

STATISTIK

2007:1



Kundmätning 2007

En mätning av spontana kundmöten
i telefon- och besökskundtjänst

Statistikrapport – administrationsstatistik

Kundmätning 2007

En mätning av spontana kundmöten
i telefon- och besökskundtjänst

Utgivare: Försäkringskassan
Försäkringsdivisionen
Enheten för statistik

Upplysningar: Eva-Lo Ighe
Telefon 08-786 96 98
eva-lo.ighe@forsakringskassan.se

Sammanfattning

En god kunskap om kundernas behov är av central betydelse för att utveckla, effektivisera och kvalitetssäkra mötet mellan Försäkringskassan och dess kunder. Under tiden 8–12 maj 2006 genomfördes därför den första nationella mätningen i telefon- och besökskundtjänst där samtliga handläggare deltog och registrerade samtliga besök och samtal enligt samma mall under samma tid. En ny mätning som var tekniskt och innehållsmässigt förbättrad genomfördes under tiden 19–23 februari 2007, och vars resultat presenteras i denna rapport.

Mätningen gjordes med hjälp av två snarlika enkäter, en för besökskundtjänst och en för telefonkundtjänst (inklusive Internetkundtjänsten och Kundcenter för arbetsgivare). Handläggarna besvarade ett antal frågor som rörde besöket eller samtalet ur kundens perspektiv. Ärendeslag registrerades (med ärendeslag avses olika förmåner och bidrag, men också SGI – sjukpenninggrundande inkomst), vad kunden ville i detta ärendeslag, om de hade fler frågor inom andra ärendeslag, resultatet av kontakten, om det framgick att kunden sökt information om ärendet via en annan kanal samt handläggarnas geografiska tillhörighet. I telefonkundtjänst registrerades också om någon annan än kund ringde.

En avgränsning har varit att inte bokade besök och samtal direkt till handläggare ingått i mätningen. Kundernas hela behov kan inte sägas vara kartlagd genom denna mätning, men resultatet torde ge en bra bild av vad de kunder vill som under den aktuella perioden sökt kontakt med kundtjänst.

Till skillnad från 2006 års mätning gjordes denna mätning under en förhållandevis ansträngd period. Anledningen till detta är bland annat att utbetalningar i stor utsträckning sker i slutet av månaden. Antalet frågor om exempelvis ersättningar blir då också naturligt fler under en sådan period.

Totalt registrerades 109 065 samtal och 42 253 besök till kundtjänst under veckan mätningen pågick. Ärendeslagen som kundernas huvudsakliga frågor främst berörde var Sjukpenning, Föräldrapenning och Tillfällig föräldrapenning. Dessa berördes i hälften av alla kundmöten under vecka 8 i besöks- och telefonkundtjänst. Totalt registrerades det färre besök under vecka 8 2007 jämfört med vecka 19 2006, medan det omvända gäller för antalet registrerade telefonsamtal.

De tre vanligaste ärendeslagen som kunden berörde i sin huvudsakliga fråga var i *telefonkundtjänst* Sjukpenning (23,4 % av samtalen), Föräldrapenning (19,4 %), samt Tillfällig föräldrapenning (14,3 %). Det vanligaste ärendeslaget som rörde kundens huvudsakliga fråga i *besökskundtjänst* var Sjukpenning med 21,1 procent, följt av Bostadstillägg för pensionärer med 17,2 procent och Bostadsbidrag med 14,6 procent.

I 9 procent av alla samtal som kom in till telefonkundtjänst och i 13,7 procent av besöken hade kunderna även frågor i andra förmåner.

Vanligast förekommande i telefonkundtjänst (17 % av alla registrerade samtal) är att den huvudsakliga frågan handlar om ett pågående ärende (exklusive frågor om vem som är handläggare och om handlingarna inkommit). I nästan lika stor utsträckning kontaktade man Försäkringskassans telefonkundtjänst för att göra en anmälan. Det man i huvudsak ville när man besökte kundtjänst under vecka 8

var att lämna in, eller få stöd att fylla i, blanketter (sammanlagt 60,1 procent av alla registrerade besök).

Handläggarna uppgav att ärendet löstes i drygt 77 procent av fallen både i telefon- och besökskundtjänst. I de resterande samtalen och besöken hänvisades kunden antingen vidare till exempelvis specialist eller annan instans (exempelvis myndighet), eller ombads återkomma med kompletteringar.

Mätningen i telefonkundtjänst registrerade också vem som ringde. I drygt 80 procent av alla registrerade samtal ringde man till Försäkringskassans kundtjänst i egenskap av kund, och i drygt 10 procent av fallen var det en arbetsgivare eller anhörig/annan privatperson som ringde. Övriga samtal kom främst från andra myndigheter och instanser.

Bakgrund

Försäkringskassan ställer ett antal kanaler (kontaktvägar) till kundernas förfogande. De möten som sker via dessa kanaler kan delas in i *det skriftliga*, *det tekniska* och *det personliga mötet* samt *telefonmötet*. Dessa möten kan ske antingen spontant eller bokad på förhand, och på initiativ av Försäkringskassan, någon av dess partners (andra aktörer såsom vård- och arbetsgivare) eller på initiativ av kunden själv.

En god kunskap om kundernas behov är av central betydelse för att utveckla, effektivisera och kvalitetssäkra mötet mellan Försäkringskassan och dess kunder. Under tiden 8–12 maj 2006 genomfördes den första nationella mätningen i telefon- och besökskundtjänst där samtliga handläggare deltog och registrerade samtliga besök och samtal enligt samma mall under samma tid. 2006 års mätning presenteras i rapporten *Vad vill våra kunder? En mätning av spontana kundmöten i telefon- och besökskundtjänst* (Statistik 2006:4).

Mätningen 2006 utgick från vad kunderna ville i sin första fråga till kundtjänst. En ny mätning som var tekniskt och innehållsmässigt förbättrad gjordes på uppdrag av Programmet för Försäkringskassans förnyelsearbete under tiden 19–23 februari 2007. Mätningen genomfördes av statistikenheten och enheten för kundbemötande och vars resultat presenteras i denna rapport.

Metod

Den nationella mätningen av spontana besök och samtal till kundtjänst genomfördes 19–23 februari med hjälp av två webbaserade enkäter. Insamlingen skedde manuellt genom att handläggare i respektive kundtjänst fyllde i enkäterna för varje mottaget besök eller besvarat samtal. Detta innebar höga krav på användarvänliga och driftsäkra formulär för att minimera insamlingens påverkan på handläggarnas arbete i de olika kundtjänsterna.

Mätningen gjordes med hjälp av två snarlika enkäter, en för besökskundtjänst och en för telefonkundtjänst (inklusive Internetkundtjänsten och Kundcenter för arbetsgivare). Handläggarna besvarade ett antal frågor som rörde besöket eller samtalet ur kundens perspektiv. Ärendeslag registrerades (med ärendeslag avses olika förmåner och bidrag, men också SGI – sjukpenninggrundande inkomst), vad kunden ville i detta ärendeslag, om de hade fler frågor inom andra ärendeslag, resultatet av kontakten, om det framgick att kunden sökt information om ärendet via en annan kanal samt handläggarnas geografiska tillhörighet. I telefonkundtjänst registrerades också om någon annan än kund ringde.

De som spontant söker kontakt via kundtjänst har inte sällan fler än en fråga i ett eller flera ärendeslag. För att ge en god bild av kundernas huvudsakliga behov beslutades att enkäterna skulle till skillnad från mätningen 2006, avse *den huvudsakliga frågan*. Vilket ärendeslag som berördes i frågor vid sidan om den huvudsakliga registrerades också.

För att säkerställa att enkäterna fungerade ur ett användarperspektiv fick ett antal handläggare runt om i landet testa dessa innan mätningen genomfördes. Synpunkter på formulären ledde till smärre justeringar av frågor och svarsalternativ. Under tiden mätningen genomfördes var antalet frågetecken kring vad svarsalternativen och frågorna stod för förhållandevis få.

Information om mätningen fanns tillgänglig en vecka innan mätningen startade på Försäkringskassans Intranät. Informationen bestod av instruktioner i hur och när man skulle fylla i de olika enkäterna.

Saker att tänka på när man tolkar resultatet

Av mätningens resultat går det inte att uttala sig om ifall kundernas upplevelse av mötet i kundtjänst överensstämmer med handläggarnas eftersom kunderna inte samtidigt tillfrågats. I valet av frågor och svarsalternativ har dock strävan varit att ta hänsyn till detta, och bedömningen är att en rättvis bild i stort ändå kan redovisas.

Att ha kontroll över bortfallet, dvs. att alla besök och samtal registreras, är i manuella insamlingar mycket svårt, för att inte säga omöjligt. Ett sätt att ändå försöka validera antalet inkomna enkäter i telefonkundtjänst är att jämföra med antalet inkomna samtal till telefonkundtjänst. Det finns dock ett antal typer av samtal som kommer till kundtjänst av misstag och som inte registrerats i mätningen, men jämförelsen kan ändå ge en indikation på hur stort det eventuella bortfallet är. En kontroll visar att andelen via enkät registrerade samtal av alla besvarade är 86,7 procent, vilket får ses som ett gott resultat. Med besvarade samtal menas alla inkomna samtal som kundtjänst haft möjlighet att besvara (med CallGuide-termer *korrekt avslutade samtal av agent*).

En avgränsning har varit att inte bokade besök och samtal direkt till handläggare ingått i mätningen. Kundernas hela behov kan inte sägas vara kartlagd genom denna mätning, men resultatet torde ge en bra bild av vad de kunder vill som under den aktuella perioden sökt kontakt med kundtjänst.

