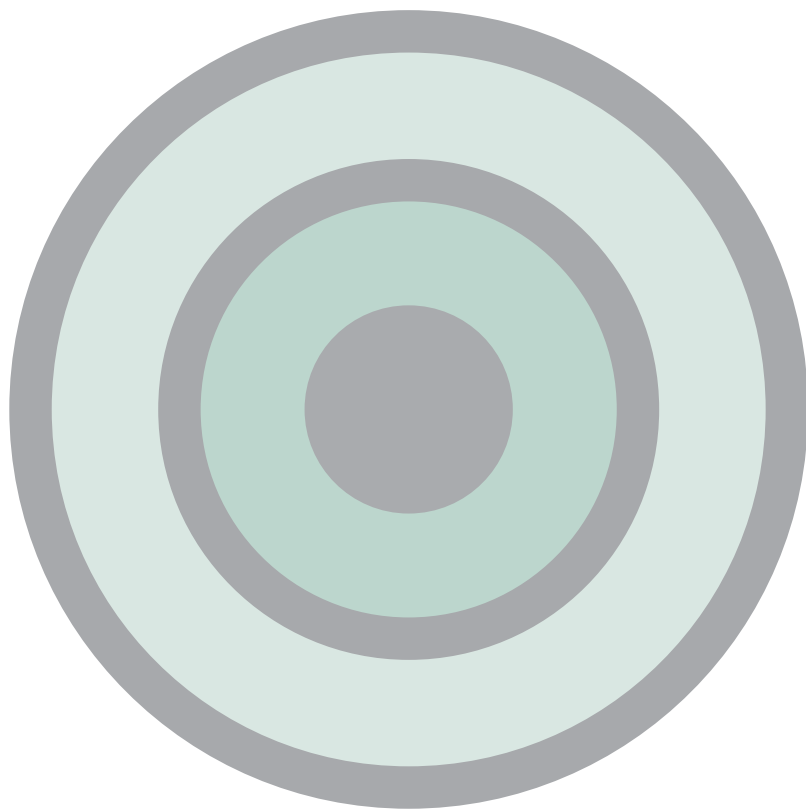


ANALYSERAR

2006:25



Kundundersökningen 2006



Försäkringskassan

Utgivare	Försäkringsdivisionen Enheten för metodutveckling
Upplysningar	Esbjörn Åkesson 08-786 99 58 esbjorn.akesson@forsakringskassan.se
Beställning	E-post: forsakringskassan@ontime.se Telefon: 08-556 799 29, On Time Internet: www.forsakringskassan.se
Tryck	Lenanders Grafiska AB, 2006

Förord

Försäkringskassan genomför årligen en kundundersökning för att studera hur försäkrade ser på myndighetens service. Detta görs från och med 2006 med avseende på tillgänglighet, bemötande, tillförlitlighet, tydlighet, enkelhet samt en helhetsbild. Resultaten gör det möjligt att identifiera förbättringsområden och följa utvecklingen över tid. Försäkringskassan administrerar närmare femtio olika förmåner. Arton av dessa ingår i kundundersökningen. I kundundersökningen 2006 finns också ett tillägg med ålderspension och premiepension, som redovisas separat. Resultaten redovisas med utgångspunkt i kundgrupperna Barnfamiljer, Sjuka/i rehabilitering, Pensionärer, Personer med funktionshinder och Efterlevande.

Beställare av denna kundundersökning är Enheten för kundbemötande vid Produktionsdivisionen. Den har representerats av Thomas Bergendorf, Erika Kiss och Helena Starckenberg. De har ansvarat för riktlinjerna för undersökningen och utformningen av enkäten. Esbjörn Åkesson är projektledare och huvudförfattare för denna rapport. I framställandet av rapporten har Anja Helms bidragit med databearbetning och framtagning av diagram och Sten Broberger och Parviz Ghaémian som metodstatistiker.

Stockholm i december 2006

Edward Palmer
Chef för enheten för metodutveckling

Innehåll

1	Sammanfattning	5
2	Inledning	7
	2.1 Bakgrund och syfte.....	7
	2.2 Mål för verksamheten.....	7
	2.3 Beskrivning av datamaterial	8
	2.4 Svarsfrekvens och bortfall	9
	2.5 Begreppsdiskussion	10
	2.6 Disposition	11
3	Resultat	12
	3.1 De försäkrades allmänna syn på Försäkringskassans service	12
	3.2 Styrkortsmål	15
	3.3 De försäkrades syn på Försäkringskassans service – för riket och per län.....	19
	3.4 De försäkrades kontakter med Försäkringskassan.....	32
	3.5 Hur upplever de försäkrade Försäkringskassans service, sett utifrån situation och bakgrund?	35
4	Ålderspension och premiepension	39
	4.1 Datamaterial och svarsfrekvens.....	39
	4.2 Resultat för ålderspension och premiepension.....	40
Bilaga 1	Kundgruppernas fördelning i urvalet	42
Bilaga 2	Kundgruppernas fördelning i urvalet per ärendeslag	43
Bilaga 3	Population och urval	44
Bilaga 4	Signifikanstest per län	46
Bilaga 5	Signifikanstest per kundgrupp	52
Bilaga 6	Medelbetyg per fråga 2003–2006	56
Bilaga 7	Regressionsanalys	59
Bilaga 8	Användning av kanalerna	60
Bilaga 9	Metodbilaga	62
Bilaga 10	Kundundersökningens enkät	65
Bilaga 11	Bortfall	71

1 Sammanfattning

Kundundersökningen syftar till att belysa hur försäkrade som haft ett pågående ärende hos Försäkringskassan uppfattar myndighetens service. Undersökningen är begränsad till arton ärendeslag, fördelade på kundgrupperna Barnfamiljer, Sjuka/i rehabilitering, Pensionärer, Personer med funktionshinder och Efterlevande. Antalet personer som tillfrågats är 39 282. Svarsfrekvensen är 54,4 procent.

Med utgångspunkt från det pågående arbetet med att utveckla Försäkringskassan har frågorna delats in i kvalitetsområdena Tillgänglighet, Bemötande, Tillförlitlighet, Tydlighet och Enkelhet. Dessutom får de försäkrade svara på fyra mer allmänna frågor, till exempel om hur Försäkringskassan uppfyller deras förväntningar. Dessa frågor samlas under begreppet Helhetsbild.

Det kvalitetsområde som får bäst betyg är Bemötande. Medelvärdet är 4,04 på en skala från ett till fem. Tillgänglighet ger lägst medelbetyg, med 3,38. I det kvalitetsområdet är de försäkrade mest missnöjda med telefontillgängligheten. Hela 30 procent av de försäkrade är missnöjda med telefontillgängligheten, där missnöje definieras som betyg 1–2 av 5. Tillförlitlighet ger betyget 3,99. Där är andelen missnöjda störst gällande handläggningstiderna, 22 procent. Betyget på Tydlighet är 3,60. Där är andelen missnöjda störst gällande huruvida man får reda på hur lång tid ens ärende kommer att ta, med 24 procent. Betyget på kvalitetsområdet Enkelhet är 3,52. Störst missnöje med enkelhet finns gällande hur det är att fylla i blanketter. Andelen missnöjda försäkrade är där 28 procent. Störst andel nöjda försäkrade (betyg 4–5 av 5) har Försäkringskassan gällande vänligt bemötande (67 %), utbetalningarnas punktlighet (71 %) och att den försäkrade får den information den behöver i sitt ärende (59 %).

Förstatligandet av Försäkringskassan 2005 har medfört ett omfattande förändringsarbete. I ljuset av de omfattande förändringarna är det positivt att resultaten förbättrats på tre av fem kvalitetsområden jämfört med 2005. Dessa kvalitetsområden är Bemötande, Tillförlitlighet och Tydlighet. Resultaten för kvalitetsområdena Tillgänglighet och Enkelhet har dock försämrats.

De försäkrade får i kundundersökningen ta ställning till fyra påståenden om helhetsbilden av Försäkringskassan. Det gäller till exempel i vilken utsträckning Försäkringskassan uppfyller deras förväntningar. Denna helhetsbild har försämrats något hos alla kundgrupper jämfört med 2005. Den största försämringen har skett hos Personer med funktionshinder. Deras helhetsbild har gått från 3,45 2005 till 3,15 2006, vilket också är det lägsta helhetsbildsbetyget bland kund-

grupperna. Den kundgrupp som 2006 har bäst helhetsbild av Försäkringskassan är pensionärerna, med 3,94.

Gällande tillgänglighet har alla länsorganisationer utom en sämre betyg 2006 än 2004. Inom det kvalitetsområdet varierar länens betyg mellan 3,18 och 3,74. Gällande bemötande är variationen mellan länens betyg 2006 liten. Det högsta länsbetyget är 4,20 och det lägsta är 3,92. Kvalitetsområdet tillförlitlighet har ett högsta länsbetyg på 4,17 och ett lägsta betyg på 3,86. Gällande tydlighet får alla länsorganisationer bättre betyg 2006 jämfört med 2004. Det högsta länsbetyget där är 3,83. Det lägsta är 3,51. Gällande enkelhet är variationen mellan länens betyg 2006 liten. Betyget för enkelhet är på riksnivå 3,49, att jämföra med 3,57 2004. Alla länsorganisationer utom tre har lägre enkelhetsbetyg än 2004. Dessa tre har en mycket marginell förbättring. Betyget på helhetsbilden är sämre för alla länsorganisationer utom en jämfört med 2004. Generellt sett är variationerna mellan länsorganisationernas betyg små. För flera kvalitetsområden är till exempel skillnaderna mellan det lägsta betyget och majoriteten av de övriga inom den statistiska felmarginalen.

Ett av Försäkringskassans styrkortsmål för 2006 är att de tio frågor som hade lägst betyg i kundundersökningen 2004 skulle nå medelbetyget 3,55. Medelvärdet av dessa tio frågor är dock 3,43. Resultatet är alltså en dryg tiondel från målet.

En frågeställning som analyseras i rapporten är hur Försäkringskassan givet ärendeslagens olika administrativa komplexitet lyckas göra kontakterna med myndigheten enkla för den försäkrade. Analysen visar att sannolikheten för att försäkrade med ett mer komplext ärende, inom till exempel handikappersättning, ska tycka att det är krångligt att ha kontakt med Försäkringskassan är 63 procent större än för försäkrade med ett enklare ärende som bostadsbidrag.

Skillnaderna i kundnöjdhet mellan dem som helt eller delvis nekats ersättning och övriga är betydande. Bland dem som nekats ersättning är det till exempel 36 procent som ger ett lågt betyg på helhetsbilden jämfört med 15 procent för dem som inte nekats ersättning. Enligt undersökningen skattas andelen försäkrade som helt eller delvis nekats ersättning till 8,4 procent. Skillnaden i procentenheter mellan dem som nekats ersättning och övriga är ungefär lika stor gällande både bemötande, tillförlitlighet och tydlighet. Där är skillnaden sexton till sjutton procentenheter. Observera att "nekad ersättning" inte är detsamma som ett formellt beslut om avslag eller indragning. Den försäkrade kan till exempel ha blivit informerad om att det inte lönar sig att ansöka om en viss förmån och tolkat det som ett nekande.

Undersökningen visar att de viktigaste kanalerna för de försäkrade otvivelaktigt är telefonkanalerna. Telefonsamtal direkt till handläggare har högst andel försäkrade som tycker att denna kanal är viktig med 66 procent, följt av telefon-

kundtjänsten med 54 procent. Samtidigt är andelen missnöjda försäkrade störst just gällande telefontillgängligheten. Trettio procent anser att det inte är lätt att komma fram på telefon (svar 1–2 av 5). Även om kanaler som Internet och självbetjäning på telefon (Tekniska mötet) generellt anses viktiga av färre försäkrade är det 41 procent som under det senaste året använt denna typ av kanal.

I kundundersökningen 2006 har premiepension och ålderspension tillkommit. De har högre medelbetyg på samtliga kvalitetsområden jämfört med de övriga ärendeslagen sammantaget. Andelen försäkrade som är mycket nöjda är mindre, men också andelen missnöjda.

2 Inledning

2.1 Bakgrund och syfte

Försäkringskassan har genomfört en kundundersökning varje år sedan 1997. I princip är alla som omfattas av socialförsäkringen kunder. Kundundersökningens syfte är dock att undersöka vad de försäkrade¹ som varit i kontakt med Försäkringskassan i ett ärende tycker om organisationens service. Detta görs genom att i en enkät fråga försäkrade om hur de blir bemötta, hur tillgängligheten på telefon är, om utbetalningarna kommer i tid, och så vidare. Frågorna har förändrats en del under årens lopp. Försäkringskassan är sedan 1 januari 2005 en sammanhållen statlig myndighet. Avsikten med denna förändring är bland annat att åstadkomma en mer enhetlig rättstillämpning och en ökad flexibilitet och samsyn i organisationen.² Som ett led i arbetet med att utveckla den nya myndigheten har Avdelningen för Kund och kanaler vid Försäkringskassans huvudkontor fått i uppdrag att ta fram en kund- och kanalstrategi. Den syftar bland annat till att det ska bli enklare för den försäkrade att komma i kontakt med Försäkringskassan. Samtidigt ska den försäkrade motiveras att använda de kontaktvägar (kanaler) som är mest effektiva för organisationen.³ Under hösten 2006 har kund- och kanalstrategin övergått i verksamhetsstrategin. Denna kundundersökning ska vara en del av underlaget för verksamhetsstrategin.

2.2 Mål för verksamheten

Försäkringskassan har utifrån sitt uppdrag och regeringens övergripande mål för administrationen formulerat administrationens långsiktiga mål: Försäkrings-

¹ "Försäkrad" är en term som betecknar de som omfattas av försäkringen.

² Prop. 2003/04:69.

³ PM Kund- och kanalstrategi Dnr 13761-2006.

kassan ska 2008 vara en organisation som är i toppklass och har medborgarnas fulla förtroende när det gäller service, bemötande och effektivitet. Kund- och kanalstrategin ska bland annat ge svar på var, när och hur den försäkrade möter oss och vilka förväntningar den har. Försäkringskassans ledning har formulerat fem kriterier om vad som bör känneteckna Försäkringskassan ur ett kundperspektiv:

Utgångspunkterna för kund- och kanalstrategin var:

1. Det ska vara enkelt.
2. Hög tillgänglighet
3. Bra bemötande
4. Tillförlitlighet till beslut och tillämpning
5. Tydlighet i vad Försäkringskassan kan ge

Dessa fem utgångspunkter ligger till grund för utformningen av årets kundundersökning. Det finns dock också mål för verksamheten under 2006 som kundundersökningen ska mäta. Detta gäller medelbetyget för de tio frågor som fick sämst betyg i kundundersökningen 2004.⁴ Dessa ska enligt Försäkringskassans styrkortsmål nå ett medelvärde på minst 3,55 i årets kundundersökning. Skalan är på 1–5. Detta mål återkommer vi till i avsnitt 3.2.2.

2.3 Beskrivning av datamaterial

Kundundersökningen har strukturerats efter de fem utgångspunkterna i tabellen ovan. Både enkäten och resultatdelen i denna rapport är strukturerade efter kvalitetsområdena enkelhet, tillgänglighet, bemötande, tillförlitlighet och tydlighet. De försäkrade får i enkäten ta ställning till i vilken utsträckning de håller med om ett antal påståenden. Detta görs på en skala från ett till fem. En nyhet jämfört med tidigare kundundersökningar är att de försäkrade får svara på frågor om olika sätt att kontakta Försäkringskassan. Vilka kontaktvägar känner de till? Hur mycket har de använt olika kontaktvägar? Hur viktiga är de olika kontaktvägarna för dem? De försäkrade får också ta ställning till fyra påståenden gällande hur nöjda de totalt sett är med Försäkringskassan, alltså deras helhetsbild. Dessa svar ges på en skala från ett till tio. Dessutom finns ett antal bakgrundsfrågor i enkäten, till exempel sysselsättning och utbildningsnivå. I enkäten finns också två så kallade öppna frågor, där de försäkrade kan skriva fritt. I den första ombeds de att ange de tre viktigaste förbättringsområdena för att Försäkringskassan ska kunna bli en myndighet i toppklass år 2008. I den andra får de för-

⁴ År 2005 gjordes endast en mindre kundundersökning som inte har någon signifikans på länsnivå.

säkrade fritt skriva ner sina övriga synpunkter på hur Försäkringskassan kan förbättra sin service. Enkäten finns i bilaga 9.⁵

Undersökningen syftar till att belysa uppfattningen hos dem som varit i kontakt med Försäkringskassan vid en inte alltför avlägsen tidpunkt. I linje med det har urvalet gjorts på följande sätt, från Försäkringskassans registeruppgifter: Ärendena ska ha varit pågående i april 2006. Endast försäkrade mellan 16 och 75 års ålder som påbörjade ett ärende hos Försäkringskassan tidigast den 1 november 2005 har kommit med. Sammanlagt har försäkrade med 18 olika ärendeslag deltagit i urvalet och delats in i fem olika kundgrupper. Ärendeslagen finns förtecknade i bilaga 2. Fem ärendeslag ingår i kundgruppen Barnfamiljer, fyra i kundgruppen Sjuka/i rehabilitering, två i kundgruppen Pensionärer, fyra i kundgruppen Personer med funktionshinder och tre i kundgruppen Efterlevande. Hittills har vid valet av ärendeslag som ska ingå i kundundersökningen sådana ärendeslag som är förhållandevis kontaktintensiva prioriterats. (För en detaljerad beskrivning av urval och beräkningsmetoder se bilaga 3.) Kundundersökningen har samordnats med en särskild enkätundersökning gällande Handikappersättning och Vårdbidrag som år 2006 görs på uppdrag av försäkringsdelegationerna. Samma frågor som ställts till de övriga ingår också i enkäterna till dessa två grupper.

Två ärendeslag har tillkommit sedan den föregående kundundersökningen. Dessa är ålderspension och premiepension. Resultaten för dessa två ärendeslag redovisas dock i ett separat avsnitt. De ingår alltså inte i populationen för huvuddelen av denna rapport.

All statistik som redovisas i rapporten är vägd med avseende på län, kundgrupp och ärendeslag. Varje ärendeslag och kundgrupp har alltså en vikt i ett läns betyg som är proportionell mot deras storlek inom länet, liksom varje ärendeslag, kundgrupp och län i betyget på riksnivå har en vikt som är proportionell mot deras relativa storlek. Vägningen innebär att resultatet för en viss grupp i urvalet räknas upp, så att det representerar alla som uppfyllde kriterierna för att komma med i urvalet för denna grupp.

2.4 Svarsfrekvens och bortfall

För att de resultat som redovisas i rapporten så väl som möjligt ska beskriva de försäkrades uppfattning ska andelen som svarat på enkäten förstås vara så hög som möjligt. Svarsfrekvensen är 54,4 procent. Det är inte idealiskt, men får betecknas som normalt för den här typen av undersökning.

⁵ De två enkäter som skickats gällande handikappersättning och vårdbidrag finns av utrymmesskäl inte med i rapporten. Frågorna som ställts är dock desamma.

Tabell 1 Svarsfrekvens och urvalsstorlek per kundgrupp

Kundgrupper	Svarsfrekvens	Svarsfrekvens, %	Antal i urvalet
1. Barnfamiljer	5 513	46,5	11 857
2. Sjuka/i rehabilitering	6 967	61,4	11 338
3. Pensionärer (exkl. ålderspension och premiepension)	6 365	56,5	11 274
4. Personer med funktionshinder	2 287	53,0	4 313
5. Efterlevande	239	47,8	500
Totalt	21 371	54,4	39 282

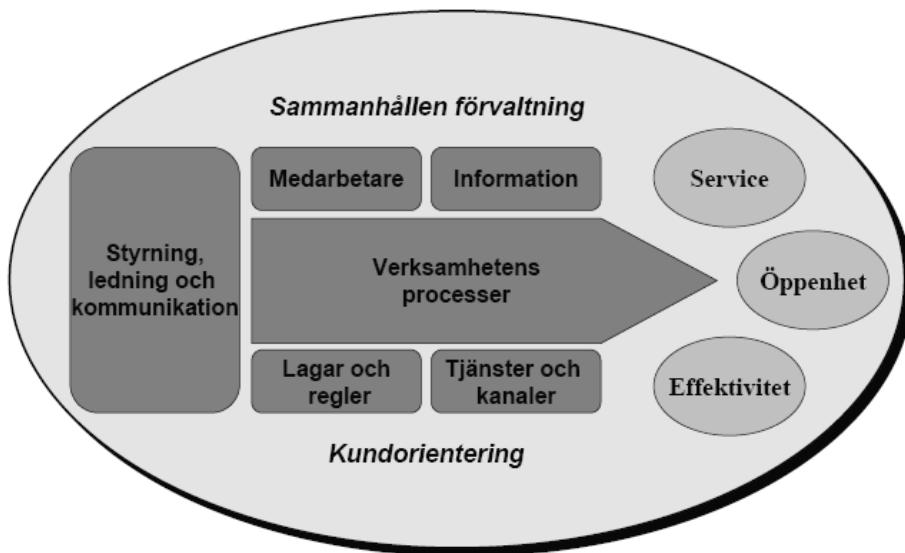
Bortfallet är 41 procent för kvinnor, att jämföra med 52 procent för män. Åldersgruppen 16–29 år har det största bortfallet, med 60 procent. Ju äldre åldersgrupp, desto mindre bortfall. För åldersgruppen 60–75 år är det 35 procent. Bortfallet per län varierar mellan 43 procent och 48 procent. För en närmare beskrivning av bortfallet, se bilaga 11.

