sammanlagt 63 procent. Av samtliga svaranden upplevde 55 procent kontakten med Försäkringskassan som ganska eller mycket negativ. Denna andel bekräftas också i de öppna svaren där en stor del av missnöjet handlar om känslan av misstroende från myndighetens sida.

Bakgrund

Funktionsrätt Sverige har under senare år fått in allt fler vittnesmål från våra medlemsförbund om negativa erfarenheter av kontakter med Försäkringskassan. Det berättas om misstänksamhet, stränga granskningar och ofta orimlig praxis som ödelägger en tidigare fungerande tillvaro. Det handlar om avslag och indragningar av flera stöd i socialförsäkringen som exempelvis sjukpenning, sjuk- och aktivitetsersättning, bilstöd, handikappersättning, merkostnadsersättning och vårdbidrag.

Kassans egen statistik talar sitt tydliga språk. Mellan 2016 och 2018 har antalet personer som fått sjukpenning¹ minskat med 4 procent och kostnaderna med drygt 1,6 miljarder kronor.

Statistiken visar också en markant minskning, hela 18 procent, av de som beviljas sjuk- eller aktivitetsersättning² för att de på grund av varaktig sjukdom eller funktionsnedsättning inte kan arbeta.

Efter stark kritik, inte minst från civilsamhället, oppositionen, Inspektionen för socialförsäkringen samt den allmänna opinionen, drog regeringen i maj

¹ <https://www.forsakringskassan.se/statistik/sjuk/sjuk-och-rehabiliteringspenning>

² <https://www.forsakringskassan.se/statistik/sjuk/sjuk-och-aktivitetsersattning>

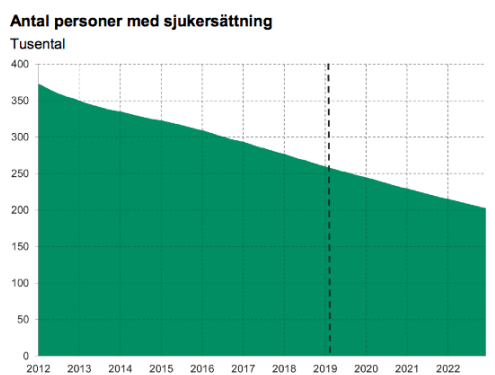
2019³ tillbaka det så kallade niodagarsmålet i sjukskrivningar, och åtgärder genomförs för att fler återigen ska beviljas statlig assistans.

Men vittnesmålen pekar mot att den återhållsamma linjen fått ett eget liv inom Försäkringskassan. Man hänvisar till tolkningen av olika prejudicerande domar och talar om ökad rättssäkerhet i handläggningen.

Försäkringskassans egen prognos för perioden 2019 till 2023⁴ visar att kostnaderna för sjukersättning beräknas fortsätta att minska.

I december 2018 hade 262 000 personer sjukersättning. Den siffran väntas minska till 191 000 i december 2022.

Beviljandet av nya sjukersättningar har varierat kraftigt under senare år. Från 2014 då 20 000 nya sjukersättningar tillkom till 2018 då 8 100 nya sjukersättningar beviljades. Framöver förväntas antalet stabiliseras runt 7 000–8 000 personer om året.



Det är illa nog att många som får ersättning lever på orimligt låga försörjningsnivåer, exempelvis är garantinivån för sjuk- och aktivitetsersättning maximalt 9 590 kronor i månaden före skatt, men att också utförsäkra redan sårbara människor är ovärdigt välfärdsstaten Sverige.

Vi menar att socialförsäkringens samhällsbärande roll måste återupprättas. Den ska bidra till att alla människor kan arbeta till hundra procent av sin egen förmåga och erbjuda ekonomisk trygghet för dem som på grund av sjukdom eller funktionsnedsättning inte kan arbeta.

Vi hoppas att resultatet av vår enkla men tydliggörande enkät ytterligare kan verka som bevis för att en förändring är nödvändig, Vi ser fram emot ett

³ <https://www.esv.se/statsliggaren/regleringsbrev/?RBID=19950>

⁴ <https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/d94051ce-66e2-41bc-9f5f-47467e0c22e2/utgiftsprognos-201910-med-bilagor.pdf?MOD=AJPERES&CVID=&CACHE=NONE&CONTENTCACHE=NONE>

fortsatt konstruktivt samtal inom rörelsen och i dialog med regeringen och Försäkringskassans nya ledning om hur myndigheten kan återta sin viktiga samhällsfunktion.

