

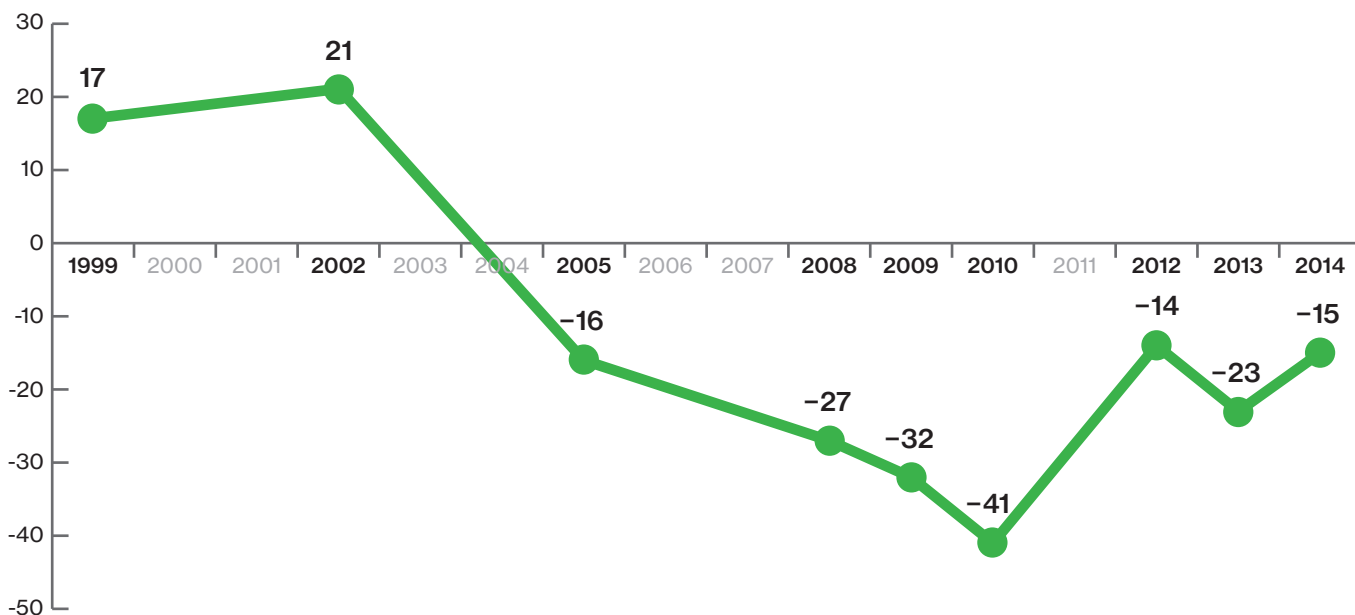
Förtroendet för Försäkringskassan ökar

Mellan 2002 och 2010 sjönk allmänhetens förtroende för Försäkringskassan. Nu är trenden bruten och andelen som uppger att de har högt förtroende ökar. Mediekonsumtion och politiskt intresse är faktorer som påverkar olika grupperas förtroende, visar en rapport från SOM-institutet som Försäkringskassan beställt.

Fler har högt förtroende

Nu ökar allmänhetens förtroende för Försäkringskassan, visar mätningar från SOM-institutet. Åren 2008–2010 var bottenår då balansmättet för Försäkringskassans förtroende sjönk från -27 till bottennoteringen -41. Från 2010 till 2014 har andelen som uppger att de har högt eller mycket högt förtroende ökat från 13 till 22 procent. Samtidigt minskar andelen som uppger att de har lågt eller mycket lågt förtroende från 54 till 37 procent. Denna förflyttning ger ett balansmätt på -15 för 2014.

Förtroendet för Försäkringskassan, balansmätt 1999–2014



Korta analyser är en rapportserie från Försäkringskassan som presenterar aktuell statistik och analys i ett kort format. I slutet av rapporten finns länkar om du vill läsa mer.