2.5 Begreppsdiskussion

Det kan vara värt att understryka att kundundersökningen snarare försöker besvara frågan om *hur* Försäkringskassan utför det den ska göra, än *vad* den gör. Med detta menas att man vill ta reda på hur Försäkringskassan enligt de försäkrade sköter sitt uppdrag, oavsett hur politikerna utformat de olika försäkringarna. Denna åtskillnad är dock inte helt oproblematiske. Ett påstående som de försäkrade får ta ställning till i kundundersökningen lyder som följer: ”Reglerna förklaras så att jag förstår dem.” Rimligen beror betyget på den frågan inte bara på personalens pedagogiska förmåga, utan även på regelverkets komplexitet. Det är alltså viktigt att ha ett öppet sinne och inte dra för snabba slutsatser. Den pragmatiska reaktionen på denna situation är förstås att fundera *både* på försäkringens utformning och hur man på ett enklare sätt ska kunna informera de försäkrade. Statskontoret har i rapporten ”Service, öppenhet och effektivitet” från 2005 beskrivit en modell för hur just regler, medarbetare och andra så kallade *värdeskapare* samverkar för att skapa värden för de försäkrade.

Exemplet med lagar och reglers betydelse åskådliggörs i figuren nedan. De ger tillsammans med *medarbetare*, *information* och *tjänster och kanaler* förutsättningarna för verksamheten.

Figur 1 Statskontorets modell över utvecklingsarbete på en myndighet



Källa: Service, öppenhet och effektivitet (2005:13), Statskontoret

Figuren kan läsas som följer: Ledningen tar fram, förankrar och kommunicerar visioner, strategier och målbilder. Genom verksamhetens processer förverkligas dessa. För att verksamhetens processer ska fungera krävs det kompetenta medarbetare, effektivt IT-stöd, bra kanaler för kommunikation samt anpassade lagar och regler. Kundundersökningen syftar alltså till att ge återkoppling till Försäkringskassan om hur de försäkrade uppfattar att organisationen skapar värdena *enkelhet*, *tillgänglighet*, *bemötande*, *tillförlitlighet* och *tydlighet*. Dessa motsvaras i figuren mer allmänt av service, öppenhet och effektivitet.

2.6 Disposition

Resultatdelen inleds med en övergripande redovisning av betygen fördelat på kundgrupper och kvalitetsområden i 3.1 Dessutom redovisas starka och svaga sidor. Detta görs i form av de frågor per kvalitetsområde som har störst andel missnöjda respektive nöjda försäkrade. Därefter följer ett kapitel om styrkortsmål, 3.2. I kapitel 3.3 följer så en genomgång av betygen på alla frågor för riket samt jämförelser av alla länsorganisationer. Detta görs för kvalitetsområdena och helhetsbilden. Kapitlen 3.4–3.5 skärskådar olika aspekter av de försäkrades

möte med Försäkringskassan. Ålderspension och premiepension har undersökts separat. Deras betyg jämförs med de övriga i kapitel 4.

3 Resultat

3.1 De försäkrades allmänna syn på Försäkringskassans service

3.1.1 Helhetsbild

I kundundersökningen ställs frågor av mer allmän karaktär som ska ge en uppfattning om de försäkrades helhetsbild av Försäkringskassan. En av dem lyder som följer: ”Hur väl uppfyller Försäkringskassan de förväntningar du har på den?” Medelvärdet för dessa frågor för 2005 och 2006 finns i tabellen nedan, per kundgrupp och för kvinnor och män:

Tabell 2 Medelvärde för helhetsbilden 2005 och 2006 per kundgrupp för kvinnor och män, transformerat från tiogradig till femgradig skala

Kundgrupper	2005	2005	2005	2006	2006	2006
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
1. Barnfamiljer	3,50	3,58	3,53	3,44	3,47	3,45
2. Sjuka/i rehabilitering	3,50	3,65	3,56	3,50	3,51	3,50
3. Pensionärer	4,13	4,03	4,09	3,98	3,86	3,94
4. Personer med funktionshinder	3,42	3,54	3,45	3,09	3,23	3,15
5. Efterlevande	3,88	3,78	3,84	3,67	3,74	3,69
Totalt	3,60	3,67	3,63	3,59	3,57	3,58

Källor: Kundundersökningen 2005 & 2006

Betyget avseende helhetsbilden för alla kundgrupper sammantaget har gått ner något jämfört med kundundersökningen 2005, från 3,63 till 3,58. Det totala helhetsbetyget var bättre även 2004. Då var det 3,74. Kundgruppen Pensionärer ger det klart högsta betyget. De var 2005 den enda kundgrupp som gav ett helhetsbetyg på över 4, men har 2006 gått ner till 3,94. Den kundgrupp som ger Försäkringskassan lägst helhetsbetyg är Personer med funktionshinder. Betyget från denna kundgrupp har också den kraftigaste minskningen jämfört med 2005, från 3,45 till 3,15. Kvinnor ger 2006 ett lägre helhetsbetyg än män i alla kundgrupper utom Pensionärer. Skillnaderna är dock mycket små, förutom för kundgruppen Personer med funktionshinder.

3.1.2 Kvalitetsområden

Frågorna i kundundersökningen har strukturerats efter Tillgänglighet, Bemötande, Tillförlitlighet, Tydlighet och Enkelhet. Kvalitetsområdet Tillgänglighet gäller sådant som huruvida det är lätt att få kontakt med rätt person eller inte. Under kvalitetsområdet Bemötande har de försäkrade till exempel fått svara på i vilken utsträckning de anser att de blir vänligt bemötta. Tillförlitlighet gäller sådant som huruvida man anser att ens ärende handläggs på ett kompetent sätt. Kvalitetsområdet Tydlighet tar upp sådant som huruvida de försäkrade anser att reglerna förklaras på ett sådant sätt att de förstår dem. Gällande kvalitetsområdet Enkelhet har man bland annat fått ta ställning till i vilken utsträckning man anser att blanketterna är enkla att fylla i. Nedan följer en tabell med medelbetyg per kvalitetsområde för kvinnor och män 2006:

Tabell 3 Medelbetyg per kvalitetsområde för kvinnor och män

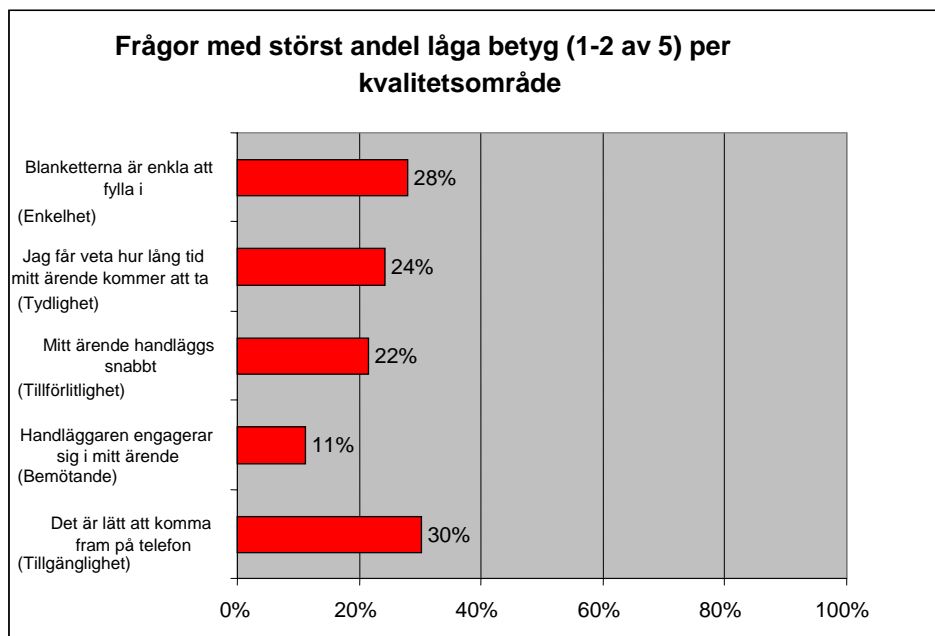
Kvalitetsområden	Kvinnor	Män	Totalt
1. Tillgänglighet	3,39	3,37	3,38
2. Bemötande	4,07	3,97	4,04
3. Tillförlitlighet	4,02	3,95	3,99
4. Tydlighet	3,64	3,53	3,60
5. Enkelhet	3,56	3,44	3,52
Medelvärde	3,74	3,65	3,71

Som synes är förhållandet mellan betygen för kvinnor respektive män något av det omvända i kvalitetsområden i jämförelse med kundgrupper. I kundgrupperna var betygen från kvinnor (marginellt) lägre än från män utom för Pensionärer. Sett utifrån kvalitetsområdena är det i stället kvinnorna som genomgående är mest nöjda. Skillnaderna är dock marginella även här. Försäkringskassan får bäst betyg på Bemötande och Tillförlitlighet av både kvinnor och män. Sämst betyg får Försäkringskassan på Tillgänglighet.

3.1.3 Starka och svaga sidor

Ett sätt att tränga djupare in i de försäkrades synpunkter är att välja ut den fråga per kvalitetsområde där flest uttrycker ett starkt missnöje eller ett starkt gillande. Betygen 1–5 kan kategoriseras i tre grupper, 1–2, 3 och 4–5. På så sätt kan man redovisa andelen som visar missnöje (1–2), är neutral (3) eller nöjd (4–5). Ett medelvärde säger något om de försäkrades uppfattning, men bakom det kan döljas en stor spridning. Genom att välja ut de frågor som har störst andel låga betyg (1–2) kan man få en uppfattning om hur många som faktiskt är missnöjda. Detta har gjorts för alla betyg i kundundersökningen. Sedan har den fråga per kvalitetsområde som har störst andel låga betyg valts ut. Dessa visas i diagrammet nedan:

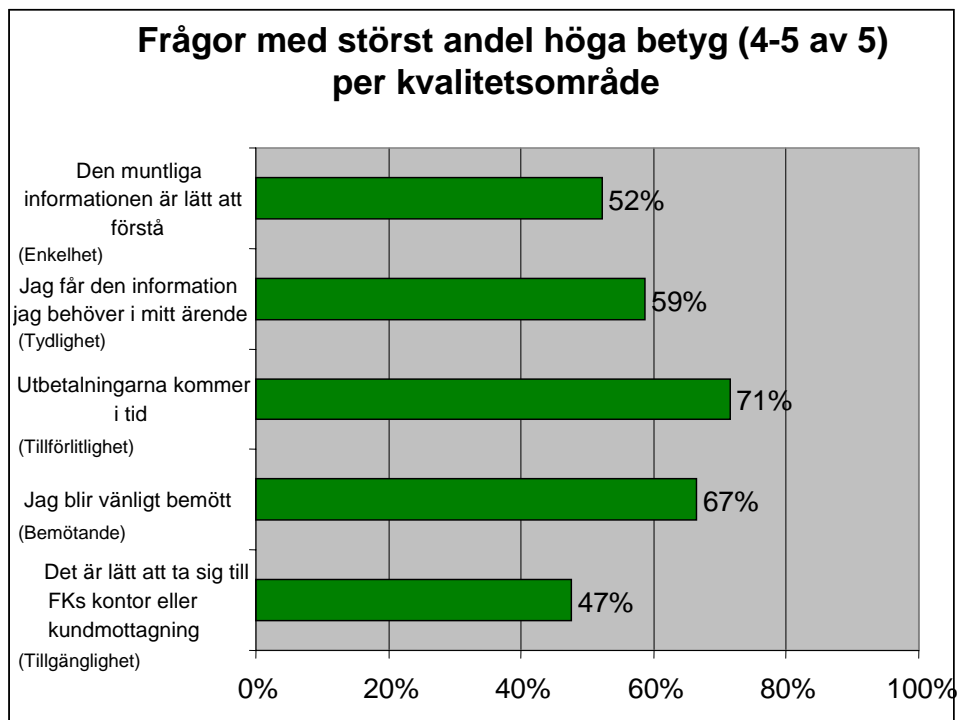
Diagram 1 Frågor med störst andel låga betyg per kvalitetsområde



Som synes är missnöjet störst med blanketterna, handläggningstiderna och telefon tillgängligheten. Handläggningstiderna kommer med två gånger därför att de finns representerade i både Tillförlitlighet ("...handläggs snabbt") och Tydlighet ("...hur lång tid mitt ärende kommer att ta"). "Handläggaren engagerar sig i mitt ärende" är den fråga i kvalitetsområde Bemötande som har störst andel låga betyg. Den har dock en väsentligt lägre andel än de övriga kvalitetsområdenas "sorgebarn".

I diagrammet nedan följer på motsvarande sätt som ovan de "bästa" frågorna per kvalitetsområde. Det innebär här att de frågor som har störst andel höga betyg per kvalitetsområde har valts ut:

Diagram 2 Frågor med störst andel höga betyg per kvalitetsområde



Sett utifrån andelen höga betyg är lokaliseringen den aspekt som renderar bäst betyg gällande Tillgänglighet. 47 procent instämmer helt eller nästan helt i att det är lätt att ta sig till Försäkringskassans kontor eller kundmottagning. 67 procent instämmer helt eller nästan helt i att de blir vänligt bemötta. I kvalitetsområdet Tillförlitlighet är man mest nöjd med utbetalningarnas punktlighet. Gällande kvalitetsområdet Tydlighet är det 59 procent som helt eller nästan helt instämmer i att de får den information de behöver i sitt ärende. Om blanketterna fått dåliga betyg har den muntliga informationen från Försäkringskassans personal fått desto bättre betyg. 52 procent instämmer helt eller nästan helt i att den muntliga informationen är lätt att förstå. Enligt medelbetygen per kvalitetsområde var Bemötande och Tillförlitlighet bäst. Det syns också här. Tillförlitlighet (utbetalningarnas punktlighet) och Bemötande ("Jag blir vänligt bemött") är de kvalitetsområden som har bäst resultat även i denna sammanställning.

3.2 Styrkortsmål

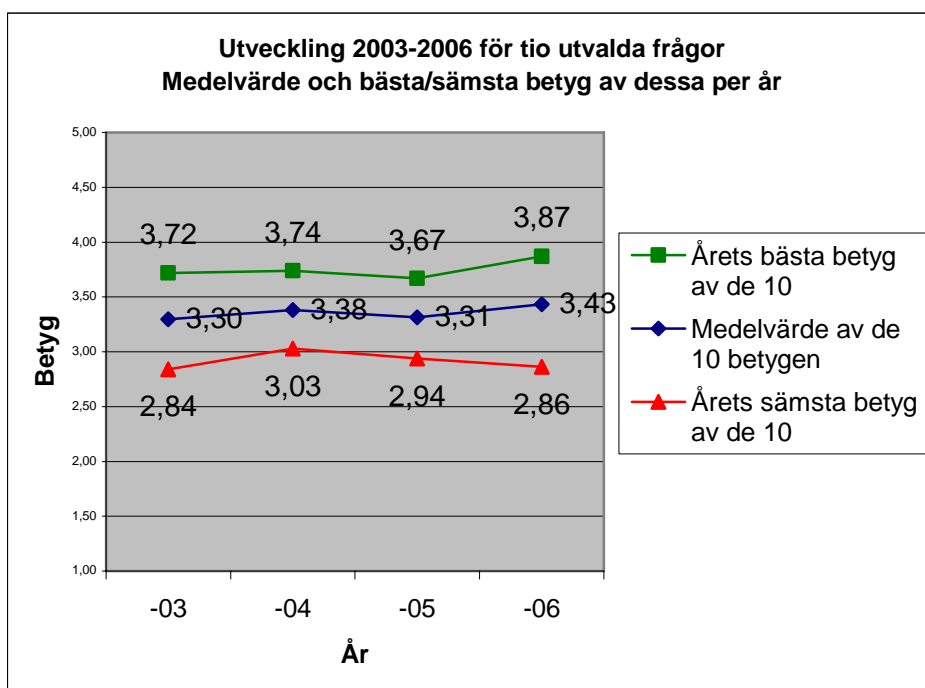
Ett av styrkortsmålen för Försäkringskassan 2006 gäller utvecklingen av betygen för tio utvalda frågor i kundundersökningen. Man har valt ut de tio frågor där organisationen fick lägst betyg i kundundersökningen 2004. Inledningsvis görs här en tillbakablick på hur dessa tio prioriterade betyg har förändrats över tid.

Den tjänar också som ett slags kuliss för resten av resultatredovisningen gällande hur stora variationer man kan förvänta sig.

3.2.1 Tillbakablick

Ett sätt att beskriva utvecklingen är att välja ut det högsta och det lägsta betyget bland de tio styrkortsfrågorna för varje år. I denna tillbakablick är startåret 2003. Bästa och sämsta betyg av de tio visas tillsammans med medelvärdet för dessa per år under perioden i diagrammet nedan:

Diagram 3 Medelvärde och det sämsta respektive bästa betyget per år, av de tio prioriterade frågorna⁶



Källor: Kundundersökningen 2003–2006

Diagrammet ovan visar att medelvärdet för de tio prioriterade betygen varit tämligen stabilt sedan 2003, med en svagt uppåtgående utveckling. Spridningen mellan högsta och lägsta betyg har varierat något, till exempel genom att "lägsta betyg" sjunkit samtidigt som medelvärdet och "högsta betyg" stigit. Det sistnämnda torde gälla särskilt för kundundersökningen 2006.

⁶ I kundundersökningen 2003 ingick inte kundgruppen Efterlevande.

Spridningen mellan bästa och sämsta betyg är klart störst 2003 och 2006. Det sämsta betyget 2006 gäller telefontillgängligheten och ligger på 2,86. Den fråga av de tio som hade sämst betyg, år för år, följer i tabellen nedan:

Tabell 4 Sämst fråga per år av tio prioriterade frågor

År	Sämst av de tio prioriterade frågorna per år	Betyg
2003	Jag får veta hur lång tid mitt ärende kommer att ta	2,84
2004	Jag får veta hur lång tid mitt ärende kommer att ta	3,03
2005	Jag får veta hur lång tid mitt ärende kommer att ta	2,94
2006	Det är lätt att komma fram på telefon	2,86

Källor: Kundundersökningen 2003–2006

Sett utifrån vilka av de prioriterade frågorna som hamnat i botten något år är det alltså blanketterna, handläggningstiderna och telefontillgängligheten som varit föremål för störst missnöje.

