



# Förtroendet för Försäkringskassan

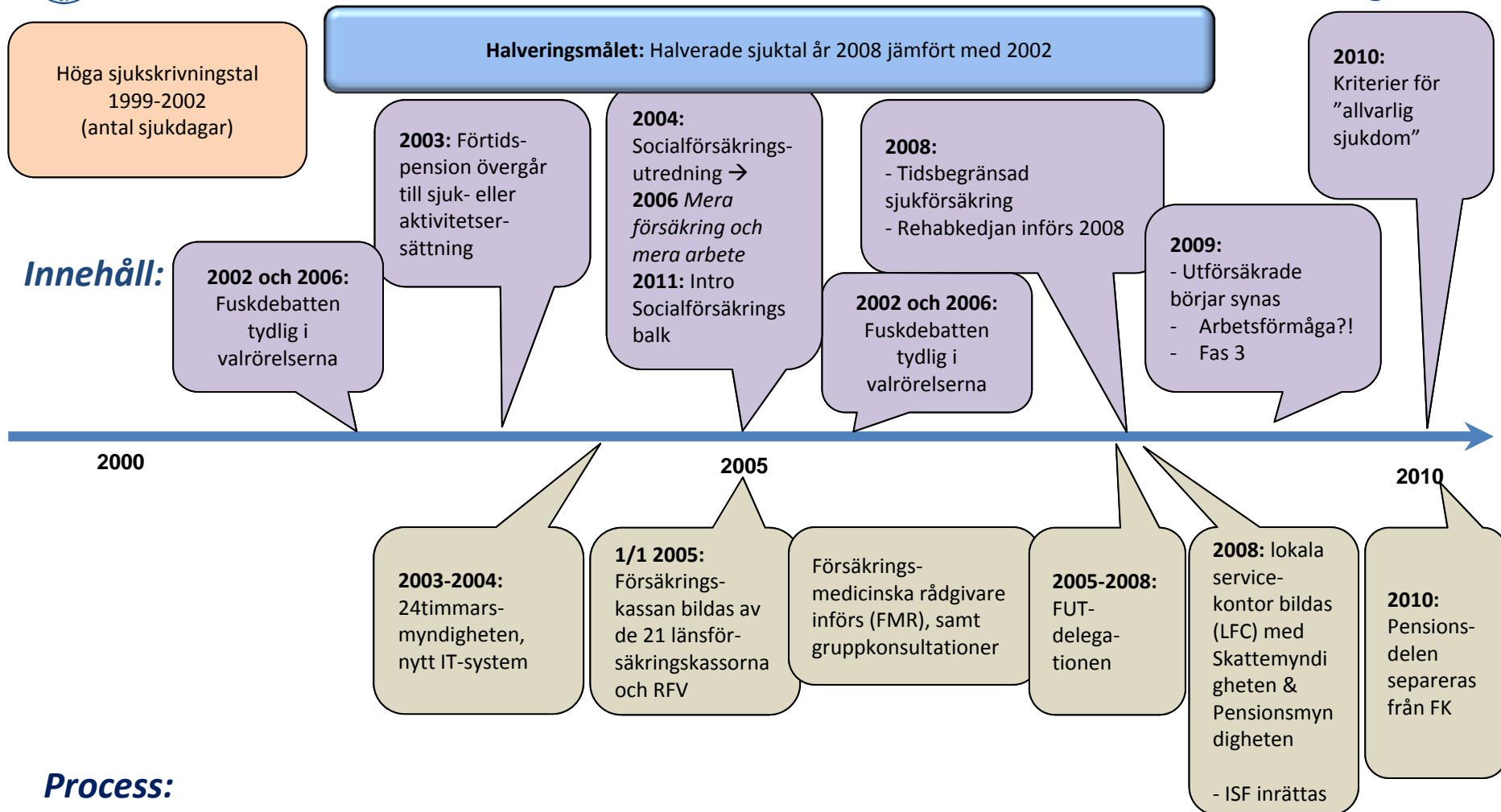
*Ylva Norén Bretzer, projektledare*

- *Sara Stendahl*
- *Helena Rohdén, Kristina Holmgren, Ylva Norén Bretzer & Gunnel Hensing*
- *Gabriella Sandstig*
- *Kristina Holmgren & Frida Rosstorp*





