

Mötet med försäkringskassan

Kundundersökning 2001

I serien RFV ANALYSERAR publicerar Riksförsäkringsverket sammanställningar av resultat av

- utrednings- och utvärderingsarbete

I huvudsak är det frågan om mera omfattande studier av olika försäkringsområden som genomförts på RFV:s initiativ.

Publikationerna i denna serie utarbetas av olika enheter inom Riksförsäkringsverket.

I vissa slag av rapporter i denna serie kan det förekomma uttalanden som pekar på behovet av nya eller ändrade författningsbestämmelser eller rekommendationer på något område. Med anledning av sådana uttalanden tar Riksförsäkringsverket sedan i särskild ordning upp frågan om att ge ut nya eller ändrade författningar och allmänna råd på området. Uttalanden i rapporterna har således ingen självständig ställning som går utöver innehållet i gällande författningar och allmänna råd.

Utgivare: Utvärderingsavdelningen

Upplysningar: Parviz Ghaemian
Tel: 08- 786 9246

Skriftserier som ges ut av Riksförsäkringsverket:

RFV Föreskriver (RFFS)	Författningar med bindande föreskrifter
RFV Rekommenderar (RAR)	Allmänna råd om tillämpningen av författningar
RFV Vägledning	Beskrivning av författningsbestämmelser, allmänna råd, förarbeten, rättspraxis, exempel och kommentarer
RFV Analyserar	Resultat av utrednings- och utvärderingsarbete
RFV Anser	Tolkningar av rättsläget, uttalande om verkets åsikt i olika frågor och framställningar till regeringen
RFV Informerar	Redovisning av statistik, upplysningar om regler, rutiner och praxis.
RFV Redovisar	Försäkringsanalyser och rapporter av mer begränsad omfattning.

Beställ hos: Riksförsäkringsverkets Kundtjänst Tfn 08-795 23 55

Fax 08-760 58 95

E-post: order@special.lagerhus.se eller på Internet www.rfv.se

Tryck: Elanders Novum Grafiska 2002.

Förord

Den föreliggande studien är en riksomfattande undersökning av kundernas uppfattning om försäkringskassan. Syftet med undersökningen är att undersöka kundernas uppfattning om försäkringskassans tillgänglighet, bemötande, information, kompetens och tillförlitlighet.

Kundundersökningen, som omfattar samtliga försäkringskassor och lokalkontor i landet, genomförs nu för femte året i rad. Undersökningen läggs upp i samarbete mellan företrädare för försäkringskassorna och Riksförsäkringsverket och genomförs av Riksförsäkringsverket. Datainsamlingen genomfördes under september–oktober 2001.

Denna rapport visar kundernas uppfattning om försäkringskassan 2001. Resultaten jämförs också med resultaten från föregående års kundundersökning. I rapporten jämförs de olika försäkringskassorna med varandra och med riket som helhet. Varje försäkringskassa brukar också presentera egna rapporter om förhållandena inom sitt kassaområde.

Undersökningen har genomförts på Riksförsäkringsverket av Parviz Ghaemian. Layout till enkät och följebrev har gjorts av Mats Jelvinger. Rapportens layout har gjorts av Kristina Malm och omslaget av Margot Rydén. Sten Olsson har svarat för urvalsdragningen. Niclas Hellman och Kjell Olsson på RFV-Data svarade för utskicket av enkäten.

Ed Palmer
Chef för forsknings- och utvecklingsenheten

Innehåll

Sammanfattning	7
Inledning	8
Enkäten	8
Urval	9
Ärendeslag.....	9
Resultat	10
<i>Kundernas uppfattning om försäkringskassans service</i>	10
Om serviceområden och helhetsbild.....	10
Tillgänglighet.....	11
Bemötande	13
Information	14
Kompetens	16
Tillförlitlighet.....	17
<i>Skillnader mellan ärendeslag</i>	19
<i>Skillnader mellan försäkringskassor</i>	19
<i>Skillnader mellan kvinnor och män</i>	23
Bilaga 1	27
Bilaga 2	29
Bilaga 3	33
Bilaga 4	35

Sammanfattning

Syftet med kundundersökningen är att undersöka kundernas uppfattning om försäkringskassans service, det vill säga tillgänglighet, bemötande, information, kompetens och tillförlitlighet på försäkringskassan.

Undersökningen genomförs årligen vilket gör det möjligt att utvärdera föregående års insatser samt att följa utvecklingen över tid. Samtliga försäkringskassor och lokalkontor deltar i undersökningen. Sex ärendeslag ingår i studien, nämligen sjukpenning, rehabilitering, föräldrapenning, bostadsbidrag, bostadstillägg för pensionärer, underhållsstöd (endast underhållsskyldiga). Totalt tillfrågades drygt 76 000 personer som under sensommaren 2001 hade eller nyligen hade haft ett ärende på försäkringskassan. Svarsfrekvensen i undersökningen var 57 procent. Här följer en sammanfattning av de viktigaste resultaten från undersökningen.

- Totalt var försäkringskassornas betyg på riksnivå 4,0 på en skala 1 till 5, där 5 var det bästa
- Totalt fick försäkringskassorna på riksnivå det högsta betyget för tillförlitligheten, 4,2. Därefter kommer i ordning bemötande (4,0), kompetens (3,8), tillgänglighet (3,7) och information (3,5)
- Det har skett en marginellt positiv förändring från året innan för *bemötande*, *information* och *tillförlitlighet*. När det gäller *kompetens* och *tillgänglighet* är betyget oförändrat på riksnivå
- Ärendeslaget bostadstillägg för pensionärer fick högst betyg inom alla serviceområden
- Kunderna inom försäkringsområdet *barn och familj*, det vill säga ärendeslagen föräldrapenning, bostadsbidrag samt underhållsstöd (endast underhållsskyldiga), var minst positiva med ett betyg för helhetsbilden på 3,7, 3,9 samt 3,5
- Försäkringskassorna i Skåne, Kronoberg och Värmland fick bäst betyg på servicen från sina kunder
- Generellt var kvinnor mer positiva till försäkringskassans service än män vilket överensstämmer med resultaten från tidigare kundundersökningar
- Kvinnor tar oftare kontakt med kassan än män vilket också är ett mönster som framgått tidigare
- Kontakten med försäkringskassorna tas oftast i form av telefonsamtal eller personligt besök hos försäkringskassan

Inledning

Syftet med kundundersökningen är att undersöka kundernas uppfattning om försäkringskassans service, det vill säga tillgänglighet, bemötande, information, kompetens och tillförlitlighet på försäkringskassan.

Resultaten från kundundersökningen ger personal och ansvariga på försäkringskassan besked om inom vilka områden man behöver bli mera effektiv, kompetent eller serviceinriktad. Genom att undersökningen upprepas årligen är det också möjligt att utvärdera föregående års insatser för att förbättra servicen, och att följa utvecklingen över tid.

