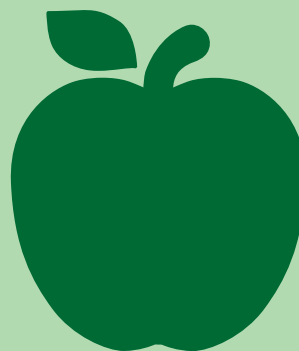


Människors tillit till våra ekonomiska trygghetssystem



Utgivare: Försäkringskassan
Analys och prognos

Upplysningar: Nicole Xie
072-583 95 77
nicole.xie@forsakringskassan.se

Webbplats: www.forsakringskassan.se

Förord

Försäkringskassan har under åren 2011–2014 haft regeringens uppdrag att öka förtroendet för myndigheten, men också tilliten till de ekonomiska trygghetssystemen i Sverige. Försäkringskassans imageundersökningar har därför analyserats i ljuset av detta uppdrag vid tre tillfällen, varav denna studie utgör det tredje. Den imageundersökning som utgör grunden för denna studie har även fått några nya frågor i syfte att identifiera eventuella kopplingar mellan människors förtroende för myndigheten Försäkringskassan och deras tillit till landets ekonomiska trygghetssystem. Det har tidigare publicerats två rapporter i ämnet:

- *Förtroende för Försäkringskassan*, Socialförsäkringsrapport 2012:11.
- *Hur upplevs kontakten med Försäkringskassan?* Socialförsäkringsrapport 2014:10.

Den första rapporten utgör en mångfacetterad analys av människors förtroende för Försäkringskassan. Den andra undersöker vilka kanaler människor väljer för att ta kontakt med Försäkringskassan, vilka syften de har när de tar kontakt och hur de upplever sina kontakter.

Frågan för den här rapporten, som är den tredje som utgår från imageundersökningarna, är om Försäkringskassan i sitt arbete också påverkar tilliten till de ekonomiska trygghetssystemen, där ansvaret ju ligger på lagstiftaren och inte på myndigheten. Svaret som framkommer ur studiens analys är ja, en god administration av socialförsäkringen – i synnerhet genom transparent och begriplig kommunikation – höjer människors tillit till landets ekonomiska trygghetssystem. Med insikterna i den här rapporten är Försäkringskassan bättre rustad att värna om tilliten till de ekonomiska trygghetssystemen.

Studien har utförts av Edward Palmer, Nicole Xie och David Dager.

Stockholm den 23 november 2015

Laura Hartman
Chef för Avdelningen för analys och prognos
Försäkringskassan

Innehåll

Sammanfattning	6
Summary	8
Bakgrund och syfte	10
Så här är rapporten disponerad	10
Vad vet vi om tillit till landets ekonomiska trygghetssystem?	11
Vad vet vi om förtroendet för Försäkringskassan?	13
Hur fördelas ansvaret mellan lagstiftare och myndigheter i Sverige?	15
En teoretisk översikt.....	15
Tidigare forskning om sambandet mellan tillit till lagstiftningen och förtroende för utövaren	16
Dataunderlaget	18
Analysen – metod, modell och strategi	19
Kort om metoden.....	19
Så mäts tillit till trygghetssystemen och förtroende för Försäkringskassan	19
Översikt över analysmodellen	20
Allmänt om studiens analysstrategi	21
Översikt över svaren i Imageenkäten	22
Resultatet av analysen	25
Ett stort antal möjliga förklaringsfaktorer reducerades till få i den statistiska analysen.....	25
Hur resultattabellerna ska läsas.....	26
Tilliten till våra ekonomiska trygghetssystem.....	30
Förtroende för Försäkringskassan	34
Sambanden mellan tillit till de ekonomiska trygghetssystemen och förtroende för Försäkringskassan?	37
Slutsatser och avslutande diskussion	39
Slutsatser från medelvärden på Imageenkätsvaren	39
Slutsatser av resultaten från analysen.....	40
Avslutande diskussion.....	41

Referenser	43
Appendix 1. Statistisk metod	45
Appendix 2. Medelvärde-tabeller	48
Appendix 3. Variabelförteckning	51
Appendix 4. Imageenkäten.....	52

Figur- och tabellförteckning

Figur 1	Analysmodellen	21
Tabell 1	Medelvärden för människors tillit till de ekonomiska trygghetssystemen och förtroende för Försäkringskassan beräknat för Försäkringskassans livssituationer	23
Tabell 2	Regressionstabell (OLS) för människors tillit till trygghetssystemen 1–3	27
Tabell 3	Regressionstabell (OLS) för människors tillit till trygghetssystemen 4–6	29
Tabell 4	Regressionstabell (OLS) för förtroende för Försäkringskassan	30
Tabell 5	Förtroendeparametrar som förklaring till förtroende för Försäkringskassan	36

Sammanfattning

Den här studien syftar till att förklara vad som skapar tillit till Sveriges ekonomiska trygghetssystem och hur det samverkar med förtroendet för Försäkringskassan. Människors tillit till trygghetssystemen och förtroende för Försäkringskassan har sjunkit från början av 2000-talet till och med 2010. Från 2012 har förtroendet för Försäkringskassan förbättrats, men det ligger fortfarande på en låg nivå jämfört med i början av 2000-talet. Studien fokuserar därför på tre centrala frågor:

- (i) Vad skapar tillit till Sveriges ekonomiska trygghetssystem?
- (ii) Vad skapar förtroende för Försäkringskassan?
- (iii) Vilka samband finns mellan tilliten till trygghetssystemen och förtroendet för Försäkringskassan?

För att besvara dessa frågor användes Försäkringskassans Imageenkät 2013, en rikstäckande enkät som besvarades av cirka 10 000 personer. De fick svara på frågor om sina förväntningar på olika ekonomiska trygghetssystemers tillräcklighet om de behövde ekonomiskt stöd samt hur stort förtroende de hade för Försäkringskassan. Frågorna om de ekonomiska trygghetssystemen gällde föräldraskap, sjukdom, funktionsnedsättning, arbetslöshet, att ta hand om sjuka föräldrar och om man blir ensam försörjare av sitt barn. Svaren visar att människor har hög tillit till de ekonomiska systemen i samband med föräldraskap – där socialförsäkringen kännetecknas av transparenta regelsystem utan behovsbedömningar och med en hög grad av automatiserat tekniskt stöd. För de andra systemen är tilliten emellertid låg. Svaren visar också att personer som själva har försäkringsersättningar eller bidrag inom ett visst trygghetsområde har både högre tillit till trygghetssystemen och högre förtroende för Försäkringskassan jämfört med dem som inte har behov av trygghetssystemens ersättningar och bidrag – som uppvisar det lägsta förtroendet för Försäkringskassan.

Vad skapar tillit och förtroende?

Ekonomisk utsatthet och födelseland är de *individ*faktorer som har störst påverkan på tillit och förtroende. Den som har svårt att betala sina räkningar litar i mindre grad på de ekonomiska trygghetssystemen och har lägre förtroende för Försäkringskassan. Ju längre från Sverige man är född desto högre är tilliten och förtroendet.

Den som nekats en ersättning eller ett bidrag har lägre förtroende för Försäkringskassan, men också lägre tillit till de ekonomiska trygghetssystemen. Den absolut viktigaste faktorn är hur väl Försäkringskassan lyckas kommunicera beslut på ett begripligt sätt. Denna faktor, som man på förhand kunde anta endast påverkade förtroendet för Försäkringskassan, visade sig också ha en stark påverkan på tilliten till trygghetssystemen.

Vilka samband finns?

Studiens huvudsakliga slutsats är att en god administration av socialförsäringen, bland annat genom tydlig kommunikation, höjer människors tillit till de ekonomiska trygghetssystemen. Det tycks vara svårt för människor att skilja på socialförsäkringslagstiftningen och dess administration. Därmed ligger en stor del av socialförsäkringens legitimitet i händerna på Försäkringskassan. Detta ställer höga krav på Försäkringskassan, men också på lagstiftaren i kommunikation kring socialförsäkrings villkor och myndighetens uppdrag.

Summary

Overview of the report

The aim of this study is to explain what lies behind trust in the Swedish economic welfare system and to what extent trust in the system is related to trust in the government authority that administers a large part of the economic welfare system, the Swedish Social Insurance Agency. People's trust in both the economic welfare system and the administration of the system fell from 2000 through 2010. Trust in the administration has increased from 2012, but is still below its level prior to 2000. It is against this background that this study was undertaken. The study focuses on three questions:

- (i) What lies behind people's trust in Sweden's economic welfare system?
- (ii) What lies behind people's trust in Sweden's Social Insurance Administration?
- (iii) Are these related? And, if so, what is the nature of this relationship?

In order to answer these questions the Social Insurance Agency conducted a survey in mid-2013 of peoples' opinions about the sufficiency of the welfare system to cover income loss in various situations. The survey also includes a question regarding peoples trust in the administration and various aspects of administration believed to influence trust. The questions on people's opinions about the sufficiency of the welfare system encompassed family benefits, compensation during periods of sickness absence from the workplace or coverage of time away from work to care of a sick child, benefits providing income support for persons with serious functional impairments, unemployment compensation, coverage of income loss for taking care of parents, and, finally, to help if necessary if one becomes a single parent.

The answers to the survey questionnaire show that people have a high degree of trust in the system regarding parental benefits. Parental benefits are based on facts that are easily accessible information for the administration and well known to the parents. Decisions are not based on administrative judgments; both the rules and the decisions are based on transparent information. Generally speaking, persons within a specific benefit group have both higher trust in the component of welfare covered by the relevant system and higher trust in the administration compare with persons who do not have the benefits in question. In fact, those who have the least trust in the administration are those who had no benefits at all at the time the survey was conducted.

What creates trust?

Economic vulnerability and country of origin are the two individual characteristics that the analysis shows have the greatest effect on both people's trust in the various components of the welfare system and in their administration. Economic vulnerability is measured by answers to a question in the questionnaire on whether or not the respondent has trouble paying bills and if yes, how often during the course of a year. Persons who are economically vulnerable according to this measure have lower trust in both the welfare system and its administration. When it comes to where people are born, persons born in Sweden have the least trust in the system and its administration – most likely due to a high level of expectations – and the level of trust increases – and at an increasing rate – for other Nordic countries, then other EU countries, and is highest for persons born outside the EU.

Individuals who received a negative decision from the administration – i.e., whose claims were granted for a shorter time than expected; or discontinued or denied – had not only lower trust in the administration, but also lower trust in the component of the welfare system in question. The analysis shows that by far the most important factor is whether or not the social insurance administration communicates its decisions in an understandable manner. The presumption before the analysis had been performed was that this factor could have a strong effect on trust in the administration, but there was no clear reason to expect it to have a strong effect on trust in the various components of the welfare system themselves. This was the most surprising of all the results of the statistical analysis.

What are the links between trust in the components of the welfare system and trust in its administration?

The main conclusion of the study is that what is perceived as good administration of the welfare system, among other things through transparent communication, increases trust in Sweden's welfare system. The analysis reveals that it is difficult for people to distinguish between the content of the welfare system and its administration. This means that the legitimacy of the system is in the hands of the administration. This places high demands on both the government and the Social Insurance Agency's role in administering the legislation underlying the welfare system.

Bakgrund och syfte

Från början av 2000-talet fram till 2012 minskade tilltron till de svenska ekonomiska trygghetssystemen successivt (Oskarson, 2013; Svallfors, 2010) och fram till 2010 följde förtroendet för Försäkringskassan samma negativa trend. Från 2010 har bilden förändrats. Förtroendet för Försäkringskassan vände uppåt enligt SOM-institutets undersökning (Arkhed & Holmberg, 2015).¹ Mot bakgrund av att tillit till Sveriges ekonomiska trygghetssystem och förtroendet för Försäkringskassan följde varandra under en längre tid är det angeläget att ställa frågan i vilken utsträckning människors tillit till de ekonomiska trygghetssystemen är kopplad till förtroendet för Försäkringskassans administration av dem. Det är därför den fråga som analyseras i den här studien med hjälp av Försäkringskassans egen Imageenkät 2013.

Även statsmakterna intresserar sig för frågan om vad som ligger till grund för människors tillit till de ekonomiska trygghetssystemen och förtroende för Försäkringskassan. Under åren 2011–2014 hade Försäkringskassan ett uppdrag från regeringen att öka såväl förtroendet för myndigheten som tilliten till socialförsäkringen. Den här studien förväntas bidra till en ökad förståelse av eventuella kopplingar mellan hur Försäkringskassan sköter sin administrativa funktion, människors förtroende för Försäkringskassan och deras tillit till de ekonomiska trygghetssystemen. Med dessa insikter är Försäkringskassan bättre rustad för att framöver värna om systemets legitimitet.

Så här är rapporten disponerad

Rapporten börjar med en diskussion om den vetenskapliga litteraturen och empiriska studier av svenska förhållanden. Därefter presenteras en överblick över underlaget för studien. I efterföljande delar av rapporten finns en översikt över analysens resultat för förtroendet för Försäkringskassan och tilliten till de ekonomiska trygghetssystemen med utgångspunkt i Försäkringskassans administrativa uppdelning i livssituationer. Detta följs av en statistisk analys av vad som ligger till grund för människors tillit till trygghetssystem och förtroende för Försäkringskassan och eventuella samband mellan dessa.

¹ Utvecklingen kartläggs av SOM-Institutet, som är ett fristående institut kopplad till Göteborgs Universitet. Sedan 1986 har SOM-institutet arbetat tillsammans med forskare inom en rad olika forskningsfält för att belysa opinioner och för att förstå svensk samhällsutveckling.

Vad vet vi om tillit till landets ekonomiska trygghetssystem?

Tillit till ett lands ekonomiska trygghetssystem utgör en grund för att nå legitimitet för välfärdsstaten. Att medborgare upplever att systemen fungerar som skyddsnät vid olika förändringar i livet är en förutsättning för att bevara en generell välfärdsstat med finansiering genom offentliga medel. De två huvudsakliga svenska källorna inom detta område är SOM-undersökningarna (t.ex. Oskarsson, 2015) och Svallfors (2010).

Eftersom frågorna i Svallfors och SOM-institutets undersökningar kan hävdas mäta nöjdhet, är det detta vi kan redogöra för. Vad säger svensk forskning då om faktorerna som ligger till grund för nöjdhet till landets ekonomiska trygghetssystem? Svallfors (2010) har visat att individegenskaper som kön och ålder inte har betydelse för nöjdhet med socialförsäkringen.² Om man tittar på socioekonomisk status som en förklaringsfaktor är personer med låg inkomst av arbete och låg utbildning mer missnöjda med socialförsäkringen än medelklassen och högre tjänstemän. I Svallfors senaste undersökning (2010) finns dock inte denna skillnad. Det kan samtidigt vara så att offentliga trygghetssystem har högst *legitimitet* bland resurssvaga grupper som är beroende av dem (t.ex. Jost et al. 2010).

