

# Hur upplevs kontakten med Försäkringskassan?



Utgivare: Försäkringskassan  
Analys och prognos

Upplysningar: Edward Palmer  
010-116 92 40  
[edward.palmer@forsakringskassan.se](mailto:edward.palmer@forsakringskassan.se)

Patrik Zetterberg  
010-116 92 32  
[patrik.zetterberg@forsakringskassan.se](mailto:patrik.zetterberg@forsakringskassan.se)

Webbplats: [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se)

# Förord

Försäkringskassan möter dagligen de försäkrade direkt genom myndighetens kundmötesorganisation (Kundcenter, Servicekontor och Lokala försäkringscenter) samt indirekt genom webbplatsen, Mina Sidor, servicetelefonen, applikationen för smarta mobiltelefoner, brev och e-post. Sammanlagt har Försäkringskassan fler än 40 miljoner kontakter om året med allmänheten genom dessa kontaktvägar. Hur vill olika grupper av människor kontakta Försäkringskassan? Vilka kontaktvägar vill man använda sig av och för vilka behov? Vad tycker man om de kontakter man har haft med Försäkringskassan? Och hur påverkar människors upplevelser av dessa kontakter sitt förtroende för Försäkringskassan? Dessa är viktiga frågor som adresseras i denna rapport.

I rapporten studeras olika aspekter av människors kontakter med Försäkringskassan i syfte att identifiera områden där myndigheten kan skapa smidigare kontaktvägar och därigenom höja allmänhetens förtroende. Resultaten visar hur de försäkrade värderar sina kontakter med hänsyn till kontaktväg, syftet med kontakten samt försäkringsersättningar och bidrag. Underlaget för studien är en riksomfattande undersökning som skickades ut till 20 000 personer vid två tillfällen – september 2012 och juni 2013.

Författarna till rapporten är Edward Palmer och Patrik Zetterberg på Försäkringskassans avdelning för Analys och prognos. Ett särskilt tack riktas till Elisabeth Hultengren, Verksamhetsområdeschef på Försäkringskassans kundcenter, och Fil. Dr. Ylva Norén-Bretzer, Förvaltningshögskolan, Göteborgs Universitet, som har bidragit med värdefulla kommentarer i egenskap av referees.

Stockholm den 10 juni 2014

Laura Hartman  
Chef för Avdelningen för analys och prognos  
Försäkringskassan

# Innehåll

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>5</b>
<b>Summary</b> .....	<b>5</b>
<b>Introduktion</b> .....	<b>7</b>
<b>Försäkringskassans administration organiseras efter livssituationer</b> .....	<b>10</b>
<b>Kontakt och förtroende</b> .....	<b>12</b>
<b>Kontaktenkäten</b> .....	<b>14</b>
<b>Försäkringskassan har 40 miljoner kontakter om året</b> .....	<b>16</b>
<b>Resultat från Kontaktenkäten</b> .....	<b>18</b>
Begreppet signifikanta förändringar .....	18
Människors helhetsbedömning av sina kontakter med Försäkringskassan .....	19
Förtroende för Försäkringskassan samvarierar starkt med kontaktupplevelse .....	23
Hur vill de försäkrade skaffa information och ansöka om ersättningar? .....	24
Kontakter med Försäkringskassans kundmötesorganisationer .....	29
Kontakter i samband med negativa besked .....	36
<b>Slutsatser</b> .....	<b>38</b>
<b>Litteraturförteckning</b> .....	<b>41</b>
<b>Appendix 1 – Definition av variabler i tabell 1</b> .....	<b>42</b>
<b>Appendix 2 – Vägning av enkätsvar</b> .....	<b>43</b>
<b>Appendix 3 – Hur vi tar hänsyn till det statistiska fenomenet masssignifikans</b> .....	<b>44</b>
<b>Appendix 4 – Korrelationer mellan kontaktupplevelse och förtroende</b> .....	<b>45</b>

# Sammanfattning

## Om studien

Försäkringskassan har de senaste åren arbetat målmedvetet med att skapa smidigare kontakter med de försäkrade och därigenom höja allmänhetens förtroende för myndigheten och socialförsäkringen. Ett högt förtroende för en myndighet beror på en rad faktorer, bland annat ett bra bemötande, hög kompetens och effektiva, enkla och smidiga möten med allmänheten. Syftet med denna studie är att identifiera områden där Försäkringskassan kan förbättra de administrativa processer som till stor del avgör hur myndigheten möter de försäkrade. Genom en kartläggning av olika aspekter av människors kontakter med Försäkringskassan identifierar studien sådana områden.

Försäkringskassan har fler än 40 miljoner kontakter om året med allmänheten. De kontaktvägar som finns och studeras närmare är Försäkringskassans kundmötesorganisation (Kundcenter, Servicekontor och Lokala försäkringscenter), webbplatsen, Mina Sidor, servicetelefonen, applikationen för smarta mobiltelefoner, brev och e-post.

Försäkringskassan har sedan 2010 arbetat med kundsegmentering i syfte att identifiera grupper av individer som har liknande förutsättningar och behov av stöd från socialförsäkringen. Sedan den 1 januari 2014 grupperas de försäkrade in i sex olika grupper utifrån den livssituation de befinner sig i. Fokus i denna studie är på livssituationerna samt på 18 av de ersättningar och bidrag som ligger till grund för uppdelningen i livssituationer. Underlaget för studien är en riksomfattande enkätundersökning, "Kontaktenkäten", som genomfördes september 2012 och juni 2013.

## Resultaten i korthet

Resultaten visar att kontakten med Försäkringskassan upplevs som bättre av de som deltog i undersökningen 2013 än de som deltog 2012. Det övergripande betyget för alla som nyligen har haft kontakt är 3,40 utav ett möjligt högsta betyg på fem, vilket är högre än resultatet för de vars senaste kontakt ägde rum en tid tillbaka. Den övergripande tendensen av förbättrad kontaktupplevelser gäller för såväl livssituationer, ersättningar och bidrag som för olika kontaktvägar. Bland livssituationer är utvecklingen starkast för Leva med funktionsnedsättning och Väntar eller har barn.

De försäkrades upplevelser av sina kontakter har ett starkt samband med deras förtroende för Försäkringskassan. För samtliga ersättningar och bidrag gäller att bättre kontaktupplevelser även innebär ett högre förtroende för Försäkringskassan. Starkast är sambandet inom sjukförsäkringen. Samtidigt sätter de med sjukskrivningar längre än 180 dagar och sjukersättning relativt låga betyg för sina kontaktupplevelser med Försäkringskassan, vilket drar ner det övergripande förtroendet för myndigheten.

De tre kontaktvägar som överlag får bäst omdöme i undersökningen är Försäkringskassans webbplats, den försäkrades personliga sida på webbplatsen (Mina sidor) samt Försäkringskassans Kundcenter. Kundcenter får höga betyg och resultaten visar också på ett fungerade samarbete mellan Kundcenter och myndighetens Nationella försäkringscenter (som bland annat administrerar familjeförmåner). Den svagaste delen i Kundcenters kommunikation med de försäkrade är med avseende på var ett ärende befinner sig i beslutsprocessen och motiveringen av negativa besked. Denna slutsats gäller för alla livssituationer, ersättningar och bidrag.

Försäkringskassans servicekontor får relativt bra omdömen när den försäkrade söker information om rättigheter eller beslut från Försäkringskassan. Hjälpsökningar om en ersättning, t.ex. vilka uppgifter som behövs i en ansökningsblankett, är områden där servicekontoren får bra omdömen. Personer inom livssituationen Ny i Sverige eller arbetssökande verkar få mest nytta av sina besök på Servicekontor.

Upplevelser av möten med handläggare på myndighetens Lokala försäkringscenter får förhållandevis låga betyg, men signifikanta förbättringar finns för de som nyligen hade sin senaste kontakt jämfört med de som hade sin senaste kontakt längre bakåt i tiden. Det finns olika förklaringar till dessa resultat. Dels handlägger Lokala försäkringscenter många av de mer komplexa ersättningarna och bidragen. Dels kan den försäkrades bedömning av kontakten vara ett uttryck för en mängd faktorer – allt från den lagstiftning som reglerar rätten till ersättning till Försäkringskassans administrativa processer, kompetens, bemötande och kommunikation av beslut.

Studien visar också på att det behövs en tydligare skriftlig beslutsmotivering såväl i brevet till den försäkrade som i det underlag som finns tillgängligt för personalen på Kundcenter och Servicekontor, som normalt är de som måste motivera besluten. Detta gäller i synnerhet då beslutet går emot den försäkrades förväntningar, vilket understryks av de mycket låga genomsnittsbetyg de försäkrade som fått ett negativt beslut av något slag ger Försäkringskassan. Deras svar visar ett tydligt missnöje med hur negativa besked förmedlas och studien visar att detta hänger samman med ett lågt förtroende för myndigheten.

# Summary

## About the study

In recent years the Swedish Social Insurance Agency (SSIA) has sharpened its focus on creating smoothly functioning contacts with its clients with the aim of increasing trust in social insurance and its administration.

Other recent studies undertaken by the SSIA show that this is related to several factors, among these a high level of perceived administrative competence and efficient, simple and smooth administrative contacts between the administration and clients. The purpose of this study is to identify areas where the administration can improve the routines and processes that determine the quality of contacts between clients and the administration.

The Social Insurance Administration has around 40 million contacts per year. The points of entry into the administration are the Client Services Organization (the Call Center, Local Service Offices open to the general public and Local Insurance Centers, which require an appointment), the SSIA's webpage and web place, My Pages, the automatic service telephone, the SSIA App, standard letters and e-mail.

Since 2010 the SSIA has been working with customer segmentation research with the purpose of identifying groups of individuals with similar circumstances and needs. Beginning 2014 the administration's client base has been grouped in accordance with so-called life situations. The focus of this study is on life situation groups and the 18 major social insurance benefits and allowances that contribute to define them. The study is based on the results of two waves of a national survey of 20 000 clients and their contacts, conducted in 2012 and 2013.

## Brief Summary of Results

The results show that client experiences of their contacts with the SSIA were much better in the more recent survey (2013) than in the earlier survey (2012). For all contacts for all purposes the average rating for the most recent contacts was 3.40 on a scale of one to five, which is much higher than the result from those who participated in the earlier survey. There is also a clear tendency for improvement for all life situations, insurance forms and allowances, as well as all important contact channels.

The most positive changes came from persons in the life situations "Living with a functional impairment" and "Have or expect to have a child".

The study shows that clients' contact experiences are strongly correlated with their trust in the administration. For all social insurance benefits and allowances higher marks for the overall quality of contacts give a higher

level of trust in the administration, and vice versa. The strongest correlations are for sickness benefits, including disability grants. Those who have been receiving benefits for 180 days or more give the administration relatively low marks, and this contributes to lower overall results for the administration.

The three channels of contact that receive the best marks from the clients are the SSIA's webpage and web place, My Pages and the administration's Call Center. The questionnaire asks the respondents to grade nine frequent reasons for contact, and the Call Center received marks significantly greater than three on a five-point scale for just about all of these. The results also indicate that services are well coordinated between the Call Center and the National Insurance Centers that administer decisions on most family benefits. The weakest results are for the Call Center's communication with clients is with those clients whose cases are still in the process of adjudication and for clients who have received a negative decision. This result spans over all forms of social insurance and allowances.

The SSIA's Local Service Offices receive relatively good marks from clients who come to the Service Office to get information about an insurance benefit or an allowance or to discuss a decision. They receive especially high marks for helping to fill in applications and explaining information is required for the application. The clients who appear from the results to have the greatest advantage of this form of contact are recent immigrants and persons seeking information about employment-related allowances.

The marks given meetings with adjudicators at Local Insurance Centers are the lowest for Client Services. Nevertheless, there are significant improvements for recent compared with earlier contacts. Here it is important to keep in mind that judgments about these contacts can be influenced by more general factors – including everything from the legislation itself and the rules determining benefit rights to what we are trying to get a picture of, which are the SSIA's administrative processes, perceived competence, respect, and ability to communicate why a client received a specific decision.

The study also shows a need to develop clearer explanations of decisions so that the client as well as the people working in client services can easily understand the reasons behind decisions. This is especially important for decisions that go against what the client expected. This need is emphasized by the poor results the administration received for how negative decisions are communicated in writing and difficulty client services appear to have in explaining these decisions, according to survey results. The study also shows that this problem has a strong negative impact on clients' trust in the administration.



# Introduktion

Försäkringskassan har årligen fler än 40 miljoner kontakter. Det finns många olika sätt att kontakta Försäkringskassan, t.ex. genom telefon, webbplatsen, sociala medier eller besök på lokala kontor runt om i landet. Arbetet inom myndigheten har under de senaste åren varit starkt fokuserat på att förbättra mötet med de försäkrade. Smidigare kontakter är centralt för att nå det övergripande målet att höja allmänhetens förtroende för Försäkringskassan och socialförsäkringen.

För att förstå förtroendet för en myndighet behöver man bryta ned det i ett antal komponenter. I en tidigare socialförsäkringsrapport (Ekstedt & Palmer, 2012) ger Försäkringskassan en genomgång av litteraturen inom området och presenterar en modell för att analysera människors förtroende för myndigheten. Modellen består av följande komponenter som påverkar förtroendet; hur individer uppfattar myndighetens legitimitet (acceptans av myndighetens uppdrag), bemötande och kompetens, om myndigheten utför sitt uppdrag på ett smidigt och effektivt sätt samt om utfallet av myndighetens beslut uppfattas som enhetligt oavsett handläggare. Numera utgör modellen grunden för Försäkringskassans fortlöpande arbete med att förstå människors förtroende för myndigheten.

I den här studien undersöks närmare hur människor i olika situationer upplever sina kontakter med Försäkringskassan. Studien kartlägger i vilken omfattning olika kontaktkanaler används och hur nöjda de försäkrade är med servicen i de olika kontaktkanalerna. Syftet med studien är att ge Försäkringskassan ny kunskap som hjälper administrationen att utveckla verksamheten och skapa ännu bättre möten med de försäkrade.

Underlaget till studien är Försäkringskassans riksomfattande enkätundersökning "Kontaktenkäten" som sedan 2011 har skickats ut årligen till ett urval av befolkningen. I analysen används information från 2012 och 2013 års undersökningar.

