

## DN. DEBATT

Chef för DN Debatt: Mats Bergstrand  
Tel: 08-738 12 23. Red. tel: 08-738 12 09.  
Fax: 08-738 12 05. E-post: debatt@dn.se

# ”Försäkringskassan måste göras om från grunden”

Generaldirektör och styrelseordförande medger: Vi har inte kunnat erbjuda ett effektivt och serviceinriktat arbete.

Allmänhetens inställning till Försäkringskassan är djupt kritisk. Vår utvärdering visar på ett missnöje med långa telefonköer, blankettkrångel och brist på personlig kontakt. 70 procent av alla samtal till handläggare kommer inte fram. Vi har alltså inte lyckats leva upp till det medborgarna har rätt att förvänta sig av oss. Försäkringskassan kommer därför att inom kort att göras om från grunden. Omställningen blir krävande och kostsam. Vi ber regering och riksdag om uthållighet, skriver Försäkringskassans generaldirektör Curt Malmberg och ordföranden i Försäkringskassan Inger Efraimsson.

## BAKGRUND

### Försäkringskassan

Försäkringskassan administrerar de försäkringar och bidrag som ingår i socialförsäkringen.

Den leds av en styrelse som består av en ordförande, generaldirektören samt högst åtta ledamöter.

Försäkringskassan har 16 000 medarbetare.

I varje län finns ett länskontor. Totalt finns cirka 330 försäkringskontor. Huvudkontoret ligger i Stockholm.

**F**örsäkringskassan ansvarar för samhällets grundläggande ekonomiska trygghetssystem – barnbidrag, föräldrabidrag, sjukförsäkring, bostadsbidrag, assistansersättning, pension och mycket mer. Alla som bor eller arbetar i Sverige är försäkrade genom lagstiftning och därmed i någon mening våra kunder.

Försäkringskassan ska ge överblick och göra kontakterna enkla, snabba och rättssäkra. Kort sagt: vi ska ge god service.

Problemet är att många inte upplever det på det sättet idag. Verkligheten är snarare den motsatta: vi är svåra att nå och svåra att förstå. Nyligen kritiserade justitieombudsmannen Försäkringskassan för långa handläggningstider och försvunna handlingar.

När vi mäter medborgarnas inställning ligger vi efter flera andra, både privata och statliga, företag och myndigheter. Det tar för lång tid att komma fram i telefon, våra blanketter är för svåra att fylla i och man saknar en personlig kontakt på Försäkringskassan. 70 procent av de samtal där man försöker nå våra handläggare kommer inte fram i dag.

Mest kritik får vi för att det inte går att få besked om hur lång tid ett ärende kommer att ta. När fattas beslut, när kommer pengarna? Enkla frågor som vi borde kunna svara på utan krångel.

Vi har varken haft struktur, organisation eller metodik som erbjudit de rätta förutsättningarna för ett effektivt och serviceinriktat arbete. Det har skapat frustration hos medarbetarna och försvårat deras utveckling i arbetet och möjlighet till specialisering i yrket.

**D**etta är inget som inträffat under den allra senaste tiden. För två år sedan samlades landets 21 olika försäkringskassor tillsammans med Riksförsäkringsverket i en ny myndighet: Försäkringskassan. Först då skapades reella förutsättningar för ordentlig samordning, effektivare resursanvändning, likabehandling i hela landet och en nödvändig förnyelse i förhållande till kunderna.

Tiden som har gått sedan dess har vi bland annat använt till att ta reda på hur vi uppfattas och hur vår administration och organisation måste utvecklas. Utvärderingen är entydig. Försäkringskassan motsvarar inte det medborgarna har rätt att förvänta sig av en myndighet som ska



Vi har inte lyckats att ge allmänheten svar på enkla frågor, skriver Försäkringskassans generaldirektör Curt Malmberg.

FOTO: PONTUS LUNDAHL

svara för en så omfattande verksamhet som socialförsäkringssystemet.

Som generaldirektör och som styrelseordförande i denna myndighet måste vi därför agera för att vi ska kunna möta dagens och morgondagens krav och behov på ett bättre sätt. En så gammal struktur behöver förändras i grunden.

Vi har bestämt oss för att återge Försäkringskassan och dess medarbetare medborgarnas förtroende och uppskattning. Inom kort kommer vår styrelse att ta ställning till ett omfattande program för att göra Försäkringskassan till en modern myndighet med höga service mål.