Generellt sett hänger människors inställning till ett lands offentliga sektor och välfärdsstaten samman med ideologisk tillhörighet. Människor med en politisk åskådning till vänster tenderar att vara mer frikostiga jämfört med människor med en politisk åskådning till höger. Detta har också visat sig vara fallet för Sverige (Svallfors, 2010; SOM-Institutets undersökningar olika år). Även här har det skett förändringar sedan 2000. Enligt SOM var människor med en ”självupplevd” vänsterinriktning mer nöjda med trygghetssystemen fram till regeringsskiftet 2006, och det motsatta gällde fram till mätningen 2014.

Svallfors finner att stödet för kollektiv finansiering av socialförsäkringarna i Sverige ökade under 2000-talet och att stödet för en kollektivt finansierad välfärdsstat har legat stabilt under en längre period. Detta indikerar att legitimiteten för systemen fortfarande är hög. Studierna som utgår från SOM-Institutets och Svallfors mätningar av människors uppfattningar om det svenska välfärdssystemet ger oss mycket värdefull information men de har inte lagts upp för att besvara denna studiens huvudfråga: I vilken utsträckning påverkar Försäkringskassans administration av de ekonomiska trygghetssystemen människors tillit till systemen? Därför är det viktigt för oss att lära oss mer om de mekanismer som påverkar tilliten till våra trygghetssystem rent allmänt och vad det kan finnas för samband mellan de

² Observera att Svallfors använder uttrycket socialförsäkring som ett samlingsbegrepp för inkomst bortfallsersättningar och bidrag.

faktorer som påverkar förtroendet för Försäkringskassan och tilliten till trygghetssystemen. Detta är målet för denna studie.

Vad vet vi om förtroendet för Försäkringskassan?

I Sverige har myndighetsförtroende de senaste åren kommit att bli ett relativt etablerat fält inom samhällsvetenskaplig forskning. I grunden är de som forskar inom området överens om att en rättvis och opartisk förvaltning med transparenta procedurer för beslut en förutsättning för välfärdsstatens legitimitet (t.ex. Rothstein, 2010). Detta kan ses som en utgångspunkt för en diskussion om förtroende för en myndighet.

Det har visat sig att svenska myndigheter med uppdrag som snarare baseras på människors skyldigheter än deras rättigheter har lyckats väl med att uppnå ett relativt högt förtroende. Exempelvis visar SOM-Institutets återkommande mätningar att Skatteverket och Kronofogden har högre förtroende än Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan vars uppdrag handlar i stort sett om att administrera rättigheter. Mot bakgrund av Rothsteins bild kan man då fråga sig om Försäkringskassans procedurer för beslut är tillräckligt transparenta. Dessutom har tidigare undersökningar visat att Försäkringskassan får relativt låga betyg för sina processer och människors uppfattningar om utfallsrättvisa, dvs. att man får samma beslut oavsett vem som handlägger ett ärende (Palmer & Ekstedt, 2012).

Enligt Palmer och Ekstedt (2012) är det faktorer som bemötande, uppfattad kompetens och välfärdssystemens mer generella legitimitet som ger starka positiva bidrag till förtroende för myndigheten. Den sammansatta bilden för förtroende för Försäkringskassan enligt denna studie är att höga betyg för bemötande, kompetens och legitimitet dras ner av sämre betyg för processerna och uppfattningen om utfallsrättvisa. Vad som gör det svårt för myndigheten är att människor ska behandlas olika enligt lagstiftningen beroende på en bedömning. Den variation som kan och bör finnas måste självklart ingå i myndighetens kommunikation av intentionerna bakom regelsystemen. På detta sätt ökas graden av transparens.

Annan tidigare forskning visar också att förtroende för en myndighet och dess representanter baseras på om individen är beroende av ett myndighetsbeslut. Till exempel Jost et al. (2010) finner empiriskt bevis för att ju mer ekonomiskt beroende en medborgare är av utfallet i ett myndighetsbeslut, desto högre förtroende har medborgaren för myndigheten (Jost et al., 2010). Enligt det resonemanget borde Försäkringskassan ha större förtroende hos grupper med stora behov av trygghetssystemets ersättningar och bidrag, till exempel sjukersättning och bostadsbidrag, vilket också fått belägg i Försäkringskassans segmenteringsprojekt (2012).³ Det är också känt från svenska studier av förtroende för Försäkringskassan att de som vid under-

³ Undersökningen är tillgänglig genom Försäkringskassan, Avdelningen för Analys och Prognos.

sökningstillfället hade kontakt med Försäkringskassan hade högre förtroende för myndigheten än de med tidigare kontakter eller utan kontakter alls med myndigheten (Palmer & Ekstedt, 2012).

Junestav (2014) sammanställer och diskuterar mediebilderna av Försäkringskassan. En av slutsatserna är att rykten och mediebilderna av Försäkringskassan är viktiga för förtroendet för Försäkringskassan, i synnerhet för medborgare utan kontakt eller ärende hos myndigheten. Förtroendet baseras i dessa fall på andrahandsinformation, ofta kopplad till sociala sammanhang. Utöver bemötande och kompetens diskuterar Junestav också vikten av tillgänglighet – en som kan ses som en myndighetsgenererad effekt på förtroende. Samma rapport finner att tillgänglighet hänger ihop med människors uppfattningar om graden av god service och bidrar till god relation mellan medborgare och myndigheten. Ytterligare en slutsats från Junestavs skrift är att transparenta, begripliga och väl kommunicerade beslut, vilket i litteraturen om förtroende kallas för proceduriell rättvisa, tillskrivs stor betydelse för myndighetsförtroende.

Hur fördelas ansvaret mellan lagstiftare och myndigheter i Sverige?

En teoretisk översikt

I Sverige anses det sedan länge att myndigheter med operativa uppdrag likt Försäkringskassans främst bör fungera som opartiska utövare av den beslutade politiken, liksom i den teoretiska "Weberianska" världen (Constas, 1958) – där de folkvalda svarar för principerna bakom ett lands lagstiftning och de statliga byråkrationerna för implementeringen. Verkligheten blir annorlunda med inträdet av ramlagstiftningar, där manöverutrymmet för myndigheter att utöva sitt uppdrag blir större – vilket har kännetecknat utvecklingen av svensk statsförvaltning.

I den statliga styrutredningen från 2007 (SOU 2007:75) konstateras att den svenska förvaltningsmodellen bygger på en tydlig sektorisering av politikområden med starka och självständiga myndigheter som utövare av den beslutade politiken. Hierarkin mellan beslutsfattare och utövare beskrivs som stark i ambitionen om en rättssäker myndighetsutövning. Svensk offentlig förvaltning kan i stora drag beskrivas enligt den legalbyråkratiska modellen för legitimitet i utövande av politik (Rothstein, 2010:23). Denna modell kännetecknas av en förvaltningspolitisk idealtyp där förvaltningen organiseras utifrån en hierarkisk ordning, där ämbetsmän är huvudaktörer och har till uppgift att förverkliga och genomföra den beslutade politiken.

Genom regeltolkning fattar ämbetsmän beslut som uppfyller lagstiftarens intentioner. För att denna ordning ska fungera väl måste lagstiftarens intentioner vara tillräckligt precist formulerade. Grunden för institutioners legitimitet i den legalbyråkratiska modellen alltså de generella reglerna som fastställs av de folkvalda. Det är under dessa ramar som ämbetsmannen opererar och innehar den exekutiva funktionen av den beslutade politiken.

Styrkan i den legalbyråkratiska modellen är förutsebarheten i beslutsförfarandet både på beslutsfattarnivå och på genomförandenivå. Brist på flexibilitet nämns som en negativ effekt av modellen. Det är viktigt att poängtera att modellen är en teoretisk idealtyp som främst kan användas som analysverktyg. Dock kan stora likheter spåras mellan denna modell och svensk förvaltnings tradition och konstruktion. Myndighetsutövningen i den svenska modellen kan översättas till ämbetsmannens roll i den legalbyråkratiska. Försäkringskassans handläggare utövar ett centralt operativt uppdrag i den svenska välfärdsstaten och bör i en svensk förvaltningskontext utöva sitt uppdrag i enlighet med lagstiftarens intentioner.

I ambitionen om att öka flexibiliteten i myndigheternas operativa uppdrag har regelstyrningen minskat och mål- och resultatstyrningen ökat. Enligt Petersson (2010:150) finns skäl för att misstänka att en sådan logik kan och bör problematiseras. Målstyrning istället för regelstyrning kan innebära att Försäkringskassan ges större tolkningsutrymme i bedömningar av olika ersättningar och bidrag. Tydliga exempel på detta är sjukförsäkringen och assistansersättning, där bedömningsutrymmet kan ha en möjlig konsekvens för människors uppfattning av tillämpningen av lagstiftning. Detta har också möjliga konsekvenser för medborgarnas uppfattning om utfallsrättvisan i administration av systemen, systemens rättssäkerhet och i det yttersta fallet dess legitimitet.

Tidigare forskning om sambandet mellan tillit till lagstiftningen och förtroende för utövaren

Makten att fatta beslut som i grunden kan påverka människors vardag gör att relationen mellan ”gräsrotsbyråkrater” och allmänheten är central för statens förtroende och legitimitet (Lipsky, 1980:3-4). Medborgarnas benägenhet att underkasta sig negativa beslut fattade av en tjänsteman kan härledas till hur väl idealen om rättvisa utfall och procedurer uppfylls (Esaiasson, 2010). Eftersom medborgarna främst kommer i kontakt med en offentlig institution via dess representanter är dessa aspekter centrala för bedömningen av institutionen.

Litteraturen som behandlar medborgares relationer till byråkratin har främst fokuserat på hur medborgare med behov hos myndigheten bedömer myndigheten i fråga (t.ex. Brockner & Greenberg, 1990; Brockner et al., 2007; Christensen & Laegreid, 2002; Gangl, 2003). Litteraturen gör klart att individens personliga erfarenhet av såväl *lagstiftningen*, det vill säga det egna utfallet när man behöver ekonomiskt stöd, som *myndighetens utövning av sitt uppdrag genom beslutsproceduren* är viktiga. Emellertid råder det oenighet i litteraturen om människor kan skilja mellan lagstiftningen och myndighetens beslut. Jost et al. (2010) som tidigare citerats anser att det inte är möjligt. Andra konstaterar att medborgare visst är kapabla att bedöma beslutsförfarandet oavsett utfallet. Argumentationen för denna synpunkt är att utfall som bedöms vara ett resultat av politiskt fattade beslut kan ändras genom demokratiska val. Några forskare anser att det finns evidens för att människor kan bedöma beslutsproceduren frånskilt utfallet i det enskilda ärendet (Doherty & Wolak, 2011; Tyler, 2000).

Beslutets karaktär kan till viss del förklara varför medborgare ibland och ibland inte bedömer utfallet separat från proceduren. Beslut om föräldrapenning kan ses som objektiva, enkla och transparenta eftersom de normalt baseras enbart på barnets ålder och en regel om hur många dagar man kan få ersättning för. Beslut om sjukpenning och sjukersättning kräver en bedömning om en sjukdom eller skadans inverkan på individens arbetsförmåga, i första hand i förhållande till de arbetsuppgifter han eller hon har på den omedelbara arbetsplatsen. För längre fall görs en bedömning mot hela arbetsmarknaden. Dessa bedömningsbeslut kan ses som avhängig den enskilda handläggarens uppfattningar, vilket kan uppfattas av individen som oförutsägbara utfall. Med andra ord kan det finnas en skillnad mellan en

övergripande lagstiftning, som man kan ha tillit till, och utfallet för individen själv som avgörs av myndighetens utövning av lagstiftningen.

Fokus för den etablerade forskningen inom samhällsvetenskapliga discipliner har framförallt varit på hur individer bedömer den byråkratiska processen utifrån sitt möte med den beslutsfattande ämbetsmannen. Forskning på en mer övergripande nivå är mycket mer sällsynt och det saknas helt forskning som belyser frågeställningen i den här studien: Finns det samband mellan förtroendet för den utövande myndigheten och medborgarnas tillit till de offentliga trygghetssystemen?

Dataunderlaget

Dataunderlaget för den här studien består av svar på Försäkringskassans Imageenkät från 2013 och uppgifter från Försäkringskassans kunddatabas som skapats i samband med arbetet med Försäkringskassans Kundsegmentering som påbörjades 2011. Databasen uppdateras regelmässigt med senare aktuella uppgifter.

Studiepopulationen för Imageenkäten bestod av 20 000 slumpmässigt utvalda personer från hela befolkningen på ca 6 miljoner personer i åldrarna 16–64 år som var bosatta i Sverige i slutet av december 2012. Enkätundersökningen genomfördes under perioden maj–juli 2013. Bortfallet var lite över 50 procent, vilket innebär att cirka 9 500 individer svarade på enkäten.

Populationen för Imageundersökningen var stratifierad med hänsyn till Försäkringskassans socialförsäkringar och bidrag. Sedan januari 2014 har Försäkringskassans verksamhet varit organiserad med hänsyn till ”livssituationer”, som beskrivs i större detalj senare. Stratifieringen möjliggjorde även en senare uppdelning av studiepopulationen i enlighet med Försäkringskassans livssituationer, som ligger till grund för Försäkringskassans kundstrategier. I bearbetningen av enkätsvaren har stratifieringsvikter använts för att få faktiska populationsstorlekar för de flesta av Försäkringskassans förmåner samt en särskild grupp som kännetecknas av att de inte hade någon förmån vid tillfället då urvalet gjordes. Enkätsvaren har också vägts för att få riksrepresentation med hänsyn till kön, ålder, ersättningar och bidrag. De viktade svaren på enkäten 2013 utgör sålunda underlaget till vår analys.

Här bör det uppmärksammas att trots att det går att omvandla den stratifierade databasen så att den representerar egenskaper som kön och ålder i ursprungspopulationen, är det inte möjligt att koppla individers erfarenheter om Försäkringskassan till specifika möten i samband med en viss ersättning eller ett visst bidrag. Detta beror på att många personer har mer än en förmån samtidigt och kan ha formerat sin uppfattning över tid, vilket gör att det är omöjligt att identifiera i vilket eller vilka sammanhang en person bildade sin uppfattning utan mer exakt information.

Analysen – metod, modell och strategi

Kort om metoden

Imageenkäten som ligger till grund för analysen innehåller sex frågor som är avsedda att mäta människors känsla av ekonomisk trygghet i sex skilda situationer och en fråga om deras förtroende för Försäkringskassan. Dessa frågor utgör tillsammans sju beroende variabler som studien vill förklara med hjälp av olika tänkbara förklaringsfaktorer och sedvanlig statistisk regressionsanalys av förhållandena mellan dem.

Försäkringskassans Imageenkät innehåller många frågor om individerna själva (till exempel en fråga i början på enkäten om individens sysselsättning vid enkättillfället) och deras uppfattning om hur Försäkringskassan utövar sitt uppdrag. Dessa svar utgör merparten av de förklaringsfaktorer som studien analyserar. I analysen tas också hänsyn till om dessa uppfattningar härrör från enkättillfället (genom en fråga om när de senast hade kontakt med Försäkringskassan) eller tidigare. Uppgifter om exempelvis individernas kön, ålder, inkomst och födelseland hämtas från Försäkringskassans kunddatabas och utgör ytterligare möjliga förklaringsfaktorer bakom hur olika individer svarar. Det statistiska tillvägagångssättet beskrivs i detalj i appendixet i slutet av rapporten.

