

# Kundundersökningen 2008



Utgivare: Försäkringskassan  
Försäkringsutveckling

Upplysningar: Fredrik Lindström  
010-116 94 98  
fredrik.lindstrom@forsakringskassan.se

Hemsida: [www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se)

# Förord

Försäkringskassan genomför sedan 1997 en årlig kundundersökning för att studera hur försäkrade ser på myndighetens service. Resultaten gör det möjligt att identifiera förbättringsområden och följa utvecklingen över tid. Försäkringskassan administrerar närmare femtio olika förmåner. Tjugo av dessa ingår i kundundersökningen. De tjugo förmåner som ingår i kundundersökningen är utvalda på grundval av ärendevolym och vilken intensitet i kontakterna med Försäkringskassan som krävs. I princip är alla som omfattas av socialförsäkringen kunder. Kundundersökningens syfte är att undersöka vad de försäkrade 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 ärendet handläggs snabbt, och så vidare.

Beställare av denna kundundersökning är avdelningen för försäkringsprocesser. Thomas Bergendorf och Rosa Fiorito har ansvarat för riktlinjerna för undersökningen och utformningen av enkäten. Avdelningen för försäkringsutveckling har svarat för urval och utförande av undersökningen. Fredrik Lindström är projektledare och huvudförfattare för denna rapport. I framställandet av rapporten har Tommy Edlund bidragit med textanalys och Sten Olsson medverkat som metodstatistiker.

Stockholm i November

Eva-Lo Ighe  
Chef för enheten för statistisk analys

# Innehåll

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>5</b>
<b>Inledning</b> .....	<b>6</b>
Bakgrund och syfte.....	6
Förändringar 2008.....	6
Svarsfrekvens.....	7
Disposition.....	7
<b>Resultat</b> .....	<b>8</b>
Försäkringskassans mål.....	8
Nöjd-Kund-Index.....	9
Bemötande.....	11
Textanalys.....	13
<b>Slutsatser i korthet</b> .....	<b>15</b>
<b>Teknisk bilaga</b> .....	<b>16</b>
Beskrivning av datamaterial.....	16
Population och urval.....	16
Urval.....	17
NKI.....	18
Textanalys.....	18
Bortfallsredovisning.....	28
Medelbetyg per fråga.....	30
Signifikanstest av medelbetyg.....	31
Felmarginal per ärendeslag.....	32
Kundundersökningens enkät.....	33

# Sammanfattning

Försäkringskassan genomför sedan 1997 en årlig kundundersökning för att studera hur försäkrade ser på myndighetens service. Resultaten gör det möjligt att identifiera förbättringsområden och följa utvecklingen över tid.

På grund av att kundundersökningen 2008 har kortats ned betydligt jämfört med tidigare års undersökningar vilket gör att jämförelser med tidigare år är svåra. Försäkringskassans nya organisation har bidragit till att ingen presentation kommer att ske på länsnivå för 2008.

Under 2008 har arbetet med att anpassa kundundersökningen till Försäkringskassans nya organisation fortgått.

Stor vikt har 2008 lagts på att analysera svaren på frågan ”Vad är viktigast att förbättra i Försäkringskassans arbete”. Denna fråga har inga förtryckta svarsalternativ utan kunden får fritt skriva vad den anser vara viktigast att förändra.

*NKI* (Nöjd-Kund-Index) har värdet 50 av 100 år 2008.

*Bemötande* var 2008 det kvalitetsområde som fick bäst resultat. Medelbetyget för bemötande 2008 är 3,7.

De *öppna svaren* bekräftar de resultat som givits av enkätens andra delar samtidigt som de visar mer specifikt vilka områden som kunderna önskar att Försäkringskassan förbättrar. De områden som engagerar mest är handläggarnas visade respekt och förståelse samt väntetiderna i telefon.

# Inledning

## Bakgrund och syfte

Försäkringskassan genomför sedan 1997 en årlig kundundersökning för att studera hur försäkrade ser på myndighetens service. Resultaten gör det möjligt att identifiera förbättringsområden och följa utvecklingen över tid. Försäkringskassan administrerar närmare femtio olika förmåner. Tjugo av dessa ingår i kundundersökningen. De tjugo förmåner som ingår i kundundersökningen är utvalda på grundval av ärendevolym och vilken intensitet i kontakterna med Försäkringskassan som krävs. I princip är alla som omfattas av socialförsäkringen kunder. Kundundersökningens syfte är dock att undersöka vad de försäkrade 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 ärendet handläggs snabbt, och så vidare.

## Förändringar 2008

På grund av att kundundersökningen 2008 har kortats ned betydligt jämfört med tidigare undersökningar har många av frågorna som beskriver ledorden Enkelt, Snabbt och Rätt (ESR) tagits bort. Detta gör att jämförelser med tidigare år är svåra samt att redovisning av ESR inte kan göras. Alla frågor som behandlar självbetjäning och kontaktkanaler har tagits bort. Stor vikt har 2008 lagts på att analysera svaren på frågan ”Vad är viktigast att förbättra i Försäkringskassans arbete”. Denna fråga har inga förtryckta svarsalternativ utan kunden får fritt skriva vad den anser vara viktigast att förändra.

Eftersom Försäkringskassans har en ny organisation innebär det att inga resultat har kunnat redovisas på länsnivå för 2008.

Under 2008 har arbetet med att anpassa kundundersökningen till Försäkringskassans nya organisation fortgått.

Försäkringskassan blev den 1 januari 2005 en sammanhållen statlig myndighet. Sedan dess pågår ett omfattande förändringsarbete. Bland annat koncentreras handläggningen av volymmässigt stora förmåner som inte kräver ett personligt möte till Nationella försäkringscenter. Under 2008 har dessutom en omfattande personalminskning skett vilket kan ha påverkat kundundersökningens resultat genom den eventuella påverkan minskningen fått på verksamheten.

## Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen<sup>1</sup> är strax över 55 procent. Detta är en förbättring jämfört mot svarsfrekvensen i kundundersökningen 2007 som var 48 procent.

## Disposition

Detta PM är tänkt att ge en kort sammanfattning av resultaten från kundundersökningen. Den som vill ta del av en närmare beskrivning av datamaterial, metod och bortfallsanalys hänvisas till den tekniska bilagan. Resultatkapitlet tar upp Försäkringskassans tidigare mål, Nöjd-Kund-Index, bemötande samt en analys av svaren på kundundersökningens öppna fråga.

---

<sup>1</sup> Detta är den absoluta svarsfrekvensen som ej är justerad för bortfall. Bortfallsjusterad svarsfrekvens redovisas i den tekniska bilagan.

# Resultat

Försäkringskassan har under 2008 genomgått en omfattande omorganisation med helt ny struktur både geografiskt och organisatoriskt. Den nya strukturen har lett till personalomflyttningar inom organisationen med nya arbetsuppgifter för många anställda. Omorganisationen har också skett i samband med en personalminskning.

Under samma period genomfördes stora regelförändringar inom både sjukförsäkringen och inom tandvårdsersättningen. De stora förändringarna som både omorganisationen och regelförändringarna innebar bidrog till en ökad belastning för Försäkringskassans personal.

Två av de mest påtagliga följderna av förändringarna under 2008 var de tidvis mycket långa väntetiderna för att komma fram till telefonkundtjänst och även i vissa fall försenade eller uteblivna utbetalningar. Detta har också fått stor uppmärksamhet i massmedia.

Försäkringskassans problem att genomföra sitt uppdrag har med stor sannolikhet påverkat resultaten i kundundersökningen 2008. Då det är svårt att peka på vilken specifik del av svårigheterna som påverkar ett visst delresultat kommer inga kommentarer till resultattabellerna att göras utan ovan avsnitt får stå som kommentar till resultatet som helhet.

## Försäkringskassans mål

För år 2007 ingick i ett av myndighetens mål att resultatet av de 10 frågorna med sämst resultat i kundundersökningen för år 2004 skulle vara lägst 3,55. Målet finns inte med år 2008 för myndigheten, men frågorna redovisas för att jämförelse med tidigare år ska vara möjlig. I tabellen nedan redovisas de aktuella frågornas resultat<sup>2</sup> 2004–2008.

---

<sup>2</sup> Svaren anges på en skala från 1 till 5 där 1 betyder ”Instämmer inte alls” och 5 betyder ”Instämmer helt”.



