

Försäkringskassans generaldirektör:

# Vår service *ska* bli bättre

Flera av Arbetsgivaralliansens medlemmar är missnöjda med samarbetet – eller snarare bristen på samarbete – med Försäkringskassan. De är inte ensamma. Under den senaste tiden har medierna rapporterat om irritation och frustration såväl från arbetsgivare och arbetstagare som från olika experter inom rehabiliteringsområdet. Generaldirektören förstår kritiken och utlovar bättre service.

Avstämningsmöten som inte blir av, rehabiliteringsutredningar som blir ligande och aktiva åtgärder för att rehabilitera sjukskrivna som görs för sent eller inte alls...

Kritiken mot Försäkringskassan har framför allt handlat om för långa handläggningstider och svårigheter att få kontakt med en handläggare. Generaldirektör Curt Malmberg är väl medveten om att många arbetsgivare, framför allt de små, har problem – och att det är en stor uppgift för Försäkringskassan att lösa.

– Nu kan det bara bli bättre, konstaterar han.

## Tålmod

När han tillträdde som chef över den nya samlade Försäkringskassan för drygt ett år sedan utlovade han snabbara beslut, ökad fokus på mötet mellan försäkringstagare och handläggare och större öppenhet.

– Vi vill naturligtvis att allting ska bli bättre genast. Men det krävs uthållighet och en lagom dos tålmod, säger han idag. Man vänder inte en sådan här stor organisation i en handvändning.

## Bra instrument

Det var i januari 2005 som Försäkringskassan organiserades om och 22

olika myndigheter blev en. Sedan dess pågår ett utvecklingsarbete för att förbättra service och effektivitet. Siktet är i första hand inställt mot år 2008.

Curt Malmberg menar att de redan har kommit en bra bit på väg. Avstämningsmötena har till exempel blivit mer frekventa. Och det är viktigt, säger han, för de är så bra instrument i rehabiliteringsarbetet. Under 2005 har antalet möten fördubblats till 45 000 och målet är ytterligare en fördubbling under 2006.

## Strategin

Strategin beskrivs med begreppen förhindra, förkorta och föra åter. Utgångspunkten är att bara de som hör hemma i systemet – de som verkligen inte kan arbeta för att de är sjuka – ska finnas där. För dem ska arbetet inriktas på att förkorta sjukperioderna.

Regeringsbeslutet om medfinansiering (de 15 procent av sjukpenningen som arbetsgivare betalar för de medarbetare som är sjukskrivna på heltid) syftade till att ge arbetsgivarna ytterligare incitament till hälsofrämjande arbete. Med en prislapp på hälsoarbetet skulle både det förebyggande arbetet för en god arbetsmiljö och rehabiliteringsinsatser för redan sjuka öka. Curt Malmberg är övertygad om att medfinansieringen faktiskt har bidragit



*Curt Malmberg, generaldirektör på Försäkringskassan.*

till ett ökat intresse för rehabilitering och friskvård. Han vet att många företagare gör ett bra jobb, också i det här avseendet. Men han säger också att de flesta aktörer har anledning att vara självkritiska.

– Men det finns ingen anledning för någon av parterna att peka finger åt den andra, säger han. Det är samarbetet vi ska utveckla.

## Samlad service

För drygt ett år sedan öppnade Försäkringskassans kundcentrum i Åmål och Säffle. Tanken är att man förenklar kontakterna genom att samla servicen på ett ställe – och generaldirektören är mycket nöjd med den verksamheten. I dag arbetar ungefär 70 personer för att hjälpa arbetsgivare i hela landet med frågor som rör medfinansieringen, men också för att förmedla kontakt med övriga försäkringskassakontor i frågor som rör sjukskrivning och sjukfrånvaro. 0771-17 90 00 är alltså ett bra telefonnummer att lägga på minnet för den arbetsgivare som söker samarbete med Försäkringskassan.

**Birgitta Jakobsson**