Genomförande av enkäten

Med målet att få en samlad bild av hur våra medlemsförbunds medlemmar upplever kontakterna med Försäkringskassan satte vi i september samman en mycket enkel enkät. Den innehöll nio frågor och gick fort att besvara. Vi använde oss av enkätverktyget Survey Monkey och alla enkätsvar samlades in via en länk.

Enkäten skickades ut till samtliga våra förbund för vidare spridning till deras medlemmar. Vi hade följaktligen ingen kontroll över hur många som fick enkäten eller någon djupare kännedom om urvalet. Intresset var dock stort och den 1 oktober, vilket var sista dagen att svara, hade hela 2 451 personer svarade på enkäten.

Enkäten finns med som bilaga 1.

Resultat

Enkäten inleddes med en förklarande text och ett kort stycke om personuppgifter.

Ålder på svarande

Av de svarande var

18,6 procent i åldern 1-25 år

28 procent i åldern 26-45 år

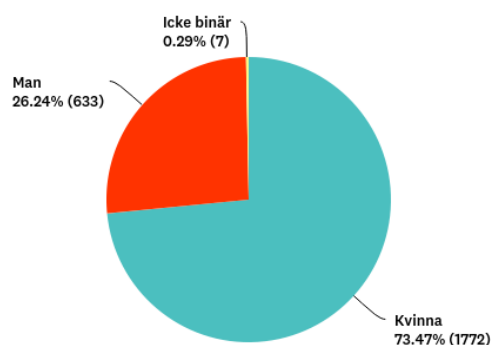
39,7 procent i åldern 46-60 år

17,4 procent i åldern 61-80 år

0,4 procent i åldern 81-90 år

Kön

Könsfördelningen bland de svarande är 73,5 kvinnor och 26,2 män. 0.3 procent är icke-binära.



Kontakter med Försäkringskassan

De som svarat på enkäten ombads att ange ett huvudskäl till sina kontakter med Försäkringskassan. Nära 40 procent (963 personer) uppger ansökan om sjukpenning och 23 procent (557 personer) uppger sjukersättning som det primära skälet för kontakt med Försäkringskassan.

Sjukpenning 39,8 procent

Handikappersättning 4,7 procent

Sjukersättning 23 procent

Omvårdnadsbidrag 3,7 procent

Annat (assistans m.m) 10,4 procent

Bilstöd 2,1 procent

Vårdbidrag 8,92 procent

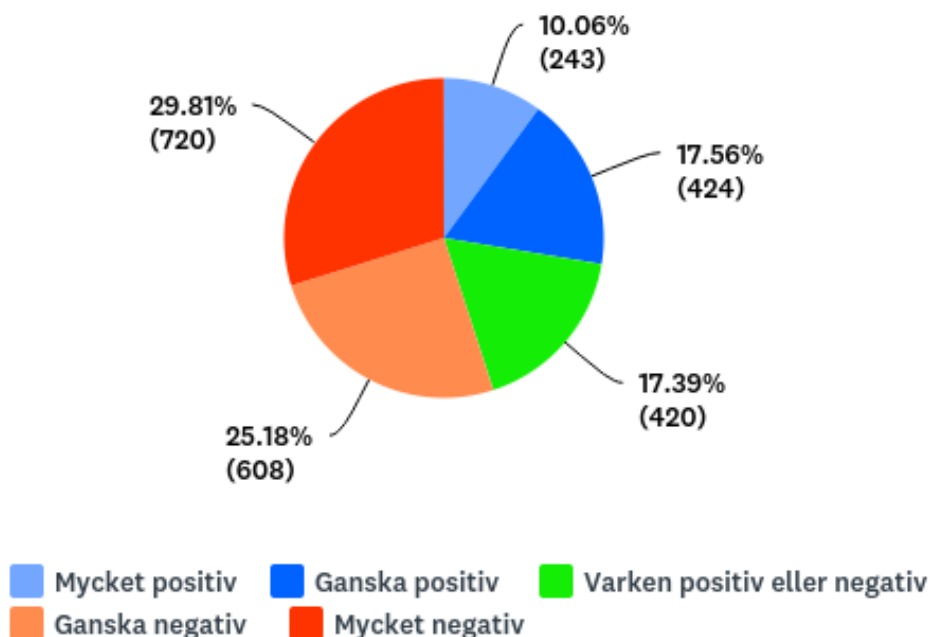
Merkostnadsersättning 1,9 procent

Aktivitetsersättning 5,6 procent



Upplevelse av kontakterna med Försäkringskassan

Hela 1328 personer, 55 procent av alla svarande upplever kontakterna med Försäkringskassan som ganska eller mycket negativa. Ca 28 procent uppger att de haft en positiv upplevelse