Om balansmättet

Resultaten från SOM-rapporten presenteras som balansmätt vilket betyder andel positiva omdömen minus andel negativa omdömen. Den andel som svarat neutralt eller har uppgett att de "saknar åsikt" räknas inte in i balansmättet.

Trots det ökande förtroendet ligger Försäkringskassan fortfarande lågt jämfört med tidigare nivåer (före 2002) och med andra myndigheter. Den enda myndighet av jämförbar storlek som ligger lägre i SOM-institutets mätningar är Arbetsförmedlingen med balansmålet -51.

En annan fråga som ställs i SOM-institutets nationella undersökning är hur väl allmänheten anser att Försäkringskassan utför sitt uppdrag. Även här syns en tydlig förbättring sedan 2010 då Försäkringskassans balansmål var -24. I den senaste mätningen från hösten 2014 var balansmålet -3.

Bemötande – en av fler viktiga faktorer

SOM-institutets mätning visar nu ett ökat förtroende för Försäkringskassan. Just denna studie berör inte orsakerna till ökningen, men mycket kunskap finns sedan tidigare om vad som påverkar förtroende. Både Försäkringskassans undersökningar, SOM-undersökningar och andra studier visar att det dels beror på faktorer inom Försäkringskassan, dels på faktorer utanför myndighetens verksamhet.

När det gäller den egna verksamheten har Försäkringskassan de senaste åren följt upp och jobbat aktivt med flera faktorer för att öka förtroendet.

Fem faktorer i verksamheten som påverkar förtroendet



Bemötande

Att vi är respektfulla, hjälpsamma, bra på att lyssna och förklara



Utfallsrättvisa

Att vi bedömer personer i samma situation på samma sätt och att våra beslut blir lika oavsett handläggare



Legitimitet

Att Försäkringskassan fyller en viktig funktion i samhället och att myndigheten följer gällande lagar och regler



Kompetens

Att handläggarna är kunniga om ersättningar och bidrag



Processer

Att vi är effektiva och enkla att ha att göra med

Regelverket och mediebilderna påverkar

Ett exempel på en yttre faktor som påverkar förtroendet för Försäkringskassan är regelverket för socialförsäkringen. Enligt flera studier kan det nedåtgående förtroendet under 2000-talet kopplas till regeländringar inom framförallt sjukförsäkringen. Dessa förändringar – som varit åt det restriktiva hållet – krockar med stora gruppers förväntningar på vad välfärdssystemet ska garantera i termer av social trygghet.

En annan faktor som påverkar förtroendet är den bild av Försäkringskassan allmänheten får via tidningar, tv och sociala medier. I rapporten *Mediebilderna av Försäkringskassan 2003–2013* (Socialförsäkringsrapport

” En ansenlig förstärkning ”

Ylva Norén Bretzer, SOM-institutet, om förflyttningen av Försäkringskassans förtroende från -41 till -15 mellan 2010 och 2014.

2014:2) konstateras att bilden av myndigheten blir mindre negativ från 2012 och framåt. Något som sannolikt har påverkat trenden mot det stigande förtroendet de senaste åren.

Kvällspressens läsare litrar mindre på Försäkringskassan

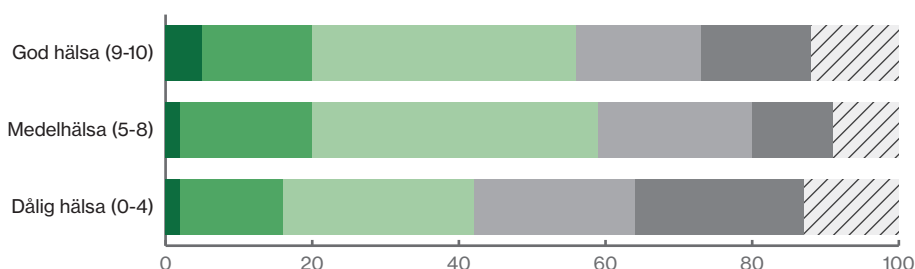
I SOM-institutets undersökningar finns möjligheten att bryta ner resultatet för förtroendefrågan på ett antal frågor och undergrupper. Undersökningen visar till exempel att egenföretagare har lägre förtroende för Försäkringskassan än anställda och att de som bor i städer har högre förtroende än de som bor på landsbygden. De faktorer där variationer var störst mellan olika grupper i förtroende för Försäkringskassan, enligt SOM-undersökningen 2014, är om man *har eller saknar ett allmänt intresse för samhälle och politik, vilka medievanor man har samt hur man skattar sin egen hälsa.*