Samtliga försäkringskassor och lokalkontor deltar i undersökningen. Sex ärendeslag ingår i studien, nämligen sjukpenning, rehabilitering, föräldrapenning, bostadsbidrag, bostadstillägg för pensionärer, underhållsstöd (endast underhållsskyldiga). Totalt tillfrågades 76 701 personer av 582 655, som under sensommaren hade eller nyligen hade haft ett ärende på försäkringskassan. Svarsfrekvensen uppgick till 57 procent (se bilaga 1).

Undersökningen genomfördes av Utvärderingsavdelningen på Riksförsäkringsverket i samarbete med försäkringskassorna. Datainsamlingen genomfördes under oktober–november 2001.

Enkäten

I undersökningen ingick dels kundernas *helhetsbild* av försäkringskassans service, dels följande fem *serviceområden*:

- Tillgänglighet
- Bemötande
- Kompetens
- Information
- Tillförlitlighet

Dessutom tillfrågades kunderna om hur de brukar ta kontakt med försäkringskassan, samt deras kännedom och kunskap om det nya allmänna pensionssystemet.

Varje försäkringskassa hade också möjlighet att ta med en egen fråga i enkäten. Totalt 13 försäkringskassor utnyttjade den möjligheten. Dessutom fanns på enkäten utrymme för de försäkrade att skriva sina egna synpunkter och kommentarer.

Urval

Försäkringskassornas samtliga lokalkontor har deltagit i undersökningen. För varje lokalkontor har tagits ett slumpmässigt urval om sammanlagt 300 individer — 50 för varje ärendeslag (se nedan om ärendeslagen). Antalet individer i varje ärendeslag och lokalkontor begränsas till att det skulle vara ett pågående eller nyligen avslutade ärende. Om lokalkontoret hade färre än 50 aktuella ärenden valdes alla aktuella ärenden ut för undersökningen.

Ärendeslag

Försäkringskassans verksamhet omfattar framförallt tre försäkringsområden, nämligen sjukdom och rehabilitering, barn och familj, och ålderdom. Från dessa försäkringsområden har följande sex ärendeslag används för undersökningen.

Sjukdom och rehabilitering:

- 1) sjukpenning högst tre månader
- 2) rehabilitering (i denna grupp ingår personer som har fått arbetslivsinriktad rehabilitering och som därför finns registrerade i det så kallade SAR-registret varifrån urvalet har gjorts)

Familjer och barn:

- 3) föräldrapenning (i samband med barns födelse)
- 4) bostadsbidrag
- 5) underhållsstöd (endast underhållsskyldiga)

Ålderdom och pension:

- 6) Bostadstillägg för pensionärer

Resultat

Sammanlagt ställdes 41 frågor (se bilaga 2). Sju av dem var bakgrundsfrågor om kön, ålder och slag av kontakter med försäkringskassan i ärendet, medan tjugonio rörde kundens uppfattning om försäkringskassans service. Dessutom ställdes fyra frågor om den nya allmänna pensionen. Varje försäkringskassa hade dessutom möjlighet att ställa en egen speciell fråga.

Frågorna besvarades på en skala från ett till fem, där fem var det mest positiva omdömet. Medelvärden har beräknats dels för varje påstående inom varje serviceområde, dels för varje serviceområde som helhet, givet att minst två påståenden inom varje serviceområde besvarats av den tillfrågade. Medelvärden har också beräknats för varje *ärendeslag*, *försäkringskassa* och *kön*. Dessutom har resultatet av årets kundundersökning jämförts med föregående års resultat. Resultatet för vilka slags kontakter man haft med försäkringskassan visas i bilaga 3.

Kundernas uppfattning om försäkringskassans service

Om serviceområden och helhetsbild

I undersökningen tillfrågades de försäkrade om vilken uppfattning de hade om servicen, dels för var och en av de fem olika *serviceområdena*, dels totalt i form av en *helhetsbild*.

Helhetsbilden fångades genom en fråga, som ställdes i slutet av enkäten under rubriken "Helhetsbild" med följande lydelse: "*Hur skulle Du vilja sammanfatta Din uppfattning om försäkringskassans service?*" Medelvärde av kundernas helhetsbild av försäkringskassan var 3,95.

Totalt fick försäkringskassan det högsta betyget för tillförlitligheten (4,17) och för bemötandet (4,02) och det lägsta för informationen (3,46). Tillförlitlighet, information och bemötande har förbättrats marginellt jämfört med år 2000. När det gäller tillgänglighet och kompetens finns inga signifikanta förändringar (se tabell 1).

**Tabell 1 Kundernas uppfattning om försäkringskassan
– de fem serviceområden och helhetsbilden.**

Skala 1–5, där 5 är bästa betyg

Serviceområden	Medelvärde	Medelvärde	Förändring
	2000	2001	%
Tillgänglighet	3,71	3,72	0,3
Bemötande	4,00	4,02	0,5*
Information	3,44	3,46	0,6*
Kompetens	3,82	3,83	0,3
Tillförlitlighet	4,14	4,17	0,7*
Helhetsbild, totalt	3,93	3,95	0,5*

* Förändringen är statistiskt säkerställd (95% konfidensnivå).

Tillgänglighet

Tillgänglighet kan ses ur fler olika aspekter – att det är lätt att ta sig till ett lokalkontor, att telefontider och öppettider passar och att det är lätt att få tag på rätt person.

Det finns en viss positiv utveckling i den försäkrades uppfattning om öppettider och möjligheten att ta sig till ett lokalkontor (förändringarna är dock små 0,8% respektive 1,5% jämfört med år 2000), men telefontillgängligheten och möjligheten att få kontakt med rätt handläggare visar en svagt negativ utveckling, det vill säga –1,2% respektive –1,1% (se tabell 2).

Det vanliga är att man tar kontakt med kassan antingen genom direkta telefonsamtal eller genom personligt besök på försäkringskassan. Däremot är det ovanligare att man använder internet.

Användandet av servicetelefonen visar inga säkerställda förändringar jämfört med år 2000 (se bilaga 3, tabell A och B). Dock har det skett en ökad användning av servicetelefonen inom några försäkringskassor jämfört med föregående år, framförallt i Kronoberg och Kalmar.