# Försäkringskassans administration organiseras efter livssituationer

Försäkringskassan har sedan 2010 arbetat med kundsegmentering i syfte att identifiera grupper av individer som har liknande förutsättningar och behov av stöd från socialförsäkringen. För att tillgodose de försäkrades olika behov på ett bättre sätt delar Försäkringskassan sedan den 1 januari 2014 in de försäkrade i sex olika grupper utifrån den livssituation de befinner sig i.

De 6 livssituationerna är:

1. Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga
2. Leva med funktionsnedsättning
3. Utan behov av ersättning
4. Väntar eller har barn
5. Ny i Sverige eller arbetssökande
6. Varaktigt nedsatt arbetsförmåga

Livssituationerna bygger på de ersättningar och bidrag som Försäkringskassan administrerar. Tabell 1 listar de ersättningar och bidrag som ingår i den här studien och anger vilka livssituationer de tillhör. Eftersom en och samma individ kan ha flera ersättningar eller bidrag vid samma tidpunkt är det möjligt att ingå i flera livssituationer samtidigt. Denna situation kan t.ex. uppstå när en person tar ut föräldrapenning och samtidigt har handikappersättning på grund av en funktionsnedsättning.

**Tabell 1**      **Ersättningar och bidrag som analyseras i rapporten uppdelat utifrån livssituation**

Livssituation	Ersättning och bidrag
1 Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga	Rehabiliteringspenning och sjukpenning
2 Leva med funktionsnedsättning	Aktivitetsersättning, assistansersättning, bilstöd, handikappersättning och vårdbidrag
4 Väntar eller har barn	Bostadsbidrag, föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning, graviditetspenning och underhållsstöd
5 Ny i Sverige eller arbetssökande	Aktivitetsstöd, etableringsersättning och utvecklingsersättning
6 Varaktigt nedsatt arbetsförmåga	Sjukersättning, bostadsbidrag och arbetshjälpmedel

Rapporten visar både hur individer inom de olika livssituationerna upplever sina kontakter med Försäkringskassan och hur individer med var och en av de 18 ersättningar och bidrag som finns angivna i Tabell 1 upplever sina

kontakter med myndigheten.<sup>1</sup> Livssituationen Utan behov av ersättning omfattar de personer som inte hade någon ersättning under föregående kalenderår. För 2013 års undersökning innebär det att personerna i gruppen inte hade en ersättning eller ett bidrag under perioden 1 januari – 31 december 2012. För 2012 års undersökning är motsvarande period 1 januari – 31 december 2011.

I Tabell 2 visas sammanfattande basfakta om individerna i de olika livssituationerna under perioden 1 januari – 31 december 2012. Den största gruppen består av dem som är utan behov av en ersättning eller ett bidrag vid en viss tidpunkt (56 procent av befolkningen) följt av de som väntar eller har barn (29 procent). Minst är gruppen som lever med en funktionsnedsättning, vilken motsvarar drygt 2 procent av befolkningen. Männerna tillhör i högre utsträckning än kvinnorna grupperna utan behov av ersättning samt ny i Sverige eller arbetssökande. I övriga livssituationer är kvinnorna i majoritet. Genomsnittsåldern skiljer sig åt mellan de olika livssituationerna där de med varaktigt nedsatt arbetsförmåga är äldre än genomsnittet och de som väntar eller har barn, är nya i Sverige eller arbetssökande är yngre än genomsnittet.

Även medianinkomsten skiljer sig åt för de olika livssituationerna. De livssituationer som i större utsträckning representerar socialt utsatta grupper, Ny i Sverige eller arbetssökande samt Varaktigt nedsatt arbetsförmåga, har även de lägsta medianinkomsterna. De högsta medianinkomsterna har de som väntar eller har barn och de som är utan behov av ersättning.

**Tabell 2 Basfakta över befolkningen och de 6 livssituationerna**

Livssituation	Antal individer	Medel-ålder	Andel kvinnor	Median-inkomst	Andel med barn 0-15 år	Andel arbets-sökande
<i>Hela befolkningen 16-64</i>	5 836 518	40	49%	280 079	32%	15%
<i>Livssituationer</i>						
Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga	510 794	45	64%	280 900	38%	22%
Leva med funktionsnedsättning	138 315	39	63%	240 437	42%	18%
Utan behov av ersättning	3 281 637	39	41%	289 871	10%	10%
Väntar eller har barn	1 715 213	38	64%	290 597	86%	17%
Ny i Sverige eller arbetssökande	327 623	37	49%	164 800	27%	90%
Varaktigt nedsatt arbetsförmåga	350 632	54	59%	175 785	11%	9%

Anmärkning 1: Resultaten ovan avser alla personer mellan 16-64 år som omfattas av socialförsäkringen och som var bosatta i Sverige under hela 2012. Definitioner av variablerna återfinns i Appendix 1.

Anmärkning 2: Då varje individ kan ha flera ersättningar och bidrag samtidigt kan en och samma individ ingå i flera livssituationer samtidigt. Detta leder till att antalet försäkrade 16-64 år mindre än det totala antalet personer i samtliga livssituationer.

<sup>1</sup> Totalt sett ingår 23 ersättningar och bidrag i de 6 livssituationerna. Då undersökningen som ligger till grund för rapporten gjordes innan införandet av livssituationer redovisas enbart resultat för de 18 ersättningar och bidrag som omfattades av undersökningen.

## Kontakt och förtroende

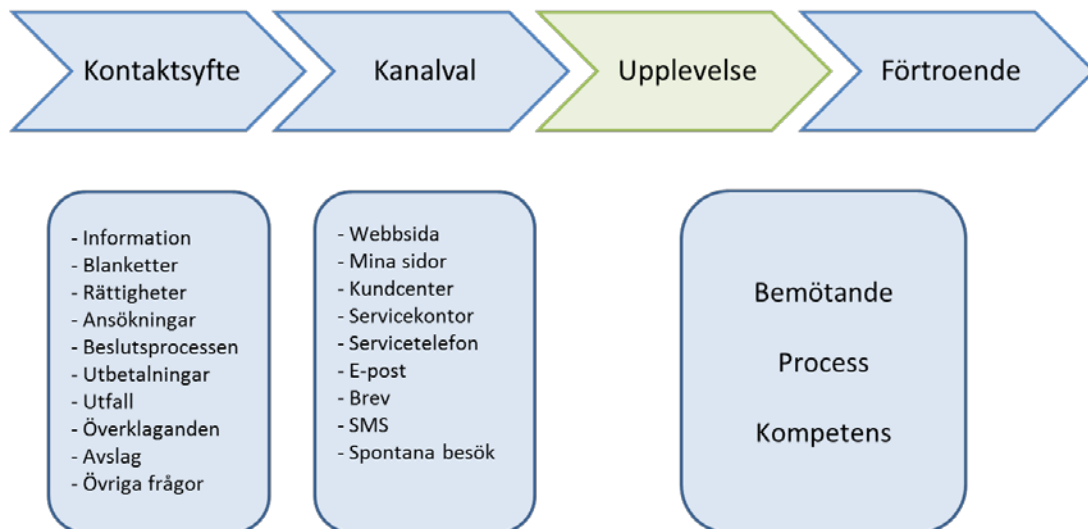
I denna socialförsäkringsrapport är utgångspunkten att människors övergripande syfte med sin kontakt med Försäkringskassan är att:

1. *Skaffa information* om rättigheter.
2. *Ansöka om eller komplettera en ansökan* om en ersättning eller ett bidrag.
3. *Informera sig* om beslutsprocessen – t.ex. var i processen man befinner sig, själva beslutet, inklusive när pengarna kommer och hur mycket man får, och eventuellt diskutera utfallet av beslutet.

Innan en kontakt tas finns ett syfte för att uppsöka Försäkringskassan vilket leder till ett val av kontaktsätt, dvs. ett kanalval. Genom kontakten skaffas information – om rättigheter, om hur man ansöker om en ersättning eller ett bidrag, om status med ett beslut eller kanske innehållet i eller motivet för beslutet. Beroende på ärendets natur och individens kanalval fås en upplevelse och en erfarenhet av kontakten med myndigheten.

Kundernas kontakterfarenheter kan förväntas påverka deras allmänna uppfattning om Försäkringskassans processer. När kontakten består av ett personligt möte med myndighetens personal, har också personalens bemötande och kompetens betydelse för kundens uppfattning om hur Försäkringskassan arbetar och möter dennes behov. Bra bemötande, hög kompetens och effektiva, enkla och smidiga möten relaterar på detta sätt till människors förtroende för myndigheten. Enligt analysen som genomfördes i en tidigare socialförsäkringsrapport utgör dessa faktorer ungefär två tredjedelar av förklaringen av svenska folkets förtroende för Försäkringskassan 2011 (Ekstedt & Palmer, 2012). Processen kan ses som ett flöde, vilket sammanfattas av Figur 1.

**Figur 1** En schematisk bild över hur kontakten påverkar förtroendet för Försäkringskassan



## Kontaktenkäten

Försäkringskassan har under de senaste åren arbetat kontinuerligt med olika metoder för att identifiera kundgrupper med olika behov samt med att skaffa kunskap om i vilken utsträckning myndigheten möter kundernas behov. År 2011 inleddes ett omfattande arbete att, baserat på statistiska modeller, segmentera alla personer som omfattas av socialförsäkringen<sup>2</sup> – från den ålder då man tidigast har rätt till socialförsäkringsersättningar och bidrag upp till den i dagsläget vanligaste pensionsåldern. Detta arbete resulterade i ett antal enkätundersökningar, som sedan dess har fungerat som ett dataunderlag för operativa och strategiska beslut. En särskild enkät, ”Kontaktenkäten”, utformades för att få mer detaljerad information om hur de som omfattas av socialförsäkringen upplever sina kontakter med Försäkringskassan.

Kontaktenkäten har skickats ut vid två tillfällen – i september 2012 och i juni 2013. Båda tillfällena skickades enkäten ut till 20 000 slumpmässigt utvalda personer som föregående kalenderår omfattades av socialförsäkringen och var bosatta i Sverige. Urvalen till enkäterna var designade för att representera Försäkringskassans 20 viktigaste försäkringsersättningar och 20 ursprungliga kundsegment<sup>3</sup>. Svarsfrekvensen år 2013 var 42,6 procent jämfört med 37,4 procent år 2012.

Kontaktenkäten designades med syftet att återkommande studera olika befolkningsgruppers åsikter om sin kontakt med Försäkringskassan. Av denna anledning är frågor och svarsalternativ i de båda årens enkäter så gott som identiska. I enkäten svarar mottagarna på frågor om de har haft kontakt med Försäkringskassan, när den senaste kontakten ägde rum, vilken ersättning eller vilket bidrag kontakten gällde och vilka kontaktkanaler de använde. De får också ge betyg på sina kontakterfarenheter. Frågorna i enkäten är i de flesta fall ställda så att den svarande får ta ställning till ett påstående och avgöra hur väl detta påstående stämmer genom att ange ett kryss på skalan 1-5 där ”1” motsvarar det lägsta betyget och ”5” det högsta betyget. Kontaktenkäten innehåller även ett antal frågor som berör förtroendet för Försäkringskassan vilket gör det möjligt att studera kopplingen mellan människors upplevelser av sina kontakter och upplevt förtroende.

---

<sup>2</sup> Personer mellan 16 och 64 år bosatta i Sverige, som är de försäkrade som Försäkringskassans verksamhet är till för. Personer som är 65 år eller äldre har med stigande ålder starkt avtagande anledning att ha kontakt med Försäkringskassan allt eftersom de lämnar arbetskraften och tar ut sin pension (vilken administreras av Pensionsmyndigheten).

<sup>3</sup> Att urvalet *stratifierades* utifrån Försäkringskassans ersättningar/bidrag och kundsegment innebär att även ersättningar och bidrag med få (t.ex. bilstöd) och många (t.ex. föräldrapenning) ersättningstagare har blivit rättvist representerade i undersökningen. De 20 kundsegmenten framtoogs i samband med Försäkringskassans kundsegmentering och var statistiska sammanställda grupper av personer med liknande egenskaper, t.ex. kön, ålder och utbetald ersättning/bidrag.

I resultatberäkningar i den här studien har vi valt att inkludera samtliga svarande i kontaktenkäterna 2012 respektive 2013 som angav att de hade haft kontakt med Försäkringskassan, oavsett tidpunkten för denna kontakt (i tabell och text har dessa två enkäter benämnts ”2012” och ”2013”). Denna grupp undersöks för att få en representativ bild av *hela befolkningens* erfarenheter vid undersökningstillfällena. Vad som är viktigt är att enkät 2013 täcker en period av nio månader som inte ingår i enkät 2012. Genom att jämföra alla svarande mellan de två mätpunkterna får vi sålunda en bild av hur de försäkrades uppfattningar har ändrats under niomånaders-perioden mellan undersökningstillfällena.

Slutligen har de individuella svaren vägts med hänsyn till såväl bortfallet av deltagande i undersökningen som bortfallet som potentiellt uppstår i samband med varje fråga när respondenterna inte svarar på alla frågor eller delfrågor<sup>4</sup>.

---

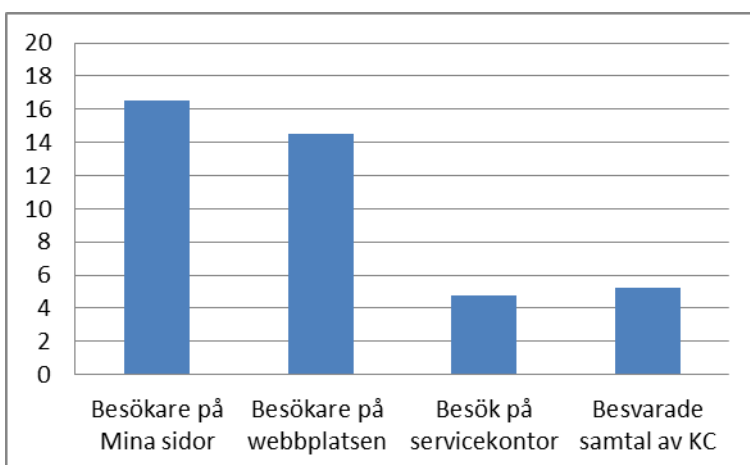
<sup>4</sup> Ett bortfall på 60 % är problematiskt för en enkätundersökning, men kan kompenseras för i efterhand om man har extra information om både de svarande och bortfallet. I denna rapport tar vi hänsyn till extra information i beräkningen av vikter, och kompenserar på så sätt delvis för bortfallet (Kalton & Flores-Cervantes, 2003). En beskrivning av hur vi har vägt data finns i Appendix 2.