De som skattar sin hälsa som dålig har lågt förtroende för Försäkringskassan, jämfört med dem som skattar sin hälsa som god. Denna grupp har även lågt förtroende för sjukvården. Förtroendet är också lägre hos personer som läser kvällstidningar dagligen eller ofta.

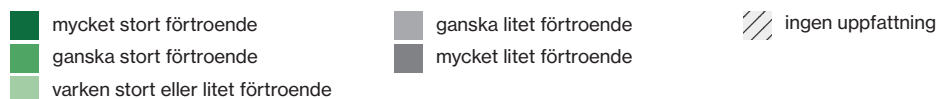
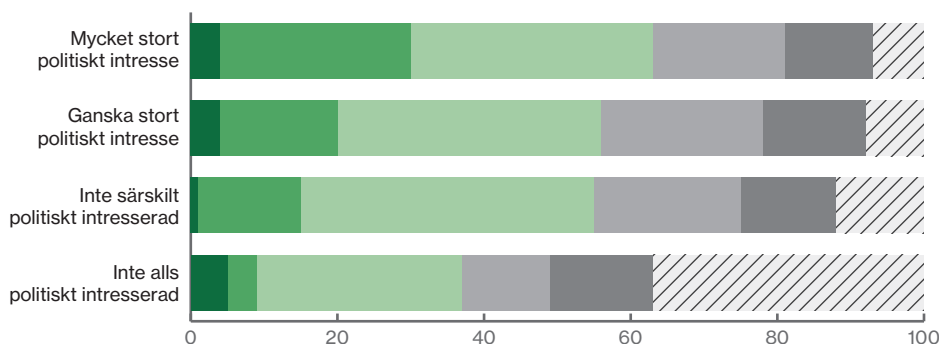


” Förtroendet är lägre bland kvällstidningsläsare.

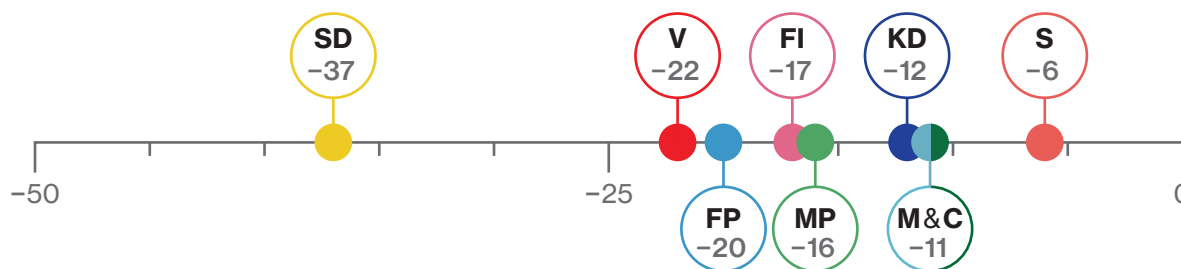
Självskattad hälsa och förtroende (andel)



Intresse för politik och förtroende (andel)



Förtroende för Försäkringskassan efter partisympati (balansmått)



De som uppger att de har ett intresse för politik har högre förtroende för Försäkringskassan. Det visar sig också att de som uppger att deras politiska orientering ligger mer mot den "politiska mitten" (FP, C, S, M, MP) har större förtroende än de som uppger en politisk orientering mot å ena sidan Vänsterpartiet och å andra sidan Sverigedemokraterna.