# Tidslinjen



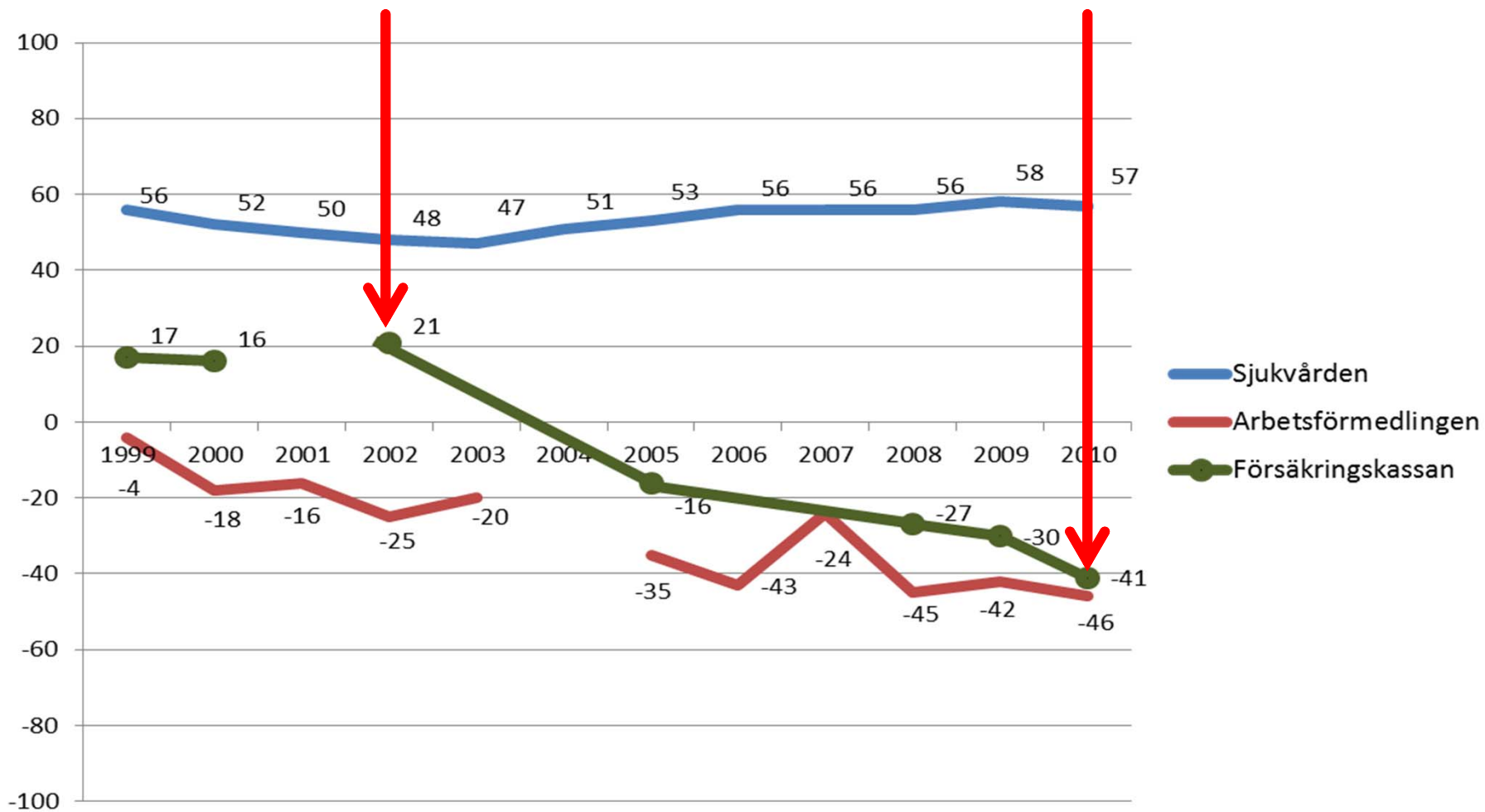


GÖTEBORGS UNIVERSITET  
FÖRVALTNINGSHÖGSKOLAN

# *Reformernas konsekvenser – en förtroendefråga?