## Försäkringskassan har 40 miljoner kontakter om året

Försäkringskassan möter dagligen de försäkrade på olika sätt runt om i landet. En del sker genom direkt kontakt med Försäkringskassans kundmötesorganisation, bland annat som telefonsamtal till Försäkringskassans Kundcenter (KC), besök på ett servicekontor eller förbokade besök med en personlig handläggare på ett Lokala försäkringscenter. Emellertid sker de flesta kontakterna på annat sätt än genom direkt kontakt med Försäkringskassans personal. Dessa är kontakt via webbplatsen och elektroniska tjänster som Mina sidor, servicetelefonen eller applikationer för smarta mobiltelefoner. De kan också ske via brev eller e-post. En del kontakter, framför allt i samband med sjukförsäkringen och ansökningar i samband med funktionsnedsättning, är inbokade i förväg.

Tre fjärdedelar på av alla årliga kontakter, ca 30 miljoner, är besök på Försäkringskassans webbplats, varav ca 15 miljoner består av besök på Mina sidor (Försäkringskassans årsredovisning, 2013). Därutöver sker en stor mängd kontakter via servicetelefon, brev och e-post, sociala medier, m.fl. Figur 2 visar en sammanställning av antalet kontakter via de fyra mest besökta kontaktkanalerna.

**Figur 2** Miljoner besökare för Försäkringskassans 4 mest besökta kontaktkanaler



Kontakten med myndigheten i samband med ansökan av en ersättning eller ett bidrag innebär också att individen möter en osynlig struktur, exempelvis rättighetslagstiftning, som Försäkringskassan har byggt upp administrativa processer kring. I många fall är denna process relativt smidig men där lagen kräver mer komplexa bedömningar för rätten till en ersättning eller ett bidrag, exempelvis för sjukförsäkringsförmåner och funktionshinderförmåner, infrias inte alltid individens förväntningar. Under de senaste åren har



en rad insatser gjorts för att förenkla kommunikationen mellan individ och myndighet, t.ex. mobilapplikationer för ökad tillgänglighet för föräldrar.

# Resultat från Kontaktenkäten

I detta avsnitt redovisas resultaten av hur de svarande bedömer sina kontakter med Försäkringskassan. Detta görs först på en övergripande nivå, sedan uppdelat på olika kontaktkanaler och syften till kontakten i särskilda avsnitt. För att undvika för omfattande tabeller redovisas endast resultat från 2013 års kontaktenkät numeriskt, med hänvisningar till hur motsvarande nivå var i 2012 års kontaktenkät.

Presentationen av resultaten görs med hänsyn till Försäkringskassans uppdelning i livssituationer<sup>5</sup> samt uppdelning i enskilda ersättningar och bidrag. Genom att presentera resultaten enligt dessa uppdelningar och relatera dem till personers kontaktval<sup>6</sup>, är det möjligt att kunna identifiera specifika områden där behov av insatser finns och där framsteg har gjorts för att förenkla kundens kontakt med myndigheten. Resultaten är ett stöd i Försäkringskassans kontinuerliga arbete att förbättra administrationen kring information om rättigheter och ansökningsförfaranden.

Frågorna i enkäten är, om inget annat anges, ställda på ett sätt där den svarande får ta ställning till ett påstående och avgöra, genom att ange ett kryss på skalan 1-5, hur väl detta påstående stämmer, där svaret "1" antas motsvara det lägsta betyget och "5" det högsta betyget. På detta sätt kan varje respondent kvantifiera sina åsikter i olika frågor, och dessa värden används sedan för att beräkna beskrivande mått och statistiska test. Uppgifterna i tabellerna är medelvärden av samtliga svarande.

## Begreppet signifikanta förändringar

Ett viktigt syfte med denna rapport är att studera om det finns skillnader i medelvärden av respondenternas enkätsvar mellan enkäterna 2012 och 2013. Det är enbart de statistiskt säkerställda resultaten som indikerar en klar ökning eller minskning. För att kunna säga att en ökning i genomsnittet av svaren mellan de två mätpunkterna 2012 och 2013 inte enbart är slumpmässig, testas alla skillnader på 5 % signifikansnivå. Om skillnaden är signifikant innebär det att skillnaden i medelvärdet på enkätsvaren från enkäten 2013 är högre eller lägre än medelvärdet 2012 med 95 procents

---

<sup>5</sup> Observera att i tidigare sammanhang har uppdelningar gjorts med hänsyn till om individen hade haft eller hade en ersättning eller ett bidrag under undersökningsperioden och i så fall vilken. I denna studie är frågan om individen har haft *kontakt* med Försäkringskassan eller inte under undersökningsperioden. Sålunda kan det vara så att individen kan ha eller haft en viss ersättning eller bidrag – men utan att ha haft kontakt med Försäkringskassan under perioden i fråga. Samtidigt kan många ha haft kontakt utan att ha haft en ersättning eller ett bidrag under undersökningsperioden.

<sup>6</sup> Som nämnts tidigare kan personer ange att de hade haft kontakt med Försäkringskassan i flera olika syften och ansökt om flera ersättningar. I resultaten tar vi hänsyn till denna överlappning.

säkerhet.<sup>7</sup> I samtliga tabellpresentationer anger vi också om medelvärdet för svarsalternativen är signifikant högre än tre då detta tal är mittpunkten på en 5-gradig svarsskala som går från 1 till 5.

Spridningen för medelvärdet (av respondenternas svar på en fråga) i en livssituation eller ersättning/bidrag beror på två komponenter – dels på spridningen i svaren på en viss fråga, dels på storleken på gruppen som svarade. Det senare innebär att frågor med färre svar är statistiskt mindre säkra. Av detta framgår att medelvärdet på svaren för två livssituationer (ersättningar eller bidrag) kan vara detsamma för båda, men med olika spridningar kring dessa medelvärden och/eller olika antal svarande. Konsekvensen av detta kan vara att samma medelvärde för 2013 för en viss livssituation kan vara signifikant skild från medelvärdet på svaren året innan för en viss livssituation men inte för en annan.

## Människors helhetsbedömning av sina kontakter med Försäkringskassan

Människor kan vilja ta kontakt med Försäkringskassan i olika sammanhang och i olika syften och alla dessa kontakter samspelar till en allmän bedömning av kontakten med myndigheten. I Kontaktenkäterna 2012 och 2013 ställs därför frågor som syftar till att ta reda på de försäkrades uppfattning om helhetsintrycket av dessa kontakter. Dessutom finns möjligheten att dela upp svarande som hade haft kontakt med Försäkringskassan med hänsyn till när de senast hade kontakt med Försäkringskassan.<sup>8</sup> Denna fråga har använts för att redovisa personers helhetsbedömningar av sina kontakter med Försäkringskassan.

Resultaten av svaren presenteras i Tabell 3, där de delas upp i de som ”Nyligen haft kontakt” och de som ”Tidigare haft kontakt”. Nyligen haft kontakt innebär att den svarande har haft kontakt under det senaste året (under 2013 i 2013 års enkät och under 2012 i 2012 års enkät). Tidigare haft kontakt innebär att den svarande har haft kontakt med Försäkringskassan, men att denna kontakt inte skedde under det senaste året. Tabell 3 visar medelvärden av svar i 2013 års kontaktenkät, dessa värden har för varje livssituation, ersättning och svarsalternativ jämförts med svar i 2012 års kontaktenkät – asterisker visar de statistiskt signifikanta skillnaderna i denna jämförelse.

---

<sup>7</sup> För alla parvisa tester av skillnader i medelvärden justerar vi även för så kallad masssignifikans. En mer utförlig förklaring till detta fenomen och hur vi justerar signifikanstesten i detta avseende återfinns i Appendix 3.

<sup>8</sup> Svarsalternativen för denna fråga i 2013 års kontaktenkät var ”2013”, ”2012”, ”2011 eller tidigare” samt ”Jag har inte haft kontakt med Försäkringskassan” (i 2012 års enkät finns motsvarande alternativ fast med förskjutning bakåt med ett år). Personer som angav att de inte hade haft kontakt med Försäkringskassan har av naturlig orsak exkluderats från jämförelsen i Tabell 3.

**Tabell 3**      **Medelvärden av svaren på frågan: "Här följer en lista med olika situationer som kan ha gjort att du kom i kontakt med Försäkringskassan. Gå till den eller de situationer som du har varit med om och markera vad du tyckte. Om du har haft flera kontakter i samma syfte, tänk på helhetsintrycket". Svaren är fördelade enligt livssituation/ersättning och samt tidpunkt för när den senaste kontakten togs. Svartalternativen är en skala från 1 till 5, där 1 betyder "det var mycket svårt och krångligt" och 5 betyder "det var mycket lätt och smidigt"**

Livssituation/ Ersättning	Tidigare haft kontakt	Nyligen haft kontakt
<b>Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga</b>	2,86	3,11
Rehabiliteringspenning	2,26	2,80
Sjukpenning	3,17	3,27
Sjuk ≤ 90 dagar	3,34	3,44
Sjuk > 90 dagar	2,93	3,07
Sjuk > 180 dagar	2,61	3,01
Sjuk > 364 dagar	2,52	3,00
<b>Leva med funktionsnedsättning</b>	2,61	3,34*
Aktivitetsersättning	3,03	3,42
Assistansersättning	2,18	3,29*
Bilstöd	2,11	3,07
Handikappersättning	2,34	2,82
Vårdbidrag	2,96	3,54*
<b>Utan behov av ersättning</b>	3,01	3,18
<b>Väntar eller har barn</b>	3,27	3,58*
Bostadsbidrag	3,12	3,34
Föräldrapenning	3,38	3,61
Föräldrapenning under graviditet	3,16	3,40
Tillfällig föräldrapenning	3,48	3,89*
Graviditetspenning	2,92	3,21
Underhållsstöd	3,13	3,63
<b>Ny i Sverige eller arbetssökande</b>	2,94	3,62
Aktivitetsstöd	2,95	3,64
Etableringsersättning	3,37	3,80
Språk annat än Svenska	2,86	3,52
Utvecklingsersättning	2,32	3,49
<b>Varaktigt nedsatt arbetsförmåga</b>	2,74	3,01
Arbetshjälpmedel	2,14	2,94
Bostadstillägg	2,83	3,26
Sjukersättning	2,87	2,90
<b>Totalt</b>	3,01	3,40*

Anmärkningar: \* innebär ett signifikant högre medelvärde 2013 jämfört med 2012 på 5 % signifikansnivå. Gröna markeringar skiljer ut de medelvärden i 2013 års enkät som är signifikant högre än 3 på 5 % signifikansnivå.

*Helhetsintrycket:* Den sista raden i Tabell 3 anger det övergripande betyget för samtliga respondenter uppdelat på de som nyligen haft kontakt och de som tidigare haft kontakt. Här ser vi en relativt stor och statistiskt signifikant förbättring i de försäkrades erfarenheter av sina kontakter med

Försäkringskassan mellan de två mätillfällena 2012 och 2013. Totalbetyget är 3,40 för de som nyligen har haft kontakt – dvs. kontakt under 2013 – vilket tyder på att de som nyligen haft kontakt är relativt nöjda.

För alla livssituationer ges ett bättre omdöme av de som anger att de nyligen var i kontakt med Försäkringskassan. Samma resultat gäller nästan överlag för alla ersättningar och bidrag. Undantaget är betyget i samband med sjukersättning som är på nästan samma relativt låga nivå såväl för de som nyligen haft kontakt som för de vars kontakter ägde rum tidigare. Medelvärden på betygen för handikappersättning, arbetshjälpmedel och sjukersättning är de enda som ligger under tre.

Därutöver är det viktigt att påpeka att Försäkringskassans volymmässigt största ersättningar – sjukpenning, föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning för vård av sjukt barn – får höga betyg i 2013 års svar. Detta gäller både för de som nyligen och tidigare hade sin senaste kontakt med Försäkringskassan. Bland de som nyligen haft kontakt finns de tydligaste förbättringarna för personer i livssituationerna *Leva med funktionsnedsättning* och *Väntar eller har barn*.

**Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga:** Sjukpenning är den volymmässigt tredje största ersättning (efter föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning för vård av sjukt barn) som Försäkringskassan administrerar sett till antalet mottagare. De som nyligen hade kontakt i samband med sjukpenning 2013 gav i snitt betyget 3,27. Detta betyg är signifikant högre än tre, dvs. signifikant högre än mittpunkten på en svarsskala av 1 till 5 för en möjlig fördelning av svaren.

Resultaten fördelade i enlighet med sjukskrivningstiden ger en tydlig skillnad mellan korta fall och längre fall. Dessa skillnader finns både för de som nyligen och tidigare hade kontakt. För de som nyligen hade kontakt är genomsnittsbetyget för fall kortare än 90 dagar 3,44, vilket är betydligt högre än betygen för sjukfall som har pågått längre än 90 dagar. Detta värde är också signifikant högre än tre. För rehabiliteringspenning är motsvarande omdömen klart under tre.

Vad som är värt att poängtera är emellertid att längre sjukskrivningar är definitionsmässigt svåra för individen, men också för Försäkringskassans personal. Detta beror på att lagens krav innebär att Försäkringskassan ska aktualisera frågan om alternativa arbetsuppgifter och även byte av yrke i vissa fall. Kraven skärps successivt allteftersom sjukskrivningslängden blir längre, genom den så kallade rehabiliteringskedjan, vilket skapar en mer komplex kontaktsituation både ifrån individens och ifrån myndighetens perspektiv.

*Leva med funktionsnedsättning:* Denna livssituation omfattar kontakter med Försäkringskassan i samband med en funktionsnedsättning. Detta är en av de livssituationer där helhetsupplevelsen av kontakten förbättrades signifikant mellan 2012 och 2013. Upplevelsen är dessutom signifikant bättre i 2013 års enkät för de som nyligen hade kontakt i samband med sin assistansersättning eller vårdbidrag. Att omdömena är så pass positiva för dessa

personer är ett betydelsefullt resultat då kontakten (t.ex. i handläggningen) med försäkrade med dessa ersättningar ofta är återkommande och komplexa.

För kontakter i fall längre än 90 dagar finns inga signifikanta förändringar i mellan svaren i 2012 och 2013 års enkäter men omdömena är relativt sett högre 2013 för de med aktivitetsersättning, assistansersättning eller vårdbidrag.

