

Varför har medborgarna högre förtroende för Skatteverket än för Försäkringskassan och vad behöver Försäkringskassan göra för att förtroendet ska öka?



Utgivare: Försäkringskassan
Analys och prognos

Upplysningar: Magnus Arnek - rapportförfattare
0761-76 52 63
magnus.arnek@forsakringskassan.se

Webbplats: www.forsakringskassan.se

Innehåll

Sammanfattning	4
1. Inledning	5
2. Syfte och metod	7
3. Resultat	9
Försäkringskassan och Skatteverket är mycket mer kända bland allmänheten än Pensionsmyndigheten	9
Förtroendet för Försäkringskassan är fortfarande lägre än för de andra myndigheterna	9
Förtroendet för Försäkringskassan skiljer sig lite åt mellan olika grupper	10
Bakom det låga förtroendet ligger ett flertal olika faktorer.....	10
... som dock i betydande grad verkar kunna hänföras till myndighetens egna tillkortakommanden	12
Bra bemötande och en smidig och problemfri socialförsäkringsadministration verkar förtroendeskapande	12
Därför har Skatteverket högre förtroende bland medborgarna än Försäkringskassan	13
Detta anser intervjupersonerna att Försäkringskassan bör göra för att öka förtroendet.....	14
4. Slutsatser och reflektioner kring möjliga policyimplikationer	15
Metoden att först mäta förtroendet och sedan fråga varför man har respektive inte har förtroende gav värdefull information.....	15
Förtroendet för Försäkringskassan förefaller i hög grad bero på hur väl man uppfattar att myndigheten utför sitt uppdrag... ..	15
...varför huvudnyckeln till ökat förtroende är att utföra uppdraget bättre	16
Bilaga 1. Enkätfrågor studie motiv bakom lågt förtroende för Försäkringskassan	17
Bilaga 2: Sammanställning av öppna svar på undersökningens motiveringsfrågor	21

Sammanfattning

Försäkringskassan har under ett antal år dragits med ett förtroendeproblem. Vad beror det låga förtroendet för Försäkringskassan på? Varför åtnjuter Skatteverket ett mycket högre förtroende bland medborgarna än Försäkringskassan? Vad behöver Försäkringskassan göra för att förtroendet ska öka? I den här rapporten redovisas resultat från en intervjuundersökning av explorativ karaktär som syftar till att ge svar på dessa frågor. Studien bygger på en stickprovsundersökning, genomförd kring månadskiftet maj/juni 2013, där vi lät TNS/Sifo intervjua ett slumpmässigt antal personer – 1 000 närmare bestämt – i åldrarna 18 till 65 år om deras förtroende för olika myndigheter och vad detta förtroende respektive brist på förtroende beror på. I ett första steg bad vi intervjupersonerna svara på hur stort förtroende de har för myndigheterna Försäkringskassan, Skatteverket samt Pensionsmyndigheten. I ett andra steg ombads intervjupersonerna motivera sina utsagor. Avslutningsvis ställdes frågan till intervjupersonerna vad Försäkringskassan skulle kunna göra för att öka förtroendet för myndigheten.

Undersökningen visar att förtroendet för Försäkringskassan är lägre än för Skatteverket respektive Pensionsmyndigheten. Andelen intervjuade som uppgav att de har ett mycket litet respektive litet förtroende för Försäkringskassan är 27 procent. Motsvarande siffror för Skatteverket och Pensionsmyndigheten är 7 respektive 19 procent. Det låga förtroendet för Försäkringskassan verkar till stor del vara en funktion av ett antal faktorer som i grunden har att göra med hur myndigheten utför sitt uppdrag. Det handlar om ett bemötande som ibland lämnar en del övrigt att önska, dålig tillgänglighet, långa handläggningstider och sena utbetalningar, en upplevd brist på kompetens och varierande besked från person till person samt att myndigheten inte i tillräcklig utsträckning litar på sjukskrivande läkare. Den genomgående uppfattningen bland intervjupersonerna verkar vara att Skatteverket är en hjälpsam, serviceinriktad, tillgänglig och smidig myndighet vara kompetens man har stor respekt för – det är detta som ligger bakom det höga förtroendet.

När det gäller frågan vad Försäkringskassan bör göra för att öka förtroendet kan två slutsatser dras. Det ena är att mycket av intervjupersonernas förslag handlar om saker och ting som Försäkringskassan råår över och kan påverka. Det andra är att det inte handlar om någon specifik åtgärd, utom snarare om ett batteri av åtgärder som rör hela myndighetens serviceåtagande. Specifikt handlar det om att öka tillgängligheten, minska handläggningstiderna, åstadkomma en mer enhetlig informationsgivning, förenkla för kunderna, i större utsträckning lita på läkarnas intyg om sjukskrivning, bli mer mänskliga och kundinriktade, bli bättre på att identifiera de som försöker lura Försäkringskassan och missbruka socialförsäkringen m.m.

1. Inledning

Försäkringskassan har under ett antal år dragits med ett förtroendeproblem. I de förtroendemätningar som SOM-institutet vid Göteborgs universitet regelbundet gör rörande medborgarnas förtroende för olika samhällsinstitutioner står Försäkringskassan ut från mängden på ett negativt sätt genom att under 2000-talets första decennium ha haft en stadigt sjunkande förtroende. År 1999 var t.ex. andelen med mycket litet eller ganska litet förtroende för Försäkringskassan 19 procent. Motsvarande andel 2009 var 48 procent, en radikal – och i förhållande till flertalet andra statliga myndigheter – unikt stor minskning av förtroendet.

Mot bakgrund av det viktiga uppdrag Försäkringskassan har – att serviceinriktat och med kvalitet administrera stora delar av den svenska socialförsäkringen så att rätt person får rätt ersättning i tid – är det låga förtroendet för myndigheten problematiskt. Det främsta syftet med socialförsäkringen är nämligen att skapa trygghet för medborgarna genom att erbjuda inkomsttrygghet: man ska kunna lita på att försörjningen är tryggad om något oförutsett inträffar som förhindrar förvärvsarbete och orsakar inkomstbortfall etc. Ett bristande förtroende bland medborgarna för den myndighet som är satt att administrera denna för välfärdssamhällets så viktiga samhällsinstitution riskerar i förlängningen att undergräva tilltron till hela socialförsäkringen och kanske på sikt hota dess existens. En sådan utveckling vore mycket olycklig eftersom socialförsäkringen till sin konstruktion är ett kostnadseffektivt sätt att försäkra det stora flertalet medborgare i samhället mot de risker som ett modernt, högt specialiserat arbetsliv innebär och där den privata marknadens försäkringsutbud högst sannolikt aldrig kommer att vara tillräckligt, och heller inte komma alla medborgare till del. För att mota en sådan icke önskvärd utveckling i grind har regeringen sedan år 2011 i Försäkringskassans regleringsbrev formulerat som ett av två övergripande mål att Försäkringskassan ska åtnjuta medborgarnas förtroende och öka tilltron till socialförsäkringen, ett mål som myndigheten på bred front för närvarande arbetar hårt för att nå.

Vad beror då det låga förtroendet för Försäkringskassan på? Varför sjönk förtroendet så kraftigt under 2000-talets första årtionde och vad kan göras för att skynda på den återhämtning som trots allt kunnat skönjas den senaste tiden? Svaret på dessa frågor är av avgörande betydelse för möjligheterna att radikalt kunna vända utvecklingen – enkel logik säger att sannolikheten att komma tillrätta med ett problem ökar med kunskapen om problemets orsaker. Dessvärre tvingas vi konstatera att det fortfarande saknas tillräcklig kunskap om det låga förtroendets orsaker – det är ett komplext problem – och att det därför är svårt att veta exakt vad som behöver göras för att öka förtroendet. Det har sedan förtroendeproblemet på allvar började uppmärksammas omkring åren 2008–2009 framförts ett flertal olika möjliga förklaringar. I grova drag kan man säga att det finns två olika men inte nödvändigtvis ömsesidigt uteslutande förklaringsmodeller: dels att det stora

förtroendetappet hänger ihop med de förändringar i socialförsäkringspolitiken som ägt rum sedan millennieskiftet, förändringar som av vissa medborgare kommit att uppfattas som försämringar, dels att det låga förtroendet för myndigheten avspeglar ett allmänt missnöje med hur Försäkringskassan utfört sitt uppdrag under samma period.

Mer precist innebär den första förklaringen att Försäkringskassan fått och får klä skott för de stora förändringar i socialförsäkringspolitiken som präglat 2000-talets första decennium (t.ex. 2002 års mål om att halvera sjukfrånvaron på fem år, ett mål som i huvudsak realiserades genom att tillämpningen av sjukförsäkringen blev striktare (läs: mindre generös), sammanslagningen av Riksförsäkringsverket och de allmänna länsförsäkringskassorna till Försäkringskassan för att bland annat komma tillrätta med de stora regionala skillnaderna i försäkringsutfall som under många år existerat inom förmånerna sjukpenning, förtidspension m.m., ”fuskjakten” som bland annat yttrande sig i form av Delegationen mot felaktiga utbetalningar, införandet av en bortre parantes i sjukförsäkringen och de negativa konsekvenser detta haft för vissa medborgare, vars öden uppmärksammats i media, med mera. Med utgångspunkt från denna förklaringsmodell är det således inte primärt socialförsäkringsadministrationens, dvs. Försäkringskassans egna tillkortakommanden som är orsaken till det låga förtroendet. Det är i stället en upplevd försämring av själva socialförsäkringen som är orsaken, en faktor som myndigheten inte råår över utan som är politiskt bestämd.