*



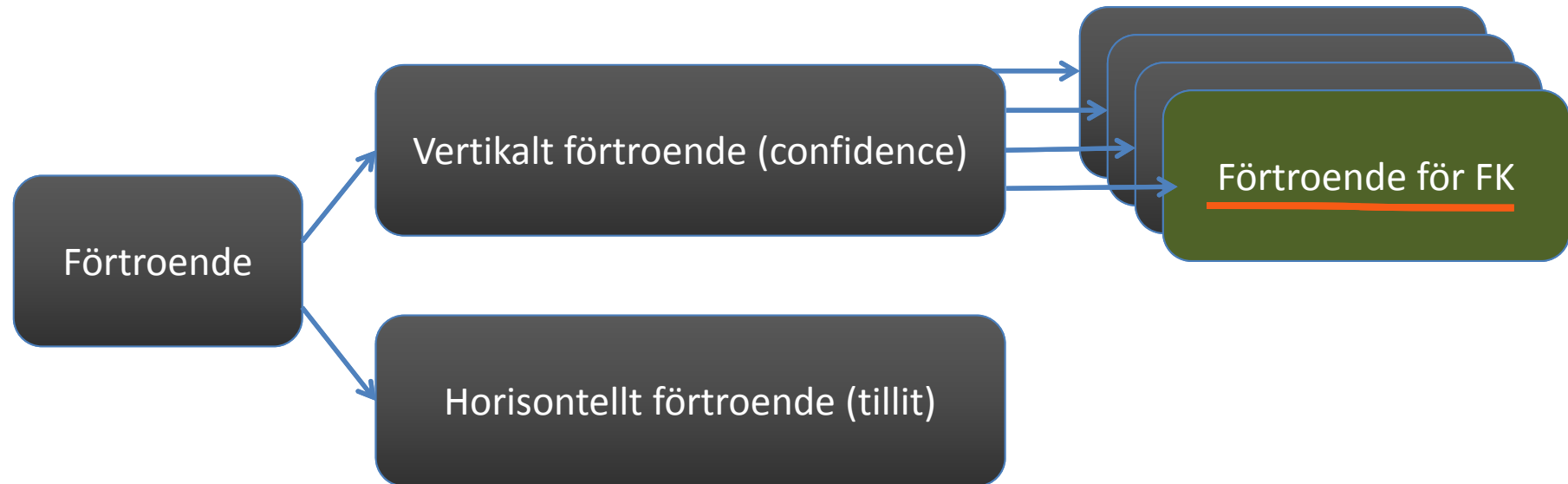
**Figur 1.** Förtroendet för tre svenska välfärdsinstitutioner 1999 – 2010 (balansmått, andel positiva – andel negativa)





