

Vad hände med det orange kuvertet?



Amelie von Zweigbergk

Pensionsutskicket, första året

Regeringens beslut den 8 juni 1998 om ett nytt pensionssystem innebar en formell startsignal för ett mycket omfattande informationsarbete där RFV, försäkringskassorna och Premiepensionsmyndigheten utgjorde huvudaktörerna. Cirka 5.3 miljoner svenskar skulle få ett pensionsbesked. En bred satsning på information krävdes i samband med detta (och de två kommande årens utskick).

I det reformerade pensionssystemet är information till allmänheten grundläggande eftersom varje åtgärd en individ vidtar som påverkar inkomsten får genomslag i det framtida pensionsutfallet. Det var därför av stor vikt att allmänheten fick grundläggande kunskaper om hur systemet fungerar.

Målen med den externa informationen, som gick i tv, radio och annonser i morgontidningarna var att:

- *Förbereda målgruppen på att årsbeskedet skulle komma i brevlådan
- *Ge allmänheten vägledning om var den kan finna mer information
- *Förmedla några få huvudbudskap

Vår egen målsättning var att minst 90% av alla i målgruppen skulle klara sin informationssökning på egen hand, utan att besöka/ringa Försäkringskassan/PPM. De nya infovägarna var internet (www.pension.nu) och själva brevet med medföljande broschyr. Material kunde också beställas via knapptelefon.

I direktivet från regeringen nämns också att informationssvaga grupper som invandrare och funktionshindrade särskilt skulle uppmärksammas.

Kunskapsuppbyggnaden om själva systemet skulle byggas under tre år, 1999, 2000 och 2001, men det skulle även vara möjligt att fördjupa sig redan år 1999.

Informationsvägar För allmänheten fanns fyra huvudvägar för att få mer information:

- *Själva årsbeskedet och medföljande broschyr
- * Telefontjänsten 020-61 65 70 (som var öppen 08.00-20.00 vardagar, 10.00-14.00 under veckoslut) gemensam för FK/PPM
- *www.pension.nu med interaktivt frågestöd
- *Extra service hos landets 334 försäkringskassor/PPM

Vad producerades?

Brev Sammanlagt 13 olika brevvarianter togs fram. En tjugofyrasidig broschyr ("Den nya allmänna pensionen") producerades. Den skickades ut tillsammans med själva årsbeskedet. Broschyren översattes sedan till sju språk (vanligaste invandrar språken), lätt svenska och kassett/punktskrift.

Faktablad om bland annat barnår och premiepension fanns att beställa/hämta hem via www.pension.nu och 020-61 65 70.

www.pension.nu En komplett hemsida för pensionen. Med interaktivt frågestöd, möjlighet att simulera sin framtida pension utifrån egna livsval,

beställningsfunktioner och naturligtvis allt från snabb och ytlig information till lagtext för den som så önskar. Hemsidan har också en egen sida för journalister och vidareinformatörer där man kan hämta hem statistik, diagram, faktarutor mm.

Annonser Sammanlagt 22 dagstidningsannonser producerades till morgontidningar (en per län och ytterligare en variant till Öland) och särskilda annonser till grupperna pensionärer, kvinnor, invandrare, funktionshindrade och homosexuella. Dessa annonser gick i olika medlemstidningar och veckotidningar.

Filmer Sex filmer producerades som gick i TV4, TV3 och en särskild variant i SVT. Filmerna hade en gemensam struktur; det orange brevet kommer snart till dig som bor i x-län, det handlar om den nya allmänna pensionen, telefonnummer och web-adress. Fem av sex filmer hade också ett underliggande budskap (livsinkomst, högre pension ju längre du arbetar, barnår, och premiepension).

Radio Sex radiospotar togs fram med olika budskap. Radiospotarna gick i lokala reklamradiokanaler i hela Sverige under den vecka utskicket pågick i länet ifråga.

Presstjänst Fem seminarier och ett stort antal mindre samlingar samlade stora skaror journalister och andra vidareinformatörer under vintern/våren –99. ”Pensionens dag” intar här en särställning med över tusen besökare på en och samma dag. Det handikappseminarium som hölls för representanter för de olika handikapporganisationerna var en annan välbesökt tillställning.