Tabell 2 Tillgänglighet. Skala 1–5, där 5 är bästa betyg

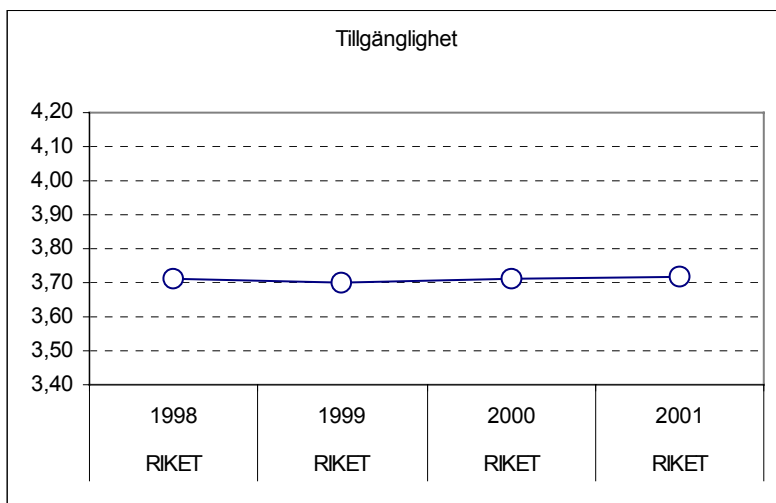
Påståenden i enkäten	Medelvärde	Medelvärde	Förändring
	2000	2001	%
1. Försäkringskassans öppettider passar mig	3,89	3,92	0,8*
2. Det är lätt att ta sig till försäkringskassan	4,04	4,10	1,5*
3. Det är lätt att komma fram på telefonen	3,38	3,34	-1,2*
4. Försäkringskassans telefontider passar mig	3,72	3,72	0,0
5. Det är lätt få kontakt med rätt person	3,52	3,48	-1,1*
Tillgänglighet, totalt	3,71	3,72	0,3

* Förändringen är statistiskt säkerställd (95% konfidensnivå).

Kundundersökningen har tidigare visat en liknande negativ utveckling för telefontillgängligheten. Problemet kan bland annat bero på hög belastning och problem med servicetelefonen eller nya gemensamma växlar. Hur som helst kvarstår problemen med telefontillgängligheten.

De försäkrades totala omdöme om serviceområdet ”tillgänglighet” var nästan oförändrad under 1998–2001 vilket framgår av diagram 1.

Diagram 1 Förändring i övergripande betyg för serviceområdet tillgänglighet enligt kundernas uppfattning



Bemötande

Bemötande brukar ha stor betydelse för helhetsbilden av servicen. Det finns en säkerställd förbättring när det gäller att bli behandlad med respekt eller hjälpsamhet, vilket är precis de områden som redan hade ett högt betyg (se tabell 3).

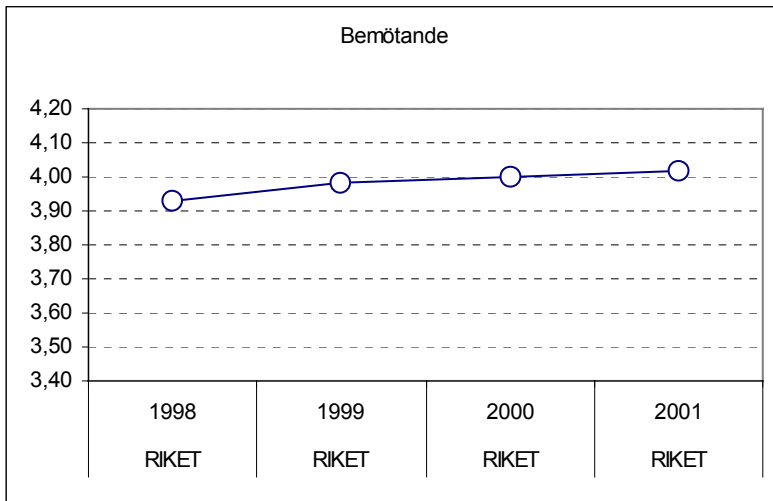
Tabell 3 Bemötande. Skala 1–5, där 5 är bästa betyg

<i>Påståenden i enkäten</i>	<i>Medelvärde 2000</i>	<i>Medelvärde 2001</i>	<i>Förändring %</i>
6. Jag blir vänligt bemött av försäkringskassans personal	4,20	4,21	0,2
7. Jag behandlas med respekt	4,06	4,08	0,5*
8. Handläggaren engagerar sig i mitt ärende	3,96	3,96	0,0
9. Personalen är hjälpsam	4,09	4,11	0,5*
10. Jag får en ursäkt om försäkringskassan begått ett fel	3,19	3,19	0,0
Bemötande, totalt	4,00	4,02	0,5*

* Förändringen är statistiskt säkerställd (95% konfidensnivå).

Totalt sätt uppvisar serviceområdet bemötande en klar förbättring mellan 1998 och 1999. Sedan dess har den positiva utvecklingen fortsatt men med lägre förändringstakt (se diagram 2).

Diagram 2 Förändring i övergripande betyg för serviceområdet bemötande enligt kundernas uppfattning



Information

Tidigare analyser har visat att det finns ett starkt samband mellan information och personalens kompetens. Samspelet är särskilt starkt när det gäller den muntliga information från personalens sida.¹ Betyget för information är generellt sett lågt och förbättringen går långsamt. Bland annat har många kunder svårt med blanketterna. Däremot har bland annat beskeden om hur lång tid ärendet ska ta blivit något bättre liksom beslutsmotiveringarna (se tabell 4).

¹ Se RFV Redovisar 2000:5.

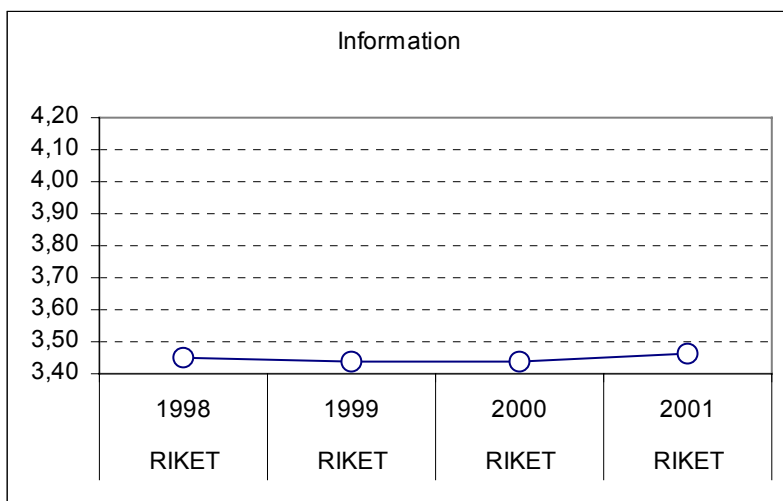
Tabell 4 Information. Skala 1–5, där 5 är bästa betyg

Påståenden i enkäten	Medelvärde	Medelvärde	Förändring
	2000	2001	%
11. Jag får veta hur länge mitt ärende kommer att ta	3,08	3,11	1,0*
12. Blanketterna är lätta att fylla i	3,02	3,03	0,3
13. Reglerna förklaras så att jag förstår dem	3,27	3,29	0,6*
14. Jag får den information jag behöver i mitt ärende	3,58	3,60	0,6*
15. De skriftliga beskederna är lätta att förstå	3,56	3,57	0,3
16. Jag förstår motivet till det beslut jag får i mitt ärende	3,58	3,65	2,0*
17. Den muntliga informationen är lätt att förstå	3,92	3,93	0,3
18. Broschyrer och annat informationsmaterial är lätt att förstå	3,42	3,45	0,9*
Information, totalt	3,44	3,46	0,6*

* Förändringen är statistiskt säkerställd (95% konfidensnivå).