GÖTEBORGS UNIVERSITET  
FÖRVALTNINGSHÖGSKOLAN

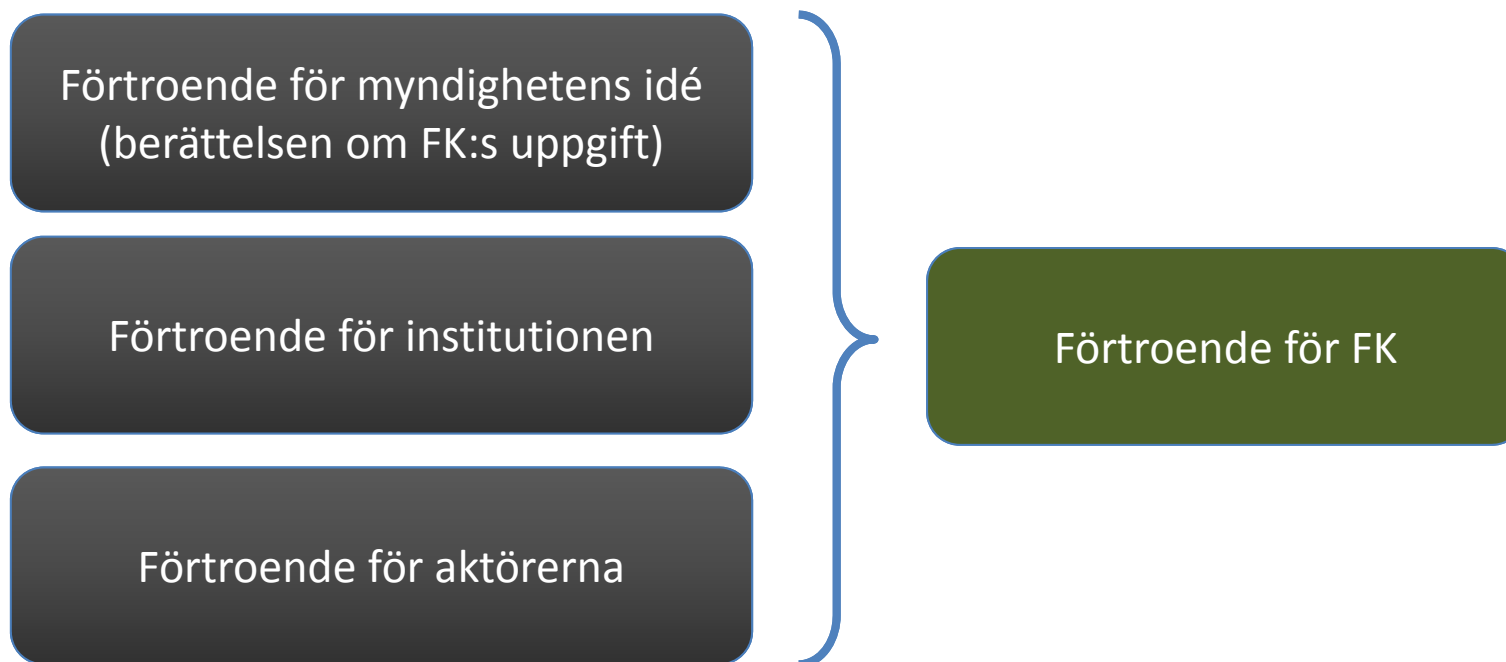
# *Vad är förtroende, egentligen?*



- Förtroende kan omfatta "peers" eller jämlikar, t ex förtroende för medmänniskor, förtroende för vänner, kompisar, arbetskolleger, föreningsmedlemmar etc
- Förtroende kan omfatta dem som vi har givit ett "mandat", våra förtroendevalda, personer som har fått ett "förtroendeuppdrag"
- Förtroende kan omfatta institutioner, organisationer, företag, varumärken

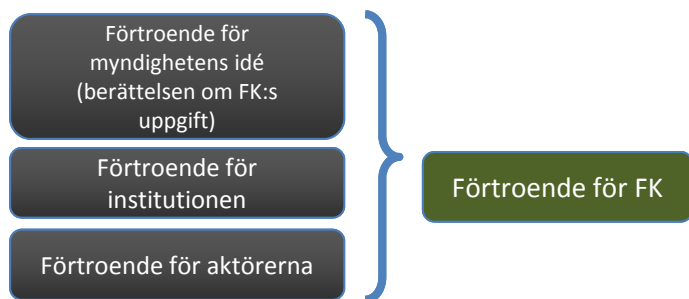


## Myndighetsförtroendet består av...





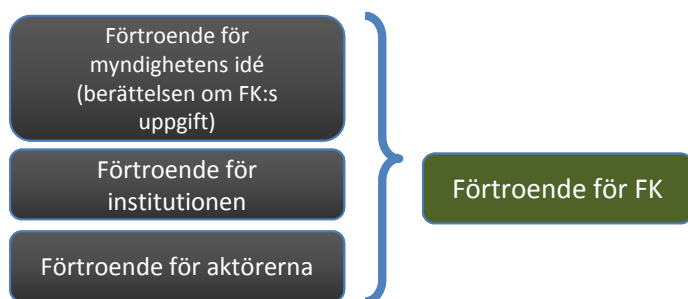
# *Förtroendeanalyser av förvaltningsmyndigheter sällsynta i internationell forskning (över tid)*







# *– Går det att spåra ett minskat förtroende i vissa samhällsgrupper?*





Individfaktorer	Förtroende FK (medel) 2002	n	Förtroende FK (medel) 2005	n	Förtroende FK (medel) 2008	n	Förtroende FK (medel) 2010	n	Minskning 2002 – 2010
<b>Samtliga</b>	<b>55<sup>A</sup></b>	1 716	<b>44<sup>A</sup></b>	1 666	<b>39<sup>A</sup></b>	1 556	<b>34<sup>A</sup></b>	1 603	<b>-21</b>
<b>Kön</b>									
Kvinnor	57	875	45	854	38	820	34	844	-23
Män	54	841	42	812	40	736	34	759	-20
<b>Ålder</b>									
16-29	52	334	44	274	41	226	36	263	-16
30-49	53	593	40	553	36	493	35	508	-18
50-64	57	459	42	467	36	458	29	437	-28
65-85	62	311	52	347	45	361	37	395	-25
<b>Utbildning</b>									
Hög	53	517	40	513	40	522	36	552	-17
Medel	54	657	43	699	38	660	32	699	-22
Låg	59	489	48	427	39	321	35	330	-24

**Tabell 3.1 Förtroende för Försäkringskassan 2002 – 2010 (medelvärden 0-100)**

*Kommentar:* Analysen baseras på frågan "Ange hur stort förtroende Du har för [Försäkringskassan]?"

