

# TRYGG PÅ JOBBET

Ett nyhetsbrev från AFA Försäkring. Nummer 1 2012

## *Med rätt skydd*

Så fick Roy en nystart hos Skanska



**afa**  
FÖRSÄKRING

● STOCKHOLMS STAD SATSAR PÅ NÄTET ● GILLA JOBBET I OKTOBER ● SVART PÅ VITT OM ARBETSLIVSFORSKNING

## ”Vi vill bidra till ett bättre arbetsliv”

**V**ÄLKOMMEN TILL FÖRSTA numret av ”Trygg på jobbet”. Med det här nyhetsbrevet vill vi förmedla nyheter om de kollektivavtalade försäkringarna och annat som händer inom arbetslivsområdet.

I slutet av förra året lanserade vi på allvar vår e-tjänst Kundwebben där försäkrade och arbetsgivare kan hantera sina försäkringsärenden både enklare och snabbare. Den nya tjänsten öppnar upp för funderingar kring effektivisering av försäkringshanteringen i många företag. Vi kommer att spegla detta genom att löpande beskriva hur olika företag och organisationer hittat framgångsrika

” Vår ambition med det här nyhetsbrevet är att ge en kontinuerlig uppdatering om den nya e-tjänsten och kommande funktioner.

sätt att hantera försäkringarna.

Kundwebben har snabbt blivit en succé. Redan efter fyra månader är antalet arbetsgivare som anslutit sig till tjänsten uppe i cirka 1 500

stycken. Vår ambition för helåret 2012 är att hälften av alla ärenden ska komma in via vår kundwebb, och redan nu är vi uppe i cirka 25 procent.

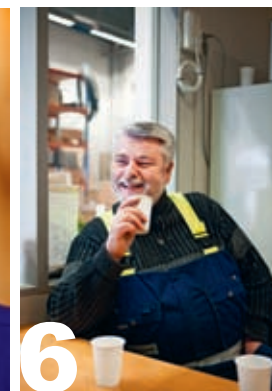
**TJÄNSTEN UTVECKLAS** löpande och kommer hela tiden att förbättras för att möta våra kunders behov. Vår ambition med det här nyhetsbrevet är att ge en kontinuerlig uppdatering om den nya e-tjänsten och kommande funktioner. Vi vill även berätta om det förebyggande arbete som vi bedriver bland annat genom finansiering av forskningsprojekt.

Varje år avsätter AFA Försäkring 150 miljoner kronor till olika forskningsprojekt som ska hjälpa till att förbättra arbetsmiljö och hälsa och långsiktigt hjälpa till att minska behovet av försäkringarna. Vi kommer att visa ett axplock av dessa projekt i ”Trygg på jobbet” för att visa vilken nytta dessa projekt kan göra i arbetslivet.

JOHAN LJUNGVIST,  
KOMMUNIKATIONS-  
DIREKTÖR  
AFA FÖRSÄKRING



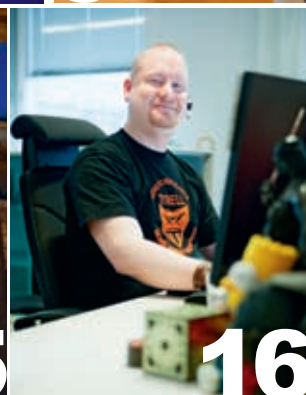
5



6



15



16

<b>Kundwebb</b> med rutiner som skapar värde .....	<b>3</b>
<b>Så fick Saabs</b> anställda hjälp vid konkursen .....	<b>4</b>
<b>Unik rapport</b> om finansiering av arbetslivsforskning .....	<b>5</b>
<b>För Roy på Skanska</b> fanns en chans på lager .....	<b>6</b>
<b>Anställda uppskattar</b> enklare försäkringsrutiner .....	<b>11</b>
<b>Lean ger medarbetare</b> i Stockholms Stad mer .....	<b>13</b>
<b>Ett bra första intryck</b> gör stor skillnad .....	<b>16</b>

**afa**  
FÖRSÄKRING

Trygghet på jobbet för fyra miljoner människor

POSTADRESS AFA Försäkring 106 27 Stockholm  
BESÖKSADRESS Klara Södra Kyrkogata 18  
KUNDCENTER 0771-88 00 99 VX 08-696 40 00  
INTERNET [www.afaforsakring.se](http://www.afaforsakring.se)

**TRYGG PÅ JOBBET** utkommer 4 gånger per år.

**KONTAKT:** [tryggpajobbet@afaforsakring.se](mailto:tryggpajobbet@afaforsakring.se)

**ANSVARIG UTGIVARE:** Johan Ljungqvist

**REDAKTÖRER:** Benny Nyberg, AFA Försäkring, Ellen Karlberg,  
Redaktörerna, [www.redaktorena.se](http://www.redaktorena.se) **UPPLAGA:** 10 000

**TRYCK:** Elanders Sverige AB

## Kundwebben en succé

En fjärdedel av de ärenden som anmäls till AFA Försäkring hanteras i dag digitalt. Det är bra för alla parter.

**DEN 1 NOVEMBER** lanserade AFA Försäkring kundwebben, där de flesta ärenden som ger rätt till ersättning enligt de kollektivavtalade arbetsmarknadsförsäkringarna kan hanteras. Den kostnadsfria tjänsten gör det enkelt både för medarbetaren och för arbetsgivaren att anmäla sitt ärende respektive bekräfta anställningen.

Tack vare dessa nya rutiner får de försäkrade sina pengar snabbare och arbetsgivarens administration av försäkringarna förenklas.

En fjärdedel av alla ärenden som kommer in till AFA Försäkring hanteras i dag på webben. Vissa branscher använder webben extra flitigt.

