

JAG GRÄT MED BARNENS FÖRÄLDRAR

Varje gång telefonen ringde fick skaderegleraren **Lene Johansen** på If i Norge en klump i magen. Skulle det vara en förälder till ett barn som varit på Utøya?

text UNN EDBERG

– Det kan inte vara en olycka!

Klockan är 16.30 fredagen den 22 juli och Oddmund Bleie pratar med sin kollega. I If:s kontorslandskap står tv:n på med sändningar från NRK.

Det börjar sakta gå upp för chefen för stora byggnadsskador att smällen han hörde för en halvtimme sedan inte var ett bildäck som sprängdes på motorvägen utanför utan något mycket värre, oklart vad.



Oddmund Bleie

Samtidigt ringer telefonen i sommarstugan hos Per Åge Beck. Det är beredskapschefen som under sin semester i Spanien hört att någonting har hänt i Oslo centrum. Eftersom Per Åge är den som träder in som beredskapsledare med ansvar för säkerheten för If:s personal och byggnader när ordinarie är frånvarande får han ta ställning till frågan: "Vad gör vi nu?"

PÅ EN UTESERVERING i Bergen blir stämningen märklig. If-anställda Margrethe Aflangruds man, som är polis, får ett sms. **Flera personer vid de andra borden plockar också upp mobiltelefonerna och snart pratar de semesterlediga normännen med varandra mellan borden. "Det är något**



Margrethe Aflangrud

>> ALLA
FÖRSTOD
ATT SVÅRA
SAMTAL
VÄNTADE <<

som har hänt i Oslo", "Något har exploderat i regeringskvarteren".

LENE JOHANSEN, SKADEREGLERARE på Europeiske reiseforsikringer, som i Norge är en del av If, följer händelserna på tv där sändningen ändrar karaktär när eftermiddagen blir till kväll. Det talas om en man, utklädd till polis som, tagit sig till Utøya där arbetarrörelsens ungdomsförbund har möte. Det sägs att han skjuter, men inga uppgifter är bekräftade. **Det Lene**

Johansen inte vet är att hon, när nästa arbetsvecka kommer, ska ta telefonsamtal från föräldrar vars barn är skadade eller till och med döda.

– Det var först lördag morgon jag insåg omfattningen, säger Oddmund Bleie.

– När jag slog på tv:n vid sex på morgonen och såg 80 döda på Utøya så tänkte jag "Det är inte möjligt" och sedan "Jag måste till jobbet".

Några timmar senare, på lördagens förmiddag, kopplade If:s nyckelpersoner ihop sig till en telefonkonferens. Några satt på kontoret i Lysaker i Oslo, medan andra ringde in från sommarstugor från Danmark och från Sverige. Margrethe Aflangrud deltog också i mötet som varade i ett par timmar.

– Vi tog flera viktiga beslut under det mötet. Vi lyfte fram alla eventualiteter och fick ledningens besked om hur vi skulle hantera dem, minns hon.

Vid mötet beslutades att alla skulle vara generösa i sina bedömningar. **Handläggarna skulle inte kräva in någon omfattande dokumentation från kunderna, beloppsgränser höjdes och alla var ense om att tolkningarna inte skulle vara rigida.** De beslutade också att inrätta en telefonlinje till psykolog, öppen för alla med olycksfallsförsäkring.

PER ÅGE BECK VAR OCKSÅ med på telefonmötet. Han bestämde sig för att



FOTO: SCANDIX

Hela Norge samlades i sorg efter den ofattbara tragedin den 22 juli i år.

FOTO: PER SCHEI

Lene Johansen förde loggbok över alla samtal.



FOTO: PER SCHEI

Cathrin Kyrre, skadechef, valde vem som skulle ta de svåra samtalen.



FOTO: PER SCHEI

Per Åge Beck, beredskapsledare på If i Norge.





avbryta sin semester, lämna sommarstugan och åka in till Oslo. För första gången skulle beredskapsplanen, som de hade övat på i många år, sättas på prov.

– Vår stora fråga var om vi hade några anställda som var direkt berörda av Utøya.

Han höll tät kontakt med medlemmarna i beredskapsgruppen under söndagen och kallade samman gruppen klockan åtta måndag morgon.

Redan på fredagskvällen hade de första samtalen kommit till If:s dygnetrunt-öppna hälsolinje, där personalen försökte svara på frågor utan att egentligen ha hela bilden klar för sig. Alla förstod att måndagen skulle innebära många och svåra samtal från kunder.