Svarsalternativen har kodats som Mycket stort förtroende (100), Ganska stort förtroende (75), Varken stort eller litet förtroende (50), Ganska litet förtroende (25) samt Mycket litet förtroende (0). A=Signifikanta jämförelser genom oberoende T-test på 99%-nivån.

\*\*\*=sign. 99,9. \*\*=sign. 99,0. \*=sign.=95,0.



Politiska faktorer	Förtroende FK (medel) 2002	n	Förtroende FK (medel) 2005	n	Förtroende FK (medel) 2008	n	Förtroende FK (medel) 2010	n	Minskning 2002 – 2010
<b>Samtliga</b>	<b>55<sup>A</sup></b>	1 716	<b>44<sup>A</sup></b>	1 666	<b>39<sup>A</sup></b>	1 556	<b>34<sup>A</sup></b>	1 603	<b>-21</b>
<b>Klass</b>									
Högre tjm.	53	212	44	221	44	222	35	236	-18
Lägre tjm.	55	403	42	406	39	432	34	416	-21
Arbetare	57	683	45	710	36	572	32	596	-25
Egenföret.	52	132	39	66	35	112	33	160	-19
<b>Inkomst</b>									
Hög	54	320	40	414	40	315	34	402	-20
Medel	54	936	43	840	36	636	32	625	-22
Låg	59	362	49	321	41	512	36	476	-23
<b>Ideologi</b>									
Vänster	57	672	46	489	39	524	30	475	-27
Mitten	58	470	46	560	39	461	35	382	-23
Höger	52	525	40	578	39	525	36	705	-16
<b>Sympati m reg.partier</b>									
Ja	60	671	48	513	41	601	37	775	-23
Nej, med opposition	53	957	41	1 021	38	845	31	694	-22

**Tabell 3.2 Förtroende för Försäkringskassan 2002 – 2010 (medelvärden 0-100)**

*Kommentar:* <sup>A</sup>=Se kommentar till tabell 3.1. Här har sympati med regeringspartier kodats enligt följande (1=S år 2002 och 2005; 0=Övriga partier), (1=M, Fp, C, Kd år 2008, 2009 och 2010; 0=Övriga partier).



Hälsokategorier	Förtroende FK (medel) 2002	n	Förtroende FK (medel) 2005	n	Förtroende FK (medel) 2008	n	Förtroende FK (medel) 2010	n	Minskning 2002 – 2010
<b>Samtliga</b>	55 <sup>A</sup>	1 716	44 <sup>A</sup>	1 666	39 <sup>A</sup>	1 556	34 <sup>A</sup>	1 603	-21
<b>Självskattad hälsa</b>									
God, 5-10	55	1 481	44	1 474	40	1 352	35	1 402	-20
Dålig, 0-4	55	188	42	158	46	182	31	171	-24
<b>Sjukskrivningserf.</b>									
0-6 dagar	-	-	44	1 381	39	1 260	34	1 392	-10 <sup>B</sup>
1 vecka el. mer	-	-	44	218	34	116	32	158	-12 <sup>B</sup>
<b>Har sjuk-/aktivitetsers.<sup>c</sup></b>									
Ja	60	90	43	81	36	57	29	48	-31
Nej	55	1 566	48	1 496	39	1 404	35	1 448	-20
<b>Nöjd med livet</b>									
Mkt/gsk nöjd	56	1 503	44	1 518	40	1 405	34	1 459	-22
Inte ssk/allt nöjd	52	143	41	124	32	130	29	105	-23

**Tabell 3.3 Förtroende för Försäkringskassan 2002 – 2008/10 (medelvärden 0-100)**

*Kommentar:* <sup>A</sup>=Se kommentar till tabell 3.1. <sup>B</sup>=Frågan ställdes ej 2002. <sup>A</sup>=Skillnaderna är signifikanta på 99-procentsnivån mellan varje redovisningsår (oberoende T-test). <sup>c</sup>=År 2002 och 2005 var svarsalternativet "förtidspensionär".