*Utan behov av ersättning:* Gruppen består av personer som inte hade en ersättning då urvalet till undersökningen konstruerades. De kan trots det fortfarande ha haft kontakt med Försäkringskassan i olika sammanhang, kanske enbart för att skaffa information eller i samband med en ny ansökan om en ersättning eller ett bidrag mellan tidpunkten då undersökningspopulationen fastställdes och då de fick enkäten. Medelvärdena för de svarande i denna grupp är något lägre för de tidigare kontakterna (3,01) jämfört med de som nyligen hade kontakt (3,18). I övrigt kan vi konstatera att inga signifikanta resultat finns för denna livssituation.

*Väntar eller har barn:* Personer i denna livssituation är bland de som har de bästa upplevelserna av sin kontakt med Försäkringskassan. Både tidigare kontakter och de kontakter som inträffade nyligen har överlag upplevts som positiva och har lett till betyg som är signifikant högre än tre. Betygen för föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning är därutöver signifikant högre än tre för båda dessa grupper.

De bra omdömena är tydligast för de som nyligen hade kontakt med myndigheten. Totalt sett har det skett en signifikant förbättring mellan hur kontakten upplevdes 2013 gentemot 2012. Betyget för tillfällig föräldrapenning (3,89) är det högsta i hela Tabell 3 och signifikant högre 2013 jämfört med 2012. Även betyget för underhållsstöd är högt (3,63) och signifikant högre än tre.

*Ny i Sverige eller arbetssökande:* Betygen för denna grupp är överlag sett höga och än för de som nyligen hade sin kontakt med Försäkringskassan är relativt sett nöjdare än de med tidigare kontakter. Precis som för livssituationen Väntar eller har barn upplevs kontakten som bättre totalt sett i 2013 års enkät jämfört med 2012 års enkät. Men det faktum att den relativt stora ökningen från 2012 till 2013 inte är statistiskt signifikant tyder på en stor spridning kring medelvärdet. Med andra ord består gruppen av många med bra *och* mindre bra erfarenheter.

De som nyligen hade kontakt i samband med sin etableringsersättning eller aktivitetsstöd är nöjdast i denna livssituation, och medelvärdena för dessa grupper är signifikant högre än tre. Vad som kan vara värt att notera är att omdömena för de som nyligen hade kontakt och talar ett annat språk än svenska (3,52) eller har utvecklingsersättning (3,49) är höga men inte signifikanta. Detta beror på att *spridningen* av de individuella svaren kring medelvärdet i dessa grupper är stor – grupperna är relativt små och många personer inom gruppen svarade alternativ 1 eller 5 på den 5-gradiga svarsskalan.

*Varaktigt nedsatt arbetsförmåga:* Denna livssituation uppvisar Försäkringskassans sämsta resultat sett till både helheten och vissa av de ingående ersättningarna. Kontaktbetygen är inte signifikant högre än tre för någon av ersättningarna eller bidragen, varken för tidigare eller nyligen anskaffade kontakter. Dessutom har inga statistiskt signifikanta förändringar skett mellan hur kontakten med Försäkringskassan har bedömts i kontaktenkäterna 2012 och 2013. Resultaten i Tabell 3 för livssituationen Varaktigt nedsatt arbetsförmåga signalerar ett klart utrymme för förbättringar.

## Förtroende för Försäkringskassan samvarierar starkt med kontaktupplevelse

Förtroendet för Försäkringskassan har mätts i en mängd olika sammanhang, både internt och av externa undersökningsföretag samt SOM-institutet på Göteborgs Universitet. År 2012 presenterade Försäkringskassan en modell för att analysera människors förtroende för myndigheten, som bygger på en syntes av den multidisciplinära vetenskapliga litteraturen inom området (Ekstedt & Palmer, 2012). Modellen relaterar människors förtroende för Försäkringskassan till hur de uppfattar myndighetens legitimitet (acceptans av myndighetens uppdrag), hur de uppfattar Försäkringskassans bemötande och den kompetens som framgår av olika kontakter, om de uppfattar att myndigheten utför sitt uppdrag på ett smidigt och effektivt sätt samt om utfallet av myndighetens beslut uppfattas av dem som om de är blir desamma oavsett handläggare.

För att kunna klargöra hur den försäkrades upplevda kontakter interagerar med dennes förtroende för Försäkringskassan är det viktigt att studera statistiska samband mellan dessa variabler. Ett sätt att mäta sambandet mellan variabler är med korrelationsanalys. Korrelationer mellan de svarandes helhetsbedömningar av sina kontakter (för ersättningar och bidrag) och förtroendet presenteras i en tabell i Appendix 4. I detta avsnitt sammanfattas resultaten.

Denna tabell visar att sambanden mellan människors förtroende för Försäkringskassan och helhetsintrycken från de kontakter de har haft är relativt starka för majoriteten av ersättningarna.<sup>9</sup> Dessutom har sambanden övervägande samma riktning, dvs. bättre erfarenheter av kontakter med Försäkringskassan innebär ett starkare förtroende för myndigheten.

De viktigaste slutsatserna av individers helhetsintryck för de kontakter de har haft med Försäkringskassan är att dessa är starkt korrelerade med deras förtroende för myndigheten och att kopplingen är starkast för deras uppfattningar om myndighetens kompetens, bemötande och processer. Detta antyder i sin tur på att de olika aspekter av dessa kontakter, som vi studerar i följande avsnitt i denna studie också är starkt relaterade till människors förtroende för myndigheten. Appendix Tabellen visar också att denna tendens finns oavsett vilken ersättning eller vilket bidrag vi studerar.

---

<sup>9</sup> Alla parvisa korrelationer befinner sig i intervallet 0,2–0,6 (20–60 procent). Dessutom är alla korrelationer signifikant positiva på 5 % nivå.

Därutöver finns en annan viktig slutsats. Denna är att de starkaste sambanden finns där beslut förutsätter en mer komplicerad bedömning, dvs. för sjukförsäkringsärenden. Starkast är sambandet för sjukersättning följt av sjukpenning. Slutligen framgår det att människors uppfattningar om uppdragets legitimitet och utfallsrättvisa har mindre starka samband med deras kontakterfarenheter.

## Hur vill de försäkrade skaffa information och ansöka om ersättningar?

Kontaktenkäterna innehåller tre separata frågor om vad respondenterna anser om de olika kanalmöjligheter som finns att använda sig av i tre centrala sammanhang: När individen behöver information om sin rätt till en ersättning eller ett bidrag, när individen vill ansöka om en ersättning eller ett bidrag och när individen vill veta något om beslutsprocessen – i synnerhet hur mycket pengar han eller hon får och när pengarna kommer att betalas ut. Det är utan tvekan så att svaren på dessa frågor är starkt kopplade till respondenternas erfarenheter av respektive kanaler. Svartalternativen är en skala från 1 till 5, där 1 betyder ”ett mycket dåligt alternativ för mig” och 5 betyder ”ett mycket bra alternativ för mig.”

Resultaten är framräknade med hänsyn till vilka ersättningar eller bidrag respondenterna själva har angett att de har sökt kontakt med Försäkringskassan om (underlaget för tabell 2). Sålunda kan det sägas att svaren till frågorna i Tabell 4–6 dels återspeglar kanalpreferenser utifrån erfarenheter av Försäkringskassans befintliga kanaler och dels mer allmänna åsikter om hur kunderna vill ha kontakt i olika sammanhang utifrån de erfarenheter de har haft av de kanalval de har gjort. Vi diskuterar resultaten i Tabell 4–6 tillsammans och börjar med helhetsintrycket.

*Helhetsintrycket av kundernas uppfattningar om de olika kontaktmöjligheterna (Tabell 4–6). Undersökningsresultaten för samtliga respondenter (”Totalt” i tabellerna) ger statistiskt säkerställda betyg över tre för tre kanaler som ”sätt” att skaffa information: Försäkringskassans webbplats, Mina sidor och Försäkringskassans Kundcenter<sup>10</sup>. Mina sidor och Kundcenter ger också statistiskt säkerställda betyg över tre för att ta reda på hur mycket pengar man kommer att få och när (där webbplats i sig inte är ett alternativ).*

Knappvalstelefonen (servicetelefonen) är en kontaktkanal som ändrat form efter undersökningen genomfördes. Tidigare kunde valen styras enbart med knapptryckningar, men nu är de också röststyrda. Tabell 4–6 visar att detta kanalval får genomgående låga betyg. Det återstår att se i framtida under-

---

<sup>10</sup> Försäkringskassans webbplats har tidigare haft en kontaktkanal kallad ”Fråga Hanna”. Med detta alternativ kunde den som var inne på webbplatsen och behövde allmän information eller vill ställa en fråga göra det ”interaktivt” genom att texta ett meddelande från webbplatsen. Undersöknings-underlaget omfattar även denna kanal. Betygen för denna kanal var under tre och har utelämnats från vår redovisning med hänsyn till att kanalvalet inte längre finns tillgängligt för allmänheten.



sökningar om förändringen som också ger röststyrda val upplevs som en förbättring.

*Försäkringskassans kundcenter:* Om man tittar på aggregeringar på livssituationsnivå framgår det att Kundcenter är den kanal som får bäst omdömen. Medelvärdena är signifikant högre än tre i Tabell 4–6 för alla livssituationer förutom för de som lever med en funktionsnedsättning.

*Försäkringskassans webbplats:* Kundcenters goda resultat kan delvis bero på att webbplatsen verkar vara ett svagt alternativ för att skaffa information för vissa grupper. Detta gäller exempelvis livssituationen Leva med funktionsnedsättning, med undantag för de som är i behov av vårdbidrag. Undersökningen tyder sålunda på att det kan finnas förbättringsmöjligheter för Försäkringskassans webbplats. Personer med längre sjukfall ger också relativt låga betyg till webbplatsen och höga betyg till Kundcenter.

*Mina sidor:* Mina sidor utvecklades ursprungligen som en kanal för föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning för vård av sjukt barn men omfattar bland annat dagarsättningsbeskeden för följande förmåner: aktivitetsstöd, bostadstillägg, föräldrapenning, graviditetspenning, närståendepenning, rehabiliteringsersättning, sjukpenning, smittbärrapenning och tillfällig föräldrapenning. Utvecklingen går mot ett ännu större inslag av Mina sidor och ett mål är att denna kanal utvecklas för att underlätta ansöknings- och beslutsförfaranden för fler grupper jämfört med idag.

Resultaten för Mina sidor visar att personer med någon av de fyra ersättningarna inom livssituationen Väntar eller har barn ger mycket höga betyg till denna kanal. Vad som kan diskuteras är om avsaknad av ett bedömningsmoment kan vara en orsak till detta. Nämligen till skillnad från exempelvis sjukpenning, där det ingår ett bedömningsmoment avseende arbetsförmågan, finns inte någon behovsprövning vid beviljandet av föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning. Istället räcker det med att det finns ett barn i rätt ålder, att man uppfyller bosättningskravet och, för en inkomstrelaterad ersättning samt att man har en sjukpenninggrundande inkomst (SGI) eller pensionsgrundande inkomst (PGI).

Som tidigare diskuterats, omfattar populationen till undersökningarna 2012 och 2013 försäkrings- och bidragsuppgifter om de individer som ingår i populationen under året innan undersökningen genomfördes. Mellan slutet av december och tidpunkten för undersökningen kan personer som inte hade en ersättning eller ett bidrag senaste i december året innan undersökningen ha ansökt om en sådan och fått sin ansökan beviljad mellan december och när undersökningen var på fältet. Till denna grupp personer tillhör framför allt nyblivna föräldrar vilket leder till att resultaten för livssituationerna Utan behov av ersättning och Väntar eller har barn i Tabell 4–6 är så pass samstämmiga.

Avslutningsvis går det att konstatera att det, sett i stort över alla tre tabellerna, är livssituationen Leva med funktionsnedsättning som har svårast att finna en kanal utöver myndighetens Kundcenter som uppfyller deras behov.

**Tabell 4** Medelvärden av svaren på frågan: "Om du behöver information om din rätt till en ersättning eller ett bidrag från Försäkringskassan och/eller vill ta reda på hur mycket pengar du har rätt till, hur ser du på följande sätt att skaffa den informationen?" fördelade enligt livssituation/ersättning och kontaktkanal. Svartalternativen är en skala från 1 till 5, där 1 betyder "ett mycket dåligt alternativ för mig" och 5 betyder "ett mycket bra alternativ för mig"

Livssituation/ Ersättning	Kontakt					
	Webb (fk.se)	Mina sidor	Knappval	KC	FK kontor	E-post/ brev
<b>Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga</b>	<b>3,04</b>	<b>2,98</b>	<b>2,49</b>	<b>3,34</b>	<b>2,93*</b>	<b>2,92*</b>
Rehabiliteringspenning	2,78	2,60	2,48	3,05	3,05	2,67
Sjukpenning	3,30	3,27	2,47	3,41	2,79*	2,99
Sjuk ≤ 90 dagar	3,52	3,57	2,43	3,38	2,60	3,05
Sjuk > 90 dagar	3,03	2,94	2,52	3,36	2,96*	2,99
Sjuk > 180 dagar	2,76	2,76	2,45	3,33	3,01*	2,86
Sjuk > 364 dagar	2,75	2,72	2,53	3,33	3,13*	2,87
<b>Leva med funktionsnedsättning</b>	<b>2,95</b>	<b>2,89</b>	<b>2,70</b>	<b>3,23</b>	<b>3,12*</b>	<b>2,95*</b>
Aktivitetsersättning	3,05	2,98	2,62	3,30	3,16	2,89
Assistansersättning	2,60	2,66	2,72	2,94	3,09	2,88
Bilstöd	2,75	2,82	2,72	3,02	3,02	3,04
Handikappersättning	2,56	2,60	2,60	2,99	3,18	2,75
Vårdbidrag	3,26	3,10	2,81	3,47	3,08	3,12
<b>Utan behov av ersättning</b>	<b>3,64</b>	<b>3,47</b>	<b>2,42</b>	<b>3,28</b>	<b>2,82</b>	<b>3,13</b>
<b>Väntar eller har barn</b>	<b>3,55</b>	<b>3,61*</b>	<b>2,67*</b>	<b>3,38</b>	<b>2,67*</b>	<b>3,08*</b>
Bostadsbidrag	3,32	3,31	2,64	3,43	3,20	3,11
Föräldrapenning	3,66	3,76	2,58	3,38	2,44*	3,00*
Föräldrapenning under graviditet	3,58	3,61	2,74	3,42	2,75	3,17*
Tillfällig föräldrapenning	3,66	3,74	2,67	3,36	2,37*	3,04*
Graviditetspenning	3,51	3,48	2,81	3,40	2,75	3,17*
Underhållsstöd	3,20	3,28	2,79	3,32	3,03	3,15
<b>Ny i Sverige eller arbetssökande</b>	<b>3,17</b>	<b>3,14</b>	<b>2,72</b>	<b>3,24</b>	<b>3,12</b>	<b>3,06</b>
Aktivitetsstöd	3,24	3,18	2,67	3,35	3,12	3,13
Etableringsersättning	3,21	3,22	2,76	3,20	3,13	3,10
Språk annat än Svenska	3,06	3,10	2,65	3,07	3,05	2,91
Utvecklingsersättning	3,06	2,97	2,84	3,23	3,19	3,01
<b>Varaktigt nedsatt arbetsförmåga</b>	<b>2,97</b>	<b>2,88</b>	<b>2,61</b>	<b>3,33</b>	<b>3,15*</b>	<b>2,99*</b>
Arbets hjälpmedel	2,72	2,70	2,85	3,17	3,14	2,88
Bostadstillägg	2,92	2,88	2,68	3,33	3,25	3,05
Sjukersättning	3,06	2,93	2,51	3,37	3,10*	3,00
<b>Totalt</b>	<b>3,32</b>	<b>3,29</b>	<b>2,60*</b>	<b>3,32</b>	<b>2,89*</b>	<b>3,03*</b>

Anmärkningar: \* innebär ett signifikant högre medelvärde i 2013 års enkät jämfört med 2012 års enkät på 5 % signifikansnivå. Gröna markeringar visar de medelvärden som är signifikant högre än 3 på 5 % signifikansnivå.