Den andra förklaringsmodellen är att Försäkringskassan i huvudsak genom egen förskyllan på olika sätt bidragit och fortfarande bidrar till det låga förtroendet, t.ex. genom den stora omorganisationen år 2008 (övergången från länsorganisationen till KS, LFC och NFC) som initialt kom att innebära stora problem med långa handläggningstider och sena utbetalningar. Mer generellt kan det handla om att Försäkringskassan som myndighet inte i tillräckligt grad förmått möta de försäkrade på ett bra sätt, att myndigheten inte klarat av att betala ut pengarna i tid så att människor klarar av att betala sina räkningar m.m., gett felaktiga besked, fattat felaktiga beslut etc. Det går i dagsläget inte att säga vilken av dessa två förklaringsmodeller som är mest giltig. Högst sannolikt är det en kombination av båda förklaringsmodellerna, ett konstaterade som, även om det är sant, dock inte nödvändigtvis är särskilt användbart när Försäkringskassan här och nu försöker åstadkomma ett högre förtroende bland allmänheten. För att kunna vidta maximalt verkningsfulla åtgärder krävs väsentligt mer precis kunskap.

2. Syfte och metod

I den här rapporten redovisas resultat från en intervjuundersökning av explorativ karaktär som syftar till att bidra med dylik kunskap. En svaghet med de undersökningar som hittills genomförts rörande det bristande förtroendet för Försäkringskassan är att det råder oklarhet angående vad människor egentligen lägger in i begreppet förtroende¹. Förenklat kan man säga att existerande studier låtit människor ta ställning till olika påståenden rörande faktorer som antas påverka förtroendet för Försäkringskassan. Detta behöver förstås inte vara problematiskt utan är ett standardförfarande i empiriskt inriktad forskning. En teori konstrueras varifrån hypoteser formuleras, som sedan testas genom empiriska undersökningar, där data får tala om huruvida hypoteserna kan bekräftas eller inte. Risken finns dock att man genom detta ”låsta” eller förutbestämda förfarande missar viktiga faktorer, kanske av den enkla anledningen att man inte tänkt på dem – inte tänkt utanför boxen som det så populärt heter. I den här studien undviks detta potentiella problem genom att direkt tillfråga ett antal slumpmässigt utvalda personer som uppgivet att de har ett lågt förtroende för Försäkringskassan vad detta kommer sig av, dvs. vi ställer frågan till respondenterna varför de har ett lågt förtroende för myndigheten. Genom denna direkta ”pang-på-rödbetan” metod är förhoppningen att vi ska ringa in alla de faktorer som kan tänkas ligga bakom det låga förtroendet.

Studien bygger på en stickprovsundersökning, genomförd kring månads-skiftet maj/juni 2013, där vi lät TNS/Sifo intervjua ett slumpmässigt antal personer – 1000 närmare bestämt – i åldrarna 18 till 65 år om deras förtroende för olika myndigheter och vad detta förtroende respektive brist på förtroende beror på.² I ett första steg bad vi intervjupersonerna svara på hur stort förtroende de har för myndigheterna Försäkringskassan, Skatteverket samt Pensionsmyndigheten. Detta gjordes på samma sätt som i SOM-institutets förtroendemätningar, dvs. intervjupersonerna fick ange förtroendet för respektive myndighet på en femgradig skala. Så till vida skiljer sig denna studie inte från tidigare studier. Vi förväntade oss heller inte några nya svar. T.ex. var hypotesen att flertalet intervjupersoner skulle ange ett väsentligt högre förtroende för Skatteverket än för Försäkringskassan, ett resultat som tydligt framkommit i tidigare studier. Skatteverket får sedan ett antal år tillbaka regelmässigt höga betyg i de förtroendemätningar som görs, exempelvis SOM-institutets, och framstår ofta som själva sinnebilden för en förtroendeingivande svensk myndighet.

¹ Enligt Wiktionary kan förtroende definieras som att tro och lita på att någon är förmögen att handla (intellektuellt och moraliskt) korrekt, och också handlar korrekt.

² TNS/Sifo använde sig av tekniken att med utgångspunkt från en lista bestående av ett slumpmässigt urval av personer från den svenska befolkningen intervjua tills 1 000 intervjuer var gjorda. Detta förfarande kan innebära ett snedvridet urval eftersom vi inte vet med säkerhet huruvida hur de som intervjuats skiljer sig från de som inte gick att nå respektive inte ville låta sig intervjuas.

Det nya är i stället att vi i ett andra steg bad intervjupersonerna motivera sina utsagor. Med andra ord bad vi intervjupersonerna utveckla varför de har ett lågt förtroende för Försäkringskassan – gäller givetvis endast de personer som uppgivet detta – och varför i förekommande fall de har ett högre förtroende för Skatteverket än för Försäkringskassan, dvs. vilka de förtroendeskapande faktorerna för Skatteverket är. Vi ställde också följdfrågor till de personer som uppgivet ett högt förtroende för Försäkringskassan vad detta bottnade i samt varför de i förekommande fall hade ett högre förtroende för Pensionsmyndigheten än för Försäkringskassan. Avslutningsvis ställdes frågan till intervjupersonerna vad Försäkringskassan skulle kunna göra för att öka förtroendet för myndigheten.³

Förhoppningen var att vi genom det här tillvägagångssättet på väsentliga punkter såväl skulle komplettera och förbättra det befintliga kunskapsläget gällande orsakerna till Försäkringskassans relativt sett låga förtroende som att få ökad insikt om vad som skulle kunna göras för att höja förtroendet. Intervjupersonerna får ju nu med egna ord ange vad det låga förtroendet beror på och vad som skulle kunna få det att öka. Just detta att intervjupersonerna själva får ange vilken eller vilka anledningarna är till det upplevda låga förtroendet bedöms vara viktigt för att förstå den förtroendeproblematik som Försäkringskassan brottas med. Tidigare har vi, som nämndes i det föregående, inte med säkerhet kunna säga vad olika intervjupersoner ligger in för betydelse i begreppet förtroende. Bristande kunskap om detta gör oundvikligen att vi delvis famlat i blindo i sökandet efter det låga förtroendets orsaker. Genom föreliggande rapport ökas synskärpan i detta avseende högst väsentligt.

³ Frågeformuläret i sin helhet återfinns som bilaga 1 i slutet av rapporten.

3. Resultat

Försäkringskassan och Skatteverket är mycket mer kända bland allmänheten än Pensionsmyndigheten

Som en inledande orienteringsfråga tillfrågades intervjupersonerna om vilken kännedom de har om de tre myndigheterna Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. Svaren indikerar att kännedomen om Försäkringskassan respektive Skatteverket är betydligt högre än kännedomen om Pensionsmyndigheten. 70 respektive 66 procent av respondenterna uppgav att de känner till eller mycket väl känner till de två förstnämnda myndigheterna medan motsvarande siffra för Pensionsmyndigheten endast är 34 procent. Den relativt låga kännedomen om Pensionsmyndigheten är måhända kanske inte förvånande mot bakgrund av att myndigheten startades så sent som år 2010. Den låga kännedomen om myndigheten kan dock vara problematisk om man betänker att ett av myndighetens huvuduppdrag är att informera medborgarna om pensionen och pensionssystemet. Detta underlättas sannolikt inte av myndighetens relativa anonymitet.

När det specifikt gäller kännedomen om Försäkringskassan kan man notera att den är signifikant högre för kvinnor än för män. 47 procent av de kvinnliga intervjupersonerna uppgav att de mycket väl kände till Försäkringskassan, mot 41 procent av männen. Vidare är kännedomen om Försäkringskassan signifikant lägre bland lågutbildade intervjupersoner än bland personer med högre utbildning.

Föga förvånande är också kännedomen om Försäkringskassan större bland de intervjupersoner – knappt 50 procent av respondenterna – som haft någon form av kontakt med myndigheten det senaste året: 38 procent av respondenterna som inte haft kontakt uppgav låg eller mycket låg kännedom. Omvänt uppgav 58 procent av de som haft kontakt med Försäkringskassan att de hade en mycket god kännedom om myndigheten. Noterbart är att högst kännedom om Försäkringskassan hade intervjupersoner som haft kontakt med myndigheten rörande föräldraledighet eller föräldrapenning.

Förtroendet för Försäkringskassan är fortfarande lägre än för de andra myndigheterna

Undersökningen visar att förtroendet för Försäkringskassan är lägre än för Skatteverket respektive Pensionsmyndigheten. Andelen intervjuade som uppgav att de har ett mycket litet respektive litet förtroende för Försäkringskassan är 27 procent. Motsvarande siffror för Skatteverket och Pensionsmyndigheten är 7 respektive 19 procent. Samtidigt som Försäkringskassan uppenbarligen fortfarande har ett förtroendeproblem vis-a-vis andra jämförbara myndigheter kan en viss förbättring skönjas. Som framgick inledningsvis var andelen med mycket lågt eller lågt förtroende för Försäk-

ringskassan år 2009 knappt 50 procent. I ljuset av detta indikerar en procentandel på 27 procent en klar förbättring, vilket förstås är positivt.

Vidare kan det noteras att en väsentligt större andel av intervjupersonerna, sex procent, svarade ”Vet ej” på frågan rörande förtroendet för Pensionsmyndigheten, än vad var som var fallet med de två andra myndigheterna där ”Vet ej”-andelarna understeg två procent. Ett resultat som inte är förvånade med tanke på att myndigheten uppenbarligen är mindre känd bland allmänheten än Försäkringskassan och Skatteverket.