Informationen till pensionärerna har skett genom ett meddelande via pensionsutbetalningsbrevet och särskilda annonser i veckotidningar med äldre som målgrupp.

Lokal aktivitet därtill Till de ovan centralproducerade produkter och insatser skall läggas det enorma arbete som alla försäkringskassor gjort.

Alla försäkringskassor har arbetat hårt med att komma ut på arbetsplatser (via fackföreningar eller arbetsgivare) för att berätta om den nya allmänna pensionen.

Mycket arbete har också lagts ned på att ge information till invandrargrupper och människor med funktionshinder via till exempel studieförbunden.

Försäkringskassan i Stockholm gjorde till exempel en extra insats mot länets alla invandrare. Ingen som åkte tunnelbana i maj kan ha undgått de knallorange affischer med pensionsinformation på sju språk. I Västerbotten och Dalarna har man åkt runt med en ”pensionsbuss” i länen och i Östergötland har man till exempel lagt ut utländska broschyrer i olika samfundlokaler och exotiska mataffärer. Exemplen kan tusenfaldigas.

Kontinuerlig uppföljning Vi har under hela vårt arbete använt oss av fokusgrupper, såväl interna fokusgrupper som allmänhetens fokusgrupper. Med hjälp av dessa fokusgrupper har vi snabbt kunnat få input om vad som behöver ändras och vad som faktiskt fungerar bra.

De externa fokusgrupperna har tittat på själva årsbeskedet, broschyren och helheten av dessa. Hela Gotland fick agera fokusgrupp under februari då testen var där. Sammanlagt sex ändringar i årsbeskedet gjordes efter testen där. Av de 100 intervjuer som genomfördes bland gotlänningar kunde ett antal slutsatser också dras

(t ex att radioreklamen fungerade mycket bra och att tidningarna behövde ytterligare anvisningar om hur annonserna skulle läggas ut).

Folk öppnade sina orange brev

En demoskopundersökning utfördes oktober 1998 och en uppföljning har utförts under juni 1999. I båda undersökningarna har 1000 personer intervjuats via telefon.

Nästan alla vet Det nya pensionssystemet är ingen nyhet längre – nästan alla svenskar känner till att Sverige har fått ett nytt pensionssystem. Det är bara bland de unga vuxna (18-29 år) som kunskapen är lite lägre (81% vet). Bland 46-60-åringarna är kunskapen om detta 99%.

Känner du till att Sverige kommer att få ett nytt allmänt pensionssystem?

1998 81% Ja

1999 93% Ja

Ett känt kuvert Av de som fått årsbeskedet visste hela 81% i förväg att brevet var på väg. Kännedomen om själva det orange brevet och pensionssystemet har man fått på många olika sätt:

Har du ... ?

60% Sett tv-reklam

16% Hört radioreklam

43% Sett annonser i dagstidningar/veckotidningar

81% Artiklar/inslag i media

All denna information har också lett till olika typer av aktiviteter. Antalet samtal vänner emellan om pension har ökat starkt under perioden.

Har du under den senaste tiden diskuterat den nya allmänna pensionen med någon (bland dem som kände till att vi skulle få ett nytt system)?

1998 36% Ja

1999 47% Ja

Folk har också sökt mer information på egen hand. Åtta procent av alla har sökt mer information (här är folk i Västra Götaland i topp med 11%, något som också observerats i vår egen telefonstatistik). De åtta procenten har *sökt mer information via:*

30% Försäkringskassan

3% PPM

19% Internet

15% Bank/Försäkringsbolag

11% Tidningar

Det stämmer också bra med vår interna statistik. Totalt ringdes 69 375 samtal till 020-numret (FK/PPM) och över 300 000 besök gjordes på hemsidan www.pension.nu.

Många har läst mycket Av de som fått/kom ihåg att de fått brevet (849 av 1000) hade 87% tagit del av det. Av dem hade hela 68% läst hela brevet eller merparten/valda delar. Att folk faktiskt läst brevet märks också på kunskapsmätningen där den kunskap som förmedlas via prognosen, till exempel att

pensionen blir högre ju längre man arbetar, ökat mest. Att tänka på är att denna mätning genomfördes blott några dagar efter att Stockholms län, som sista län, fick ut sitt brev.