Så mäts tillit till trygghetssystemen och förtroende för Försäkringskassan

Människors tillit till trygghetssystemen mäts av sex delfrågor om vad de tror om de ekonomiska trygghetssystemens tillräcklighet. Frågorna utgår från ingressen: ”Om du skulle hamna i någon av situationerna nedan, tror du att du skulle få tillräcklig kompensation för den inkomst du går miste om?” Respondenterna ombads ta ställning till följande situationer:

1. Om jag blir förälder.
2. Om jag inte kan arbeta därför att jag blir sjuk eller därför att mitt barn blir sjuk.
3. Om jag eller någon annan i min familj drabbas av svår funktionsnedsättning.
4. Om jag blir arbetslös.
5. Om jag måste avstå från arbete en kortare period för att ta hand om en sjuk förälder.
6. Om jag blir ensamstående försörjare för mina barn.

Respondenterna svarade på dessa frågor genom att ange det värde de ansåg bäst sammanfattar deras uppfattning, på en skala mellan 1 till 5, där 1 betyder ”litar inte alls” och 5 ”litar helt” på att jag får det ekonomiska stöd jag behöver.

Individernas förtroende för Försäkringskassan mäts med frågan ”Hur stort förtroende har du för Försäkringskassan?” där de också har svarat på en skala mellan 1 till 5, där 1 betyder ”mycket litet förtroende” och 5 ”mycket stort förtroende”.

Inom ramen för studien analyseras svaren på samtliga sex frågor om människors tillit till de ekonomiska trygghetssystemen tillsammans med de svar de har gett om sitt förtroende för Försäkringskassan. Alltså ser vi på analysen som en modell med sju sammanhängande frågor som ska förklaras med en mängd förklaringsfaktorer. Med detta tillvägagångssätt ingår samtliga förklaringsfaktorer som potentiella kandidater för att förklara såväl människors tillit till de ekonomiska trygghetssystemen som deras förtroende för Försäkringskassan.

Översikt över analysmodellen

Dussintals förklaringsfaktorer testas i olika grupperingar. Samma förklaringsfaktorer testas samtidigt i olika kombinationer i samtliga sju sammanhang som möjliga signifikanta förklaringar till de sju beroende variablerna. Genom att följa detta förfarande kan vi dra slutsatser kring relativa styrkor av förklaringsfaktorer som visar sig vara signifikanta i minst en av ekvationerna.

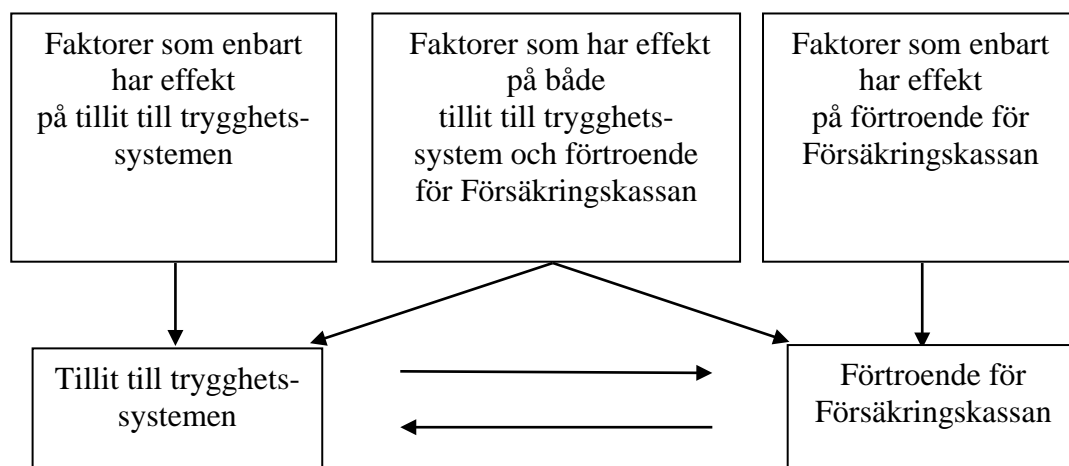
Studiens tre syften är att besvara frågorna:

- (i) Vad skapar tillit till Sveriges ekonomiska trygghetssystem?
- (ii) Vad skapar förtroende för Försäkringskassan?
- (iii) Vilka samband finns mellan tilliten till trygghetssystemen och förtroendet för Försäkringskassan?

Det är långtifrån klart att de faktorer som ligger till grund för människors förtroende för Försäkringskassan och deras tillit till trygghetssystemen är skilda från varandra. Samma faktorer kan påverka båda, dock kanske med olika styrka. Även samma faktorer kan påverka enbart en eller flera av tillitsområdena eller förtroende för Försäkringskassan. Det som kan förväntas i utgångsläget är emellertid att vissa faktorer kan vara viktiga för tillit till trygghetssystemen och andra för förtroende för Försäkringskassan. Analysen kommer att avslöja hur det förhåller sig i praktiken.

Den statistiska modell som används i analysen utgår alltså ifrån samtliga tillitsfrågor som ska förklaras och frågan om människors förtroende för Försäkringskassan. Dessa utgör de beroende variablerna som vi vill förklara. Resonemanget presenteras schematiskt i figuren nedan.

Figur 1 Analysmodellen



Allmänt om studiens analysstrategi

I en perfekt (Weberiansk) värld skulle människor kunna skilja mellan lagstiftningens (lagstiftarens) och myndighetens roller. Detta kräver dock en grad av transparens och tydlighet som troligen inte går att uppnå i verkligheten. Men om det gick skulle vi kunna specificera en modell med en uppsättning förklaringsfaktorer som vi i förväg förväntar oss enbart påverkar människors tillit till trygghetssystemen och en annan uppsättning som enbart påverkar samma människors förtroende för Försäkringskassan. Detta testas inom ramen för analysen.

Dataunderlaget är rikt på frågor som är till för att fånga människors värderingar av direkta möten med Försäkringskassan. Allmänt kan dessa delas upp i faktorer som huvudsakligen representerar objektiva *fakta* och subjektiva *upplevelser* eller *erfarenheter*. Objektiva faktorer är till exempel kön, ålder, födelseland och inkomst av tjänst under året då enkäten var på fältet. Subjektiva faktorer är till exempel vad man har grundat sin uppfattning om Försäkringskassan på, där alternativen är massmedia eller egna erfarenheter, och om man tycker att det är lätt att förstå Försäkringskassans skriftliga beslut.

Översikt över svaren i Imageenkäten

Som redan har diskuterats har Försäkringskassans organisation sedan årsskiftet 2013/2014 varit uppdelad utifrån människors livssituationer. En individ tillhör en situation på basis av att han eller hon har en socialförsäkring, ett bidrag eller för övrigt en egenskap eller situation såsom ingen förmån just nu eller ny i Sverige. De sex livssituationerna är:

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

Ambitionen med organisationsmodellen är att utgå från människors behov i deras kontakt med Försäkringskassan. I varje livssituation ingår ett antal specifika ersättningar och bidrag. Detta gör att man kan ingå i flera än en livssituation samtidigt, beroende på vilka ersättningar man har vid tillfället. Övertid kan man naturligtvis också ”vandra” mellan dessa livssituationer.

I tabell 1 presenteras sålunda medelvärden för tilliten till trygghetssystemen och förtroendet för Försäkringskassan uppdelat per livssituation. I appendix 2 redovisas också medelvärden för de ersättningar och bidrag som ingår i livssituationerna.⁴

⁴ Bland de ersättningar och bidrag som ingår i livssituationerna och sålunda i studien är det främst etableringsersättning som sticker ut. De som får denna ersättning har högre tillit till trygghetssystemen och förtroende för Försäkringskassan jämfört med alla andra. För övrigt följer medelvärdetabellen för ersättningar och bidrag samma mönster som uppvisas av ”livssituationerna” i tabell 1, det vill säga allmänt låga tillitsnivåer undantaget trygghetssystemet vid föräldraskap. Redan här kan det konstateras att detta är bekymmersamt eftersom tillit till systemen är av stor vikt för att upprätthålla dess legitimitet.

Tabell 1 Medelvärden för människors tillit till de ekonomiska trygghetssystemen och förtroende för Försäkringskassan beräknat för Försäkringskassans livssituationer

Livssituation		Om jag blir förälder	Om jag inte kan arbeta därför att jag blir sjuk eller därför att mitt barn blir sjukt	Om jag eller någon annan i min familj drabbas av svår funktionsnedsättning	Om jag blir arbetslös	Om jag måste avstå från arbete en kortare period för att ta hand om en sjuk förälder	Om jag blir ensamstående försörjare för mina barn	Hur stort förtroende har du för Försäkringskassan?
Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga	I livs	3,43 (0,04)	2,91 (0,03)	2,56 (0,03)	2,45 (0,03)	2,53 (0,03)	2,60 (0,03)	3,09 (0,03)
	Ej i livs	3,36 (0,03) **	2,84 (0,03) **	2,57 (0,03)	2,49 (0,03)	2,43 (0,03) **	2,63 (0,03)	2,94 (0,03) **
Lever med funktionsnedsättning	I livs	3,41 (0,04)	2,89 (0,03)	2,73 (0,03)	2,51 (0,03)	2,49 (0,03)	2,60 (0,04)	3,14 (0,03)
	Ej i livs	3,37 (0,03)	2,85 (0,03)	2,57 (0,03) **	2,49 (0,03)	2,44 (0,03)	2,63 (0,03)	2,95 (0,02) **
Utan behov av ersättning	I livs	3,22 (0,06)	2,74 (0,05)	2,52 (0,05)	2,43 (0,05)	2,36 (0,05)	2,61 (0,06)	2,72 (0,05)
	Ej i livs	3,50 (0,02) **	2,95 (0,02) **	2,62 (0,01)	2,55 (0,02) **	2,52 (0,02) **	2,65 (0,02)	3,18 (0,01) **
Väntar eller har barn	I livs	3,60 (0,02)	2,98 (0,02)	2,61 (0,02)	2,56 (0,02)	2,53 (0,02)	2,64 (0,02)	3,22 (0,02)
	Ej i livs	3,25 (0,04) **	2,79 (0,04) **	2,55 (0,04) **	2,46 (0,04) **	2,40 (0,04) **	2,62 (0,04)	2,85 (0,03) **
Ny i Sverige eller arbetssökande	I livs	3,14 (0,05)	2,80 (0,04)	2,62 (0,04)	2,65 (0,04)	2,45 (0,04)	2,72 (0,05)	3,12 (0,04)
	Ej i livs	3,38 (0,03) **	2,85 (0,03)	2,57 (0,03)	2,48 (0,03) **	2,44 (0,03)	2,62 (0,03) **	2,95 (0,03) **
Permanent nedsatt arbetsförmåga	I livs	3,30 (0,04)	2,95 (0,03)	2,71 (0,03)	2,54 (0,03)	2,54 (0,03)	2,69 (0,04)	3,22 (0,02)
	Ej i livs	3,37 (0,03)	2,84 (0,03) **	2,56 (0,03) **	2,49 (0,03)	2,43 (0,03) **	2,63 (0,03)	2,94 (0,03) **
Totalt		3,37 (0,03)	2,85 (0,03)	2,57 (0,03)	2,49 (0,03)	2,44 (0,03)	2,63 (0,03)	2,96 (0,02)

Anmärkning: Medelvärdena är beräknade på en enkätvarsskala mellan 1 och 5. ** innebär en statistisk signifikant skillnad mellan medelvärden för livssituationen och ej i livssituationen på 5 % signifikansnivå. () är spridningsmått standardfel.

Vad som inledningsvis kan uppmärksammas i tabellen är att personer med behov av Försäkringskassans tjänster har både högre tillit till trygghetssystemen och högre förtroende för Försäkringskassan. Utöver detta ligger medelvärdena för trygghetssystemen på en generellt sett låg nivå (under 3), med undantag för trygghetssystemet vid föräldraskap.

En allmän slutsats från tabell 1 är att skillnaderna mellan livssituationerna under respektive trygghetssystem är marginella. Ett undantag som är svårt att förklara är att de som befinner sig i livssituationen *Ny i Sverige eller arbetsökande* har lägre tillit till trygghetssystemet vid föräldraskap än de som står utanför livssituationen.

Resultatet av analysen

I detta avsnitt presenteras de empiriska resultaten för studien. Först presenteras tabellen för den statistiska regressionsmodellen med kommentarer⁵.

Ett stort antal möjliga förklaringsfaktorer reducerades till få i den statistiska analysen

Den statistiska analysen började⁶ med ett stort antal förklaringsfaktorer som av olika anledningar exkluderades från den slutgiltiga modellen. Initialt inkluderades individens innehav av ersättningar och bidrag vid undersökningstillfället samt vid tidigare tillfällen i modellen. Syftet med det var att mäta effekter av innehav av dessa på tillit och förtroende. Det visade sig dock att innehav av ersättning och bidrag har liten betydelse när individegenskaperna är med i modellen. Det finns till exempel ett starkt samband mellan *hushållstyp* och vissa ersättningar och bidrag, bland annat föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning och bostadsbidrag, samt inbördes mellan alla dessa. Därför kunde inte effekter av ersättningar och bidrag isoleras från individegenskaper. Problemet förvärrades av att det är vanligt att man har flera ersättningar och bidrag samtidigt.

I det inledande arbetet med den statistiska analysen ingick även flera individegenskaper som i stort sett förklarar samma företeelser. Analysen började exempelvis med tre inkomstmått, som testades var och en för sig:

- Pensionsgrundande inkomst (PGI) som omfattar både inkomst av tjänst och beskattningsbara förmåner.
- Enbart inkomst av tjänst.
- Det subjektiva måttet som mätte hur svårt de svarande hade att betala räkningar (baserat på individernas svar på en fråga i Imageenkäten).

Två hypoteser kring betydelsen av individens inkomst för tillit till de ekonomiska stödsystemen och förtroendet för Försäkringskassan testades. Den ena hypotesen var att personer med inkomst av tjänst över taket för socialförsäkringsersättningar har mindre tillit till de ekonomiska trygghetssystemen. Den andra hypotesen var att personer som har pensionsgrundande inkomst (PGI) – dvs. samtliga beskattningsbara inkomster – efter skatt (skatten beräknades som 30 procent av den pensionsgrundande inkomsten för alla individer) under 60 procent av inkomstmedianen har högre tillit till de ekonomiska trygghetssystemen än de som har högre inkomst. Gräns-

⁵ Fullständig variabelförteckning med beskrivande statistik över de variabler som används i analysen återfinns i Appendix 3.

⁶ Två statistiska skattningsmetoder har använts; Ordinary Least Squares (OLS) och Full Information Maximum Likelihood (FIML). I resultattabellerna nedan redovisas resultaten för OLS. FIML redovisas i Appendix.

värdet 60 procent är värdet som satts av EU för att mäta relativ fattigdom för samtliga EU-länder. Dessa faktorer hade inte statistiskt signifikanta effekter. Däremot hade det subjektiva måttet *svårt att betala räkningar* genomgående stark och signifikant effekt på både tillit till trygghetssystemen och förtroende för Försäkringskassan.