Förtroendet för Försäkringskassan skiljer sig lite åt mellan olika grupper

Vidare visar undersökningen att förtroendet för Försäkringskassan inte skiljer sig särskilt mycket åt mellan män och kvinnor, olika åldersgrupper eller beroende på utbildningsbakgrund: andelen intervjupersoner med ett bristande förtroende för Försäkringskassan är ungefär lika stort i alla dessa grupperingar. Detta är ett resultat som är väl i linje med vad göteborgsforskarna Hensing, Holmgren och Rohden fann i sin studie ”Sänkt förtroende för Försäkringskassan”⁴ där få signifikanta skillnader mellan olika grupper kunde observeras trots att en väsentligt mer fin gruppindelning än i föreliggande studie gjordes.

Det föreligger vidare en viss, marginell skillnad i förtroende mellan intervjupersoner som haft respektive inte haft kontakt med Försäkringskassan det senaste året. Bland respondenter som haft kontakt med Försäkringskassan är andelen med mycket lågt eller lågt förtroende 26 procent vilket kan jämföras med 29 procent, vilket är motsvarande andel för de som inte haft kontakt med myndigheten. Skillnaden är dock liten och endast statistiskt signifikant avseende andelen med lågt förtroende. Detta resultat indikerar att kontakt med myndigheten inte nödvändigtvis leder till ett stärkt förtroende, ett resultat som dock skiljer sig från andra undersökningar, t.ex. Försäkringskassans kundsegmentering – där den stora gruppen medborgare, drygt tre miljoner personer, som för närvarande inte uppbär någon socialförsäkringsförmån uppger ett lägre förtroende för Försäkringskassan än andra grupper.

Slutligen är bland de intervjupersoner som haft kontakt med Försäkringskassan förtroendet högst för de som haft kontakt rörande förmånerna föräldrapenning eller tillfällig föräldrapenning.

Bakom det låga förtroendet ligger ett flertal olika faktorer...

Av de knappt 300 personer i undersökningen som uppgav ett lågt förtroende för Försäkringskassan var det förvånansvärt många som kunde motivera sin uppfattning, vilket innebär att farhågan om att intervjupersonerna inte kanske skulle kunna motivera sitt bristande förtroende inte besannade sig – det vara bara ca sex procent som hade svårt att uppge något motiv till det

⁴ Hensing, Holmgren och Rodhén (2010), Sänkt förtroende för Försäkringskassan i Sören Holmberg & Lennart Weibull (red) *Nordiskt Ljus*. Göteborg: SOM-institutet.

bristande förtroendet.⁵ Av svaren att döma finns det flera olika anledningar till det låga förtroendet för Försäkringskassan. Följande citat belyser detta:⁶

”Det är alldeles för mycket krångel med att fylla i alla dessa formulär. Jag haft en del med dem att göra på grund av sjukskrivning och jag har alltid fått lämna in mängder med papper till höger och vänster. Ibland skickar de tillbaka papperet för att någon liten sak blivit fel och säger att ärendet måste tas om från början. Efter att jag har gjort detta på deras begäran har det ändå tagit jättelång tid att få hjälp från dem och när man ringer dem säger de bara ”vi jobbar så fort vi kan.”

”De fattar felaktiga beslut och så ändrar de sig efter ett par dagar. Det har jag varit med om. Exempelvis så bestämmer de ett belopp och man får ett beslut i brevlådan och sen ett par dagar senare får man ett nytt beslut. De är röriga.”

”De gånger jag har haft med dem att göra har de varit oprofessionella och har inte verkat ha viljan att lösa mina problem.”

”De litar endast på sina egna läkare. Varför kan då en vanlig läkare sjukskriva någon om det inte gäller? Försäkringskassans personal är inte vettiga. Sedan har jag hört mycket rykten om att folk inte blir behandlade mänskligt vid kontakt med Försäkringskassan.”

”De har för lång tid på sig att handlägga saker. Folk får vänta på sjukpenning i månader. Det står i media. De har som alla arbetsplatser möjlighet att få in vikarier.”

”Deras bedömningar i många fall vad gäller sjukskrivningar och förtidspension. De får ju bakslag från Kammarrätten, som man kan överklaga till stup, i kvarten. Med andra ord så kan man säga att de många gånger har väldigt fel i sina bedömningar.”

”Det har med regelverket att göra och hur man tillämpar det.”

”Det har varit mycket på TV och stått i tidningar om att många blivit utförsäkrade.”

”Det är lite beroende på vilken handläggare man talar med. Ibland har man tur och kommer till en kompetent person men ofta blir man vidarekopplad.”

⁵ Däremot var det tydligt att flertalet intervjupersoner hade en primär anledning till sitt låga förtroende för Försäkringskassan – det var inte många som kunde räkna upp flera olika orsaker.

⁶ Intervjupersonernas öppna svar med uppgivna anledningar till en avsaknad eller ett lågt förtroende för Försäkringskassan återfinns i sin helhet i bilaga 2. Där redovisas även motsvarande svar på övriga frågor.

Sammanfattningsvis indikerar svaren att det låga förtroendet för Försäkringskassan till stor del är en funktion av ett antal faktorer som i grunden har att göra med hur myndigheten utför sitt uppdrag. Det handlar om ett bemötande som ibland lämnar en del övrigt att önska, dålig tillgänglighet, långa handläggningstider och sena utbetalningar, en upplevd brist på kompetens och varierande besked från person till person samt att myndigheten inte i tillräcklig utsträckning litar på sjukskrivande läkare. Annorlunda uttryckt kan resultatet tolkas som att det låga förtroendet i hög grad beror på att medborgarna uppfattar av myndigheten inte administrerar socialförsäkringen på ett tillräckligt bra sätt.

... som dock i betydande grad verkar kunna hänföras till myndighetens egna tillkortakommanden

En intressant fråga är i vilken utsträckning dessa uppfattningar av brister i Försäkringskassans agerande beror på faktorer som myndigheten själv kan påverka respektive på faktorer som mer har att göra med det regelverk vi har att tillämpa, massmedias ofta negativa skrivelser m.m. En genomgång av de öppna svaren visar att en övervägande del av svaren verkar kunna hänföras till den förstnämnda kategorin, dvs. till faktorer som Försäkringskassan i princip kan påverka, såsom bemötande, hur enkelt det är att komma i kontakt med myndigheten, kompetensen, handläggningstiderna etc. Det betyder dock inte att regelverket respektive mediabilden saknar betydelse. En del av svaren kan definitivt kopplas till dylika faktorer. Till exempel verkar vissa svarandes bristande förtroende enbart baseras på fall, händelser etc. som uppmärksammats i media, exempelvis utförsäkringar av personer från socialförsäkringen. Vidare kan en del av de kritiska synpunkterna rörande att Försäkringskassan inte litar på läkarna ha med en bristande kunskap om och förståelse för det regelverk som myndigheten har att tillämpa.

Bra bemötande och en smidig och problemfri socialförsäkringsadministration verkar förtroendeskapande

Det är viktigt att komma ihåg att långt ifrån alla saknar förtroende för Försäkringskassan. En inte oväsentlig andel av intervjupersonerna, 35 procent närmare bestämt, uppgav sig ha förtroende (stort eller mycket stort) för myndigheten. Som redan nämnts gäller det i hög grad personer med barn. Varför har man då förtroende för Försäkringskassan? Följande citat ringar in de mest frekvent uppgivna anledningarna:

”De gånger jag har varit i kontakt med Försäkringskassan rörande föräldraledighet och vård av barn har det inte varit något problem.”

”Det har fungerat ganska bra och smidigt när jag varit i kontakt med Försäkringskassan i samband med vård av barn och föräldrapenning.”

”De har alltid skött sig och hjälpt mig med vad jag än har kommit med.”

”Det har fungerat bra när jag varit sjuk. Många brukar klaga på utbetalningarna men det har fungerat för mig. Tror att det beror mycket på vilken handläggare du får.”

”Jag har varit långtidssjukskriven i ett år och fått all hjälp i världen för att komma tillbaka. Bra personlig service via telefon och mail samt brev.”

”De har blivit mer tillmötesgående, vilket gör att jag känner mig tryggare som kund.”

Som framgår av citaten motiverar intervjupersonerna i hög grad förtroendet för Försäkringskassan med att kontakterna med myndigheten på det hela taget fungerar bra och smidigt. Det är en bild som också framkommer när man studerar svaren för denna grupp i stort, se bilaga 2. Där framgår också, som redan nämnts, tydligt att en majoritet av de med förtroende för Försäkringskassan är personer med barn.

Därför har Skatteverket högre förtroende bland medborgarna än Försäkringskassan

Som framgick i det föregående hade ”som vanligt” Skatteverket ett väsentligt högre förtroende hos allmänheten än Försäkringskassan. Det var knappt 300 personer som uppgav att de hade ett högre förtroende för Skatteverket än för Försäkringskassan. När de ombads ange anledningarna till detta framkom återigen en rad olika skäl, vilket citaten nedan illustrerar:

”De (Skatteverket) betar sig som de ska och vet vad de talar om de gånger jag haft med dem att göra, till skillnad från Försäkringskassan.”

”De kan aldrig ha fel och inger förtroende. Skatteverket är en myndighet som gör rätt, jag har inte hört att många har fått felaktiga utbetalningar. Det känns snarare som att andra försöker lura dem.”

”De ger bra information när man ringer och frågar.”

”De ger en hjälp som man behöver på ett enkelt sätt.”

”Det har alltid fungerat felfritt med Skatteverket.”

”Därför att Skatteverket är mer rättvisa mot medborgarna. De allra flesta behandlas lika där men på Försäkringskassan ska man bedömas efter behov, vilket man inte gör utan man behandlas som en i statistiken, vilket är orätt då det är människor det handlar om.”