Den övergripande bilden för informationen visar på en marginell förbättring på senare tid (se diagram 3). I tabell 4 kan man också se en total förbättring av 0,6% år 2001 jämfört med år 2000.

Diagram 3 Förändring i övergripande betyg för serviceområdet information enligt kundernas uppfattning



Kompetens

Kompetens är ett begrepp som kan tolkas på olika sätt. Här har det definierats som att personalen har goda kunskaper när det gäller handläggning av ärenden, att de försäkrade får svar på sina frågor och att ärendet handläggs snabbt.

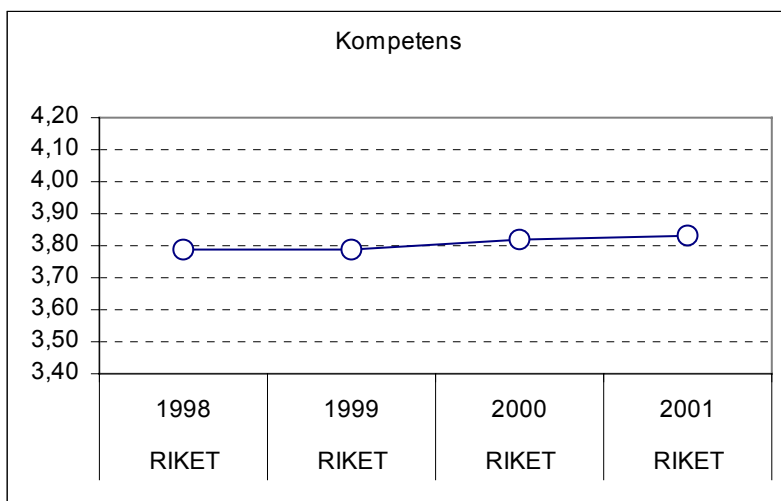
Totalt sett har det, när det gäller kompetensen hos handläggarna, skett en liknande utveckling som för informationen (se tabell 5). En marginell förbättring har skett sedan den senaste kundundersökningen (se diagram 4).

Tabell 5 Kompetens. Skala 1–5, där 5 är bästa betyg

<i>Påståenden i enkäten</i>	<i>Medelvärde 2000</i>	<i>Medelvärde 2001</i>	<i>Förändring %</i>
19. Handläggaren är kunnig i de frågor som rör mitt ärende	3,99	4,00	0,3
20. Mitt ärende handläggs på ett kompetent sätt	3,91	3,93	0,5*
21. Personalen arbetar snabbt	3,46	3,46	0,0
22. Jag får svar på mina frågor i kontakten med försäkringskassan	3,97	3,98	0,3
Kompetens, totalt	3,82	3,83	0,3

* Förändringen är statistiskt säkerställd (95% konfidensnivå).

Diagram 4 Förändring i övergripande betyg för serviceområdet kompetens enligt kundernas uppfattning



Tillförlitlighet

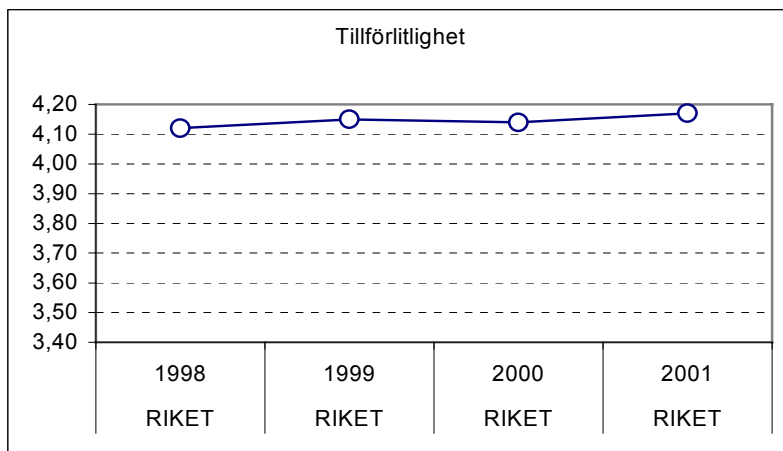
Tillförlitlighet kan sägas utgöra grunden för försäkringskassans service. De försäkrade måste kunna lita på att lagar och regler följs och att överenskommelser hålls. Detta anser kunderna också att försäkringskassan i stor utsträckning lever upp till. Resultatet visar att kassorna får höga betyg för tillförlitligheten och att betyget blir allt bättre (se tabell 6 och diagram 5). Det har till och med skett en förbättring när det gäller rättvis behandling, sekretess och att följa lagar och regler. Däremot kan man se en viss negativ utveckling när det gäller uppfattningen om att utbetalningarna kommer i tid.

Tabell 6 Tillförlitlighet. Skala 1–5, där 5 är bästa betyg

Påståenden i enkäten	Medelvärde	Medelvärde	Förändring
	2000	2001	%
23. Utbetalningarna kommer i tid	4,49	4,46	-0,7*
24. Personalen ringer eller skriver tillbaka när de lovat	4,07	4,06	-0,2
25. Jag litar på att försäkringskassan inte lämnar ut personliga uppgifter om mig utan mitt samtycke	4,24	4,31	1,7*
26. Jag litar på att försäkringskassan hjälper mig att ta till vara mina intressen	3,81	3,86	1,3*
27. Jag litar på att försäkringskassan följer gällande lagar och regler i mitt ärende	4,22	4,27	1,2*
28. Jag litar på att försäkringskassan behandlar mig rättvist	4,07	4,11	1,0*
Tillförlitlighet, totalt	4,14	4,17	0,7*

* Förändringen är statistiskt säkerställd (95% konfidensnivå).

Diagram 5 Förändring i övergripande betyg för serviceområdet tillförlitlighet enligt kundernas uppfattning



Skillnader mellan ärendeslag

Bostadstillägg för pensionärer var det ärendeslag som fick högsta betyg av kunderna inom alla serviceområden. Pensionärerna var således mest positiva med ett helhetsbetyg på 4,34. Kunderna inom försäkringsområdet *barn och familj*, det vill säga ärendeslagen underhållsstöd (endast underhållsskyldiga), föräldrapenning och bostadsbidrag var minst positiva (se tabell 7).