**Tabell 1 De 10 frågorna med sämst resultat 2004**

	2004*	2005*	2006	2007	2008	Jmf 2007
1 Jag får veta hur lång tid mitt ärende kommer att ta.	3,03	2,94	3,27	2,97	2,55	(-)
2 Det är lätt att komma fram på telefon.	3,10	3,10	2,86	2,94	2,35	(-)
3 Blanketterna är enkla att fylla i.	3,19	3,12	3,12	3,09	3,14	(+)
4 Mitt ärende handläggs snabbt.	3,29	3,19	3,52	3,18	2,74	(-)
5 Det är lätt att få kontakt med rätt person.	3,29	3,21	3,24	3,38	3,00	(-)
6 Reglerna förklaras så att jag förstår dem.	3,36	3,30	3,70	3,62	3,19	(-)
7 Broschyrer och annat informationsmaterial är lätt att förstå.	3,55	3,49	3,50	3,53	3,45	(-)
8 De skriftliga besluten är lätta att förstå.**	3,57	3,51	3,54	3,46	3,50	(+)
9 Jag får den information jag behöver i mitt ärende.	3,69	3,61	3,89	3,83	3,57	(-)
10 Jag förstår motiven till det beslut jag fick i mitt ärende.	3,74	3,67	3,84	3,74	3,53	(-)
TOTALT	3,38	3,31	3,45	3,37	3,10	(-)

\* Exklusive ålderspension och premiepension.

\*\* Före 2007 var lydelsen: "De skriftliga beskederna är lätta att förstå."

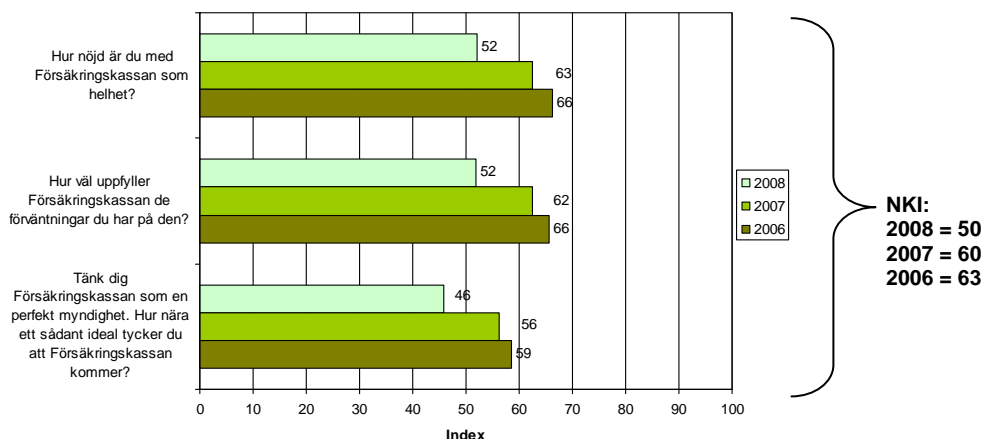
Före detta målet på 3,55 för 2008 har inte uppnåtts. I kolumnen längst till höger jämförs resultaten 2008 med dem 2007. Observera att jämförelsen inte tar hänsyn till statistisk signifikans. "De enda frågor som förbättrats<sup>3</sup> sen föregående år är "Blanketterna är enkla att fylla i" och "De skriftliga besluten är lätta att förstå". En bidragande orsak till att dessa två frågor förbättrats något kan bero på att Försäkringskassan under en längre tid bedrivit ett omfattande arbete med att förbättra blanketterna. Den fråga som försämrats allra mest är "Det är lätt att komma fram på telefon". Eftersom Försäkringskassan haft problem med långa väntetider i telefon i samband med att kundundersökningen skickades ut är detta resultat inget konstigt. De frågor som därefter försämrats mest är "Jag får veta hur lång tid mitt ärende kommer att ta", "Mitt ärende handläggs snabbt" samt "Reglerna förklaras så att jag förstår dem". Att Försäkringskassan haft problem med långa väntetider och handläggningstider för vissa förmåner och att detta visar sig i kundundersökningen är inget som förvånar. Allvarligare är däremot att en stor försämring skett när det gäller sättet som reglerna förklaras på.

## Nöjd-Kund-Index

Nöjd-kund-index benämns oftast "NKI". Det är ett generellt mått på kundnöjdhet som används av ett stort antal företag och myndigheter. NKI är enkelt på så sätt att det baseras på tre generella frågor. Frågorna besvaras på en skala<sup>4</sup> från 1 till 10. Svaren transformeras så att maxvärdet blir 100.

<sup>3</sup> Skillnaden för "Blanketterna är enkla att fylla i" är signifikant på 88 procents nivå. För frågan "De skriftliga besluten är lätta att förstå" ligger signifikansnivån för skillnaden mellan åren på 81 procent.

<sup>4</sup> Svaren anges på en skala från 1 till 10 där 1 betyder "Inte alls" och 10 betyder "Mycket".

**Figur 1 Frågeresultat för Nöjd-kund-index (NKI) för Försäkringskassan 2008**


Källa: Kundundersökningen 2008

Figur 1 visar utvecklingen för NKI och de tre ingående delfrågorna de tre senaste åren. Mellan 2006 och 2007 skedde en liten minskning av NKI. Mellan 2007 och 2008 har NKI minskat 10 enheter vilket måste ses som allvarligt.

**Tabell 2 Medelbetyg för Nöjd-kund-index (NKI) uppdelat på kundgrupp och kön**

Kundgrupp	Kvinna	Man
Ålderspensionärer	53	53
Övriga Pensionärer	56	55
Sjuka/i rehabilitering	49	47
Personer med funktionsnedsättning	47	44
Efterlevandepension	52	54
Barnfamiljer	46	50

Beräknas NKI för olika kundgrupper och delas upp mellan kvinnor och män (Tabell 2) är gruppen övriga pensionärer oavsett kön de som får högst NKI och således mest nöjda med helhetsintrycket av Försäkringskassan. Minst nöjda är män med funktionsnedsättning och kvinnor i gruppen barnfamiljer.

**Tabell 3 Medelbetyg för Nöjd-kund-index (NKI) uppdelat på kön och om individen angivit att den blivit nekad ersättning**

Har du blivit nekad ersättning?	Kvinna	Man
Har ej blivit nekad ersättning	50	60
Har blivit nekad ersättning	38	45
Har ej svarat	58	50

Tabell 3 visar att kvinnor som ej har svarat på frågan om de blivit nekade ersättning och män som angivit att de ej blivit nekade ersättning är de som har högst NKI. De som har lägst NKI är kvinnor och män som angivit att de blivit nekade ersättning.

**Tabell 4 Medelbetyg för Nöjd-kund-index (NKI) uppdelat på sysselsättning och kön**

Sysselsättning	Kvinna	Man
Annan sysselsättning	47	61
Anställd – offentlig tjänst	46	50
Anställd – privat tjänst	44	45
Arbetslös	44	49
Egen företagare	43	48
Pensionär	58	55
Studerande	59	65

Studerande män och män med annan sysselsättning är enligt Tabell 6 de som är mest nöjda med Försäkringskassans som helhet. De som är minst nöjda är kvinnor som är arbetslösa eller driver eget företag samt kvinnor anställda i privat tjänst.

**Tabell 5 Medelbetyg för Nöjd-kund-index (NKI) uppdelat på högsta angivna utbildning och kön**

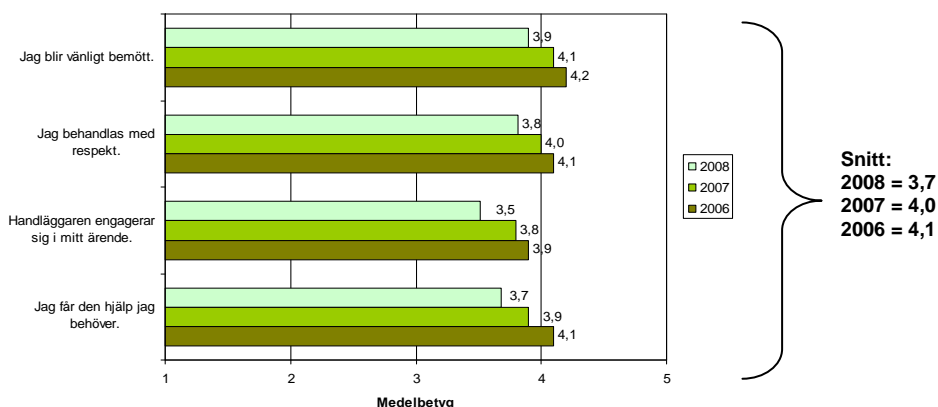
Utbildning	Kvinna	Man
Annan utbildning	52	43
Grundskola, folkskola, realskola eller liknande	56	56
Gymnasieutbildning eller liknande	46	49
Universitets- eller högskoleutbildning	45	47

Delas NKI in i vilken högsta utbildning de svarande anger att de har (Tabell 5) är män och kvinnor med enbart grundskola, folkskola eller realskola som högsta utbildning mest nöjda. Lägst NKI har män som angett att de har annan utbildning som högsta utbildning följda av kvinnor med universitets- eller högskoleutbildning som högsta utbildning.