”Försäkringskassans arbete handlar om bedömningar och mycket svårare sådana. Skatteverkets uppgift handlar också lite om bedömningar, men mera konkreta och med fasta normer.”

”Jag har haft en del att göra med Skatteverket. Jag har inte haft något att göra med Försäkringskassan, men har hört en del dåligt om dem från vänner och bekanta, till exempel att det ska vara svårt att få sina pengar i tid. När jag haft kontakt med Skatteverket har allt alltid varit rätt och riktigt och inga problem.”

Den genomgående uppfattningen verkar vara att Skatteverket är en hjälpsam, serviceinriktad, tillgänglig och smidig myndighet vars kompetens man har stor respekt för – det är detta som ligger bakom det höga förtroendet. De upplevs som en myndighet som sällan gör fel men om det ändå händer är de inte sena att ändra sig. Man känner sig heller inte misstrodd av Skatteverket, vilket däremot förekommer i kontakter med Försäkringskassan. Samtidigt framkommer, vilket är mycket viktigt att komma ihåg, på sina ställen att intervjupersonerna anser att Skatteverket kanske har ett enklare uppdrag än Försäkringskassan: man har ett enklare regelverk att tillämpa.

Detta anser intervjupersonerna att Försäkringskassan bör göra för att öka förtroendet

Som redan nämnts avslutades varje intervju med frågan vad Försäkringskassan kan göra för att intervjupersonens förtroende för myndigheten ska öka. Här framkom en rad olika åsikter och förslag av intresse. Ett axplock av de mest frekvent förekommande förslagen avspeglas i följande citat:

”Helt enkelt att vara tillgängliga med bra service och goda råd. Skatteverket är ett bra exempel på hur en hemsida ska se ut.”

”All personal ska få utbildning samt riktlinjer för bemötande då detta är oerhört viktigt. Informationen om regler får inte skilja sig åt beroende på vem man pratar med. Inte acceptabelt med olika information från olika personer.”

”Anställa fler så att arbetsbelastningen minskar och köerna minskar.”

”Att göra saker och ting enklare för kunden. Det är just nu väldigt byråkratiskt och krångligt.”

”De borde vara lite mer humana mot folk som verkligen är sjuka och behöver Försäkringskassan. De måste kunna skilja på de som luras från de som är sjuka och behöver stöd.”

Detta är som sagt bara ett litet axplock av förslag på vad intervjupersonerna anser att Försäkringskassan bör göra för att öka förtroendet. Två saker står klara. Det ena är att mycket av förslagen handlar om saker och ting som Försäkringskassan råår över och kan påverka. Det andra är att det inte handlar om någon specifik åtgärd, utom snarare om ett batteri av åtgärder som rör hela myndighetens serviceåtagande. Specifikt handlar det om att öka tillgängligheten, minska handläggningstiderna, åstadkomma en mer enhetlig informationsgivning, förenkla för kunderna, i större utsträckning lita på läkarnas intyg om sjukskrivning, bli mer mänskliga och kundinriktade, bli bättre på att identifiera de som försöker lura Försäkringskassan och missbruka socialförsäkringen m.m.

4. Slutsatser och reflektioner kring möjliga policyimplikationer

Vad kan vi då lära oss av denna explorativa undersökning kring det bristande förtroendet för Försäkringskassan och orsakerna till Skatteverkets relativt sett väsentligt högre förtroende bland medborgarna? Vilka slutsatser kan dras gällande möjliga policyåtgärder?

Metoden att först mäta förtroendet och sedan fråga varför man har respektive inte har förtroende gav värdefull information

En första slutsats, som är mer av metodologisk karaktär, är att ”pang-på-röd-betan” metoden, dvs. att följa upp den sedvanliga ”Har du förtroende för Försäkringskassan, Skatteverket? m.m.” frågan med direkta frågor vad förtroendet respektive bristen på förtroende bottnar i gav en hel del matnyttig information. Många respondenter kunde motivera sina uppfattningar, som inte sällan verkar baseras på egna upplevelser av kontakter med Försäkringskassan respektive Skatteverket. Min uppfattning är att Försäkringskassans olika kundundersökningar i mycket större utsträckning borde ha uppföljningsfrågor av denna ”Varför tycker du som du tycker?” karaktär. Dels för att det skulle ge oss säkrare kunskap om det vi undersöker, i stället för att som nu utgå från att vi vet svaret och bara behöver ta reda på vilken faktor som väger tyngst. Dels borde det vara ett naturligt inslag i en verksamhet som strävar efter att arbeta med ständiga förbättringar etc. I dag har t.ex. flertalet av Försäkringskassans kundundersökningar formen av temperaturmätare där vi kan se hur saker och ting utvecklas medan vi ofta blir svaret skyldiga vad detta beror på. Den ansats som föreliggande studie bygger är ett sätt att skapa en djupare förståelse för rotorsakerna till olika problem som kunderna upplever inte riktigt fungerar.

Förtroendet för Försäkringskassan förefaller i hög grad bero på hur väl man uppfattar att myndigheten utför sitt uppdrag...

Genom denna explorativa undersökning bekrästs den rådande uppfattningen att nyckeln till ett ökat förtroende ligger i att utföra det grundläggande uppdraget från regering och riksdag på ett bättre sätt. En majoritet av de som uppger sig ha ett bristande förtroende för Försäkringskassan motiverar detta med ett missnöje rörande myndighetens bemötande, service, kompetens m.m. Omvänt motiverar i hög grad de som har förtroende för Försäkringskassan sitt ställningstagande med att de i huvudsak är nöjda med myndighetens agerande – man får den hjälp som behövs och det mesta fungerar smidigt. Bakom det låga förtroendet för Försäkringskassan ligger uppenbarligen ett missnöje gällande krångel, bristande tillgänglighet, en upplevelse av att få olika besked beroende på vem man pratar med, ett bemötande som kan bli bättre – myndigheten ser inte människan, kortare handläggningstider

m.m. Denna slutsats förstärks när man beaktar det faktum att det höga förtroendet för Skatteverket i mångt och mycket tycks bottna i att folk uppfattar att man utför sitt uppdrag på ett förtroendeingivande sätt.

...varför huvudnyckeln till ökat förtroende är att utföra uppdraget bättre

På basis av denna undersökning, men också resultaten från kundsegmenteringen m.m.⁷, ligger det således nära till hands att dra slutsatsen att nyckeln till ett högre förtroende för Försäkringskassan ligger i att utföra hela uppdraget på ett bättre sätt. Huvudanledningen till det låga förtroendet för myndigheten skulle kunna formuleras som att för många fortfarande upplever kontakten m.m. med Försäkringskassan på ett negativt sätt. Exakt vad det är som man upplever inte fungerar går dock inte att nagla fast eftersom det varierar från person till person – det handlar inte om några nyheter utan om saker myndigheten känner till och redan arbetar med att förbättra. Mot denna bakgrund är det tillfredsställande att kunna konstatera att myndighetens nuvarande inriktning mot en ökad kundorientering, införandet av Lean etc. förefaller vara rätt väg att gå. Speciellt intressant är det att notera att de nyligen implementerade kundlöftena Enklare, Mänskligare och Tryggare direkt korresponderar mot en del av intervjupersonernas förslag på hur Försäkringskassan kan öka förtroendet.

Förhoppningsvis kommer implementeringen av dessa löften innebära att myndigheten blir bättre på hantera de situationer där människor av olika skäl hamnat i mycket utsatta situationer och där Försäkringskassans agerande i praktiken betyder skillnaden mellan en känsla av trygghet – man kommer att klara försörjningen och få hjälp och stöd att hitta fotfästet – och en känsla av otrygghet och vanmakt – osäkerhet kring försörjningsmöjligheterna, en känsla av att ”hamna i kylan”, m.m. Alltför ofta hör man, tyvärr fortfarande, historier i bekantskapskretsen eller via media där Försäkringskassan förefaller agera på ett fyrkantigt och okänsligt sätt, något som inte alls inger förtroende. En del av dessa historier kan säkerligen förklaras med att situationen missuppfattats eller framställs på ett vinklat sätt medan andra svårligen låter sig göra detta.

Oavsett vilket är sannolikt i förtroendeskapandehänseende hanteringen av dessa svåra och många gånger känsliga fall speciellt viktig att förbättra, trots att de till antalet är relativt få. Anledningen är att det är där Försäkringskassans kompetens och förmåga att inge förtroende verkligen testas: förmågan att på gränsen hantera ett regelverk så att människor i utsatta lägen får det stöd och den hjälp de behöver. Eller annorlunda uttryckt, förmågan att kunna agera såväl intellektuellt som moralistiskt korrekt, kunna se till socialförsäkringens grundtanke, lagstiftarnas intentioner, och kunna agera med ett gott omdöme. Men också för att det är denna typ av ”ömmande” fall som tenderar att uppmärksammas i media och som bidrar till att skapa en negativ bild hos allmänheten av Försäkringskassan men också av socialförsäkringen i stort.

⁷ Kundsegmenteringen pekar på att vårt kanske största förbättringsområde ligger i att få till en från kundernas perspektiv bättre socialförsäkringsadministration.

Bilaga 1. Enkätfrågor studie motiv bakom lågt förtroende för Försäkringskassan

Hej, jag heter xxx och ringer från Sifo. Just nu genomför vi en undersökning på uppdrag av en statlig myndighet, har du tid att svara på några enkla frågor? Intervjun tar bara några minuter.