Ytterligare ett exempel på en liknande avvägning är att *Kontakt under 2012–2013* valdes i stället för en fråga i Imageenkäten om individens huvudsakliga källa för att bilda sin uppfattning om Försäkringskassan var egna erfarenheter. Egna erfarenheter kan förstås komma både från kontakt 2012–2013 eller från tidigare – och kanske långt tidigare – erfarenheter. Förklaringsfaktorn *Kontakt under 2012–2013* kunde anses därför vara ett bättre mått på individens erfarenheter vid enkättillfället.

Individernas högsta utbildningsnivå ingick också i det ursprungliga paketet av förklaringsfaktorer. Denna förklaringsfaktor visade sig inte ha en signifikant effekt i något sammanhang och togs bort från variabeluppsättningen. Därutöver fanns två frågor i Imageenkäten om individernas uppfattningar om fusk: ”Hur vanligt tror du att det är med medvetet fusk med Försäkringskassans ersättningar och bidrag?” och ” Hur vanligt tror du att det är med medvetet fusk i andra sammanhang, exempelvis a-kassa, försörjningsstöd från kommunen (socialbidrag), skatter osv.?” med en svarsskala av 1 ... 5 där ett var inte vanligt och 5 mycket vanligt. Dessa visade ingen signifikant effekt utan eller med andra förklaringsvariabler och uteslöts därmed.

Som redan nämnts användes två statistiska estimationsprocedurer, Ordinary Least Squares (OLS) och Full Information Maximum Likelihood (FIML) för att genomföra analysen. Som tidigare diskuterats begränsas OLS-analysen till de individer som svarade på samtliga enkätfrågor som ingår i analysen. FIML tar också hänsyn till samtliga besvarade frågor för samtliga individer, vilket tillhör fullinformationsegenskapen. Resultaten från FIML presenteras i ett särskilt appendix 1. Vår strategi har varit att lägga större vikt i slutsatserna på förklaringsfaktorer som var statistiskt signifikanta i både OLS och FIML.

Hur resultattabellerna ska läsas

I tabellerna 2, 3 och 4 framgår vilken effekt de olika förklaringsfaktorerna (rader som består av förklaringsfaktorer som kön, sysselsättning, ålder, osv.) har på de beroende variablerna (kolumner som består av de beroende variablerna tillit till de ekonomiska trygghetssystemen och förtroende för Försäkringskassan).

Den första kolumnen i tabellerna anger de skattade koefficienterna (B) från den statistiska regressionen. De mäter förändringarna i de beroende variablerna vid en förändring i en förklaringsfaktor givet att effekterna av andra förklaringsfaktorer är oförändrade. Till exempel, för förklaringsfaktor ”födelseland” ökar tilliten till trygghetssystemet ”Om jag blir förälder” med 0,14 i genomsnitt för personer som föddes i Norden (förutom Sverige) jämfört med de som föddes i Sverige, som är referensgrupp.

Parenteserna under koefficienterna (s.e) står för *robusta* standardfel⁷. Kolumnen till höger visar de standardiserade koefficienterna (β), som visar hur förändringen i måttet ”en standardavvikelse” av en förklaringsfaktor påverkar genomsnittsvärdet i den beroende variabeln (dvs. trygghetssystemen samt förtroende för Försäkringskassan). Detta innebär att de uppskattade förklaringsfaktorerna är jämförbara med varandra. I den tredje kolumnen (p) redogörs för signifikansnivåer, där ett värde under 0,05 indikerar statistisk signifikans på 5 % nivån vilket var studiens signifikanskrav. I beräkningarna av signifikansnivåer görs en Bonferroni-korrigerig, som korrigerar för problematiken med masssignifikans. Se appendix 1 för vidare diskussion.

Tabell 2 Regressionstabell (OLS) för människors tillit till trygghetssystemen 1–3

Variabelnamn	Om jag blir förälder			Om jag inte kan arbeta därför att jag blir sjuk eller därför att mitt barn blir sjukt			Om jag eller någon annan i min familj drabbas av svår funktionsnedsättning		
	B (s.e.)	β	p	B (s.e.)	β	P	B (s.e.)	β	p
Kön	0,13 (0,10)	0,05	0,2004	-0,08 (0,10)	-0,03	0,4627	-0,07 (0,10)	-0,03	0,4736
Sysselsättning ⁸	0,04 (0,10)	0,02	0,6620	-0,25 (0,11)	-0,09	0,0192	-0,31 (0,11)	-0,11	0,0069**
Åldersgrupp ⁹	0,12 (0,08)	0,06	0,1454	-0,11 (0,08)	-0,05	0,1744	-0,01 (0,08)	0,00	0,9428
Födelse land ¹⁰	0,14 (0,04)	0,13	0,0008**	0,20 (0,05)	0,18	0,0000**	0,21 (0,05)	0,20	0,0001**
Hushållstyp ¹¹	-0,03 (0,15)	-0,02	0,6760	0,00 (0,07)	0,00	0,9649	0,02 (0,06)	0,01	0,7882
Kontakt under 2012/2013 ¹²	0,20 (0,07)	0,06	0,1824	0,32 (0,16)	0,10	0,0385	0,23 (0,14)	0,08	0,1127
Massmedia ¹³	-0,11 (0,31)	-0,01	0,7098	-0,65 (0,35)	-0,07	0,0644	-0,32 (0,34)	-0,04	0,3478

⁷ Robusta standardfel innebär att standardfelen är konsistenta oavsett om homoskedasticitet eller heteroskedasticitet råder, vilket ökar trovärdigheten för signifikansnivåerna (King & Roberts, 2015)

⁸ Enkätfråga 1: Vad bäst beskriver din nuvarande sysselsättning. Jag är/har: 1=fastanställd (hel-/ deltid), timanställd/egenföretagare; 0=studerar, arbetslös, hemmake-/maka, föräldraledig, sjuk-/ aktivitetsersättning, ålderspensionär.

⁹ Åldersgrupp delas i tre kategorier: 0=16 – 29 år; 1=30 – 49 år; 2= 50 -65 år.

¹⁰ Födelse land: 0=Sverige; 1= övriga Nordiska länder; 2= övrig EU; 3=utanför EU.

¹¹ Hushållstyp: 0=sambo ej barn; 1= sambo med barn; 2= ensamstående ej barn; 4=enstamstående med barn.

¹² Enkätfråga 3: 1=Kontakt med Försäkringskassan under 2012 och/eller 2013. 2=kontakt tidigare.

¹³ Enkätfråga 4: Individens huvudsakliga källa bakom sin uppfattning om Försäkringskassan. 1= genom mass- media; 0=inte genom massmedia (egen erfarenhet, vänner/bekanta, annat sätt).

Variabelnamn	Om jag blir förälder			Om jag inte kan arbeta därför att jag blir sjuk eller därför att mitt barn blir sjukt			Om jag eller någon annan i min familj drabbas av svår funktionsnedsättning		
	B (s.e.)	β	p	B (s.e.)	β	P	B (s.e.)	β	p
Svårighet att betala räkningar ¹⁴	0,51 (0,08)	0,31	0,0000**	0,21 (0,08)	0,13	0,0045**	0,13 (0,07)	0,08	0,0567
Negativt besked ¹⁵	-0,19 (0,11)	-0,07	0,0926	-0,63 (0,12)	-0,24	0,0000**	-0,37 (0,11)	-0,15	0,0007**
Lätt förståligt beslut ¹⁶	0,29 (0,05)	0,27	0,0000**	0,24 (0,06)	0,23	0,0000**	0,26 (0,04)	0,26	0,0000**
Adjusted R2	0,2456			0,2224			0,1861		

Anmärkning: B är den skattade regressionskoefficienten. β är en standardiserad koefficient som visar hur förändringen i måttet "en standardavvikelse" påverkar genomsnittsvärdet i den beroende variabeln. Detta innebär att de uppskattade förklaringsfaktorena är jämförbara med varandra. p-värdet anger statistik signifikansnivå. ** indikerar signifikansnivå på 5 %. (s.e.) är robusta standardfel. Adjusted R² anger vilken procent av variansen i den beroende variabel som förklarats av regressionen.

¹⁴ Enkätfråga 11: Hur ofta under de senaste 12 månaderna har du känt att du har haft svårigheter med att betala räkningar? 0=en större del av tiden; 1=då och då; 2=i stort sett aldrig.

¹⁵ Enkätfråga 13: Har du varit med om något av följande under de senaste två 2012 eller 2013? 1=avslag på en ansökan; en ersättning indragen; mindre ersättning än jag trodde jag hade rätt till; sjukpenning för kortare tid/med en lägre omfattning än vad min läkare föreslog; inga dagar kvar att få ersättning för; andra negativ besked. Dummy kodning 1=har haft något/några av ovanstående; 0=har inte fått ett negativt besked.

¹⁶ Enkätfråga 14: Hur lätt är det att förstå innehållet i Försäkringskassans skriftliga beslut? Svarskala 1 till 5.

Tabell 3 Regressionstabell (OLS) för människors tillit till trygghetssystemen 4–6

Variabelnamn	Om jag blir arbetslös			Om jag måste avstå från arbete en kortare period för att ta hand om en sjuk förälder			Om jag blir ensamstående försörjare för mina barn		
	B (s.e.)	β	p	B (s.e.)	β	p	B (s.e.)	β	p
Kön	0,06 (0,10)	0,03	0,5156	-0,09 (0,09)	-0,04	0,3490	-0,02 (0,10)	-0,01	0,8578
Sysselsättning	-0,40 (0,11)	-0,14	0,0003**	-0,29 (0,09)	-0,11	0,0021**	-0,29 (0,11)	-0,11	0,0104
Åldersgrupp	-0,03 (0,07)	-0,01	0,7204	-0,04 (0,07)	-0,02	0,5211	0,11 (0,07)	0,06	0,1324
Födelseland kategori	0,24 (0,04)	0,23	0,0000**	0,15 (0,04)	0,15	0,0003**	0,21 (0,05)	0,20	0,0000**
Hushållens typer	0,05 (0,06)	0,03	0,4229	0,02 (0,05)	0,02	0,6413	0,06 (0,06)	0,04	0,3088
Kontakt under 2012/2013	0,24 (0,14)	0,08	0,0746	0,31 (0,13)	0,11	0,0190	0,18 (0,14)	0,06	0,2078
Massmedia	-0,71 (0,23)	-0,08	0,0018**	-0,63 (0,32)	-0,08	0,0484	-0,57 (0,29)	-0,06	0,0457
Svårighet att betala räkningar	0,24 (0,07)	0,15	0,0007**	0,12 (0,06)	0,08	0,0449	0,26 (0,07)	0,17	0,0003**
Negativt besked	-0,46 (0,11)	-0,18	0,0000**	-0,44 (0,10)	-0,18	0,0000**	-0,38 (0,12)	-0,15	0,0014**
Lätt förståligt beslut	0,19 (0,04)	0,18	0,0000**	0,29 (0,04)	0,30	0,0000**	0,25 (0,05)	0,25	0,0000**
Adjusted R2	0,1908			0,2164			0,1987		

Anmärkning: B är den skattade regressionskoefficienten. β är en standardiserad koefficient som visar hur förändringen i måttet "en standard avvikelse" påverkar genomsnittsvärdet i den beroende variabeln. Detta innebär att de uppskattade förklaringsfaktorena är jämförbara med varandra. p-värdet anger statistik signifikansnivå. ** indikerar signifikansnivå på 5 %. (s.e.) är robusta standardfel. Adjusted R² anger vilken procent av variansen i den beroende variabel som förklarats av regressionen.

Tabell 4 Regressionstabell (OLS) för förtroende för Försäkringskassan

Variabelnamn	Hur stort förtroende har du för Försäkringskassan?		
	B (s.e.)	β	P
Kön	-0,12 (0,08)	-0,05	0,1317
Sysselsättning	-0,28 (0,09)	-0,11	0,0015**
Åldersgrupp	0,01 (0,06)	0,01	0,8064
Födelseland kategori	0,12 (0,04)	0,12	0,0005**
Hushållenstyper	0,02 (0,05)	-0,02	0,6076
Kontakt under 2012/2013	0,45 (0,11)	0,16	0,0000**
Massmedia	-0,36 (0,39)	-0,04	0,3523
Svårigheter att betala räkningar	0,23 (0,06)	0,15	0,0000**
Negativt besked	-0,63 (0,08)	-0,26	0,0000**
Lätt förståligt beslut	0,36 (0,04)	0,37	0,0000**
Adjusted R2	0,3565		

Anmärkning: B är den skattade regressionskoefficienten. β är en standardiserad koefficient som visar hur förändringen i måttet "en standard avvikelse" påverkar genomsnittsvärdet i den beroende variabeln. Detta innebär att de uppskattade förklaringsfaktorerna är jämförbara med varandra. p-värdet anger statistik signifikansnivå. ** indikerar signifikansnivå på 5 %. (s.e.) är robusta standardfel. Adjusted R² anger vilken procent av variansen i den beroende variabel som förklarats av regressionen.

Tilliten till våra ekonomiska trygghetssystem

Här presenteras resultaten av den statistiska analysen som gäller tilliten till trygghetssystemen. Resultaten presenteras i två delgrupper – per förklaringsfaktor för de svarandes individegenskaper och per förklaringsfaktor som relateras till Försäkringskassans administration.

Individegenskaper

Kön

Den statistiska analysen visar att kön inte är en signifikant förklaringsfaktor för tilliten till något av trygghetssystemen. Att vara man eller kvinna tycks alltså inte ha någon effekt för tilliten till de ekonomiska trygghetssystemen.

Sysselsättning

Sysselsättning har en signifikant effekt för trygghetssystemen vid funktionsnedsättning, arbetslöshet och om man behöver ta hand om en sjuk förälder. Det innebär att de som vid undersökningstillfället fick ersättningar eller bidrag¹⁷ eller var hemmamake hade högre tillit till dessa trygghetssystem än de som arbetade. För övriga trygghetssystem hade sysselsättning ingen effekt.

”Sysselsättning” definieras i analysen som personer som svarade att deras huvudsakliga situation just nu (när de svarade på enkäten) var fast- eller timanställning eller egen företagare. Den andra gruppen består av dem som angav att deras huvudsakliga situation var: studerar, arbetslös, föräldraledig, har sjuk- eller aktivitetsersättning (förtidspensionerad), ålderspensionär, hemmamake/-maka. Följaktligen visar vår analys att de vars huvudsakliga inkomstkälla är socialförsäkringsersättning har högre tillit till de ekonomiska trygghetssystemen än de som arbetar just då. Detta resultat överensstämmer med de internationella resultat som diskuterats i vår genomgång av den internationella litteraturen. Ett ökat behov av trygghetssystemen tycks höja tilliten till desamma.

Ålder

De svarandes ålder har inte någon signifikant effekt på tilliten till något av de sex trygghetssystemen.

Födelseland

Analysen av födelseland visar ett entydigt mönster. Ju längre bort från Sverige man är född desto högre tillit har man till de svenska trygghetssystemen. Effekten är signifikant och relativt stark för alla sex trygghetssystem.

