



Enheten för region mitt
Mia Carnerius, 010-730 9735

Försäkringskassan
103 51 Stockholm

Möjlighet till yttrande enligt 17 § förvaltningslagen

Ert org.nr 202100-5521
Arbetsställe Kundcenter Gävle
Besöksadress Norra Skeppargatan 11, Gävle
Datum för inspektion 2015-09-01

Närvarande

- Tobias Hedqvist, tidigare Tf Områdeschef nu enhetschef
- Kristina Ericson, Områdeschef
- Christina Westlund, enhetschef
- Ann Odeldahl, HR Verksamhetspartner
- Pia Stider, HR-strateg
- Irre del Barba, Skyddsombud (SO)/Arbetsmiljöombud (AMO)
- Johanna Grundström, förtroendevald SEKO
- Åke Höglund, förtroendevald ST
- Pernilla Ekström, arbetsplatsombud (AO)
- Johanna Broman, Arbetsmiljöombud (AMO)
- Ylva Westh, Samverkande skyddsombud (SAMO)
- Thomas Isaksson, arbetsmiljöinspektör
- Mia Carnerius arbetsmiljöinspektör

Arbetsmiljöverket överväger att besluta om ett föreläggande mot er. Med denna skrivelse får ni nu möjlighet att yttra er över dels de krav som kan komma att ställas i ett sådant föreläggande, dels tidpunkten för när kraven ska vara uppfyllda, se nedan.

Era synpunkter ska ha kommit in till Arbetsmiljöverket före den 8 januari 2016. Om inget yttrande kommer in i tid kan vi ändå besluta i ärendet. Var god observera att denna skrivelse inte är ett beslut.

Yttrandet bör undertecknas så att det framgår att den som är skyddsombud har tagit del av det.



Om Arbetsmiljöverket beslutar om ett föreläggande kan vi också sätta ut ett vitesbelopp, som ni kan bli tvungen att betala om ni inte följer föreläggandet.

Om er verksamhet överläts eller på annat sätt övergår till att drivas av annan fysisk eller juridisk person ska detta meddelas till Arbetsmiljöverket. Namn, organisationsnummer och adress på den som har övertagit verksamheten ska anges, se 7 kap. 3 § arbetsmiljölagen.

Viktigt

Arbetsgivaren ska, enligt 3 kap. 2 § första stycket arbetsmiljölagen, vidta alla åtgärder som behövs för att förebygga att arbetstagaren utsätts för ohälsa eller olycksfall. Trots att vi nu avser att ge er viss tid att uppfylla våra krav har ni ändå kvar det fulla ansvaret för arbetstagarnas arbetsmiljö. Ert arbetsmiljöansvar gäller oavsett om Arbetsmiljöverket avser att fatta beslut mot er eller inte.

Krav som kan komma att ställas i ett föreläggande

Arbetsmiljöverket överväger att förelägga er att senast den 31 mars 2016 vidta följande åtgärder.

1. Utifrån den undersökning som genomförts under sommaren 2015 ska ni bedöma riskerna för ohälsa och olycksfall för arbetstagarna.

Riskbedömningen ska dokumenteras skriftligt. Av riskbedömningen ska framgå vilka riskerna är och om de är allvarliga eller inte.

Se 3 och 8 §§ Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS 2001:1) om systematiskt arbetsmiljöarbete.

2. Ni ska i en handlingsplan ange de åtgärder som ni - utifrån genomförd undersökning och riskbedömning av arbetsmiljön - anser behövs för att förebygga ohälsa och olycksfall och som ni inte genomför omedelbart.

Handlingsplanen ska dokumenteras skriftligt. I handlingsplanen ska, förutom åtgärderna, anges när åtgärderna ska vara genomförda och vem som ska se till att de genomförs. Det ska framgå när genomförda åtgärder ska kontrolleras.

Se 10 § AFS 2001:1 om systematiskt arbetsmiljöarbete.

3. Vid genomförande av kravpunkt 1-2 ska skyddsombud och arbetstagare ges möjlighet att medverka.

Se 4 § AFS 2001:1 om systematiskt arbetsmiljöarbete.



Bakgrund

I ett brev som kom in den 20 juli 2015 begär skyddsombudet Irre del Barba, ST, att Arbetsmiljöverket ska meddela ett föreläggande eller förbud mot er.