Samarbeten över länsgränserna i telefonkundtjänst innebär att man inte kan tolka länsvisa resultat som faktiska geografiska fördelningar över kundernas behov. En kund bosatt i ett län kan få hjälp av handläggare i ett annat inom ramen för samarbetet, vilket medför att resultaten i antal snarare speglar hur man arbetar i länen.

Mätningen ger en bild av en på Försäkringskassans kundtjänster förhållandevis ansträngd period. Anledningen till detta är att tiden januari till mars generellt är högsäsong på Försäkringskassan men också att utbetalningar i stor utsträckning sker i slutet av månaden,. Antalet frågor om exempelvis ersättningar blir då också naturligt fler under en sådan period. Samtidigt har delar av Sveriges befolkning under mätperioden haft sportlov, vilket i viss mån kan påverka resultatet.

Ett antal felkällor och andra störningar har kommit till kännedom under tiden mätningen genomfördes. Exempelvis uppstod dataproblem i delar av Västra Götaland under första delen av mätningen, och i Skåne rådde ett snöoväder under senare delen av veckan vilket medförde färre besök och samtal än väntat. Ett fåtal handläggare har meddelat att de av misstag använt fel enkät eller att de registrerat enkäter på ett felaktigt geografiskt område. Antalet är dock så få att det inte kan antas ha någon betydande effekt på resultaten.

Rapportens disposition

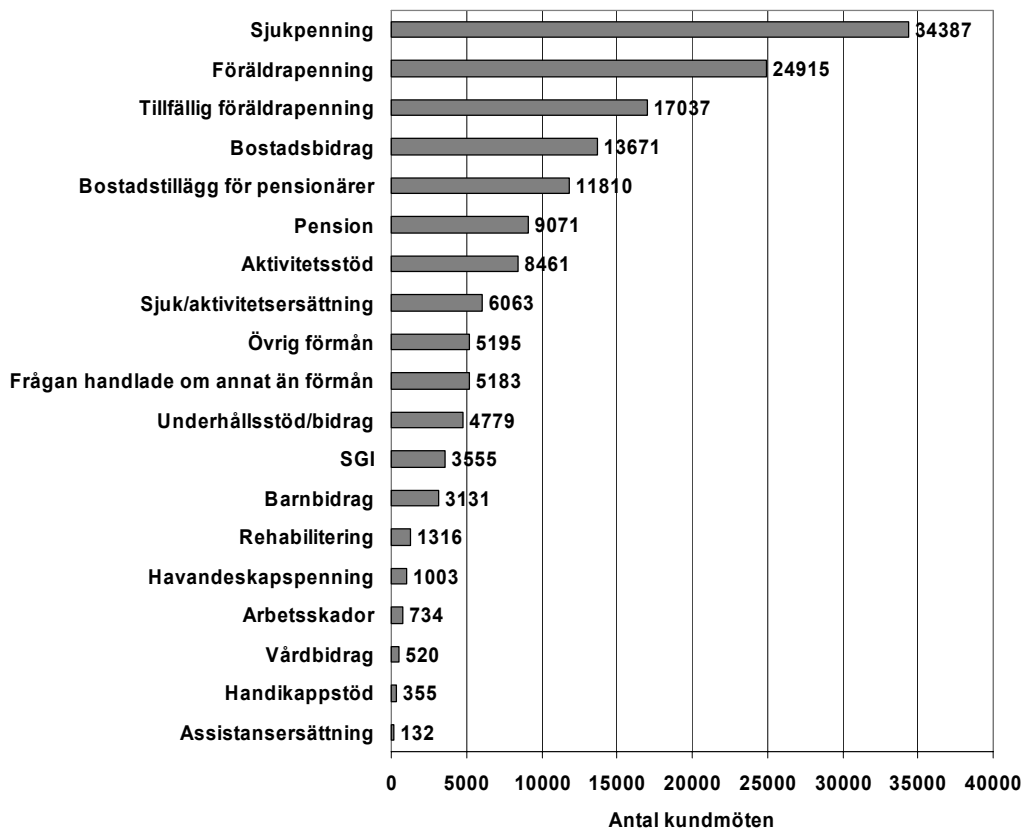
Först presenteras antalet registrerade kundmöten 2007 oavsett kundtjänst fördelade på ärendeslag och vad den huvudsakliga frågan handlade om. Därefter görs en jämförelse mellan mätningarna 2006 och 2007 fördelat på antal registrerade kundmöten per kundtjänst totalt och per veckodag.

Därefter följer två detaljerade presentationer med likadant upplägg av resultaten från mätningen 2007 i telefon- respektive besökskundtjänst, samt en jämförelse mellan resultaten av mätningarna 2006 och 2007 med avseende på andelar av ärendeslag och vad kunderna ville inom detta ärendeslag.

Gemensamma resultat för telefon- och besökskundtjänst

För att åskådliggöra kundernas behov när de söker spontan kontakt med Försäkringskassans kundtjänst följer här några exempel på gemensamma resultat av de två mätningarna.

Diagram 1 Totalt antal registrerade besök och samtal till kundtjänst vecka 8 2007 fördelat på ärendeslag i den huvudsakliga frågan



Totalt registrerades 151 318 besök och telefonsamtal i kundtjänst. Ärendeslagen som kundernas huvudsakliga frågor främst berörde var Sjukpenning, Föräldrapenning och Tillfällig föräldrapenning. Dessa berördes i hälften av alla kundmöten under vecka 8 i besöks- och telefonkundtjänst. I drygt 3 procent av fallen gällde den huvudsakliga frågan annat än en förmån eller ett ärendeslag.

Handläggarna registrerade inte bara vilket ärendeslag som berördes i den huvudsakliga frågan, utan också vad den handlade om. Erfarenheter från tidigare mätningar gjorde att frågor om ersättning och pågående ärende bröts ned på respektive tre olika svarsalternativ i syfte att med större precision fånga vad frågan handlade om. Frågor om pågående ärende mättes via *Har handlingarna*

inkommit?, Vem är handläggare? och Andra frågor om pågående ärende. På samma sätt mättes frågor om ersättning via svarsalternativen När kommer min ersättning?, Hur mycket ersättning får jag? och Andra frågor om ersättning.

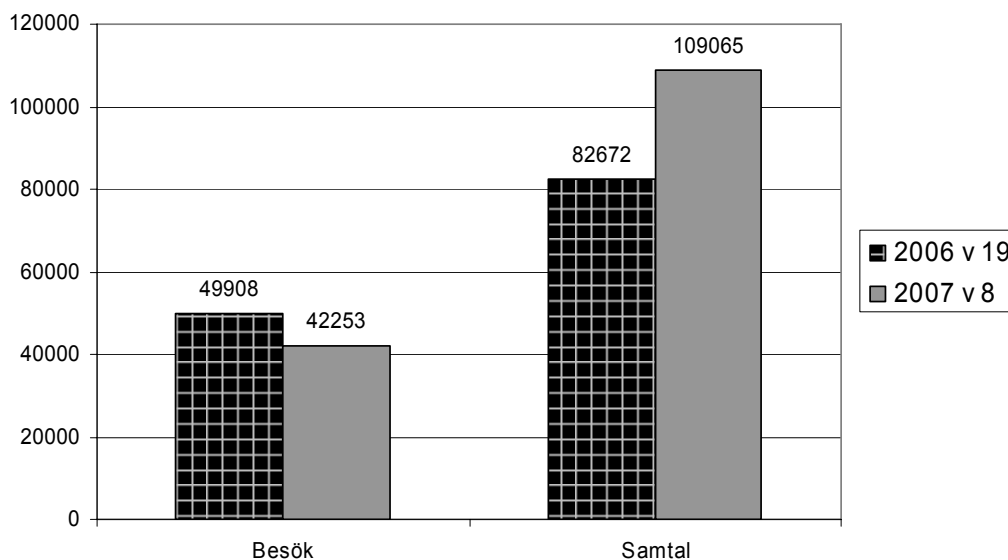
Diagram 2 Totalt antal registrerade besök och samtal till kundtjänst vecka 8 2007 fördelat på vad den huvudsakliga frågan handlade om



Av Diagram 2 framgår att frågor om pågående ärende (exklusive frågor om vem som är handläggare och om handlingarna inkommit) var de vanligast förekommande med 15 procent av alla kundmöten under vecka 8. Det näst vanligaste kunderna ville när de spontant kontaktade Försäkringskassans kundtjänst var att göra en anmälan. Av dessa gällde tre fjärdedelar Sjukpenning och Tillfällig föräldrapenning. Det man i minst utsträckning ville i sin huvudsakliga fråga var att få information om Försäkringskassans administration, självbetjäningstjänster och hemsida på Internet. Alla svarsalternativ var desamma för bägge mätningarna med undantag för Inlämning av intyg/blankett och dylikt som av naturliga skäl endast kan göras i besökskundtjänst.

Jämförelse i antal med resultaten från 2006

Resultaten från de två genomförda nationella mätningarna i kundtjänst 2006 och 2007 är inte helt jämförbara. Orsakerna till detta är flera, och behandlas mer utförligt under redovisningen av resultaten från respektive mätning på sidorna 16 respektive 23. Nedan följer jämförelser för antal registrerade besök och samtal till kundtjänst totalt och per veckodag för de två mättillfällena 2006 och 2007.

Diagram 3 Totalt antal registrerade besök och samtal till kundtjänst vecka 19 2006 och vecka 8 2007

Totalt registrerades det färre besök under vecka 8 2007 jämfört med vecka 19 2006, medan det omvända gäller för antalet registrerade telefonsamtal. Antalet besök minskade med 15 procent, medan antalet samtal ökade med 32 procent. I denna mätning deltog även två telefonkundtjänster som inte deltog 2006; Internetkundtjänst och Kundcenter för arbetsgivare. Om man räknar bort dessa var ökningen av antalet samtal 24 procent. Orsaker till att antalen varierar mellan de två mättilfällena är troligtvis flera. Generellt är tiden från januari till mars högsäsong på Försäkringskassan vilket också medför fler kundmöten. Mätningen 2007 gjordes också till skillnad från den 2006 i samband med utbetalningar då fler ringer till kundtjänst. En bidragande orsak till att antalet kundmöten i besökskundtjänst trots detta är färre är med all sannolikhet den snöstorm i Södra Sverige som ägde rum under halva mätperioden.