Medelvärdestabellen för individegenskaper i appendixet visar att personer födda utanför EU generellt sett har högre tillit. Skälen till detta kan med största sannolikhet spåras till Sveriges generositet i de offentliga trygghetssystemen jämfört med länder utanför EU. I medelvärdestabellen per individegenskap ser vi också att personer födda i länder med liknande socialförsäkringsmodeller, till exempel de nordiska länderna, har lägre tillit än personer födda utanför EU.

Hushållstyp

Hushållstyp mäter effekten av individernas livssituation i meningen om man är sambo eller har barn. Förklaringsfaktorn är uppdelad i fyra grupper: 0. Sambo utan barn, 1. Sambo med barn, 2. Ensamstående utan barn, 3. Ensamstående med barn. Hushållstyp har inga signifikanta effekter för tilliten till trygghetssystemen.

¹⁷ Föräldrapenning, arbetslöshetsförsäkring, sjuk- eller aktivitetsersättning, tidigt uttag av ålderspension samt studiemedel från CSN.

Svårt att betala räkningarna

Denna förklaringsfaktor mäter tillitsnivåer i förhållande till individernas förmåga att betala sina räkningar och fångar därför hur ekonomiska svårigheter påverkar tilliten till trygghetssystemen. Svårigheter att betala räkningar har en signifikant effekt för fyra av sex trygghetssystem, undantaget trygghetssystemen vid funktionsnedsättning samt ”ta hand om sjuk förälder”.

För trygghetssystemen där ”svårigheter att betala räkningar” har en signifikant effekt är effekten relativt stark för tilliten till trygghetssystemen. Problematiken synliggörs i hur de ekonomiska trygghetssystemen i högre utsträckning åtnjuter tillit bland dem med mer stabila inkomster i förhållande till utgifter.

Förklaringsfaktorer relaterade till Försäkringskassans administration

Kontakt under perioden 2012–2013

I Imageenkäten fick individerna ange om de haft någon form av kontakt med Försäkringskassan under 2012 eller 2013, om de haft tidigare kontakt eller om de aldrig haft kontakt med Försäkringskassan. Eftersom de allra flesta någon gång haft kontakt med Försäkringskassan togs alternativet ”aldrig haft kontakt” bort från den statistiska analysen. Tidpunkten för kontakt med Försäkringskassan har inte en signifikant effekt för tilliten till något av trygghetssystemen.

Uppfattningar om Försäkringskassan genom massmedia

De som svarade på enkäten ombads att ange den huvudsakliga källan till hur de hade bildat sig sin uppfattning om Försäkringskassan. Särskilt intressant i detta sammanhang är de som huvudsakligen bildar sin uppfattning genom massmedia. Förklaringsfaktorn är signifikant och har en negativ effekt för trygghetssystemet vid arbetslöshet, men inte för de andra trygghetssystemen. Resultatet bör betraktas mot bakgrund av den omfattande mediala uppmärksamheten kring arbetslöshetsförsäkringen och de åtgärder som vidtagits för att motverka arbetslöshet.

Negativt besked

En intressant fråga för studien var att testa om ett negativt besked från Försäkringskassan har en effekt på människors tillit till trygghetssystemen. I enkäten specificerades negativa besked som: avslag på en ansökan, en indragen ersättning, att få mindre än man trodde man hade rätt till, sjukskrivning för en kortare tid eller med en lägre omfattning än läkaren föreslog, hade inga dagar kvar att få ersättning för samt negativa besked av andra skäl.

Resultaten är slående: för fem av sex trygghetssystem innebär ett negativt besked från Försäkringskassan signifikant lägre tillit till trygghetssystemen. Effekten av negativa besked för dessa trygghetssystem är dessutom relativt stark. Effekten är starkast för trygghetssystemet som omfattar förväntningar på trygghetssystemet när man blir sjuk.

Resultaten indikerar alltså att bedömningen av lagstiftningen påverkas av utfallet av Försäkringskassans beslut. Undantaget utgörs av trygghets-systemet vid föräldraskap, där ett negativt besked från Försäkringskassan inte har en signifikant effekt för tilliten. Detta kan förklaras av att negativa besked är mycket sällsynta i föräldraförsäkringen, där bedömningen av rätten till ersättningar avgörs av objektiva fakta (om man har barn eller inte).

När Försäkringskassan fattar ett beslut som går emot den försäkrades önskemål men som i princip sker i överensstämmelse med regelverket ska i första hand lagstiftningen och lagstiftaren stå till svars för detta. Frågan som väcks är då om individerna anger lägre tillit till trygghetssystemen vid ett negativt besked från Försäkringskassan som en konsekvens av kritik mot lagstiftningen eller med en allmän upprördhet över att inte få sina självupplevda behov tillgodosedda. Därutöver har tidigare undersökningar pekat på svårigheter för Försäkringskassan att tydligt förklara varför individen får negativ besked.

Lättförståeligt beslut

Lättförståeligt beslut syftar till att testa relationen mellan hur väl människor förstår ett skriftligt beslut från Försäkringskassan och tilliten till trygghetssystemen. Resultaten var entydiga: Ett lättförståeligt beslut hade en signifikant positiv effekt på tilliten till alla sex trygghetssystem och är också den förklaringsfaktor som har störst effekt. Försäkringskassans förmåga att tydligt motivera beslut är uppenbarligen en central faktor för att höja tilliten. Tidigare studier har visat brister i hur Försäkringskassan kommunicerar både beviljanden och avslag (Palmer & Zetterberg, 2014). Här finns alltså en tydlig förbättringspotential i ambitionen om att höja tilliten till trygghetssystemen.

Test av förtroendet för Försäkringskassan som förklaring för tillit

I analysen har vi också testat om människors förtroende för Försäkringskassan, enligt deras svar på frågan i enkäten, påverkar tilliten till de sex trygghetssystemen. Resultaten är slående: Ett högt förtroende för Försäkringskassan har en stark effekt på tilliten till alla trygghetssystemen. Ju högre förtroende man har för myndigheten desto högre tillit har man till trygghetssystemen.

Vad som komplicerar bilden är att förtroendet för Försäkringskassan som enskild förklaringsfaktor i stor utsträckning samverkar med andra faktorer som förklarar förtroendet för Försäkringskassan, till exempel ”lättförståeliga beslut”. Detta beror på att förtroendet för Försäkringskassan omfattar en kombination av många faktorer, inklusive att man uppfattar att besluten är lätta eller svåra att förstå. Det gör att det är statistiskt sett kontraproduktivt att ta med förtroende för Försäkringskassan som en förklaringsfaktor samtidigt som andra variabler som i sig också ligger bakom förklaringen av förtroendet. Denna särskilda analys ger emellertid ytterligare belegg för slutsatsen att förtroendet för Försäkringskassan spiller över på tilliten till trygghetssystemen.

Förtroende för Försäkringskassan

Individegenskaper

Resultaten för förtroende för Försäkringskassan redovisas i tabell 4. Till att börja med visade det sig att varken kön, ålder eller hushållstyp har effekt på förtroendet (variablerna har inte signifikanta p-värden). Alla övriga individegenskaper hade signifikanta effekter på förtroendet.

Analysen visar att födelseland har effekt på förtroendet för Försäkringskassan. Personer födda i EU har högre förtroende än personer födda i Sverige och personer födda utanför EU har ännu högre förtroende. Förklaringen till detta bör med största sannolikhet vara den relativa institutionella kvaliteten i Sverige (SOU 2015:21) som även gäller Försäkringskassan. I en internationell jämförelse kännetecknas Sverige av låga korruptionsnivåer och en väl fungerande offentlig förvaltning (se exempelvis Rothstein, 2009). Detta resulterar i att människor från andra delar av världen, som har låga förväntningar på offentliga institutioner baserade på erfarenheter från de länder de kommer från, möter en myndighetskultur i Sverige (i det här fallet genom kontakt med Försäkringskassan) som klart överträffar deras förväntningar.

Analysen visar att de som hade sysselsättning hade lägre förtroende för Försäkringskassan jämfört med dem vars situation innebar att de försörjde sig med socialförsäkringsersättningar och/eller bidrag vid enkättilfället. Detta överensstämmer med resultaten för tillit till de ekonomiska trygghetssystemen – och efterliknar de internationella resultaten, som diskuterats ovan.

Enkätfrågan som mäter hur människors förmåga att betala räkningar förhåller sig till förtroendet för Försäkringskassan visar också ett signifikant resultat. Slutsatsen är tydlig: ju mindre svårigheter att betala räkningarna, desto högre förtroende för myndigheten. Effekten är dessutom relativt stark. Det är givetvis ett problem för Försäkringskassan att man inger lägre förtroende bland resurssvaga grupper.

Enkätfrågor relaterade till Försäkringskassans administration

Inledningsvis kan det konstateras att uppfattningar om Försäkringskassan som i huvudsak grundar sig på massmedia inte har någon signifikant effekt på förtroendet för Försäkringskassan. En tidigare studie av förtroende för Försäkringskassan (Palmer & Ekstedt 2012) fann inte heller en massmedia effekt. Andra studier¹⁸ visar också på tvetydiga resultat. Detta kan tyda på om det överhudtaget finns ett samband, då är sambandet svagt.

Kontakt med Försäkringskassan under 2012 och/eller 2013 har en signifikant effekt på förtroendet för myndigheten. Den som haft kontakt med Försäkringskassan under denna period har högre förtroende än den som haft kontakt tidigare. Resultatet är givetvis positivt för Försäkringskassan

¹⁸ När den alternativa statistiska skattningsmetoden (FIML) används i analysen som ligger till grund till denna studie, visar det sig att det finns ett signifikant samband mellan massmedia och tillit till de ekonomiska trygghetssystemen förutom vid föräldraskap och förtroende för Försäkringskassan.

eftersom det visar att de senaste årens fokus på utveckling av administrationen tycks ha nått önskad effekt.

Förmågan att kommunicera beslut är en nyckel för att höja förtroendet enligt analysen – och är i själva verket den starkaste signifikanta förklaringsfaktorn för förtroendet!

Negativ besked har en stark effekt som förklaringsfaktor för förtroendet för Försäkringskassan. Den som fått ett negativt besked har lägre förtroende, vilket kan bero på ett ogillande av lagstiftningen. Resultatet kan också tyda på att Försäkringskassan inte tydligt har förklarat orsaken till det negativa beskedet med hänvisning till lagstiftningen.

Förtroendeparametrar som förklaringsfaktorer fördubblar analysens förklaring av förtroende

Vi har hittills hållit oss till en modell där samtliga förklaringsfaktorer som analyseras gäller för både tilliten till trygghetssystemen och förtroendet för Försäkringskassan. Med detta analysätt kan vi därför inte testa effekten av förtroende för Försäkringskassan som förklaringsfaktor i samtliga ekvationer, eftersom det är meningslöst att förklara förtroende med sig själv.

Försäkringskassans förtroendeparametrar (Palmer & Ekstedt, 2012) innefattar människors uppfattningar om det bemötande de har fått i kontakt med Försäkringskassan, deras uppfattning om personalens kompetens, om de administrativa processernas effektivitet och smidighet, om utfallsrättvisan i Försäkringskassans beslut, samt deras bedömning av systemets legitimitet. När dessa ingår som förklaringsfaktorer för förtroende (se tabell 5) bidrar de till att höja förklaringsgraden (det statistiska måttet R^2) från 36 % till 65 %. På grund av sambandet mellan dessa parametrar och andra förklaringsfaktorer som mäter uppfattningar om Försäkringskassan har dessa uteslutits från grundmodellen, dvs. modellen som används för såväl tillit till de ekonomiska trygghetssystemen samt för förtroende för Försäkringskassan (tabeller 2–4). Därför är förklaringsfaktorerna *lättförståeliga skriftliga beslut* och *negativa besked* utelämnade från analysen som rapporteras i tabell 5 – dvs. där ingår de mer omfattande förtroendeparametrarna istället.

Tabell 5 Förtroendeparametrar som förklaring till förtroende för Försäkringskassan

	Hur stort förtroende har du för Försäkringskassan?		
	B (s.e.)	β	p
Kön	0,01 (0,02)	0,01	0,5473
Sysselsättning	-0,09 (0,03)	-0,03	0,0011**
Åldersgrupp	0,05 (0,02)	0,03	0,0022**
Födelseland kategori	-0,02 (0,01)	-0,02	0,0927
Hushållstyp	-0,08 (0,01)	-0,07	0,0000**
Bemötande	0,18 (0,02)	0,16	0,0000**
Kompetens	0,29 (0,02)	0,25	0,0000**
Process	0,21 (0,02)	0,22	0,0000**
Legitimetet	0,18 (0,02)	0,16	0,0000**
Utfallsrättvisa	0,08 (0,01)	0,09	0,0000**
Kontakt under 2012/2013	0,19 (0,02)	0,08	0,0000**
Massmedia	-0,48 (0,07)	-0,07	0,0000**
Hur ofta känt du har svårigheter med att betala räkningar?	0,07 (0,02)	0,04	0,0000**
Adjusted R2	0,6521		

Anmärkning: B är den skattade regressionskoefficienten. β är en standardiserad koefficient som visar hur förändringen i måttet "en standard avvikelse" påverkar genomsnittsvärdet i den beroende variabeln. Detta innebär att de uppskattade förklaringsfaktorena är jämförbara med varandra. p-värdet anger statistik signifikansnivå. ** indikerar signifikansnivå på 5 %. (s.e.) är robusta standardfel. Adjusted R² anger vilken procent av variansen i den beroende variabel som förklarats av regressionen.

Variabeln *födelseland* tappar egen signifikans när förtroendeparametrarna har tagits med i modellen. Det kan troligen bero på en stark korrelation mellan *födelseland* och dessa parametrar, i synnerlighet legitimetet, bemötande och kompetens.

Sysselsättning behåller sin signifikans i analysen i tabell 5 medan *hushållstyp* och *åldersgrupp* blir signifikanta förklaringsfaktorer i denna modell. Modellens mått på inkomst, *svårt att betala räkningar*, är emellertid fortfarande starkt signifikant. Lägg också märke till att massmedia har en stark effekt och att kontakt under 2012 och/eller 2013 fortsatt har effekt.

Sambanden mellan tillit till de ekonomiska trygghetssystemen och förtroende för Försäkringskassan?

Det övergripande syftet med studien är att uttala sig om sambanden mellan tilliten till trygghetssystemen och förtroendet för Försäkringskassan. Med hjälp av de resultat som presenterats hitintills kan slutsatser dras som besvarar denna fråga. Ett antal förklaringsfaktorer används för att diskutera relationen mellan tillit och förtroende.

Resultaten från regressionsmodellen visar att individegenskaper har en relativt obetydlig effekt på förtroende och tillit. I stället är det förklaringsfaktorer som kopplas till Försäkringskassans administration som är viktiga för hur människor bildar sin uppfattning om trygghetssystemens tillräcklighet. Därför är en central slutsats för studien att Försäkringskassans administration av socialförsäkringen i hög utsträckning tycks påverka tilliten och förtroendet samt relationen dem emellan.