Det kostar att ha lågt förtroende

Att Försäkringskassan har allmänhetens förtroende har betydelse för hur väl vi kan utföra vårt uppdrag. Lågt förtroende medför höga transaktionskostnader i form av dubbelarbete, ineffektivitet och onödig efterfrågan. En individ med lågt förtroende för Försäkringskassan litar i mindre utsträckning på att informationen från myndigheten är korrekt, vilket kan leda till att personen tar upprepade kontakter, till exempel ringer kundtjänst fler gånger. Detta leder i sin tur till telefonköer som tar resurser från andra områden där de skulle behövas. Det är kostsamt att ha ett lågt förtroende.

Om förtroendet för att Försäkringskassan kan genomföra sitt uppdrag på ett tillfredställande sätt är lågt, riskerar legitimiteten för socialförsäkringssystemet att urholkas på sikt. En central slutsats från en studie om människors tillit till våra ekonomiska trygghetssystem (Socialförsäkringsrapport 2015:12) är att Försäkringskassans administration av socialförsäkringen i hög utsträckning påverkar tilliten och förtroendet samt relationen dem emellan.

Kommunikation för rätt förväntningar

Försäkringskassan mäter och följer medborgarnas förtroende i egna och andras undersökningar för att bättre förstå vilka delar vi som myndighet kan påverka direkt, indirekt eller inte alls. Under de senaste åren har förtroendet för Försäkringskassan ökat. En viktig faktor att ha fokus på för att kunna fortsätta i den riktningen är myndighetens kommunikation med medborgare, media och andra samhällsaktörer. Vad skapar Försäkringskassans kommunikation för förväntningar och förståelse för uppdraget? Även andra aktörers kommunikation till medborgarna om socialförsäkringssystemet och Försäkringskassan spelar roll.

Försäkringskassan arbetar aktivt mot målet att öka förtroendet genom att skriva tydligare beslut, föreslå regelförenklingar och genomlysa de egna processerna för att förbättra flödet i ärendena. Myndigheten fokuserar även på bemötande och har öppnat fler digitala kanaler i syfte att underlätta för medborgarna. För en organisation med lågt förtroende färdas dock positiva nyheter långsamt, så det kommer att krävas en del tålamod och framförallt tydlig kommunikation för att göra ytterligare förflyttningar.

.....

Viktigste slutsatserna om förtroende för Försäkringskassan

- Förtroende för Försäkringskassan ökar mellan 2010 och 2014
- De bakgrundsvariabler som påverkar individers förtroende för Försäkringskassan mest är självskattad hälsa, mediekonsumtion och politiskt intresse
- De som konsumerar kvällspress regelbundet har lägre förtroende än de som läser morgontidningar och ser SVT:s nyhetssändningar
- Hur människor uppfattar administrationen av socialförsäkringen spelar stor roll för förtroendet
- Försäkringskassans kommunikation är viktig när det gäller allmänhetens förväntningar och förståelse för vårt uppdrag

Kontakt

Presstjänsten
010-116 98 88

Författare

Malin Junestav
Analytiker och fil.dr.
Avdelningen för analys och prognos

Läs mer

[Förtroende för Försäkringskassan](#), SOM-rapport 2015:9, SOM-institutet

[Förtroende för Försäkringskassan 2010–2014](#), SOM-rapport 2015:30, SOM-institutet

[Svenska folkets bedömning av offentliga myndigheters verksamhet](#), SOM-rapport 2015:19, SOM-institutet

[Mediebilderna av Försäkringskassan 2003–2013](#), Socialförsäkringsrapport 2014:2, Försäkringskassan

[Förtroendet för Försäkringskassan 1999–2010](#), Socialförsäkringsrapport 2015:8, Försäkringskassan

[Det komplexa förtroendet](#), Socialförsäkringsrapport 2014:9, Försäkringskassan

[Människors tillit till våra ekonomiska trygghetssystem](#), Socialförsäkringsrapport 2015:12, Försäkringskassan