## *Slutsatser medborgardata*

- Förtroendet för Försäkringskassan minskade under perioden 2002 – 2010 från medelvärdet **55** till medelvärdet **34**, (-21) vilket motsvarar 1/5 på förtroendeskalan
- Förtroendet har minskat i alla medborgargrupper, men allra mest minskade det bland
  - Personer i åldern 50-64 år, d v s de som befinner sig i yrkeslivets senare fas
  - Personer som identifierar sig som arbetare och som ideologiskt stått till vänster
  - Personer som haft sjuk- eller aktivitetsersättning
- Förtroendet ändrades minst i grupper 16-29 år med hög utbildning och mer högerideologi



# Har Försäkringskassans idé förändrats?

*The great risk shift*

## **Inkomstbortfallsprincipen**

Förtroende för myndighetens  
idé  
(berättelsen om FK:s uppgift)

Förtroende för institutionen

Förtroende för aktörerna

- Ekonomiska risker kopplade till vårdbehov, pension, utbildning, arbetslöshet flyttas från kollektiva (sociala) försäkringar till att i allt högre grad bäras av individen och familjen
- Försäkringsskyddets nivå har minskat (inflationssäkring men ingen följsamhet mot löneutveckling)
- Försäkringsskyddets utsträckning i tid har minskat
- Försäkringsskyddets materiella omfång har minskat (sjukdom, "allvarlig sjukdom", arbetsoförmåga, "arbeten på den normala arbetsmarknaden")
- Ökade krav på omställning → byte av arbetsuppgifter, och därmed kan även uppnådd position omförhandlas
- Domstolarna har genom Försäkringsmedicinska beslutsstödet fått minskat inflytande vid uttolkningen av försäkringens rättigheter



# Vad säger klienterna?

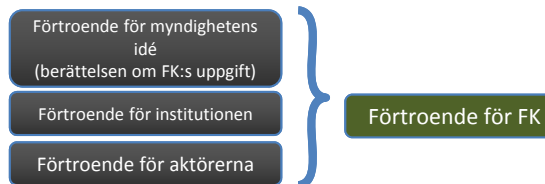
## Fokusgrupper

*Kristina Holmgren & Frida Rosstorp*

*Totalt 62 personer, rekrytering genom primärvården, inom Sahlgrenska universitetssjukhuset, patientföreningar, annonsering via webb-portal, väntrum, snöbollsurval*

### *Spridning i diagnoser*

psykiska sjukdomar (15 personer), muskeloskeletala sjukdomar (10), sjukdomar i nervsystemet (5), tumörer (4), skador (3), sjukdomar i ögat (1), medfödda missbildningar (1), matsmältningsorganens missbildningar (1), samt cirkulationsorganens sjukdomar (1)





## Politisk styrning

- Generellt uppfattade deltagarna att Försäkringskassan har blivit hårdare, vilket förklaras av att Kassan måste följa sittande regerings direktiv
- ”Fuskdebatten” uppfattades som en bidragande orsak till att försäkringen stramats till





GÖTEBORGS UNIVERSITET  
FÖRVALTNINGSHÖGSKOLAN

**Osäker process...**

???



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
FÖRVALTNINGSHÖGSKOLAN

**Utfallsrättvisa...**

**Kontinuitet**

**Kompetens**





***Summering:  
Vad förklarar  
ett minskat förtroende?***



- **Externa makrofaktorer:** 2000-talet inleddes turbulent, ekonomisk åtstramning 1990-1994 → ökad stress i arbetslivet, utbrändhet och omvandling från industri till tjänstemannasamhälle. IT-krasch 2001, ny kris 2008.
- **Försäkringskassans reformer** – ”den största myndighetsreformen i modern tid” (2005)
- **Förtroendet är en central indikator** – fångar upp både mikro- och makroperspektiv; förtroendet rasar i *alla* samhällsgrupper under den aktuella perioden.
- **Förtroendet rasar särskilt i de grupper som är svagare på arbetsmarknaden, medan förtroendet rasar relativt mindre i yngre grupper med starka positioner på arbetsmarknaden**
- **Fokusgruppsstudien belyser att klienter tycker att det har varit svårt att följa den egna processen, att veta vem som fattar beslut och på vilka grunder.** Den sjukskrivne har inte sällan fått vara egen processledare i samordningen av olika myndigheter, och i detta material finns lite som tyder på att utfallsrättvisan eller ”graden rättssäkra processer” skulle ha ökat. **Tvärt om finns det många exempel på minskad eller försämrad sådan.**



- **Inkomstbortfallsprincipen** (äganderätt) förskjuts till individen/familjen
- **Individer är utbytbara** – konjunkturer kommer och går
- **Socialförsäkringarna utgör inte självklart ett lika "pålitligt kontrakt"** som tidigare, eftersom kontraktet stramas åt
- **Rörligheten arbete, kapital osv råder oförtrutet**
- **Äganderätten och kontraktsrätten är inte längre lika självklara principer** med avseende på Socialförsäkringarna
- **Förtroenderaset under 2000-talets första årtionde** berodde sannolikt mer på makrofaktorerna än på mikrofaktorer (egenskaper hos individer)