Diagram 4 Totalt antal registrerade besök och samtal till kundtjänst vecka 19 2006 och vecka 8 2007 fördelat på veckodag

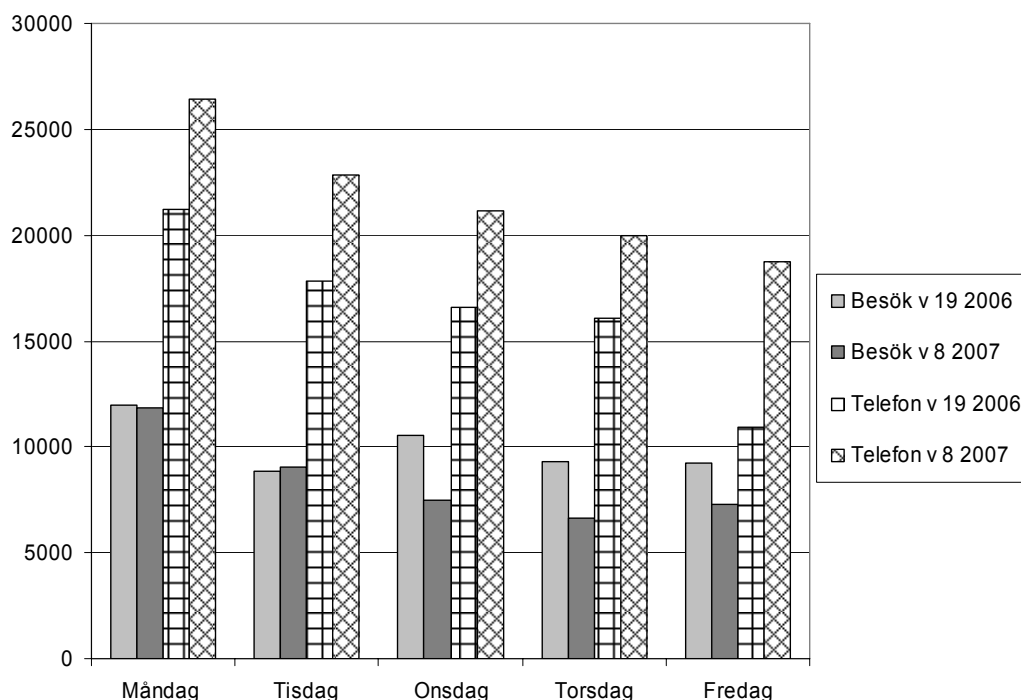


Diagram 4 visar att generellt sett är antalet telefonsamtal och besök till kundtjänst oavsett mättillfälle flest på måndagen, för att sedan minska successivt under veckans gång. Mönstret är tydligare för telefonkundtjänsten än för besökskundtjänsten där antalet besök på fredagen är något fler än föregående dag.

Mätningen i telefonkundtjänst

Totalt registrerades 109 065 formulär om samtal till telefonkundtjänst under tiden 19 till och med 23 februari. De registrerade samtalen var flest under måndagen, 26 424 stycken, för att under veckan stadigt minska till fredagens 18 718 inkomna enkäter. Flest samtal under veckan registrerades i de tre stora länen Stockholm, Västra Götaland och Skåne (19 545, 14 811 samt 14 201 stycken), medan Gotland och Blekinge tog emot de lägsta antalen (816 respektive 1 314 stycken). Telefonkundtjänsterna i södra Sverige, och då främst Skåne, påverkades samtalstekniskt av ett snöoväder under den senare delen av mätningen vilket innebar att antalet inkomna samtal troligtvis är något underskattat. Antalet samtal som registrerades i Internetkundtjänsten var 2 021 stycken, medan Kundcenter för arbetsgivare registrerade 4 662 samtal.

Nedan följer resultaten av mätningen i telefonkundtjänst uppdelat på de frågor som ställdes till handläggarna.

Vem var det som ringde?

Om samtalet kom från annan än kund angav handläggarna i formuläret vilken aktör som ringde.

Diagram 5 Andel registrerade samtal till kundtjänst vecka 8 2007 fördelat på vem som ringde

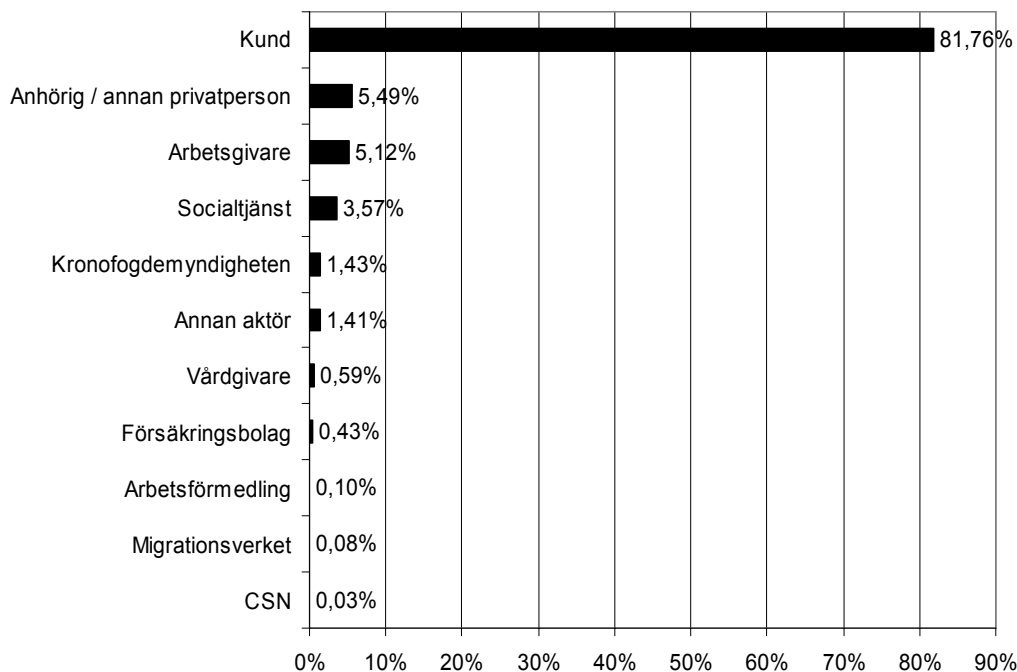


Diagram 5 visar att man i drygt 80 procent av alla registrerade samtal ringde till Försäkringskassans telefonkundtjänst i egenskap av kund. I drygt 10 procent av fallen var det en arbetsgivare eller anhörig/annan privatperson som ringde. I lägst utsträckning togs samtal i kundtjänst emot från CSN, Migrationsverket och Arbetsförmedlingen.

Kundcenter för arbetsgivare tog under mätveckan emot samtal från arbetsgivare i 94 procent av fallen, medan telefonkundtjänsten i 85 procent av samtalen besvarade frågor från en kund.

Vilket ärendeslag handlade den huvudsakliga frågan om?

Handläggarna registrerade i mätningen vilket ärendeslag som berördes i den huvudsakliga frågan. Av de 19 svarsalternativen fanns 17 specificerade förmåner, ett alternativ för Övriga förmåner samt ett för om frågan berörde annat än förmån.

Diagram 6 Andel registrerade samtal till kundtjänst vecka 8 2007 fördelat på ärendeslag i den huvudsakliga frågan

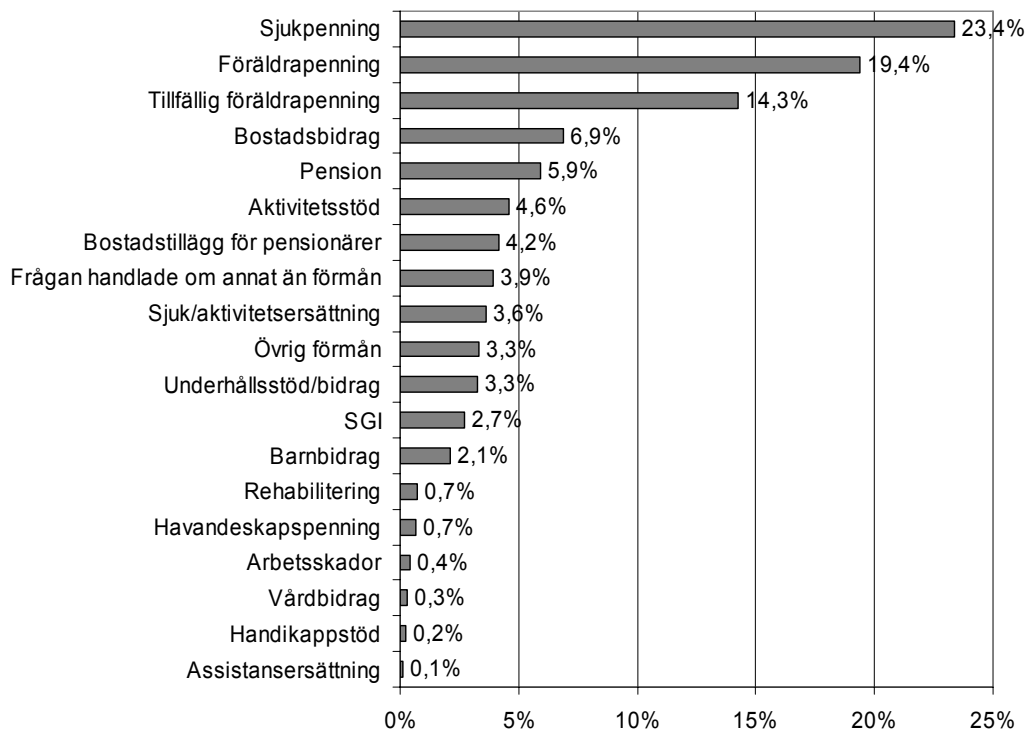


Diagram 6 visar att Sjukpenning, Föräldrapenning och Tillfällig föräldrapenning berördes i 57 procent av samtalen, medan frågor om Assistansersättning, Handikappstöd, Vårdbidrag och Arbetsskador endast tillsammans utgjorde 1 procent av alla registrerade samtal till kundtjänst. I knappt 4 procent av samtalen rörde den huvudsakliga frågan annat än förmån eller ärendeslag.