Skyddsombudet har vänt sig till er enligt 6 kap. 6 a § arbetsmiljölagen och begärt att den psykosociala arbetsmiljön ska undersökas och riskbedömas. Skyddsombudet begär även att en handlingsplan ska tas fram för att komma tillrätta med bristerna. Åtgärderna har dock inte genomförts.

Brister i arbetsmiljön

Vid inspektionen uppmärksammade Arbetsmiljöverket följande brister i arbetsmiljön.

Arbetsgivarrepresentanterna uppger att de efter skyddsombudets framställan tagit upp riskerna i samverkansgruppen. De gjorde då en akut riskbedömning där slutsatsen blev att de ansåg att de kunde klara arbetsbelastningen över sommaren. De bestämde att skicka ut en enkät och göra en undersökning redan under sommaren. Tidigare hade arbetsgivaren meddelat skyddsombudet att detta kunde ske tidigast i augusti men detta beslut ändrades i samband med samverkan. Man använde Prevents checklista/enkät för psykosociala arbetsmiljörisker. De beslutade också att i augusti när alla var tillbaka efter semestrarna jobba vidare med en handlingsplan.

112 av 173 anställda vid kundcentret har svarat på enkäten. Arbetstagarna har i enkäten fått möjlighet att skriva fritext. Arbetsgivare och förtroendevalda som tagit del av enkätresultatet och fritexterna anser att det finns allvarliga brister beskrivna och är överens om att det är ett viktigt att vidta åtgärder. För närvarande bearbetas svaren och sortering av fritexterna in under fyra olika huvudområden. Detta arbete sker i samverkan av särskild utsedd arbetsgrupp.

Skyddsombudet bekräftar att arbetsgivaren, efter hennes begäran, har påbörjat arbetet och under sommaren skickat ut enkät. Skyddsombudet vet att arbete pågår med att ta hand om resultatet av enkäten.

Arbetsgivaren beskriver att arbetet fortsätter. Utifrån enkäten som genomfördes i sommaren 2015 ska man i samverkan:

- göra riskbedömningar utifrån en mall som är graderad 1-4,
- göra prioriteringar samt
- upprätta en handlingsplan.

Arbetsgivaren redogör för att man i ett hälsofrämjande perspektiv utförde "hälsokollen" under 2014 och utifrån den upprättade en handlingsplan. Detta arbete fortskrider under 2015. Det pågår även ett arbete med medarbetarskap i



fokus som dock inte påbörjats på arbetsplatsträffarna ännu. Arbetsgivaren uppger även att det för närvarande sker en stor satsning på rekrytering. De nyrekryterade medarbetarna ska dock först genomgå en 14 veckor lång utbildning.

Vad gäller kränkningar beskriver arbetsgivaren att vissa åtgärder har vidtagits för komma tillrätta med detta på en enhet. Där har en annan enkät använts som metod och extern hjälp har tagits in från företagshälsovården.

Skyddsombudet uppger att det utifrån svaren i Prevent-enkäten råder oklarhet bland arbetstagarna vad som är tillåtet gällande pauser och återhämtning mellan samtal. Det finns en schablon som anger att det bara får vara sju sekunder mellan samtalen. Arbetsgivare bemöter detta med att beskriva att det tidigare har varit mycket fokus på tid, men att det idag är mer fokus på kvalitet. Det finns en ambition att få till en samtalsteknik/metodik så att det under samtalet med kund går att lösa alla frågor medan kunden är kvar i telefonen och därför minska efterbehandlingstiden av ett ärende. Det finns dock fortfarande kvar i "kulturen" att det är tiden som räknas. Avseende tiden på sju sekunder så säger arbetsgivaren att det är okej för arbetstagarna att själva göra en bedömning hur mycket paus de behöver mellan samtalen.

Arbetsgivaren uppger att ingen medarbetare överskrider de övertidstimmar som finns reglerat i kollektivavtal (150/200 timmar). Ibland sker planerad övertid på grund av prognostiserade toppar, till exempel vid utbetalningar till vissa grupper.

Arbetsgivaren anser att rutinerna kring rehabilitering är tydliga och att de pratar mycket om rehabilitering och ohälsa i ledningsgruppen. De diskuterar även hur de jobbar, och ska jobba, med sjukskrivningar och anpassningar inom verksamhetsområdet.

Anna Rydbeck
Sektionschef

Kopia skickad med epost till:

Skyddsombudet Irre del Barba irre.delbalba@gmail.com

Områdeschef Kristina Ericson kristina.a.ericson@forsakringskassan.se

Enhetschef Tobias Hedqvist tobias.hedqvist@forsakringskassan.se