CATHRIN KYRRE, SKADECHEF på Europeiske reiseforsikringer, använde söndagen till att förbereda organisationen för måndagens samtal. Hon skickade ett mejl till alla anställda och utsåg tre personer, som hon trodde skulle klara pressen, för

att ta samtalen om Utøya. Två av dem fick hon tag i redan under söndagen. De tre placerades bredvid varandra för att kunna stötta varandra. Senare skulle också en fjärde person ansluta till gruppen.

De anställda inom byggnadsskador fick ett sms från sin chef Oddmund Bleie med beskedet att komma in tidigare måndag morgon för att ha ett första möte.

När Oddmund Bleie cyklade till jobbet den måndagen passerade han domkyrkan där blommor och ljus hade börjat samlas. **Vid regeringskvarteren bevakade soldater avspärningarna, men glaset var uppsopat och de trasiga fönstren igensatta med papp. Mitt i allt kaos fanns en ordning, en nation som trots allt fungerade.**

Per Åge Beck hade bokat det stora sammanträdesrummet för beredskapsgruppen. Den nordiska beredskapsledaren Christer Liljenberg hade kommit från Sverige. Totalt var de åtta i rummet, bland annat representanter från personal och kommunikation.

– Vi försökte ta reda på så mycket som möjligt med den begränsade information vi hade, berättar Per Åge Beck.

Fokus var de anställda. Det visade sig att en anställd hade en 17-årig dotter som varit på Utøya och blivit dödad av Anders Behring Breivik.

Så fort polisen släppte nya namn på omkomna gick anställda i If:s skadegrupp igenom kundregistret. På så sätt kunde de registrera ärendet redan innan de anhöriga ringde.

– Det blev en lättnad för många som ringde att vi redan hade gjort en registrering, då behövde de inte berätta allt från början, säger Margrethe Aflangrud.

SKADEREGLERAREN LENE Johansen kom till jobbet måndag morgon, givetvis skakad av händelserna, men utan att veta att hon snart skulle spela en viktig roll för de anhöriga och drabbade. När hon först fick frågan att ingå i den grupp som skulle svara på frågor tvekade hon.



En kvinna sitter bland blommor och ljus vid en provisorisk minnesplats mitt emot Utøya. Norges största trauma i modern tid har satt djupa spår.

»Man blir så klart påverkad. Vi som satt tillsammans pratade, det var mycket värme mellan oss kollegor.«

LENE JOHANSEN

– Jag skulle inte ha sagt ja om jag inte hade hört att vi skulle ha en generös attityd och fria händer att fatta beslut, säger hon.

I fortsättningen slussades alla samtal till Europeiske reiseforsikringer om Utøya eller bomben i Oslo centrum till Lene Johansen och hennes kollegor.

– Varje gång telefonen ringde fick jag en klump i magen. Jag visste ju inte vad det skulle vara för samtal.

Men hon tog samtalen i tur och ordning. Ibland pratade hon länge med anhöriga om detaljer som inte alls hade betydelse för skadan. Många hade ett stort behov av att prata och en vänlig röst i telefonen kunde betyda mycket. En gång ville en pappa träffa henne personligen för

att överlämna ett kvitto trots att det inte alls behövdes för att få ersättning. Hans dotter låg i koma, svårt skottskadad.

När bilderna från Utøya började spridas hade anhöriga kastat sig i bilar från nord till syd för att åka till olycksplatsen och söka sina barn eller släktingar. De hade suttit i timmar i bil utan att egentligen ha minnen från färden. Några hade åkt hem från semesterresor i andra länder. En mamma fick hämtas hem från utlandet av en sjuksköterska, för chockad för att resa ensam. **Ganska tidigt utvidgade If begreppet anhörig för att fler skulle kunna få ersättning för sina resor.**

SEDAN KOM SAMTALEN om ungdomarnas saker. Väskor, kläder, mobiltelefoner och datorer hade blivit kvar på ön när barnen och ungdomarna kastade sig ut i vattnet undan kulorna. En lista över sakerna räckte för att If skulle betala ut ersättningen. Om sakerna sedan kom tillrätta brydde sig If inte om att begära tillbaka pengarna.