## Bemötande

Medelbetyget för bemötande var 2007 4,0 men har sjunkit till 3,7 för 2008. Medelbetyget för bemötande och dess ingående delfrågor har minskat sedan 2006. Nedan följer ett diagram med resultatet på var och en av de frågor som ingår i Bemötande för åren 2006–2008:

**Figur 2 Resultat per fråga på bemötande 2008**



Källa: Kundundersökningen 2008

Som synes är spridningen mellan resultaten på frågorna inom bemötande liten år 2008. Jämfört med år 2007 har däremot bedömningen av Försäkringskassans bemötande sjunkit.

**Tabell 6 Medelbetyg för bemötande uppdelat på kundgrupp och kön**

Kundgrupp	Kvinna	Man
Ålderspensionärer	4,1	3,9
Övriga Pensionärer	4,0	4,0
Sjuka/i rehabilitering	3,8	3,6
Personer med funktionsnedsättning	3,6	3,5
Efterlevandepension	3,8	3,9
Barnfamiljer	3,6	3,5

Tabell 6 visar att de kundgrupper som är mest nöjda med Försäkringskassans bemötande är kvinnliga ålderspensionärer och övriga pensionärer av båda könen. De grupper som är minst positiva till Försäkringskassans bemötande är män med funktionsnedsättning och män i gruppen barnfamiljer.

**Tabell 7 Medelbetyg för bemötande uppdelat på om individen angivit att den blivit nekad ersättning och kön**

Har du blivit nekad ersättning?	Kvinna	Man
Har ej blivit nekad ersättning	3,8	3,7
Har blivit nekad ersättning	3,1	3,3
Har ej svarat	4,0	3,5

Om en person har blivit nekad ersättning från Försäkringskassan ligger det nära till hands att tro att betyget för Försäkringskassans bemötande kommer att bli lägre. I Tabell 7 ser vi att detta gäller för de personer som svarat på frågan om de blivit nekade ersättning eller ej. De kvinnor som inte har svarat på frågan är tillsammans med kvinnor som ej blivit nekade ersättning mer nöjda med Försäkringskassans bemötande än de som blivit nekade ersättning.

**Tabell 8 Medelbetyg för bemötande uppdelat på angiven sysselsättning och kön**

Sysselsättning	Kvinna	Man
Annan sysselsättning	3,6	4,0
Anställd – offentlig tjänst	3,7	3,6
Anställd – privat tjänst	3,4	3,3
Arbetslös	3,6	3,8
Egen företagare	2,9	3,6
Pensionär	4,1	3,9
Studerande	4,0	4,3

Delas de som svarat upp efter sysselsättning visar Tabell 8 att studerande män och pensionerade kvinnor är mest nöjda med Försäkringskassans bemötande. Kvinnor med eget företag och privat anställda män är de som är minst nöjda med Försäkringskassans bemötande.

**Tabell 9 Medelbetyg för bemötande uppdelat på angiven utbildning och kön**

Utbildning	Kvinna	Man
Annan utbildning	3,9	3,5
Grundskola, folkskola, realskola eller liknande	4,1	4,0
Gymnasieutbildning eller liknande	3,6	3,6
Universitets- eller högskoleutbildning	3,5	3,5

Tabell 9 visar kundernas bedömning av Försäkringskassans bemötande uppdelat på högsta angivna utbildning. Mest nöjda med Försäkringskassans bemötande är män och kvinnor som angivit att de har grundskola, folkskola eller realskola som högsta utbildning. Minst nöjda är kvinnor och män som angivit att de har universitets- eller högskoleutbildning som högsta utbildning tillsammans med män som angivit annan utbildning som högsta utbildning.

## Textanalys

I kundundersökningen ingår också en fråga med öppet svar där kunderna själva har fått ange vad de tycker är viktigast att förbättra hos Försäkringskassan. Denna typ av fråga kan ge annan och djupare information än förgraderade svarsalternativ. Förståelsen för de svarandes syn på Försäkringskassan och Försäkringskassans service blir också bredare och djupare. Syftet med textanalysen är främst att identifiera de områden som kunderna ansett vara de som är viktigast att förbättra för Försäkringskassan. Textanalysen används också för att verifiera de svarsalternativ kunderna markerat i enkäten.

Textanalysen visar att de förbättringar som efterfrågas på informationssidan främst berör tillgänglighet av information. Det upplevs som svårt att få information när man inte kommer fram på telefon eller inte får träffa handläggare. Kunderna efterfrågar också förbättringar av broschyrernas sätt att förmedla information. Försäkringskassans bemötande bör främst förbättras när det gäller förståelse av skriftlig och talad information samt empatisk förståelse för kunden och kundens situation. De vanligaste kommentarerna om Försäkringskassans tillgänglighet gäller framför allt tillgängligheten på telefon tillsammans med tillgängligheten på Försäkringskassans kontor. Kontorens tillgänglighet gäller både öppettider och möjlighet att besöka ett kontor. Många som på de förgraderade frågorna svarat att förbättring ej behövs har ändå gett förslag på förbättringsområden. En indikation på att även om Försäkringskassan är tillräckligt bra inom ett område kan Försäkringskassan fortfarande bli bättre.

## Slutsatser i korthet

*NKI* (Nöjd-Kund-Index) har värdet 50 av 100 år 2008.

*Bemötande* var 2006 och 2007 det kvalitetsområde som fick bäst resultat. Detsamma gäller 2008. Medelbetyget för *Bemötande* 2008 är 3,7. År 2007 var det 4,0.

De *öppna svaren* bekräftar de resultat som givits av enkätens andra delar samtidigt som de visar mer specifikt vilka områden som kunderna önskar att Försäkringskassan förbättrar. De områden som engagerar mest är handläggarnas visade respekt och förståelse samt väntetiderna i telefon.

## Teknisk bilaga

Denna tekniska bilaga är tänkt att vara en dokumentation till kundundersökningen 2008. Den som vill använda sig av statistiken ska här kunna få information om hur undersökningen genomfördes metodologiskt. Det finns inte alltid någon löpande text som binder samman och förklarar tabellerna i denna bilaga. Tanken är att tabellerna ska tala för sig själva.

### Beskrivning av datamaterial

Fältarbetet för kundundersökningen 2008 ägde rum under vecka 34–40. Två påminnelser användes. Den första påminnelsen bestod av ett tackbrev till dem som svarat och en påminnelse till dem som inte svarat, enkäten skickades inte med i detta utskick. En andra påminnelse skickades senare ut tillsammans med en enkät. Enkäten återfinns sist i denna rapport.

All statistik som producerats är vägda<sup>5</sup> med avseende på olika egenskaper hos kunderna och vilka förmåner de utnyttjat. Alla redovisningar av resultat i den tekniska bilagan är vägda resultat, baserade på de undergrupper som skapats utifrån personernas klassificering efter egenskaper samt efter utnyttjad förmån<sup>6</sup>. 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. I viktningen ingick dessutom en bortfallskalibrering. Dess syfte var att korrigera främst för skillnader i svarsfrekvens mellan dels könen och dels olika åldersgrupper. Dessa skillnader kan i korthet beskrivas som att äldre tenderar svara i större utsträckning än yngre samt en tendens till högre svarsbenägenhet hos kvinnor än hos män. Urvalsramen bestod av 927 818 individer. Av dessa drogs 12 506 fram i urvalet.

### Population och urval

#### Avgränsning av undersökningspopulationen

I kundundersökningen ingår personer som i april 2007 haft någon av 20 utvalda förmåner. Dessa 20 förmåner är utvalda med hänsyn till hur vanliga de är samt intensiteten i kontakten med Försäkringskassan. Barnbidrag är ett exempel på en förmån som av det sistnämnda skälet inte ingår i kundundersökningen. Till undersökningspopulationen hör personer som hade förmånen i maj 2008. När det gäller dagarsättningar så ska startdatum vara tidigast 2007-12-01 och för övriga förmåner ska beslut om förmånen ha fattats tidigast vid detta datum. När det gäller premiepension har vi inga uppgifter

---

<sup>5</sup> Tabeller och grafer i avsnittet textanalys är ovägda.