– Inom till exempel fordons- och byggindustrin har de flesta företag börjat använda AFA Försäkrings tjänster på webben, säger Mikael Jakobsson, kundansvarig för kundwebben.

Arbetsgivarna välkomnar både en snabbare och enklare rutin. De får ävengod överblick över antalet anmäl-



Inom fordonsindustrin arbetar man med effektiva processer.

ningar, vilket indirekt kan underlätta ett förebyggande hälsoarbete.

Med fyra miljoner försäkrade enligt kollektivavtal på arbetsmarknaden finns alla sektorer representerade.

**HAR DU FRÅGOR** om kundwebben kan du kontakta AFA Försäkrings kundcenter på 08-696 49 49 eller skicka e-post till [kundwebb@afaforsakring.se](mailto:kundwebb@afaforsakring.se).

### SÅ GÄR DET TILL



**1** Medarbetaren fyller i sin del av anmälan som skickas till oss.



**2** Medarbetaren får ett meddelande från oss att vi tagit emot anmälan.



**3** Arbetsgivaren går in och bekräftar medarbetarens anmälan.



**4** När arbetsgivaren klickar på knappen skickas anmälan till oss.



**5** AFA Försäkring börjar handlägga ärendet.

## Informera om möjligheten till ersättning – det är viktigt!

### HAR DITT FÖRETAG KOLLEKTIVAVTAL?

Beroende på vilket avtalsområde ni ingår i har arbetsgivaren eller den anställda ansvar för att anmäla försäkringsärendet till AFA Försäkring. På många arbetsplatser samarbetar arbetsgivaren med fackliga ombud i dessa frågor.

**MER ÄN FYRA MILJONER** människor är i dag försäkrade hos AFA Försäkring och omfattas av minst en av de kollektivavtalade försäkringarna. En kollektivavtalad lösning innebär att alla anställda omfattas på lika villkor och utan hälsoprövning.

Avtalsförsäkringarna kompletterar de lagstadgade försäkringarna och ger en extra ekonomisk trygghet vid sjukdom, arbetsskada, arbetsbrist, dödsfall och föräldraledighet.

**EN KOLLEKTIVAVTALAD** försäkring bestäms efter förhandlingar mellan arbetsmarknadens parter. Arbetsgivaren tecknar försäkring och betalar premier.

När många människor försäkras på lika villkor och utan hälsoprövning kan kostnaden för administration sänkas och riskerna spridas. Det leder till förmånliga försäkringsavtal med låga premier.

**FÖR ANSTÄLLDA** ÄR det viktigt att känna till skillnaden mellan förmåner som är kopplade till anställningsavtalet och förmåner som är kopplade till ett medlemskap i ett fackförbund.

En anställd behöver inte vara medlem i facket för att omfattas av försäkringarna. Även arbetsgivare utan kollektivavtal kan teckna försäkringar för sina anställda.

Försäkringarna innehåller en garantiregel. Den innebär att försäkringarna gäller så fort kollektivavtalet börjat gälla.

### KOLLEKTIVAVTALADE FÖRSÄKRINGAR

- Sjukförsäkring – för medarbetare som är sjukskrivna
- Arbetskadeförsäkring – för medarbetare som skadar sig på eller på vägen till eller från jobbet
- Försäkring vid föräldraledighet – för medarbetare med föräldra- eller graviditetspenning
- Försäkring vid dödsfall – om medarbetaren avlider
- Försäkring vid arbetsbrist – om medarbetaren blir uppsagd

## Ändrade villkor ger annan ersättning

Nu har villkorsändringar i flera av AFA Försäkringarna trätt i kraft. Här är några viktiga nyheter.

**ARBETSSKADEFÖRSÄKRINGEN.** Sedan den 1 april 2012 gäller nya villkor för arbets- skadade. Än så länge omfattas endast privatanställda och anställda inom Koo- perationen. Det innebär att ersättning för inkomstförlust vid olycksfall i arbetet – utom vid färd till och från arbetet – be- talas från första dagen vid sjukskrivning. Vidare har försäkrade nu rätt till ersätt- ning för kostnader från första kronan vid arbetsskada. Tidigare villkor innebar ersättning från femtonde dagen, samt ett karenobelopp på 500 kronor.

**SJUKFÖRSÄKRINGEN.** Från och med den 1 januari 2012 betalas månads- ersättning även för inkomster över 7,5 prisbasbelopp. Förmånen är 65 procent av inkomstunderlaget mellan 7,5 och

20 prisbasbelopp och 32,5 procent på inkomstunderlaget mellan 20 och 30 prisbasbelopp. Sedan tidigare gäller att månadsersättning lämnas upp till och med 7,5 prisbasbelopp med högst 4 013 kronor i månaden. Månads- ersättning lämnas den under tid som Försäkringskassan betalar sjukersätt- ning.

**PENSIONSINBETALNING VID GRAVIDITETS- PENNING.** Försäkringen gäller från och med den 1 januari 2012 och betalar i arbetsgivarens ställe avtalspensio- nen (privat- och kooperativt anställda arbetare).

För den som vill veta mer om för- säkringarna finns information på AFA Försäkrings sajt.

*AFA Försäk- ring betalar avtalspremien när Försäk- ringskassan beviljat gravi- ditetspenning.*



**” Trots stats- skuldkris i både Europa och USA har vi en mycket stabil finansiell ställning. För tredje året i rad har vi kunnat sänka premien till noll.**

**DET SADE MAJ-CHARLOTTE WALLIN**, vd AFA Försäkring när bokslutet för 2011 presenterades. Premien i sjukförsäkringen sänktes till noll och den rabatterade premien i tjänstegrupplivförsäk- ringen från 0,30 till 0,20 procent av lönesumman. 2,9 miljarder kronor återbetalades till arbetsgivarna.