- 1. Vad har du för kännedom om följande myndigheter på en skala mellan 1 och 5, där 1 är känner inte alls till och 5 är känner till mycket väl?**

ROTERA a–c

- a) Försäkringskassan
- b) Skatteverket
- c) Pensionsmyndigheten

1=Känner inte alls till
5=Känner till mycket väl
Vet ej

FÖR RESPEKTIVE MYNDIGHET OM 1 a/b/c=(2–5):

- 2. Hur stort förtroende har du för följande myndigheter?**

Svara på en skala mellan 1 och 5 där 1 är saknar/mycket litet förtroende och 5 är mycket stort förtroende.

ROTERA a–c

- a) Försäkringskassan
- b) Skatteverket
- c) Pensionsmyndigheten

1=saknar/mycket litet förtroende
5=Mycket stort förtroende
Vet ej

Om 2a=1-2:

- 3. Du saknar eller har ett lågt förtroende för Försäkringskassan. Vilka anledningar finns till det? Något annat? VIKTIGT ATT IP NÄMNER ALLA SKÄL/MOTIV OCH ATT DU NOTERAR ALLT IP SÄGER! PROBA VID BEHOV: BEROR DET PÅ EGNA ERFARENHETER? NÅGOT DU LÄST ELLER HÖRT? FÖRSÄKRINGSKASSANS TJÄNSTER/SERVICE?**

- a) Först nämnt: _____
Tveksam/vet ej GÅ TILL FRÅGA 4
- b) Övrigt nämnt: _____
Tveksam/vet ej

Om 2a=4-5:

- 4. Du har förtroende för Försäkringskassan. Vilka anledningar finns till det? Något annat? VIKTIGT ATT IP NÄMNER ALLA SKÄL/MOTIV OCH ATT DU NOTERAR ALLT IP SÄGER! PROBA VID BEHOV: BEROR DET PÅ EGNA ERFARENHETER? NÅGOT DU LÄST ELLER HÖRT? FÖRSÄKRINGSKASSANS TJÄNSTER/SERVICE?**

- a) Först nämnt: _____
Tveksam/vet ej GÅ TILL FRÅGA 5
- b) Övrigt nämnt: _____
Tveksam/vet ej

Om 2a<2b:

- 5. Du har större förtroende för Skatteverket än för Försäkringskassan. Vilka anledningar finns till det? Vad gör Skatteverket som skapar förtroende? VIKTIGT ATT IP NÄMNER ALLA SKÄL/MOTIV OCH ATT DU NOTERAR ALLT IP SÄGER! PROBA VID BEHOV: BEROR DET PÅ EGNA ERFARENHETER? NÅGOT DU LÄST ELLER HÖRT? RESPEKTIVE MYNDIGHETETS TJÄNSTER/SERVICE?**

- a) Först nämnt: _____
Tveksam/vet ej GÅ TILL FRÅGA 6
- b) Övrigt nämnt: _____
Tveksam/vet ej

Om 2a<2c:

6. Du har större förtroende för Pensionsmyndigheten än för Försäkringskassan. Vilka anledningar finns till det? Vad gör Pensionsmyndigheten som skapar förtroende? VIKTIGT ATT IP NÄMNER ALLA SKÄL/MOTIV OCH ATT DU NOTERAR ALLT IP SÄGER! PROBA VID BEHOV: BEROR DET PÅ EGNA ERFARENHETER? NÅGOT DU LÄST ELLER HÖRT? RESPEKTIVE MYNDIGHETETS TJÄNSTER/SERVICE?

- a) Först nämnt: _____
Tveksam/vet ej _____ GÅ TILL FRÅGA 7
- b) Övrigt nämnt: _____
Tveksam/vet ej _____

7. Kan Försäkringskassan göra något för att ditt förtroende för dem ska öka? Vad? Bör de ändra på något? Vad? Varför? Har du några förslag? Något annat?

- a) Först nämnt: Ja, _____
Nej/Tveksam/vet ej _____ GÅ TILL FRÅGA 8
- b) Övrigt nämnt: Ja, _____
Nej/tveksam/vet ej _____

8. Har du just nu eller har du det senaste året haft kontakt med Försäkringskassan och i så fall i vilket ärende?

- 1) Ja, har ett ärende just nu
- 2) Ja, har haft ett ärende senaste året
- 3) Ja, varit i kontakt, men inget ärende/minns ej ärendet
- 4) Nej
- 5) Tveksam/vet ej

Om 1–2:

9. Vad gällde ditt ärende? OM FLERA KONTAKTER/ÄRENDEN, BE IP UTGÅ FRÅN DET SENASTE.

- a) Föräldradighet/föräldrapenning
- b) Tillfällig vård av sjukt barn ("VAB")
- c) Sjukdom/sjukskrivning
- d) Bostadsbidrag
- e) Ärende som berör funktionsnedsättning
- f) Annat
- g) Vet ej/minns ej

10. Kön?

- 1) Kvinna
- 2) Man

11. Vilket år är du född?

— —

12. Vilken är din högsta avslutade utbildning?

- a) Grundskola (6/9 år)
- b) Gymnasieskola/folkhögskola
- c) Universitet/högskola upp till tre år
- d) Universitet/högskola mer än tre år
- e) Ej svar

13. Din huvudsakliga sysselsättning?

- 1) Förvärvsarbete – heltid
- 2) Förvärvsarbete – deltid
- 3) Egen företagare
- 4) Studier
- 5) Föräldraledig
- 6) Arbetsökande
- 7) Långtidssjukskriven
- 8) Förtidspensionär
- 9) Pensionär
- 10) Hemarbetande/hemmafru/hemmaman
- 11) Annat
- 12) Ej svar

14. Postnummer

Bilaga 2: Sammanställning av öppna svar på undersökningens motiveringsfrågor

Du saknar eller har ett lågt förtroende för Försäkringskassan.

Vilka anledningar finns till det?

Först nämnd

- Alldeles för mycket krångel med att fylla i formulär. Jag har haft en hel del med dem att göra på grund av sjukskrivning och jag har alltid fått lämna in mängder av papper till höger och vänster. Ibland skickar de tillbaka papperet för att någon liten sak blivit fel och säger att ärendet måste tas om från början. Efter att jag har gjort allt detta på deras begäran har det ändå alltid tagit jättelång tid att få hjälp från dem och när man ringer säger de bara att "vi jobbar så fort vi kan".
- Att hon fått indraget sjukbidrag.
- Bemötandet gällande adoptionsfrågor. När vi hade hämtat vårt andra barn från Sydamerika så blev jag ifrågasatt om huruvida jag skulle få föräldrapenning eller inte. Och när jag kom hem så skulle jag inte få barnbidrag av Försäkringskassan för barnet om jag inte åkte in till kontoret och visade upp mitt barn. Dessutom skulle alla papper in. Så jag åkte in med födelsepapperna och även papper från den myndigheten som var inblandad i adoptionen därifrån. Men ändå så ifrågasattes jag.
- Beroende på mina egna ärenden där utbetalningar blivit fel.
- De fattar felaktiga beslut och så ändrar de sig efter ett par dagar. Det har jag varit med om. Exempelvis så bestämmer de ett belopp och man får ett beslut i brevlådan och sen ett par dagar senare så tar de ett nytt beslut. De är röriga.
- De följer lagar enligt borgarna för noggrant så att människor far illa.
- De gånger jag haft med dem att göra så har de vart oprofessionella och har inte verkat ha haft viljan att lösa mina problem.
- De har behandlat mig dåligt. Jag har varit sjukskriven tre dagar i mitt liv och får inte ut pengar bara för att jag inte har haft läkarintyg.
- De har behandlat min exmake som skit. Han var sjuk, men de trodde inte på hans läkare och sitter bara på sina höga hästar, det vill säga de vägrar att lyssna och tro på de läkarintyg man skickar in.
- De har dålig uppföljning och en dålig dokumentation för att utreda, för sjukutredningar.

- De har ingen koll på sina egna bestämmelser. Min flickvän har varit sjuk och det går inte att kommunicera med de ordentligt, utan man måste ställa krav. Detta klarade inte min flickvän av eftersom hon mådde dåligt. De vill inte ta tag i sina skyldigheter.
- De har väldigt krångliga blanketter att fylla i och skicka in.
- De litar endast på sina egna läkare. Varför kan då en vanlig läkare sjukskriva någon om det inte gäller? Försäkringskassans personal är inte vettig heller. Sedan har jag hört mycket rykten om att folk inte blir behandlade mänskligt vid kontakt med Försäkringskassan.
- De litar inte på läkarna.
- De lägger helt fel fokus när det gäller intyg, alltså, de kräver intyg för så konstiga saker. När min son bröt benet till exempel så skickade vi in ett intyg för att båda föräldrarna behövde vara hemma. En var tvungen att vara på sjukhuset och den andra med ett litet barn hemma, men det ville de inte ge med sig på.
- De sitter där och bedömer folk som är sjuka och som de själva aldrig har träffat. Det finns de som är multisjuka och som har full sjå med att klara vardagen och ska då försäkras ut av Försäkringskassan. Det påverkar sjukdomen väldigt mycket och kräver även mycket energi för att hålla på och bråka fram och tillbaka.
- De tar för lång tid på sig att handlägga saker. Folk får vänta på sjukpenning i flera månader. De står i media. De har som alla andra arbetsplatser möjlighet att få in vikarier.
- De är dåliga på att betala ut sjukpenning i tid. Jag har aldrig fått pengar den dagen som jag utlovats att få pengar.
- De är för söliga. Det tar för lång tid innan folk får sina ersättningar.
- De är krångliga och besvärliga, de lägger mer tid på det som är självklart, istället för att lägga ned tid på det som behövs.
- De är omständiga att ha med att göra. Det är bara omständigt. Allt med Försäkringskassan är jobbigt, det är så jag känner. Det hade underlättat om det var lättare att förstå saker.
- De är svåra att få kontakt med när man ringer.
- Deras bedömningar går ibland stick i stäv med forskningen, därför går det inte att lita på deras bedömningar.
- Deras bedömningar i många fall vad gäller sjukskrivningar och förtidspension. De får ju bakslag från kammarrätten, som man kan överklaga till stup i kvarten. Med andra ord så kan man säga att de många gånger har väldigt fel i sina bedömningar.
- Det beror på hela diskussionen som har blivit om vilka som är sjuka och inte sjuka. Även deras handläggartider, att det tar lång tid för människor att få sina pengar.
- Det fungerar oftast väldigt dåligt när jag har varit i kontakt med dem. Olika svar på samma fråga beroende på vem man pratar med gällande regler mm. Otydlighet och dålig kommunikation. En del anställda är också ointresserade av att hjälpa till när man behöver det.