<sup>6</sup> Eftersom kundgrupperna utgör aggregat av de 41 undergrupperna blir resultaten också representativa på kundgruppsnivå.



om beslutsdatum, utan där har kriteriet varit att första utbetalningsmånad ska ha varit under perioden 2008-01–2008-05. För ålderspension har ärenden som varit under handläggning någon gång mellan 2007-12-01 och 2008-05-31 tagits med. Allmänt gäller att personer som har fått avslag på en ansökan under perioden 2007-12-01–2008-05-31 också ingår, om avslagsbeslut finns registrerat.

### Skapande av urvalsram

För varje förmån skapas en fil som innehåller uppgift ankomst-/anmälningdatum eller beslutsdatum. Filen sorteras efter individ och beslutsdatum. Förekommer en person mer än en gång sparas raden med senaste beslutsdatum. 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 med hänsyn till bland annat att mindre vanliga ärendeslag ska komma med i så stor utsträckning som möjligt.

### **Prioritetsordning för ärendeslag från högsta till lägsta:**

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

Om en person har uppfyllt kriterierna för att ingå i populationen i flera förmåner med samma prioritet, har personen räknats till förmånen med senaste beslutsdatum. När urvalsramen har ordnats, så att ingen person kan förekomma mer än en gång i ramen rensas urvalet så att sekretesskyddade och avlidna tas bort ur ramen.

## Urval

Urvalet har fördelats på ärendeslag och kundegenskaper så att varje resultat med en given säkerhet (95%) ska motsvara värdet i hela urvalspopulationen.

## NKI

Nöjd-Kund-Index kan variera från 0 till 100. Det har skapats genom att värdena på skalan 1–10 för frågorna 18–20 har transformerats enligt följande (där siffrorna inom parentes anger översättningen): 1 (0), 2 (11,1), 3 (22,2), 4 (33,3), 5 (44,4), 6 (55,6), 7 (66,7), 8 (77,8), 9 (88,9) samt 10 (100).

## Textanalys

De frågor som förekommer i enkäten har i huvudsak fem eller tiogradiga svarsalternativ för respondenten att ta ställning till. I kundundersökningen ingår också en fråga med öppet svar där kunderna själva har fått ange vad de tycker är viktigast att förbättra hos Försäkringskassan. Denna typ av fråga kan ge annan och djupare information än förgraderade svarsalternativ. Förståelsen för de svarandes syn på Försäkringskassan och Försäkringskassans service blir också bredare och djupare.

### Syfte och uppläggning av textanalysen

Syftet med textanalysen är främst att identifiera de områden som kunderna ansett vara de som är viktigast att förbättra för Försäkringskassan. Textanalysen används också för att verifiera de svarsalternativ kunderna markerat i enkäten. I viss mån ska textanalysen vara hypotesgenererande och ge förslag till fördjupade studier och förändringar av kundundersökningens innehåll.

### Resultat

Analysen identifierar handläggarnas visade respekt och förståelse samt väntetiderna i telefon som två stora områden där kunderna önskar förbättring. Kundernas uttalanden om information, bemötande och tillgänglighet stämmer väl med de svar de angivit i de förgraderade svarsalternativen för frågor om dessa områden.

### Beskrivning

Uppläggningsen av redovisningen är följande. Först redovisas en kort explorativ analys av egenskaperna hos de personer som svarat på den öppna frågan. Därefter redovisas en djupare analys av svaren som ges på den öppna frågan. Dessa svar analyseras uppdelat på de tre områdena information, tillgänglighet och bemötande<sup>7</sup>. Först kontrolleras överensstämmelsen mellan svaren på den öppna frågan och de tre konstruerade variablerna information, tillgänglighet och bemötande. Sedan sker sammanställning av de uttalanden som ges svaren på den öppna frågan.

---

<sup>7</sup> Dessa områden konstrueras som tre nya variabler utifrån de svar personerna angivit på de 17 första frågorna. Mer information om konstruktionen ges i den tekniska bilagan sid. 18

Ansatsen i textanalysen är ett hermeneutiskt tolkningsförfarande. Av de 6 783 individer som svarat på enkäten har 4 071 (60 procent) personer svarat på den öppna frågan. Det är således dessa individers svar som det går att generalisera till och inte allmänt till alla försäkrade.

Tillvägagångssättet i analysen är som nämnts hermeneutisk. Det innebär ett tolkningsförfarande där en första ansats i analysen är att i texten finna ord eller satsstycken som behandlar ett (eller flera) av servicesammanhangen<sup>8</sup> information, tillgänglighet eller bemötande. Dessa ord eller satsstycken kodas, d.v.s. märks ut och klassificeras utifrån sin roll i meningen eller servicesammanhanget. På detta sätt reduceras också datamängden (alla svaren) till ord, kommentarer och tolkningar av betydelsen. Som arbetsverktyg används verktyget ATLAS Hermeneutical Workbench och SPSS for Windows:Base system.

Eftersom både svaren på fråga 1–17 och de öppna svaren grupperas i servicesammanhangen information, tillgänglighet och bemötande möjliggör detta en jämförelse av svaren på fråga 1–17 och de öppna svaren.

**Tabell 10 Exempel på hur olika svar kodats i textanalysen**

Utsaga om Försäkringskassan	Försäkringskassans kodning
Allt är bra	Mycket nöjd
Mycket nöjd	Mycket nöjd
Har inget att klaga på	Mycket nöjd
Inget (att förbättra)	Mycket nöjd
Fungerar bra	Mycket nöjd
Ingen åsikt	Ingen åsikt
Ej kontakt med FK	Ingen åsikt
Liten erfarenhet	Ingen åsikt
Ingen uppfattning	Ingen åsikt
Telefontiderna är långa	Önskar förbättring
Tillgänglighet	Önskar förbättring
Kortare kötider	Önskar förbättring
Allt	Mycket negativa
Ingenting bra	Mycket negativa
Skamligt	Mycket negativa
Jävla myndighet	Mycket negativa
Höja pensionen	Otolkbart
Kan inte svara på frågorna	Otolkbart
Se bilaga nr. 10	Otolkbart

De flesta svaren har kodats till gruppen önskar förbättring. Det är människor som har uttryckt ett tydligt förbättringsområde och ofta i samband med egen

<sup>8</sup> Servicesammanhangen är skapade enbart för textanalysen.

upplevelse av varför man önskar förbättring. Tabellen ovan anger nivån på utsagan om servicesammanhanget. Nivån kopplas sedan samman med servicesammanhangen Information, Tillgänglighet och Bemötande (Tabell 13, Tabell 15 och Tabell 17). I Tabell 14, Tabell 16 och Tabell 18 sammanställs de begrepp som har fått en nivå som tyder på att en förbättring behövs.

### Konstruktion av variabler inom ett servicesammanhang

I textanalysen har svaren på fråga 1–17 (i den utskickade enkäten) grupperats efter typ av servicesammanhang. De tre grupperna är information, tillgänglighet och bemötande. Variablernas värden har sedan vägts samman till ett värde enligt följande formel.

$$\text{Information} = \frac{F_3 + F_4 + F_5 + F_{11}}{4}$$

Om den skapade variabeln har ett värde som ligger mellan 1 och 3 på en femgradig skala får den värdet ”förbättring behövs” om värdet ligger över 3 får den värdet ”förbättring behövs ej”. Nedan listas de tre skapade variablerna information, tillgänglighet och information och dess ingående variabler.

#### **Information:**

Blanketterna är enkla att fylla i  
De skriftliga beskeden är lätta att förstå  
Broschyrer och annat informationsmaterial är lätta att förstå  
Reglerna förklaras så att jag förstår dem

*Kommentar:* Informationssammanhanget ska ses i kundens möte och upplevelse av Försäkringskassan såväl i skrift som muntligt.

#### **Tillgänglighet:**

Det är lätt att komma fram på telefon  
Det är lätt att använda Försäkringskassans hemsida på Internet  
Det är lätt att besöka Försäkringskassans kontor  
Jag får veta hur lång tid mitt ärende kommer att ta  
Det är lätt att få kontakt med rätt person

*Kommentar:* Tillgängligheten ska ses i kundens möjlighet att kommunicera med Försäkringskassan såväl muntligt, skriftligt som rumsligt.

#### **Bemötande:**

Jag förstår motiven till det beslut jag fick i mitt ärende  
Handläggaren hanterar mitt ärende på ett kompetent sätt  
Jag blir vänligt bemött  
Jag behandlas med respekt  
Handläggarna engagerar sig i mitt ärende  
Jag får den hjälp jag behöver  
Jag får den information jag behöver i mitt ärende

*Kommentar:* På vilket sätt kunden upplever att Försäkringskassan kommunicerar såväl skriftligt som muntligt.