Det kan konstateras att förtroendet för Försäkringskassan har en statistiskt signifikant effekt på tillit till de sex trygghetssystemen. I själva verket faller förklaringsvärdet (R^2) med ca 30 procentenheter när denna variabel exkluderas som förklaringsfaktor i ekvationerna för tillit. Ett högre förtroende för myndigheten tycks därmed ha en stark positiv effekt för tillitsnivåer för alla sex trygghetssystem. Detta indikerar att förtroende för myndigheten spiller över i en ökad tillit till trygghetssystemen; det vill säga ett högt förtroende för Försäkringskassan ökar tilliten till trygghetssystemen.

Frågan som mäter effekten av hur väl individer förstår beslut från Försäkringskassan kunde på förhand antas enbart ha effekter på förtroendet, eftersom den enbart relaterar till Försäkringskassans administration. Analysen visar dock att förklaringsfaktorn även har en stark effekt på tilliten till trygghetssystemen. Tydliga beslut tycks alltså bidra till att höja förtroendet för Försäkringskassan och dessutom öka människors tillit till trygghetssystemen.

Frågan som mäter hur ett negativt besked från Försäkringskassan påverkar tilliten till systemen och förtroendet för myndigheten är också av intresse för relationen mellan tillit och förtroende. Analysen visar att negativa besked har en negativ effekt på såväl förtroendet för Försäkringskassan som tilliten till trygghetssystemen, undantaget trygghetssystemet vid föräldraskap. De negativa beskederna härstammar från ett beslut av Försäkringskassan och det är i sig inte svårt att förstå att detta påverkar förtroendet för Försäkringskassan. Antagligen har man inte fått det man trodde att man hade rätt till, och detta kan leda till en känsla av att utfallet är orättvist. Samtidigt kan slutsatsen dras att ett negativt besked också har negativa effekter på tilliten till

trygghetssystemen, vilket indikerar ett missnöje även med lagstiftningen. Mot bakgrund av detta har troligen medborgare en övergripande uppfattning om socialförsäkringen, som omfattar både lagstiftningen och Försäkringskassan som administrerande myndighet.

Studiens resultat har också implikationer för demokratifrågan. I och med att ansvarsfördelningen mellan lagstiftare och myndighet tycks vara oklar för medborgare synliggörs en problematik som handlar om demokratiska ideal om ansvarsutkrävande, där lagstiftaren hålls ansvarig för regelverk och myndigheter för tillämpningen. Försäkringskassan bör alltså utifrån en idealmodell utvärderas efter sin förmåga att administrera socialförsäkringen och uppfylla lagstiftarens intentioner. Detta tycks inte vara fallet enligt våra analysresultat i och med att myndigheten tycks "straffas" för negativa besked som korresponderar med lagstiftningens intentioner.

Studiens huvudresultat är att Försäkringskassans arbete med administrationen kan höja både förtroendet för myndigheten och tilliten till trygghetssystemen. Förklaringsfaktorerna som används för att utvärdera sambandet mellan tillit och förtroende ligger alla under Försäkringskassans ansvarsområde när det gäller det interna arbetet med att administrera försäkringarna. Exempelvis synliggörs hur väl kommunicerade beslut tycks vara en nyckel för att höja både förtroendet och tilliten. Slutsatsen är att Försäkringskassan genom sitt operativa arbete bär ett stort ansvar för att upprätthålla både förtroende för myndigheten och tillit till systemen, och därmed socialförsäkringens legitimitet.

Slutsatser och avslutande diskussion

Studiens syfte var att besvara tre centrala frågeställningar: Vad skapar tillit till trygghetssystemen, vad skapar förtroende för Försäkringskassan samt hur ser sambanden ut mellan tillit till trygghetssystemen och förtroendet för Försäkringskassan. Enligt genomgången av litteraturen finns det ingen tidigare studie som har till syfte att undersöka samband mellan tillit till ett lands ekonomiska trygghetssystem och förtroende för den myndighet som administrerar trygghetssystemen. Studien bidrar till ökad förståelse för vad som skapar tillit till trygghetssystemen samt vad som skapar myndighetsförtroendet, och hur dessa samverkar.

Slutsatser från medelvärden på Imageenkätsvaren

Inledningsvis konstateras utifrån medelvärden av individernas svar på Imageenkäten en låg tillit till de ekonomiska trygghetssystemen. Detta kan i förlängningen äventyra systemens legitimitet. Det visar sig emellertid att ett av tillitsystemen som undersöks utgör ett undantag. Trygghetssystemet vid föräldraskap har relativt hög tillit, och administrationen av densamma erhåller högt förtroende. Resultatet är särskilt positivt då gruppen som har föräldraförmåner av olika slag är Försäkringskassans största förmånsgrupp. Även om denna livshändelse är associerat med betydligt positivare känslor än övriga trygghetssystem kan både lagstiftaren och Försäkringskassan ta intryck av resultaten av de senaste årens förenklingar och effektiviseringar i administrationen av föräldraförsäkringen.

Analysen av tillit till trygghetssystemen och förtroende för Försäkringskassan uppdelat med hänsyn till Försäkringskassans livssituationer visar ett generellt mönster. Förtroende för Försäkringskassan är i allmänhet högre än tilliten, och återigen synliggörs undantaget där trygghetssystemet vid föräldraskap sticker ut med högre tillitsnivåer för alla livssituationer. Dessutom visar medelvärden för livssituationer att de som har behov av Försäkringskassans förmåner och tjänster generellt sett har högre tillit till trygghetssystemen och förtroende för Försäkringskassan.

Medelvärdetabeller för tillit och förtroende uppdelat per ersättningar/bidrag och individegenskaper redovisas i appendix. Generellt sett är skillnaderna marginella. Dessutom har medelvärden redovisats för olika individegenskaper, såsom kön, ålder, sysselsättning och födelseland. Skillnaderna är små även gällande individegenskaper.

Slutsatser av resultaten från analysen

Generellt sett visade analysen att objektiva individegenskaper har betydligt mindre effekt på tillits- och förtroendenivåer än subjektiva uppfattningar om Försäkringskassans administration.

Den objektiva individegenskapen som mäter effekten av individernas födelseland har en stark effekt. Den centrala slutsatsen är att ju längre ifrån Sverige man är född desto högre tillit och förtroende har man. Detta torde förklaras av att personer födda utanför EU är vana vid mindre generösa trygghetssystem, och i många fall inga trygghetssystem alls. Detta borde innebära låga förväntningar på socialförsäkringen i födelselandet, som säkerligen överträffas av de svenska trygghetssystemens relativa generositet. Även den institutionella kvaliteten i Sverige, främst i form av avsaknaden av korruption, borde förklara varför utrikesfödda har högre tillit till trygghetssystemen och förtroende för Försäkringskassan. Personer födda i Sverige har däremot klart lägre tillit till systemen och förtroende för myndigheten, antagligen till följd av betydligt högre förväntningar både på ersättningsnivåer och på administrerande myndighet.

Effekten av kontakt med Försäkringskassan under 2012/2013 är stark för förtroendet för Försäkringskassan. Resultatet är glädjande då det synliggör positiva effekter av Försäkringskassans arbete med att utveckla sina tjänster under de senaste åren.

Uppfattningar om Försäkringskassan som i huvudsak grundar sig på massmedia har enligt studien oklara effekter på förtroendet för Försäkringskassan. Studien har redogjort för två statistiska modeller för förtroendet, där massmedia endast haft en signifikant effekt i en (se tabeller 4 och 5). Vad beträffar tillit till trygghetssystemen har denna faktor en negativ effekt för trygghetssystemet vid arbetslöshet.

Svårigheter att betala räkningarna har effekt i fyra av sex trygghetssystem samt för förtroendet för Försäkringskassan. Resultatet kan ses som ett uttryck för brister i hur systemens tillräcklighet uppfattas bland ekonomiskt utsatta personer.

Negativa besked från Försäkringskassan har en stark effekt för alla trygghetssystem, undantaget trygghetssystemet vid föräldraskap, och en synnerligen stark effekt på förtroende för Försäkringskassan. Har man fått ett negativt besked från myndigheten sjunker tilliten och förtroendet. Effekten av förklaringsfaktorn på trygghetssystemet ”Om jag inte kan arbeta därför att jag blir sjuk” är särskilt stark i jämförelse med övriga trygghetssystem. Detta beror antagligen på att de för individen mest avgörande negativa beskederna faller under trygghetssystemet vid sjukdom, exempelvis avslag på ansökan om livränta samt indrag av sjukersättning och sjukpenning. Att variabeln har en stark negativ effekt för förtroendet för myndigheten tyder på att uppfattningen om lagstiftningen och bedömningen av lagstiftningen samverkar. Uppenbarligen upplevs Försäkringskassan som ansvarig för ett negativt besked, trots att bedömningen enligt lagtexten är korrekt.

Slutligen visar effekten av lättförståeliga beslut från Försäkringskassan ett entydigt mönster. Uppfattar de svarande att det skriftliga beslutet var lätt att förstå ökar både tilliten och förtroendet kraftigt. Detta leder till slutsatsen att brister i Försäkringskassans kommunikation inte bara leder till minskat förtroende för myndigheten utan också skadar tilliten till de ekonomiska trygghetssystemen.

Resultaten av studiens statistiska analys visar också på intressanta insikter gällande vad som skapar förtroende för Försäkringskassan. Studien bekräftar vikten av kompetens, bemötande, process, legitimitet och utfallsrättvisa för myndighetens förtroende bland allmänheten, som visat sig även i tidigare studier (Ekstedt & Palmer, 2012). I vår studie gick förklaringsgraden (R^2) upp från 36 % till 65 % när dessa parametrar inkluderades i analysen av förtroendet.

Avslutande diskussion

Studien slutsatser bidrar till en ökad förståelse för vad som skapar myndighetsförtroendet och tillit till trygghetssystemen samt hur dessa ideal samvarierar. För Försäkringskassan är ett positivt resultat av studien att kontakt med myndigheten under de senaste åren ökar förtroendet för Försäkringskassan. Emellertid visar analysen på stor förbättringspotential i hur myndigheten kommunicerar både sitt myndighetsuppdrag externt samt skriftliga beslut i enskilda ärenden. Tidigare studier har visat att skriftliga beslut som är svåra att förstå för den berörda individen leder till att individen har behov av fortsatt kontakt med myndigheten för att få beslutet motiverat (Palmer & Zetterberg, 2014). Detta är såväl ineffektivt ur ett resurshänseende som frustrerande för den försäkrade. Satsningar på kommunikation och bemötande i den operativa myndighetsutövningen ter sig som centrala mekanismer för att öka både myndighetsförtroendet och tilliten till trygghetssystemen.

Att fatta beslut med självupplevd negativ karaktär för den berörda individen kommer även fortsättningsvis att vara en del av myndighetens uppdrag, och tycks onekligen ha en negativ effekt för tillits- och förtroendenivåer. En förbättrad kommunikation av beslut och myndighetens uppdrag kan hjälpa medborgarna att särskilja bedömningen av lagstiftningen och administrationen, och därigenom utkräva ansvar av de folkvalda snarare än av myndigheten vid bristande tillit till trygghetssystemen. För detta krävs också en tydligare kommunikation från lagstiftaren gällande socialförsäkringslagstiftningens intentioner och socialförsäkringens omfattning. Medborgares besvikelse över negativa besked från Försäkringskassan indikerar en förväntan på trygghetssystemen som inte korresponderar med lagstiftningens intentioner. Ansvaret att tydliggöra socialförsäkringens omfattning och gränser, och att tydligt motivera dessa för medborgarna, faller i första hand på lagstiftaren men även på Försäkringskassan.

Den kanske mest centrala slutsatsen av studien är vikten av Försäkringskassans administration för hur tilliten till systemen upplevs. En god administration gällande myndighetens operativa funktion i mötet med medborgarna har en stark effekt på hur medborgare bedömer det aggregerade socialförsäkringssystemet, i vilket både tilliten till trygghetssystemen

och förtroendet för myndigheten ingår. Slutsatsen dras mot bakgrund av att förklaringsfaktorer som på förhand kunde antas endast ha effekt på förtroendet för myndigheten, såsom lättförståeliga beslut, tycks ha stor effekt på tillitsnivåer. Vikten av välfungerande processer inom Försäkringskassan för att öka tilliten till trygghetssystemen indikerar att en stor del av socialförsäkringssystemets legitimitet ligger i händerna på Försäkringskassan.

Referenser

- Allison, P.A (2012) *Handling Missing Data by Maximum Likelihood*, Statistical Horizons, Haverford, PA, USA. SAS Global Forum 2012, paper 312-2012
- Altman, DG & Bland JM (1995) *Multiple significance tests: The Bonferroni method*. *BMJ* 310(6973):170)
- Arkhedde, S & Holmberg, S (2015) *Svenska folkets bedömning av offentliga myndigheters verksamhet*, SOM-rapport nr 2015:19, SOM-institutet: Göteborgs Universitet
- Brockner, J & Greenberg, J (1990) The impact of layoffs on survivors: Insight from procedural and distributive justice, i J.S. Carrol (red.) *Applied Social Psychology and Organizational Settings*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates,
- Brockner, J; Fishman, A.Y; Reb, J; Goldman, B; Spiegel, S & C. Garden (2007) *Procedural fairness, outcome favorability, and judgements of an authorities responsibility*, *Journal of Applied Psychology*. 92(6)
- Christensen, T & Laegreid, P (2002) *Trust in Government – the Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors and Demography*, Stein Rokkan Centre for Social Studies, Bergen University Research Foundation, Working Paper 18
- Constas, H (1958) *Max Weber's Two Conceptions of Bureaucracy*, *American Journal of Sociology*, 63(4)
- Doherty, J & Wolak, D (2011) *When Do the Ends Justify the Means? Evaluating Procedural Fairness*, *Political Behavior*, 34(2)
- Esaiasson, P (2010) *Will citizens take no for an answer? What government officials can do to enhance decision acceptance*, *European Political Science Review* 2(3)
- Gangl, A (2003) Procedural justice theory and evaluations of the lawmaking process, *Political Behavior*, 25(2)
- Jost, J.T; Tyler, T.R. & J. van der Toorn (2010) *More than fair: Outcome dependence, system justification, and the perceived legitimacy of authority figures*. *Journal of Experimental Social Psychology*, 47
- Junestav, M (2014) Socialförsäkringsrapport 2014:9, *Det komplexa förtroendet*, Försäkringskassan, Avdelningen för Analys och Prognos

King, G & Roberts, M E. (2015) *How Robust Standard Errors Expose Methodological Problems They Do Not Fix, and What to Do About It*, Political Analysis 23:159–179

Lipsky, M (1980) *Street-Level Bureaucracy-Dilemmas of the Individual in Public Services*, New York: Russel Sage Foundation

Oskarson, M (2013) *Kampen om Socialförsäkringarna*, i Weibull, L; Oscarsson, H & A. Bergström (Red.) *Vägskäl.*, Göteborgs Universitet: SOM-institutet

Palmer, E & Ekstedt J (2012) Socialförsäkringsrapport 2012:11, *Förtroende för Försäkringskassan*, Försäkringskassan, Avdelningen för Analys och Prognos

Palmer, E & Zetterberg, P (2014) Socialförsäkringsrapport 2014:10, *Hur upplevs kontakten med Försäkringskassan?*, Försäkringskassan, Avdelningen för Analys och Prognos

Petersson, O (2010) *Den offentliga makten*, Tredje upplagan, SNS Förlag, Stockholm

Rothstein, B (Red.) (2010) *Politik som organisation*, Fjärde upplagan, SNS Förlag, Kristianstad

Rothstein, B (2009) *Creating Political Legitimacy: Electoral Democracy Versus Quality of Government*. American Behavioral Scientist, 53(3)

SOU 2007, *Att styra staten – regeringens styrning av sin förvaltning*. Statens Offentliga Utredningar 2007:75

SOU 2015, *Slutbetänkande av Parlamentariska socialförsäkringsutredningen: Mer trygghet och bättre försäkring*. Statens Offentliga Utredningar 2015:21

Svallfors, S (2010) *Trygg, stöttande, tillitsfull? Svenskarnas syn på Socialförsäkringarna*, Underlagsrapport till den parlamentariska socialförsäkringsutredningen, S 2010:04.