**Tabell 5** Medelvärden av svaren på frågan ”Om du vill ansöka om en ersättning eller ett bidrag från Försäkringskassan, på vilket sätt skulle du vilja göra det?”. Svartalternativen är en skala från 1 till 5, där 1 betyder ”ett mycket dåligt alternativ för mig” och 5 betyder ”ett mycket bra alternativ för mig”

Livssituation/ Ersättning	Kontakt							
	Webb (fk.se)	Mina sidor	Knappval	KC	FK kontor	Brev	SMS	App
<b>Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga</b>	<b>3,28</b>	<b>3,20</b>	<b>2,64*</b>	<b>3,41</b>	<b>2,99*</b>	<b>2,46*</b>	<b>2,31*</b>	<b>2,41*</b>
Rehabiliteringspenning	3,07	2,96	2,63	3,14	3,04	2,60	2,29	2,16
Sjukpenning	3,40	3,47	2,64	3,44	2,85*	2,30	2,25	2,53*
Sjuk ≤ 90 dagar	3,56	3,81	2,63	3,39	2,62*	2,15	2,20	2,65*
Sjuk > 90 dagar	3,28	3,16	2,59	3,39	2,96*	2,44	2,38*	2,43
Sjuk > 180 dagar	3,14	2,94	2,66	3,46	3,15	2,59	2,32	2,37
Sjuk > 364 dagar	3,25	2,92	2,74	3,52	3,23	2,75	2,36	2,31
<b>Leva med funktionsnedsättning</b>	<b>3,22</b>	<b>3,02</b>	<b>2,73</b>	<b>3,29</b>	<b>3,12</b>	<b>2,65</b>	<b>2,57*</b>	<b>2,57*</b>
Aktivitetsersättning	3,36	3,05	2,60	3,42	3,25	2,61	2,45	2,44
Assistansersättning	2,99	2,80	2,69	3,01	2,94	2,58	2,56	2,46
Bilstöd	3,04	3,01	2,83	3,15	3,09	2,68	2,73	2,69
Handikappersättning	3,03	2,80	2,61	3,17	3,03	2,65	2,42	2,35
Vårdbidrag	3,35	3,23	2,92	3,39	3,10	2,73	2,77*	2,89*
<b>Utan behov av ersättning</b>	<b>3,61</b>	<b>3,71</b>	<b>2,45</b>	<b>3,27</b>	<b>2,87</b>	<b>2,25*</b>	<b>2,39</b>	<b>2,68</b>
<b>Väntar eller har barn</b>	<b>3,41</b>	<b>3,84*</b>	<b>2,76*</b>	<b>3,22</b>	<b>2,57*</b>	<b>2,20*</b>	<b>2,54*</b>	<b>2,95*</b>
Bostadsbidrag	3,48	3,50	2,67*	3,43	3,18	2,60*	2,45	2,72*
Föräldrapenning	3,38	4,00	2,68	3,16	2,34*	2,01*	2,46	2,99*
Föräldrapenning under graviditet	3,46	3,88	2,86	3,31	2,65	2,29*	2,64*	3,01*
Tillfällig föräldrapenning	3,36	4,01	2,80	3,07	2,21	1,98*	2,56*	3,07*
Graviditetspenning	3,53	3,72	2,86	3,30	2,73	2,32	2,63*	2,88*
Underhållsstöd	3,35	3,28	2,75	3,35	3,06	2,60	2,70*	2,79*
<b>Ny i Sverige eller arbetssökande</b>	<b>3,33</b>	<b>3,23</b>	<b>2,67</b>	<b>3,22</b>	<b>3,21</b>	<b>2,65</b>	<b>2,48</b>	<b>2,70*</b>
Aktivitetsstöd	3,43	3,34	2,65	3,30	3,26	2,57	2,41	2,55
Etableringsersättning	3,42	3,33	2,75	3,22	3,22	2,66	2,48	2,87
Språk annat än Svenska	3,20	3,19	2,68	3,15	3,18	2,79	2,42	2,74
Utvecklingsersättning	3,13	2,91	2,61	3,14	3,13	2,64	2,68	2,72
<b>Varaktigt nedsatt arbetsförmåga</b>	<b>3,19</b>	<b>3,06</b>	<b>2,68</b>	<b>3,36</b>	<b>3,14</b>	<b>2,61</b>	<b>2,29*</b>	<b>2,38*</b>
Arbets hjälpmedel	3,02	2,73	2,80	3,22	3,12	2,70	2,66*	2,52
Bostadstillägg	3,34	3,02	2,65	3,28	3,26	2,79	2,21	2,45
Sjukersättning	3,16	3,18	2,66	3,44	3,08	2,49	2,22	2,30
<b>Totalt</b>	<b>3,37</b>	<b>3,49*</b>	<b>2,66*</b>	<b>3,29</b>	<b>2,87*</b>	<b>2,39*</b>	<b>2,44*</b>	<b>2,68*</b>

Anmärkningar: \* innebär ett signifikant högre medelvärde i 2013 års enkät jämfört med 2012 års enkät på 5 % signifikansnivå. Gröna markeringar visar de medelvärden som är signifikant högre än 3 på 5 % signifikansnivå.

**Tabell 6** Medelvärden av svar på frågan ”Om du vill veta hur mycket pengar du får och när de kommer att betalas ut, hur ser du på följande sätt att skaffa information om det?” Svartalternativen är en skala från 1 till 5, där 1 betyder ”ett mycket dåligt alternativ för mig” och 5 betyder ”ett mycket bra alternativ för mig”

Livssituation/ Ersättning	Kontakt							
	Mina sidor	Knappval	KC	FK kontor	Brev	E-post	SMS	App
<b>Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga</b>	<b>3,37</b>	<b>2,66*</b>	<b>3,41</b>	<b>2,83*</b>	<b>2,29*</b>	<b>2,86*</b>	<b>2,34*</b>	<b>2,39*</b>
Rehabiliteringspenning	3,06	2,70	3,22	3,00	2,38	2,68	2,25	2,15
Sjukpenning	3,63	2,64	3,45	2,66*	2,13*	2,91	2,31	2,51*
Sjuk ≤ 90 dagar	3,94	2,67	3,45	2,43	1,99	2,98	2,28	2,63*
Sjuk > 90 dagar	3,39	2,66	3,38	2,76	2,26	2,93*	2,38	2,42
Sjuk > 180 dagar	3,10	2,64	3,40	2,98	2,41	2,82	2,37	2,33*
Sjuk > 364 dagar	3,08	2,74	3,49	3,11	2,61	2,77	2,41	2,28*
<b>Leva med funktionsnedsättning</b>	<b>2,99</b>	<b>2,62</b>	<b>3,27</b>	<b>3,06</b>	<b>2,57</b>	<b>2,72</b>	<b>2,53*</b>	<b>2,60*</b>
Aktivitetsersättning	3,21	2,64	3,39	3,03	2,45	2,75	2,50	2,49*
Assistansersättning	2,65	2,62	3,05	3,12	2,74	2,60	2,42	2,52
Bilstöd	2,80	2,68	3,06	3,06	2,60	2,75	2,63	2,71
Handikappersättning	2,66	2,50	3,17	3,16	2,62	2,52	2,31	2,41
Vårdbidrag	3,14	2,65	3,38	3,01	2,60	2,82	2,70	2,82
<b>Utan behov av ersättning</b>	<b>3,89</b>	<b>2,58</b>	<b>3,34</b>	<b>2,76</b>	<b>2,07*</b>	<b>3,18</b>	<b>2,50</b>	<b>2,65</b>
<b>Väntar eller har barn</b>	<b>3,89</b>	<b>2,65*</b>	<b>3,19</b>	<b>2,42*</b>	<b>2,09*</b>	<b>2,93*</b>	<b>2,58*</b>	<b>2,86*</b>
Bostadsbidrag	3,52	2,61	3,46	2,95	2,42	2,93	2,49*	2,64
Föräldrapenning	4,08	2,60	3,09	2,16	1,86	2,91*	2,49*	2,88*
Föräldrapenning under graviditet	3,90	2,73	3,24	2,51	2,24*	2,97*	2,74*	2,95*
Tillfällig föräldrapenning	4,06	2,67	3,06	2,08	1,86*	2,92*	2,56*	2,97*
Graviditetspenning	3,80	2,71	3,21	2,62	2,34	3,01	2,75*	2,85
Underhållsstöd	3,30	2,69	3,44	3,05	2,48	2,91	2,66	2,76
<b>Ny i Sverige eller arbetssökande</b>	<b>3,19</b>	<b>2,63</b>	<b>3,33</b>	<b>3,14</b>	<b>2,50</b>	<b>2,87</b>	<b>2,51</b>	<b>2,64*</b>
Aktivitetsstöd	3,35	2,60	3,35	3,07	2,36	2,85	2,44	2,50
Etableringsersättning	3,19	2,68	3,43	3,21	2,49	2,99	2,56	2,84
Språk annat än Svenska	3,12	2,63	3,30	3,18	2,62	2,93	2,54	2,68
Utvecklingsersättning	2,92	2,61	3,18	3,17	2,70	2,68	2,54	2,63
<b>Varaktigt nedsatt arbetsförmåga</b>	<b>3,12</b>	<b>2,64</b>	<b>3,37</b>	<b>3,04</b>	<b>2,42</b>	<b>2,78*</b>	<b>2,37*</b>	<b>2,37*</b>
Arbetshjälpmedel	2,62	2,70	3,08	3,19	2,72	2,67	2,52	2,50
Bostadstillägg	2,98	2,61	3,36	3,14	2,53	2,65	2,33	2,35
Sjukersättning	3,33	2,64	3,45	2,94	2,29	2,87*	2,35	2,34
<b>Totalt</b>	<b>3,57</b>	<b>2,64*</b>	<b>3,30</b>	<b>2,75*</b>	<b>2,24*</b>	<b>2,92*</b>	<b>2,48*</b>	<b>2,64*</b>

Anmärkningar: \* innebär ett signifikant högre medelvärde i 2013 års enkät jämfört med 2012 års enkät på 5 % signifikansnivå. Gröna markeringar visar de medelvärden som är signifikant högre än 3 på 5 % signifikansnivå.

## Kontakter med Försäkringskassans kundmötesorganisationer

Försäkringskassans kunder har två möjligheter att spontant komma i direkt kontakt med myndighetens personal angående i princip vilket ärende som helst. Dessa är att ringa till Försäkringskassans Kundcenter eller besöka ett servicekontor. Därutöver kan personer vars försäkringssituation kräver en medicinsk bedömning, oftast i samband med en sjukdom som tillfälligt sätter ned arbetsförmågan eller en varaktig funktionsnedsättning, ha tillgång till en personlig handläggare på ett lokala försäkringscenter. I detta sammanhang kan den försäkrade också ha telefonkontakt eller förbokade möten med en personlig handläggare på ett lokalt försäkringscenter.

I detta avsnitt redovisas kundernas upplevelser av sina kontakter med Försäkringskassans kundcenter, servicekontor och LFC med hänsyn till olika syften som de kan ha med kontakterna. Vi börjar med kundernas upplevelser av sina kontakter med Försäkringskassans kundcenter.

### Kundcenter

Försäkringskassans kundcenter för privatpersoner ger information om rättigheter, bistår med hjälp med ansökningar och kan lämna information om beslutsgången eller beslut i ett ärende. Försäkringskassans Kundcenter har öppet många timmar alla vardagar och även under helgen.<sup>11</sup> Det är möjligt att beställa samtal på elva språk utöver svenska och vid långa väntetider erbjuds man att bli uppringd. Med andra ord är tillgängligheten oftast god i ett flertal avseenden.

I undersökningsenkäten ombads respondenterna att betygsätta nio frågor som avser att täcka olika behov. Frågan i enkäten var ”Sätt betyg på den hjälp du fick utifrån ditt syfte med samtalet”. Respondenten fick sedan välja bland följande alternativ och betygssätta den/dem som låg till grund för kontakten/kontakterna (svaren på dessa redovisas i Tabell 7 nedan):

- Min rätt till en ersättning eller ett bidrag
- Hur jag skulle göra för att ansöka om en ersättning eller ett bidrag
- Vilka uppgifter som behövdes för en ansökan
- Ungefär hur lång tid det kan ta att få ett beslut
- Försäkringskassan hade fattat beslut i mitt ärende
- Hur mycket pengar jag skulle få
- När mina pengar skulle komma
- Varför jag fick det beslut jag fick/Motiveringen till beslutet
- Jag kunde prata med handläggaren som beslutade i mitt ärende

---

<sup>11</sup> KC har telefontider under alla vardagar kl. 8.00 - 21.00 och på lördag kl. 8.00 -15.00 och söndag kl. 15.00 - 21.00.