## Gilla Jobbet sätter arbetslivsfrågorna i fokus

**DEN 24-25 OKTOBER** 2012 blir Stockholms- mässan i Älvsjö den självklara mötes- platsen för alla med intresse för arbets- miljöfrågor. Representanter från arbetsmarknadens parter, arbetsgivar- och arbetstagarorganisationer, forskare, arbetsmiljöansvariga och chefer kommer att finnas på plats. Dagens arbetsliv och framtidens arbetsmiljö kommer att diskuteras och goda exempel lyftas fram.

– Under två dagar blir det en modern och upplevelsebaserad mötesplats där mycket kommer att hända, säger



Eva Berkeryd, projektledare från AFA Försäkring.

AFA Försäkring arrangerar eventet tillsammans med Prevent och arbets- marknadens parter.

– Syftet är att höja statusen för arbets- miljö och att skapa en mötesplats för arbetslivet, säger Eva Berkeryd.

## Tufft besked för Saabs anställda

**KONKURSEN VAR** till sist ett faktum för 1 400 medarbetare vid Saab i Trollhät- tan. Då trädde den kollektivavtalade försäkringen som ger den anställde ett skydd vid plötslig och ofrivillig arbetsbrist i kraft.

AFA Försäkrings representanter åkte till Trollhättan strax efter att konkursen blivit känd för att informera om de an- ställdas rättigheter och möjligheter.



*Fackliga ledare med svårt uppdrag. Anette Hellgren och Sten Larsson, Unionen, Pia Kähkönen och Håkan Sködt, IF Metall, och Thomas Haglund, Ledarna, på konkursdrabbade Saab Automobil.*

FOTO: BJÖRN LARSSON ROSVALL/SCANPIX

# 35 100 kronor

**SÅ STOR BLEV** engångsersätt- ningen i form av avgångsbidrag till en fast heltidsarbetande anställd 55-åring som förlorade jobbet i samband med Saabs konkurs.

# 40 miljoner

Så mycket betalar AFA Försäkring ut i ersättning varje dag.

KÄLLA: AFA FÖRSÄKRING

## Får stressade unga problem med hjärtat?

Den 30 mars delade AFA Försäkring ut ett postdoktoralt stipendium i folkhälsa till läkaren Frida Dangardt, 35.

**I AUGUSTI ÅKER** den lovande hjärtforskaren till The Institute of Cardiovascular Science/Child Health vid University College London.

**Hej Frida! Det här är första gången som stipendiet på en miljon kronor delas ut. Hur glad är du för pengarna?**

– Jätteglad! Forskningen vore inte möjlig utan finansiering. I London får jag ett bra nätverk. Som forskare är man alltid en del av en större helhet.

**Under två år ska du undersöka hur stress och psykisk ohälsa hos tonåringar och unga vuxna påverkar deras hjärt- och kärhälsa som vuxna. Varför valde du stress?**

– Rökning, övervikt och stress ökar risken för åderförkalkning hos vuxna, det vet vi redan. Rökning är inte längre det stora problemet bland ungdomar, däremot övervikt och stress. Jag har tidigare studerat övervikt, men med tiden har mitt intresse för stress som förklaringsfaktor ökat.

**Stressrelaterad ohälsa ligger i tiden, eller hur?**

– Det finns varningsklockor om att stressen kryper ner i åldrarna. Särskilt flickor upplever sig som stressade. I min nya studie ska jag bland annat undersöka skillnader mellan könen. Med ökad kunskap kan det med enkla medel gå att förebygga framtida problem. Jag vill gärna fortsätta forska kring tidig prevention av hjärt-/kärlsjukdomar med inriktning mot psykisk ohälsa, stress och fetma.

**Har du själv varit en överprestörande, stressad flicka?**

– Det kan nog ha hänt, ha, ha! Jag försöker leva som jag lär, men det är inte lätt. Som tur är har jag en stöttande familj.

”**Jag undersöker hur stress i unga år påverkar hjärtat**”



*Frida Dangardt tog läkarexamen 2005 och medicine doktorsexamen 2008. Hon arbetar som ST-läkare på barnfysiologen vid Drottning Silvias Barnsjukhus i Göteborg.*



*De första symptomen på reumatiska sjukdomar märks ofta i händernas leder. Sedan 1999 har AFA Försäkring bidragit med 27,6 miljoner kronor till forskning om reumatism.*

## Bättre arbetsliv med ökad kunskap

Cirka 150 miljoner kronor till 50 olika projekt årligen gör AFA Försäkring till en ledande finansiär inom arbetsskade- och hälsoforskning. Vem som får pengar och varför redovisas i rapporten "Stöd till Forskning och Utveckling 2011".

– **VI BEDRIVER** ett viktigt förebyggande arbete för att förbättra arbetsmiljön så att färre behöver drabbas av arbets-skador och sjukfrånvaro. En viktig del av vår verksamhet är därför att stödja forskning och projekt som aktivt syftar till att förbättra arbetsmiljön, säger AFA Försäkrings vd Maj-Charlotte Wallin.

Den röda tråden är att skapa nytta för arbetslivet. Forskning som syftar till att göra arbetsmiljön säkrare eller vägen tillbaka till arbetet lite lättare. AFA Försäkring vill bidra till att öka kunskapen och förebygga arbetsskador.

**FORSKNINGEN SPÄNNER** över ett brett område. För att nämna några exempel handlar det om ljudmiljön på förskolor, stamcellsforskning som bidrar till kroppens självläkande process, när många snabba handledsrörelser blir något farligt och hur det kommer sig att fler kvinnor än män drabbas av

belastningsskador i industrin. Med fyra miljoner försäkrings-tagare har AFA Försäkring med sin historia och roll tillgång till en unik skadedatabas. Det är i dag en ytterst värdefull informationskälla om arbetsskador och långvarig sjukfrånvaro.