- Det har med regelverket att göra och hur man tillämpar det.
- Det har varit mycket på TV och stått i tidningar om att många har blivit utförsäkrade.
- Det krånglar när man har ärenden med barnen, föräldrapenning och vård av barn. Mycket papper och telefonsamtal.
- Det verkar vara svårt att få pengar därifrån i tid. Det har jag hört från vänner och bekanta som sökt sjukpenning.
- Det verkar vara väldigt tungarbetat och svårarbetat.
- Det är att det sker mycket förändringar hela tiden. De får nya direktiv som inte verkar gälla över hela landet. Denna kritik grundar jag delvis på saker jag hört i media och delvis konversationer jag haft med bekanta.
- Det är bara att läsa tidningarna. Försöker undvika Försäkringskassan.
- Det är bara rent allmänt som man har hört. Är så långa väntetider. De som är arbetslösa eller sjukskrivna får inte sina pengar. Jag har bekanta som är arbetslösa eller sjukskrivna och har hört det från dem.
- Det är det generella som man hör och ser i sin närhet, från barn och svärdöttrar som är föräldralediga. De säger att det är bökigt. Jag har själv ingen egen erfarenhet.
- Det är för att jag var sjukskriven och fick avslag av Försäkringskassan. Min läkare hade ändå skrivit ett intyg på att jag skulle fått jobba halvtid, vilket Försäkringskassan inte lyssnade till.
- Det är ju bara att öppna tidningarna så kan man läsa om sjuka människor som inte får ut ersättning.
- Det är lite beroende på vilken handläggare man talar med. Ibland har man tur och kommer till en kompetent person men ofta blir man vidarekopplad.
- Det är omständigt. Jag vet inte hur jag ska förklara. Det är bara omständigt och bökigt.
- Det är svårt att få tag i rätt information gällande olika saker när det gäller Försäkringskassan.
- Det är så krångligt jämt. Alltså allt man ska göra tar sådan tid och blir fel. Det tar tid att ansöka om ersättning och så får man fel ersättning.
- Efter att jag fått barn och hört av mig till dem kring föräldraledighet så får jag alltid olika information. Det blir lätt att man hamnar mellan stolarna.
- En nära arbetskamrat är mycket illa behandlad där handläggaren utnyttjar sin makt och har bråkat med henne i två år.
- För att jag blev arbetsskadad och det var ett himla strulande. De bedömde arbetsskadan felaktigt fastän flera specialistläkare gjort uttalanden. Handläggarna på Försäkringskassan är inte utbildade inom sjukvård, men körde ändå över behandlande läkare. Jag överklagade till länsrätten tillslut och fick rätt. Detta har tagit 10 år. Jag tror att i slutändan hade jag mått avsevärt mycket bättre av att slippa allt detta. De skulle lyssnat på läkarna från början.

- För mycket administration. Ett konkret exempel kring VAB är att det är extremt många papper som ska fyllas i vilket också måste kosta mycket pengar för tvåsiffriga belopp.
- Först blev jag påkörd och sedan upplevde jag att jag blev överkörd av Försäkringskassan. Jag upplevde att de manipulerade och gjorde allt för att trycka ner en. Hjälp fick jag fixa själv. De stälpte mer än hjälpte. Jag ville gå en utbildning, men det fick jag inte enligt dem, om jag ville ha ersättning, även om det skulle ha varit samma pengar det handlat om.
- Försäkringskassan har inte gjort något direkt fel. Jag har bara inte behövt använda Försäkringskassan.
- Försäkringskassan har svårbegripliga formulär. Läst mycket negativt i tidningar. Har för lång handläggningstid.
- Haft för lite kontakt med dem.
- Haft lite med dem att göra. Tycker aldrig att det fungerade med hur man fick ut pengar.
- Hur de agerar i allmänhet. Har inget specifikt exempel men allt som stått i media har bidragit till att jag har en negativ bild av Försäkringskassan.
- Inga erfarenhet av dem.
- Innan jag fyllde 49 och var sjuk så ville de ha ut mig i arbetslivet hela tiden och från jobbet hamnade jag akut på lasarettet två gånger. Efter det begrep de väl att det var allvar och jag fick förtidspensioneras.
- Jag anser att de tar felaktiga beslut.
- Jag blev sjukskriven i två veckor och kunde inte jobba, och Försäkringskassan godkände inte detta så jag fick ingen ersättning även om läkare hade sjukskrivit mig.
- Jag har bara varit sjukskriven en gång på halvtid. Detta var krångligt och Försäkringskassan godkände inte min sjukskrivning i slutänden. Mycket dålig information och de visste inte själva var jag skulle hitta informationen i mitt fall.
- Jag har blivit behandlad otroligt illa. Jag är sjukskriven och läkaren tycker att jag ska vara det, men Försäkringskassan tycker att jag ska börja jobba.
- Jag har hört negativa saker från vänner och bekanta. Det har handlat om sjukersättning, vilka som får och inte får.
- Jag har ingen personlig erfarenhet, men man hör mycket skit om att det är svårt att få ut ersättningar för sjukskrivningar. Det skulle finnas ett samarbete mellan Försäkringskassan och regeringen, eftersom det är regeringen som sätter reglerna.
- Jag har inte anlitat dem så mycket, därför är det baserat på det man har läst i tidningen om hur de behandlar folk. Att de har egna läkare som bedömer på eget sätt. Därför har jag inget förtroende för dem.
- Jag har inte haft så mycket med dem att göra, men jag tycker inte om att Försäkringskassans läkare står högre i rang än vanliga läkare.

- Jag har inte själv haft kontakt med Försäkringskassan på minst 20 år, men efter vad jag har hört på TV så är mitt förtroende för dem ändå lågt. Jag har hört att det kan vara svårt att få ut pengar för de som är sjuka och att det kan ta väldigt lång tid för folk att få hjälp av Försäkringskassan.
- Jag har stött på människor i mitt arbete som haft legitima skäl till ersättning men som fått avslag.
- Jag har uppfattningen att Försäkringskassans försäkringar inte brukar löna sig. Det är vad jag hört, jag har inga egna erfarenheter.
- Jag har varit arbetslös en lång period och känner väl till deras agerande som jag inte gillar.
- Jag har varit långtidsjukskriven och blivit utslussad, fast jag inte var frisk.
- Jag har varit sjukskriven och tycker att det är komplicerat med intyg. Svårt att få tag på Försäkringskassan, hänvisningar, tryck knapp hit och dit. De är ändå inte där när man ska prata med dem. Dålig kunskap när det gäller folk som är sjukskrivna, att de inte accepterar läkarintyg. De är inte på samma nivå som läkare ute i verkligheten, mer lagar som styr och man ser inte utifrån människan.
- Jag har vänner och bekanta som har erfarenhet av att ha blivit sjuka och de har vänt sig till Försäkringskassan, men det verkar som att de inte får vara sjuka. Det spelar ingen roll om de är halvt döende. Det är arbetslinjen som gäller. Även om man har läkarintyg och även om man har cancer så ser inte Försäkringskassan till människan, bara till att de måste uppfylla kvoter. De har fått direktiv från högre politisk instans att 50 procent av alla sjuka ska bort.
- Jag jobbar inom sjukvården och märker hur folk blir behandlade i och med sjukskrivningarna. Personer jag möter blir alltså inte sjukskrivna även om det skulle behövas.
- Jag ringde de senast igår och då var det 500 personer före i telefonkö. Utbetalningar har ofta dröjt och det är svårt att få kontakt med dem.
- Jag tror att den här regeringen bygger mycket på att spara, speciellt på Försäkringskassan. Detta går ut över de sjuka. Försäkringskassan agerar spargris åt staten, i stället för att betala ut pengar och stödja de sjuka.
- Jag tror att Försäkringskassans rykte har blivit så dåligt med åren, så att jag tror att det är svårt för dem att anställa kompetent personal.
- Jag tycker att de saknar mycket av den kompetens som krävs för att göra en bedömning utav människors sjukdomstillstånd. Jag förstår att de har ett tufft uppdrag, som jag inte tycker är helt rätt utformat, men man har ändå hand om människor. Jag tycker inte alltid att de ser människor och deras problem.
- Jag tycker att de verkar jobba lite för de som är arbetslösa, de är dåliga på att hjälpa till att få jobb.
- Jag tycker att de är helt värdelösa. Det finns många som felaktigt får ersättning medan andra som är berättigade inte får något alls. Jag har kommit i kontakt med ett flertal av dess fall både via media och i min vardag.