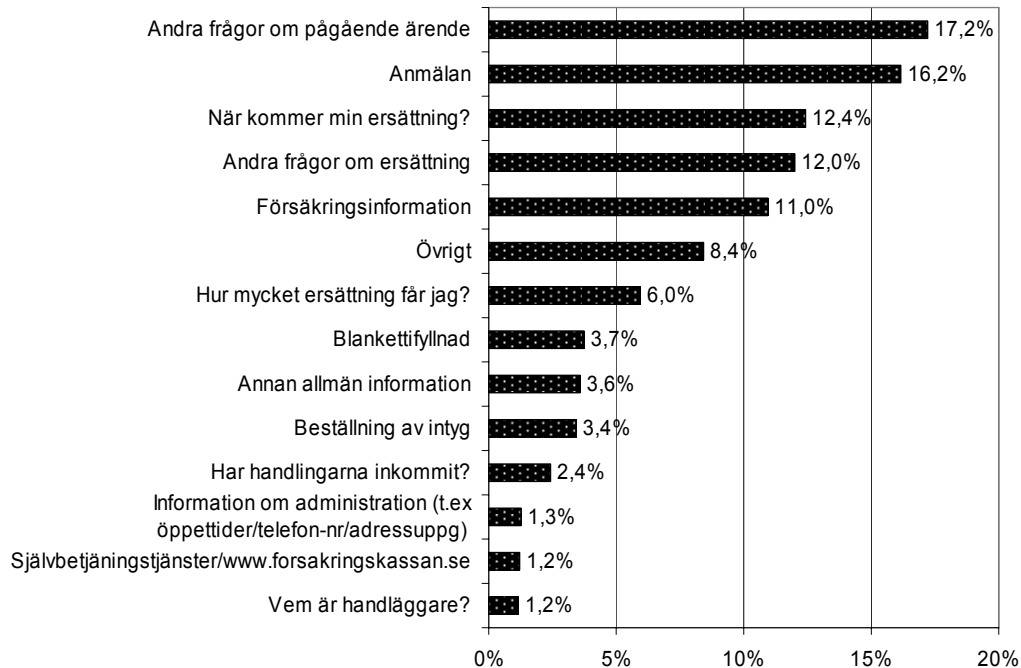
Skillnaden mellan länen i telefonkundtjänst är små, men Kundcenter för arbetsgivare fick ta emot frågor om Sjukpenning i 83 procent av alla samtal, vilket är naturligt då denna kundtjänst i stor utsträckning hanterat den nu avskaffade medfinansieringen (särskild sjukförsäkringsavgift) och att man där också tar emot anmälan om sjukpenning för arbetstagare. Internetkundtjänsten tog i störst utsträckning emot frågor om Tillfällig föräldrapenning och Föräldrapenning (två tredjedelar av alla samtal). Detta beror på att man i Internetkundtjänsten ger stöd och vägledning åt kunder i hur man använder Försäkringskassans Internet-tjänster, och att dessa tjänster i mycket stor utsträckning hanterar ärenden inom just Tillfällig föräldrapenning och Föräldrapenning.

I drygt 3 procent av samtalen fanns inte ärendeslaget angivet som svarsalternativ, varpå handläggarna angav i fritext vilken förmån den huvudsakliga frågan rörde. Dessa samtal rörde främst EU-sjukförsäkringskort, men också Tandvård, Närståendepenning och Barnpension.

Vad handlade den huvudsakliga frågan om?

Handläggarna registrerade inte bara vilket ärendeslag som berördes i den huvudsakliga frågan, utan också vad den handlade om. Erfarenheter från tidigare mätningar gjorde att frågor om ersättning och pågående ärende bröts ned på respektive tre olika svarsalternativ i syfte att med större precision fånga vad frågan handlade om. Frågor om pågående ärende mättes via *Har handlingarna inkommit?*, *Vem är handläggare?* och *Andra frågor om pågående ärende*. På samma sätt mättes frågor om ersättning via svarsalternativen *När kommer min ersättning?*, *Hur mycket ersättning får jag?* och *Andra frågor om ersättning*.

Diagram 7 Andel registrerade samtal till kundtjänst vecka 8 2007 fördelat på vad den huvudsakliga frågan handlade om



Vanligast förekommande är att den huvudsakliga frågan handlar om frågor om pågående ärende (exklusive frågor om vem som är handläggare och om handlingarna inkommit) med dryga 17 procent av alla registrerade samtal under vecka 8. I nästan lika stor utsträckning kontaktade man Försäkringskassans kundtjänst för att göra en anmälan. Av dessa anmälningar gällde 40 procent Tillfällig föräldrapenning och nästan lika mycket, 38 procent, avsåg Sjukpenning. I lägst utsträckning ville man i sin huvudsakliga fråga veta vem som är handläggare eller fråga om Försäkringskassans självbetjäningstjänster eller hemsida på Internet.

I de fall ett svarsalternativ inte täckte in den huvudsakliga frågan kunde handläggarna ange detta i fritext. Främst bad den som ringde att bli kopplad till en speciell handläggare eller person, men även frågor om hur många föräldrapenningdagar som fanns kvar och om avstämning och återbetalning Bostadsbidrag var förhållandevis vanliga.

När det gäller vad som var vanligast att den huvudsakliga frågan handlade om för varje ärendeslag ser fördelningen ut som följer:

Tabell 1 Andel registrerade samtal till kundtjänst vecka 8 2007 fördelat på ärendeslag och på vad den vanligaste huvudsakliga frågan handlade om

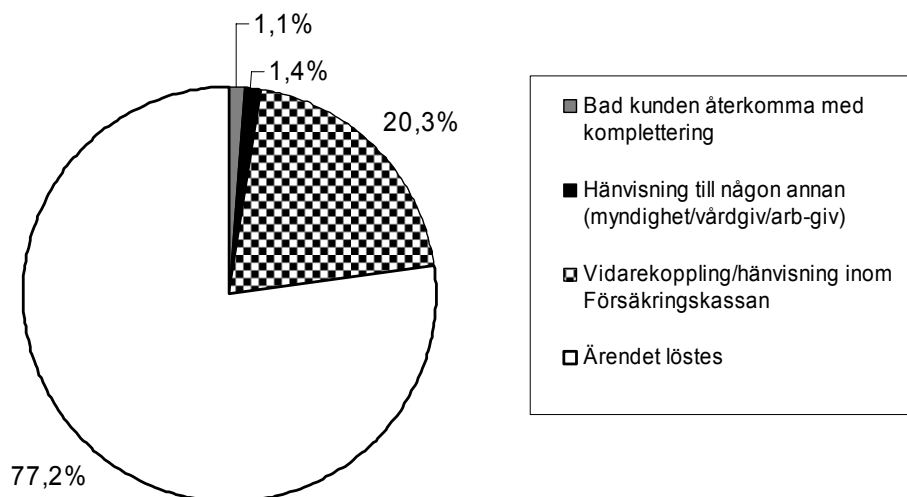
Ärendeslag	Den vanligaste huvudsakliga frågan	Andel av samtalen inom ärendeslaget, %
Aktivitetsstöd	När kommer min ersättning?	33,3
Arbets-skador	Försäkringsinformation	21,8
Assistansersättning	Andra frågor om ersättning och pågående ärende ¹⁾	22,5
Barnbidrag	Andra frågor om ersättning	26,6
Bostadsbidrag	Andra frågor om pågående ärende	29,2
Bostadstillägg för pensionärer	Andra frågor om pågående ärende	22,3
Frågan handlade om annat än förmån	Övrigt	56,9
Föräldrapenning	Andra frågor om pågående ärende	23,6
Handikappstöd	Andra frågor om pågående ärende	19,8
Havandeskapspenning	När kommer min ersättning?	19,8
Pension	Andra frågor om ersättning	20,0
Rehabilitering	Andra frågor om pågående ärende	20,5
SGI	Försäkringsinformation	33,0
Sjuk/Aktivitetserättning	Andra frågor om pågående ärende	22,2
Sjukpenning	Anmälan	26,1
Tillfällig föräldrapenning	Anmälan	45,2
Underhållsstöd/bidrag	Andra frågor om pågående ärende	32,3
Vårdbidrag	Andra frågor om ersättning	20,1
Övrig förmån	Beställning av intyg	26,5

¹⁾ Det var lika vanligt att man hade andra frågor om ersättning som andra frågor om pågående ärende.

Tabell 1 visar andelen samtal för varje ärendeslag som består av den vanligaste huvudsakliga frågan. Den vanligaste frågan oavsett ärendeslag är Andra frågor om pågående ärende (frågor om pågående ärende exklusive frågor om vem som är handläggare och frågor om handlingar inkommit). För ärendeslagen Arbets-skador och SGI är Försäkringsinformation den vanligaste frågan, medan det för Sjukpenning och Tillfällig föräldrapenning var vanligast att man ville göra en anmälan. För ett flertal ärendeslag var det vanligast att man frågade om ersättning (exklusive frågor om när ersättningen kommer och hur mycket ersättning man får).