Tabell 7 Kundernas uppfattning om servicen i olika ärendeslag.
Medelvärde 2001 samt förändring av helhetsbild i jämförelse med 2000. Skala 1–5, där 5 är bästa betyg

Ärendeslag	Helhetsbild		Tillgäng- lighet	Bemöt- ande	Informa- tion	Kompe- tens	Tillförlit- lighet
	År 2001	För- ändring					
Bostadstillägg för pensionärer	4,34	+0,01	4,22	4,49	3,92	4,30	4,57
Föräldrapenning	3,73	-0,04	3,47	3,73	3,22	3,71	4,08
Underhållsskyldiga	3,53	+0,04	3,39	3,55	3,20	3,37	3,67
Bostadsbidrag	3,91	+0,06*	3,65	3,90	3,39	3,75	4,10
Sjukfall SAR	4,02	0,00	3,74	4,12	3,47	3,84	4,18
Sjukpenning (ej SAR)	4,01	+0,03	3,72	4,11	3,49	3,82	4,20
Alla ärendeslag	3,95	+0,02*	3,72	4,02	3,46	3,83	4,17

* Förändringen är statistiskt säkerställd (95% konfidensnivå).

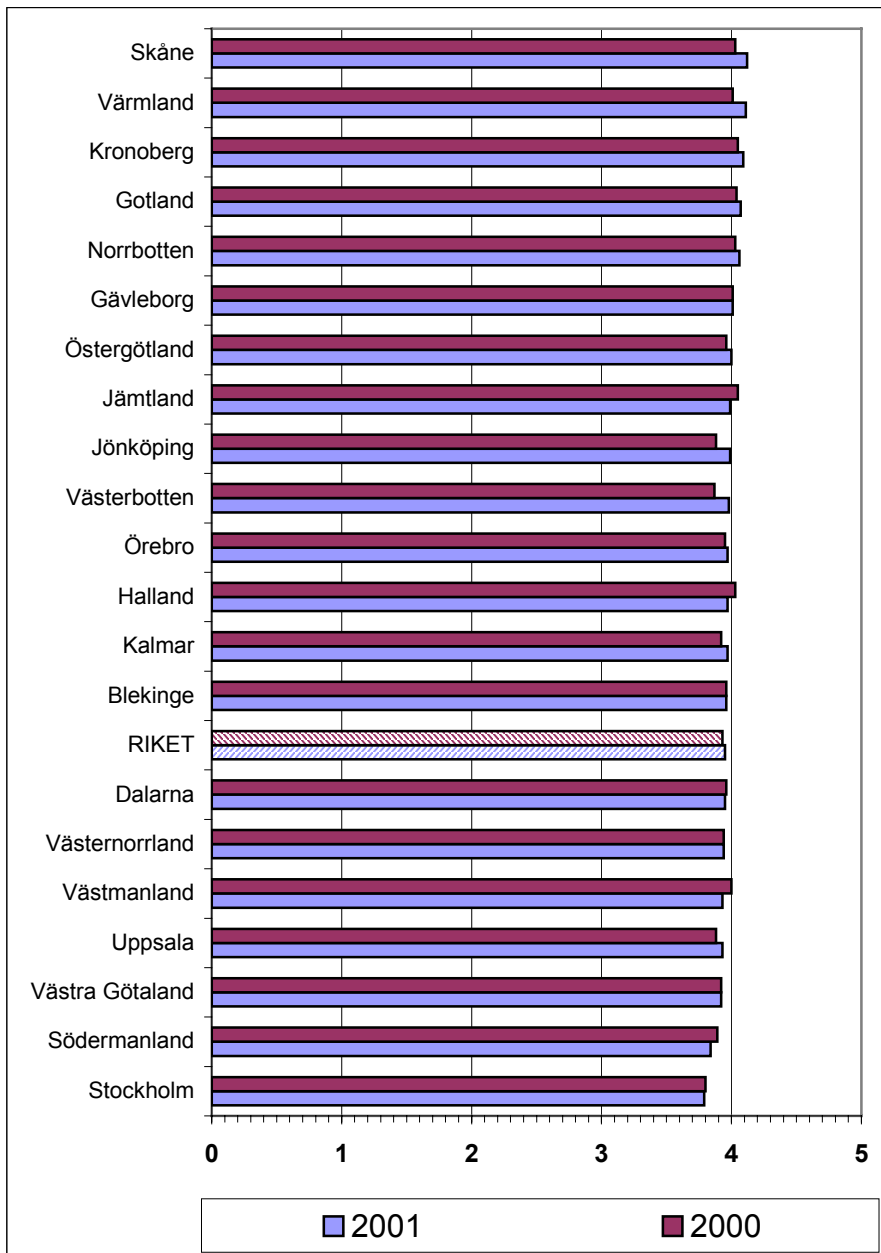
Jämfört med år 2000 har, som framgår av tabell 7, kundernas helhetsbild av servicen på försäkringskassorna blivit bättre vad gäller bostadsbidraget. För de övriga ärendeslagen har inga säkerställda förändringar skett vad gäller helhetsbetyget.

Informationen är det serviceområde som får lägsta betyg. Variationen i svaren från kunderna är också relativt liten vilket betyder att kundernas uppfattning om informationsservicen är mer likartad jämfört med andra serviceområden.

Skillnader mellan försäkringskassor

En övergripande bild av kundernas syn på försäkringskassans service är att skillnaderna inte är så stora mellan försäkringskassorna. Kunderna var minst positiva i Stockholm och mest positiva i Skåne. Skillnaderna jämfört med år 2000 är inte heller särskilt stora (se diagram 7), men Jönköping, Västerbotten, Värmland och Skåne har blivit runt 2 till 3 procent bättre jämfört med år 2000.

Diagram 7 Kundernas helhetsbild av servicen i olika försäkringskassor.
Medelvärde 2000 och 2001. Skala 1–5, där 5 är bästa värde,
sorterad efter helhetsbetyg 2001



Försäkringskassan i Skåne var bland de bästa kassorna i landet när det gällde *tillgänglighet*, *information*, *kompetens* och *tillförlitlighet*. Kronoberg var bland de bästa på *bemötande*, *information* och *tillförlitlighet*. Värmland låg i täten vad gäller *bemötande* och *kompetens* och Norrbotten hade enligt kunderna en mycket god *tillgänglighet* (se tabell 8).

Tabell 8 **Kundernas uppfattning om servicen i olika försäkringskassor.** Medelvärde för olika serviceområden och år 2001. Skala 1–5, där 5 är bästa betyg

Försäkringskassa	Tillgänglighet	Bemötande	Information	Kompetens	Tillförlitlighet
Stockholm	3,46	3,84	3,40	3,67	4,01
Uppsala	3,76	4,00	3,40	3,78	4,13
Södermanland	3,77	3,96	3,36	3,68	4,09
Östergötland	3,78	4,06	3,47	3,87	4,26
Jönköping	3,84	4,06	3,43	3,88	4,25
Kronoberg	3,86	4,18	3,57	3,98	4,28
Kalmar	3,67	4,02	3,41	3,85	4,21
Gotland	3,83	4,05	3,50	3,83	4,15
Blekinge	3,81	4,02	3,49	3,86	4,16
Skåne	3,90	4,14	3,60	3,96	4,29
Halland	3,86	4,06	3,49	3,85	4,18
Västra Götaland	3,67	4,00	3,46	3,81	4,15
Värmland	3,89	4,21	3,55	4,02	4,26
Örebro	3,80	4,00	3,42	3,84	4,23
Västmanland	3,80	3,98	3,41	3,85	4,16
Dalarna	3,78	4,05	3,41	3,80	4,16
Gävleborg	3,74	4,07	3,46	3,87	4,23
Västernorrland	3,70	4,02	3,42	3,85	4,19
Jämtland	3,63	4,06	3,41	3,86	4,21
Västerbotten	3,68	4,07	3,44	3,87	4,21
Norrbotten	3,97	4,14	3,54	3,93	4,22
Riket	3,72	4,02	3,46	3,83	4,17

De två försäkringskassor med högst betyg inom varje serviceområde har markerats med fet stil och understrykning.