**AFA FÖRSÄKRING** redovisar årligen uppgifter från skadedatabasen.

Skadedatabasen är också en viktig källa för många forskare som sysslar med arbetslivsrelaterad forskning.

Medan rapporten från skadedatabasen gjorts i många år är det första gången för rapporten om forskningsstöd.

Men tanken är att det ska bli fler och återkommande rapporter.

– Varje år kommer vi att berätta om de nya FoU-projekt som beviljats anslag och lyfta fram några särskilt spännande forskningsområden, säger Maj-Charlotte Wallin.

**Rapporten kan beställas på [www.afaforsakring.se/rapporter](http://www.afaforsakring.se/rapporter)**

# Med en ny chans på lager

Roy Westin, anläggningsarbetare hos Skanska, drabbades av en knäskada 2003 men kom tillbaka. I dag arbetar han deltid med ersättning från den kollektivavtalade sjukförsäkringen AGS. Att fler orkar arbeta lite längre, även i tuffa yrken, vinner alla på.

TEXT ELLEN KARLBERG FOTO NIKLAS BJÖRLING

## – Välkommen, vad får det lov att vara i dag då?

Roy Westin, 62, arbetar förmiddagspasset i förrådet på vägbygget Norra länken 52 vid Värtahamnen i Stockholm. Hit kommer byggarna, oavsett om de behöver en stålbalk, en rotborste eller en skyddsväst för att lösa dagens arbetsuppgifter. Hos Roy och Lasse på förrådet finns det mesta, om inte direkt så redan nästa dag klockan åtta, då Ahlsell levererar de beställningar som gjorts föregående dag.

*Roy Westin arbetar deltid i förrådet på byggarbetsplatsen. Skanska arbetar mycket med arbetsrotation, vilket har underlättat för Roy, som har ett knä som inte längre klarar hårt arbete utomhus.*





>>> – Vi har förstås en hel del i lager jämt, både sånt som det är stor efterfrågan på och en del annat, utifall att. Men snöskyfflarna som vi skaffade i höstas har ingen frågat efter hittills, ler Roy och nickar mot den för dagen vita gårdsplanen utanför det stora förrådet, ett före detta tullhus.

Först nu har snön och kylan kommit, vilket påminner alla besökare om hur trivsamt gubbarna i förrådet har det jämfört med kollegorna som jobbar utomhus. Kaffebryggaren står och puttrar och mer än en byggjobbare kommer in för att värma sig och ta sig en slurk under den timme som vi i reportageteamet är på plats.

– Det är skönt att i huvudsak få jobba inomhus. Det är en förutsättning för att jag ska slippa ha ont i mitt knä, säger Roy Westin, som lider av artros och är knäopererad, och som numera undviker tunga lyft och att gå långa sträckor.

Med tiden har han lärt sig känna när lederna protesterar. Sedan 2007 jobbar Roy fyra timmar per dag,

efter förmåga, i förrådet. En lagom mängd sysselsättning, tycker Roy själv. Efter en tids anställning hos Galaxen, byggsektorns eget företag för förebyggande arbetsmiljöarbete och rehabilitering, kom han tillbaka till Skanska på deltid.

– Jag är lyckligt lottad. Hos ett stort företag som Skanska kan vi

60-talet och bygget av Ölandsbron.

– Det bästa med en stor arbetsgivare är att det finns möjlighet att rotera mellan olika arbetsuppgifter.

Även lättare arbetsuppgifter behöver utföras. Värdet av ordning och reda är ofta underskattat.

– På det flesta byggen består förrådet av containrar där folk slänger

” *Hos ett stort företag som Skanska kan vi som hunnit bli lite kantstötta fortfarande göra nytta.*

som hunnit bli lite kantstötta fortfarande göra nytta. Jag ingår inte i någon grupps ackord och det är väldigt skönt att inte belasta någons resultat, säger Roy Westin, som påminner om att det som stressar själen kan vara minst lika påfrestande som hårt kroppsarbete.

Med undantag för tiden hos Galaxen har Roy varit anställd av Skanska ända sedan slutet av

grejor huller om buller, säger Roy nöjt och visar på den systematik som han och Lasse lyckats skapa för att ingen på den 150 man stora arbetsplatsen ska behöva ägna dyrbar tid åt att leta efter saker.

På det stora hela är han mycket nöjd med sin tillvaro som sjukpensionär på deltid.

– Försäkringspengarna som jag har fått från AFA Försäkring, ett halvt månadsbelopp från AGS, bidrar till att min privatekonomi inte blir så lidande. Pengarna kommer på toppen och betalas ut lite före lön. Det är perfekt, säger Roy Westin, som hoppas kunna fortsätta att jobba vidare till 65.

**ARBETSGIVARE FÅR ETT BRA RYKTE** i branschen genom att behandla medarbetare på ett värdigt sätt. Roy tycker att Skanska har skött sig bra genom åren.

– Jag har inte något att klaga på i alla fall. Jag har haft bra chefer genom åren och fått det stöd som jag behövt i samband med mina knäproblem, säger Roy, som inte heller har blivit misstänkliggjord.

**FALLET  
ROY WESTIN**

Roy Westin är sjukpensionär på deltid sedan hans läkare dömt ut hans möjligheter att arbeta utomhus med traditionella arbetsuppgifter för byggnadsarbetare. Som anställd hos Skanska, som tecknat kollektivavtalade försäkringar, har han rätt till månatlig ersättning från avtalsgruppsjukförsäkringen, AGS, hos AFA Försäkring.



– Fyra timmar per dag är lagom. Om jag går eller lyfter för mycket säger knät ifrån, säger Roy Westin, som uppskattar gemenskapen som finns på arbetsplatsen.