Vad blev resultatet av den huvudsakliga frågan?

Handläggarna angav i denna fråga om ärendet klarades av vid kundmötet eller om den som ringde måste ha information/hjälp från annan inom eller utom Försäkringskassan. Avsikten med frågan är att mäta i vilken utsträckning den som ringde fick svar på sin fråga direkt. I vilken mån den som ringer är överens med handläggarna går inte att uttala sig om, men sannolikt överensstämmer synen på lösningsgrad i de allra flesta fall då svarsalternativen är förhållandevis få och tydligt särskilda.

Diagram 8 Andel registrerade samtal till kundtjänst vecka 8 2007 fördelat på resultatet av den huvudsakliga frågan

I de allra flesta fall uppgav handläggarna att ärendet löstes (77,2 % av alla samtal). I drygt 20 procent av samtalen hänvisades eller vidarekopplades samtalet inom Försäkringskassan. I förhållandevis få fall ombads kunden återkomma med komplettering eller hänvisades vidare till annan myndighet eller instans. Den kundtjänst som i högst utsträckning fick be kunden att återkomma med komplettering var Kundcenter för arbetsgivare med knappt 6 procent av alla registrerade samtal.

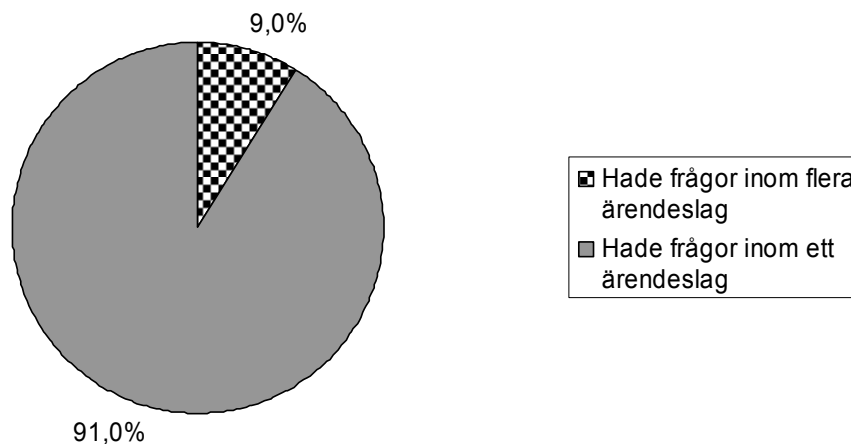
Här är skillnaden mellan kundtjänsten med högst respektive lägst lösningsgrad dryga 15 procentenheter; i Internetkundtjänsten löstes ärendet i drygt 85 procent av fallen och i Kronoberg i knappa 70 procent. Skillnaden mellan de olika kundtjänsterna behöver inte i alla lägen vara faktisk; hur man valt att tolka frågan och svarsalternativen kan också väga in.

Om man istället tittar på ärendeslagens betydelse för lösningsgraden är det stora skillnader. De tre i antal samtal största ärendeslagen Föräldrapenning, Sjukpenning och Tillfällig föräldrapenning har en förhållandevis hög lösningsgrad; vidarekoppling sker endast i dryga 10 procent av fallen. Vidarekoppling sker då i avsevärt högre utsträckning vad gäller Underhållsstöd/bidrag (54 %), Arbets-skador (48 %) och Handikappstöd (47 %). Anledningen till detta är att man i hög utsträckning inte handlägger ärenden av dessa slag i kundtjänst.

Frågor inom flera ärendeslag

I undersökningen fick handläggarna ange om den som ringde även hade frågor i andra ärendeslag än det som var aktuellt i den huvudsakliga frågan. Handläggarna kunde registrera flera ärendeslag under ett och samma samtal.

Diagram 9 Andel registrerade samtal till kundtjänst vecka 8 2007 fördelat på om man hade frågor även inom andra ärendeslag



Andelen som hade frågor inom fler än ett ärendeslag var under veckan mätningen pågick 9 procent. Utöver det ärendeslag som gällde den huvudsakliga frågan ställdes flest frågor inom Föräldrapenning med 2 246 stycken, följt av SGI (1 749 stycken).

Sammanfattning mätning i telefonkundtjänst

Sammantaget rörde två tredjedelar av alla samtal i huvudsak anmälan, frågor om ett pågående ärende eller frågor om ersättning. Av dessa samtal vet vi fortfarande inte i knappt 30 procent exakt vad kunden vill veta om sin ersättning eller pågående ärende. Vi kan se att det dubbelt så ofta är viktigt för kunden att få svar på *när* ersättningen kommer i förhållande till *hur mycket* ersättning kunden får.

Anmälan avseende förmånerna Tillfällig föräldrapenning, Sjukpenning och Föräldrapenning vill den som ringer göra i 14,5 procent av alla samtal, samtidigt som detta i hög utsträckning ges möjlighet att göra via självbetjäningstjänster. Vid mätningen som gjordes i maj 2006 ville 11,5 procent av kunderna göra en anmälan i samma ärendeslag i sin första fråga.

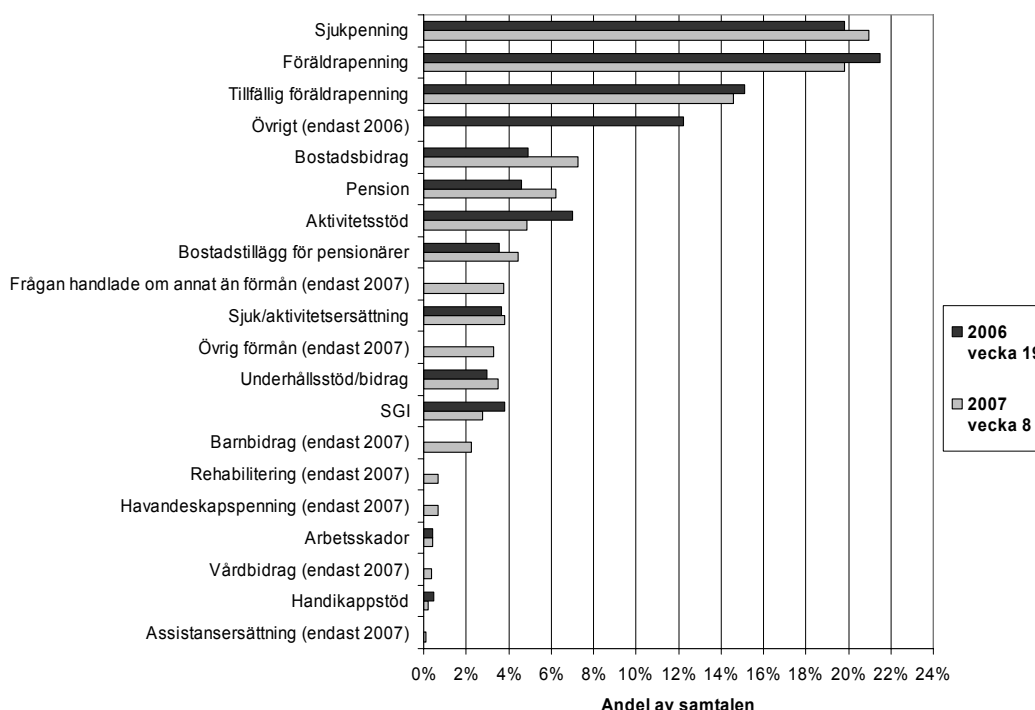
Jämförelse med resultat från 2006

Att jämföra resultaten för denna undersökning med dem från mätningen som gjordes 2006 försvåras av ett antal omständigheter. Dels genomfördes mätningarna under två olika veckor med olika förutsättningar, och dels har mätningen 2007 utvecklats och förändrats jämfört med den 2006. Frågor och svarsalternativ har utökats och omformulerats. Fokus har också flyttats från den första till den huvudsakliga frågan, eftersom den troligen fångar kundernas behov i större utsträckning.

Den första och den huvudsakliga frågan kan ändå antas vara desamma i förhållandevis stor omfattning eftersom andelen samtal där den som ringde hade frågor inom fler ärendeslag endast utgörs av 9 procent. I övriga fall, alltså 91 procent av alla registrerade samtal, kan antas att den huvudsakliga frågan också i stor utsträckning sammanfaller med den första. Viktigt att påpeka är dock att detta antagandes riktighet inte kan kontrolleras.

De ovan nämnda omständigheterna är bra att ha i åtanke när man tolkar resultaten av de två nedanstående jämförelserna. Den första jämförelsen avser ärendeslag i den huvudsakliga frågan (2007) respektive den första frågan (2006). Den andra jämför resultaten av vad den huvudsakliga respektive den första frågan handlade om.