Vi har sammanfattat uppdraget i tre ledord – enkelt, snabbt och rätt – och vårt arbete de närmaste två åren kommer helt att inriktas på att omsätta dessa begrepp i en för kunderna påtaglig verklighet:

- Det ska vara lätt att få kontakt med Försäkringskassan. I vår nya telefonkundtjänst är målet att ge en utbyggd och snabbare telefonservice.
- Man ska inte behöva vänta i onödan på pengar från Försäkringskassan. Vi ska skapa en organisation som gör att våra kunder får sina pengar i tid. Det vill säga direkt efter inkomstbortfallet.
- Man ska få det stöd man behöver. Vi ska

ha en organisation där den som har behov av extra stöd ska få en personlig handläggare.

• Man ska veta vad som händer när man har kontakt med Försäkringskassan. I dag är det svårt att få veta var det egna ärendet befinner sig och när utbetalningen kommer. Vår nya internetjänst ska kunna erbjuda möjligheten och ge besked om när man kan vänta sina pengar.

För att klara detta förändrar vi vår organisation. I dag saknas kontor på vissa håll. Vi ska bygga ut så att vi har minst ett lokalkontor i alla kommuner.

För att klara svarstider och kunna handlägga enkla ärenden direkt per telefon fördubblar vi antalet handläggare i telefonkundtjänsten.

För att kunna tillgodose behovet av personliga handläggare för dem som behöver det skapar vi specialcenter.

För att öka rättssäkerheten och minska de geografiska skillnaderna i beslut bygger vi handläggningsscenter på olika håll i landet.

**V**i vill också säkra att vi inom våra olika områden kontinuerligt får del av kundens synpunkter. Därför skapar vi nationella kundråd för pensionärer och pensions sparare, sjukskrivna, funktionshindrade och barnfamiljer som komplement till de kundsynpunktsystem vi redan har till exempel på webben.

Vi ber våra uppdragsgivare – regering och riksdag – om uthållighet. All erfarenhet visar att omställning kostar pengar i närtid men ger mångdubbelt tillbaka i framtid. Vår förändring är inget besparingsprojekt. Syftet är att göra verksamheten mer effektiv – inte för pengarna utan för att underlätta för kunderna.

Vi vet att det kommer att bli en krävande omställning, inte minst för våra medarbetare. Om förändringarna påverkar vår service negativt under en tid ber vi om ursäkt för det.

Principen om socialförsäkring som omfattar alla har starkt stöd i vårt land. Försäkringskassan har fått förtroendet att förvalta våra trygghetssystem. Kraven på bra bemötande, effektivt och rättssaker handläggning och bra arbetsmiljö för personalen är berättigade. Vi tänker se till att de blir tillgodosedda.

CURT MALMBERG  
INGER EFRAIMSSON

## **[1] "Försäkringskassan måste göras om från grunden"**

**[2] Generaldirektör och styrelseordförande medger: Vi har inte kunnat erbjuda ett effektivt och serviceinriktat arbete.**

[3] Allmänhetens inställning till Försäkringskassan är djupt kritisk. Vår utvärdering visar på ett missnöje med långa telefonköer, blankettkrångel och brist på personlig kontakt. 70 procent av alla samtal till handläggare kommer inte fram. Vi har alltså inte lyckats leva upp till det medborgarna har rätt att förvänta sig av oss. Försäkringskassan kommer därför att inom kort att göras om från grunden. Omställningen blir krävande och kostsam. Vi ber regering och riksdag om uthållighet, skriver Försäkringskassans generaldirektör Curt Malmberg och ordföranden i Försäkringskassan Inger Efraimsson.

[4] Försäkringskassan ansvarar för samhällets grundläggande ekonomiska trygghetssystem - barnbidrag, föräldrapenning, sjukförsäkring, bostadsbidrag, assistansersättning, pension och mycket mer. Alla som bor eller arbetar i Sverige är försäkrade genom lagstiftning och därmed i någon mening våra kunder.

Försäkringskassan ska ge överblick och göra kontakterna enkla, snabba och rättssäkra. Kort sagt: vi ska ge god service.

Problemet är att många inte upplever det på det sättet i dag. Verkligheten är snarare den motsatta: vi är svåra att nå och svåra att förstå. Nyligen kritiserade justitieombudsmannen Försäkringskassan för långa handläggningstider och försvunna handlingar.