#### SKANSKAS PERSPEKTIV

Skanska satsar stora resurser på förebyggande hälsoarbete för att skapa säkra arbetsplatser. Genom tydligt ledarskap, kontinuerlig utbildning och bra utrustning ska risken för skador minimeras. Trots att Skanska hör till de bästa i klassen inträffade tio arbetsskaderelaterade dödsfall i Skanska under 2010.

I Skanskas organisation, där det finns en stor intern rörlighet mellan många geografiska enheter, finns det behov av ett gott centralt affärsstöd.

I Skanska Sverige arbetar HR-specialisten Annica Magnusson på avdelningen Affärsstöd för att utarbeta och koordinera rutiner kring medarbetarnas sjuk- och arbetsskadeförsäkringar.

– Vi vill gärna byta erfarenheter med andra arbetsgivare när det gäller dessa frågor. Vi behöver arbeta mycket med kommunikation för att våra chefer och medarbetare ska känna till hur sjuk- och skadefall ska hanteras för att det ska gå så smidigt som möjligt, säger Annica Magnusson.

>>> – Ingen har någonsin ifrågasatt min skada, att det är en skada och att jag talar sanning, varken läkare, Försäkringskassan eller försäkringsbolag. Jag har förstått att jag ska vara glad för det, säger Roy Westin.

Tack vare kollektivavtalets sjukförsäkring har han nu fått ersättning från AGS. Först kom en retroaktiv klumpsumma 2009, numera ett tillägg som gör skillnad varje månad.

Att han hade rätt till ersättning från AFA Försäkring kom som en glad överraskning för ett par år sedan. Han, liksom många andra, hade missat att skriva under och vidarebefordra den AGS-blankett som han enligt kollektivavtalet skulle skicka in.

– Jag är dålig på att hänga med och hade ingen riktig koll. Jag bor i hus, har barn och är ordförande i en bordtennisklubb, då blir det mycket papper som ska hanteras. Jag vet själv inte hur jag missade just den blanketten, säger Roy Westin som är djupt tacksam för att Kurre, skyddsombudet, kollade upp hans fall och satte en sten i rullning som ledde till att han fick sin rättmätiga ersättning utbetald.

Det blev många tusenlappar som kom retroaktivt och satte guldkant på Roys tillvaro, som en kantboll som gick in.

Roy Westins skötebarn, bordtennisklubben Tibble IK, är ett pingisvärldens Åshöjdens BK. Klubben har klättrat från division sju till Superettan på lika många verksamhetsår, vilket leder till många resor landet runt för klubbens ordförande.

– En meningsfull fritid har varit viktig för hälsan. Den som har en positiv inställning och lyckas få bra saker att hända skapar en positiv spiral. Det gäller nog överallt och i alla sammanhang, säger Roy Westin. ●



**FACKET:**

## ANSTÄLLDA UPPSKATTAR ENKLA RUTINER

De företag som använder AFA Försäkrings kundwebb får bättre koll på gjorda anmälningar. Skanska har upptäckt att långt ifrån alla anmäler sig. Facket vill gärna se rutiner som gör att alla försäkrade får sin ersättning.

– **DET VAR EN CHOCK** för både facket och arbetsgivaren att alla som har rätt till AGS-ersättning inte tar ut den. Skanska skickar ju informationsbrev med förfylld blankett för att underlätta för medarbetarna, säger Kurt "Kurre" Linderson, huvudskyddsombud hos Skanska Sverige.

Långt ifrån alla fall som anmäls till Försäkringskassan hade anmälts även till AFA Försäkring, visade det sig när informationen analyserades.

– Vi tycker att vi sprider information om våra villkor och rättigheter på många sätt, både vid möten och via facktidningar med mera, men vi behöver stötta våra medlemmar för att de ska få den ersättning de har rätt till, säger Kurt Linderson.

**DÄRFÖR VÄLKOMNAR** facket alla åtgärder och insatser som gör att administrativa processer stramas upp och görs tydligare.

Mer effektiva processer vid sjukanmälan och skadeanmälan som kortar handläggningstiderna tjänar alla på.

– Vi gör vad vi kan för att informera och stötta våra medlemmar så att de använder webben. AFA Försäkrings kundwebb är ett mycket bra initiativ som gör att den försäkrade får pengar snabbare och arbetsgivarna får återkoppling, säger Kurt Linderson.

Nu pågår ett internt projekt på Skanska som handlar om hur

processen ska gå snabbt, lätt och rätt. Ju snabbare handläggning i alla led, desto bättre för den försäkrade. Det är väl känt att medarbetare som får snabb hjälp och rehabilitering de första månaderna har större chanser att komma tillbaka i arbete.

Kurt Linderson, som kallat sina kollegor till möten, informerat och uppmanat till extra informationsinsatser.

I takt med att arbetsvillkoren i byggbranschen har förbättrats, företagets hälsoarbete blivit bättre och företagets säkerhetsarbete skärpts håller fler byggnadsarbetare längre.

– Men med tiden har utrymmet för dem som inte har full arbetsförmåga blivit allt mindre. Det är en sorglig utveckling, säger Kurt Linderson, som anser att det beror på



**” Vi behöver stötta våra medlemmar för att de ska få den ersättning de har rätt till.**

– Vi vill gärna att anmälningarna till Försäkringskassan och AFA Försäkring ska göras direkt via arbetsgivaren, på motsvarande vis som görs på tjänstemannansidan. Då minskar risken för att någon ska hamna mellan stolarna, säger

företagens lönsamhetskrav i kombination med en rehabiliteringskedja som minskat arbetsgivarnas ansvar.