- Jag tycker att det verkar som att man inte får bli sjuk längre och jag har hört historier om svårt sjuka människor som blivit tillbakavringade i arbetslivet. Historierna kommer både från medier och bekanta.
- Jag tycker att det är svårt, jag har inte haft mycket att göra med dem själv, utan mest hört från andra. Jag har hört från folk i min närhet att det har varit svårt vid till exempelvis föräldraledighet. De ringer inte upp och ger inga besked.
- Jag tycker att Försäkringskassans politik har blivit sämre de senaste åren. Jag tycker att handläggarna har för lite utrymme att utföra sina uppdrag på och att det har blivit en mer byråkratisk organisation.
- Jag tycker att om en läkare har sjukskrivet en person så är man sjuk. Ingen från Försäkringskassan ska kunna ändra på det.
- Jag tycker inte Försäkringskassan har rätt underlag av behandling av sjukskrivningar. Försäkringskassan är inte rättsäkert och professionellt. Jag tycker inte de borde kalla sig för Försäkringskassan. Detta för deras okunniga personal.
- Jag upplever att de har ledningsproblem, chefsproblem. De har för långa handläggningstider och de grundar beslut på fel grunder.
- Jag vet inte så mycket om dem och har inte så mycket med dem att göra, därav ett lågt betyg.
- Jag är själv sjuksköterska och jag tycker att de hos Försäkringskassan inte alltid är utbildade till att göra rätt beslut, okunskap. De utförsäkrar personer ibland, där de egentligen inte har kunskapen om sjukdomar för det.
- Knepiga.
- Man hör så mycket rykten emellanåt.
- Mest är det på grund av diverse media där man hört att många inte får ut sina pengar i tid och myndigheten verkar generellt ha en dålig inställning till sjuka människor.
- Mestadels rykten man har hört om andra som inte fått bra bemötande. Har inget exempel men har i allmänhet hört mycket negativt.
- Min fru har varit arbetslös i tio år och de har gett skitkass utbetalning till henne.
- Min sambo har haft en del med dem att göra och de verkar inte vara kompetenta.
- Om jag gör ett fel så blir jag utan pengar, men de får göra hur många fel som helst.
- Om man behöver ordna med ersättning för till exempel föräldraledighet är det en krånglig process. Det är mycket som behöver fyllas i och man får ofta pengarna efter utlovat betalningsdatum.
- Om man kontakter dem får man olika uppgifter beroende på vem man pratar med och vilka regler som gäller till exempel.
- Regeltolkningarna känns lite hårda men jag kan inte ge något exempel.

- Svårt att begripa reglerna för sjukskrivning. Det är ett komplext problem. Det behöver inte vara myndighetens fel, utan det kan vara politikens.
- Tiden med handläggning och bedömning. Om man är sjuk länge så blir man utförsäkrad.
- Tillvägagångssätt när man har att göra med dem. Det är tillkrånglat och föråldrat, ett ineffektivt tillvägagångssätt. Om man behöver komma i kontakt så behöver man många gånger svara på samma ärenden många gånger.
- Tycker att de efter senaste regeringsskiftet har ändrat strategi som många människor haft problem med, och då sjunker förtroendet.
- Tycker att det verkar väldigt krångligt att ha med dem göra.

Du saknar eller har ett lågt förtroende för Försäkringskassan.

Vilka anledningar finns till det?

Övrigt nämnd

- Alla deras nerdragningar så de hinner inte göra sitt jobb och lyssna på människor.
- Bekanta har talat om att de blivit dåligt bemötta i sina ärenden.
- De har fel inställning till sin uppgift överhuvudtaget. Det är som de utgår ifrån att alla fuskar. De som behöver Försäkringskassan ska känna att de får den hjälp som de behöver.
- De har krångliga anmälningsrutiner över lag och det tar onödigt lång tid att få ut sina pengar.
- De har tappat sitt ursprungliga uppdrag. Istället för att hjälpa till att göra folk friska så har det blivit till att spara så mycket pengar som möjligt åt staten.
- De verkar inte veta reglerna ordentligt utan det verkar vara slumpmässigt om man får rätt hjälp.
- De vet var problemet ligger, men de är för styrda uppifrån.
- De är dåliga på att svara på frågor via Facebook. De har en dålig pappersvariant när e-tjänsten inte fungerar samt att de ger riktiga "yxkaftsvar". Deras webbsida ser det ut som bara idioter sköter. Alltså, den ska vara så ungdomlig, genus, och politiskt korrekt, men den ger ingen som helst information.
- De är väldigt svåra att nå och förstå sig på.
- Deras bedömningar är helt vridna.
- Deras handläggningar är urdåliga. Sjukskrivningar gjorde jag själv ett tag, eftersom jag är skolsköterska. Men det gillade inte Försäkringskassan. Och när man läser allmänna artiklar till exempel om långtids-sjukskrivna som inte blir betrodda eller ifrågasätts fast de har ganska klara skäl och sjukdomar. Det är bedrövligt. Jag har kontakt med dem både privat och inom yrket, och jag kan inte säga att jag har fått särskilt bra förtroende av dem alls.

- Deras handläggningstid är alltid jättelång, trots att jag är snabb med att skicka in och trots att de alltid vill ha allt inskickat omedelbart. De borde ge en möjlighet att själv gå in med e-legitimation på samma sätt som Skattemyndigheten har. De har väldigt långa kötider när man ringer.
- Det finns ju de som fuskar, men det ska inte drabba de som verkligen behöver hjälp. När det gäller bostadsbidrag till exempel så har en nära bekant till mig med egen firma fått 200 kronor per månad i bostadsbidrag vid separation och då skulle det räknas på firmans totala budget, men det är ju hennes privata, så efter två år blev hon återbetalningsskyldig.
- Det har varit flera exempel under ganska lång tid som tyder på för många handläggare för obetydliga saker.
- Det jag har hört av vänner och deras upplevelser av Försäkringskassan, att det är en stelbent organisation, tar tid och bemötandet är inte så positivt.
- Det krävs en väldigt frisk människa för att orka kämpa mot Försäkringskassan.
- Ett flertal bekanta som delgivit mig sina erfarenheter, bland annat att deras utbetalning ofta är sen.
- Försäkringskassan fyller inte den funktion som bör fyllas. Två statliga myndigheter, den ena fungerar och den andra fungerar inte alls.
- Hört från andra att de inte är så bra.
- Jag fick vänta väldigt länge innan jag kom in i själva systemet, det vill säga blev med i Försäkringskassan.
- Jag har hört att de ställer till med fyrkantiga byråkratiska krumbukter. Misstänkliggör personer med mera.
- Jag har hört om dåligt bemötande och väldigt tveksamma beslut angående människors ersättning. Det känns som att man längre inte ser människan bakom beslutet. Rapporteringar i media, debattprogram.
- Jag har inte förtroende när det gäller sjukskrivningar. De ifrågasätter och håller på och tjafsar.
- Jag känner folk som inte fått sin sjukskrivning godkänd av Försäkringskassan även om personerna i fråga var sjuka.
- Jag tycker att reglerna för ersättning är för strama.
- Jobbar med patienter och personal som råkar ut för olika situationer.
- Långa handläggningstider och låg kompetens.
- Man borde inte vara tvungen att själv fylla i så många formulär när man är sjuk. Har man läkarintyg så tycker jag att Försäkringskassan borde vända sig till den ansvarige läkaren, istället för att lägga allt på den sjuke kunden.
- Man hör mycket om förtroendeläkarna på Försäkringskassan som bara läser från sitt papper (och ibland inte ens det) och gör felaktig bedömning på en patient. Svårt cancersjuka måste ut i arbetet och så vidare.
- Mycket andra rykten man hört.

- När man har varit i kontakt med dem så har det varit jobbigt. Jag har inte blivit så bra bemött och det har varit långa köer.
- När man väl kommer fram blir man ofta hänvisad ut i tomma intet, det vill säga de har inga bra svar på mina frågor, men inte heller några förslag på var jag ska vända mig i stället.
- När min svåger låg hemma i cancer så ringde de upp honom och menade att det lät som att han mådde mycket bättre och kunde gå ut i arbetslivet igen, men inte långt efteråt så dog han. Det måste finnas någon typ av känsla för humanitet någonstans. Om man tar en planerad föräldraledighet och registrerar långt innan att man behöver pengarna en viss månad, så får man ändå pengarna månaden efter och står då den månaden utan lön och utan ersättning. Månaden efter får man ersättningen plus sin lön, så jag tycker att det är ett väldigt konstigt system. Om man behöver pengar, till exempel utifrån en planerad föräldraledighet, så ska man få pengarna från och med den månaden och inte efteråt. Då börjar man ju fundera över hur systemet fungerar.
- Otrevligt bemötande vid flera tillfällen.
- Svårt att få tag på. Försäkringskassan är ofta otillgänglig. Försäkringskassan byter handläggare för ofta. Står inte mot rimliga krav i ett rätts-samhälle. Jag får en känsla att Försäkringskassan har en dold agenda.
- Utbetalningar får man vänta på i flera månader. Så var det sällan förr i tiden. Då kom det in på banken direkt om de råkat glömma, så det blir minus där.
- Verkar inte ha full kompetens på alla områden, bristande kompetens.
- Väntetiden när man ringer dit. Det är nästan löjligt.

Du har förtroende för Försäkringskassan.

Vilka anledningar finns till det?

Något annat?

Först nämnd

- De fungerar bra vid utbetalning av föräldrapenning. (Det är i princip den enda gången jag varit i kontakt med dem).
- De följer sitt regelverk, så därför har jag förtroende för dem. De genomför de regler som regeringen bestämt. Ansvaret ligger på regeringen.
- De försöker göra sitt jobb så gott de kan. Man hör väldigt mycket att de är underbemannade och jag utgår från att alla försöker göra sitt jobb.
- De gånger jag haft med dem att göra så har jag tyckt att det fungerat bra.
- De gånger jag har haft kontakt med Försäkringskassan har det inte varit några problem.
- De gånger jag har varit i kontakt med dem har det inte varit något problem. Föräldraledighet och vård av barn.