**När vi mäter medborgarnas inställning ligger vi efter flera andra, både privata och statliga, företag och myndigheter. Det tar för lång tid att komma fram i telefon, våra blanketter är för svåra att fylla i och man saknar en personlig kontakt på Försäkringskassan. 70 procent av de samtal där man försöker nå våra handläggare kommer inte fram i dag.**

**Mest kritik får vi för att det inte går att få besked om hur lång tid ett ärende kommer att ta. När fattas beslut, när kommer pengarna? Enkla frågor som vi borde kunna svara på utan krångel.**

**Vi har varken haft struktur, organisation eller metodik som erbjudit de rätta förutsättningarna för ett effektivt och serviceinriktat arbete. Det har skapat frustration hos medarbetarna och försvårat deras utveckling i arbetet och möjlighet till specialisering i yrket.**

Detta är inget som inträffat under den allra senaste tiden. För två år sedan samlades landets 21 olika försäkringskassor tillsammans med Riksförsäkringsverket i en ny myndighet: Försäkringskassan. Först då skapades reella förutsättningar för ordentlig samordning, effektivare resursanvändning, likabehandling i hela landet och en nödvändig förnyelse i förhållande till kunderna.

Tiden som har gått sedan dess har vi bland annat använt till att ta reda på hur vi uppfattas och hur vår administration och organisation måste utvecklas. Utvärderingen är entydig.

Försäkringskassan motsvarar inte det medborgarna har rätt att förvänta sig av en myndighet som ska svara för en så omfattande verksamhet som socialförsäkringssystemet.

Som generaldirektör och som styrelseordförande i denna myndighet måste vi därför agera för att vi ska kunna möta dagens och morgondagens krav och behov på ett bättre sätt. En 30 år gammal struktur behöver förändras i grunden.

Vi har bestämt oss för att återge Försäkringskassan och dess medarbetare medborgarnas förtroende och uppskattning. Inom kort kommer vår styrelse att ta ställning till ett omfattande program för att göra Försäkringskassan till en modern myndighet med höga servicemål.

**Vi har sammanfattat uppdraget i tre ledord - enkelt, snabbt och rätt - och vårt arbete de närmaste två åren kommer helt att inriktas på att omsätta dessa begrepp i en för kunderna påtaglig verklighet:**

Det ska vara lätt att få kontakt med Försäkringskassan. I vår nya telefonkundtjänst är målet att ge en utbyggd och snabbare telefonservice.

Man ska inte behöva vänta i onödan på pengar från Försäkringskassan. Vi ska skapa en organisation som gör att våra kunder får sina pengar i tid, det vill säga direkt efter inkomstbortfallet.

Man ska få det stöd man behöver. Vi ska ha en organisation där den som har behov av extra stöd ska få en personlig handläggare.

Man ska veta vad som händer när man har kontakt med Försäkringskassan. I dag är det svårt att få veta var det egna ärendet befinner sig och när utbetalningen kommer. Vår nya internetjänst ska kunna erbjuda möjligheten och ge besked om när man kan vänta sina pengar.

För att klara detta förändrar vi vår organisation. I dag saknas kontor på vissa håll. Vi ska bygga ut så att vi har minst ett lokalkontor i alla kommuner.

För att klara svarstider och kunna handlägga enklare ärenden direkt per telefon fördubblar vi antalet handläggare i telefonkundtjänsten.

För att kunna tillgodose behovet av personliga handläggare för dem som behöver det skapar vi specialistcenter.

För att öka rätts säkerheten och minska de geografiska skillnaderna i beslut bygger vi handläggningscenter på olika håll i landet.

Vi vill också säkra att vi inom våra olika områden kontinuerligt får del av kundernas synpunkter. Därför skapar vi nationella kundråd för pensionärer och pensions sparare, sjukskrivna, funktionshindrade och barnfamiljer som komplement till de kundsynpunktssystem vi redan har till exempel på webben.

**Vi ber våra uppdragsgivare - regering och riksdag - om uthållighet. All erfarenhet visar att omställning kostar pengar i närtid men ger mångdubbelt tillbaka i**

**framtid. Vår förändring är inget besparingsprojekt. Syftet är att göra verksamheten mer effektiv - inte för pengarna utan för att underlätta för kunderna.**

Vi vet att det kommer att bli en krävande omställning, inte minst för våra medarbetare. Om förändringarna påverkar vår service negativt under en tid ber vi om ursäkt för det.

Principen om socialförsäkringar som omfattar alla har starkt stöd i vårt land. Försäkringskassan har fått förtroendet att förvalta våra trygghetssystem. Kraven på bra bemötande, effektiv och rättssäker handläggning och bra arbetsmiljö för personalen är berättigade. Vi tänker se till att de blir tillgodosedda.

[5]  
Curt Malmborg  
Inger Efraimsson

Textens delar så som de omtalas i analysen:

[1] Huvudrubrik

[2] Underrad

[3] Ingress

[4] Brödtext

[5] Artikelförfattarnas underskrift

(Utöver dessa finns även, som framgår av kopian på hela sidan, textdelarna: logotyp, redaktionsinformation, bild och bildtext. Se Kroon 2001:72–73.)