– Att hitta deltidslösningar, som i Roy Westins fall, är tyvärr inte helt enkelt, säger Kurt Linderson. ●

### AFA FÖRSÄKRING STÖTTAR ARBETSGIVARE



– Vi hjälper gärna arbetsgivare att komma i gång med att använda våra tjänster som gör att processen från anmälan till ersättning går snabbt och minskar risken för fel, säger Mikael Jakobsson, kundansvarig för AFA Försäkrings kundwebb.  
– Att använda

webben skapar en winwin-situation för alla inblandade.  
– Den försäkrade får de pengar som han eller hon har rätt till snabbare. Dessutom får både arbetsgivaren och vi som försäkringsbolag både bättre överblick och kontroll.

– Det finns goda möjligheter att sammanställa och analysera den information som samlas hos oss. Det kan vara en riktig ögonöppnare, eftersom företaget kan analysera sina ärenden på ett mer systematiskt vis, säger Mikael Jakobsson.

# Så får lean fart på

Stockholms Stad arbetar lean. Med mer effektiva processer används skattebetalarnas pengar på ett bättre sätt. Med 50 000 personer på lönelistan kan en enhetlig hantering göra stor skillnad. Löne- och pensionsadministrationen utvecklas nu i snabb takt.

TEXT ELLEN KARLBERG FOTO BILDARKIVET

**LEAN, EN METOD** för process- och verksamhetsutveckling som en gång höjde effektiviteten och kvaliteten inom industrin, har med tiden kommit att användas även i offentlig sektor.

Genom samordning, genomtänkta rutiner och medvetet ledarskap kan skattebetalarna få större valuta för varje krona. Landets största kommun, Stockholms Stad, med ca 40 000 anställda är inget undantag.

– På kort tid har det skett väldigt stora förändringar inom vårt verksamhetsområde, säger Mariann

Hellström, verksamhetschef för löne- och pensionsadministrationen inom Serviceförvaltningen.

– Vi ska effektivisera de administrativa processerna inom löne- och pensionsområdet. Serviceförvaltningen är ett stort så kallat shared service-center som ökar tillgängligheten både för stadens invånare och för Stockholms Stads chefer och medarbetare.

– Under våren har vi med hjälp av lean-metodiken identifierat ett antal för-

bättringsområden kring bland annat tillgänglighet. Sedan 1 november finns funktionen Löneservice

som svarar på frågor om lön och pension

och ger viss support kring detta. I stället för att söka en viss administratör för en viss stadsdel räcker det i dag med ett telefonnummer och ett samtal till löneservice.



Mariann Hellström



# Stockholms Stad

Med 40 000 anställda och 50 000 löneutbetalningar finns det stora fördelar med en central hantering.

– Vi utfärdar även arbetsgivarintyg, och genom att använda funk-

kan besvaras direkt är att mängden samtal minskat radikalt.

– Vi har sett en halvering av antalet inkommande samtal till oss som hanterar löner och pensioner.

– I januari 2011 hanterade vi

” *Standardärenden klaras nu av raskt och de mer specifika frågeställningarna slussas till rätt expert för svar.*

tionsbrevlådor kommer frågor och ärenden till ansvarigt team direkt.

– Flexibiliteten har ökat. Precis som tillgängligheten, säger Mariann Hellström.

**EN DIREKT KONSEKVEN** av att frågor

ca 22 000 samtal. Ett år senare, i januari 2012, hade antalet samtal sjunkit till ca 12 000.

I dag kommer ca 60 procent av samtalen från anställda, 30 procent från chefer och PA-funktion och 10 procent från andra parter, som

## LEAN: ARBETS-SÄTT FÖR SYSTEMATISKT FÖRBÄTTRINGSARBETE

● **Skapa största möjliga värde med minsta möjliga resurser**

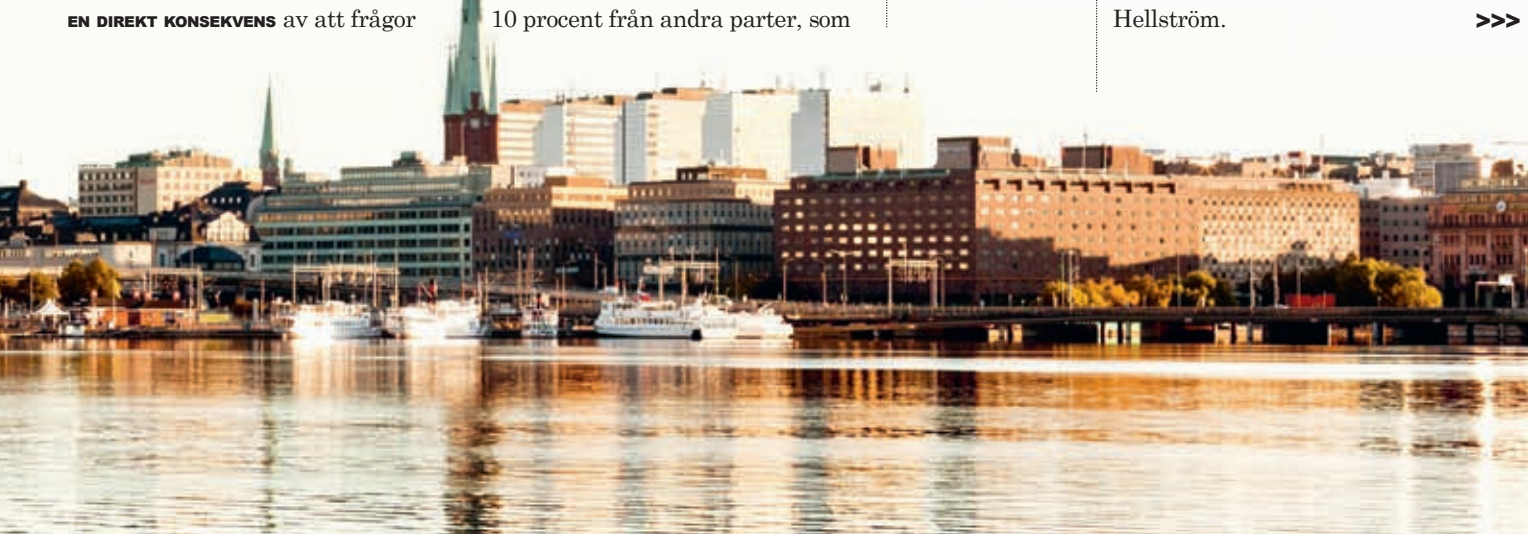
● **Sätt kundens behov i fokus**

● **Utgå från medarbetarnas delaktighet och engagemang i sitt dagliga arbete**

till exempel Försäkringskassan eller Kronofogdemyndigheten.