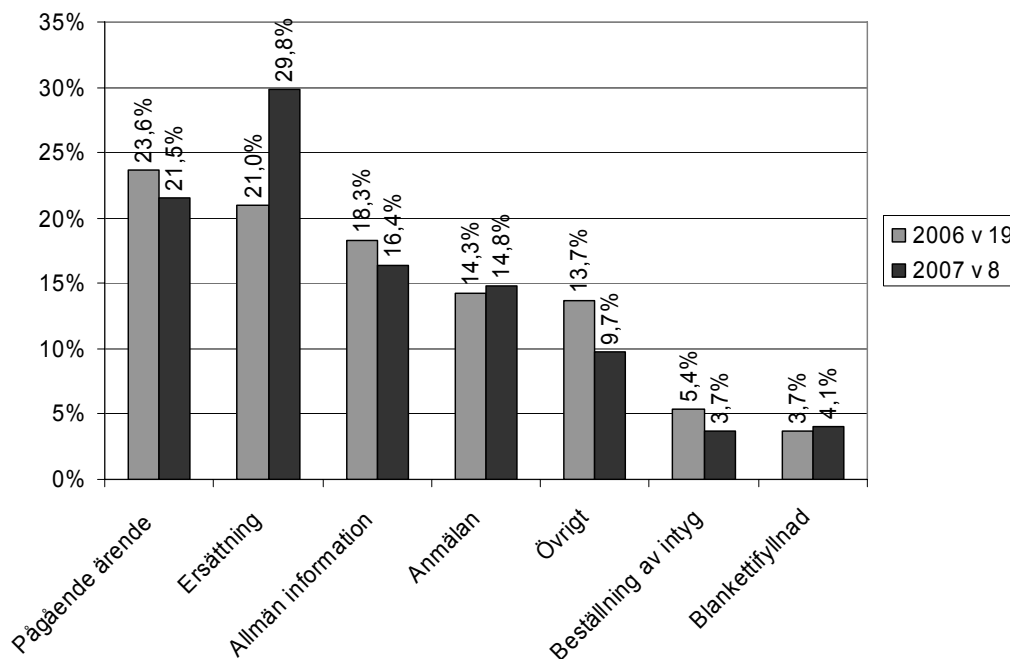
Diagram 10 Andel registrerade samtal till kundtjänst vecka 8 2007 och vecka 19 2006 fördelat på ärendeslag i den huvudsakliga respektive första frågan



Skillnader i andelar av ärendeslag påverkas främst av att mätningarna skett vid två olika tidpunkter på året, men troligen även av att 2006 års undersökning mäter den första frågan, medan motsvarande för 2007 års mätning gäller den huvudsakliga. De två för 2007 i mätningen nya kundtjänsterna Internetkundtjänst och Kundcenter för arbetsgivare är här borttagna från resultaten.

Vid en jämförelse av de ärendeslag som förekom vid både mätilfallet 2006 och det vid 2007 är skillnaderna för de i bägge mätningarna tre största ärendeslagen små (mellan 0,5 och 1,7 procentenheter). Ärendeslagen Bostadsbidrag, Pension och Bostadstillägg för pensionärer ökade med mellan 0,9 och 2,4 procentenheter i 2007 års mätning, medan frågor om Sjuk/Aktivitetsersättning och Underhållsstöd ökade marginellt. Andelen som ringde om Aktivitetsstöd sjönk från 7 procent (2006) till knappt 5 procent (2007), medan motsvarande andel för SGI sjönk med en procentenhet. Andelen av dem som ringde och som hade ärenden inom Arbetskadorna och Handikappstöd var 2007 liksom 2006 låg.

Diagram 11 Andel registrerade samtal till kundtjänst vecka 8 2007 och vecka 19 2006 fördelat på vad den huvudsakliga respektive första frågan handlade om



I diagram 11 har resultaten för olika svarsalternativ i 2007 års mätning slagits samman så att de överensstämmer med motsvarande alternativ 2006. Ett svarsalternativ för 2006 har tagits bort och exkluderats ur resultaten eftersom dess motsvarighet inte fanns 2007, nämligen den att den som ringde var annan än kund. Underlaget till 2007 års mätning har anpassats på motsvarande sätt; endast samtal från kunder ligger till grund för jämförelsen.

Diagrammet visar att främst andelen som har frågor om ersättning skiljer de två mättillfällena åt, vilket är naturligt eftersom 2007 års mätning gjordes i samband med utbetalningar, vilket inte var fallet 2006. Andelen som hade frågor om ersättning ökade med knappt 9 procentenheter. Även andelen som ville göra anmälan respektive få stöd i att fylla i blanketter ökade något, medan övriga alternativ sjönk med 1,7–4 procentenheter.

Mätningen i besökskundtjänst

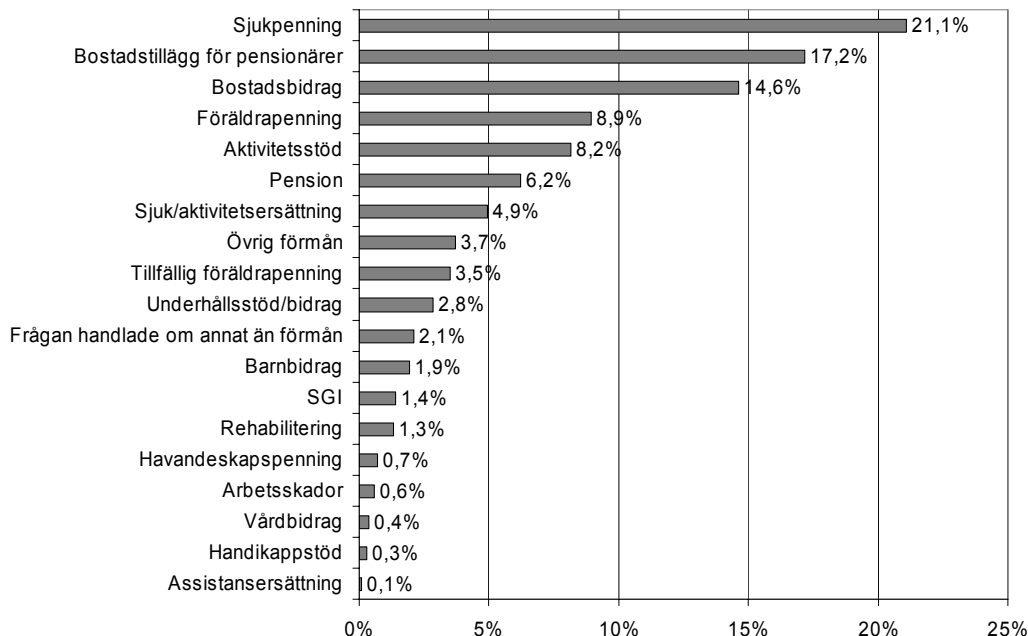
Under veckan som undersökningen pågick registrerades totalt 42 253 besök i landets besökskundtjänster. Flest besök gjordes under måndagen, 11 831 stycken. På tisdagen och onsdagen registrerades var för sig 9 049 samt 7 478 besök. Under torsdagen togs 6 629 besök emot, medan motsvarande siffra för fredagen var 7 266 stycken. Flest besök togs under veckan emot av Stockholms län (10 203 stycken), följt av Västra Götaland och Skåne (7 882 respektive 4 382 besök).

Nedan följer resultaten av mätningen i besökskundtjänst uppdelat på de frågor handläggarna besvarade.

Vilket ärendeslag handlade den huvudsakliga frågan om?

Handläggarna registrerade i mätningen vilket ärendeslag som berördes i den huvudsakliga frågan. Av de 19 svarsalternativen fanns 17 specificerade förmåner, ett alternativ för Övriga förmåner samt ett för om frågan berörde annat än förmån.

Diagram 12 Andel registrerade besök i kundtjänst vecka 8 2007 fördelat på ärendeslag i den huvudsakliga frågan



Det vanligaste ärendeslaget i kundens huvudsakliga fråga var Sjukpenning med drygt 20 procent av alla registrerade besök, följt av Bostadstillägg till pensionärer och Bostadsbidrag (17,2 % respektive 14,6 %). I minst utsträckning gällde besöken i kundtjänst Assistansersättning. I 2,1 procent av alla besök handlade kundens fråga i huvudsak om annat än förmån.

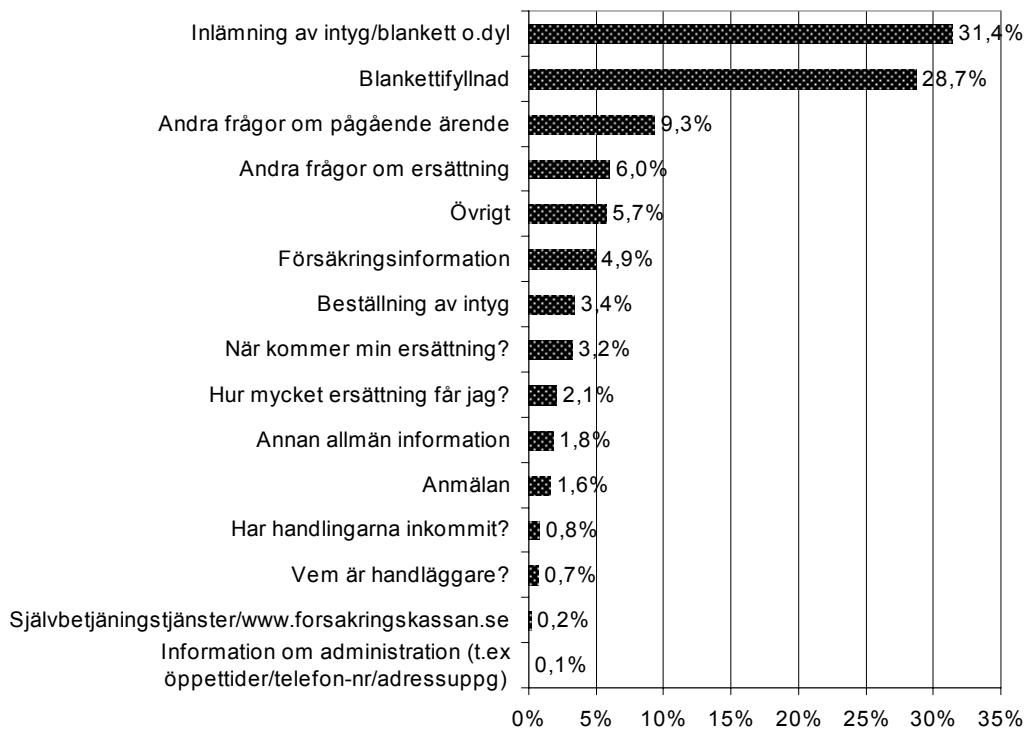
Skillnaden mellan länen är i vissa avseenden förhållandevis stora. Exempelvis är andelen besök som i kundens huvudsakliga fråga gäller Sjukpenning nära dubbelt så stor i Jämtland, Västmanland och Dalarna jämfört med Södermanland, Uppsala och Skåne. Andelen kunder som i huvudsak har frågor om Bostadstillägg för pensionärer är i Kronobergs län dryga 30 procent, medan motsvarande andel för Värmland, Västmanland och Dalarna är dryga 10 procent.