När det gäller handläggning av de olika ärendeslagen var försäkringskassan i Värmland bäst i landet på handläggning av stöd till barnfamiljer, det vill säga *föräldrapenning, bostadsbidrag, och underhållsstöd*. Även när det gällde *rehabilitering* låg Värmlandskassan väl till. Skåne låg väl till vad gäller handläggning av *föräldrapenning, underhållsstöd, sjukpenning* och *bostadstillägg till pensionärer*. Västerbotten lyckades enligt kunderna väl med *bostadsbidragen* och Gotland med *sjukpenning*, Kronoberg med *rehabilitering*, Blekinge med *bostadstillägg till pensionärer* och Norrbotten med *sjukpenning* och *bostadstillägg till pensionärer* (se tabell 9).

Tabell 9 **Kundernas helhetsbild av försäkringskassans service för vart och ett av de sex ärendeslagen, uppdelat på försäkringskassorna.** Medelvärde för 2001. Skala 1–5, där 5 är bästa betyg

Försäkringskassa	Föräldrapenning	Bostadsbidrag	Underhållsstöd *	Sjukpenning	Rehabilitering	BTP
Stockholm	3,46	3,85	3,43	3,82	3,82	4,17
Uppsala	3,70	3,76	3,68	3,89	4,01	4,40
Södermanland	3,61	3,86	3,46	3,88	3,78	4,34
Östergötland	3,83	3,88	3,60	4,00	4,10	4,39
Jönköping	3,77	3,96	3,53	4,09	4,13	4,34
Kronoberg	3,89	3,95	3,31	4,11	4,35	4,47
Kalmar	3,86	4,04	3,28	4,03	4,03	4,27
Gotland	3,91	4,04	3,73	4,21	4,08	4,32
Blekinge	3,56	3,87	3,28	4,13	4,10	4,55
Skåne	3,93	4,05	3,76	4,18	4,14	4,48
Halland	3,75	3,92	3,69	4,16	3,97	4,26
Västra Götaland	3,77	3,82	3,39	4,05	3,98	4,28
Värmland	3,97	4,09	3,79	4,11	4,25	4,35
Örebro	3,74	3,97	3,55	3,98	4,04	4,41
Västmanland	3,74	3,93	3,53	3,92	4,05	4,24
Dalarna	3,92	3,89	3,45	3,99	3,92	4,39
Gävleborg	3,81	3,86	3,44	4,01	4,23	4,37
Västernorrland	3,67	3,87	3,61	4,01	4,03	4,33
Jämtland	3,87	3,65	3,68	4,16	4,09	4,32
Västerbotten	3,89	4,12	3,65	3,92	3,89	4,37
Norrboten	3,90	3,84	3,64	4,18	4,16	4,48
Riket	3,73	3,91	3,53	4,01	4,02	4,34

De två försäkringskassor med högst betyg inom varje ärendeslag har markerats med fet stil och understrykning.

* Endast underhållsskyldiga.

Skillnader mellan kvinnor och män

Generellt sett är kvinnor mer positiva till kassornas service än män. Som framgår av tabell 10 var kvinnorna inom alla ärendeslag runt 3% mer positiva än männen när det gäller helhetsbilden. Undantagen är bostadsbidrag där

männen var ca 1.5% mer positiva än kvinnor och sjukpenning där båda könen tyckte nästan lika. En jämförelse med år 2000 visar att det inte finns några statistiskt säkerställda förändringar när det gäller skillnader mellan män och kvinnor (se tabell 10).

Tabell 10 Helhetsbild av försäkringskassans service för vart och ett av de sex ärendeslagen. Medelvärde och förändring jämfört med år 2000. Skala 1–5, där 5 är bästa betyg

Ärendeslag	Kvinnor		Män		Samtliga
	År 2001	Förändring	År 2001	Förändring	
Föräldrapenning	3,76	-0,04	3,62	0,00	3,73
Bostadsbidrag	3,89	+0,05	3,95	+0,08	3,91
Underhållsskyldiga	3,63	-0,01	3,51	+0,06	3,53
Sjukpenning (ej SAR)	4,01	+0,04	4,00	+0,02	4,01
Sjukfall SAR	4,06	-0,01	3,94	-0,01	4,02
Bostadstillägg för pensionärer	4,36	+0,02	4,25	-0,02	4,34
Alla ärendeslag	4,00	+0,02	3,85	+0,02	3,95

Tabell 11 visar också att kvinnor är mer positiva än män inom alla serviceområden. Förändringarna i jämförelse med år 2000 var signifikanta endast för tillförlitlighet när det gäller män och information när det gäller kvinnor.

Tabell 11 Helhetsbild av försäkringskassans service uppdelat på serviceområden. Medelvärde och förändring jämfört med år 2000. Skala 1–5, där 5 är bästa betyg

Serviceområde	Kvinnor		Män		Samtliga
	År 2001	Förändring	År 2001	Förändring	
Tillgänglighet	3,75	0,00	3,65	+0,01	3,72
Bemötande	4,06	+0,01	3,92	+0,01	4,02
Information	3,50	+0,03*	3,39	+0,01	3,46
Kompetens	3,90	+0,01	3,69	0,00	3,83
Tillförlitlighet	4,23	+0,02	4,05	+0,04*	4,17
Helhetsbild	4,00	+0,02	3,85	+0,02	3,95

* Förändringen är statistiskt säkerställd (95% konfidensnivå).

I tabell 12 redovisas kvinnors och mäns syn på servicen i olika försäkringskassor. Skillnaderna mellan kvinnors och mäns uppfattningar var störst i Blekinge medan skillnaderna var minst i Kronoberg. Den mest negativa gruppen var männen i Stockholm och den mest positiva var kvinnorna i Skåne.