I stora organisationer där de anställdas löner och förmåner handläggs på central nivå är det viktigt att rutinerna fungerar. Kanske ännu viktigare i offentlig verksamhet, där arbetsgivaren oftast befinner sig längre från medarbetaren än i privata företag. Anställda som inte är synliga på arbetsplatsen, till exempel föräldralediga och sjukskrivna, är en särskild riskgrupp.

– **DET ÄR INTE** alltid enkelt att ha koll på vad som gäller kring löner, förmåner, pensioner och sjuk- och arbetsskadeförsäkringar. Det är inte ovanligt att anmälan om försäkringsersättning eller rätten till premiefrielse för de långtidssjukskrivna glöms bort, säger Mariann Hellström. >>>



»» – Det är viktigt att till exempel långtidssjukskrivna inte behöver vänta på den ersättning de har rätt till enligt kollektivavtal, säger Mariann Hellström, som uppskattar att AFA Försäkring bidrar till att processen går snabbare.

– För oss inom löneadministrationen, som ska bekräfta att det finns en anställning inom Stockholms Stad vid sjukdom eller arbetsskada, är det enklare nu att använda kundwebben.

– **TIDIGARE SKULLE** pappersanmälan till AFA Försäkring in via löneadministrationen för bekräftelse. Men nu kan vi göra det direkt på webben. I februari bekräftade vi 72 ärenden. På ett år hanteras cirka 1400 sjukförsäkringsärenden inom AGS-KL och 650 arbetsskadeärenden inom TFA-KL.

#### *Hur ser er arbetssituation ut?*

– I höstas genomfördes en stor utveckling av vårt arbetssätt. Vi har numera ett gemensamt telefonnummer för hela staden till löneservice och jobbar i team. Det har naturligtvis även påverkat våra kunders vardag. De kan inte längre ringa "sin" administratör men i stället har tillgängligheten ökat då man alltid får svar. Vi har även många positiva reaktioner där man ser fördelarna med en minskad sårbarhet.

– Man får jämföra värdet av att ha en personlig relation till en administratör med att få effektiv och korrekt hjälp direkt, säger Mariann Hellström.

– Den nya processen har förändrat arbetsuppgifterna och sparar väldigt mycket tid. Vi har en lösningsgrad på 80 procent och klarar därmed de flesta frågeställningar direkt. ●



*Omstart på jobbet. Efter en längre tids sjukdom har barnskötaren Birgitta Bodén gott hopp om att kunna komma tillbaka till jobbet på fritids på Snösätraskolan i Rägsved. Planen är att successivt öka arbetstiden. Under mars månad arbetade hon två eftermiddagar i veckan.*

## MEDARBETAREN:

## HON ÄR BARNSLIGT FÖRTJUST I SITT JOBB

På Snösätraskolan i Stockholmsförorten Rågsved arbetar barnskötaren Birgitta Bodén på fritids. Hon håller på att trappa upp sin arbetstid efter att ha varit långtidssjukskriven till följd av cancer. Under tiden hjälper ersättningen från försäkringen AGS-KL henne att klara ekonomin.

TEXT ELLEN KARLBERG FOTO NIKLAS BJÖRLING

– **REDAN 1996** genomgick jag en större cancerbehandling. Förra året upptäcktes metastaser i min rygg och jag fick gå igenom en ny behandling. Den här gången tog det hårt på psyket, säger Birgitta Bodén.

– Min läkare säger att det är vanligt med depressioner bland cancerpatienter som går igenom mycket på kort tid. För mig blev det som att alla känslor bara försvann, säger Birgitta Bodén, som sökte och fick psykologhjälp och anti-depressiva mediciner.

Sedan en tid tillbaka jobbar hon två eftermiddagar i veckan.

– Det känns bra att få komma tillbaka till min vanliga vardag igen! säger Birgitta Bodén, som rör sig vant bland barnen på det stora fritidset där 79 barn i yngre skolåldern vistas efter skoltid.

Birgitta, som jobbat på olika dagis och fritids inom Stockholms Stad ända sedan 1989, är medlem i Kommunal.

Under sjukdomsperioden har Birgitta haft kontakt med arbetsplatsen och fackombudet på skolan, vaktmästaren Sven Löfberg, har varit ett bra stöd. De fackliga ombuden på arbetsplatserna i stadens

olika förvaltningar är viktiga för att informationen ska nå fram till enskilda medarbetare.

– Sven hade bra koll på mina förhållanden och rättigheter som anställd med kollektivavtal och medlem i facket, säger Birgitta Bodén, som

fått ersättning tidigare och därför är mer medveten än många andra.

– Det är viktigt att känna till sin försäkring AGS. Även om du mår dåligt och inte kan jobba så fortsätter räkningarna att komma i slutet av varje månad. Den här gången fick jag pengarna snabbt då jag själv anmälde mig på AFA Försäkrings kundwebb.

**FRAMFÖR VÄGGEN** med världens starkaste Pippi Långstrump känns det motiverat att fråga: hur finner man orken för att komma igen?