**Tabell 7 Medelvärden av svaren på frågan ”Har du ringt till Försäkringskassans kundcenter? Om svaret är ja, sätt betyg på den hjälp du fick utifrån ditt syfte med samtalet.” Svartalternativen är en skala från 1 till 5, där 1 betyder ”jag var inte alls nöjd med hjälpen” och 5 betyder ”jag var helt nöjd med hjälpen”**

Livssituation/ Ersättning	Ärende								
	Rätt till ersättn. / bidrag	Hur man ansöker ersättn./ bidrag	Uppgift för ansökan	Tid för beslut	FK hade beslutat i mitt ärende	Storlek på utbetalningen	När mina pengar skulle komma	Motiveringen till mitt beslut	Prata med handläggare
<b>Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga</b>	<b>3,29</b>	<b>3,33*</b>	<b>3,30*</b>	<b>2,94</b>	<b>3,00</b>	<b>3,23*</b>	<b>3,32*</b>	<b>2,84</b>	<b>3,03</b>
Rehabiliteringspenning	3,13	3,24	3,19	2,93	2,98	3,22	3,29	2,90	3,00
Sjukpenning	3,42	3,43	3,41	3,11	3,10	3,27	3,35	2,83	3,12
Sjuk ≤ 90 dagar	3,39	3,48	3,37	3,20	3,07	3,15	3,27	2,61	3,22
Sjuk > 90 dagar	3,24	3,33	3,26	2,85	2,96	3,20	3,28	2,83	3,00
Sjuk > 180 dagar	3,16	3,16	3,14	2,77	2,80	3,14	3,24	2,74	2,87
Sjuk > 364 dagar	3,33	3,37	3,40	2,93	3,08	3,30	3,39	2,95	3,05
<b>Leva med funktionsnedsättning</b>	<b>3,52*</b>	<b>3,44*</b>	<b>3,50*</b>	<b>3,30*</b>	<b>3,39*</b>	<b>3,41*</b>	<b>3,54*</b>	<b>3,21*</b>	<b>3,21*</b>
Aktivitetsersättning	3,45	3,50	3,49	3,11	3,26	3,45	3,53	3,09	3,11
Assistansersättning	3,47	3,27	3,42	3,36	3,33	3,29	3,43	3,15	3,07
Bilstöd	3,48	3,28	3,43	3,43	3,55	3,37	3,53	3,28	3,29
Handkappersättning	3,38	3,27	3,35	3,26	3,23	3,22	3,38	3,04	3,02
Vårdbidrag	3,72	3,64	3,65	3,43	3,58	3,57	3,70	3,44	3,48
<b>Utan behov av ersättning</b>	<b>3,25</b>	<b>3,24</b>	<b>3,16</b>	<b>2,89</b>	<b>2,93</b>	<b>3,11</b>	<b>2,96</b>	<b>2,55</b>	<b>2,76</b>
<b>Väntar eller har barn</b>	<b>3,63*</b>	<b>3,60*</b>	<b>3,57*</b>	<b>3,31*</b>	<b>3,39*</b>	<b>3,51*</b>	<b>3,57*</b>	<b>3,26*</b>	<b>3,22*</b>
Bostadsbidrag	3,52	3,48	3,46	3,22	3,25	3,53	3,64	3,17	3,20
Föräldrapenning	3,63	3,66	3,63	3,27	3,40	3,53	3,52	3,24	3,15
Föräldrapenning under graviditet	3,66	3,60	3,58	3,43	3,46	3,51	3,55	3,31	3,29
Tillfällig föräldrapenning	3,72	3,72	3,65	3,38	3,47	3,50	3,62	3,31*	3,18
Graviditetspenning	3,57	3,53	3,56	3,31	3,39	3,48	3,51	3,24	3,31
Underhållsstöd	3,59	3,47	3,45	3,26	3,33	3,52	3,59	3,34	3,30
<b>Ny i Sverige eller arbetsökande</b>	<b>3,71*</b>	<b>3,59*</b>	<b>3,57*</b>	<b>3,48*</b>	<b>3,51*</b>	<b>3,56*</b>	<b>3,61</b>	<b>3,32</b>	<b>3,38</b>
Aktivitetsstöd	3,68*	3,57	3,50	3,39*	3,47	3,55	3,60	3,33	3,34
Etableringsersättning	3,74	3,61	3,63	3,67	3,56	3,67	3,64	3,29	3,46
Språk annat än Svenska	3,75	3,60	3,60	3,49	3,54	3,57	3,61	3,24	3,37
Utvecklingsersättning	3,69	3,57	3,58	3,42	3,51	3,48	3,58	3,43	3,38
<b>Varaktigt nedsatt arbetsförmåga</b>	<b>3,37</b>	<b>3,33</b>	<b>3,29</b>	<b>3,10</b>	<b>3,08</b>	<b>3,31*</b>	<b>3,46*</b>	<b>2,95</b>	<b>3,08</b>
Arbetshjälpmedel	3,64	3,49	3,53	3,39	3,37	3,48	3,60	3,30	3,22
Bostadstillägg	3,41	3,33	3,40	3,01	3,14	3,41	3,56	3,02	3,12
Sjukersättning	3,25	3,28	3,15	3,04	2,93	3,18	3,33	2,77	3,01
<b>Totalt</b>	<b>3,50*</b>	<b>3,47*</b>	<b>3,44*</b>	<b>3,19*</b>	<b>3,25*</b>	<b>3,40*</b>	<b>3,46*</b>	<b>3,08*</b>	<b>3,15*</b>

Anmärkning: \* innebär ett signifikant högre medelvärde i 2013 års enkät jämfört med 2012 års enkät på 5 % signifikansnivå. Gröna markeringar visar de medelvärden som är signifikant högre än 3 på 5 % signifikansnivå.

*Helhetsintrycket:* Sista raden i Tabell 7 sammanfattar hur alla respondenter tillsammans har bedömt sina kontakter med Försäkringskassans kundcenter i olika sammanhang. För nästan alla ärendetyper ges betyg som i genomsnitt

är signifikant högre än 3. Hälften av alla kontaktsyften får betyg som ligger inom intervallet 3,4–3,5 vilket kan betraktas som starka resultat.

Den svagaste punkten i Försäkringskassans Kundcenters kommunikation med kunderna, oavsett livssituation, är motivering av beslut. Här saknar myndighetens kundcenter i vissa fall – framför allt när det gäller ”bedömningsförmåner” som handläggs av Lokala försäkringscenter (livssituationer Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga och Varaktigt nedsatt arbetsförmåga) – tillräckligt bra underlag för att svara på ett tillfredställande sätt om var i en beslutsprocess man befinner sig, när beslutet kan komma och varför utfallet blev som det blev. Vad beträffar motivering av beslutet är det förmodligen ofta fråga om sådana beslut som inte stämmer överens med vad sökanden hade tänkt sig. Försäkringskassans kundcenters oförmåga att i tillräckligt många situationer lämna ett tillfredsställande svar sänker betygen, i synnerhet inom livssituationerna Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga och Varaktigt nedsatt arbetsförmåga.

*Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga:* Försäkringskassans Kundcenter får betyg signifikant större än tre för fem av nio kontaktsyften. Betygen är däremot låga för kontaktsyften som handlar om beslutsprocessen och motivering av beslut, vilket tillhör mönstret vi redan sett. De högsta betygen kommer från personer med ärenden som är kortare än 90 dagar, med ett markant undantag, ”motivering av beslut”. Här är det möjligen fråga om avsaknad av en fullgod beslutsmotivering för att en handläggare som inte hanterat ett aktuellt ärende ska kunna för den försäkrade förklara anledning en ersättning eller ett bidrag inte beviljades. Det är i allmänhet enbart den handläggare som fattar ett beslut som har det underlag och eventuellt övrig kunskap om beslutet som behövs för att förklara det.

*Leva med funktionsnedsättning:* Människor inom denna grupp ger statistiskt säkerställda betyg över tre och i flera fall inom intervallet 3,5–3,7. Försäkringskassans Kundcenter är utan tvekan en viktig kanal för personer inom denna grupp.

*Utan behov av ersättning:* Medelvärdena ligger strax över tre men inget värde är signifikant högre än tre. Detta resultat kan bero på att denna grupps erfarenheter härstammar huvudsakligen från kontakter som ägde rum längre bak i tid.

*Väntar eller har barn:* Här är samtliga betyg på aggregerad nivå signifikant större än tre. För sex av nio kontaktsyften är betygen höga och i intervallet 3,4–3,6. Förekomsten av signifikanta värden över tre för en stor del av ersättningarna och bidragen inom denna livssituation kan delvis förklaras av det nära samarbete som finns mellan Kundcenter och Försäkringskassans Nationella försäkringscenter.<sup>12</sup>

*Ny i Sverige eller arbetsökande:* Samtliga betyg för denna grupp som helhet är betydligt över tre och sex av nio är signifikant högre än tre med genomsnittssvarsvärden inom intervallet 3,5–3,7. Här finns också höga

---

<sup>12</sup> Exempel på detta är att handläggningen av vad som bedömts som svåra ärenden skett på Kundcenter med Nationella försäkringscenter som ”back-office”.

värden överlag för alla förmånskomponenter. Försäkringskassans Kundcenters resultat för denna grupp vittnar ytterligare om ett bra samarbete mellan Försäkringskassans Kundcenter och Nationella försäkringscenter.

*Varaktigt nedsatt arbetsförmåga:* Med undantag för svaren på ”motivering av beslut” är genomsnittsvärden för hela gruppen högre än tre – men signifikant enbart för två av nio frågor. Här är det motivering av beslut om bostadstillägg och framför allt sjukersättning som tyder på förbättringsmöjligheter.

### Servicekontor

På Försäkringskassans servicekontor finns handläggare som kan hjälpa till med ärenden som rör Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. Det finns 115 servicekontor utspridda över landet. Här kan man få allmän information, ansökningsblanketter, tillgång till självbetjäningstjänsterna, information om pågående ärenden, intyg, bevis, m.m. Tabell 8 visar resultaten för kontakter med servicekontoren.



**Tabell 8 Medelvärden av svaren på frågan "Har du besökt ett av Försäkringskassans kontor utan att ha en tid inbokad med en handläggare?" Svartalternativen är en skala från 1 till 5, där 1 betyder "jag var inte alls nöjd med hjälpen" och 5 betyder "jag var helt nöjd med hjälpen"**

Livssituation/ Ersättning	Ärende									
	Rätt till ersättn./bidrag	Hur man ansöker ersättn./bidrag	Ansöka om ersättn./bidrag	Uppgifter för ansökan	Tid för beslut	FK hade beslutat i mitt ärende	Storlek på utbetalningen	När mina pengar skulle komma	Motiveringen till mitt beslut	Prata med handläggare
<b>Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga</b>	<b>2,97</b>	<b>2,97</b>	<b>3,10</b>	<b>3,00</b>	<b>2,98</b>	<b>2,93</b>	<b>2,85</b>	<b>2,96</b>	<b>2,78</b>	<b>2,67</b>
Rehabiliteringspenning	2,74	2,80	2,99	2,87	2,92	2,80	2,81	2,87	2,68	2,51
Sjukpenning	3,14	3,09	3,18	3,09	2,97	3,01	2,85	2,94	2,79	2,78
Sjuk ≤ 90 dagar	3,50	3,45	3,33	3,40	2,95	3,44	2,78	2,68	3,02	3,30
Sjuk > 90 dagar	2,87	2,86	3,03	2,92	2,98	2,84	2,77	2,90	2,72	2,54
Sjuk > 180 dagar	2,96	2,91	3,12	2,99	2,97	2,89	2,80	2,94	2,80	2,63
Sjuk > 364 dagar	3,05	3,11	3,15	3,06	3,04	3,06	3,05	3,12	2,91	2,85
<b>Leva med funktionsnedsättning</b>	<b>2,95</b>	<b>3,02</b>	<b>3,02</b>	<b>3,06</b>	<b>2,95</b>	<b>3,00*</b>	<b>2,87</b>	<b>2,87</b>	<b>2,91</b>	<b>2,83</b>
Aktivitetsersättning	3,06	3,15	3,18	3,12	3,02	3,19	2,92	2,91	2,95	2,80
Assistansersättning	2,80	2,89	2,86	2,98	2,82	2,87	2,76	2,73	2,88	2,74
Bilstöd	2,84	2,87	2,79	2,93	2,80	2,86	2,75	2,76	2,70	2,81
Handikappersättning	2,84	2,90	2,87	3,05	2,86	2,95	2,80	2,75	2,94	2,83
Vårdbidrag	3,09	3,12	3,18	3,14	3,12	3,01	3,01	3,11	2,99	2,92
<b>Utan behov av ersättning</b>	<b>3,14</b>	<b>3,15</b>	<b>3,25</b>	<b>3,14</b>	<b>3,04</b>	<b>3,03</b>	<b>2,88</b>	<b>2,87</b>	<b>2,88</b>	<b>2,72</b>
<b>Väntar eller har barn</b>	<b>3,06</b>	<b>3,13</b>	<b>3,23</b>	<b>3,13</b>	<b>3,06</b>	<b>3,00</b>	<b>2,91</b>	<b>2,96</b>	<b>2,85</b>	<b>2,82</b>
Bostadsbidrag	3,13	3,27	3,31	3,23	3,09	3,15	2,93	2,97	2,98	3,00
Föräldrapenning	3,09	3,15	3,30	3,13	3,05	3,04	2,93	2,99	2,80	2,84
Föräldrapenning under graviditet	3,08	3,09	3,21	3,12	3,04	2,89	2,91	2,98	2,82	2,81
Tillfällig föräldrapenning	3,00	3,04	3,18	3,13	3,09	2,99	2,91	2,93	2,83	2,67
Graviditetspenning	3,08	3,16	3,17	3,10	3,09	2,97	2,91	2,89	2,86	2,82
Underhållsstöd	2,97	3,03	3,11	3,04	3,01	2,90	2,87	2,95	2,76	2,70
<b>Ny i Sverige eller arbetsökande</b>	<b>3,19</b>	<b>3,27</b>	<b>3,24</b>	<b>3,33</b>	<b>3,12</b>	<b>3,19</b>	<b>2,94</b>	<b>3,05</b>	<b>3,15</b>	<b>3,04</b>
Aktivitetsstöd	3,37	3,43	3,39	3,48	3,22	3,30	3,10	3,19	3,24	3,12
Etableringsersättning	3,24	3,27	3,24	3,36	3,15	3,19	2,90	3,05	3,12	3,12
Språk annat än Svenska	3,05	3,17	3,09	3,17	3,02	3,08	2,86	2,97	3,11	3,00
Utvecklingsersättning	3,01	3,10	3,17	3,25	3,05	3,13	2,85	2,93	3,13	2,88
<b>Varaktigt nedsatt arbetsförmåga</b>	<b>2,99</b>	<b>3,07</b>	<b>3,14</b>	<b>3,07</b>	<b>2,89</b>	<b>2,98</b>	<b>2,81</b>	<b>2,85</b>	<b>2,83</b>	<b>2,69</b>
Arbetshjälpmedel	2,80	2,87	2,95	2,89	2,82	2,87	2,71	2,81	2,79	2,61
Bostadstillägg	3,02	3,15	3,13	3,12	2,93	2,95	2,85	2,82	2,83	2,73
Sjukersättning	3,09	3,12	3,24	3,12	2,90	3,05	2,84	2,90	2,84	2,70
<b>Totalt</b>	<b>3,05</b>	<b>3,10</b>	<b>3,16</b>	<b>3,12*</b>	<b>3,01*</b>	<b>3,02*</b>	<b>2,88</b>	<b>2,94</b>	<b>2,90</b>	<b>2,80</b>

Anmärkningar: \* innebär ett signifikant högre medelvärde i 2013 års enkät jämfört med 2012 års enkät på 5 % signifikansnivå. Gröna markeringar visar de medelvärden som är signifikant högre än 3 på 5 % signifikansnivå.