I knappt 4 procent av besöken fanns inte ärendeslaget angivet som svarsalternativ, varpå handläggarna angav i fritext vilken förmån den huvudsakliga frågan rörde. Dessa besök rörde främst EU-sjukförsäkringskort, men också Inskrivning/registrering och Närståendepenning.

Vad handlade den huvudsakliga frågan om?

Handläggarna registrerade inte bara vilket ärendeslag som berördes i den huvudsakliga frågan, utan också vad den handlade om. Erfarenheter från tidigare mätningar gjorde att frågor om ersättning och pågående ärende bröts ned på respektive tre olika svarsalternativ i syfte att med större precision fånga vad frågan handlade om. Frågor om pågående ärende mättes via *Har handlingarna inkommit?*, *Vem är handläggare?* och *Andra frågor om pågående ärende*. På samma sätt mättes frågor om ersättning via svarsalternativen *När kommer min ersättning?*, *Hur mycket ersättning får jag?* och *Andra frågor om ersättning*.

Diagram 13 Andel registrerade besök i kundtjänst vecka 8 2007 fördelat på vad den huvudsakliga frågan handlade om



Det man i huvudsak ville när man besökte Försäkringskassans kundtjänst under vecka 8 var att lämna in, eller få stöd att fylla i, blanketter (sammanlagt 60,1 procent av alla registrerade besök). Av dessa frågor var det vanligast att man behövde stöd att fylla i blanketter för Bostadstillägg för pensionärer och Bostadsbidrag (34 % respektive 19 % av all blankettifyllnad). Vanligast när det gällde att lämna in blanketter, intyg och dylikt var i samband med Sjukpenning och Bostadstillägg till pensionärer (35 % respektive 15 % av alla inlämnade blanketter, intyg och dylikt). Det man i lägst utsträckning vill i besökskundtjänst var att ställa frågor om Försäkringskassans administration samt självbetjäningstjänster och hemsida (sammanlagt 0,3 % av alla besök).

I de fall ett svarsalternativ inte täckte in den huvudsakliga frågan kunde handläggarna ange detta i fritext. Vanliga frågor handlade ofta om kontoändring och om avstämning och återbetalning Bostadsbidrag. Vanligt var också att man i besöken hämtade blanketter.

När det gäller vad som var vanligast att den huvudsakliga frågan handlade om för varje ärendeslag ser fördelningen ut som följer:

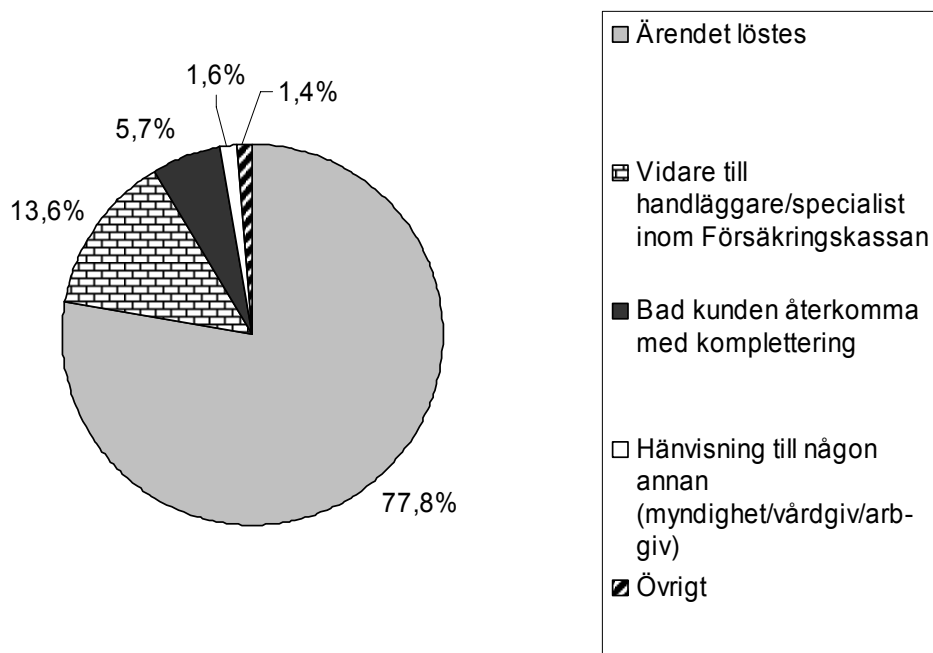
Tabell 2 Andel registrerade besök till kundtjänst vecka 8 2007 fördelat på ärendeslag och på vad den vanligaste huvudsakliga frågan handlade om

Ärendeslag	Den vanligaste huvudsakliga frågan	Andel av besöken inom ärendeslaget, %
Aktivitetsstöd	Inlämning av blankett, intyg och dylikt	44,5
Arbetskador	Inlämning av blankett, intyg och dylikt	28,7
Assistansersättning	Inlämning av blankett, intyg och dylikt	30,0
Barnbidrag	Inlämning av blankett, intyg och dylikt	25,8
Bostadsbidrag	Blankettifyllnad	36,8
Bostadstillägg för pensionärer	Blankettifyllnad	55,8
Frågan handlade om annat än förmån	Övrigt	47,4
Föräldrapenning	Blankettifyllnad	25,9
Handikappstöd	Inlämning av blankett, intyg och dylikt	30,1
Havandeskapspenning	Inlämning av blankett, intyg och dylikt	38,5
Pension	Blankettifyllnad	20,7
Rehabilitering	Inlämning av blankett, intyg och dylikt	55,4
SGI	Inlämning av blankett, intyg och dylikt	37,6
Sjuk/Aktivitetssersättning	Inlämning av blankett, intyg och dylikt	21,9
Sjukpenning	Inlämning av blankett, intyg och dylikt	51,1
Tillfällig föräldrapenning	Blankettifyllnad	33,6
Underhållsstöd/bidrag	Inlämning av blankett, intyg och dylikt	21,7
Vårdbidrag	Inlämning av blankett, intyg och dylikt	36,6
Övrig förmån	Beställning av intyg	21,0

Tabell 2 visar tydligt att det för alla i undersökningen specificerade ärendeslag är vanligast att man vill lämna in blanketter, intyg och dylikt eller att få stöd i att fylla i blanketter när man besöker Försäkringskassans kundtjänst.

Vad blev resultatet av den huvudsakliga frågan?

Handläggarna angav i denna fråga om ärendet klarades av vid kundmötet eller om den som besökte måste ha information/hjälp från annan inom eller utom Försäkringskassan. Avsikten med frågan är att mäta i vilken utsträckning kunden fick svar på sin fråga direkt. I vilken mån den som besökte är överens med handläggarna går inte att uttala sig om, men sannolikt överensstämmer synen på lösningsgrad i de allra flesta fall då svarsalternativen är förhållandevis få och tydligt särskilda.

Diagram 14 Andel registrerade besök i kundtjänst vecka 8 2007 fördelat på resultatet av den huvudsakliga frågan

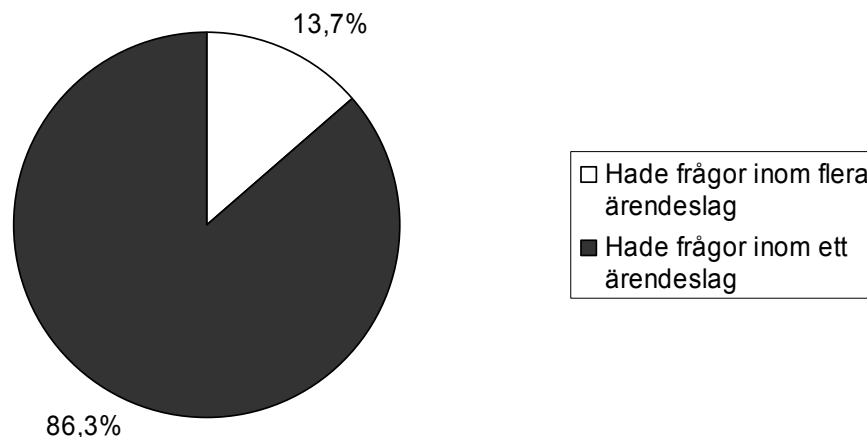
I de allra flesta fall (77,8 % av alla registrerade besök) uppgav handläggarna att kunden fick svar på sin huvudsakliga fråga och att ärendet därmed löstes. I knappt 14 procent av fallen hänvisades kunden vidare till en handläggare eller specialist inom Försäkringskassan. Kunden ombads återkomma med komplettering i 5,7 procent av fallen, medan dryga 1 procent av alla besök hänvisades till någon annan utanför Försäkringskassan.

Om man istället tittar på ärendeslagens betydelse för lösningsgraden föreligger stora skillnader. De tre ärendeslagen Aktivitetsstöd, Föräldrapenning och Tillfällig föräldrapenning har en förhållandevis hög lösningsgrad; ärendet löstes i dryga 85 procent av fallen. Ärendeslag där lösningsgraden är lägst är Underhållsstöd/bidrag (60 %), Assistansersättning (63 %) och Vårdbidrag (67 %). Anledningen till detta är att man i hög utsträckning inte handlägger ärenden av dessa slag i kundtjänst. Kunden ombads återkomma med komplettering i högst utsträckning inom ärendeslagen Bostadsbidrag och Bostadstillägg till pensionärer (vardera i dryga 10 % av besöken). Komplettering var mycket ovanligt när den huvudsakliga frågan gällde Assistansersättning.