Men så kom de ännu svårare samtalen, från dem som hade olycksfallsförsäkring. Det var ersättning till skottskadade ungdomar som vårdades på sjukhus och för deras föräldrar.

– Ibland grät jag tillsammans med föräldrarna. Det gjorde så ont att höra deras berättelser, säger Lene Johansen.

– Man blir så klart påverkad. Vi tre som satt tillsammans pratade, det var mycket värme mellan oss kollegor.

Stämningen var samlad på If:s huvudkontor i Lysaker denna första vecka efter attacken. Ett slags stilla koncentration. Samtidigt fördes det mer samtal än vanligt på kontoret. Små grupper av anställda stod och pratade i de öppna kontorslandskapen och runt kaffeapparaterna i pentryt som finns på varje våning. **På tisdagen klockan 12 hölls en tyst minut i hela Norge. Det blev också tillfälle för samling bland de If-anställda.**

På Oddmund Bleies avdelning hanttrade en speciell grupp de samtal som kom



FOTO: SCANPIX

från kunder som drabbades av bomben i Oslo centrum. Det var ersättning för krossade rutor, förstörda inventarier och parkerade bilar. **Ibland fick teammedlemmarna ta pendeln ned till avspärningarna i centrum för att, i den mån soldaterna släppte in dem, säkra att inte mer skulle förstöras. Den största skadan handlade om 6 miljoner kronor, den minsta kring 10 000.**

Beredskapsgruppen och skadegruppen hade möten varje dag och koncernledning- en blev löpande informerad om allt som hände.

På torsdagen kom en psykolog till kon- toret. Alla som ville fick boka en timme för debriefing, vilket många gjorde, inte bara de som satt i de allra svåraste samtalen. Eftersom kunderna som kunde kopplas till terrorattentaten kom in via den vanliga växeln och sedan slussades vidare till specialpersonerna, så kom många i kontakt med händelserna.

– **Vi hade en del rutiner efter tsunamin, som vi tyckte att vi hanterade bra gent- emot kunderna, men det vi missade då var att ta hand om vår egen personal, säger Cathrin Kyrre.**

PERSONSKADECHEFEN Margrethe Aflangrud blev kvar i stugan, men hade tät kon- takt med alla medarbetare inom person- skador. Även där inrättades en grupp om tre personer som tog de tuffa samtalen.

– Jag hörde när jag pratade med dem på kontoret att de lät annorlunda på rösten.

Det märktes att de var väldigt påverkade.

Veckan därpå valde hon att åka tillbaka till kontoret. Hon samlade gruppen på tre personer som tagit samtalen från If- kunderna med personförsäkringar.

– De hade stöttat varandra och arbetat på hela första veckan, men när vi satt ned i det mötet, då kom alla känslorna. Det var viktigt att vi tog oss tid att sitta ned och prata med varandra och visa känslor, säger hon.

Den andra veckan började samtalen om dödsfall komma.

– **Jag tog samtal om ett par dödsfall. Det var tufft att höra på deras historier. En väldigt anspänning, säger Lene Johan- sen.**

FÖR ATT SORTERA SINA känslor förde hon en loggbok. Här sparade hon också de tacksamma mejl som kom från kunder som tyckte att hon hade hanterat deras ärende väl.

Hon har med sig boken under intervjun och visar ett utskrivet mejl från en kund. Lene Johansen, Per Åge Beck, Oddmund Bleie, Margrethe Aflangrud och Cathrin Kyrre säger alla samma sak: Det kändes meningsfullt att kunna göra nytta mitt i den hemska, ”surrealistiska situationen”, som någon uttrycker det.

Fortfarande, flera månader efter det inträffade, får flera av dem tårar i ögonen när de berättar om de dramatiska dagarna. Norges största trauma i modern tid har satt djupa spår. ■

I NÄSTA NUMMER

Nästa nummer av Finansliv kommer ut den XXX

ROBOT- HANDEL Trading- nedskärningar MAKRO- KRISER

**DE BLIR VINNARE
I DEN NYA
BÖRSVÄRLDEN!**

VÄGEN FÖRBI BASTUN

**SÅ NÄTVERKAR
DU MODERNT**

SNABBKURS Eurokrisen på 5 minuter

**Värderingar
eller floskler?**

**VI SYNAR
BRANSCHENS
VÄRDEORD**

DESSUTOM:

- Sno Stilen • Krönikan
- På språng **och mycket mer**