Tabell 12 Kundernas helhetsbild av försäkringskassans service uppdelat på försäkringskassorna. Medelvärde för 2001.
Skala 1–5, där 5 är bästa värde

Försäkringskassa	Kvinnor	Män	Samtliga
Stockholm	3,82	3,72	3,79
Uppsala	3,94	3,88	3,93
Södermanland	3,87	3,77	3,84
Jönköping	4,06	3,87	3,99
Kronoberg	4,10	4,05	4,09
Kalmar	4,05	3,78	3,97
Gotland	4,11	3,95	4,07
Blekinge	4,06	3,75	3,96
Skåne	4,18	3,99	4,12
Halland	4,04	3,85	3,97
Västra Götaland	3,97	3,82	3,92
Värmland	4,20	3,93	4,11
Örebro	4,01	3,90	3,97
Västmanland	3,97	3,84	3,93
Dalarna	4,03	3,77	3,95
Gävleborg	4,08	3,85	4,01
Västernorrland	3,98	3,85	3,94
Jämtland	4,03	3,89	3,99
Västerbotten	4,01	3,91	3,98
Norrboten	4,12	3,93	4,06
RIKET	4,00	3,85	3,95

Det finns också vissa skillnader mellan män och kvinnor när det gäller kontakter med försäkringskassan. Kvinnor tar oftare kontakt när det gäller ärenden som *underhållsstöd* och *föräldrapenning* jämfört med män (se bilaga 3, tabell B).

Bilaga 1

Tabell över urvalsstorlek och svarsfrekvenser, uppdelad på män och kvinnor

	Kön		Totalt i "urval"	Totalt "svar"	Svarsfrekvens
	Kvinna	Man			
Riket	45748	30794	76542	42687	56%
Stockholm	5096	3493	8589	4753	55%
Uppsala	1160	881	2041	1173	57%
Södermanland	716	484	1200	667	56%
Östergötland	2162	1389	3551	2046	58%
Jönköping	2179	1462	3641	2083	57%
Kronoberg	1258	867	2125	1191	56%
Kalmar	1083	717	1800	971	54%
Gotland	172	128	300	179	60%
Blekinge	917	576	1493	837	56%
Skåne	6510	4472	10982	6070	55%
Halland	1082	718	1800	1060	59%
Västra Götaland	9091	6027	15118	8191	54%
Värmland	927	640	1567	863	55%
Örebro	2055	1391	3446	1861	54%
Västmanland	1075	725	1800	1056	59%
Dalarna	1315	785	2100	1208	58%
Gävleborg	1534	973	2507	1429	57%
Västernorrland	1287	806	2093	1205	58%
Jämtland	1321	931	2252	1288	57%
Västerbotten	2534	1754	4288	2447	57%
Norrbottn	2274	1575	3849	2109	55%

Bilaga 2

Enkäten med följebrev och påminnelsebrev



FÖRSÄKRINGSKASSAN

KUNDUNDERSÖKNING XXXX

Datum

Vi vill ge dig bättre service!

Hjälp oss på försäkringskassan genom att lämna dina synpunkter i vår stora kundundersökning!

Du är slumpmässigt utvald till den här undersökningen, bland dem som nyligen haft ett ärende hos försäkringskassan. **Du är helt anonym.**

Alla försäkringskassor deltar i den här undersökningen, som genomförs för tredje året i rad. Riksförsäkringsverket sammanställer svaren i statistiska tabeller. På det viset får vi veta vad som är bra och vad som kan bli bättre. De synpunkter och förslag, som skrivs på enkäterna, skickas till respektive försäkringskassa.

- Tänk på hur försäkringskassan behandlade ditt XXXXXXXX ärende, när du besvarar enkäten!
- Lägg den ifyllda enkäten i svarskuvertet. Du behöver inte sätta på frimärke.

Vi behöver ditt svar senast den xxxxxx XXXX!

Vill Du fråga om något är Du välkommen att ringa:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, xx-xxx xxx xxx

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, xx-xxx xxx xxx

Med vänlig hälsning

X....., direktör

Ylands läns allmänna försäkringskassa

Edward Palmer, Chef, forskn & utveckling

Riksförsäkringsverket



KUNDUNDERSÖKNING XXXX
Datum

Påminnelse!

Har du redan besvarat försäkringskassans enkät, så kan du bortse från det här brevet!

Försäkringskassans kundundersökning är helt anonym. Därför vet vi inte om just du redan har svarat, utan skickar en påminnelse till alla.

**Om du inte har skickat in ditt svar ännu,
så är vi tacksamma om du gör det nu!**

Vi behöver ditt svar senast den xxxxxx XXXX!

Vill Du fråga om något är Du välkommen att ringa:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, xx-xxx xxx xxx

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, xx-xxx xxx xxx

Med vänlig hälsning

X....., direktör

Ylands läns allmänna försäkringskassa

Edward Palmer, Chef, forskn & utveckling

Riksförsäkringsverket

P.S. Håll ögonen öppna i slutet av XXXX. Då kan du säkert läsa om undersökningsresultaten i tidningarna och höra om dem i radio och TV. Du kan också vända dig till din försäkringskassa, om du vill veta mera.



KUNDUNDERSÖKNING XXXX **2**

Sid 1 (2)

Försäkringskassenummer XXXX

Försäkringskasskontoret i
XXXXXX

Hjälp oss att bli bättre

Vi vill veta vad du tycker om försäkringskassans service. Markera ditt svar på skalan från 5 till 1, där 5 betyder "Instämmer helt" och 1 betyder "Instämmer inte alls". Sätt ett kryss i den ruta som bäst motsvarar din uppfattning.

Tänk främst på hur ditt ärende (rehabilitering) behandlas på försäkringskassan när du kryssar för dina svar

Skicka in svaret senast den xxxxxxxxxxxx
Använd det portofria svarskuvertet.

	Instämmer helt	5	4	3	2	1	0
Tillgänglighet							
1. Försäkringskassans öppettider passar mig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Det är lätt att ta sig till försäkringskassan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Det är lätt att komma fram på telefonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Försäkringskassans telefontider passar mig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 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"/>	<input type="checkbox"/>
Bemötande							
6. Jag blir vänligt bemött	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Jag behandlas med respekt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Handläggaren engagerar sig i mitt ärende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Personalen är hjälpsam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Jag får en ursäkt om försäkringskassan begått ett fel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Information							
11. 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"/>	<input type="checkbox"/>
12. Blanketterna är enkla att fylla i	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 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"/>	<input type="checkbox"/>
14. 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"/>	<input type="checkbox"/>
15. 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"/>	<input type="checkbox"/>
16. Jag förstår motivet till det beslut jag får i mitt ärende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 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"/>	<input type="checkbox"/>
18. 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"/>	<input type="checkbox"/>
Kompetens							
19. 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"/>	<input type="checkbox"/>
20. 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"/>	<input type="checkbox"/>
21. Mitt ärende handläggs snabbt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Jag får svar på mina frågor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

REV 15-415 (1) 00.08

Fortsätt på sidan 2



Tillförtlighet	Instämmer helt					Instämmer inte alls					Vet ej
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	9
23. Utbetalningarna kommer i tid	<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"/>
24. 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Helhetsbild

29. Hur skulle du vilja sammanfatta din uppfattning om försäkringskassans service?

5 Mycket bra
 4 Ganska bra
 3 Varken bra eller dålig
 2 Ganska dålig
 1 Mycket dålig
 9 Vet ej

Bakgrund

30. Hur gammal är du? (Ange din ålder i siffror)

31. Är du kvinna eller man? 1 Kvinna 2 Man

Vilket/vilka slag av kontakter har du haft med försäkringskassan i detta ärende?