Appendix 1. Statistisk metod

Hantering av det interna bortfallet

Det interna bortfallet, dvs. frågor som individerna inte svarat på trots att de har svarat på de flesta frågorna i enkäten, är allt ifrån 10 till 40 procent där det förekommer. Sedvanliga statistiska metoder, inklusive det vanligaste, dvs. Ordinary Least Squares (OLS), är beroende av att alla variabler har samma antal observationer. Vårt dilemma är att enbart 15–20 procent av respondenterna har svarat på alla frågor i enkäten som vi kommer att vilja analysera, dvs. ca 1 500 svar istället för alla de ca 9 500 som faktiskt har svarat på större delen av frågorna. Detta är naturligtvis en stor förlust.

Det finns alternativa tillvägagångssätt i litteraturen för att hantera denna problematik. Det vanligaste sättet att hantera internt bortfall i regressionsanalyser är att välja bland imputationsmetoder. Alternativet är att använda Full Information Maximum Likelihood (FIML). Metoden skattar koefficienter utifrån *all* den information som finns. (Se exempelvis Allison, 2012)¹⁹.

Att använda FIML kräver ett antagande om att bortfallet av observationer är slumpmässigt. Om denna förutsättning uppfylls är FIML överlägsen andra metoder (se t.ex. Enders, 2010; Little & Rubin, 2002). Metoden är överlägsen för alla designvillkor som normalt används för ”Structural Equation Models (SEM),” dvs. strukturekvationsmodeller (Enders & Bandalos, 2001).

Vårt statistiska tillvägagångssätt

I vår analys kommer vi att använda oss av OLS- samt FIML-estimat. OLS-estimat använder de individer som svarat på *alla* de frågor som vi använder i analysen, vilket ger oss en grundskattning av effekter (cirka 1 500–2 000 personer). Vår analys kompletteras även med FIML-skattningar, som tar hänsyn till all befintlig information om samtliga personer som svarade på Imageenkäten (cirka 9 500 personer).

¹⁹ Anta att vi har n oberoende observationer ($i=1, \dots, n$) för k variabler ($y_{11}, y_{12}, \dots, y_{1k}$). Observationerna ordnas så att först kommer m observationer med komplett data och sedan $n-m$ observationer med data som saknas, i ekvation 1) för y_1 och y_2 . Likelihood funktionen för hela datasättet i exemplet blir sålunda:

$$L = \prod_{i=1}^m f_1(y_{i1}, y_{i2}, \dots, y_{ik}); \theta \prod_{i=m+1}^n f_1^*(y_{i1}, \dots, y_{ik}); \theta$$

FIML används sålunda för att få populationens parametervärden som med största sannolikhet ligger till grund för de data som analyseras. Detta sker genom en iterativ process som testar olika kombinationer av parametervärden tills en uppsättning av parametern uppnås som ger det högsta förklaringsvärdet (log likelihood värde) för den beroende variabeln.

Vi estimerar ekvationer för samtliga sex trygghetsfrågor samt frågan om förtroende för Försäkringskassan med *samma exogena variabler* i samtliga ekvationer. Detta gör det möjligt att jämföra skattade effekter mellan tillit och förtroende. När vi använder FIML skattar vi parametrarna i samtliga ekvationer simultant.

När många signifikansprövningar görs på samma dataset (samma grupp) finns en ökad risk för typ I-fel. Det betyder att det finns en ökad risk för att relationer som uppstått av slumpen blir signifikanta. Ett vanligt sätt att hantera detta problem är att korrigera signifikansnivån så att en lägre signifikansnivå krävs för att en relation ska betraktas som signifikant. Det finns flera sätt att korrigera signifikansnivån; en av dessa är Bonferroni-korrigerings, som använts i vår studie. Denna korrigerings är mycket konservativ jämfört med andra korrigerings och görs genom att dela den valda signifikansnivån (α) med antalet tester (k), så att den korrigerade signifikansnivån blir $p_i = \alpha/k$. I denna studie valde vi att sätta signifikansnivån till 5 %. Sju signifikanstester gjordes i modellen, så $p_i = 0,007$. För varje unikt test förkastades nollhypotesen att det inte finns någon relation mellan förklaringsvariabeln och beroende variabeln när p -värdet är mindre än 0,007 (Bland & Altman, 1995). Därutöver har standardfelen beräknats som robust standard errors (se bl. a. King & Roberts, 2015 för en diskussion).

Översikt över resultaten med FIML som alternativ skattningsmetod till OLS

För sju av tio variabler överensstämmer resultaten mellan FIML och OLS. Tre av variablerna uppvisar bristande överensstämmelse. *Kön* har en signifikant effekt i FIML i fem av sju ekvationer jämfört med två för OLS. För *ålder* och *hushållstyp* finns flera signifikanta effekter för FIML jämfört med OLS, men de mer diffusa resultaten för dessa två variabler antyder att varken ålder eller hushållstyp har robusta effekter för ett antal ekvationer.

Slutsatsen för vår analys är att, med undantag för variablerna kön, ålder och hushållstyp, FIML och OLS visar samstämmiga resultat. Detta tyder på att resultaten som redovisas i OLS-tabellerna är i stort sett robusta.

Tabell A1 Resultat för FIML jämfört med OLS

Variabel	Tillit inför händelser inom olika trygghetssituationer						Förtroende för Försäkringskassan
	Föräldraskap	Sjuk själv eller sjukt barn	Få funktionsnedsättning	Bli arbetslös	Behöva ta hand om sjukt förälder	Bli ensamstående förälder	
Kön							
OLS							
FIML	Ja		Ja		Ja	Ja	Ja
Sysselsättning							
OLS			Ja	Ja	Ja		Ja
FIML		Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Åldersgrupp							
OLS							
FIML	Ja			Ja			
Födelseland							
OLS	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
FIML	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Hushållstyp							
OLS							
FIML	Ja		Ja			Ja	
Kontakt under 2012/2013							
OLS							Ja
FIML	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Massmedia							
OLS				Ja			
FIML		Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Svårt att betala räkningar senaste året							
OLS	Ja	Ja		Ja		Ja	Ja
FIML	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Negativt besked							
OLS		Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
FIML	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Hur lätt det är att förstå skriftliga beslut							
OLS	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
FIML	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Appendix 2. Medelvärdeetabeller

Medelvärden för människors tillit till de ekonomiska trygghetssystemen och förtroende för Försäkringskassan beräknat för Försäkringskassans ersättning och bidrag.

Förmån	Om jag blir förälder	Om jag inte kan arbeta därför att jag blir sjuk eller därför att mitt barn blir sjukt	Om jag eller någon annan i min familj drabbas av svår funktionsnedsättning	Om jag blir arbetslös	Om jag måste avstå från arbete en kortare period för att ta hand om en sjuk förälder	Om jag blir ensamstående försörjare för mina barn	Hur stort förtroende har du för Försäkringskassan?
Livssituation 1: Tillfälligt nedsatt arbetsförmåga							
Förebyggande sjukpenning	3,62	2,92	2,58	2,53	2,63	2,59	3,08
Sjukpenning	3,46	2,89	2,52	2,45	2,51	2,55	3,07
Smittbärrpenning	3,94	3,11	2,75	2,45	2,53	2,75	3,25
Närståendepenning	3,52	3,15	3,00	2,72	3,48	2,86	3,08
Rehabiliteringspenning	3,45	2,95	2,43	2,52	2,52	2,53	3,28
Livssituation 2: Lever med funktionsnedsättning							
Aktivitetsersättning Förlängd Skolgång	3,12	2,85	2,92	2,66	2,56	2,62	3,23
Aktivitetsersättning Nedsatt Arbetsförmåga	2,91	2,76	2,77	2,40	2,30	2,40	3,04
Assistansersättning	3,50	3,02	3,00	2,62	2,58	2,60	3,07
Bostadstillägg för aktivitetsersättning	2,99	2,76	2,86	2,50	2,19	2,43	2,97
Tillfällig Föräldrapenning (Kontaktdagar)	4,02	2,94	2,92	2,56	2,61	2,63	3,57
Bilstöd	3,59	2,88	2,61	2,52	2,67	2,57	3,17
Handikappersättning	3,28	2,73	2,60	2,43	2,42	2,54	3,11
Vårdbidrag	3,68	2,93	2,67	2,43	2,47	2,50	3,11
Livssituation 4: Väntar eller har barn							
Barnbidrag	3,58	2,94	2,60	2,55	2,47	2,58	3,15
Föräldrapenning	3,67	3,06	2,57	2,59	2,57	2,64	3,26
Graviditetspenning	3,66	3,11	2,52	2,60	2,39	2,59	3,13
Tillfällig Föräldrapenning	3,72	3,07	2,58	2,54	2,54	2,66	3,24
Underhållsstöd	3,38	2,84	2,54	2,47	2,45	2,79	3,08
Bostadsbidrag	3,37	3,00	2,82	2,82	2,67	2,98	3,29

Förmån	Om jag blir förälder	Om jag inte kan arbeta därför att jag blir sjuk eller därför att mitt barn blir sjukt	Om jag eller någon annan i min familj drabbas av svår funktionsnedsättning	Om jag blir arbetslös	Om jag måste avstå från arbete en kortare period för att ta hand om en sjuk förälder	Om jag blir ensamstående försörjare för mina barn	Hur stort förtroende har du för Försäkringskassan?
Livssituation 5: Ny i Sverige eller arbetssökande							
Aktivitetsstöd	3,22	2,77	2,60	2,62	2,49	2,68	3,07
Utvecklingsersättning	2,85	2,70	2,39	2,54	2,27	2,49	3,00
Etableringsersättning	4,36	4,01	3,74	4,06	2,86	3,57	4,29
Livssituation 6: Permanent nedsatt arbetsförmåga							
Sjukersättning	3,29	2,87	2,61	2,46	2,47	2,61	3,16
Bostadstillägg för sjukersättning	3,28	3,13	2,90	2,74	2,72	2,98	3,30
Livränta	3,37	2,83	2,58	2,55	2,52	2,55	3,15

Medelvärden för människors tillit till de ekonomiska trygghetssystemen och
 förtroende för Försäkringskassan beräknat för individegenskaper

Variabelnamn	Kod	Variabelgrupp	Om jag blir förälder		Om jag inte kan arbeta därför att jag blir sjuk eller därför att mitt barn blir sjuk		Om jag eller någon annan i min familj drabbas av svår funktionsnedsättning		Om jag blir arbetslös		Om jag måste avstå från arbete en kortare period för att ta hand om en sjuk förälder		Om jag blir ensamstående försörjare för mina barn		Hur stort förtroende har du för Försäkringskassan?	
Kön	0	Man	3,23		2,84		2,57		2,50		2,45		2,66		2,92	
	1	Kvinna	3,49	**	2,86		2,54		2,48		2,43		2,63		2,96	
Åldersgrupp	0	16–29	3,11		2,83		2,62		2,47		2,34		2,60		2,81	0–1 **
	1	30–49	3,48		2,92	0–1	2,56		2,57	1–2	2,52	0–1	2,70		3,07	0–2 **
	2	50–65	3,35	**	2,74	**	2,49		2,38	**	2,38	**	2,57		2,84	
Inkomst	0	inkomst = 0	2,93	0–2 **	2,91		2,59		2,53		2,40		2,68		2,93	
	1	<= 90000	3,22	0–3 **	2,88		2,64		2,46		2,42		2,71		2,92	
	2	<= 180000	3,25	**	2,83		2,55		2,61		2,27		2,51		2,88	
	3	<= 330000	3,24	0–4 **	2,65		2,47		2,40		2,33		2,64		2,76	
	4	> 330001	3,51	1–4 ** 2–4 ** 3–4 **	2,87	0–4 **	2,53		2,48		2,47	0–4 **	2,64		2,95	
Utbildningsnivå	0	Förgymnasie	3,03		2,87		2,70		2,65		2,61		2,93	0–1 **	2,85	
	1	Gymnasie	3,32		2,84		2,55		2,42	0–1	2,39	0–1	2,60	0–2 **	2,87	
	2	Efter gymnasie	3,48	**	2,85		2,50	**	2,51	**	2,42	**	2,62	**	2,99	
Har barn eller ej	1	Har barn	3,63		3,04		2,63		2,64		2,60		2,72		3,24	
	0	Inte har barn	3,15	**	2,73	**	2,51	**	2,41	**	2,34	**	2,59	**	2,76	**
Hushållstyp	0	två vuxen	3,35	0–1 **	2,86	0–1 **	2,58		2,43		2,41		2,57		2,91	
	1	två vuxen + barn	3,71	0–2 **	3,10	0–2 **	2,67		2,68		2,66		2,75		3,30	
	2	ensam	3,06	1–2 **	2,67	1–2 **	2,47		2,40		2,30		2,60		2,68	1–0 **
	3	ensam + barn	3,35	1–3 ** 2–3 **	2,83	1–3 ** 2–3 **	2,52		2,45	1–0 ** 1–2 **	2,38		2,63		3,05	1–2 ** 1–3 **
Yngsta barns åldersgrupp	0	0 år	3,46		2,97	0–3 **	2,56		2,71		2,73		2,73		3,21	
	1	1–3 år	3,70		3,16	**	2,68		2,64		2,57		2,76		3,23	
	2	4–12 år	3,63	1–3 **	3,06	1–3 **	2,58		2,61		2,57		2,64		3,29	1–3 **
	3	13–15 år	3,67	2–3 **	2,83	2–3 **	2,78		2,64	1–3 **	2,63	0–3 **	2,91		3,15	2–3 **
Födelse-lands region	0	Sverige	3,32		2,77		2,49		2,39	0–2 **	2,36		2,56		2,86	0–2 **
	1	Norden	3,43		2,80	0–2 **	2,34	0–2 **	2,36	0–3 **	2,37		2,81	0–2 **	2,84	0–3 **
	2	EU 27	3,35		3,12	**	2,69	**	2,66	**	2,63		2,74	**	3,42	**
	3	Utanför EU	3,54	0–3 **	3,33	0–3 ** 1–3 **	3,02	0–3 ** 1–3 **	3,08	1–2 ** 1–3 **	2,84	0–3 ** 1–3 **	3,09	0–3 ** 1–3 **	3,28	1–2 ** 1–3 **
Sysselsättning	1	Anställd	3,41		2,83		2,51		2,44		2,40		2,60		2,92	
	0	Ej anställd	3,26	**	2,97	**	2,72	**	2,65	**	2,57	**	2,81	**	3,04	**

Anmärkning: ** innebär en statistisk signifikant skillnad mellan medelvärden för alla grupper inom individegenskaper på minst 5 % signifikansnivå. Står exempelvis 1–3** innebär detta signifikanta skillnader mellan grupp 1 och 3 inom individegenskaper på minst 5 % signifikansnivå.