Nedan följer en tabell med alla tio frågor under perioden 2003 till 2006:⁷

Tabell 5 Betyg 2003–2006 för tio prioriterade frågor

Fråga	2003	2004	2005	2006	Max	Min
1. Jag får veta hur lång tid mitt ärende kommer att ta	2,84	3,03	2,94	3,23	3,23	2,84
2. Det är lätt att komma fram på telefon	2,95	3,10	3,10	2,86	3,10	2,86
3. Blanketterna är enkla att fylla i	3,20	3,19	3,12	3,10	3,20	3,10
4. Mitt ärende handläggs snabbt	3,04	3,29	3,19	3,50	3,50	3,04
5. Det är lätt att få kontakt med rätt person	3,12	3,29	3,21	3,24	3,29	3,12
6. Reglerna förklaras så att jag förstår dem	3,34	3,36	3,30	3,68	3,68	3,30
7. Broschyrer och annat informationsmaterial är lätt att förstå	3,54	3,55	3,49	3,49	3,55	3,49
8. De skriftliga beskederna är lätta att förstå	3,59	3,57	3,51	3,54	3,59	3,51
9. Jag får den information jag behöver i mitt ärende	3,63	3,69	3,61	3,87	3,87	3,61
10. Jag förstår motiven till det beslut jag fick i mitt ärende	3,72	3,74	3,67	3,83	3,83	3,67
Medelvärde	3,30	3,38	3,31	3,43		

Källor: Kundundersökningen 2003–2006

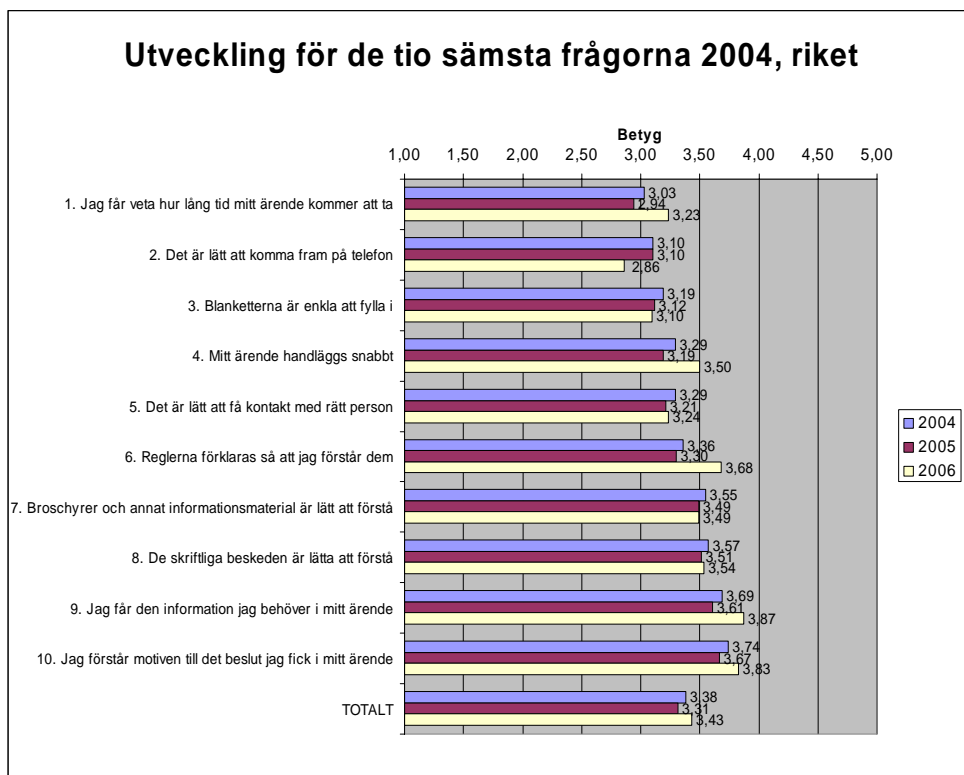
⁷ Frågorna har varit oförändrade under perioden, sånär som på marginella förändringar av typen; ”Jag förstår motiven till det beslut jag *får* i mitt ärende” till ”Jag förstår motiven till det beslut jag *fick* i mitt ärende” [min kursivering]. Frågorna har också tillhört olika rubriker i enkäten. Dessutom har antalet ärendeslag som ingår i kundundersökningen varierat.

Som tidigare nämnts varierar medelvärdet av de tio betygen inte mycket under perioden. I allmänhet är förändringarna från år till år relativt små också för en enskild fråga. Om man däremot tittar på skillnaden mellan det lägsta (Min) och högsta betyget (Max) för en enskild fråga under perioden är förstås skillnaderna större. Vid en sådan jämförelse utmärker sig fram för allt tre frågor. Dessa är nummer 1, 4 och 6. De har en differens mellan sina respektive högsta och lägsta betyg på 0,39 (nr1), 0,46 (nr 4) respektive 0,38 (nr 6). Både nr 1 och 4 visar en påtaglig förbättring 2006. Frågan ”Reglerna förklaras så att jag förstår dem” hade sitt lägsta betyg 2005 (3,30) och sitt högsta (3,68) 2006. Frågan med lägst betyg 2006 gäller telefontillgängligheten, nr 2. Dess betyg 2006 är en ny bottennotering jämfört med de övriga åren under perioden. Man kan i varje fall konstatera att resultaten tyder på att man inte lyckats förbättra telefontillgängligheten under perioden. Måhända illustrerar denna redovisning av utvecklingen för de tio prioriterade frågorna att det kan vara svårt att dra slutsatser utifrån förändringar i ett medelbetyg från ett år till ett annat.

3.2.2 Måluppfyllelse – styrkortsmål

Ett av Försäkringskassans styrkortsmål för 2006 är att de tio frågor som hade lägst betyg i kundundersökningen 2004 skulle nå medelbetyget 3,55. Medelvärdet av dessa tio frågor är dock 3,43. Resultatet är alltså en dryg tiondel från målet. Betygen för de tio frågorna 2004–2006 redovisas i diagrammet nedan:

Diagram 4 Frågorna i styrkortsmålet 2006, utveckling 2004–2006



Källor: Kundundersökningen 2004–2006

Det betyg som försämrats mest sedan 2004 gäller frågan ”Det är lätt att komma fram på telefon”. Detta betyg har försämrats med 0,24. Det betyg som förbättrats mest sedan 2004 gäller ”Reglerna förklaras så att jag förstår dem”. Det har gått från 3,36 till 3,68. Även betygen för de frågor som gäller handläggningstid (1 & 4) har förbättrats avsevärt. Sammanfattningsvis har resultatet förbättrats för fem av frågorna och försämrats för de övriga fem. Skillnaderna mellan betygen 2004 och 2006 är alla statistiskt signifikanta på 5 %-nivån.

3.3 De försäkrades syn på Försäkringskassans service – för riket och per län

Detta kapitel redogör för resultaten per fråga 2003–2006. Det finns ett avsnitt för varje kvalitetsområde, samt helhetsbilden. Länsorganisationerna jämförs med avseende på de frågor som är gemensamma för kundundersökningarna 2003, 2004 och 2006. Skillnaderna mellan länens betyg 2006 är ofta på andra decimalen, till exempel 3,40 jämfört med 3,42. Signifikantest för parvis jämförelse av länsorganisationers medelbetyg finns i bilaga 4.

3.3.1 Tillgänglighet

”Hur lätt är det att komma fram på telefon?” Det är förstås en viktig fråga. För den försäkrade är det förstås viktigt att få kontakt om den måste prata med någon. Ser man på tabellen nedan framgår det att alla betygen gällande tillgänglighet gått ner sedan 2005. Lägst betyg får Försäkringskassan gällande telefontillgängligheten.

Tabell 6 Medelbetyg för riket, Tillgänglighet 2003–2006⁸

	2003	2004	2005	2006
1. Det är lätt att få kontakt med rätt person	3,12	3,29	3,27	3,24
2. Försäkringskassans besökstider räcker för mina behov	4,08	4,11	4,04	3,70
3. Det är lätt att ta sig till Försäkringskassans kontor eller kundmottagning	4,1	4,14	4,07	3,87
4. Försäkringskassans telefontider passar mig	3,79	3,85	3,84	3,58
5. Det är lätt att komma fram på telefon	2,95	3,1	3,13	2,86
Tillgänglighet	3.61	3.70	3.63	3.45
6. Det är lätt att komma fram till växeltelefonist.	–	–	–	3,48
7. Det är lätt att komma fram till telefonkundtjänst.	–	–	–	3,34
8. Det är lätt att komma fram till en handläggare.	–	–	–	2,99
Tillgänglighet enligt 2006 års definition	–	–	–	3,38

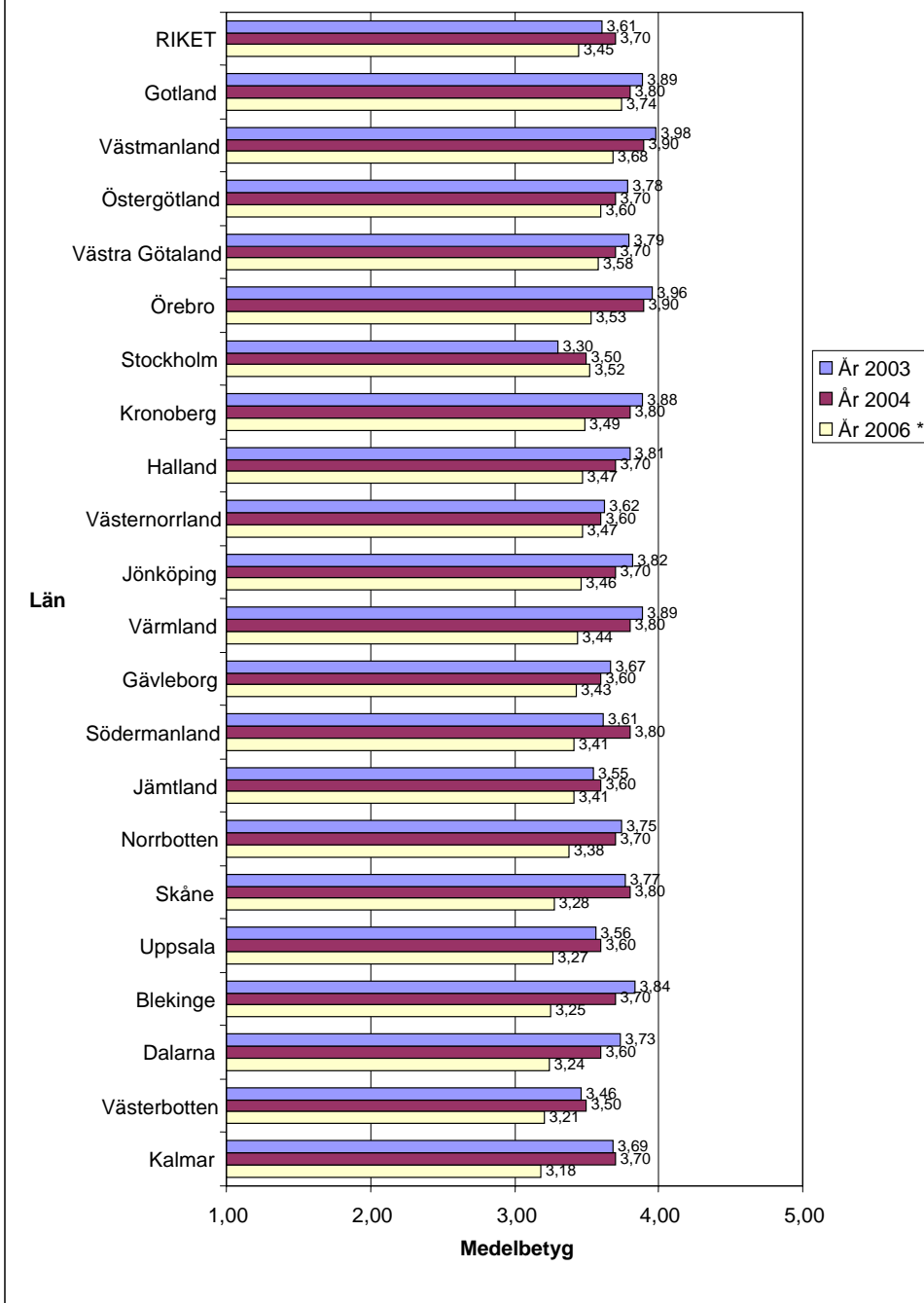
Sedan den föregående kundundersökningen har det tillkommit tre frågor. Tabell 6 visar resultaten med och utan dessa. I de nya frågorna specificeras telefontillgängligheten beroende på vart man ringer. Telefontillgängligheten gällande handläggare är väsentligt lägre än för växel och telefonkundtjänst. Nedan redovisas medelbetyget för Tillgänglighet per län för åren 2003, 2004 och 2006. I det betyg som redovisas där för 2006 ingår inte frågorna 6–8. På denna punkt är mönstret detsamma för alla länsjämförelser i hela kapitlet. Där alla frågor inte finns med för alla år redovisas länsbetygen baserat på de frågor som är gemensamma för kundundersökningarna. Det förekommer marginella skillnader i formuleringarna av vissa frågor mellan kundundersökningarna. Dessa skillnader redovisas i bilaga 6. I tidigare kundundersökningar har man delat in frågorna i andra kvalitetsområden än de som används här. De betyg från tidigare kundundersökningar som redovisas har alltså flyttats om för att passa in i de nya kvalitetsområdena. I de fall motsvarande betyg för ett kvalitetsområde inte funnits tidigare nämns det i diagrammen över länsbetyg som ”Nyskapat medel”. I länsdiagrammen saknas betyg för 2005. Det beror på att en mindre kundundersökning gjordes för det året, som inte kan brytas ner på länsnivå.

⁸ I den del fall har frågorna formulerats något olika i kundundersökningarna. I bilaga 6 finns en komplett förteckning över dessa förändringar.

Diagram 5:

Medelbetyg för tillgänglighet per län, i fallande ordning 2006

* 2006 års betyg beräknat exkl. fråga 6-8 för att möjliggöra jämförelser



Betyget för tillgänglighet har jämfört med 2004 gått ner för alla länsorganisationer utom Stockholm, som kan notera en marginell förbättring. Sämst tillgänglighetsbetyg har Kalmar med 3,18, medan Gotland ligger i topp med 3,74. Många länsorganisationer har dock samma resultat om man tar hänsyn till felmarginalen. Om man till exempel utgår från Gotlands betyg och letar sig ner i diagrammet till det första lägre betyget som är signifikant skiljt från Gotlands måste man gå till Västra Götaland. På motsvarande sätt är de sex betygen ovanför Kalmar inte signifikant skiljda från Kalmars betyg.

3.3.2 Bemötande

Lika grundläggande som det är för den försäkrade att få tag på någon som kan hjälpa den med en viss fråga är det förstas att den försäkrade känner sig vänligt bemött. Hur betygen inom detta område utvecklats sedan 2003 framgår i nedanstående tabell:

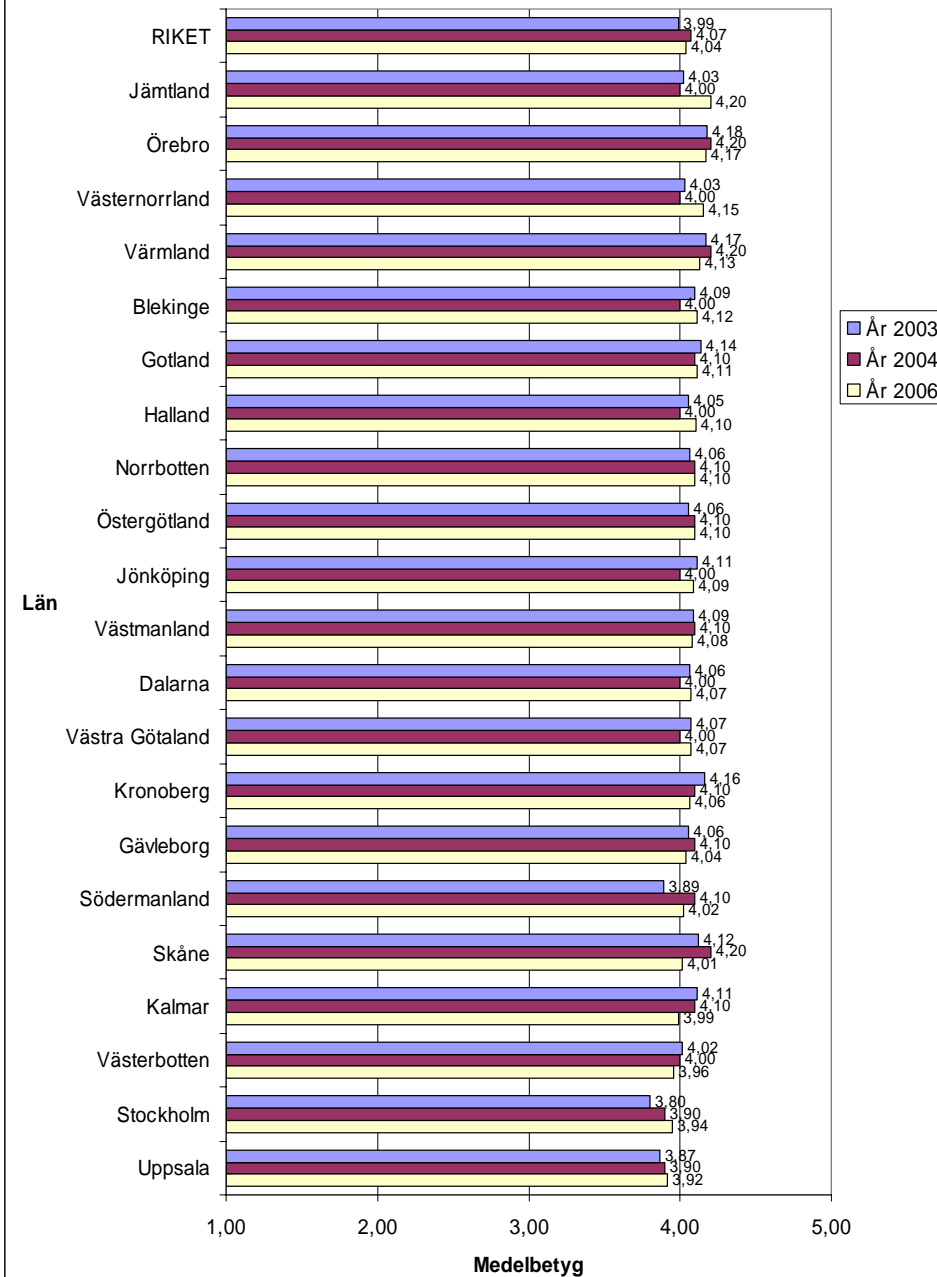
Tabell 7 Medelbetyg för riket, Bemötande 2003–2006⁹

	2003	2004	2005	2006
1. Jag blir vänligt bemött	4,10	4,17	4,14	4,13
2. Jag behandlas med respekt	4,02	4,08	4,09	4,05
3. Handläggaren engagerar sig i mitt ärende	3,87	3,98	3,92	3,93
4. Jag får den hjälp jag behöver	3,98	4,08	3,99	4,04
Bemötande	3,99	4,07	3,97	4,04

Betygen ovan visar inga kraftiga förändringar år för år. Medelbetyget för kvalitetsområdet har gått upp marginellt jämfört med 2005.

⁹ I den del fall har frågorna formulerats något olika i kundundersökningarna. I bilaga 6 finns en komplett förteckning över dessa förändringar.

Diagram 6:
Medelbetyg för bemötande per län, i fallande ordning 2006



Jämfört med betygen för tillgänglighet är utvecklingen mera spridd avseende bemötande sedan 2004. En del länsorganisationers betyg har försämrats och några har förbättrats. Bäst betyg för bemötande får Jämtlands länsorganisation. Det närmast lägre betyget efter Jämtlands som är signifikant skiljt från det är Södermanlands. Jämfört med Uppsalas betyg är det närmaste högre betyget som är signifikant skiljt från det Jönköpings.

