

Hänvisa rätt!

Så hittar kunden till Arbetsförmedlingen





Hänvisa rätt!

- Vi behöver bli bättre på att tala om hur vi vill att ni ska hänvisa kunder till Arbetsförmedlingen.
- Med hänvisning menar vi:
 - Vad ni skriver i text om hur man tar kontakt med Arbetsförmedlingen
 - Vad er kundtjänst, växel och era handläggare säger när de ber kunder kontakta Arbetsförmedlingen
 - Vilka länkar och länktexter ni använder
 - Hur ni hänvisar kunder i er chatt
 - Vilka telefonnummer ni refererar till

- Allt fler av våra tjänster erbjuder vi digitalt. Det innebär att man inte automatiskt behöver "gå" till Arbetsförmedlingen för att få hjälp av oss. Vi möter våra kunder på följande sätt:

1. **Digital självservice** – tjänster man själv gör via mobil eller dator
2. **Service via telefon, chatt eller videomöten**, ibland som bokade möten
3. **Möte på kontor** – bokade möten på våra kontor eller hos våra arbetsgivarkunder

Digitalt när det går, fysiskt när det behövs!



Bra att veta

- Alla arbetssökande tillhör inte ett lokalt kontor. Som inskriven kan man välja att enbart ha kontakt med oss via video, telefon och chatt.
- Besök på lokala kontor ska som regel vara bokade. Endast akuta ärenden hanteras vid spontanbesök.
- De flesta kontoren har så kallade kundtorg där arbetssökande kan få allmän information och service.



Vad är rätt och vad är fel?

SÄG INTE

Gå till Arbetsförmedlingen
och skriv in dig

SÄG ISTÄLLET

**Anmäl dig som arbetssökande på
Arbetsförmedlingens webbplats**

VARFÖR?

*Hänvisa alltid till vår webbplats när det gäller
inskrivning. Rubriken "Just blivit arbetslös" finns
på startsidan.*

Besök arbetsförmedlingen

Kontakta Arbetsförmedlingen

*Hänvisa till webbplatsen. Många ärenden kan
våra kunder göra enkelt där.*

Prata med din handläggare

Kontakta Arbetsförmedlingen

*Man kan ha kontakt med flera olika arbets-
förmedlare, beroende på vilka ärenden man har
hos myndigheten. Vår webbplats är ingången.*

Tre smarta självservicetjänster

- Skriva in sig som arbetssökande och boka ett första möte
<https://arbetsformedlingen.se/for-arbetssokande/stod-och-ersattning/nar-du-blir-arbetslos>
- Anmäla sjukfrånvaro när man deltar i program
<https://arbetsformedlingen.se/for-arbetssokande/stod-och-ersattning/att-delta-i-program/anmal-franvaro-nar-du-ar-sjuk>
- Aktivitetsrapportera
<https://arbetsformedlingen.se/for-arbetssokande/stod-och-ersattning/aktivitetsrapportera>



Ny logotyp

- Sedan i mars 2018 har Arbetsförmedlingen en ny logotyp som införs stegvis.
- Använd den nya logotypen i sammanhang där Arbetsförmedlingen är avsändare och i redaktionella sammanhang. Däremot inte i reklam eller marknadsföring.
- Här kan ni ladda ner Arbetsförmedlingens logotyp för tryck eller digital användning

<https://arbetsformedlingen.se/om-oss/press/logotyp>

Tack på förhand för din medverkan!

Kontakta oss om du har frågor eller
funderingar på hur materialet om
hänvisningar ska tillämpas.

kommunikationsavdelningen@arbetsformedlingen.se