Öppna svar som beskriver kontakterna

De som svarade på enkäten ombads att kortfattat beskriva sina erfarenheter, exempelvis gällande avslag på ansökan, förändrade insatser, handläggningstid, kommunikationen med Försäkringskassan eller annan erfarenhet. Vi har fått in 2 331 kommentarer som vi gått igenom och delat in under olika rubriker för att få en bild av vilka situationer man valt att beskriva. Samma berättelse har här kunnat passa in under flera rubriker.;

- Avslag 658
- Mistroende. Där man upplevt att man hamnat med en slags bevisbörda kring sin situation. Exempelvis blivit uppmanad att inkomma med kompletterande läkarintyg. 650
- Lång handläggningstid 531
- Förlorad insats utan rimlig grund 118
- Positiva erfarenheter 488

Avslag

Många berättelser beskriver känslan av att Försäkringskassans handläggare vill avslå ansökningar om insatser, att det ligger i själva uppdraget. Flera citat tar bland annat upp känslan av att det finns checklistor för att hitta skäl

till avslag, att handläggare målmedvetet använder härskartekniker och i vissa fall uttrycker att den sökande kan vänta sig ett avslag.

"Avslag på bisarra grunder, ett beslut som går rakt emot inlämnade läkarintyg och reella omständigheter. Dessutom översittarattityd. Det känns som handläggarna hos FK numera sitter med en checklista och bockar av alla punkter för vilka man kan neka hjälp, en fråga efter en annan tills man hittar en anledning." "...Och alla "gör bara sitt jobb" vilket man allt som oftast påtalar..."

"Det är precis som att de letar anledningar för att kunna neka, och hittar de inga så hittar de på; precis som när man blir mobbad."

Andra beskriver hopplösheten som uppstår när en inte får rätt till ersättning och inte har någonstans att vända sig.

"Jag har varit utan ersättning sedan februari och det är inte hälsofrämjande direkt. Inga pengar, inget liv. Jag har fått info att min läkare måste komplettera och nu har jag fått avslag och anses vara 100% arbetsför. Vissa dagar är jag sängliggandes."

Misstroende (Där man upplevt att man inte blir trodd kring sin situation. Exempelvis blivit uppmanad att inkomma med kompletterande läkarintyg.)

650 berättelser beskriver att de upplever att Försäkringskassan misstror deras situation, diagnos och att både egna vittnesmål, läkarintyg och arbetsgivares intyg ifrågasätts.

"Känslan att inte bli trodd var mycket obehaglig. Uppgifter både från mig och en professor och överläkare ifrågasattes. Jag fick motsägelsefulla svar. Plötsligt gick ansökan igenom."

"Oförståelse för hur min diagnos påverkar mig och min förmåga att arbeta. Jag ville gärna tillbaka i arbetet så fort som möjligt, men arbetstidens förläggning styrdes helt av Försäkringskassan, och de tog ingen hänsyn till hur detta påverkade min återgång i arbetet."

"Tidigare var det svårt att förstå att visst behov är bestående. Kroppsdelarna kommer tyvärr inte växa ut."

"De tar inte ens hänsyn till arbetsförmåga som de däremot ska. De tar istället till påhittad ogrundad arbetsförmåga i jämförelse med jobb som inte finns och inte ens potentiellt kan finnas. Jag och många med mig drabbas. Hemskt

illa det blivit. Man blir inte precis friskare av den ekonomiska pressen och pressen att försöka greja mer än man klarar.”

Lång handläggningstid

Drygt 530 berättelser vittnar om orimligt långa handläggningstider, som inte sällan beror på komplicerade rutiner, att handläggare byts ut, eller slutar utan att den som ansökt informeras.

”Komplicerade rutiner och långa handläggningstider. Omöjligt för någon med kognitiv funktionsvariation att klara ut. Behövs stöd i allt!”

”Handläggningstiderna hos FK är väldigt långa, samtidigt som man själv, mina läkare, arbetsterapeuter, sjukgymnast och jurist får otroligt kort tid att inkomma med kompletteringar mm.”

”Handläggningstiden tar alldeles för långt tid när man har ett svårt sjukt barn. Man behöver ett snabbt beslut för att ha rätt att gå ner i arbetstid tex och för att jämna ut lönebortfall och det gäller direkt efter insjuknandet.”Det är direkt efter diagnosen man behöver vara hemma med sitt barn och gå ner i arbetstid inte efter ett halvt år!”