Till de som tagit del av brevet (741 personer av 1000) – Läste du hela, merparten, några valda delar eller tittade du bara på det?

- 19% Läste hela
- 13% Läste merparten
- 36% Läste några valda delar
- 31% Tittade bara på det

Intressant är att konstatera att det finns stora skillnader mellan generationerna och mellan könen. Generellt sett läser män (säger de!) mer än kvinnor och äldre läser mer än yngre. Bland äldre män (46-60 år) har 83% läst hela brevet/valda delar, medan 73% av de äldre kvinnorna läst motsvarande. Bland de yngsta kvinnorna (18-29 år) har 49% läst motsvarande, mot 59% av de unga männen.

En negativ överraskning Bland de som fått brevet dominerade två reaktioner; ”som jag trodde!” eller ”blev det inte mer!”. Få blev positivt överraskade av beloppen i prognosen. De få positivt överraskade bodde framförallt i storstäderna (6%), medan norrlänningarna var de som blev allra mest negativt överraskade (47%!). Här finns också en klar könsskillnad – kvinnor är mer negativt överraskade än män och äldre mer än yngre.

Vad var din reaktion när du läste ditt pensionsbesked?

- 5% Positivt överraskad
- 41% Som jag förväntat mig
- 37% Negativt överraskad
- 10% Har ej tagit del
- 7% Vill ej uppge/vet ej

Kunskapen ökar, sakta men säkert Kunskapen om den nya allmänna pensionen ökar, både vid en egen skattning av ens kunskap, men också vid en faktisk testning av kunskapsnivån. Grundprincipen att hela livets inkomster ligger till grund för pensionen vet en stor majoritet av befolkningen (78%) medan få har en mer detaljerad kunskap.

Till de som känner till att vi får ett nytt pensionssystem - Hur väl känner du till vad det nya allmänna pensionssystemet innebär?

- 2% Mycket väl –98
- 3% Mycket väl –99

- 21% Ganska väl –98
- 32% Ganska väl –99

- 62% Ganska dåligt –98
- 54% Ganska dåligt –99

- 15% Inte alls –98
- 11% Inte alls -99

De som tycker sig känna till systemet mycket väl/ganska väl har alltså ökat med 12 procentenheter. När man testar kunskapsnivån kan man också se en förbättrad kunskap, framförallt om själva grunderna i det nya systemet.

Till dem som känner till att vi får ett nytt pensionssystem – Kommer följande påstående att påverka pensionens storlek i den nya allmänna pensionen eller inte?

...sjukpenning?

70% ja -98

76% ja -99

...tiden med små barn?

65% ja -98

73% ja -99

...hela livsinkomsten?

76% ja -98

78% ja -99

..om man väntar med att ta ut pensionen ett eller flera år efter 65?

66% ja -98

82% ja -99

...tiden man gör lumpen?

45% ja -98

53% ja -99

Kunskapen om till exempel vad de olika delarna i systemet heter och andra mer detaljerade frågor är fortfarande mycket låg. Före kampanjen visste 94% inte namnet på någon del (inkomstpension, premiepension och garantipension), -99 ligger siffran på 89%.

Folk börjar ta ställning Kunskapen om den nya allmänna pensionen har ökat – vad har då hänt med förtroendet för själva systemet?

Till de som känner till att vi fått ett nytt pensionssystem – Har du förtroende för det nya allmänna pensionssystemet?

2% Mycket stort förtroende -98

2% Mycket stort förtroende -99

27% Ganska stort förtroende -98

32% Ganska stort förtroende -99

44% Ganska litet förtroende -98

41% Ganska litet förtroende -99

11% Inget förtroende alls -98

15% Inget förtroende alls -99

Fem procentenheter har alltså fått ett ökat förtroende – samtidigt som de som har ganska litet/inget förtroende ökat med en procentenhet. Riktigt intressanta blir siffrorna om man tittar på ålder och kön. Betydligt fler män än kvinnor har förtroende för systemet (41% Mycket/ganska stort förtroende bland män medan 28% kvinnor har mycket/ganska stort förtroende). Det är också mycket stor skillnad mellan de unga och de äldre. Bland de unga männen (18-29 år) har 46% mycket/ganska stort förtroende och bland de unga kvinnorna är motsvarande siffra 38%. Detta ska jämföras med äldre kvinnor (46-60 år) där endast 25% har mycket/ganska stort förtroende. De äldre kvinnorna var också de som blev mest negativt överraskade av sitt årsbesked. Hela 54% av dem blev negativt överraskade. Jämfört med förra året har förtroendet ökat kraftigt bland medelålders (åtta

procentenheter bland 30-45 år) medan det sjunkigt något bland de äldre (två procentenheter).