– Min läkare ville sjukskriva mig helt, men jag bad att få behålla kontakten med jobbet. För mig var det viktigt. Arbetet med barn tycker jag inte är så tröttsamt. Det ger mig massor av energi, säger Birgitta. ●

” *Min läkare ville sjukskriva mig helt, men jag vill jobba. Arbetet med barn är inte så tröttsamt, det ger mig energi.*



PELLE BOMAN, AFA FÖRSÄKRINGS KUNDCENTER:

# ”Första mötet kommer aldrig igen”

**HEJ MISTER First Impression, känner du pressen nu? Nu väntar jag mig ett extra trevligt bemötande och korrekta svar!**

– Ha ha, det förstår jag. Men det går ju inte att tänka på den där utmärkelsen. Det gäller att fortsätta göra ett bra jobb. Varje samtal är viktigt.

Varje dag tar AFA Försäkrings växel emot 800 samtal och Kundcenter hanterar 1 200 samtal.

**Vilken erfarenhet har gjort dig så kompetent och serviceminded?**

– Grunden lades hos ett litet företag som hade kunderna i fokus. Jag har även jobbat som handläggare på försäkringsbolag och med IT-support.

**Nu lär du andra?**

– Ja, hos AFA Försäkrings kundcenter börjar nya medarbetare med en kurs i sjuk- och socialförsäkringar. Sen är det mycket coaching och medlyssning som gäller. Ingen förväntas kunna allt men kunden ska få snabb och bra hjälp.

**Vad är det svåraste?**

– Med fyra miljoner försäkrade möter vi alla typer av kunder. Det kräver anpassning. Försäkringsvillkoren är satta av arbetsmarknadens parter och det är en utmaning att förklara för en person att det är via fackförbundet eller arbetsgivaren som han eller hon måste gå för att påverka försäkringarnas villkor.

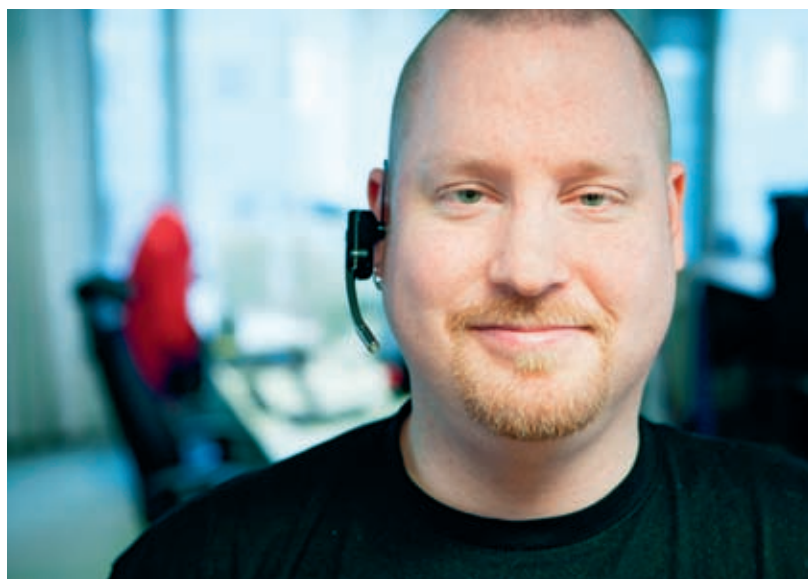
**Tror du att företag i allmänhet drar tillräcklig nytta av den kunskap som första linjens medarbetare får i sina kontakter med kunderna?**

– Nej, tyvärr tror jag att det är få företag som gör tillräckligt. Det

## MED PRISAD LUR

SM i Telefoni och Kundservice är en årlig tävling. Deltagare bedöms efter återkommande och anonyma samtal från testbedömare på undersökningsföretaget Q Survey. Att ta hand om sina kunder på ett professionellt och effektivt sätt är en förutsättning för framgångsrik kundvård.

**Motiveringen löd: ”På ett självklart sätt tar årets Mr First Impression emot inkommande samtal. Hans alltid lika positiva mottagande känns tryggt och bra för kunden och man får klara och tydliga besked om vad som sker före vidarekoppling. Att få en pratstund med den här mannen kan verkligen förgylla en hel dag.”**



– Med fyra miljoner försäkrade möter vi alla typer av kunder. Det kräver anpassning, säger Pelle Boman.

finns ofta få kanaler för att föra informationen vidare för den som jobbar mot kund. Mycket feedback som kommer från kunderna kring deras upplevelse av produkter och tjänster stannar tyvärr hos den enskilda medarbetaren.

– Ja, häromdagen ringde jag till Handelsbanken Finans och ville ha hjälp att få tillbaka ett över-skjutande belopp på ett konto som använts vid ett avbetalningsköp. Jag pratade med en mycket trevlig dam. Hon lyssnade på mitt ärende,

” **Det är bra med både tålamod och tillräcklig kunskap för att ge rätt och bra information.** ”

**Med sunt förnuft kommer man långt. Behandla andra som du vill bli behandlad själv?**

– Nej, du ska behandla andra bättre än vad du själv skulle ha nöjt dig med. Det är andras upplevelse som räknas. Inte din egen. Mycket är vunnet om du kommer ihåg det.

**Kan du ge exempel på ett bra bemötande som du själv upplevt?**

sammanfattade att hon förstått saken rätt och berättade pedagogiskt vad som skulle hända härnäst. Innan hon lade på önskade hon mig en trevlig dag. Proffsigt!

ELLEN KARLBERG

**Prenumerera på nyhetsbrevet Trygg på jobbet**  
[afaforsakring.se/tryggpajobbet](http://afaforsakring.se/tryggpajobbet)