Frågor inom flera ärendeslag

I undersökningen fick handläggarna ange om den som besökte även hade frågor i andra ärendeslag än det som var aktuellt i den huvudsakliga frågan. Handläggarna kunde registrera flera ärendeslag under ett och samma besök.

Diagram 15 Andel registrerade samtal till kundtjänst vecka 8 2007 fördelat på om man hade frågor även inom andra ärendeslag



Andelen som hade frågor inom flera ärendeslag under besöket var 13,7 procent. Utöver det ärendeslag som gällde den huvudsakliga frågan ställdes flest frågor inom Bostadsbidrag med 950 stycken, följt av SGI med 822 stycken.

Sammanfattning mätning i besökskundtjänst

Andelen kunder som i sitt huvudsakliga ärende hos Försäkringskassans besökskundtjänst behöver stöd att fylla i, eller lämna in, blanketter är stor. 60 procent ville detta i sitt huvudsakliga ärende, och då främst inom förmånerna Bostadstillägg till pensionärer, Bostadsbidrag och Sjukpenning.

En något högre andel av kunderna som besöker kundtjänst än de som ringer har frågor inom fler ärendeslag (13,7 % respektive 9 %). Kunderna ombads också i knappt 6 procent av besöken återkomma med någon form av komplettering, att jämföra med 1 procent av dem som ringde.

Jämförelse med resultat från 2006

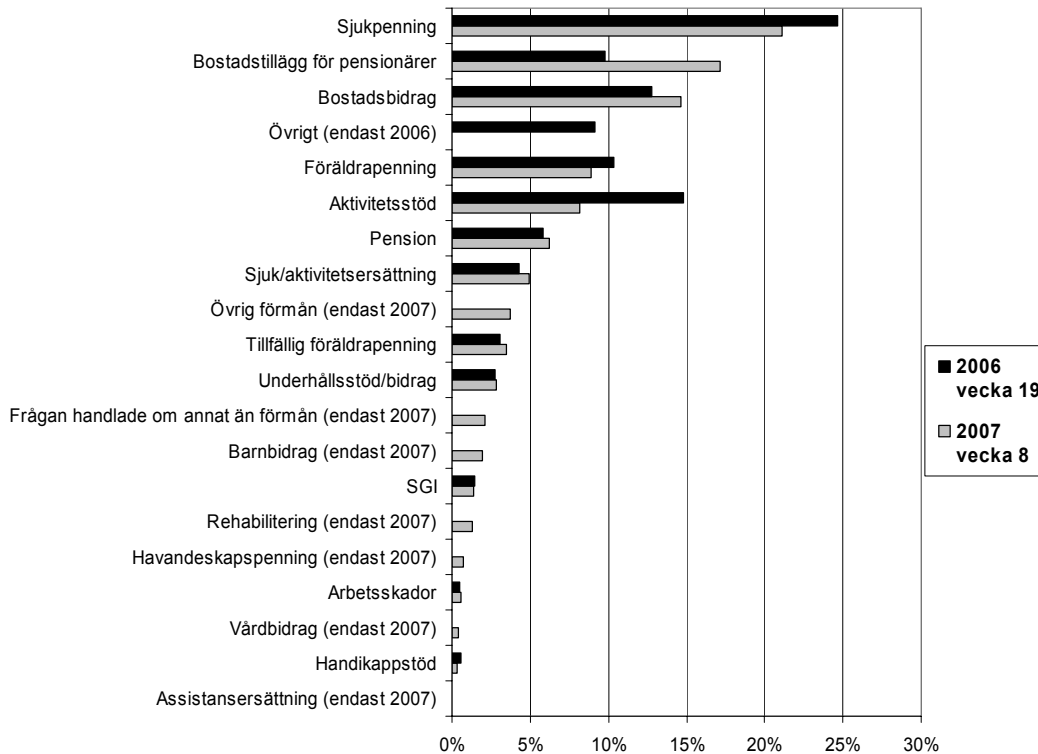
Det har redan nämnts i resultaten av mätningen av telefonkundtjänst att jämförelser mellan resultaten för denna undersökning och dem från mätningen som gjordes 2006 försvåras av ett antal omständigheter. Dels genomfördes mätningarna under två olika veckor med olika förutsättningar, och dels har mätningen 2007 utvecklats och förändrats jämfört med den 2006. Frågor och svarsalternativ har utökats och omformulerats. Fokus har också flyttats från den första till den huvudsakliga frågan, eftersom den troligen fångar kundernas behov i större utsträckning.

Den första och den huvudsakliga frågan kan ändå antas vara desamma i ganska stor grad eftersom andelen besök där kunden hade frågor inom fler ärendeslag utgörs av knappt 14 procent. I övriga fall, alltså 86 procent av alla registrerade besök, kan antas att den huvudsakliga frågan också i stor utsträckning samman-

faller med den första. Viktigt att påpeka är dock att detta antagandes riktighet inte kan kontrolleras.

De ovan nämnda omständigheterna är bra att ha i åtanke när man tolkar resultaten av de två nedanstående jämförelserna. Den första jämförelsen avser ärendeslag i den huvudsakliga frågan (2007) respektive den första frågan (2006). Den andra jämför resultaten av vad den huvudsakliga respektive den första frågan handlade om.

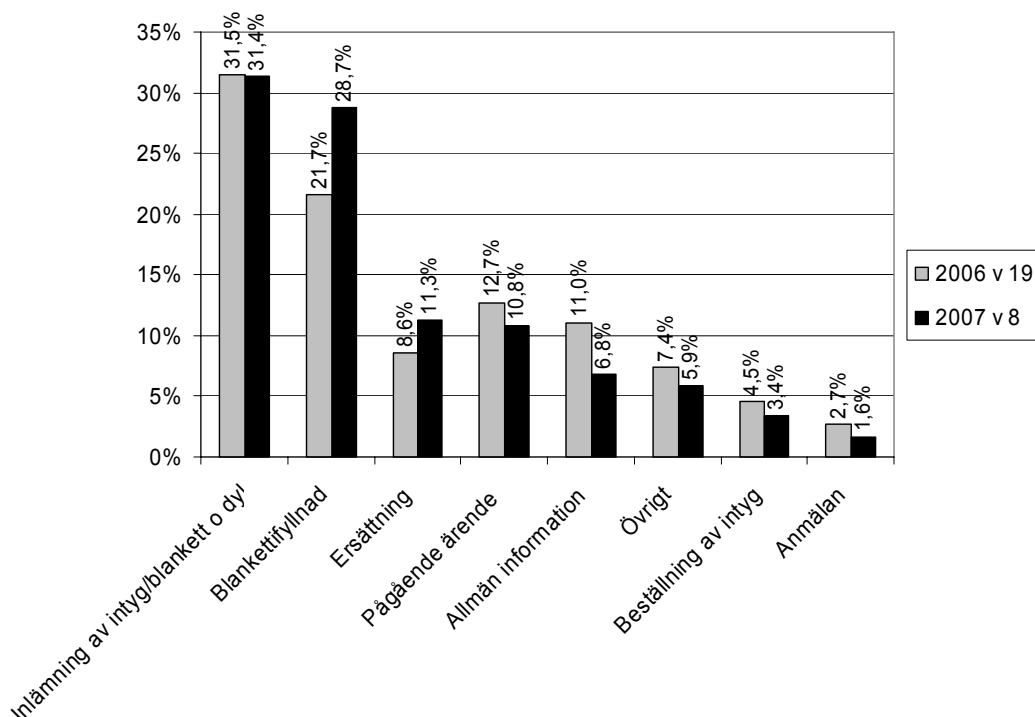
Diagram 16 Andel registrerade besök i kundtjänst vecka 8 2007 och vecka 19 2006 fördelat på ärendeslag i den huvudsakliga respektive första frågan



Skillnader i andelar av ärendeslag påverkas främst av att mätningarna skett vid två olika tidpunkter på året, men troligen även av att 2006 års undersökning mäter den första frågan, medan motsvarande för 2007 års mätning gäller den huvudsakliga.

Vid en jämförelse inom de ärendeslag som förekom vid både mättillfället 2006 och det vid 2007 är de främsta skillnaderna att andelen Bostadstillägg till pensionärer ökade med 7,4 procentenheter i mätningen 2007, medan Aktivitetsstöd minskade med 6,6. Andelen som i sin huvudsakliga respektive första fråga berörde Sjukpenning, Föräldrapenning och Handikappstöd minskade, medan andelen för övriga ärendeslag ökade, undantaget Arbetskadorna och SGI där andelen är densamma.

Diagram 17 Andel registrerade besök i kundtjänst vecka 8 2007 och vecka 19 2006 fördelat på vad den huvudsakliga respektive första frågan handlade om



I diagram 17 har resultaten för olika svarsalternativ i 2007 års mätning slagits samman så att de överensstämmer med motsvarande alternativ 2006.

Diagrammet visar att främst andelen som behöver stöd i att fylla i blanketter skiljer de två mättillfällena åt. Andelen som 2007 behövde stöd har ökat med sju procentenheter jämfört med 2006. Relativt sett hade fler frågor om ersättning vid mättillfället 2007 jämfört med 2006, vilket kan vara naturligt då mätningen 2007 gjordes i samband med utbetalningar. Betydligt mindre andel av besökarna ville också främst få allmän information, knappt 7 procent 2007 jämfört med 11 procent 2006. Samtliga övriga anledningar till att man besökte Försäkringskassans kundtjänst har minskat med mellan 1,9 och 0,1 procentenheter.

Följande Statistik har publicerats under år 2007

2007:1 Kundmätning 2007. En mätning av spontana kundmöten i telefon- och besökskundtjänst