Appendix 3. Variabelförteckning

Variabelnamn	Variabel kategori	Kodning	Antal	Mean	Std
Kön	Kvinna	1	5727	0,61	0,49
	Man	0	3719		
Sysselsättning	Anställd	1	4962	0,56	0,50
	Ej anställd	0	3930		
Åldersgrupp	16–29 år	0	1613	1,24	0,72
	30–49 år	1	3946		
	50–65 år	2	3887		
Födelseland	I Sverige	0	7102	0,57	1,13
	I Norden utan Sverige	1	287		
	Inom EU förutom Norden	2	215		
	Utanför EU	3	1505		
Hushållstyp	Sambo utan barn	0	1978	1,39	0,93
	Sambo med barn	1	2506		
	Ensamstående utan barn	2	3697		
	Ensamstående med barn	3	908		
Bemötande index*	Attitydskala från 1 till 5	1 till 5	7793	3,51	1,07
Kompetens index*		1 till 5	6824	3,50	1,04
Legitimitet index*		1 till 5	7040	4,04	0,91
Process index*		1 till 5	7662	2,89	1,21
Utfallsrättvisa fråga*		1 till 5	7042	2,69	1,31
Senaste kontakt med Försäkringskassan under 2012/2013	Ja	1	6145	0,75	0,43
	Nej	0	1995		
Den uppfattning du har om Försäkringskassan, vad grundar den sig huvudsakligen på? Erfarenheter jag har tagit del av genom massmedia.	Ja	1	424	0,05	0,21
	Nej	0	8669		
Hur ofta under de senaste 12 månaderna har du känt att du har haft svårigheter med att betala räkningar?	En större del av tiden	1	1351	2,41	0,75
	Då och då	2	2269		
	I stort sett aldrig	3	4798		
Negativ besked.	Ja	1	2501	0,45	0,50
	Nej	0	3010		
Hur lätt var det att förstå innehållet i det skriftliga beslutet?	Attitydskala från 1 till 5	1 till 5	4526	3,54	1,16

Anm.* Bemötande index består av frågor 7_1, 7_2, 7_3, 7_4, 7_5, 7_8 i imageenkäten.

* Kompetens index består av frågor 6_1, 7_7 i imageenkäten.

* Legitimitet index består av frågor 6_2, 6_6 i imageenkäten.

* Process index består av frågor 7_9, 7_10 i imageenkäten.

* Utfallsrättvisa består av fråga 6_3 i imageenkäten.

Appendix 4. Imageenkäten

Hjälp oss att bli bättre!

Du kan hjälpa Försäkringskassan att bli bättre genom att svara på den här enkäten. Vi behöver många svar för att veta vad som är bra och vad som kan förbättras.

Vi är intresserade av dina åsikter oavsett om du har haft någon kontakt med oss eller inte.

DIN SYSSELSÄTTNING JUST NU

1. Vilket/vilka alternativ beskriver bäst din situation?

Du kan välja flera alternativ

- Jag är fast anställd (heltid eller deltid)
- Jag är timanställd
- Jag är egen företagare
- Jag studerar
- Jag är arbetslös/deltar i arbetsmarknadsutbildning
- Jag är hemmamake/-maka
- Jag är föräldraledig
- Jag har sjukersättning eller aktivitetsersättning (förtidspension)
- Jag är ålderspensionär
- Annat:

DINA FÖRVÄNTNINGAR PÅ STÖD FRÅN SAMHÄLLET

2. Om du skulle hamna i någon av situationerna nedan, tror du att du skulle få tillräcklig kompensation för den inkomst du går miste om, eller få ett bidrag som du klarar dig på?

Kryssa för ditt svar på en skala från 1 till 5, där 1 betyder "jag litar inte alls på att få det ekonomiska stöd jag behöver" och 5 betyder "jag litar helt på att jag får det ekonomiska stöd jag behöver".

	litar inte alls					ingen uppfattning
	1	2	3	4	litar helt 5	
Om jag blir förälder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Om jag inte kan arbeta därför att jag blir sjuk eller därför att mitt barn blir sjukt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Om jag eller någon annan i min familj drabbas av svår funktionsnedsättning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Om jag blir arbetslös	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Om jag måste avstå från arbete en kortare period för att ta hand om en sjuk förälder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Om jag blir ensamstående försörjare för mina barn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Löpnr:

3. Hur ser din erfarenhet av Försäkringskassan ut?

Kryssa för det alternativ som passar bäst in för dig.

- Jag har haft kontakt under 2012 och/eller 2013
 Mina senaste erfarenheter är kontakter från tiden före 2012
 Jag har inte haft någon kontakt med Försäkringskassan
 Jag minns inte

4. Den uppfattning du har om Försäkringskassan, vad grundar den sig huvudsakligen på?

- Mina egna erfarenheter av kontakter med Försäkringskassan
 Erfarenheter jag har tagit del av genom vänner och bekanta
 Erfarenheter jag har tagit del av genom massmedia
 Erfarenheter jag har tagit del av genom sociala medier (Twitter, Facebook m.m.) och andra indirekta källor
 Jag minns inte

DIN BILD AV FÖRSÄKRINGSKASSAN

Nedan följer några frågor om hur du uppfattar Försäkringskassan. Besvara dem även om du inte har haft kontakt med oss.

5. Hur stort förtroende har du för Försäkringskassan?

Kryssa för ditt svar på en skala 1-5, där 1 betyder "mycket litet" och 5 betyder "mycket stort".

mycket litet					mycket stort	ingen
1	2	3	4	5		uppfattning
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden?

Kryssa för ditt svar på en skala 1-5, där 1 betyder "instämmer inte alls" och 5 betyder "instämmer helt".

	instämmer					ingen
	inte alls				helt	
	1	2	3	4	5	
Försäkringskassan har god kunskap om de ersättningar och bidrag de handlägger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Försäkringskassan följer de lagar och regler som gäller	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Försäkringskassans beslut blir lika, oavsett handläggare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Försäkringskassan gör allt de kan för att motverka fusk med ersättningar och bidrag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Försäkringskassan bemöter alla människor med respekt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Försäkringskassan fyller en viktig funktion i samhället	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag har stort förtroende för Försäkringskassan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag har personligen goda erfarenheter av Försäkringskassan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Löpnr:

7. I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om Försäkringskassan?

Kryssa för ditt svar på en skala 1-5, där 1 betyder "instämmer inte alls" och 5 betyder "instämmer helt".

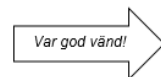
Handläggarna på Försäkringskassan är...	instämmer inte alls			instämmer helt		ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
... vänliga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... hjälpsamma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... bra på att lyssna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... bra på att informera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... bra på att förklara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... professionella	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... engagerade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... respektfulla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Försäkringskassan är...	instämmer inte alls			instämmer helt		ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
... effektiv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... enkel att ha att göra med	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Här följer några frågor om hur du upplever Försäkringskassan.

Kryssa för ditt svar på en skala 1-5, där 1 betyder "i mycket liten utsträckning" och 5 betyder "i mycket stor utsträckning".

I vilken utsträckning...	i mycket liten utsträckning			i mycket stor utsträckning		ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
... litar du på att Försäkringskassan värnar om dina intressen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... känner du dig delaktig i ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... anser du att det är möjligt att förutse ett beslut från Försäkringskassan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... upplever du att Försäkringskassan litar på de uppgifter du lämnar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



4 (6)

Löpnr:

HELHETSBEDÖMNING

9. Ta ställning till följande frågor och ange ditt svar på en skala från 1 till 10, där 1 betyder "inte alls" och 10 betyder "mycket".

	inte alls 1	2	3	4	5	6	7	8	9	mycket 10
Hur nöjd är du med Försäkringskassan som helhet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur väl uppfyller Försäkringskassan de förväntningar du har på dem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tänk dig Försäkringskassan som en perfekt myndighet. Hur nära ett sådant ideal tycker du att Försäkringskassan kommer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DINA EGNA ERFARENHETER AV KONTAKTER MED FÖRSÄKRINGSKASSAN

Om du aldrig har haft kontakt med Försäkringskassan, hoppa över följande frågor och gå direkt till fråga 18.

10. Hur väl stämmer följande påstående med din erfarenhet? Om du har ansökt om flera olika ersättningar och bidrag under perioden, svara utifrån ditt helhetsintryck.

Kryssa för ditt svar på en skala från 1 till 5, där 1 betyder "stämmer inte alls" och 5 betyder "stämmer helt".

	stämmer inte alls 1	2	3	4	stämmer helt 5	ingen uppfattning
Det är lätt att hitta den information jag behöver	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är lätt att förstå vilka uppgifter som behövs i ansökan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är lätt att besvara frågorna i ansökan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är lätt att förstå att jag har rätt till annat stöd än ekonomiskt stöd (t.ex. arbetsträning för att komma tillbaka till arbete efter en längre sjukdom, arbetshjälpmedel, osv.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är lätt att förstå hur mycket pengar jag har rätt till	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är lätt att förstå när mina pengar ska komma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utbetalningen från Försäkringskassan kom inom rimlig tid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FRÅGOR OM UTBETALNING AV ERSÄTTNING ELLER BIDRAG

11. Hur ofta under de senaste 12 månaderna har du känt att du har haft svårigheter med att betala räkningar?

Kryssa för det alternativ som passar bäst in för dig.

- En större del av tiden
 Då och då
 I stort sett aldrig

12. Har du någon gång behövt ekonomisk hjälp från närstående eller kommunen för att klara dig i väntan på en utbetalning från Försäkringskassan?

- Ja Nej Jag har aldrig fått någon utbetalning från Försäkringskassan

**FRÅGOR TILL DIG SOM FÅTT ETT BESLUT OM AVSLAG, INDRAGEN ERSÄTTNING
ELLER PÅ NÅGOT ANNAT SÄTT INTE FÅTT DET DU FÖRVÄNTAT DIG**

Gå direkt till fråga 18 om du inte har fått ett beslut om avslag, indragen ersättning eller på något annat sätt inte fått det du förväntat dig.

13. Har du varit med om något av följande under de senaste två åren (2012 eller 2013)?

	Ja	Nej
Jag fick avslag på en ansökan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag fick en ersättning indragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag fick mindre ersättning än jag trodde jag hade rätt till	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag fick sjukpenning för kortare tid eller med en lägre omfattning än vad min läkare föreslog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag hade inga dagar kvar att få ersättning för	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andra negativa besked	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ange vilket eller vilka andra negativa besked

14. Hur lätt var det att förstå innehållet i det skriftliga beslutet?

Kryssa för ditt svar på en skala 1-5, där 1 betyder "inte alls lätt" och 5 betyder "mycket lätt".

inte alls lätt				mycket lätt	ingen uppfattning
1	2	3	4	5	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Hade du kontakt med Försäkringskassan på något/några av följande sätt för att få mer information eller en förklaring till beslutet?

Du kan välja flera alternativ. Gå direkt till fråga 18 om du inte hade kontakt med Försäkringskassan.

- Min handläggare ringde mig
- Jag ringde min handläggare
- Jag träffade min personliga handläggare på ett inbokat möte
- Jag ringde till Försäkringskassans kundcenter
- Jag gick till Försäkringskassans kontor
- Jag skrev e-post eller ett vanligt brev till Försäkringskassan



Löpnr:

16. I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden?

Ta ställning till följande påståenden och markera ditt svar på skalan 1-5, där 1 betyder "instämmer inte alls" och 5 betyder "instämmer helt"

	instämmer inte alls		3	4	instämmer helt		ingen uppfattning
	1	2			5		
Jag fick en tydlig förklaring till beslutet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Den som förklarade beslutet för mig var bra på att lyssna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Den som förklarade beslutet för mig gav ett kunnigt intryck	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag var nöjd med den förklaring jag fick till beslutet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Fick du prata med den handläggare som fattat beslutet?

 Ja Nej Vet ej

ETT PAR AVSLUTANDE FRÅGOR

Kryssa för ditt svar på en skala 1-5, där 1 betyder att "det är inte alls vanligt" och 5 betyder att "det är mycket vanligt".

	inte alls vanligt		3	4	mycket vanligt		ingen uppfattning
	1	2			5		
18. Hur vanligt tror du det är med <i>medvetet fusk</i> med Försäkringskassans ersättningar och bidrag?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Hur vanligt tror du det är med <i>medvetet fusk</i> i andra sammanhang, exempelvis a-kassa, försörjningsstöd från kommunen (socialbidrag), skatter o.s.v.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Finns det något annat du vill framföra till Försäkringskassan?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Stort tack för din medverkan!

Hanna Larheden
Undersökningsledare
Försäkringskassan

I serien Socialförsäkringsrapport har följande skrifter publicerats under år 2015:

- 2015:1 Sjukskrivningar 60 dagar eller längre. En beskrivning av sjukskrivna åren 1999–2014 efter kön, ålder, arbetsmarknadsstatus, yrke, sjukskrivningslängd och diagnospanorama
- 2015:2 Lågt och stabilt? Indikatorer på politisk måluppfyllelse inom sjukförsäkringsområdet.
- 2015:3 Jämställdhet och sjukfrånvaro. Förstagångsföräldrar och risken för sjukfrånvaro vid olika jämställdhetssituationer och effekter på sjukfrånvaron av reformer inom föräldraförsäkringen
- 2015:4 Barnhushållens ekonomi. Resultatindikatorer för den ekonomiska familjepolitiken 2015
- 2015:5 Förutsättningar för implementering och användning av motiverande samtal (MI) inom Försäkringskassan. Slutrapport
- 2015:6 Sjukfrånvarons utveckling. Delrapport 1, 2015
- 2015:7 Studier om könsskillnader. Skillnader mellan kvinnor och män i diagnosspecifik sjukfrånvaro, könsskillnader inom assistansersättningen, samt en kunskapsöversikt av tidigare studier
- 2015:8 Förtroendet för Försäkringskassan 1999–2010
- 2015:9 Läkares upplevelser av kontakter med Försäkringskassan – med fokus på förtroende
- 2015:10 Evidence-based methods for enhancing the labour-force entrance of people with mental disabilities. A systematic literature review
- 2015:11 Sjukfrånvarons utveckling. Delrapport 2, 2015
- 2015:12 Människors tillit till våra ekonomiska trygghetssystem