Sett över alla ersättningar och bidrag får Försäkringskassans servicekontor betyg över tre i frågor som gäller att människor söker information om rättigheter, behöver hjälp med ansökningar, vill veta när Försäkringskassan

kommer att fatta ett beslut i ett ärende och om Försäkringskassan har fattat ett beslut. Dessutom är betygen signifikant högre än tre för servicekontorens hjälp med att fylla i blanketter. Personer inom livssituationen Ny i Sverige eller arbetssökande verkar få mest nytta av ett besök på servicekontor, följda av livssituationen Väntar eller har barn.

### Lokala försäkringscenter

Det finns 45 Lokala försäkringscenter utspridda över hela landet, och på dessa handläggs ersättningar inom 3 livssituationer – Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga, Leva med funktionsnedsättning och Varaktigt nedsatt arbetsförmåga. Personliga handläggare kallar till personliga möten som kan vara ett led i bedömningen av rätten till en ersättning och där Försäkringskassans rehabiliterings- och samordningsansvar inom sjukförsäkringen äger rum. Det senare innebär att handläggarna på myndighetens Lokala försäkringscenter har kontakt med olika partners i samband med specifika försäkringsfall – såsom läkare, arbetsgivare och Arbetsförmedlingen. Mötena med de försäkrade är alltid bokade i förväg och beroende på syftet med mötet kan, förutom individen själv, en eller flera av dessa partners bli deltar i mötet. Tabell 9 visar undersökningsresultaten för Försäkringskassans Lokala försäkringscenter.

Mötena med personliga handläggare på Försäkringskassans Lokala försäkringscenter får genomgående betyg under tre. Undantag är möten kring aktivitetsersättning som får ett genomsnittligt betyg på precis tre samt avstämningsmöten. På ett avstämningsmöte ordnar Försäkringskassans handläggare ett möte mellan den försäkrade samt individens läkare och/eller arbetsgivare samt eventuellt arbetsförmedlingen för att diskutera möjligheterna för återgång från sjukskrivning till arbete. Tabell 9 visar att det i flera fall har skett signifikanta förbättringar för möten som senaste ägde rum 2013 jämfört med de som senast ägde rum 2012, dock från en förhållandevis låg nivå. Vi kan notera att betygen för sjukskrivning och sjukpenning ligger i nivå med de allmänna omdömena i Tabell 3 ovan då medelvärdena för dessa grupper inte är signifikant högre än tre. Det är viktigt att komma ihåg i en jämförelse mellan tabeller att Tabell 3 omfattar kundernas uppfattningar om *samtliga* kontakter, oavsett kanal, till skillnad från Tabell 9 som visar bedömningar om kundmöten enbart på Försäkringskassans Lokala försäkringscenter.

Kontaktbetygen för bilstöd, assistans- och aktivitetsersättning är betydligt högre i Tabell 3 än i Tabell 9. Detta tyder på att kontakter utöver de som sker i direkta möten på Lokala försäkringscenter bidrar till att höja betygen för dessa kunder. Som vi redan sett ger dessa kunder relativt höga betyg för kontakter med myndighetens Kundcenter. Viktigt i sammanhanget är också att möten på Lokala Försäkringscenter ofta sammanhänger med bedömningar av rätten till en ersättning eller ett bidrag och att kontakter med Kundcenter handlar mer om handlägningsprocessen – att skaffa information, ansöka och ta reda på ett beslut. Det tycks finnas behov av bättre möten kring alla aspekter av beslut, som handlar om att resonera om, presentera och motivera/förklara beslut på ett, för den försäkrade, tydligare sätt. Ytterligare stöd för detta förbättringsbehov framgår av en rapport av Inspektionen för Socialförsäkring (Rapport 2013:1) om begripligheten av Försäkringskassans

skriftliga besked, som innebär en ändpunkt för beslutsprocessen i dessa sammanhang. Vi återkommer till detta under rubriken Negativa besked nedan.

**Tabell 9** Medelvärden av svaren på frågan "Har du varit på ett inbokad möte med din personliga handläggare?" Svartalternativen är en skala från 1 till 5, där 1 betyder "jag var inte alls nöjd med hjälpen" och 5 betyder "jag var helt nöjd med hjälpen"

Ärende	Medelvärde
Min sjukskrivning	2,89
Aktivitetsersättning	3,00*
Sjukersättning	2,97
Assistansersättning	2,70*
Bilstöd/ handikapp-ersättning	2,48*
Sjukpenning	2,86*
Något annat	2,92*
Mötet var med Arbetsförmedlingen	2,97
Mötet var med min arbetsgivare/läkare	3,06

Anmärkningar: \* innebär ett signifikant högre medelvärde i 2013 års enkät jämfört med 2012 års enkät på 5 % signifikansnivå.

Resultaten i Tabell 9 visar överlag på att de försäkrade i genomsnitt varken är nöjda eller missnöjda med det inbokade mötet på ett Lokalt försäkringscenter. Däremot ska poängteras att andra undersökningar till viss del motsäger dessa resultat. Lokala försäkringscenter har sedan 2009, med hjälp av TNS SIFO, skickat ut enkäter till ett urval av de försäkrade som besvaras direkt efter deras möte med en handläggare på kontoret. Dessa resultat visar på en klart mer positiv uppfattning än resultaten som redovisas i Tabell 9.<sup>13</sup>

Orsakerna till denna skillnad kan vara flera, såsom undersökningsdesign och olika fältperioder för undersökningarna. Dels har tid – kanske många månader – gått mellan det att den försäkrade var på ett personligt möte på Lokala Försäkringscenter tills det att en enkät besvarades. Dels handlägger Lokala försäkringscenter komplexa ärenden, som vi redan diskuterat. Dessutom kan den försäkrades bedömning av kontakten vara ett uttryck för en mängd faktorer varav bemötande är enbart en. Det kan handla om allt ifrån den lagstiftning som reglerar rätten till ersättning till Försäkringskassans administrativa processer, kompetens, bemötande och skriftliga besked om och senare kommunikation kring ett beslut.

Avslutningsvis kan nämnas att Försäkringskassan har ökat sin fokus på hela processen för den som har varit frånvarande länge från sitt arbete. Bland annat har en starkare koppling till Arbetsförmedlingen upprättats för att både ge snabbare och bättre stöd till individer som behöver finna alternativa

<sup>13</sup> Under 2013 hade denna undersökning ca 10 000 svarande. Bland frågor som ställdes var: "Hur nöjd är du som helhet med det senaste mötet med handläggaren?" där den svarande ska ta ställning till påståendet utefter en tiogradig skala. Omvandlat till en femgradig skala var medelvärdet i denna undersökning 4,15.

vägar tillbaka till arbetsmarknaden efter en lång sjukskrivning, och framför allt då återgång till samma arbetsgivare inte är möjlig. Framtiden får visa om denna satsning också ger resultat i mätningar av det slag som gjorts här.

## Kontakter i samband med negativa besked

I kontaktenkäten får respondenterna svara på om de under de senaste två åren har fått ett beslut om avslag, indragen ersättning eller på något annat sätt inte fått det utfall de förväntade sig från Försäkringskassan. Därefter tillfrågas de om de var nöjda med förklaringen till det negativa beslutet.

Resultaten av denna fråga presenteras i Tabell 10 uppdelat på livssituationer och ingående ersättningar och bidrag. Betygen är generellt låga över alla livssituationer, ersättningar och bidrag samt för alla olika typer av negativa besked. Inga signifikanta skillnader finns mellan 2012 och 2013 års enkäter, och inga medelvärden är signifikant högre än tre på 5 % signifikansnivå.

Beskedet att man har nått rehabiliteringskedjans 90-dagars regel, dvs. gruppen ”sjuk < 90 dagar”, tas emellertid emot bra enligt uppgifterna i tabellen. Denna grupp är den enda som är nöjd med hur Försäkringskassan ger ett specifikt – och i det här fallet ett negativt – besked. I övrigt går det att konstatera att de två livssituationer som i många andra sammanhang i undersökningen ger låga betyg till kontakterna med Försäkringskassan (Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga för personer med sjukpenning längre än 180 dagar samt rehabiliteringspenning och Varaktigt nedsatt arbetsförmåga) även ger låga betyg vad beträffar negativa besked.

Undersökningsresultaten som redovisas här bekräftar slutsatsen i en rapport som nyligen publicerades av Inspektionen för Socialförsäkringen (Rapport 2013:1):

”Rapportens huvudslutsats är att den skriftliga information som de försäkrade får i samband med att de får avslag på sin begäran om sjukpenning eller sin sjukpenning indragen inte i tillräcklig omfattning ger dem möjlighet att ta tillvara sin rätt. Det finns också brister i Försäkringskassans omprövning av beslut.

Att den försäkrade förstår varför sjukpenning nekas har avgörande betydelse för om han eller hon godtar beslutet. I granskningen konstateras att förutsättningarna för rätten till sjukpenning beskrivs korrekt och individualiserat i ett av tio beslut och i fyra av tio omprövningsbeslut. Omständigheter i det aktuella fallet som talar mot rätt till sjukpenning finns beskrivna i tre fjärdedelar av besluten men endast i en fjärdedel av omprövningsbesluten.”

Vilken typ av kontakt som tas med Försäkringskassan har även betydelse för förtroendet för myndigheten. Detta kan ses i Tabell 11 som visar medelvärdet för de 6 förtroendeparametrarna uppdelat för om den svarande har angett i enkäten om denna hade fått ett negativt besked eller inte. Ett negativt besked innebär också ett lågt förtroende för Försäkringskassan. Försäkringskassans processer är det område som får sämst omdömen av de som har fått ett negativt besked, vilket visar att det finns ett behov av att stärka administrationen av dessa typer av besked. De som inte hade varit

med om ett negativt besked har överlag ett bättre förtroende för försäkringskassan, vilket avspeglar sig i att flera av förtroendeparametrarna får betyg som är signifikant högre än tre.

**Tabell 10 Medelvärden av svaren på frågan "I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden? – Jag var nöjd med den förklaring jag fick till beslutet". Svartalternativen är en skala 1 till 5, där 1 betyder "instämmer inte alls" och 5 betyder "instämmer helt". Svaren är fördelade efter olika negativa beslut**

Livssituation/ Ersättning	Negativt besked				
	Avslag på min ansökan	Indragen ersättning	Mindre ersättning än förväntat	Inga dagar kvar på ersättning	Läkaren föreslog lägre omfattning för Sjukpenning
<b>Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga</b>	1,76	1,66	2,04	1,99	1,76
Rehabiliteringspenning	1,78	1,59	2,00	1,54	
Sjukpenning	1,82	1,80	2,10	2,19	1,76
Sjuk ≤ 90 dagar	1,96	2,48	2,20	3,43	1,73
Sjuk > 90 dagar	1,68	1,63	2,05	1,96	1,83
Sjuk > 180 dagar	1,70	1,61	1,88	1,87	1,60
Sjuk > 364 dagar	1,77	1,60	2,14	2,15	1,63
<b>Leva med funktionsnedsättning</b>	2,27	1,88	2,22	1,90	
Aktivitetsersättning	2,08	1,86	2,30	1,87	
Assistansersättning	2,30	1,83	1,97	1,54	
Bilstöd	2,46	1,92	2,05	1,57	
Handikappersättning	2,20	1,73	2,03	1,57	
Vårdbidrag	2,49	2,08	2,41	2,54	
<b>Väntar eller har barn</b>	2,35	2,09	2,35	2,62	
Bostadsbidrag	2,52	2,46	2,59	2,48	
Föräldrapenning	2,35	1,98	2,16	2,96	
Föräldrapenning under graviditet	2,38	1,98	2,28	2,75	
Tillfällig föräldrapenning	2,31	1,92	2,52	2,72	
Graviditetspenning	2,14	1,96	2,21	2,67	
Underhållsstöd	2,35	2,07	2,21	1,95	
<b>Ny i Sverige eller arbetssökande</b>	2,55	2,45	2,70	2,27	
Aktivitetsstöd	2,32	2,18	2,65	2,58	
Etableringsersättning	2,78	2,77	2,70	1,82	
Utvecklingsersättning	2,45	2,30	2,87	2,63	
<b>Varaktigt nedsatt arbetsförmåga</b>	2,01	1,86	2,17	1,87	
Arbetshjälpmedel	2,36	1,89	2,13	1,54	
Bostadstillägg	2,14	1,95	1,93	1,68	
Sjukersättning	1,85	1,80	2,33	2,15	
<b>Totalt</b>	2,09	1,95	2,28	2,21	

Anmärkning: Då svartalternativet "Sjukpenning med lägre omfattning än läkaren föreslog" endast kan väljas av de personer som har ansökt om sjukpenning, är denna kolumn tom för övriga ersättning och bidrag. Markeringar för signifikanta resultat är desamma som i tidigare tabeller.

**Tabell 11**      **Medelvärden för de 6 förtroendeparametrarna uppdelat på om den svarande angav att denne hade fått ett negativt besked eller inte**

<b>Förtroendeparametrar</b>	<b>Negativt besked</b>	<b>Inget negativt besked</b>
Förtroende	2,09	3,01
Bemötande	2,36	3,23
Kompetens	2,46	3,23
Legitimitet	3,19	3,71
Process	1,98	2,79
Utfallsrättvisa	2,15*	2,77

Anmärkning1: \* innebär ett signifikant högre medelvärde i 2013 års enkät jämfört med 2012 års enkät på 5 % signifikansnivå. Gröna markeringar visar de medelvärden som är signifikant högre än 3 på 5 % signifikansnivå.