3.3.3 Tillförlitlighet

Med tanke bland annat på att Försäkringskassan är viktig för många individers ekonomi är det förstås viktigt att de känner tilltro till verksamheten. Nedan följer sammanställningen över betygen gällande tillförlitlighet 2003–2006:

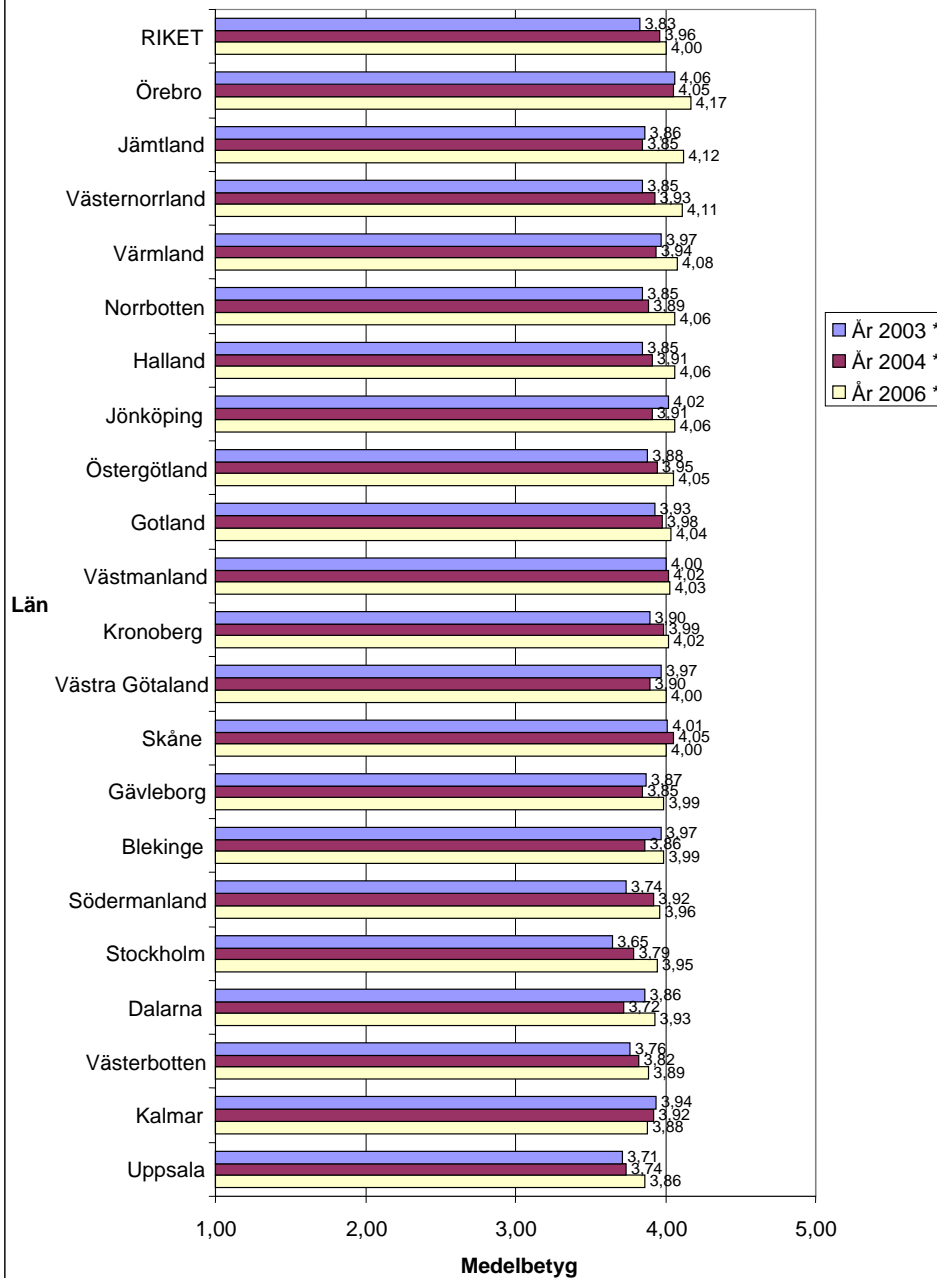
Tabell 8 Medelbetyg för riket, tillförlitlighet 2003–2006¹⁰

	2003	2004	2005	2006
1. Handläggaren är kunnig i de frågor som rör mitt ärende	3,74	3,84	3,77	3,96
2. Mitt ärende handläggs på ett kompetent sätt	3,73	3,84	3,78	3,92
3. Mitt ärende handläggs snabbt	3,04	3,29	3,25	3,50
4. Jag får bra svar på mina frågor	3,85	3,94	3,85	3,83
5. Personalen ringer eller skriver tillbaka när de lovat	3,84	3,96	3,98	3,93
6. Utbetalningarna kommer i tid	3,85	4,17	4,34	4,23
7. Jag litar på att Försäkringskassan inte lämnar ut personliga uppgifter om mig utan mitt samtycke	4,26	4,29	4,27	4,39
8. Jag litar på att Försäkringskassan hjälper mig att ta till vara mina intressen	3,75	3,86	3,85	3,89
9. Jag litar på att Försäkringskassan följer gällande lagar och regler i mitt ärende	4,23	4,27	4,20	4,24
10. Jag litar på att Försäkringskassan behandlar mig rättvist	4,05	4,11	4,03	4,09
Tillförlitlighet	3,83	3,96	3,93	4,00
11. Handläggaren är kunnig i lagar och regler i mitt ärende	–	–	–	3,93
Tillförlitlighet enligt 2006 års definition	–	–	–	3,99

Lägst betyg 2006 ger frågan om huruvida ärendet handläggs på ett kompetent sätt. Högst betyg ger frågan om huruvida man litar på att Försäkringskassan inte lämnar ut personliga uppgifter utan individens samtycke. Det totala tillförlitlighetsbetyget har en positiv utveckling under den redovisade perioden.

¹⁰ I den del fall har frågorna formulerats något olika i kundundersökningarna. I bilaga 6 finns en komplett förteckning över dessa förändringar. Tidigare kundundersökningar innehöll också kvalitetsområdet Tillförlitlighet. De innehöll dock inte samma frågor som kvalitetsområdet har 2006.

Diagram 7:
Medelbetyg för tillförlitlighet per län, i fallande ordning 2006
 * 2006 års betyg beräknat exkl. fråga 11 för att möjliggöra jämförelser.
 Nyskapat medel för åren 2003 och 2004



Bäst tillförlitlighetsbetyg 2006 har Örebro med 4,17. Med reservationen för att skillnaderna mellan länen är små får Uppsala 2006 lägst tillförlitlighetsbetyg, med 3,86. Jämfört med Uppsalas betyg är det första närmast högre betyget som är signifikant skiljt från detta Västmanlands.

3.3.4 Tydlighet

För att de försäkrade på bästa sätt ska kunna ta tillvara sina rättigheter är det naturligtvis viktigt att de är väl informerade och förstår förutsättningarna i sitt ärende. Glädjande nog visar tabellen nedan att betygen på samtliga frågor på detta område förbättrats jämfört med föregående år.

Tabell 9 Medelbetyget för riket, tydlighet 2003–2006¹¹

	2003	2004	2005	2006
1. Reglerna förklaras så att jag förstår dem	3,34	3,36	3,38	3,68
2. Jag får den information jag behöver i mitt ärende	3,63	3,69	3,66	3,87
3. Jag förstår motiven till det beslut jag fick i mitt ärende	3,72	3,74	3,68	3,83
4. Jag får veta hur lång tid mitt ärende kommer att ta	2,84	3,03	3,08	3,23
Tydlighet	3.38	3.46	3.45	3.65
5. Det är lätt att hitta det man söker på Försäkringskassans hemsida på Internet (www.forsakringskassan.se)	–	–	–	3,50
6. Försäkringskassans hemsida på Internet (www.forsakringskassan.se) innehåller den information jag behöver	–	–	–	3,50
Tydlighet enligt 2006 års definition	–	–	–	3,60

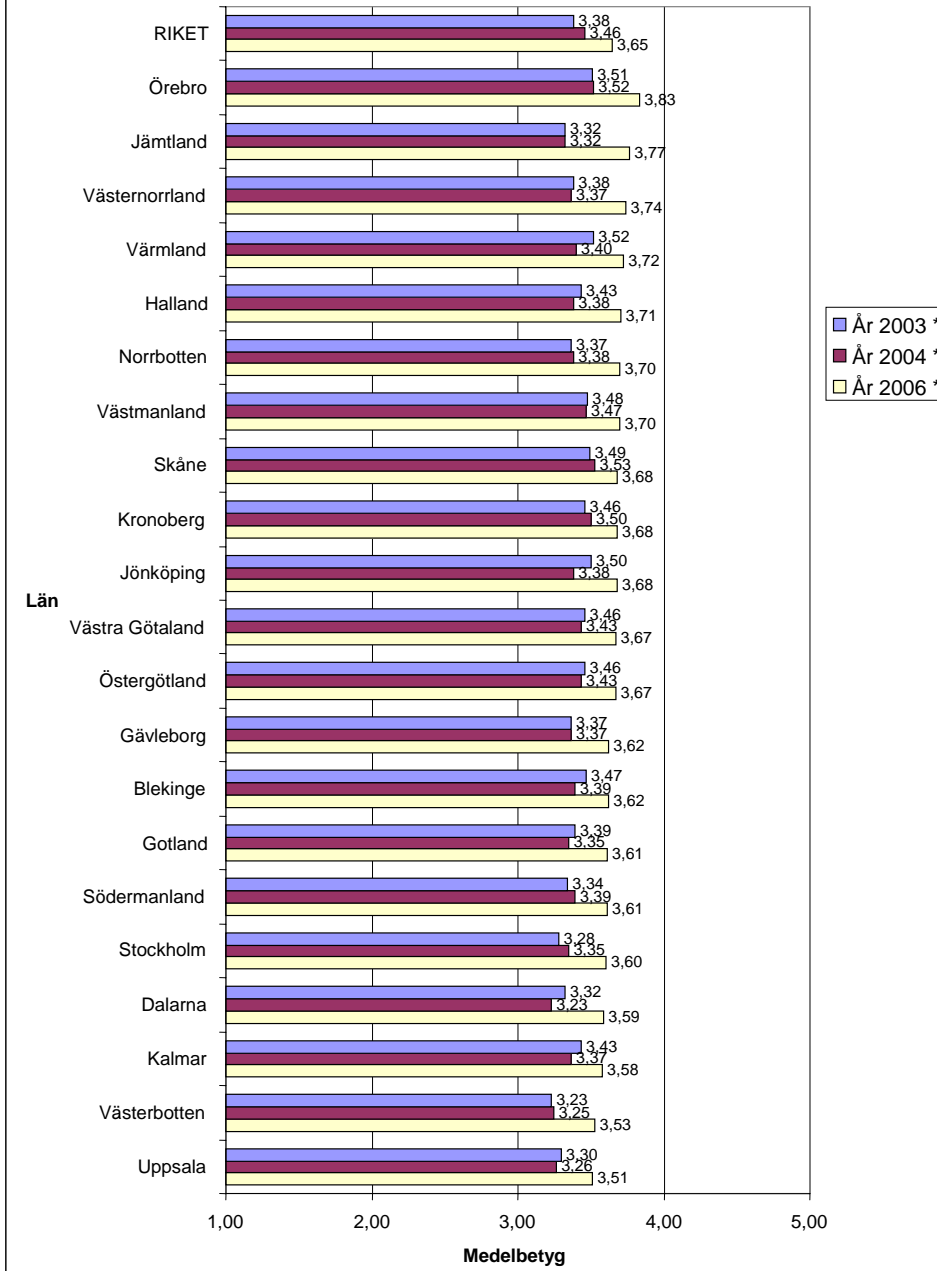
Lägst betyg får Försäkringskassan på frågan om huruvida den försäkrade får reda på hur lång tid ärendet kommer att ta. Bäst betyg ger frågan om huruvida man får den information man behöver i sitt ärende.

¹¹ I den del fall har frågorna formulerats något olika i kundundersökningarna. I bilaga 6 finns en komplett förteckning över dessa förändringar.

Diagram 8:

Medelbetyg för tydlighet per län, i fallande ordning 2006

* 2006 års betyg beräknat exkl. fråga 5 och 6 för att möjliggöra jämförelser. Nyskapat medel för åren 2003 och 2004



Samtliga länsorganisationer får bättre betyg gällande tydlighet jämfört med 2004. Högst betyg har Örebro, med 3,83. Lägst betyg har Uppsala, med 3,51. Det finns få signifikanta skillnader. Dalarna, Västerbotten, Kalmar och Uppsala har signifikant lägre betyg än Örebro.

3.3.5 Enkelhet

Gällande enkelhet är det som synes blanketterna som, liksom tidigare har sämst betyg. Medelbetyget för kvalitetsområdet som helhet har gått ner till en ny lägstanivå för perioden som redovisas.

Tabell 10 Medelbetyg för riket, enkelhet 2003–2006¹²

	2003	2004	2005	2006
1. Blanketterna är enkla att fylla i	3,20	3,19	3,22	3,10
2. De skriftliga beskeden är lätta att förstå	3,59	3,57	3,56	3,54
3. Den muntliga informationen är lätt att förstå	3,92	3,96	3,92	3,84
4. Broschyrer och annat informationsmaterial är lätt att förstå	3,54	3,55	3,55	3,49
Enkelhet	3,56	3,57	3,56	3,49
5. Det är enkelt att ha kontakt med Försäkringskassan	–	–	–	3,66
6. Informationen på Försäkringskassans hemsida på Internet (www.forsakringskassan.se) är lätt att förstå	–	–	–	3,46
7. Det är lätt att använda Försäkringskassans självbetjäningstjänster via servicetelefonen 020-524 524	–	–	–	3,63
8. Det är lätt att använda Försäkringskassans självbetjäningstjänster via hemsidan på Internet (www.forsakringskassan.se)	–	–	–	3,44
Enkelhet enligt 2006 års definition	–	–	–	3,52

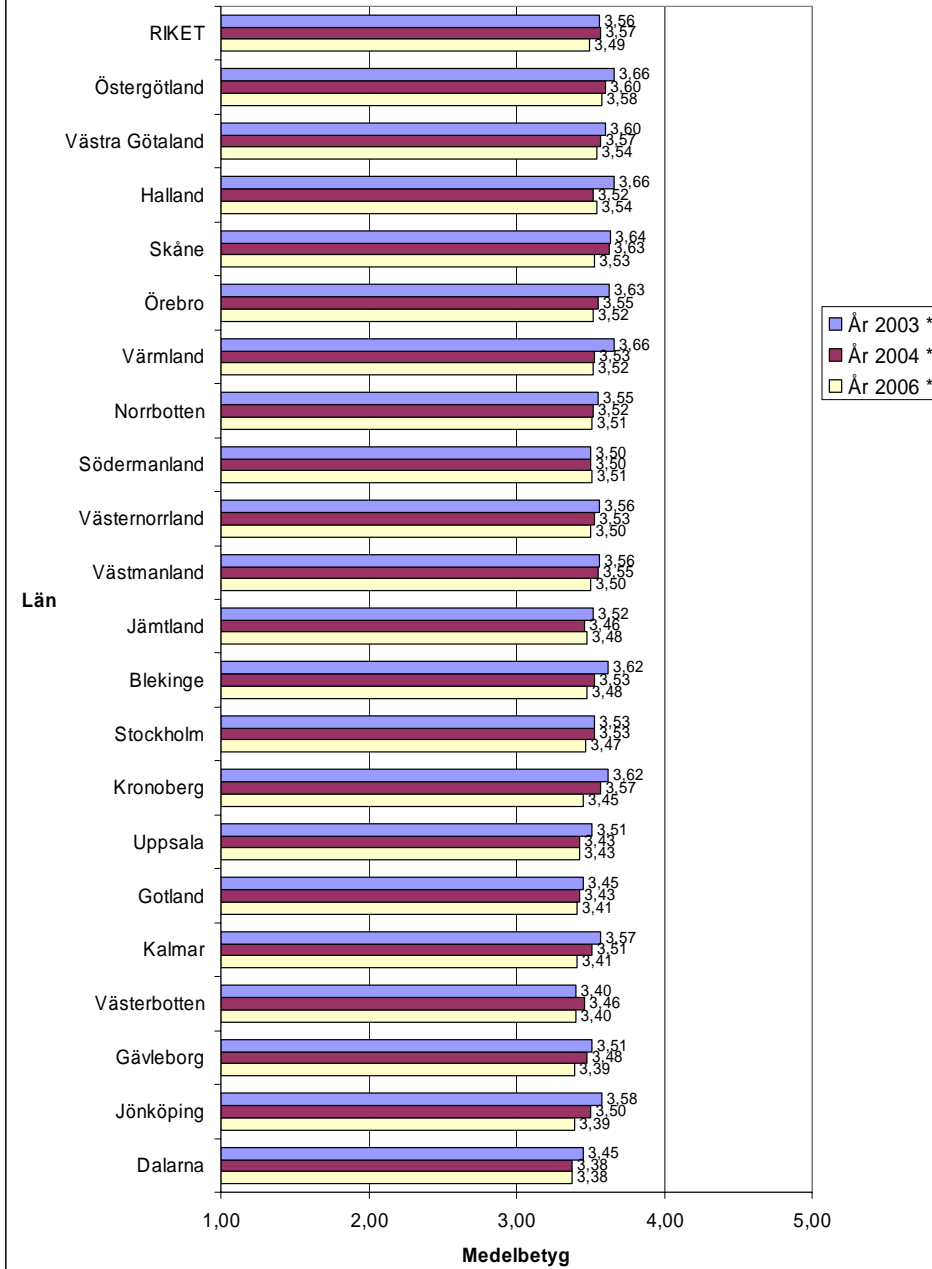
Betygen på samtliga frågor har försämrats jämfört med föregående år. Samtidigt har den för året nytillkomna generella frågan om hur enkelt det är att ha kontakt med Försäkringskassan ett bättre betyg än de gamla frågorna tillsammans. Självbetjäningstjänsterna via servicetelefonen får också ett förhållandevis gott betyg.

¹² I den del fall har frågorna formulerats något olika i kundundersökningarna. I bilaga 6 finns en komplett förteckning över dessa förändringar.

Diagram 9:

Medelbetyg för enkelhet per län, i fallande ordning 2006

* 2006 års betyg beräknat exkl. fråga 33 och fråga 38-40 för att möjliggöra jämförelser. Nyskapat medel för åren 2003 och 2004



Länsdiagrammet visar på en generell försämring av betyg gällande enkelhet, även om Jämtland, Halland och Södermanland uppvisar en mycket marginell förbättring jämfört med 2004. Skillnaderna mellan länens betyg 2006 är mycket små. Det man kan konstatera är i princip att Dalarnas betyg är signifikant skiljt från Östergötlands.

3.3.6 Helhetsbild

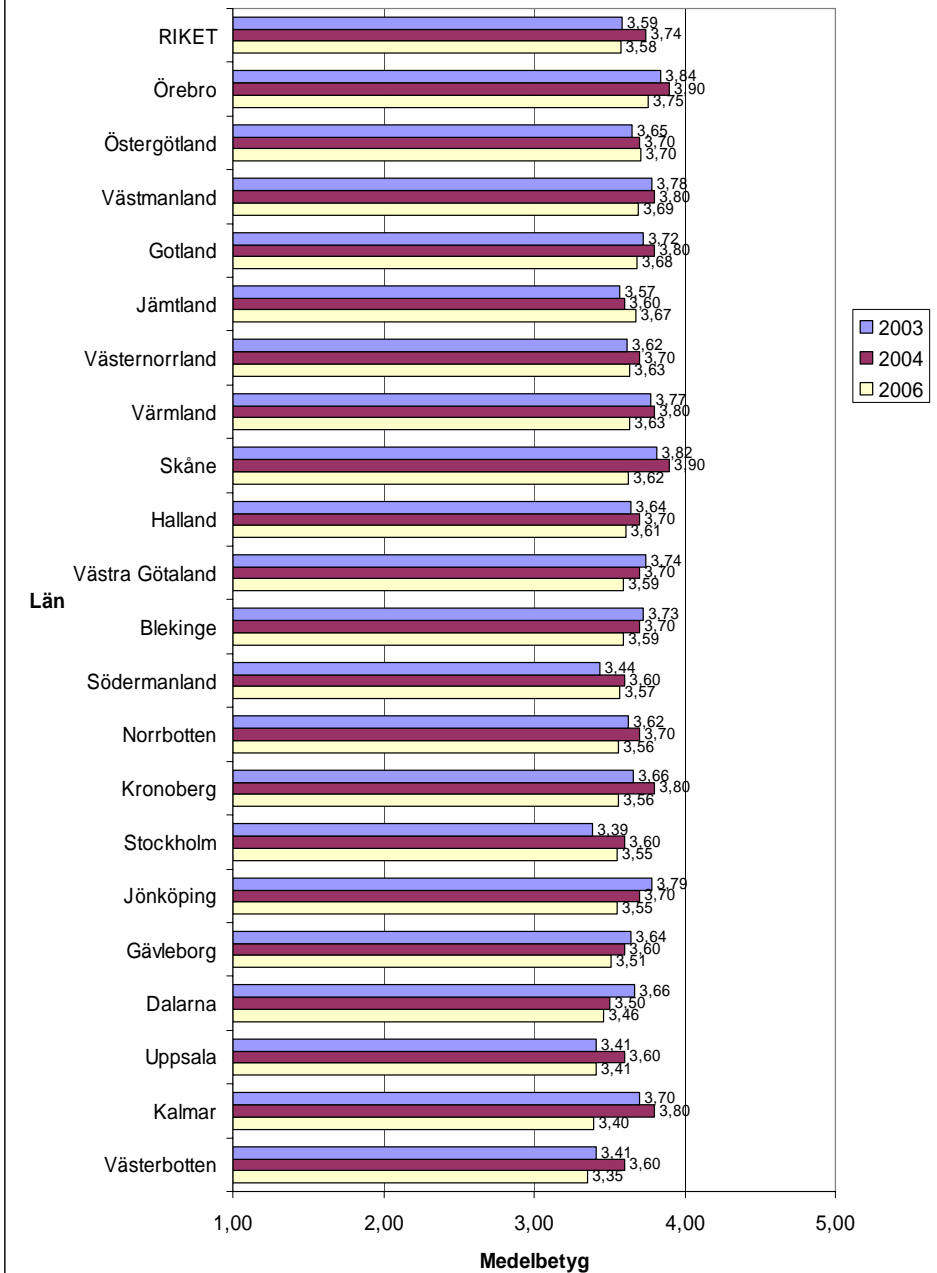
Som ett komplement till alla frågor som tar sikte på skilda aspekter av de försäkrades uppfattning om Försäkringskassan ingår det fyra frågor som försöker fånga de försäkrades allmänna bild av myndigheten. Dessa redovisas nedan:

Tabell 11 Medelbetyg för riket, helhetsbild 2003–2006

	2003	2004	2005	2006
1. Hur nöjd är du med Försäkringskassan som helhet?	3,64	3,76	3,72	3,69
2. Hur väl uppfyller Försäkringskassan de förväntningar du har på den?	3,60	3,76	3,71	3,67
3. Tänk dig Försäkringskassan som en perfekt myndighet. Hur nära ett sådant ideal tycker du att Försäkringskassan kommer?	3,46	3,66	3,61	3,36
4. Hur stort förtroende har du för Försäkringskassans arbete i allmänhet?	3,66	3,79	3,69	3,60
Helhetsbild	3,59	3,74	3,63	3,58

Som synes är alla betygen lägre än föregående år. De två sista frågorna får bottennoteringar för den redovisade perioden. Den största minskningen jämfört med 2005 står frågan om hur nära Försäkringskassan är en tänkt idealisk myndighet för, från 3,61 2005 till 3,36 2006.