”Galet lång handläggningstid sedan de gjorde om systemet. Fortfarande inte klart (september) trots att ärendet påbörjades i januari. Handläggaren trevlig på telefon, men föreslår sedan lägre ersättning än yrkad. FK tar hur lång tid på sig som helst, medan vi som ansöker har ultrakort tid på oss att komplettera med synpunkter. Ex två veckor mitt i semestertider. Omöjligt att få fram läkarintyg o journalkopior på så kort tid. När vi påpekade det fick vi till svar att de inte kunde förlänga deadline. Nä, fy fan för hur det här sköts. När beslutet väl kommer lär det nog bli att överklaga. Om man orkar. FK satsar helt uppenbart på att jävlas så mycket att man till slut ger upp.”

Förlorad insats

Många vittnesmål handlar om att en tidigare bevilja insats plötsligt blir indragen. Ofta upplever man att detta sker utan förvarning och utan en rimlig förklaring.

”Fick ett telefonsamtal från en handläggare som inte presenterade sig med annat än sitt förnamn.” ...”Frågade hur jag mår. Sen fick jag beskedet att jag inte skulle få vara sjukskriven längre. Jag upplevde denna tvärvändning av handläggaren som ett slag i ansiktet. Handläggaren ansåg mig tydligen helt plötsligt vara fullt arbetsför och detta trots inga förbättringar i min sjukdom.”

”Den nu avlidna personen som hade spridd, kronisk bröstcancer fick en utökad sjukpenning eftersom hon var döende. När hon inte avled inom tre månader drog de tillbaka extrastödet med hänvisning till att hon inte dött inom deras utsatta förväntningar.”

”Min handläggare hade bestämt sig på förhand att utförsäkra mig vilket hon sa i första telefonsamtalet. Hon sa att tyvärr kan jag inte utförsäkra dig redan nu eftersom förvaltningsdomstolen bedömt och jag inte kan gå emot det, men så fort du kommer förnya ditt läkarintyg så kommer jag avslå det! Hon sa även att mina läkare är inkompetenta (jag har utlåtanden från dåvarande överläkaren på Karolinska neurologen, specialistläkare, en professor på Sahlgrenska, ett otal arbetsterapeuter, m.fl). Jag är inte en självmordsbenägen person men ibland när det är tungt och oroligt och fruktansvärt jobbigt med alla FKs hotelser så känner jag att jag inte vill leva längre.”

Positiva erfarenheter

Vi har också fått in en stor mängd positiva omdömen om Försäkringskassan. Det kan handla om bra kommunikation med handläggare, snabba handläggningstider och professionellt bemötande.

”Goda kontakter MEN allvarligt att vårdbidrag bedöms så olika beroende på var man bor / vilken handläggare man har”.

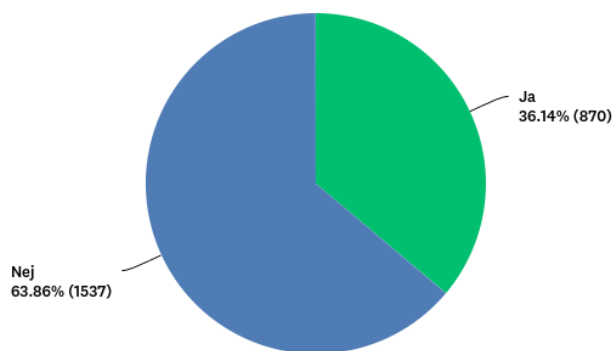
”Inga som helst problem faktiskt. Har fungerat bra i vårt ärende.”

”Sjukersättningen handlades och beslutades inom en månad, positivt överraskad. Tidigare kontakter väsentligt krångligare.”

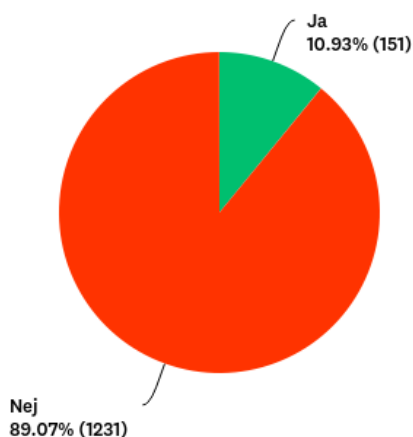
”För många handläggare annars inga större problem än iaf.”