Förtroendet för p-info sjunker generellt En oroväckande tendens är att förtroendet för den information som ges om pensionen sjunker, och det över hela linjen. Överlag har förtroendet för informationen sjunkit med tio procentenheter. Resultatet borde stämma till eftertanke och förhoppningsvis leda till ett bättre samarbete mellan de olika aktörerna framöver.

Ange hur stort förtroende du har för informationen om det nya allmänna pensionssystemet som du kan ha fått från olika håll

Facket/fackligt ombud

55% Mycket/ganska stort –98

45% Mycket/ganska stort –99

Banken

63% Mycket/ganska stort –98

52% Mycket/ganska stort –99

Försäkringsbolag

57% Mycket/ganska stort –98

49% Mycket/ganska stort –99

Försäkringskassan

68% Mycket/ganska stort –98

57% Mycket/ganska stort –99

Det sjunkande förtroendet till trots **så vill en majoritet ha mer information** om den nya allmänna pensionen (71% av de som känner till att vi har ett nytt system instämmer i mycket stor/ganska stor utsträckning).

Nästa års utskick

Utskicket 1999 var på många sätt unikt. Ett helt nytt pensionssystem skulle sättas i sjön och alla berörda skulle få information om systemet generellt men även på ett individuellt plan.

Inför utskicket 2000 har vi med andra ord andra förutsättningar. Erfarenheter från –99 års utskick, såväl praktiska som teoretiska, lägger en bra grund för årtusendets sista utskick.

Vilka berörs? Utskicket kommer att gå till alla födda 1938-1982. Det innebär att utskicket är ännu större än –99 års utskick då –82:orna har tillkommit. Sammanlagt kommer 5.4 miljoner att få utskicket år 2000.

Vad kommer de att få? Utskicket 2000 innehåller delar som känns igen från förra årets utskick:

*En prognos på den framtida pensionen. De som kan bli berättigade till garantipension kommer att se det ännu tydligare än på –99 års utskick.

*Ett beslut om pensionsrätt för premiepension, nu för år 1998. Pensionsrätten än 2% av inkomsten och den kan placeras i fonder. Valet sker hösten 2000.

Till detta kommer nyheter för 2000-utskicket:

*Beslut om vars och ens pensionsrätter för åren 1960-1998. Det innebär att alla får en fullständig förteckning på de pensionsgrundande inkomster och belopp man tjänat ihop under de åren. Förutom rena inkomster kan man här se om man fått extra pension för att man har barn, så kallade barnår, studieår och pliktår.

Till detta kommer en broschyr som ska fungera som en hjälpreda när man läser sina tabeller och ge fördjupad kunskap om hur systemet fungerar.

En nyhet för år 2000 är att ungdomar får en broschyr riktad just till dem. Ungdomars intresse för pensionen måste tas tillvara!

Framtidsvision! Varje år kommer årsbeskedet att landa i brevlådan. Det innebär att alla svenskar, födda –38 eller senare, kan följa år för år hur deras pension utvecklas och fatta beslut om hur de ska placera sin premiepension. Detta ska jämföras med tidigare år då man oftast inte fått besked om sin framtida folkpension + ATP förrän vid själva pensioneringen

Genom denna stegvisa uppbyggnad av kunskapen, både om den enskilda situationen och om själva systemet, hoppas vi kunna ge var och en en bra kunskapsbas inför val om pensionsförsäkringar etc. Behöver jag spara eller inte?

Förhoppningen är att vi framöver ska få ett starkt samarbete med parterna inom avtalspensionen. Det optimala vore att kunna presentera en helhetsbild för alla svenskar: så här stor blir din totala pension (allmänna pensionen+avtalspensionen). För de allra flesta är pensionens olika delar mindre intressant än helheten – hur mycket pengar blir det egentligen?