### Kortfattad explorativ analys

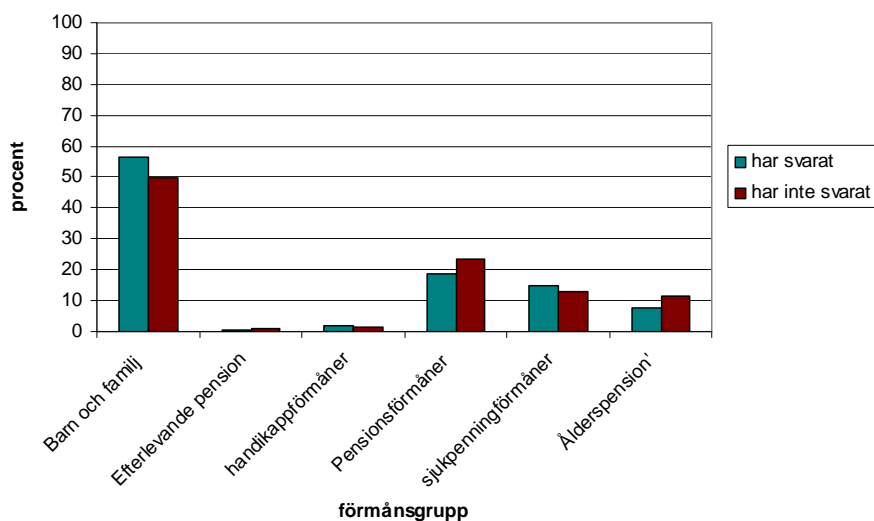
I detta avsnitt visas fördelningen för de personer som svarat på den öppna frågan utifrån utvalda bakgrundsvariabler.

**Tabell 11 Könsfördelning för de som svarat på den öppna frågan.**

Kön	Antal	Procent
Kvinnor	2 738	67
Män	1 333	33
Totalt	4 071	100

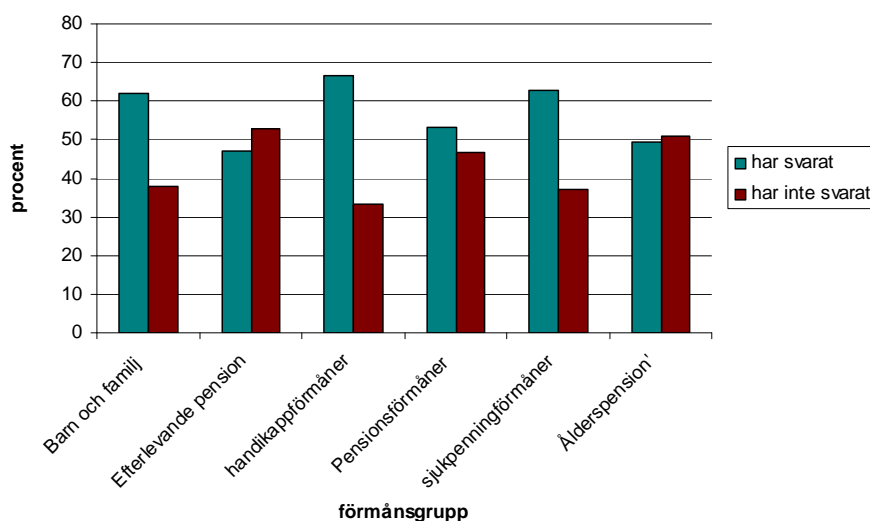
Det framgår att enkätens öppna fråga har besvarats av fler kvinnor (67 procent) än män (33 procent) vilket beror på att fler kvinnor än män nyttjar försäkringen i flera av de aktuella ärendeslagen vilket inbegriper såväl sjukförsäkring som föräldrapenning. Fördelningen mellan könen är snarlik när det gäller svaren på de fasta frågorna i enkäten.

**Figur 3 Fördelning av svar/ej svar på den öppna frågan uppdelat på förmånsgrupper**



Figur 3 visar att de som svarat är mer frekvent förekommande i förmånsgruppen barn och familjeförmåner, sjukförmåner samt handikappförmåner. De övriga förmånsslagen är oftast förekommande bland de som ej svarat på den öppna frågan. Pensions och ålderspensionsförmånerna utgörs av 26 procent av populationen, vilket kan påverka utfallet beroende på hur denna grupp med lite kontakt med Försäkringskassan svarar. Ett vanligt svar i gruppen pensionsförmåner är att eftersom man är pensionär har man inget med Försäkringskassan att göra. Grafen ovan visar också att bland de som svarat är det vanligare att man förekommer i samband med ärendeslag med antingen mycket ”oregelbundna” utbetalningar och/eller bedömningar (t.ex. ”Barn och familj”, Sjukförmåner och ”Handikappförmåner”).

**Figur 4 Fördelning av andelen som svarat på den öppna frågan per förmånsgrupp**



Figur 4 visar att svarsfrekvensen på den öppna frågan är över 50 procent inom alla förmånsgrupper utom ålderspension och efterlevandepension. Storleken på svarsfrekvenserna inom förmånsgrupperna visar att man i förmåner med oregelbundna kontakter och bedömningar är mer benägna att svara på den öppna frågan.

För att få en uppskattning om svaren i de fasta frågorna skiljer sig åt mellan de som svarat på den öppna frågan och de som inte gjort det undersöks detta i nedanstående tabell.

**Tabell 12 Sammanfattande jämförelse av svar på den öppna frågan med svar på fråga 1–17**

Förbättringsbehov		Har svarat, procent	Har inte svarat, procent
Information	Behövs	63	37
	Behövs inte	57	43
Tillgänglighet	Behövs	62	38
	Behövs inte	52	48
Bemötande	Behövs	62	38
	Behövs inte	59	41

Tabell 12 visar att av de som tycker att förbättring behövs har en större andel svarat på den öppna frågan. Detta kan ses som en indikation på att om man ej är tillfreds med Försäkringskassan inom någon av de 17 första frågorna är man också mer benägen att svara på den öppna frågan vilket kan tyda på ett större engagemang. Då svarsbenägenheten är större för de som anser att förbättringar behövs visar detta att det inte bara är ett allmänt missnöje. Personerna visar också en vilja att tala om vad som är fel och ge faktiska förslag på områden för förbättring. Sammanställning och kategorisering av dessa svar bör prioriteras och ligga till grund för förslag till förbättringsarbete för Försäkringskassan.

### Information

För att validera svaren kodas de öppna frågorna efter olika utsagor om Försäkringskassans förbättringsområden (Tabell 10). Det kan vara svar som säger att man är helt nöjd med Försäkringskassan, att man inte har någon åsikt till att man tycker allt måste förbättras och ibland här förstärkt med något ”kraftord”.

**Tabell 13** Upplevelse av det viktigaste att förbättra i Försäkringskassans information

Förbättringsområde		Mycket nöjd Procent	Ingen åsikt Procent	Önskar förbättring Procent	Mycket missnöjd Procent	Inte tolkbart Procent	Totalt Procent
Information	Behövs	23	47	54	77	47	53
	Behövs inte	77	53	46	23	53	47
Antal		141	227	3 099	100	227	3 794

Tabell 13 visar hur de som fått ett värde på den skapade variabeln för servicesammanhanget information bedömt Försäkringskassans behov av förändring i den öppna frågan. *Behovet av förändring i den öppna gäller en värdering av alla olika förbättringsområden som personerna angivit i den öppna frågan.*

Tabellen ska läsas så att av de personer som fått ett värde på service-sammanhanget information så anser 141 personer i den öppna frågan att de är mycket nöjda med Försäkringskassan och att inga förbättringsområden finns. 23 procent av dessa anger i de fasta frågorna att förbättring behövs inom servicesammanhanget information. Den stora gruppen är de som ”önskar förbättring”. I denna grupp har 54 procent i de fasta frågorna svarat att det föreligger en förbättringspotential inom informationsområdet för Försäkringskassan. Totalt sett anser 53 procent att det går att förbättra informationen.

Information om att kunderna önskar förbättring inom ett visst område är i sig värdefull men kan leda till felaktiga beslut om koppling till ett service-sammanhang saknas. Om personen t.ex. anger att förbättring behövs för Försäkringskassans broschyrer men information saknas om att det är innehållet som behöver förbättras kan problemet förvärras om man felaktigt drar slutsatsen att det är tillgängligheten till broschyrer som är för dålig. Resultatet av en sådan slutsats kan bli att man i stället för att förändra innehållet går den enkla vägen och ökar tillgängligheten genom att trycka upp fler broschyrer och öka tillgängligheten för dåligt eller felaktigt innehåll.