Diagram 10:
Medelbetyg för helhetsbild per län, i fallande ordning 2006



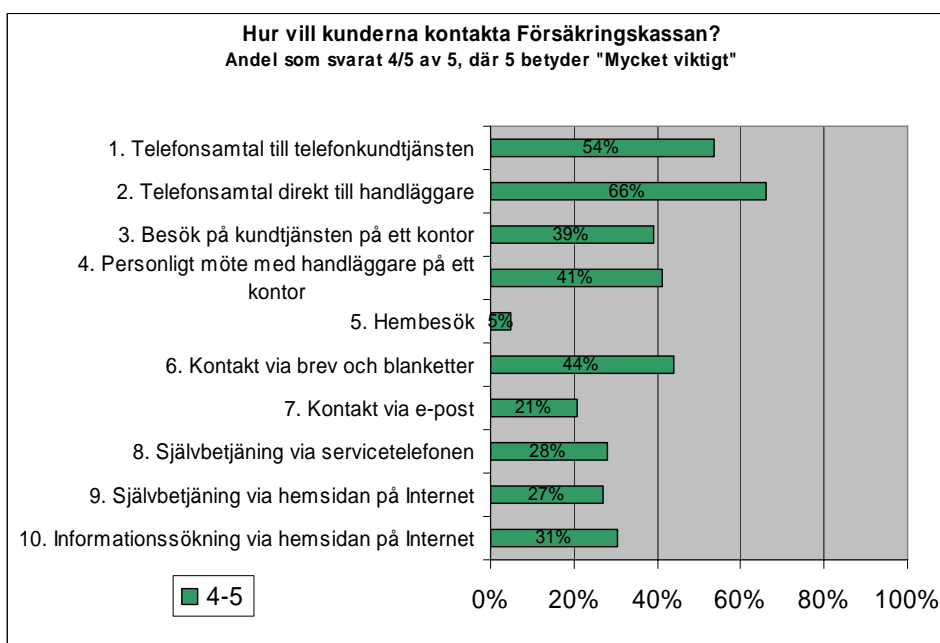
Samtliga län utom Jämtland har ett sämre betyg på helhetsbilden jämfört med 2004. Örebro har bäst betyg även här, med 3,75. Sämst betyg på helhetsbilden har Västerbotten, med 3,35. Tio län har signifikant sämre betyg än Örebro. Sexton län har signifikant bättre betyg än Västerbotten.

3.4 De försäkrades kontakter med Försäkringskassan

3.4.1 Hur vill de försäkrade kontakta Försäkringskassan?

I kundundersökningen får de försäkrade svara på frågor om olika sätt att ha kontakt med Försäkringskassan. En fråga lyder: "Hur viktigt är det för dig att kunna kontakta Försäkringskassan på följande sätt?" Varje delfråga gäller en kanal, ett sätt att komma i kontakt med Försäkringskassan. Diagrammet nedan visar andelen som anser att det är viktigt att kunna kontakta Försäkringskassan via en viss kanal:

Diagram 11 Andel per kanal som anser att det är viktigt att kunna kontakta Försäkringskassa på detta sätt

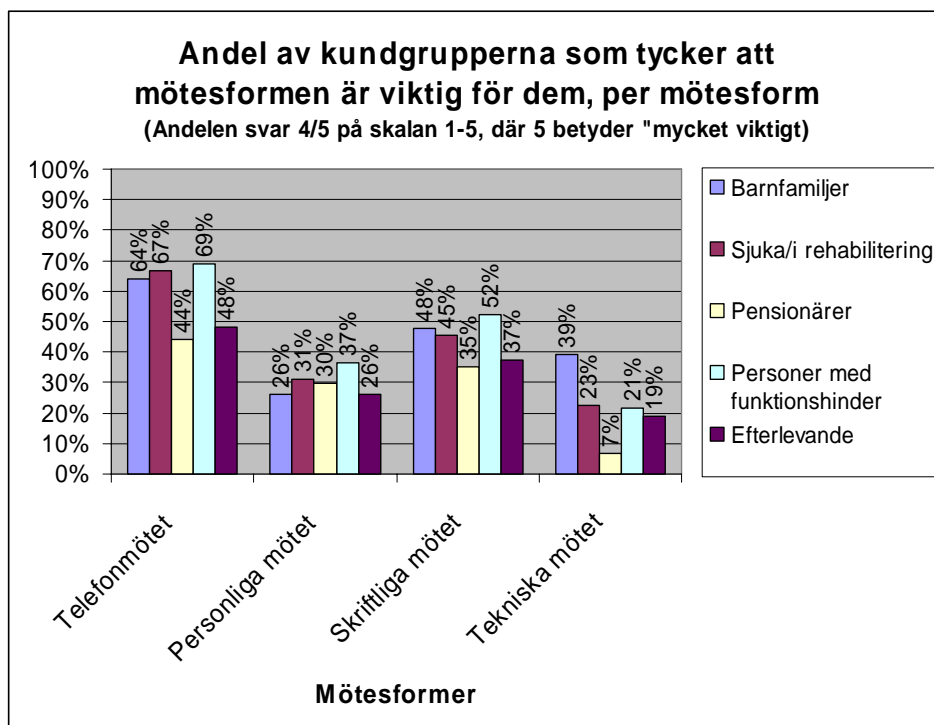


De viktigaste kanalerna för de försäkrade är otvivelaktigt telefonkanalerna. Telefonsamtal direkt till handläggare får högst andel höga betyg med 66 procent, följt av telefonkundtjänsten med 54 procent. Telefonkundtjänstens uppgift är att med hög tillgänglighet lämna information till de försäkrade, medan handläggarna är de som, förutom att svara på frågor, direkt kan åtgärda saker i ett ärende.

Efter telefonkanalerna kommer kontakt via brev och blanketter, personligt möte med handläggare och besök på kundtjänsten, i nu nämnd ordning. Hembesök anses allmänt sett inte vara viktigt. Bland personer med funktionshinder är det dock 20 procent som anser att hembesök är viktigt. Kanalerna 7–10 bildar det som kallas Tekniska mötet. Man kan notera att de alla ligger jämförelsevis lågt gällande hur många försäkrade som anser att de är viktiga. Det hindrar förstås inte att de kan vara viktiga för en stor andel försäkrade i vissa kundgrupper eller ärendeslag. För att utröna detta följer nedan en redovisning av andelen per kundgrupp som tycker att de olika kanalerna är viktiga. Där har dock kanalerna slagits samman i mötesformer.

Telefonsamtal (1–2) tillhör Telefonmötet. Kundtjänstbesök, möte med handläggare och hembesök (3–5) tillhör Personliga mötet. Kontakt via brev och blanketter (6) tillhör Skriftliga mötet. Nummer 7 till 10 i diagrammet ovan tillhör Tekniska mötet.

Diagram 12 Andel per kundgrupp som tycker det är viktigt att kunna kontakta Försäkringskassan via de olika mötesformerna



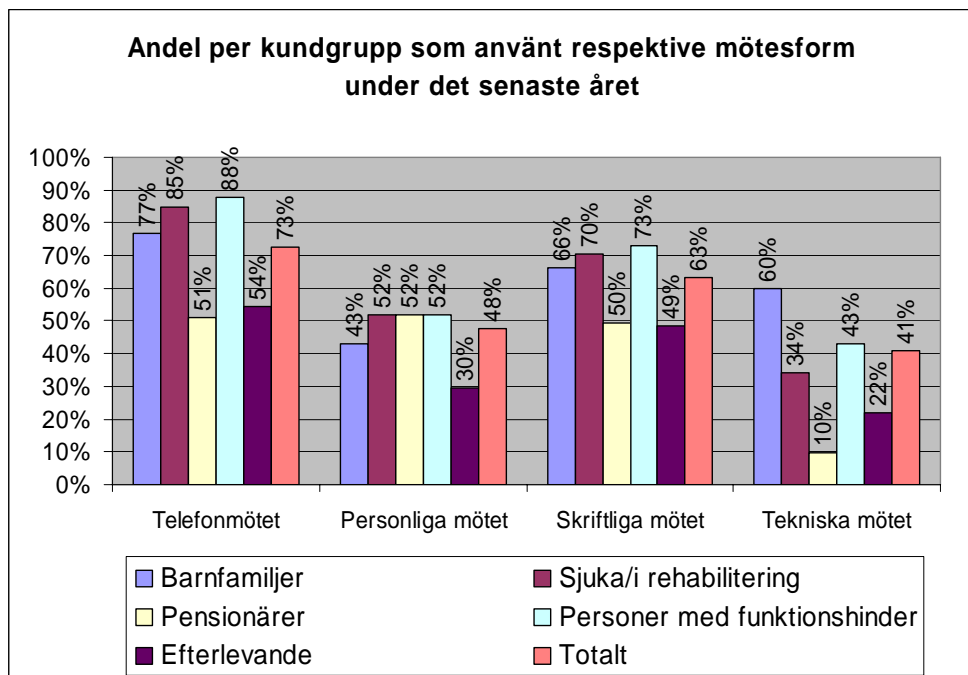
Telefonmötet ligger i topp även här, men det framgår att andelen som tycker telefonmötet är viktigt är väsentligt lägre bland pensionärer och efterlevande än bland de övriga. Det skriftliga mötet kommer på andra plats för alla kundgrupp-

er. Inom det personliga mötet är det Personer med funktionshinder som fäster störst vid den mötesformen. Det tekniska mötet är minst viktigt för alla kundgrupper utom Barnfamiljer. För dem är det personliga mötet den minst viktiga mötesformen.

3.4.2 Vilka möten har faktiskt ägt rum?

I det föregående avsnittet presenterades resultat om vilka kanaler in i Försäkringskassan de försäkrade tycker är viktiga. Det kan vara intressant att jämföra det med statistik om vilka möten som enligt de försäkrade faktiskt ägt rum. Nedan presenteras en sammanställning över detta. Diagrammet visar andelen av varje kundgrupp som använt respektive mötesform:

Diagram 13 Andel av kundgrupperna som har använt de olika mötesformerna under det senaste året, från och med september 2005



Vid en första anblick kan man tycka att vissa andelar borde vara högre, särskilt för det skriftliga mötet. Det normala är ju att man måste lämna in en skriftlig ansökan för att över huvud taget starta ett ärende. Detta gäller dock inte undantagslöst. Tillfällig föräldrapenning kan som bekant begäras via Internet. Ett skäl till att andelen som använt det skriftliga mötet inte är större kan vara att ansökningar lämnades in före den period som undersökningen gäller. Kontakt via telefon är den mötesform som i särklass flest använt någon gång det senaste

året, pensionärerna undantaget. Andelen som besökt kundtjänst eller träffat en handläggare (Personliga mötet) är förhållandevis likformig med undantag för kundgruppen Efterlevande. Det är också värt att notera att trots att ingen kanal i Tekniska mötet har fler än 31 procent totalt som tycker den är viktig har 41 procent av de försäkrade använt Tekniska mötet någon gång under det senaste året.

3.5 Hur upplever de försäkrade Försäkringskassans service, sett utifrån situation och bakgrund?

3.5.1 Administrativ komplexitet och upplevd enkelhet

De förmåner som Försäkringskassan administrerar är som bekant ganska skiftande till sin karaktär. En del är ganska okomplicerade för både Försäkringskassan och den försäkrade, till exempel barnbidrag. Andra förmåner, som till exempel handikappersättning, kräver att ett omfattande beslutsunderlag samlas in. Den försäkrade måste i sådana fall både lämna in intyg av olika slag och muntligen eller skriftligen svara på ett stort antal frågor. Komplexiteten är inte heller densamma för den försäkrade och Försäkringskassan. En administrativ åtgärd som kräver en stor arbetsinsats för Försäkringskassan kan motsvaras av en mycket liten insats från den försäkrade, och vice versa. Här är ambitionen att besvara frågan om hur väl Försäkringskassan lyckas med att göra kontakterna med myndigheten enkla för den försäkrade, givet förmånernas olika administrativa komplexitet. För att analysera detta görs en särskild kategorisering av de ärendeslag som ingår i kundundersökningen efter administrativ komplexitet:

Tabell 12 Förmåner/ärendeslag kategoriserade efter administrativ komplexitet

Kategori 1. Tjänstemannabeslut, ej dagersättning	Kategori 2. Tjänstemannabeslut, dagersättning	Kategori 3. Ärendeslag där social- försäkringsnämnd beslutar
Bostadsbidrag	Föräldrapenning	Arbetskadeföränta
Underhållsstöd	Havandeskapspenning	Sjuk- och aktivitetsersättning
Bostadstillägg för pensionärer	Tillfällig föräldrapenning	Handikappersättning
Äldreförsörjningsstöd	Sjukpenning	Vårdbidrag
Barnpension	Rehabiliteringspenning	Assistansersättning
Omställningspension		Bilstöd
Änkepension		

Ingen kategorisering är helt självklar. Man hade till exempel kunnat tänka sig att flytta föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning till kategori 1 (lägst administrativ komplexitet). Å andra sidan är deras ekonomiska ersättning i likhet med de övriga i kategori 2 baserade på den sjukpenninggrundande inkomsten.

De betalas dessutom ut för enstaka dagar med skiftande omfattning (25 %–100 %) på samma sätt som de övriga.

I kundundersökningen får de försäkrade ta ställning till påståendet: ”Det är enkelt att ha kontakt med Försäkringskassan.” Den används här för att besvara frågan om hur väl Försäkringskassan lyckas göra de försäkrades kontakter med myndigheten enkla, givet förmånens olika administrativa komplexitet. De låga betygen, 1 eller 2, signalerar att kontakterna inte är enkla. Denna information används i en logistisk regressionsmodell tillsammans med en uppgift om vilken kategori av komplexitet, 1–3, som den försäkrades ärende tillhör. Modellen kontrollerar för effekterna av åldersgrupp, kön och utbildningsnivå. Resultatet redovisas i tabellen nedan:

Tabell 13 Sannolikhet för låga betyg (1–2 av 5) på enkla kontakter i jämförelse med Komplexitetskategori 1

Komplexitetskategori	Beskrivning	Ökad sannolikhet jämfört med Kategori 1 ¹³ , %
Kategori 1	Tjänstemannabeslut, ej dagersättning	Referens
Kategori 2	Tjänstemannabeslut, dagersättning	22
Kategori 3	SFN-beslut	63

Sannolikheten att de försäkrade med ett ärende i kategori 2 ska tycka att det är krångligt att ha kontakt med Försäkringskassan är alltså 22 procent högre än för de försäkrade med ett ärende i kategori 1. Sannolikheten för att de försäkrade med ett ärende i kategori 3 ska tycka att det är krångligt att ha kontakt med Försäkringskassan är hela 63 procent större än för de försäkrade med ett ärende i kategori 1. ”Krångligt” används här som beteckning för de fall där de försäkrade inte alls, eller nästan inte alls, instämmer i påståendet att det är enkelt att ha kontakt med Försäkringskassan. För en närmare beskrivning av regressionsmodellen, se bilaga 7.

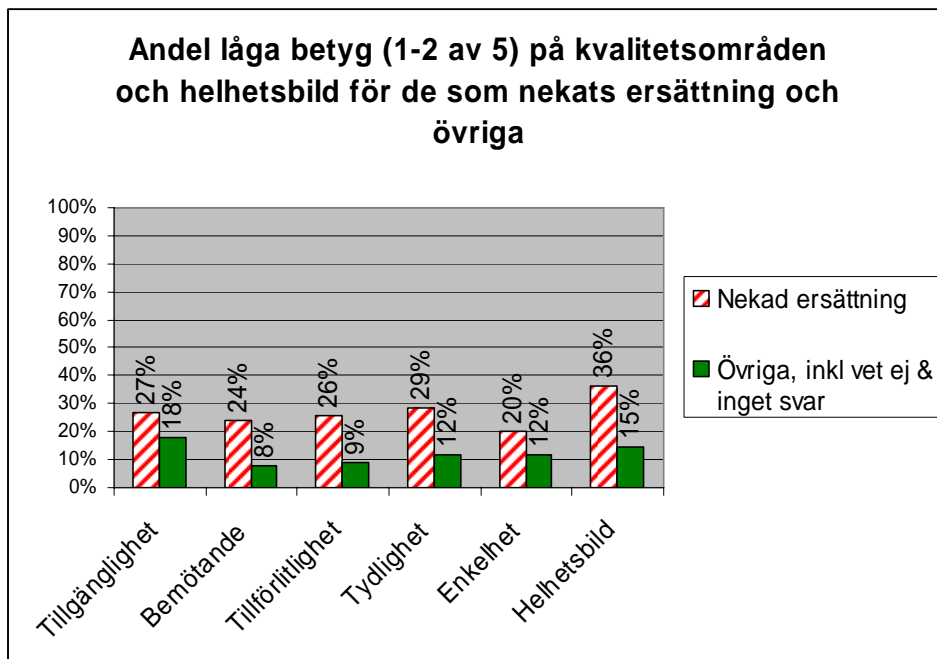
3.5.2 Om Försäkringskassan säger nej

Förutsättningarna för att få nöjda försäkrade är förstås olika i olika organisationer. Det torde till exempel vara lättare för en myndighet som inte behöver ifrågasätta människors rätt till något de begär att få nöjda försäkrade. Många av de ärendeslag som Försäkringskassan hanterar innefattar också en individuell bedömning vars juridiska grunder inte är alldeles enkla att förklara. I kundundersökningen ställs frågan om Försäkringskassan helt eller delvis nekat den försäkrade ersätt-

¹³ Baserat på oddskvoter.

ning i något ärende under det senaste året. Andelen låga betyg (1–2) jämförs nedan mellan dem som svarat att de nekats ersättning och övriga:

Diagram 14 Andel låga betyg hos försäkrade som nekats ersättning respektive inte nekats ersättning



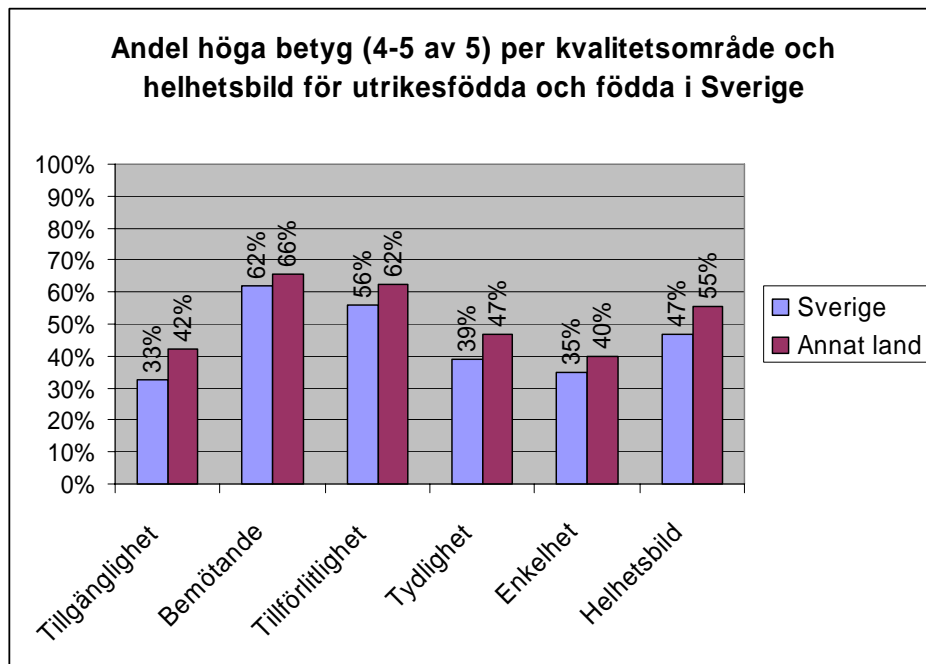
Som synes är skillnaderna mellan dem som helt eller delvis nekats ersättning och övriga betydande. Bland dem som nekats ersättning är det till exempel 36 procent som ger ett lågt betyg på helhetsbilden jämfört med 15 procent för övriga. Skillnaden i procentenheter mellan dem som nekats ersättning och övriga är ungefär lika stor gällande både bemötande, tillförlitlighet och tydlighet. Där är skillnaden sexton till sjutton procentenheter. Enligt undersökningen skattas antalet individer i undersökningspopulationen som helt eller delvis nekats ersättning i något ärende från och med september 2005 till 64 645. Deras andel av undersökningspopulationen (774 044) är 8,4 procent. Observera att ”nekad ersättning” inte är detsamma som ett formellt beslut om avslag eller indragning. Den försäkrade kan till exempel ha blivit informerad om att det inte lönar sig att ansöka om en viss förmån och tolkat det som ett nekande.

