

17 april 2012

Svar på regeringsuppdrag: **Försäkringskassan vill fortsätta att öka tillgängligheten för sina kunder**

För information

Ann Persson Grivas

010-116 91 65

Presskontakt

010-116 98 88

Staffan Karlsson

Presschef

010-119 82 31

Helena Dahlberg

Biträdande presschef

010-116 91 53

Maikel Ilias

Vik. Pressekreterare

010-116 45 06

Webbplats

www.forsakringskassan.se

Twitter

twitter.com/dan_eliasson

Allt fler väljer att använda självbetjäningstjänster istället för att besöka eller ringa Försäkringskassan. Samtidigt finns det fortfarande behov av personliga möten. Därför vill Försäkringskassan öka tillgängligheten för sina kunder genom fortsatt teknikutveckling och behovsanpassade personliga möten. Det framgår i en rapport som lämnats till regeringen.

Rapporten innehåller en analys av kunders servicebehov och ger också förslag på långsiktiga lösningar för hur Försäkringskassan vill möta sina kunder i olika kanaler. Försäkringskassans långsiktiga strategi är att fortsätta att utvecklas som en modern organisation som förstår och tillgodoser kunders behov. Idag kan kunderna följa sina ärenden på Mina sidor eller ställa en fråga på Facebook. Inom kort kommer också tjänster för mobilen.

– Genom att finnas där våra kunder är ökar vi tillgängligheten och ger kunderna bättre service, säger **Ann Persson Grivas**, försäkringsdirektör för Försäkringskassans kundcenter, självbetjäning och lokala kontor.

Samtidigt visar rapporten att det finns behov som inte kan tillgodoses genom tekniska lösningar.

– Försäkringskassan är kvar i servicesamverkan kring servicekontor för att kunna ge våra kunder den personliga service de behöver, säger **Annika Berthold**, chef för Försäkringskassans lokala kontor. Vårt kontinuerliga förändringsarbete kommer att minska behovet av den service som idag ges på servicekontoren. Vi utvecklar kundmötet med särskilt fokus på de kunder som vi ser även på lång sikt behöver någon form av personligt möte.

I rapporten föreslås också att tjänsten serviceplats som Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten har på Arbetsförmedlingen och kommunen tas bort från och med årsskiftet.

– Serviceplatserna används nästan inte alls och kunder får bättre service genom att till exempel ringa vårt kundcenter, säger Annika Berthold.