I Tabell 14 nedan redovisas de områden kunderna skrivit om i de öppna svaren indelat efter svarets servicesammanhang. Till skillnad från Tabell 13 finns här en koppling mellan vad personen skrivit om i den öppna frågan

och hur den svarat<sup>9</sup> i de skapade variablerna information, tillgänglighet och bemötande. Detta gör att antalet personer som finns med i tabellerna inte är lika. I nedanstående tabell finns bara de begrepp som förekommer i samma mening som servicesammanhanget information i svaret på den öppna frågan. Vissa individer har svarat t.ex. broschyr som enda kommentar och förekommer således inte i tabellen då det inte föreligger någon koppling till servicenivån information. I tabellen nedan innehåller raderna de begrepp som finns angivna i den öppna frågan tillsammans med servicesammanhanget information. Kolumnerna innehåller antalet personer som i den skapade variabeln information fått värdet att förbättring behövs eller inte behövs.

**Tabell 14 Förbättringsområden inom servicenivån information**

I den öppna frågan skriver kunderna om	INFORMATION		TILLGÄNGLIGHET		BEMÖTANDE		N
	Förbättring		Förbättring		Förbättring		
	Behövs	Behövs inte	Behövs	Behövs inte	Behövs	Behövs inte	
	Procent	Procent	Procent	Procent	Procent	Procent	
Broschyr	78	22	96	4	35	65	23
Professionalism	70	30	90	10	52	48	21
<i>Kommunikation</i>	100	0	100	0	20	80	5
<i>Enkelhet</i>	0	100	0	100	0	100	1
Blanketter	68	32	89	11	11	89	19
<i>Kontorsnärvaro</i>	67	33	100	0	33	67	3
Telefoni	78	22	100	0	48	52	27
Internet	46	54	92	8	46	54	13
Handläggare	92	8	100	0	42	58	12
Handläggningstid	60	40	88	13	50	50	16
<i>Utbetalning</i>	67	33	100	0	33	67	3
<i>Bemannning</i>	100	0	100	0	50	50	2
Allmän information	46	54	86	14	43	57	14
<i>Ärende tid</i>	0	100	100	0	0	100	1
<i>Svårbegripligt</i>	50	50	33	67	50	50	3
Korrekt information	47	53	87	13	67	33	15
Ärende information	58	42	95	5	39	61	19

Tabellen ska läsas på följande sätt; Tabell 14 innehåller information om de personer som skrivit om servicesammanhanget information. Första kolumnen innehåller de områden som kunderna berört i samband med utsagor om information. Nästkommande kolumner innehåller information om vilket värde de personer som skrivit om en viss företeelse inom informationssammanhanget fått på de tre skapade variablerna information, tillgänglighet och bemötande. Totalt har 23 personer skrivit att de anser att broschyrerna bör förbättras. Av dessa anser 78 procent att servicesammanhanget information bör förbättras. 35 procent av samma individer anser att Försäkringskassans bemötande kan förbättras. Tre personer har angivit att

<sup>9</sup> De personer som ej har fått ett värde på den skapade variabeln finns med i tabellen. Dessa kan ge upphov till att procentsatser och antal inte går jämt upp. I raden för svårbegripligt i Tabell 14 har detta inträffat.



de tycker att informationen är svårbegriplig men bara två av dem har ett värde på den skapade variabeln information.

Extra intressanta är samband av den typ som de som skrivit om begreppet Internet uppvisar. Av de som i den öppna frågan angivit att informationen behövs förbättrats i samband med kommentarer om Internet har 54 procent i den skapade variabeln information angivit att förbättring ej behövs. Detta kan tyda på att även om personen som svarat är nöjd med information ihop med Internet kan det ändå finnas förbättringar att göra.

Textanalysen visar att de förbättringar som efterfrågas på informationssidan främst berör tillgänglighetsområdet. Det upplevs som svårt att få information när man inte kommer fram på telefon eller ges möjlighet att träffa handläggare. När det gäller förbättringar av broschyrer nämns behov av ett enklare språk och översättning till fler språk. Behovet av enklare språk i blanketterna kan hänga ihop med komplexiteten i de uppgifter som söks i blanketten. Det finns också önskningsområden om att förbättra den information som ges, som av en del uppfattas som inkorrekt eller undermålig. Upplevelser av att få olika information av olika handläggare ses som ett förbättringsområde, eftersom man önskar att få en enhetlig och korrekt information. Även av Försäkringskassan egeninitierad information om vad som händer i ett ärende ses som ett förbättringsområde.

När det gäller upplevelsen av att få den information man behöver kan den delas in i två huvudgrupper. Den ena gruppen får den information de behöver och kan tillgodogöra sig informationen och även sköta ärenden på t.ex. Internet. Sedan finns det en annan grupp som behöver hjälp även med enklare information. Det kan bero på språksvårigheter men även att få mer och förtydligande information om det som av Försäkringskassan kan betraktas som enkel information.

## Tillgänglighet

**Tabell 15** Upplevelse av det viktigaste att förbättra i Försäkringskassans tillgänglighet

Förbättringsområde		Mycket nöjd Procent	Ingen åsikt Procent	Önskar förbättring Procent	Mycket missnöjd Procent	Inte tolkbart Procent	Totalt Procent
Tillgänglighet	Behövs	40	46	86	94	47	83
	Behövs inte	60	54	14	6	53	17
Antal		140	347	3 093	99	227	3 906

Tabell 15 visar hur de som fått ett värde på den skapade variabeln för servicesammanhanget tillgänglighet bedömt Försäkringskassans behov av förändring i den öppna frågan. Av de personer som i den öppna frågan angivit att de är mycket nöjda med Försäkringskassan och att inga förbättringsområden finns har 40 procent angivit i servicesammanhanget tillgänglighet att förbättringar inte behövs. Då man uttryckt starkt missnöje med Försäkringskassan i den öppna frågan visar svaren på de fasta frågorna att 94 procent upplever att det finns förbättringsområden för

tillgängligheten. Totalt går det att utläsa att merparten av respondenterna upplever att tillgängligheten till Försäkringskassan kan förbättras (83 procent). Tillgänglighet kan innebära många dimensioner där närheten per telefon är en dimension. Andra dimensioner kan vara möjligheten att kunna besöka Försäkringskassan både geografiskt och tidsmässigt.

**Tabell 16 Förbättringsområden inom servicenivån tillgänglighet**

I den öppna frågan skriver kunderna om	INFORMATION Förbättring		TILLGÄNGLIGHET Förbättring		BEMÖTANDE Förbättring		N
	Behövs	Behövs inte	Behövs	Behövs inte	Behövs	Behövs inte	
	Procent	Procent	Procent	Procent	Procent	Procent	
<i>Broschyr</i>	100	0	100	0	75	25	4
Professionalism	54	46	96	4	61	39	28
<i>Kommunikation</i>	50	50	100	0	75	25	4
Enkelhet	83	17	83	17	50	50	6
Blanketter	77	23	92	8	38	62	13
Kontorsnärvaro	62	38	95	5	45	55	42
Telefoni	56	44	96	4	35	65	80
Internet	46	54	92	8	42	58	13
Handläggare	55	45	97	3	48	52	60
Handläggningstid	47	53	94	6	51	49	51
Utbetalning	67	33	100	0	56	44	9
Bemannning	63	37	95	5	42	58	19

Tabell 16 visar att det finns en stor samstämmighet i om man anser att begrepp inom servicesammanhanget tillgänglighet bör förbättras och om man i den skapade variabeln tillgänglighet angett att förbättring behövs. De vanligaste kommentarerna om Försäkringskassans tillgänglighet gäller framför allt tillgängligheten på telefon tillsammans med tillgängligheten på Försäkringskassans kontor. Kontorens tillgänglighet gäller både öppettider och möjlighet att besöka ett kontor. Kundernas tillgänglighet till handläggare bör också förbättras. Oftast rör detta möjligheten att komma i kontakt med en handläggare, komma i kontakt med rätt handläggare eller en kunnig handläggare. Kunderna nämner även behovet att korta handläggningstiderna vilket kan ses som en tidsmässig tillgänglighet. Att så många som 83 procent bedömer att Försäkringskassans tillgänglighet kan förbättras kan bero på de stora omstruktureringar som genomförts och att personal och de försäkrade inte hunnit vänja sig vid andra kontaktvägar. Om denna nivå finns kvar framgent kan detta indikera att omorganisationen ej passar kundernas önskemål och preferenser.