32. Personligt besök hos försäkringskassan	<input type="checkbox"/> 1 Ja	<input type="checkbox"/> 2 Nej
33. Telefonsamtal med försäkringskassan	<input type="checkbox"/> 1 Ja	<input type="checkbox"/> 2 Nej
34. Använt Servicetelefonen, 020-524 524	<input type="checkbox"/> 1 Ja	<input type="checkbox"/> 2 Nej
35. Kontakt via brev, telefax eller e-post	<input type="checkbox"/> 1 Ja	<input type="checkbox"/> 2 Nej
36. Kontakt via Internet/Försäkringskassans hemsida	<input type="checkbox"/> 1 Ja	<input type="checkbox"/> 2 Nej

Under våren XXXX skickade försäkringskassan ut information om den nya allmänna pensionen i ett orange brev (OBS! Gäller bara födda 1938-1982):

37. Har du öppnat kuvertet? 1 Ja 2 Nej 9 Vet ej

38. Tror du att din allmänna pension minskar, om du har en privat pensionsförsäkring? 1 Ja 2 Nej 9 Vet ej

Vilka av dessa faktorer tror du påverkar pensionens storlek i det nya allmänna pensionssystemet?

39. Hur mycket man tjänar under hela livet? 1 Ja 2 Nej 9 Vet ej

40. Hur den svenska ekonomin utvecklas? 1 Ja 2 Nej 9 Vet ej

Intervjurut/Extra fråga

Har kan du skriva dina spontana synpunkter på försäkringskassans service

Fortsätt gärna på baksidan!

Bilaga 3

Tabell A Vilket/vilka slag av kontakter har kunderna haft med försäkringskassan. Procent av ”Ja svar”, uppdelade på försäkringskassorna

	Personligt besök hos försäkringskassan %	Telefonsamtal med försäkringskassan %	Använt Servicetelefonen %		Kontakt via brev, telefax eller e-post %	Kontakt via internet %
			År 2001	Förändring		
Riket	68	85	22	+1	51	6
Stockholm	63	84	27	+3	56	8
Uppsala	67	86	28	0	56	6
Södermanland	64	85	21	-1	51	5
Östergötland	71	83	25	-5	47	6
Jönköping	73	84	15	+1	48	3
Kronoberg	70	84	24	+9	44	4
Kalmar	67	88	27	+7	48	5
Gotland	68	88	12	0	48	2
Blekinge	71	83	25	+4	46	4
Skåne	70	84	18	-2	51	5
Halland	69	87	17	-1	51	5
Västra Götaland	70	83	27	+5	49	6
Värmland	72	84	14	-1	47	2
Örebro	73	85	21	+2	50	4
Västmanland	67	85	17	-2	54	8
Dalarna	70	84	18	-4	48	5
Gävleborg	73	85	19	+3	46	6
Västernorrland	61	87	20	+3	51	6
Jämtland	59	88	12	0	50	4
Västerbotten	64	85	26	-3	49	6
Norrbottnen	73	86	17	0	48	4

Tabell B Vilket/vilka slag av kontakter har kunderna haft med försäkringskassan. Procent av ”Ja svar”, uppdelade på ärendeslag och kön

	Personligt besök hos försäkringskassan %	Telefonsamtal med försäkringskassan %	Använt Servicetelefonen %	Kontakt via brev, telefax eller e-post %	Kontakt via internet %
Samtliga					
Underhållsskyldiga	54	80	19	52	5
Sjukfall SAR	88	96	16	61	3
Sjukfall ej SAR	68	89	16	50	3
Föräldrapenning	56	92	46	53	14
BTP	69	62	8	32	1
Bostadsbidrag	67	83	26	55	7
Alla ärendeslag	68	85	22	51	6
Kvinnor					
Underhållsskyldiga	58	87	16	56	6
Sjukfall SAR	87	97	16	63	2
Sjukfall ej SAR	66	91	17	52	2
Föräldrapenning	58	94	45	55	14
BTP	69	64	8	31	1
Bostadsbidrag	65	83	26	55	6
Alla ärendeslag	68	86	23	52	6
Män					
Underhållsskyldiga	53	79	19	52	5
Sjukfall SAR	91	94	15	56	4
Sjukfall ej SAR	72	86	15	47	3
Föräldrapenning	47	86	51	43	16
BTP	69	58	10	37	3
Bostadsbidrag	73	80	25	54	9
Alla ärendeslag	67	81	21	49	6

Bilaga 4

Kontaktpersoner för kundundersökningen 2001

FKnr	Försäkringskassa	Kontaktpersoner, telefonnummer
01	Stockholm	Ing-marie Hielm, 08-676 1533
03	Uppsala	Björn Eriksson, 018-16 82 60
04	Södermanland	Ann-Sofi Blomkvist, 0155-26 56 11
05	Östergötland	Gert Lundblad, 013-10 81 14
06	Jönköping	Leif Milton, 036-17 38 87
07	Kronoberg	Magnus Gustafsson, 0470-77 24 24
08	Kalmar	Siv Ekvall, 0480-583 90
09	Gotland	Jonni Persson, 0498-28 35 48
10	Blekinge	Martin Olsson, 0455 – 68 60 94
12	Skåne	Gert Svensson, 044-28 33 00
13	Halland	Berit Andersson, 0300-243 93
14	Västra Götaland	Arne Rydbäck, 033-16 61 99
17	Värmland	Anders Stefansson, 054-17 32 04
18	Örebro	Carina Hammarlund, 019-673 40 88
19	Västmanland	Roger Rudolfsson, 021-19 23 19
20	Dalarna	Birgitta Kolterjahn, 023-669 92 06
21	Gävleborg	Fredrik Persson, 026-495 31 86
22	Västernorrland	Kent Spjut, 0611-82 4 60
23	Jämtland	Eric Skoog, 063-14 80 17
24	Västerbotten	Helen Bygdemark, 0771-600700
25	Norrboten.	Marie Nordström, 0920-363 20

Mötet med försäkringskassan Kundundersökning 2001

Syftet med kundundersökningen är att undersöka kundernas uppfattning om försäkringskassans service, det vill säga tillgänglighet, bemötande, information, kompetens och tillförlitlighet på försäkringskassan.

Undersökningen genomförs årligen vilket gör det möjligt att utvärdera föregående års insatser samt att följa utvecklingen över tid. Samtliga försäkringskassor och lokalkontor deltar i undersökningen. Sex ärendeslag ingår i studien, nämligen sjukpenning, rehabilitering, föräldrapenning, bostadsbidrag, bostadstillägg för pensionärer, underhållsstöd (endast underhållsskyldiga). Totalt tillfrågades drygt 76 000 personer som under sensommaren 2001 hade eller nyligen hade haft ett ärende på försäkringskassan.