3.5.3 Försäkrade födda utanför Sverige

Ett viktigt krav för en myndighet att leva upp till är förstås att behandla alla likvärdigt, oavsett till exempel ursprung. Ett sätt att belysa hur detta efterlevs i Försäkringskassans fall är att jämföra betygen från dem som inte är födda i Sve-

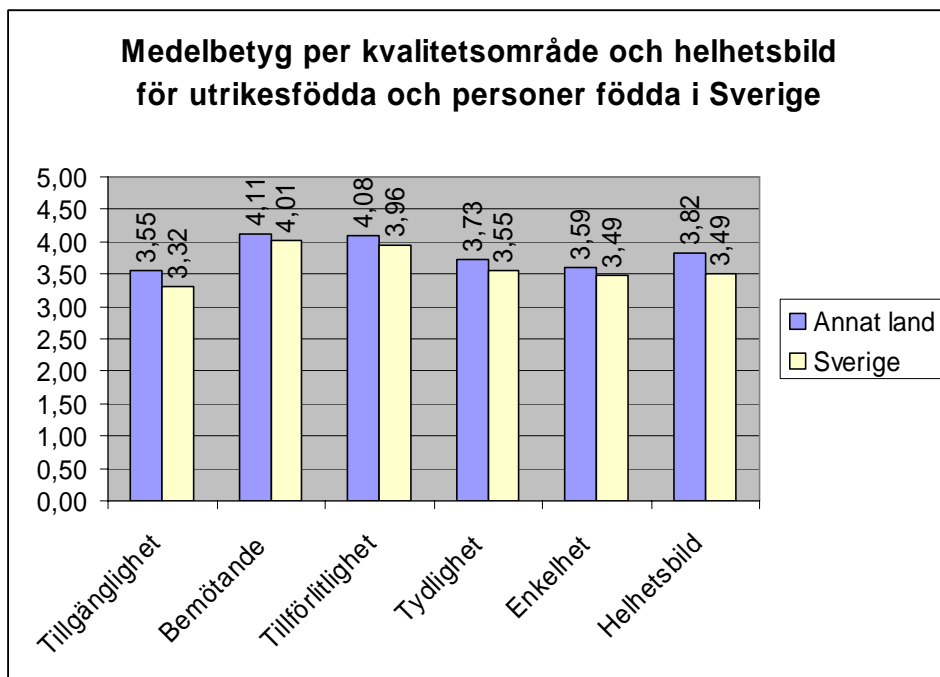
ringe med betygen från dem som är födda i landet. Detta görs nedan med avseende på andelen höga betyg per kvalitetsområde och helhetsbild:

Diagram 15 Andel höga betyg från personer födda utomlands och personer födda i Sverige



Enligt andelen höga betyg är personer födda utanför Sverige genomgående mer nöjda än personer födda i landet. Skillnaden är minst för bemötande, fyra procentenheter. För kvalitetsområdet tillgänglighet är skillnaden störst, tio procentenheter. Nedan följer motsvarande diagram med medelbetyg per kvalitetsområde och helhetsbild:

Diagram 16 Medelbetyg per kvalitetsområde för utrikesfödda och personer födda i Sverige



Även avseende medelbetyget visar personer födda utanför Sverige större kundnöjdhet. Det bör påpekas att enkäterna bara funnits tillgängliga på svenska. En bidragande orsak till skillnaderna kan också vara att utrikesfödda har lägre förväntningar på myndigheter.

4 Ålderspension och premiepension

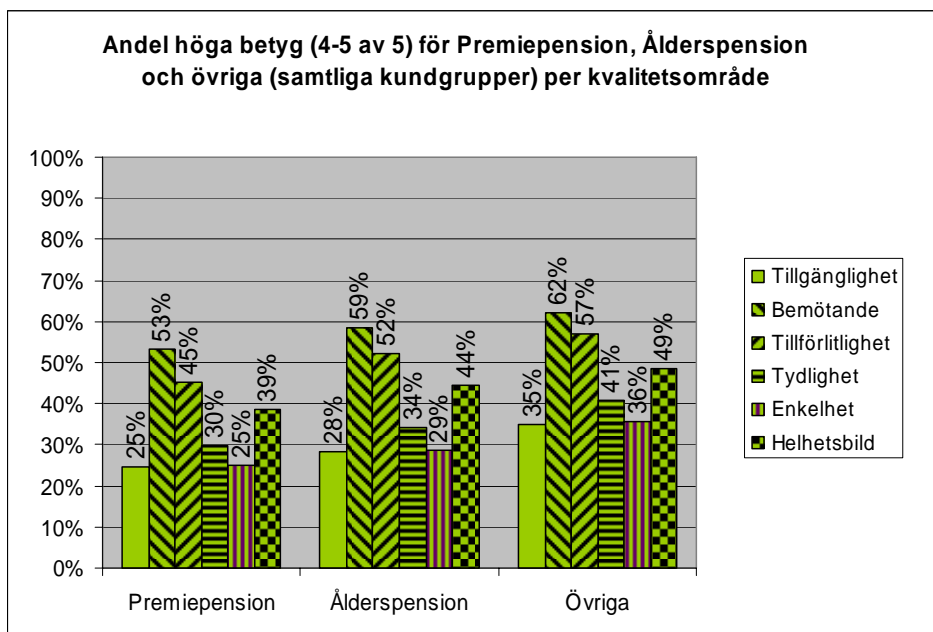
4.1 Datamaterial och svarsfrekvens

Resultaten för ålderspension och premiepension presenteras enskilt i detta kapitel. Data för ålderspension och premiepension används alltså bara här. Urvalet och arbetet med enkäten i övrigt har skett på motsvarande sätt som för de kundgrupper vars resultat presenteras i den övriga presentationen av resultaten. Svarsfrekvensen för ålderspension och premiepension är 68 procent. Urvalet omfattar 10 503 individer. De hade inte fått ålderspension respektive premiepension före november 2005.

4.2 Resultat för ålderspension och premiepension

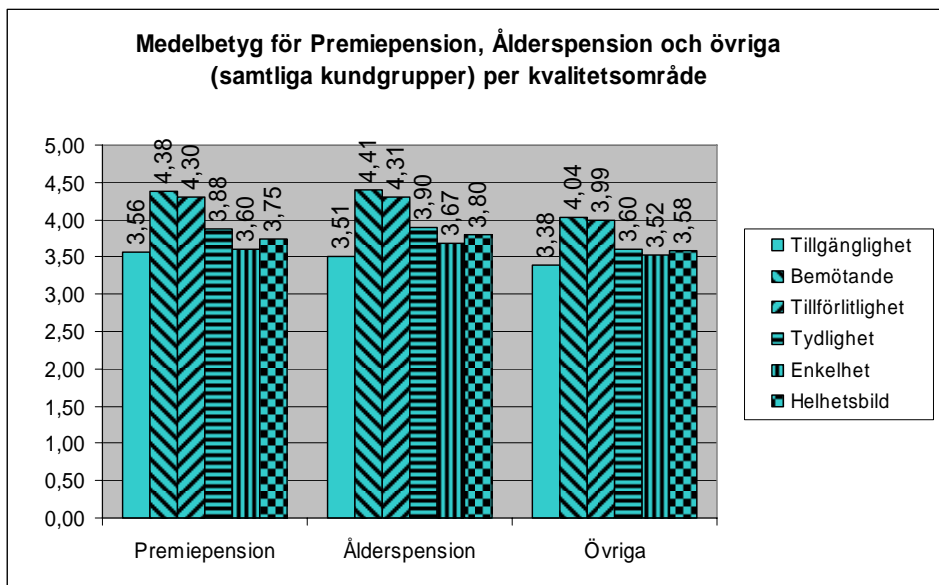
I det följande jämförs betyg för ålderspension och premiepension med motsvarande betyg för alla de övriga arton ärendeslagen som ingår i rapporten.

Diagram 17 Andel höga betyg för premiepension och ålderspension jämfört med alla övriga



Andelen höga betyg är på alla punkter lägre för både premiepension och ålderspension jämfört med alla övriga sammantaget. Om man jämför andelarna mellan premiepension och ålderspension ser man att samtliga visar på lägre andel höga betyg för premiepension än ålderspension.

Diagram 18 Medelbetyg för premiepension och ålderspension jämfört med alla övriga ärendeslag sammantaget



Jämfört med det föregående diagrammet är mönstret här det omvända. Både premiépension och ålderspension har högre medelbetyg på samtliga punkter jämfört de övriga ärendeslagen sammantaget. Slutsatsen torde vara att ärendeslagen premiépension och ålderspension har färre försäkrade som är mycket nöjda, men också färre som är verkligt missnöjda.

Bilaga 1 Kundgruppernas fördelning i urvalet

Kundgruppernas fördelning i urvalet per ålder och kön och gruppernas svarsfrekvens

Kundgrupp	Ålder	Urvalets fördelning, %			Svarsfrekvens, %		
		Man	Kvinna	Totalt	Man	Kvinna	Totalt
Barnfamiljer	16–29	9	9	9	29	44	38
	30–44	17	17	17	45	52	49
	45–59	5	4	4	53	53	53
	60–75	0.50	0.04	0.22	53	60	53
Barnfamiljer Totalt		32	29	30	42	50	46
Sjuka/i rehabilitering	16–29	3	3	3	38	52	47
	30–44	8	10	9	43	59	53
	45–59	12	13	12	61	70	67
	60–75	5	4	4	69	78	74
Sjuka/i rehabilitering Totalt		27	30	29	55	65	61
Pensionärer	16–29	2	1	1	39	48	43
	30–44	5	2	3	39	46	42
	45–59	8	6	7	45	56	51
	60–75	12	20	17	55	66	63
Pensionärer Totalt		27	30	29	48	61	56
Personer med funktionshinder	16–29	2	1	1	39	49	44
	30–44	5	5	5	46	54	50
	45–59	4	3	3	55	59	57
	60–75	2	1	1	59	66	62
Personer med funktionshinder Totalt		13	10	11	49	56	53
Efterlevande	16–29	1	0.49	1	32	38	35
	30–44	0.04	0.07	0.06	0	50	38
	45–59	0.24	0.31	0.29	59	61	61
	60–75	0.18	0.40	0.32	56	65	63
Efterlevande Totalt		1	1	1	39	53	48
Totalt		100	100	100	48	59	54

Bilaga 2 Kundgruppernas fördelning i urvalet per ärendeslag

Kundgruppernas fördelning i urvalet per ärendeslag och gruppernas svarsfrekvens

Kundgrupp	Ärendeslag	Urvalets fördelning, %	Svarsfrekvens, %	Svarsfrekvens per ärendeslag inom kundgrupp, %	Svarsfrekvens per ärendeslag, %
Barnfamiljer	Föräldrapenning	8	53	32	8
	Bostadsbidrag	16	42	47	12
	Underhållsstöd	2	36	6	2
	Havandeskapspenning	0.46	63	2	1
	Tillfällig föräldrapenning	3	53	13	3
Barnfamiljer Totalt		30	46	100	26
Sjuka/i rehabilitering	Sjukpenning	18	60	62	20
	Rehabiliteringspenning	2	67	6	2
	Arbetskadeföränta	2	66	6	2
	Sjuk- och aktivitetsersättning	7	62	26	8
Sjuka/i rehabilitering Totalt		29	61	100	33
Pensionärer	Bostadstillägg för pensionärer	28	56	97	29
	Äldreförsörjningsstöd	1	66	3	1
Pensionärer Totalt		29	56	100	30
Personer med funktionshinder	Handikappersättning	3	51	27	3
	Vårdbidrag	5	50	44	5
	Assistansersättning	2	55	15	2
	Bilstöd	1	67	14	1
Personer med funktionshinder Totalt		11	53	100	11
Efterlevande	Barnpension	1	34	34	0
	Omställningspension	0.29	55	26	0
	Änkepension	0.38	64	40	0
Efterlevande Totalt		1	48	100	1
Totalt		100	54		100

Bilaga 3 Population och urval

Avgränsning av undersökningspopulationen

I kundundersökningen ingår personer som i april 2006 haft någon av 18 förmåner. Till undersökningspopulationen hör personer som hade förmånen i april 2006. När det gäller dagsättningar så ska startdatum vara tidigast 2005-11-01 och för övriga förmåner ska beslut om förmånen ha fattats tidigast vid detta datum. En grupp som lagts till undersökningen i efterhand är de med ålderspension. När det gäller premiepension har vi inga uppgifter om beslutsdatum utan där har kriteriet varit att första utbetalningsmånad ska ha varit under perioden 2005-12-2006-04. För ÅP38 (ålderspensionärer) har populationen också definierats annorlunda. Indexomräkning gjordes nämligen för samtliga pensionärer 2006-01-01, vilket innebär att det fanns ett beslut under aktuell period för samtliga med ÅP38. Dessa beslut är helt automatiska och genererar inga kontakter. Därför har för denna förmån tagits med ärenden som varit under handläggning någon gång mellan 2005-11-01 och 2006-04-30. Allmänt gäller att personer som har fått avslag på en ansökan under perioden 2005-11-01-2006-04-30 också ingår, om avslagsbeslut finns registrerat. Åldermässigt begränsas populationen till personer födda 1931-1989.

Skapande av urvalsram

För varje förmån skapas en fil som förutom personnummer innehåller uppgift om handläggande kontor, om det finns, eller registrerande kontor, ankomst/anmälningsdatum eller beslutsdatum (beroende på vilka uppgifter som finns). Filen sorteras på personnummer och beslutsdatum. Förekommer en person mer än en gång sparas raden med det senaste beslutsdatumet.

Eftersom en person kan ha uppfyllt kriterierna för att ingå i populationen i flera ärendeslag har en prioriteringsordning skapats för att avgöra till vilket ärendeslag personen ska föras i urvalsramen. Prioriteringsordningen har utformats bland annat med hänsyn till att mindre vanliga ärendeslag ska komma med i så stor utsträckning som möjligt.

Ärendeslagen har grupperats i följande prioritetsordning från högsta till lägsta:

- 1 Handikappersättning, Vårdbidrag
- 2 Assistansersättning, Bilstöd
- 3 Underhållsstöd, Rehabiliteringspenning, Arbetskadelivränta, Havandeskapspenning, Sjuk- och aktivitetsersättning
- 4 Sjukpenning
- 5 Föräldrapenning
- 6 Tillfällig föräldrapenning
- 7 Bostadsbidrag
- 8 Barnpension, Omställningspension, Änkepension
- 9 Bostadstillägg till pensionärer, Äldreförsörjningsstöd
- 10 Ålderspension (ÅP38)
- 11 Premiépension

Ålderspensionsgruppen måste ges lägsta prioritet eftersom den kom till när urvalet av övriga kundgrupper redan var gjort.

Om en person har uppfyllt kriterierna för att ingå i populationen i flera förmåner med samma prioritet, har personen räknats till förmånen med det senaste beslutsdatumet.

När urvalsramen har ordnats, så att ingen person kan förekomma mer än en gång i ramen, görs en körning mot sekretessregistret och befolkningsregistret, så att sekretesskyddade och avlidna tas bort ur ramen.

Urval

Ursprungligen var 18 förmåner indelade i fem kundgrupper och urvalet fördelades på län och kundgrupp så att en given precision ska nås i varje kundgrupp och län. Vid beräkningen av urvalsstorlekarna så har resultat från tidigare kundundersökning använts. Inom kundgrupperna är urvalet proportionellt fördelat på de ingående förmånerna.

I årets undersökning har undantag från det gängse urvalsförfarandet fått göras. En bemötandeundersökning har gjorts gällande personer med vårdbidrag eller handikappersättning. Denna sammanföll till stora delar med kundundersökningen både i tid och innehåll. Därför uteslöts de nämnda förmånerna ur urvalet till kundundersökningen. I stället har ett urval av personer ur bemötandeundersökningen, vilka funnits med i kundundersökningens urvalsram, gjorts. Detta har medfört att urvalet ur dessa förmåner för några län blivit något mindre än det annars skulle blivit.