**Bemötande**
**Tabell 17 Upplevelsen av det viktigaste att förändra i Försäkringskassans bemötande**

Förbättringsområde		Mycket nöjd Procent	Ingen åsikt Procent	Önskar förbättring Procent	Mycket missnöjd Procent	Inte tolkbart Procent	Totalt Procent
Bemötande	Behövs	14	34	45	81	37	43
	Behövs inte	86	66	55	19	63	57
Antal		142	337	3 095	99	225	3 898

Tabell 17 visar hur de som fått ett värde på den skapade variabeln för servicesammanhanget bemötande bedömt Försäkringskassans behov av förändring i den öppna frågan. Av de personer som i den öppna frågan angivit att de är mycket nöjda med Försäkringskassan och att inga förbättringsområden finns har 86 procent angivit i servicesammanhanget bemötande att förbättringar inte behövs. Då man uttryckt starkt missnöje med Försäkringskassan i den öppna frågan visar svaren på de fasta frågorna att 81 procent upplever att Försäkringskassan kan förbättra aspekter av servicesammanhanget bemötande.

**Tabell 18 Förbättringsområden inom servicenivån bemötande**

I den öppna frågan skriver kunderna om	INFORMATION Förbättring		TILLGÄNGLIGHET Förbättring		BEMÖTANDE Förbättring		N
	Behövs	Behövs inte	Behövs	Behövs inte	Behövs	Behövs inte	
	Procent	Procent	Procent	Procent	Procent	Procent	
Förståelse	68	32	84	16	53	47	177
Hänsyn	58	42	58	42	67	33	12
Tydlighet	68	32	84	16	58	42	19
Respekt	70	30	88	13	65	35	81

Till skillnad från Tabell 16 finns det i Tabell 18 inte samma samstämmighet mellan den öppna frågan och svaren i den skapade variabeln för bemötande. De flesta som skrivit om Försäkringskassans bemötande nämner förståelse som ett stort område för förbättring. Av dessa anger 53 procent i de fasta frågorna att servicesammanhanget bemötande behöver förbättras. Förståelsen kan då delas in i två delar där den ena delen rör förståelsen av skriftlig och talad information. Den andra delen av förståelse handlar om empatisk förståelse för kunden och kundens situation. Näst vanligt är att kunden skriver om Försäkringskassans respekt mot individen eller mer allmänt mot alla människor och sjuka. Tydligheten anses också kunna förbättras främst när det gäller från handläggare och vid handläggning men också när det gäller regler och blanketter. Försäkringskassans hänsyn till den egna personen och dess arbetsförmåga och ekonomi måste förbättras

### Sammanfattande tolkning

Textanalysen visar att de förbättringar som efterfrågas på informationssidan främst berör tillgänglighet av information. Det upplevs som svårt att få information när man inte kommer fram på telefon eller får träffa handläggare. Kunderna efterfrågar också förbättringar av broschyrernas sätt att förmedla information. Försäkringskassans bemötande bör främst förbättras när det gäller förståelse av skriftlig och talad information samt empatisk förståelse för kunden och kundens situation. De vanligaste kommentarerna om Försäkringskassans tillgänglighet gäller framför allt tillgängligheten på telefon tillsammans med tillgängligheten på Försäkringskassans kontor. Kontorens tillgänglighet gäller både öppettider och möjlighet att besöka ett kontor. Många som på de förgraderade frågorna svarat att förbättring ej behövs har ändå gett förslag på förbättringsområden. En indikation på att även om Försäkringskassan är tillräckligt bra inom ett område kan vi fortfarande bli bättre.

### Bortfallsredovisning

Utifrån grundpopulationen med 927 818 individer drogs ett slumpmässigt urval på 12 506 personer och av dessa valde 6 928 att delta i undersökningen.

Beräknas bortfallsandelen som kvoten mellan antal svarande och total urvalsstorlek, det vill säga 6 928 dividerat med 12 506 fås en svarsandel på strax över 55 procent. En mer korrekt svarsandel på drygt 52 procent fås med en beräkning som anpassas efter individernas chanser komma med i urvalet samt svarsfrekvensen inom varje stratum. Uttryckt på ett annat sätt är att svarsandelen blir 55 procent om beräkningen inte viktas medan en viktad beräkning ger ett utfall på 52 procent. Oavsett sätt att räkna är det dock tydligt att detta års svarsandel i alla fall har nått en bit över 50 procent. Detta är en tydlig ökning jämfört med den redovisade svarsfrekvensen för 2007 års kundundersökning som var 48 procent.

Det finns en del möjliga sätt att gruppera individerna i kundundersökningsurvalet, vilket framgår av Tabell 19–Tabell 22. I varje sådan tabell visas resulterande svarsandelar sedan bortfallsberäkningar gjorts dels med och dels utan viktning. Finns intresse av att veta den absoluta svarsfrekvensen (motsvaras av antalet personer som svarat inom varje stratum) ska kolumnen för oviktat utfall läsas. Finns intresse för den justerade svarsfrekvensen (den svarsfrekvens som tar hänsyn till bortfall) ska kolumnen för det viktade bortfallet läsas.

**Tabell 19 Svarsandelar i procent per kundgrupp**

Kundgrupp	Oviktat utfall (procent)	Viktat utfall (procent)
Barnfamiljer	48,43	47,11
Efterlevande	53,00	48,01
Personer med funktionsnedsättning	56,67	55,15
Pensionärer	62,35	57,84
Sjuk och rehabilitering	58,77	58,55

**Tabell 20 Svandsandelar i procent per förmån**

Förmån	Oviktat utfall (procent)	Viktat utfall (procent)
Assistansersättning	59,09	61,09
Barnpension	32,74	32,33
Bilstöd	59,71	60,91
Bostadsbidrag	45,47	45,86
Bostadstillägg	59,82	55,19
Föräldrapenning	50,62	49,08
Handikappersättning	59,40	59,54
Havandeskapspenning	62,96	62,52
Livränta	56,33	56,29
Omställningspension	60,55	59,45
PPM	62,32	62,41
Rehabiliteringspenning	61,20	61,47
Sjuk-/Aktivitetsersättning	56,28	56,21
Sjukpenning	59,76	60,06
Tillfällig föräldrapenning	49,93	46,43
Underhållstöd	33,89	32,52
Vårdbidrag	51,34	51,10
Ålderspension	64,11	64,39
Äldreförsörjningsstöd	67,08	67,08
Änkepension	65,96	67,34

**Tabell 21 Svandsandelar i procent efter åldersgrupper**

Åldersgrupper	Oviktat utfall (procent)	Viktat utfall (procent)
16–24 år	38,30	35,88
25–29 år	49,03	44,88
30–34 år	51,95	51,09
35–39 år	50,24	47,48
40–44 år	51,34	45,89
45–49 år	56,69	52,33
50–54 år	61,13	56,03
55–59 år	68,13	64,21
60–64 år	66,41	63,57
65–74 år	63,81	62,51

**Tabell 22 Svandsandelar i procent efter kön**

Kön	Oviktat utfall (procent)	Viktat utfall (procent)
Kvinnor	57,53	56,14
Män	51,83	47,14

## Medelbetyg per fråga

### Medelbetyg per fråga åren 2004–2008

\* Uppgift saknas för vissa frågor

– Minskning mellan 2007 och 2008

+ Ökning mellan 2007 och 2008

x Ingen skillnad mellan 2007 och 2008

	2004	2005	2006	2007	2008	2008 jmf 2007	Kommentar
1. Det är lätt att få kontakt med rätt person.	3,3	3,2	3,2	3,4	3,0	–	
2. Jag får den information jag behöver i mitt ärende.	3,7	3,6	3,9	3,8	3,6	–	
3. Blanketterna är enkla att fylla i.	3,2	3,1	3,1	3,1	3,2	+	
4. De skriftliga besluten är lätta att förstå.	3,6	3,5	3,5	3,5	3,5	x	
5. Broschyrer och annat informationsmaterial är lätt att förstå.	3,6	3,5	3,5	3,5	3,5	x	
6. Det är lätt att komma fram på telefon.	3,1	3,1	2,9	2,9	2,3	–	
7. Det är lätt att använda Försäkringskassans hemsida på Internet.					3,5		Ny fråga 2008
8. Det är lätt att besöka Försäkringskassans kontor					3,0		Ny fråga 2008
9. Jag får veta hur lång tid mitt ärende kommer att ta.	3,0	2,9	3,3	3,0	2,6	–	
10. Mitt ärende handläggs snabbt.	3,3	3,2	3,5	3,2	2,7	–	
11. Reglerna förklaras så att jag förstår dem.	3,4	3,3	3,7	3,6	3,2	–	
12. Jag förstår motiven till det beslut jag fick i mitt ärende.	3,7	3,7	3,8	3,7	3,6	–	
13. Mitt ärende handläggs på ett kompetent sätt.	3,8	3,7	3,9	3,8	3,6	–	