Överklagan av Försäkringskassans beslut

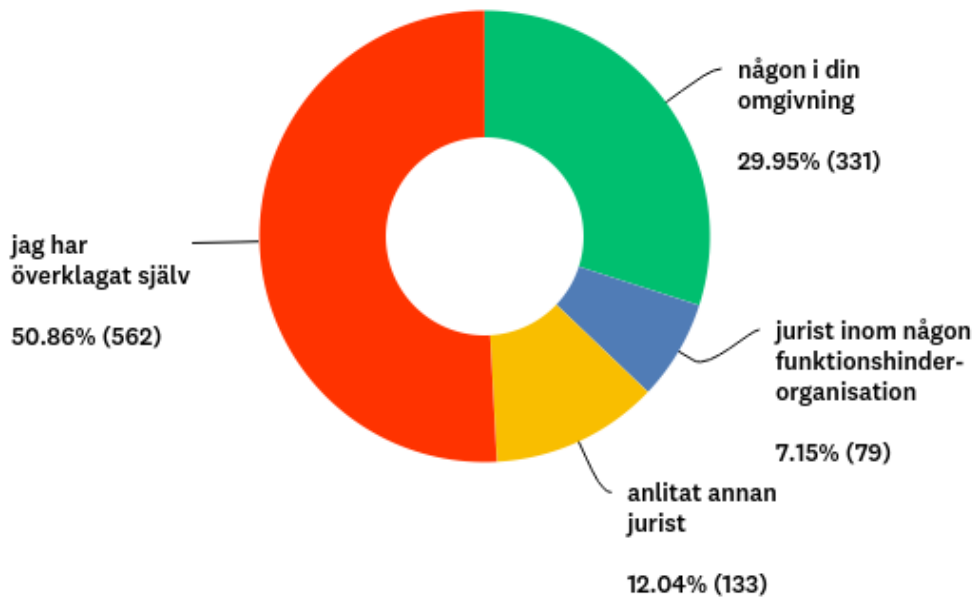
63,9, 1537 personer har inte överklagat Försäkringskassans beslut och 870 personer, 36,1 procent av de svarande har överklagat beslutet.



Det är endast 11 procent, 115 personer som fått hjälp med överklagan från Försäkringskassan.



Av de som överklagat men som inte fått hjälp av Försäkringskassan har 50,9 procent överklagat själva, 30 procent har tagit hjälp av någon i sin omgivning (möjligen finns en felkälla här, där svaranden tolkat frågan som hjälp i största allmänhet efter avslag från FK, och inte hjälp med överklagan), 12 procent anlitat en jurist och 7,2 procent har anlitat en jurist inom en funktionshinderorganisation.



Bilaga 1

Enkäten

Kort enkät om dina erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan

Hej!

Funktionsrätt Sverige är en paraplyorganisation med 44 medlemsförbund. Du får den här enkäten därför att du är medlem i ett av våra förbund. Vi får dagligen in berättelser från våra medlemsförbund om negativa erfarenheter från kontakter med Försäkringskassan.

Det gäller alla typer av ersättningar, exempelvis sjukpenning, sjuk- och aktivitetsersättning eller merkostnadsersättning.

Vi skickar ut denna enkät för att försöka få en samlad bild av hur våra förbunds medlemmar upplever kontakter med Försäkringskassan. Det handlar både om bedömning av ansökningar och bemötande.

Vi skulle vara väldigt tacksamma om du hade möjlighet att svara på enkäten. Den innehåller nio frågor och går fort att besvara. Vi vill ha dina svar senast den 1 oktober, 2019.

Tack på förhand för dina svar!

Frågor

1. Din ålder eller ålder på den person som stödet gäller?

2. Kön?

3. Kommun där du eller den stödet gäller är skriven? (Svaren ännu inte hanterade)

4. Kontakten med Försäkringskassan utifrån din diagnos/funktionsnedsättning är/har i första hand gällt (Välj ett alternativ):

Sjukpenning

Aktivitetsersättning

Sjukersättning

Handikappersättning

Merkostnadsersättning

Omvårdnadsbidrag

Vårdbidrag

Bilstöd

Annat? Ange vilket.....

5. Din totala upplevelse av kontakterna med Försäkringskassan?

Mycket positiv

Ganska positiv

Varken positiv eller negativ

Ganska negativ

Mycket negativ

6. Beskriv kortfattat dina erfarenheter. Ange exempelvis kort om* du har fått avslag på din ansökan * förändrade insatser * handläggningstid * hur du upplevt kommunikationen med Försäkringskassan * annan erfarenhet

7. Har du överklagat Försäkringskassans beslut? Om du svarar nej, är det här din sista fråga.

8. Om du svarade ja på föregående fråga, har du fått hjälp från Försäkringskassan?

9. Om du INTE har fått hjälp att överklaga från Försäkringskassan, har du tagit hjälp av:

Någon i din omgivning

Jurist inom någon funktionshinderorganisation

Jag har överklagat själv