Anmärkning 2: Förtroendeparametrarna består av flera frågor i Kontaktenkäten som vägs samman. Undantagen är Förtroende och Utfallsrättvisa som endast består av en enskild fråga.

## Slutsatser

I två stora undersökningar som ägde rum 2013 och 2012 har respondenterna ombetts att ange tidpunkten för den senaste kontakten med Försäkringskassan och i vilka sammanhang denna kontakt togs. Sedan har de blivit ombudda att sätta betyg på kontakterna. Studien redovisar resultat på riksnivå, för Försäkringskassans livssituationer samt för 18 stycken enskilda ersättningar och bidrag.

De betyg Försäkringskassan får för kontakter som nyligen ägt rum (2013) är signifikant högre än tre i flertal fall. Det övergripande betyget för alla som nyligen har haft kontakt är 3,40 utav ett möjligt högsta betyg på fem, vilket är högre än resultatet för de vars senaste kontakt ägde rum en tid tillbaka. Den övergripande tendensen av förbättrade kontaktupplevelser gäller för såväl livssituationer, ersättningar och bidrag som för olika kontaktvägar. Samtidigt finns ingen statistiskt signifikant försämring i respondenternas uppfattningar om de kontakter de har haft med Försäkringskassan under perioden.

De tre kontaktvägar som överlag får bäst omdöme är Försäkringskassans webbplats, Mina sidor samt Kundcenter. Dessa tre kontaktvägar skiljer sig från övriga kontaktvägar genom att personer överlag är nöjda eller mycket nöjda med dessa, med betyg signifikant högre än tre, och i vissa fall betydligt högre än tre, på en 5-gradig svarsskala.

Respondenterna har blivit ombudda att ge sina omdömen om sina kontakter med kundmötesorganisationen, bland annat om möjligheten att skaffa information, få hjälp med en ansökan eller informera sig eller diskutera ett beslut. För så gott som alla av dessa kontaktsyften ges betyg som är signifikant högre än tre. Den svagaste delen i Kundcenters kommunikation med de försäkrade är med avseende på var ett ärende befinner sig i beslutsprocessen och motiveringen av negativa besked. Denna slutsats gäller för alla livssituationer, ersättningar och bidrag.

Resultaten tyder på att det behövs tydligare skriftliga beslut i bemärkelsen att motiveringen kommuniceras i det ursprungliga brevet på ett tydligt sätt. Detta är en slutsats som framgår av en mer omfattande undersökning som nyligen publicerats av Inspektionen för socialförsäkringen (ISF). Ett tillräckligt bra skriftligt besked till den försäkrade är också en bra utgångspunkt för Kundcenter för att förklara beskedet. I mer komplicerade beslut är det dessutom viktigt för Kundcenters personal att ha tillgång till ytterligare viktig information som ligger till grund för beslutet, som inte i sig behöver finnas i beskedet till den försäkrade.

I övrigt tyder resultaten på ett fungerande samarbete mellan Kundcenter och myndighetens Nationella Försäkringscenter. Men för att kedjan ska vara fullständig måste Försäkringskassan bli bättre på att motivera beslut. Den

sistnämnda slutsatsen gäller överlag, dvs. den gäller även för beslut som fattas på Lokala Försäkringscenter.

Sett över alla ersättningar och bidrag får Servicekontor betyg över tre när människor söker information om rättigheter, behöver hjälp med ansökningar, vill veta när Försäkringskassan kommer att fatta ett beslut i ett ärende och om Försäkringskassan har fattat ett beslut. Hjälp vid ansökningar om en ersättning, vilket i stor utsträckning handlar om att få de rätta uppgifterna i ansökningsblanketter, får ett signifikant betyg över tre. Personer inom livssituationen Ny i Sverige eller arbetssökande verkar få mest nytta från sina besök på servicekontor.

Betygen för kontakter med Lokala Försäkringscenter är förhållandevis låga. Undersökningen visar signifikanta förbättringar för Lokala Försäkringscenter för 2013 jämfört med 2012 men samtidigt är betygen fortfarande på en jämförelsevis låg nivå. De låga betygen för Lokala Försäkringscenter återspeglas emellertid inte av de undersökningsresultat som framkommer vid förfrågning direkt efter ett möte. Dessa visar en hög uppfattning om bemötande och personalens kompetens.

En förklaring till skillnaderna i resultaten i riksundersökningarna och de som uppmäts direkt efter ett möte på Lokala Försäkringscenter är att riksresultaten kan i större utsträckning återspegla individens situation i stort. Det beror på att individens uppfattning kan botten i en mängd faktorer – allt ifrån den lagstiftning som reglerar rätten till ersättning till Försäkringskassans administrativa processer, uppfattad kompetens och bemötande, och kommunikation av beslut samt den besvärliga situationen som många individer som möter personalen på Lokala Försäkringscenter kan befinna sig i med hänsyn till hälsa och arbete.

Kontakter med Försäkringskassan som är relaterade till negativa besked har också studerats. Betygen för dessa typer av kontakter är låga för så gott som alla ersättningar. Här är slutsatsen att beskeden måste bli tydligare och lättare att förstå för såväl individen som för handläggare på Kundcenter och Servicekontor, dvs. de som normalt får förfrågningar om och måste förklara beslut för de försäkrade.

Avslutningsvis visar statistisk korrelationsanalys mellan människors kontaktupplevelser och förtroende för myndigheten ett relativt starkt, positivt samband – ju bättre människor upplever att kontakten var, desto högre är förtroendet. Liknande samband finns för alla ersättningar och livssituationer men det är starkast för ersättningar relaterade till sjukförsäkringen. Detta tyder på att förbättrade kontakter i samband med administrationen av sjukförsäkringen skulle kunna förbättra människors förtroende för Försäkringskassan.



# Litteraturförteckning

Dunn, O. J. (1961). Multiple Comparisons Among Means. *Journal of the American Statistical Association*, 52-64.

Ekstedt, J., & Palmer, E. (2012). *Förtroende för Försäkringskassan*. Socialförsäkringsrapport 2012:11. Försäkringskassan.

Kalton, G., & Flores-Cervantes, I. (2003). Weighting Methods. *Journal of Official Statistics*, 81-97.

Lundström, S., & Särndal, C. (2002). *Estimation in the presence of Nonresponse and Frame Imperfections*. Statistics Sweden.

Mendenhall, W., Scheaffer, R., & Wackerly, D. (2008). *Mathematical Statistics with Applications*. Brooks/Cole.

Rapport 2013:1, *När sjukpenning nekas*. Inspektionen för Socialförsäkringen.

## Appendix 1 – Definition av variabler i tabell 1

*Antal individer:* Antalet individer inom respektive grupp som under 2012 omfattades av socialförsäkringen, var mellan 16-64 år samt var bosatta i Sverige under hela året.

*Medelålder:* Genomsnittsåldern för personer inom respektive grupp.

*Andel kvinnor:* Andelen kvinnor inom respektive grupp. Andelen män kan fås genom att beräkna  $100\% - \text{andelen kvinnor}$ .

*Andel med barn 0-15 år:* Andelen individer inom respektive grupp som hade ett barn i åldrarna 0-15 år. Detta ålderintervall har valts då äldre barn eller föräldrar till dessa har normalt inte rätt till bidrag eller ersättningar som är riktade till barn.

*Medianinkomst:* Inkomsten är den beskattningsbara inkomsten (pensionsgrundande inkomst, PGI). Med inkomst menas inkomst av tjänst (lön eller motsvarande inkomst från egen verksamhet). Den innehåller inte obeskattade förmåner som barnbidrag, studiemedel eller socialbidrag. Aktivitetserättning och sjukersättning på grundnivå förekommer inte heller i denna beräkning. Här presenteras medianinkomsten vilket innebär att hälften av individerna i respektive grupp hade lika eller mindre PGI och hälften hade lika eller större PGI.

*Andel arbetssökande:* Andelen individer som hade sökt arbete. Uppgifter om arbetssökande baseras på uppgifter från Arbetsförmedlingen och gäller 2012.

## Appendix 2 – Vägning av enkätsvar

Vissa grupper av respondenter är generellt sett mer alternativt mindre benägna till att svara på en undersökning vilket kan leda till systematiska fel om man inte justerar för detta. Framför allt är det vanligt förekommande att kön och åldersfördelningen i enkätsvaren inte motsvarar fördelningarna i själva populationen. Att tillämpa enkätvikter är den vanligaste metod som används för att eliminera denna effekt samt de felaktigheter som en skevhet i bortfallet kan ge upphov till.

För att kunna dra representativa slutsatser från vårt urval till populationen (alla personer bosatta i Sverige under kalenderåren 2011 respektive 2012 i åldrarna 16-64 år) är alla enkätsvar vägda baserat på den köns- och åldersfördelning som finns i populationen. Dessutom är viktningen konstruerad för att ta hänsyn till det interna bortfallet per fråga, detta för att urvalsskattningar av populationens medelvärden och frekvenser i största möjliga mån ska representera de som svarade på enkäten (Lundström & Särndal, 2002).

## Appendix 3 – Hur vi tar hänsyn till det statistiska fenomenet masssignifikans

Vid simultana parvisa signifikanstester av medelvärden finns en risk att felaktigt förkasta en eller flera sanna nollhypoteser. Detta fenomen kallas ofta *masssignifikans*. Ett sätt att korrigera signifikansnivån, så att den inte är större än de 5 % som är vald som kritisk gräns i rapporten, är att använda Bonferronis korrektion. Korrektionen innebär att värdet på den simultana signifikansnivån skrivs ned enligt  $\alpha_j = \alpha/m$ , där  $\alpha_j$  är signifikansnivån för det  $j$ :te testet ( $j=1, 2, \dots, m$ ),  $\alpha$  är den valda simultana signifikansnivån (i detta fall 5 %) och  $m$  är antalet test. På detta sätt kan vi vara säkra att den faktiska signifikansnivån vid den simultana signifikanstestningen av skillnader i medelvärden (för alla kombinationer av delfrågor, livssituationer och ersättningar) mellan 2012 och 2013 är 5 % för varje unikt test (Dunn, 1961 och Mendenhall, Scheaffer, & Wackerly, 2008).

## Appendix 4 – Korrelationer mellan kontaktupplevelse och förtroende

Nedanstående tabell redovisar korrelationer mellan betyg på kontaktupplevelser för olika ersättningar och de 6 parametrarna för förtroende som ingår i Försäkringskassans modell för förtroende (som beskrivs i avsnitten ”Kontakt och Förtroende”). Då alla korrelationer i tabellen är signifikant positiva, markeras inte detta explicit.

Ersättning/Bidrag	Förtroendeparametrar					
	Förtroende	Bemötande	Kompetens	Legitimitet	Process	Utfallsrättvisa
<b>Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga</b>						
Rehabiliteringspenning	0,53	0,50	0,49	0,40	0,47	0,39
Sjukpenning	0,53	0,49	0,48	0,38	0,49	0,36
Sjuk > 90 dagar	0,56	0,54	0,53	0,43	0,51	0,39
Sjuk > 180 dagar	0,54	0,54	0,52	0,42	0,51	0,37
Sjuk > 364 dagar	0,52	0,51	0,49	0,38	0,50	0,37
<b>Lever med funktionsnedsättning</b>						
Aktivitetsersättning	0,51	0,48	0,46	0,38	0,46	0,35
Assistansersättning	0,45	0,40	0,40	0,29	0,40	0,35
Bilstöd	0,27	0,25	0,28	0,23	0,25	0,24
Handikappersättning	0,43	0,41	0,41	0,32	0,39	0,35
Vårdbidrag	0,45	0,44	0,43	0,34	0,45	0,35
<b>Väntar eller har barn</b>						
Bostadsbidrag	0,48	0,44	0,45	0,36	0,49	0,40
Föräldrapenning	0,43	0,39	0,39	0,31	0,45	0,30
Föräldrapenning under graviditet	0,43	0,37	0,36	0,29	0,42	0,30
Föräldrapenning VAB	0,41	0,37	0,38	0,34	0,40	0,25
Graviditetspenning	0,42	0,37	0,34	0,28	0,42	0,32
Underhållsstöd	0,40	0,37	0,36	0,34	0,39	0,31
<b>Arbetssökande eller ny i Sverige</b>						
Aktivitetsstöd	0,49	0,45	0,45	0,40	0,45	0,38
Etableringsersättning	0,50	0,44	0,42	0,39	0,46	0,39
Språk annat än Svenska	0,39	0,35	0,33	0,29	0,43	0,34
Utvecklingsersättning	0,46	0,44	0,44	0,41	0,42	0,37
<b>Permanent nedsatt arbetsförmåga</b>						
Arbets hjälpmedel	0,39	0,37	0,38	0,32	0,38	0,39
Bostadstillägg	0,49	0,46	0,47	0,38	0,50	0,42
Sjukersättning	0,58	0,53	0,52	0,41	0,53	0,43

**I serien Socialförsäkringsrapport har följande skrifter publicerats under år 2014:**

- 2014:1 Låg kunskap om jämställdhetsbonus. En enkätstudie 2013
- 2014:2 Mediebilden av Försäkringskassan 2003–2012
- 2014:3 På väg in: Ungdomars liv och försörjning. Rapport från forskarseminarium i Umeå 15–16 januari 2014
- 2014:4 Sjukfrånvaro i psykiska diagnoser. En studie av Sveriges befolkning 16–64 år
- 2014:5 Förtroendet under kontroll? Analys av en enkätstudie om kontroller och förtroende
- 2014:6 Analyser av sjukförsäkringens utveckling 2013
- 2014:7 Det förstärkta rehabiliteringssamarbetets effekter. Utvärdering av Arbetsförmedlingens och Försäkringskassans förstärkta rehabiliteringssamarbete
- 2014:8 Upplevd kvalitet av personlig assistans. En litteraturöversikt över upplevd kvalitet i personlig assistans enligt studier över utfall under LSS reformens 20 år
- 2014:9 Det komplexa förtroendet. En forsknings- och analysöversikt om förtroendet för Försäkringskassan och socialförsäkringen under 2000-talet
- 2014:10 Hur upplevs kontakten med Försäkringskassan?