Bilaga 4 Signifikanstest per län

Signifikanstest – parvis jämförelse av medelbetyg för alla län per kvalitetsområde

Kvalitetsområde tillgänglighet

	Län																								
	1	3	4	5	6	7	8	9	10	12	13	14	17	18	19	20	21	22	23	24	25				
01 Stockholms län							*	*	*							*	*				*				
03 Uppsala län				*				*	*			*		*	*										
04 Södermanlands län							*	*	*						*										
05 Östergötlands län		*					*	*	*						*	*					*				
06 Jönköpings län							*	*	*						*	*						*			
07 Kronobergs län							*	*	*	*					*	*						*			
08 Kalmar län	*		*	*	*	*		*			*	*	*	*	*	*		*	*	*	*				
09 Gotlands län	*	*	*		*	*	*		*	*	*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*			
10 Blekinge län	*		*	*	*	*		*			*	*	*	*	*			*	*						
12 Skåne län	*			*		*		*				*		*	*										
13 Hallands län							*	*	*						*										
14 Västra Götalands län		*					*	*	*	*						*					*				
17 Värmlands län							*	*	*						*	*									
18 Örebro län		*					*		*	*					*	*					*				
19 Västmanlands län	*	*	*		*	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*			
20 Dalarnas län	*			*	*	*		*				*	*	*	*	*				*					
21 Gävleborgs län							*	*							*										
22 Västernorrlands län							*	*	*						*										
23 Jämtlands län							*	*	*						*	*									
24 Västerbottens län	*			*		*	*		*			*		*	*										
25 Norrbottens län							*		*						*										

* Signifikans på 5 %-nivån

Kvalitetsområde bemötande

	Län																								
	1	3	4	5	6	7	8	9	10	12	13	14	17	18	19	20	21	22	23	24	25				
01 Stockholms län								*	*				*	*				*	*						
03 Uppsala län				*	*			*	*		*		*	*				*	*			*			
04 Södermanlands län																				*					
05 Östergötlands län		*																							
06 Jönköpings län		*																							
07 Kronobergs län																									
08 Kalmar län														*				*	*						
09 Gotlands län	*	*																							
10 Blekinge län	*	*																							
12 Skåne län																				*					
13 Hallands län		*																							
14 Västra Götalands län																									
17 Värmlands län	*	*																			*				
18 Örebro län	*	*					*														*				
19 Västmanlands län																									
20 Dalarnas län																									
21 Gävleborgs län																									
22 Västernorrlands län	*	*					*														*				
23 Jämtlands län	*	*	*				*			*											*				
24 Västerbottens län													*	*				*	*						
25 Norrbottens län		*																							

Kvalitetsområde tillförlitlighet

	Län																								
	1	3	4	5	6	7	8	9	10	12	13	14	17	18	19	20	21	22	23	24	25				
01 Stockholms län														*					*						
03 Uppsala län				*	*			*			*		*	*	*			*	*		*				
04 Södermanlands län														*											
05 Östergötlands län		*					*																		
06 Jönköpings län		*					*														*				
07 Kronobergs län																									
08 Kalmar län				*	*			*			*		*	*				*	*		*				
09 Gotlands län		*					*																		
10 Blekinge län														*											
12 Skåne län																									
13 Hallands län		*					*																		
14 Västra Götalands län														*											
17 Värmlands län		*					*														*				
18 Örebro län	*	*	*				*		*			*				*	*			*					
19 Västmanlands län		*																							
20 Dalarnas län														*					*	*					
21 Gävleborgs län														*											
22 Västernorrlands län		*					*									*					*				
23 Jämtlands län	*	*					*									*					*				
24 Västerbottens län					*								*	*				*	*						
25 Norrbottens län		*					*																		

Kvalitetsområde tydlighet

	Län																								
	1	3	4	5	6	7	8	9	10	12	13	14	17	18	19	20	21	22	23	24	25				
01 Stockholms län																									
03 Uppsala län											*			*											
04 Södermanlands län														*											
05 Östergötlands län																									
06 Jönköpings län																									
07 Kronobergs län																									
08 Kalmar län											*			*											
09 Gotlands län																									
10 Blekinge län																									
12 Skåne län																									
13 Hallands län		*					*																		
14 Västra Götalands län																									
17 Värmlands län																									
18 Örebro län		*	*				*																*		
19 Västmanlands län																									
20 Dalarnas län																									
21 Gävleborgs län																									
22 Västernorrlands län																									
23 Jämtlands län																									
24 Västerbottens län															*										
25 Norrbottens län																									

Kvalitetsområde enkelhet

	Län																								
	1	3	4	5	6	7	8	9	10	12	13	14	17	18	19	20	21	22	23	24	25				
01 Stockholms län																									
03 Uppsala län																									
04 Södermanlands län																									
05 Östergötlands län																*									
06 Jönköpings län																									
07 Kronobergs län																									
08 Kalmar län																									
09 Gotlands län																									
10 Blekinge län																									
12 Skåne län																									
13 Hallands län																	*								
14 Västra Götalands län																									
17 Värmlands län																									
18 Örebro län																									
19 Västmanlands län																									
20 Dalarnas län				*							*														
21 Gävleborgs län																									
22 Västernorrlands län																									
23 Jämtlands län																									
24 Västerbottens län																									
25 Norrbottens län																									

Helhetsbild

	Län																								
	1	3	4	5	6	7	8	9	10	12	13	14	17	18	19	20	21	22	23	24	25				
01 Stockholms län														*							*				
03 Uppsala län				*				*	*	*	*	*	*	*	*			*	*						
04 Södermanlands län														*							*				
05 Östergötlands län		*					*									*	*				*				
06 Jönköpings län														*							*				
07 Kronobergs län														*							*				
08 Kalmar län				*				*	*	*	*	*	*	*	*			*	*						
09 Gotlands län		*					*									*					*				
10 Blekinge län		*					*														*				
12 Skåne län		*					*														*				
13 Hallands län		*					*														*				
14 Västra Götalands län		*					*														*				
17 Värmlands län		*					*									*					*				
18 Örebro län	*	*	*		*	*	*									*	*			*	*	*			
19 Västmanlands län		*					*									*	*				*				
20 Dalarnas län				*				*						*	*	*				*					
21 Gävleborgs län				*										*	*										
22 Västernorrlands län		*					*														*				
23 Jämtlands län		*					*									*					*				
24 Västerbottens län	*		*	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*			*	*			*			
25 Norrbottens län														*							*				

Bilaga 5 Signifikanstest per kundgrupp

Test av skillnad mellan kundgruppernas medelbetyg

Serviceområde	Kundgrupper	Kundgrupper	Sig.
Tillgänglighet	Barnfamiljer	Sjuka/i rehabilitering	*
		Pensionärer	*
		Personer med funktionshinder	–
		Efterlevande	–
	Sjuka/i rehabilitering	Barnfamiljer	*
		Pensionärer	*
		Personer med funktionshinder	–
		Efterlevande	–
	Pensionärer	Barnfamiljer	*
		Sjuka/i rehabilitering	*
		Personer med funktionshinder	*
		Efterlevande	–
	Personer med funktionshinder	Barnfamiljer	–
		Sjuka/i rehabilitering	–
		Pensionärer	*
		Efterlevande	–
	Efterlevande	Barnfamiljer	–
		Sjuka/i rehabilitering	–
		Pensionärer	–
		Personer med funktionshinder	–

Serviceområde	Kundgrupper	Kundgrupper	Sig.
Bemötande	Barnfamiljer	Sjuka/i rehabilitering	*
		Pensionärer	*
		Personer med funktionshinder	–
		Efterlevande	–
	Sjuka/i rehabilitering	Barnfamiljer	*
		Pensionärer	*
		Personer med funktionshinder	*
		Efterlevande	–
	Pensionärer	Barnfamiljer	*
		Sjuka/i rehabilitering	*
		Personer med funktionshinder	*
		Efterlevande	–
	Personer med funktionshinder	Barnfamiljer	–
		Sjuka/i rehabilitering	*
		Pensionärer	*
		Efterlevande	–
	Efterlevande	Barnfamiljer	–
		Sjuka/i rehabilitering	–
		Pensionärer	–
		Personer med funktionshinder	–
Tillförlitlighet	Barnfamiljer	Sjuka/i rehabilitering	*
		Pensionärer	*
		Personer med funktionshinder	–
		Efterlevande	–
	Sjuka/i rehabilitering	Barnfamiljer	*
		Pensionärer	*
		Personer med funktionshinder	*
		Efterlevande	–
	Pensionärer	Barnfamiljer	*
		Sjuka/i rehabilitering	*
		Personer med funktionshinder	*
		Efterlevande	–
	Personer med funktionshinder	Barnfamiljer	–
		Sjuka/i rehabilitering	*
		Pensionärer	*
		Efterlevande	*
	Efterlevande	Barnfamiljer	–
		Sjuka/i rehabilitering	–
		Pensionärer	–
		Personer med funktionshinder	*

Serviceområde	Kundgrupper	Kundgrupper	Sig.
Tydlighet	Barnfamiljer	Sjuka/i rehabilitering	–
		Pensionärer	*
		Personer med funktionshinder	–
		Efterlevande	–
	Sjuka/i rehabilitering	Barnfamiljer	–
		Pensionärer	*
		Personer med funktionshinder	*
		Efterlevande	–
	Pensionärer	Barnfamiljer	*
		Sjuka/i rehabilitering	*
		Personer med funktionshinder	*
		Efterlevande	–
	Personer med funktionshinder	Barnfamiljer	–
		Sjuka/i rehabilitering	*
		Pensionärer	*
		Efterlevande	–
	Efterlevande	Barnfamiljer	–
		Sjuka/i rehabilitering	–
		Pensionärer	–
		Personer med funktionshinder	–
Enkelhet	Barnfamiljer	Sjuka/i rehabilitering	–
		Pensionärer	–
		Personer med funktionshinder	*
		Efterlevande	–
	Sjuka/i rehabilitering	Barnfamiljer	–
		Pensionärer	–
		Personer med funktionshinder	*
		Efterlevande	–
	Pensionärer	Barnfamiljer	–
		Sjuka/i rehabilitering	–
		Personer med funktionshinder	*
		Efterlevande	–
	Personer med funktionshinder	Barnfamiljer	*
		Sjuka/i rehabilitering	*
		Pensionärer	*
		Efterlevande	–
	Efterlevande	Barnfamiljer	–
		Sjuka/i rehabilitering	–
		Pensionärer	–
		Personer med funktionshinder	–

Serviceområde	Kundgrupper	Kundgrupper	Sig.
Helhetsbild	Barnfamiljer	Sjuka/i rehabilitering	–
		Pensionärer	*
		Personer med funktionshinder	*
		Efterlevande	–
	Sjuka/i rehabilitering	Barnfamiljer	–
		Pensionärer	*
		Personer med funktionshinder	*
		Efterlevande	–
	Pensionärer	Barnfamiljer	*
		Sjuka/i rehabilitering	*
		Personer med funktionshinder	*
		Efterlevande	–
	Personer med funktionshinder	Barnfamiljer	*
		Sjuka/i rehabilitering	*
		Pensionärer	*
		Efterlevande	*
	Efterlevande	Barnfamiljer	–
		Sjuka/i rehabilitering	–
		Pensionärer	–
		Personer med funktionshinder	*

* Medelvärdeskillnaden är signifikant på 5 %-nivån.

– Ej signifikant skillnad.

Bilaga 6 Medelbetyg per fråga 2003–2006

Medelbetyg per fråga och kvalitetsområde på riket
(Frågorna är numrerade i enlighet med enkäten, som finns i bilaga 10)

	2003	2004	2005	2006	Kommentar
4. Det är lätt att få kontakt med rätt person	3,12	3,29	3,27	3,24	
5. Försäkringskassans besöks- tider räcker för mina behov	4,08	4,11	4,04	3,70	2003–2005: Försäkringskassans besöks- tider passar mig
6. Det är lätt att ta sig till Försäkringskassans kontor eller kundmottagning	4,10	4,14	4,07	3,87	
7. Försäkringskassans telefontider passar mig	3,79	3,85	3,84	3,58	
8. Det är lätt att komma fram på telefon	2,95	3,10	3,13	2,86	
Tillgänglighet	3.61 *	3.70 *	3.63 *	3.45 *	* Fråga 9–11 i tillgänglighet förekommer ej åren 2003– 2005. Medelbetyg för 2006 exkl. fråga 9–11: 3.45
9. Det är lätt att komma fram till växeltelefonist	–	–	–	3,48	
10. Det är lätt att komma fram till telefonkundtjänst	–	–	–	3,34	
11. Det är lätt att komma fram till en handläggare	–	–	–	2,99	
Tillgänglighet enligt 2006 års definition	–	–	–	3,38	Medelbetyg för år 2006 inkl. fråga 9–11
12. Jag blir vänligt bemött	4,10	4,17	4,14	4,13	
13. Jag behandlas med respekt	4,02	4,08	4,09	4,05	
14. Handläggaren engagerar sig i mitt ärende	3,87	3,98	3,92	3,93	
15. Jag får den hjälp jag behöver	3,98	4,08	3,99	4,04	2003–2005:Personalen är hjälp- sam
Bemötande	3,99	4,07	3,97	4,04	

	2003	2004	2005	2006	Kommentar
16. Handläggaren är kunnig i de frågor som rör mitt ärende	3,74	3,84	3,77	3,96	
18. Mitt ärende handläggs på ett kompetent sätt	3,73	3,84	3,78	3,92	
19. Mitt ärende handläggs snabbt	3,04	3,29	3,25	3,50	
20. Jag får bra svar på mina frågor	3,85	3,94	3,85	3,83	2003–2005: Jag får svar på mina frågor
21. Personalen ringer eller skriver tillbaka när de lovat	3,84	3,96	3,98	3,93	
22. Utbetalningarna kommer i tid	3,85	4,17	4,34	4,23	
23. Jag litar på att Försäkringskassan inte lämnar ut personliga uppgifter om mig utan mitt samtycke	4,26	4,29	4,27	4,39	
24. Jag litar på att Försäkringskassan hjälper mig att ta till vara mina intressen	3,75	3,86	3,85	3,89	
25. Jag litar på att Försäkringskassan följer gällande lagar och regler i mitt ärende	4,23	4,27	4,20	4,24	
26. Jag litar på att Försäkringskassan behandlar mig rättvist	4,05	4,11	4,03	4,09	
Tillförlitlighet	3.83 *	3.96 *	3.93 *	4.00 *	* Nyskapat medel för åren 2003–2005. År 2006 exkl. fråga 17: 4.00
17. Handläggaren är kunnig i lagar och regler i mitt ärende	–	–	–	3,93	
Tillförlitlighet enligt 2006 års definition	–	–	–	3,99	Medelbetyg för år 2006 inkl. fråga 17
27. Reglerna förklaras så att jag förstår dem	3,34	3,36	3,38	3,68	
28. Jag får den information jag behöver i mitt ärende	3,63	3,69	3,66	3,87	
29. Jag förstår motiven till det beslut jag fick i mitt ärende	3,72	3,74	3,68	3,83	
30. Jag får veta hur lång tid mitt ärende kommer att ta	2,84	3,03	3,08	3,23	
Tydlighet	3.38 *	3.46 *	3.45 *	3.65 *	* Nyskapat medel för åren 2003–2005. År 2006 exkl. fråga 31 och 32: 3.65
31. Det är lätt att hitta det man söker på Försäkringskassans hemsida på Internet (www.forsakringskassan.se)	–	–	–	3,50	
32. Försäkringskassans hemsida på Internet (www.forsakringskassan.se) innehåller den information jag behöver	–	–	–	3,50	
Tydighet enligt 2006 års definition	–	–	–	3,60	Medelbetyg för år 2006 inkl. fråga 31 och 32

	2003	2004	2005	2006	Kommentar
34. Blanketterna är enkla att fylla i	3,20	3,19	3,22	3,10	
35. De skriftliga beskederna är lätta att förstå	3,59	3,57	3,56	3,54	
36. Den muntliga informationen är lätt att förstå	3,92	3,96	3,92	3,84	
37. Broschyrer och annat informationsmaterial är lätt att förstå	3,54	3,55	3,55	3,49	
Enkelhet	3.56 *	3.57 *	3.56 *	3.49 *	* Nyskapat medel för åren 2003–2005. År 2006 exkl. fråga 33 och fråga 38–40: 3.49
33. Det är enkelt att ha kontakt med Försäkringskassan	–	–	–	3,66	
38. Informationen på Försäkringskassans hemsida på Internet (www.forsakringskassan.se) är lätt att förstå	–	–	–	3,46	
39. Det är lätt att använda Försäkringskassans självbetjäningstjänster via servicetelefonen 020-524 524	–	–	–	3,63	
40. Det är lätt att använda Försäkringskassans självbetjäningstjänster via hemsidan på Internet (www.forsakringskassan.se)	–	–	–	3,44	
Enkelhet enligt 2006 års definition	–	–	–	3,52	Medelbetyg för år 2006 inkl. fråga 33 och fråga 38–40
41. Hur nöjd är du med Försäkringskassan som helhet?	3,64	3,76	3,72	3,69	
42. Hur väl uppfyller Försäkringskassan de förväntningar du har på den?	3,60	3,76	3,71	3,67	
43. Tänk dig Försäkringskassan som en perfekt myndighet. Hur nära ett sådant ideal tycker du att Försäkringskassan kommer?	3,46	3,66	3,61	3,36	2003–2005:Tänk dig en perfekt Försäkringskassa. Hur nära ett sådant ideal tycker du att din Försäkringskassa kommer?
44. Hur stort förtroende har du för Försäkringskassans arbete i allmänhet?	3,66	3,79	3,69	3,60	
Helhetsbild	3,59	3,74	3,63	3,58	

Bilaga 7 Regressionsanalys

Regression 1: Sannolikhet att den försäkrade inte tycker att det är enkelt att ha kontakt med Försäkringskassan

Förklarande variabler	Oddsquoter
Kön	
Man	1
Kvinna	0,942**
Åldersgrupp	
16–29	1
30–44	0,999
45–59	0,881**
60–75	0,715**
Utbildningsnivå	
Grundskola, folkskola, realskola eller liknande	0,876**
Gymnasieutbildning eller motsvarande	1
Universitets/högskoleutbildning	1,220**
Annat	0,927**
Kategori, administrativ komplexitet	
1. Tjänstemannabeslut, ej dagersättning	1
2. Tjänstemannabeslut, dagersättning	1,216**
3. SFN-beslut	1,629**

** Signifikant på 5 %-nivån

Bilaga 8 Användning av kanalerna

Skattning av antalet individer i undersökningspopulationen som har kontaktat Försäkringskassan någon gång under det senaste året, det vill säga från och med september 2005

	Telefon- mötet	Det personliga mötet	Det skriftliga mötet	Det tekniska mötet
01. Föräldrapenning	85 759	27 028	72 635	80 601
02. Bostadsbidrag	144 285	108 243	122 030	84 215
03. Underhållsstöd	18 920	12 345	18 778	13 546
04. Havandeskapspenning	5 070	2 138	4 444	4 698
05. Tillfällig föräldrapenning	31 657	9 891	28 334	40 043
06. Sjukpenning	101 097	53 866	84 770	47 005
07. Rehabiliteringspenning	9 805	8 772	8 057	4 113
08. Arbetsskadelivränta	7 717	5 201	6 202	1 927
09. Sjuk och aktivitetsersättning	44 122	32 122	36 411	12 371
10. Bostadstillägg för pensionärer	91 988	93 274	88 929	17 227
11. Äldreförsörjningsstöd	4 178	4 396	4 147	1 098
12. Handikappersättning	3 196	2 158	2 626	879
13. Vårdbidrag	8 856	4 770	7 418	5 286
14. Assistansersättning	1 550	1 110	1 322	485
15. Bilstöd	1 409	816	1 105	674
16. Barnpension	1 031	548	998	515
17. Omställningspension	773	488	793	407
18. Änkepension	1 222	611	908	297
Totalt	562 635	367 778	489 910	315 388

Relativa frekvenser

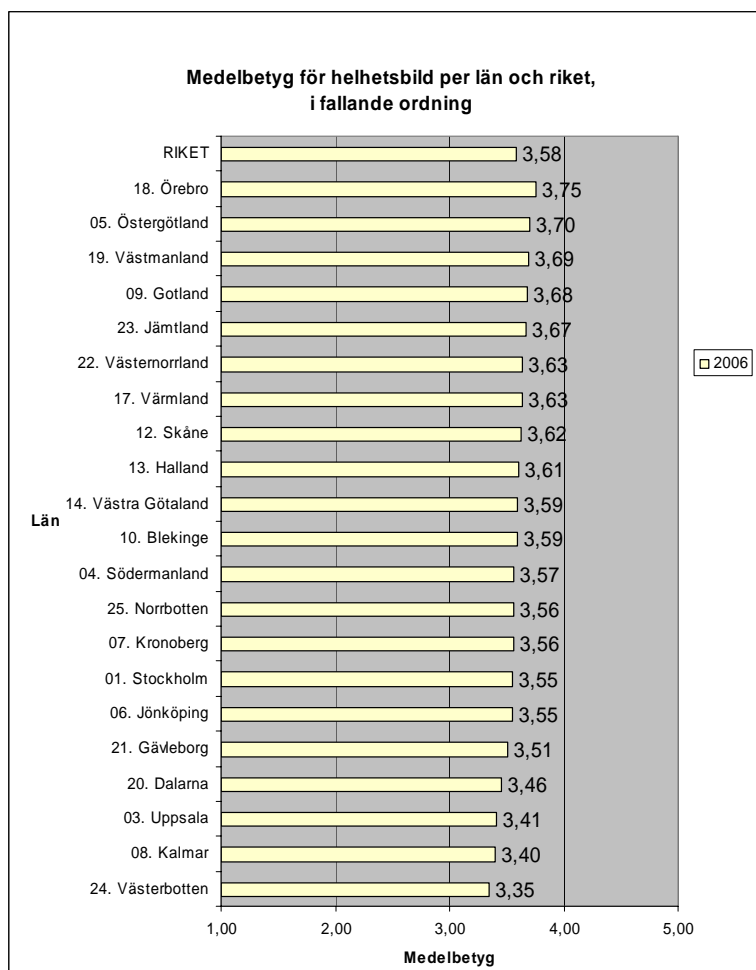
	Telefon- mötet, %	Det personliga mötet, %	Det skriftliga mötet, %	Det tekniska mötet, %
01. Föräldrapenning	86	27	73	81
02. Bostadsbidrag	74	56	63	43
03. Underhållsstöd	70	46	70	50
04. Havandeskapspenning	97	41	85	90
05. Tillfällig föräldrapenning	70	22	63	89
06. Sjukpenning	83	44	70	39
07. Rehabiliteringspenning	97	87	80	41
08. Arbetskadeföränta	74	50	59	18
09. Sjuk och aktivitetsersättning	88	64	72	25
10. Bostadstillägg för pensionärer	51	52	49	10
11. Äldreförsörjningsstöd	59	62	58	15
12. Handikappersättning	82	56	68	23
13. Vårdbidrag	91	49	76	54
14. Assistersättning	79	57	68	25
15. Bilstöd	94	54	73	45
16. Barnpension	39	21	38	20
17. Omställningspension	61	39	63	32
18. Änkepension	74	37	55	18
Totalt	73	48	63	41