<b>Bemötande</b>	<b>4,1</b>	<b>4,0</b>	<b>4,1</b>	<b>4,0</b>	<b>3,7</b>	–	
14. Jag blir vänligt bemött.	4,2	4,1	4,2	4,1	3,9	–	
15. Jag behandlas med respekt.	4,1	4,0	4,1	4,0	3,8	–	
16. Handläggaren engagerar sig i mitt ärende.	4,0	3,9	3,9	3,8	3,5	–	
17. Jag får den hjälp jag behöver.	4,1	4,0	4,1	3,9	3,7	–	

10-gradig skala  
2007:

<b>Helhetsbedömning</b>	<b>3,7</b>	<b>3,6</b>	<b>3,6</b>	<b>3,5</b>	<b>5,5</b>	–	<b>6,6</b>
18. Hur nöjd är du med Försäkringskassan som helhet?	3,8	3,7	3,7	3,6	5,7	–	6,6
19. Hur väl uppfyller Försäkringskassan de förväntningar du har på den?	3,8	3,7	3,7	3,5	5,7	–	6.1 2003–2005:Tänk dig en perfekt Försäkringskassa. Hur nära ett sådant ideal tycker du att din Försäkringskassa kommer?
20. Tänk dig Försäkringskassan som en perfekt myndighet. Hur nära ett sådant ideal tycker du att Försäkringskassan kommer?	3,7	3,5	3,4	3,3	5,1	–	6,6

## Signifikanstest av medelbetyg

I detta avsnitt redovisas eventuella förekomster av skillnader mellan kundgrupperna. Avsikten är att visa vilka skillnader som är tillräckligt stora för att vara statistisk signifikanta, på femprocentnivån. Presentationen görs med hjälp av Tabell 23 och Tabell 24. Först visas två tabeller med utfall av kundgruppjämförelserna.

**Tabell 23 Skillnader i bemötande mellan kundgrupper, (\*) betyder en signifikant skillnad på femprocentnivån**

	<i>B</i>	<i>E</i>	<i>F</i>	<i>P</i>	<i>S</i>
<i>B</i>		*		*	*
<i>E</i>	*		*	*	
<i>F</i>		*		*	*
<i>P</i>	*	*	*		*
<i>S</i>	*		*	*	

Not. B = Barnfamiljer, S = Sjukförmåner, P = Pensionärer, F =Personer med funktionsnedsättning, E = Efterlevandepension

**Tabell 24 Skillnader i NKI mellan kundgrupper, (\*) betyder en signifikant skillnad på femprocentnivån**

	<i>B</i>	<i>E</i>	<i>F</i>	<i>P</i>	<i>S</i>
<i>B</i>		*		*	
<i>E</i>	*		*		*
<i>F</i>		*		*	*
<i>P</i>	*		*		*
<i>S</i>		*	*	*	

Not. B = Barnfamiljer, S = Sjukförmåner, P = Pensionärer, F =Personer med funktionsnedsättning, E = Efterlevandepension

## Felmarginal per ärendeslag

**Tabell 25 Felmarginaler uppdelat på förmån**

FÖRMÅNER	Bemöt- ande	Enkelt	Snabbt	Rätt	Helhets- bild	NKI
Assistansersättning	0,10	0,08	0,12	0,11	0,20	2,26
Barnpension	0,15	0,12	0,20	0,17	0,29	3,18
Bilstöd	0,09	0,07	0,10	0,10	0,20	2,24
Bostadsbidrag, pensionärer	0,10	0,09	0,14	0,12	0,25	2,75
Bostadsbidrag, barnfamiljer	0,07	0,06	0,10	0,09	0,18	1,97
Föräldrapenning	0,08	0,06	0,10	0,09	0,18	1,98
Handikappersättning	0,10	0,08	0,11	0,10	0,23	2,57
Havandeskapspenning	0,07	0,06	0,08	0,08	0,15	1,70
Livränta	0,13	0,11	0,17	0,15	0,25	2,80
Omställningspension	0,09	0,07	0,12	0,10	0,19	2,13
PPM	0,07	0,07	0,11	0,10	0,15	1,71
Rehabiliteringspenning	0,06	0,05	0,08	0,08	0,14	1,60
Sjuk-/Aktivitetsersättning	0,08	0,07	0,10	0,10	0,19	2,10
Sjukpenning	0,08	0,07	0,10	0,10	0,19	2,10
Tillfällig föräldrapenning	0,09	0,08	0,11	0,11	0,21	2,34
Underhållsstöd	0,12	0,10	0,16	0,15	0,26	2,89
Vårdbidrag	0,09	0,07	0,10	0,10	0,20	2,17
Ålderspension	0,06	0,06	0,09	0,08	0,14	1,59
Äldreförsörjningsstöd	0,08	0,07	0,11	0,09	0,19	2,07
Änkepension	0,08	0,08	0,12	0,10	0,18	1,99
Samtliga förmåner	0,03	0,03	0,04	0,04	0,08	0,86

Felmarginalerna gäller för medelvärden på en skala från 1–5, utom för NKI. Där är skalan 0–100.



# Kundundersökningens enkät


**Kundundersökningen 2008**

1 (2)

## 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.

### Vad tycker du?

Markera ditt svar på skalan från 1 till 5, där 1 betyder "Instämmer inte alls" och 5 betyder "Instämmer helt". (0= ingen uppfattning)

	Instämmer inte alls			Instämmer helt		Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	0
1. Det är lätt att få kontakt med rätt person.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 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"/>
3. Blanketterna är enkla att fylla i.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 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"/>
5. 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"/>
6. Det är lätt att komma fram på telefon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Det är lätt att använda Försäkringskassans hemsida på Internet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Det är lätt att besöka Försäkringskassans kontor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 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"/>
10. Mitt ärende handläggs snabbt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Reglema förklaras så att jag förstår dem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 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"/>
13. Handläggaren hanterar mitt ärende på ett kompetent sätt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Jag blir vänligt bemött.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Jag behandlas med respekt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Handläggaren engagerar sig i mitt ärende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Jag får den hjälp jag behöver.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Helhetsbedömning

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

	Inte alls										Mycket
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
18. 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"/>
19. 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"/>
20. 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"/>

FK 40318 Enkät Fastställd 2008-06-18





2 (2)

**Bakgrundsfrågor**

21. Har Försäkringskassan helt eller till någon del nekat dig ersättning i något ärende under de senaste 12 månaderna, det vill säga från och med september 2007?

 Ja Nej

22. 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 Pensionär Arbetslös Annat, ange vad:

23. Vilken är din högsta avslutade utbildning?

 Grundskola, folkskola, realskola eller liknande Gymnasieutbildning eller motsvarande Universitets- eller högskoleutbildning Annat, ange vad:

24. Vad är viktigast att förbättra i Försäkringskassans verksamhet?




**I serien Socialförsäkringsrapport har följande skrifter publicerats under år 2009:**

- 2009:1 Hur länge spelar pappors föräldraledighet roll? En studie av sambandet mellan pappors föräldraledighet och deras kontakt med sina barn
- 2009:2 Trygghetens variationer. Om hälsa och lokal kultur
- 2009:3 Arbetslinjens återkomst? Rapport från forskarseminarium i Umeå 21–22 januari 2009
- 2009:4 Ensamstående föräldrars ekonomiska situation
- 2009:5 Beslutsstödet. Sjukskrivningsmönster före och efter införandet av försäkringsmedicinska rekommendationer för fysiska sjukdomar
- 2009:6 Uppföljning av Pilas verksamhet på riksnivå. Pilotinsatser för långtidssjukskrivna till arbete
- 2009:7 Kartläggning av försörjningskällor efter avslutad period med sjukpenning
- 2009:8 Ohälsoskulden 2008
- 2009:9 Medelpensioneringsålder
- 2009:10 Sjukfrånvaron i Sverige – på väg mot europeiska nivåer? Utvecklingen i åtta länder 1990–2007
- 2009:11 Slaget om välfärden. Sjutton essäer om socialförsäkringarna och Försäkringskassan i framtiden
- 2009:12 Inkomstutvecklingen för individer med sjukersättning och aktivitetsersättning. Ekonomisk standard åren 1991–2006
- 2009:13 Kundundersökningen 2008