Bilaga 9 Metodbilaga

Signifikans och relevans i en brukarundersökning

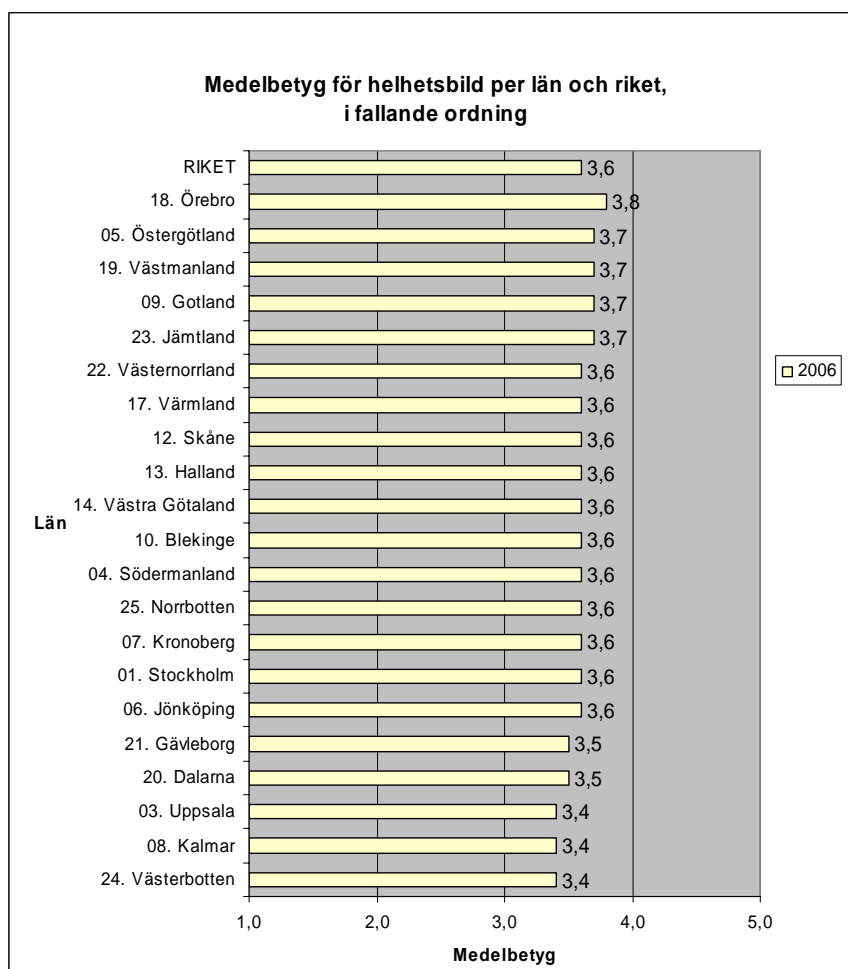
I kundundersökningen redovisas resultaten på de olika kvalitetsområdena per län. En naturlig fråga är då hur långtgående man kan tolka dessa resultat i termer av relativ prestation. Nedan följer ett exempel ur kundundersökningen 2006 med avseende på helhetsbilden:

Diagram 1 Helhetsbild per län och riket 2006, två decimaler



Redovisningen av länens betyg i fallande ordning ovan ger en rangordning. Nästa fråga är hur denna rangordning ska tolkas. Ett sätt att beskriva statistiskt signifikanta skillnader är att utgå från det högsta betyget (Örebro) och räkna antalet betyg som är statistiskt signifikant skiljda från det. Antalet länsorganisationer vars betyg är signifikant skilt från Örebro är tio. Motsvarande beräkning kan göras ”från botten”, i jämförelse med Västerbotten. Sexton betyg är signifikant skiljda från Västerbottens. Tre av de andra kvalitetsområdena har väsentligt lägre antal betyg som skiljer sig från högsta och lägsta betyg på detta sätt. En slutsats i kundundersökningen är att skillnaderna mellan länens betyg generellt sett är små. Ett sätt att grafiskt åskådliggöra de små skillnaderna är att redovisa betygen med en i stället för två decimaler. Då ser diagrammet ut som följer:

Diagram 2 Helhetsbild per län och riket 2006, en decimal



Grafiskt sett delar detta diagram upp länsorganisationerna i fyra grupper exklusive Örebro. Framställningen blir på ett sätt tydligare, till priset av att viss information utelämnas.

Felmarginalerna för helhetsbetygen per län varierar mellan 0,11 och 0,13. I diagrammet ovan är inget betyg med 3,4 eller 3,5 signifikant skiljt från Västerbottens betyg. I det här fallet råkar det alltså vara så att den grafiska grupperingen sammanfaller med vilka betyg som är signifikant skiljda från varandra. Den överensstämmelsen föreligger förstås inte alltid. Det går i allmänhet inte att i korthet beskriva signifikanta skillnader mellan länen i ett diagram. Det beror förstås på att signifikanstestet görs mellan alla individuella betyg. Till exempel kan de två lägsta och de två högsta betygen vara signifikant skiljda från varandra, medan alla övriga inte är signifikant skiljda från något annat betyg.

Nedan följer en sammanställning över länsbetygens spridning per kvalitetsområde. Standardavvikelsen är ett mått som beskriver avvikelserna från medelvärdet. Som synes är denna störst för tillgänglighet och helhetsbild och likartad för de övriga.

Tabell Spridning av länsbetygen per kvalitetsområde

Kvalitetsområde	Minimum	Maximum	Standardavvikelse*
Tillgänglighet	3,19	3,70	0,14
Bemötande	3,94	4,20	0,07
Tillförlitlighet	3,87	4,17	0,08
Tydlighet	3,49	3,75	0,07
Enkelhet	3,38	3,61	0,06
Helhetsbild	3,36	3,76	0,10

* Övägd standardavvikelse.

Slutligen är det förstås viktigt att hålla i minnet att statistisk signifikans inte är detsamma som relevans. I rapporten från kundundersökningen betonas att resultaten bör tolkas med försiktighet. En aspekt som bör beaktas i sammanhanget är att det i viss mening är respondenternas referenser (livsvärld med ett annat begrepp) som definierar vad svaren innebär.

Bilaga 10 Kundundersökningens enkät



Kundundersökning 2006

1(6)

Ärendeslag:

Försäkringskontoret i:

Hjälp oss att bli bättre!

Vi vill veta vad du tycker om Försäkringskassans service. Markera dina svar i enkäten. Sätt ett kryss i den ruta som bäst motsvarar din uppfattning. Skicka in svaret senast. Använd det portofria svarskuvertet.

Kontakter med Försäkringskassan

1. Vilket/vilka av följande sätt att komma i kontakt med Försäkringskassan känner du till? (Flera svar är möjliga)

- Telefonsamtal till telefonkundtjänsten
- Telefonsamtal direkt till handläggare
- Besök på kundtjänsten på ett kontor
- Personligt möte med handläggare på ett kontor
- Hembesök
- Kontakt via brev och blanketter
- Kontakt via e-post
- Självbetjäning via servicetelefonen (020-524 524)
- Självbetjäning via hemsidan på Internet (www.forsakringskassan.se)
- Informationssökning via hemsidan på Internet (www.forsakringskassan.se)
- Annat, ange vilket:

2. Ungefär hur många gånger har du varit i kontakt med Försäkringskassan på följande sätt under det senaste året, det vill säga från och med september 2005?

	Antal gånger					Vet ej
	0	1-5	6-10	11-20	Fler än 20	
Telefonsamtal till telefonkundtjänsten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefonsamtal direkt till handläggare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besök på kundtjänsten på ett kontor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personligt möte med handläggare på ett kontor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hembesök	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontakt via brev och blanketter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontakt via e-post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Självbetjäning via servicetelefonen (020-524 524)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Självbetjäning via hemsidan på Internet (www.forsakringskassan.se)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informationssökning via hemsidan på Internet (www.forsakringskassan.se)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annat, ange vilket:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FK 40318 Enkät Fastställd av Försäkringskassan 06-06-30

2(6)

Försäkringskontorsnummer:

Ärendeslag:

Markera ditt svar på skalan från 1 till 5, där 1 betyder "Inte alls viktigt" och 5 betyder "Mycket viktigt".

Kontakter med Försäkringskassan, försättning	Inte alls viktigt					0
	1	2	3	4	5	
3. Hur viktigt är det för dig att kunna kontakta Försäkringskassan på följande sätt?						
Telefonsamtal till telefonkundtjänsten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefonsamtal direkt till handläggare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besök på kundtjänsten på ett kontor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personligt möte med handläggare på ett kontor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hembesök	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontakt via brev och blanketter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontakt via e-post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Självbetjäning via servicetelefonen (020-524 524)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Självbetjäning via hemsidan på Internet (www.forsakringskassan.se)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informationssökning via hemsidan på Internet (www.forsakringskassan.se)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annat, ange vilket:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Markera ditt svar på skalan från 1 till 5, där 1 betyder "Instämmer inte alls" och 5 betyder "Instämmer helt".

Tillgänglighet	Instämmer inte alls				0
	1	2	3	4	
4. Det är lätt att få kontakt med rätt person.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Försäkringskassans besökstider räcker för mina behov.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Det är lätt att ta sig till Försäkringskassans kontor eller kundmottagning.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Försäkringskassans telefontider passar mig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Det är lätt att komma fram på telefon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Var vänlig specificera tillgängligheten för följande:					
9. Det är lätt att komma fram till växeltelefonist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Det är lätt att komma fram till telefonkundtjänst.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Det är lätt att komma fram till en handläggare.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Försäkringskontorsnummer:

Ärendeslag:

Markera ditt svar på skalan från 1 till 5, där 1 betyder "Instämmer inte alls" och 5 betyder "Instämmer helt".

Bemötande

	Instämmer inte alls			Instämmer helt		Ingen upp- fattning
	1	2	3	4	5	
12. Jag blir vänligt bemött.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Jag behandlas med respekt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Handläggaren engagerar sig i mitt ärende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Jag får den hjälp jag behöver.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tillförlitlighet

	Instämmer inte alls			Instämmer helt		Ingen upp- fattning
	1	2	3	4	5	
16. Handläggaren är kunnig i de frågor som rör mitt ärende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Handläggaren är kunnig i lagar och regler i mitt ärende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Mitt ärende handläggs på ett kompetent sätt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Mitt ärende handläggs snabbt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Jag får bra svar på mina frågor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Personalen ringer eller skriver tillbaka när de lovat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Utbetalningarna kommer i tid.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Jag litar på att Försäkringskassan inte lämnar ut personliga uppgifter om mig utan mitt samtycke.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Jag litar på att Försäkringskassan hjälper mig att ta till vara mina intressen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Jag litar på att Försäkringskassan följer gällande lagar och regler i mitt ärende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Jag litar på att Försäkringskassan behandlar mig rättvist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tydlighet

	Instämmer inte alls			Instämmer helt		Ingen upp- fattning
	1	2	3	4	5	
27. Reglerna förklaras så att jag förstår dem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Jag får den information jag behöver i mitt ärende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Jag förstår motiven till det beslut jag fick i mitt ärende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Jag får veta hur lång tid mitt ärende kommer att ta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Det är lätt att hitta det man söker på Försäkringskassans hemsida på Internet (www.forsakringskassan.se).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Försäkringskassans hemsida på Internet (www.forsakringskassan.se) innehåller den information jag behöver.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Försäkringskontorsnummer:

Ärendeslag:

Markera ditt svar på skalan från 1 till 5, där 1 betyder "Instämmer inte alls" och 5 betyder "Instämmer helt".

Enkelhet	Instämmer					Ingen upp- fattning
	inte alls				helt	
	1	2	3	4	5	0
33. Det är enkelt att ha kontakt med Försäkringskassan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	0
34. Blanketterna är enkla att fylla i.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	0
35. De skriftliga beskedena är lätta att förstå.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	0
36. Den muntliga informationen är lätt att förstå.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	0
37. Broschyrer och annat informationsmaterial är lätt att förstå.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	0
38. Informationen på Försäkringskassans hemsida på Internet (www.forsakringskassan.se) är lätt att förstå.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	0
39. Det är lätt att använda Försäkringskassans självbetjäningstjänster via servicetelefonen 020-524 524.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	0
40. Det är lätt att använda Försäkringskassans självbetjäningstjänster via hemsidan på Internet (www.forsakringskassan.se).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	0

Markera ditt svar på skalan från 1 till 10, där 1 betyder "Inte alls" och 10 betyder "Mycket".

Helhetsbild	Inte alls										Ingen upp- fattning
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0
41. 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"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0
42. Hur väl uppfyller Försäkringskassan de förväntningar du har på den?	<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"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0
43. 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"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0
44. Hur stort förtroende har du för Försäkringskassans arbete i allmänhet?	<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"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0

Försäkringskontorsnummer:

Ärendeslag:

Bakgrundsfrågor

45. Har Försäkringskassan helt eller till någon del nekat dig ersättning i något ärende under det senaste året, det vill säga från och med september 2005? Ja Nej Vet ej

46. Vilken är din huvudsakliga sysselsättning?

(Även om du till exempel har hel sjukersättning eller sjukpenning anger du om du har en anställning eller är arbetslös.)

- Anställd - privat tjänst (även tjänstlediga)
- Anställd - offentlig tjänst (även tjänstlediga)
- Egen företagare
- Studerande (gäller både gymnasium och högskola)
- Pensionär
- Arbetslös
- Annat, ange vad:

47. Vilken är din högsta avslutade utbildning?

- Grundskola, folkskola, realskola eller liknande
- Gymnasieutbildning eller motsvarande
- Universitets- eller högskoleutbildning kortare än 3 år
- Universitets- eller högskoleutbildning 3 år eller längre
- Annat, ange vad:

48. Var är du född?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Sverige | <input type="checkbox"/> Afrika söder om Sahara |
| <input type="checkbox"/> Övriga Norden (Danmark, Finland, Norge och Island) | <input type="checkbox"/> Asien (exklusive Centralasien) |
| <input type="checkbox"/> Övriga Europa (inklusive Turkiet) | <input type="checkbox"/> Centralasien |
| <input type="checkbox"/> Ryssland | <input type="checkbox"/> Oceanien (Australien m.fl.) |
| <input type="checkbox"/> Mellanöstern | <input type="checkbox"/> Nordamerika (inklusive Mexiko) |
| <input type="checkbox"/> Nordafrika | <input type="checkbox"/> Central- och Sydamerika |

49. Har du e-legitimation? *(Det vill säga en elektronisk legitimation som används vid underskrift av handlingar på Internet.)*

- Ja Nej Vet ej

Försäkringskontorsnummer:

Ärendeslag:

Öppna frågor

50. Försäkringskassans mål är att bli en myndighet i toppklass år 2008. Vilka är enligt din uppfattning de viktigaste förbättringsområdena för att målet ska uppnås? Ange det viktigaste först.

1.

2.

3.

51. Hur tycker du att Försäkringskassan ska förbättra sin service?

(Här kan du skriva ner dina övriga synpunkter på Försäkringskassans service).

Bilaga 11 Bortfall

Bortfall per kundgrupp och kön, procent

Kundgrupp	Kvinna	Man	Totalt
Barnfamiljer	50	58	54
Sjuka/i rehabilitering	35	45	39
Pensionärer	39	52	44
Personer med funktionshinder	44	51	47
Efterlevande	47	61	52
Totalt	41	52	46

Bortfall per kundgrupp och åldersgrupp, procent

Kundgrupp	16-29	30-44	45-59	60-75	Totalt
Barnfamiljer	62	51	47	47	54
Sjuka/i rehabilitering	53	47	33	26	39
Pensionärer	57	58	49	37	44
Personer med funktionshinder	56	50	43	38	47
Efterlevande	65	63	39	37	52
Totalt	60	50	41	35	46

Bortfall per län, procent

Län	Totalt
Stockholms län	48
Uppsala län	47
Södermanlands län	44
Östergötlands län	46
Jönköpings län	44
Kronobergs län	46
Kalmar län	45
Gotlands län	43
Blekinge län	46
Skåne län	45
Hallands län	44
Västra Götalands län	43
Värmlands län	45
Örebro län	47
Västmanlands län	46
Dalarnas län	45
Gävleborgs län	47
Västernorrlands län	48
Jämtlands län	43
Västerbottens län	47
Norrbottens län	47
Totalt	46

I serien Analyserar har följande skrifter publicerats under år 2006:

- 2006:1 Kundundersökning 2004
- 2006:2 Trygg i början – om samspelet sjukförsäkring, avtalsersättningar och tid (del 1)
- 2006:3 Trygg i början – om samspelet sjukförsäkring, avtalsersättningar och tid (del 2)
- 2006:4 Prognosverktyget – ett stöd i det första vägvalet vid handläggningen av sjukfall
- 2006:5 Socialförsäkringarna – rätt och fel. Rapport från forskarseminarium i Umeå 25–26 januari 2006
- 2006:6 Försäkringskassan och arbetslivsinriktad rehabilitering – regelverket i praktiken
- 2006:7 Skilda vägar. Föräldrars kunskaper om vårdnad, boende, umgänge och underhåll
- 2006:8 Socialförsäkringens omfattning och finansiering 2004–2007
- 2006:9 Försäkringskassans utredningar av misstänkt fusk – metoder och kostnadseffektivitet
- 2006:10 Försäkringskassan och arbetslivsinriktad rehabilitering – aktiva åtgärder och återgång i arbete
- 2006:11 Genomsnittlig pensionsålder i de nordiska länderna – med internationell utblick
- 2006:12 Försäkringskassans arbete med misstänkta brott 2005
- 2006:13 Försäkringsmässighet: skatter och avgifter i socialförsäkringens finansiering
- 2006:14 Prisutvecklingen inom privattandvården och folktandvården, april 2004–maj 2005
- 2006:15 Professionellt ohälsöarbete på Försäkringskassan – förutsättningar i organisationen
- 2006:16 Sjukförsäkring Kulturer och Attityder
- 2006:17 Resultatindikatorer för den ekonomiska familjepolitiken med ungdomsperspektiv

- 2006:18 Arbetsgivarnas medfinansiering av sjukpenningen – en första utvärdering
- 2006:19 Merkostnader i vårdbidraget
- 2006:20 Ohälsoskulden – förändringar i statens åtagande 1996–2005
- 2006:21 Handläggarnas attityder till rehabiliterande åtgärder och insatser samt lagar och regler
- 2006:22 Hur säkra känner sig handläggarna på att använda metoderna och aktiviteterna i ohälsöarbetet? Faktorer som påverkar deras attityder
- 2006:23 Handläggarnas upplevelser och användning av metoder och aktiviteter. Försäkringskassans metodundersökning 2005
- 2006:24 Utvecklingen av tandvårdsförsäkringen, tandvårdskonsumtionen och tandhälsan
- 2006:25 Kundundersökningen 2006

Kundundersökningen 2006

Försäkringskassan genomför årligen en kundundersökning för att studera hur försäkrade ser på myndighetens service. Detta görs från och med 2006 med avseende på tillgänglighet, bemötande, tillförlitlighet, tydlighet, enkelhet samt en helhetsbild. Resultaten gör det möjligt att identifiera förbättringsområden och följa utvecklingen över tid. Försäkringskassan administrerar närmare 50 olika förmåner varav 18 ingår i kundundersökningen.

Rapporten bygger på en enkät till kundgrupperna barnfamiljer, sjuka/i rehabilitering, pensionärer, personer med funktionshinder och personer med efterlevandepension. Försäkringskassan får bäst betyg gällande bemötande. Medelvärde där är 4,04 på en skala från ett till fem. Tillgänglighet får lägst medelbetyg med 3,38.

Förstatligandet av Försäkringskassan 2005 har medfört ett omfattande förändringsarbete. I ljuset av de omfattande förändringarna är det positivt att resultaten förbättrats på tre av fem kvalitetsområden jämfört med 2005. Dessa kvalitetsområden är bemötande, tillförlitlighet och tydlighet.