- De gånger jag har varit i kontakt med Försäkringskassan har de arbetat seriöst. Min bros fru jobbade där tidigare. Jag har en samlad bra bild av Försäkringskassan. Jag har småbarn och Försäkringskassan har följt upp ärendena bra på telefon. De satsar sina pengar på riktiga saker för kunderna.
- De har alltid skött sig när det kommer till mig och hjälpt mig med vad jag än kommit med.
- De har bra blanketter med olika intyg som är lätta att efterkontrollera.
- De kontakter som jag har haft både privat och professionellt så har jag alltid blivit bra och korrekt bemött.
- De ska ge ut stöd och göra det som de är tänkta att göra, som till exempel barnbidrag och sjukförsäkring. Jobbar ihop med dem så det är väl det.
- De sköter sina utbetalningar när man vabbar, är aldrig några problem. De verkar göra sitt jobb. Har otacksamma uppgifter.
- De sköter sitt jobb tror jag.
- Det funkar ganska bra och smidigt när jag har varit i kontakt med Försäkringskassan i samband med vård av barn och föräldrapenning.
- Det har alltid fungerat bra för mig när jag fått föräldrapenning eller varit hemma för vård av sjukt barn. Jag har fått ut pengar i tid och det har sällan varit något krångel.
- Det har alltid fungerat när jag haft kontakt med dem.
- Det har fungerat bra i de ärenden jag har haft eller inte alltid, så därför får de inte en femma.
- Det har fungerat bra när jag har varit sjuk. Många brukar klaga på utbetalningarna, men har fungerat bra för mig. Tror det beror mycket på vilken handläggare du får.
- Det har fungerat när jag har varit i kontakt med dem, när jag varit sjuk längre tider, vabbat och med föräldrapenning.
- Det har funkat bra när jag har behövt ta ut vård av barn.
- Det lilla han haft kontakt med dem har fungerat bra och han har aldrig upplevt något strul med dem.
- Det var länge sedan jag hade kontakt med dem, men jag har alltid fått hjälp och det har inte varit några bekymmer. Har alltid kommit fram, både via nätet och telefon och det har inte varit några bekymmer.
- Det är baserat på positiva personliga erfarenheter.
- Dom är bra på att handlägga saker, tycker jag.
- Framför allt är det, då jag är student och haft bostadsbidrag, att det har fungerat utan problem.
- För att jag kommer från Turkiet, där är det inte på samma sätt. Här är det rättvist. Jag litar 100 procent på Försäkringskassan. De försöker göra sitt bästa.
- Första gången jag skulle få ersättning för mammaledighet blev det strul med utbetalningen, men det fungerar bra nu för tiden.

- Försäkringskassan gör sitt jobb.
- Föräldraförsäkringen, jag tycker att det fungerar bra.
- Han har haft mycket med dem att göra och de har gett bra support när han har kontaktat dem.
- Har bara varit i kontakt med dem i samband med föräldraledighet och det fungerade bra.
- Har haft väldigt lite med dem själv att göra, men då har det fungerat i alla fall.
- Har inte haft så jättemycket med dem att göra egentligen, men när jag fick föräldrapenning därifrån så fungerade det bra i alla fall.
- Har inte hört något negativt alls om dem och har själv inte varit i kontakt med dem.
- Hon har haft kontakt med dem och det har fungerat bra. Bra handläggning av hennes ärenden.
- Hon har varit sjuk sedan april förra året och hon har kunnat få hjälp av dem genom att de är tillgängliga och alltid finns där när man söker dem.
- Inga speciella anledningar.
- Jag får alltid hjälp vid behov. De kan sina saker helt enkelt.
- Jag får mina pengar som jag ska ha.
- Jag har aldrig haft några problem med dem när jag har varit sjuk och så, så det är baserat på egen erfarenhet.
- Jag har aldrig haft problem med dem själv.
- Jag har använt mig av föräldrapenningen och bostadsbidrag via Försäkringskassan och det fungerat bra helt enkelt.
- Jag har bara haft att göra med Försäkringskassan med föräldrapenning och det har fungerat bra. Kan inte klaga på något.
- Jag har bara haft goda erfarenheter själv. När jag har haft kontakt med Försäkringskassan för VAB och föräldrapenning har allt fungerat bra. Det är särskilt bra att de finns tillgängliga på nätet och att man kan gå in där och jobba sig fram på ett bra sätt.
- Jag har barn och har haft mycket kontakt med Försäkringskassan gällande föräldraledighet och vård av barn och det har fungerat bra utan strul.
- Jag har barn så jag har vård av barn och föräldrapenning, och det funkar bra. Så därför när man är sjuk så får man sina pengar.
- Jag har blivit bra behandlad när jag har varit sjuk.
- Jag har fått bra respons. De är snabba med att svara på frågor, och trevliga på telefon.
- Jag har fått mina pappaledighetspengar därifrån och det har fungerat bra. Snabbt och enkelt via datorn.
- Jag har fått pengar av dem. Därför har jag förtroende. De sköter sig bra. Jag har sjukersättning.

- Jag har fått pengar därifrån när jag har varit sjukskriven och det fungerade bra.
- Jag har fått pengar och det har fungerat bra. Enkelt system.
- Jag har haft en del med dem att göra och det fungerade rätt bra.
- Jag har haft föräldrapenning och det har fungerat bra.
- Jag har haft kontakt med de under åren i samband med exempelvis föräldraledighet och vård av sjukt barn. Och det har alltid varit ett bra bemötande och jag har aldrig haft några problem.
- Jag har haft väldigt mycket kontakt med dem eftersom jag är till hälften sjukskriven på grund av en arbetsskada. Jag är nöjd med Försäkringskassan, allt har fungerat bra. Jag har haft bra kontakter med mina handläggare. Det har varit bra, förklarat allt bra och hjälpt mig mycket etc.
- Jag har ingen anledning att inte ha förtroende för Försäkringskassan. Det låter som att de vet vad de gör när man hör om dem.
- Jag har ingen anledning till att inte ha det.
- Jag har inte haft något med dem att göra, så jag utgår från att de gör sitt jobb.
- Jag har inte haft några problem med dem hittills i alla fall när det gäller föräldrapenningen.
- Jag har inte haft så mycket kontakt med dem, men jag tror att de gör det ganska bra. Det är mitt intryck.
- Jag har inte haft så mycket kontakt med Försäkringskassan, men de gånger jag har haft kontakt med dem har jag alltid blivit väl bemött och fått svar på alla mina frågor i klartext.
- Jag har inte haft så mycket med dem att göra, men den lilla kontakt jag har haft har fungerat bra.
- Jag har inte haft så mycket med dem att göra, så jag vet inte riktigt.
- Jag har inte haft så mycket med dem att göra.
- Jag har inte varit sjuk många gånger, men när jag väl varit sjuk och behövt ersättning har jag fått det.
- Jag har träffat på dem i tjänsten i Rehab-ärenden, och det har fungerat bra tack vare att vi då har en personlig handläggare. Jag arbetar inom företagshälsovård.
- Jag har vabbat en del, det vill säga vårdat ett sjukt barn. Då har jag fått ersättning och det har gått smidigt.
- Jag har varit föräldraledig tre gånger. Allt har fungerat väldigt bra med anmälningar. Det har gått smidigt och snabbt och inte varit några problem.
- Jag har varit i kontakt med dem gällande sjukpenning och föräldrapenning och det har gått smidigt och bra helt enkelt.
- Jag har varit långtidssjukskriven i ett år och fått all hjälp i världen för att komma tillbaka. Bra personlig service via telefon och mail samt brev.

- Jag jobbar själv inom en statlig myndighet och har haft med dem att göra genom arbetet. De följer lagar.
- Jag litar i allmänhet på myndigheter därför att jag vet att de är styrda ifrån en högre instans som inte är vinstdrivande.
- Jag opererade min höft. Jag hade hört mycket negativt om Försäkringskassan men det funkade bra för min del.
- Jag tycker att de argument de har för hur de agerar med, vem de betalar ut till och varför, är rimliga.
- Jag utgår från att de sköter sitt uppdrag. Det har fungerat bra när jag haft kontakt med dem.
- Jag vet att jag får mina barnbidragspengar och min ersättning för vård av sjukt barn. Jag får ersättningen som jag ska.
- Jag är sjukskriven just nu och har väldigt bra kontakt med Försäkringskassan. Jag tycker att det fungerar bra.
- Jobbat emot dem. På bästa sätt följer de regler som finns.
- Man får en sorts försäkring vid sjukdom.
- Man får väl tro att de sköter vad de blivit ålagda.
- När jag har haft med dem att göra så har det inte varit några problem.
- När jag har varit i kontakt med dem har det fungerat bra. Jag har fått pengar.
- När jag sökte bostadsbidrag fick jag snabbt besked.
- När man är arbetslös så får man pengar från Försäkringskassan.
- Personligen tycker jag att det fungerar bra, jag har varit föräldraledig vid ett flertal tillfällen och det har alltid gått smidigt.

Du har förtroende för Försäkringskassan.

Vilka anledningar finns till det?

Något annat?

Övrigt nämnd

- Att de alltid återkopplar genom att ringa upp mig och berätta hur läget är med mitt ärende eller berätta om det hänt något i mitt ärende.
- De har blivit mer tillmötesgående, vilket gör att jag känner mig tryggare som kund.
- De verkar sköta sin verksamhet bra.
- Det är lätt att hitta information om deras regler på nätet och man kan även lätt hitta de blanketter man behöver. Det är även väldigt smidigt att man kan anmäla fall direkt på nätet.
- Har även arbetat med Försäkringskassan på olika sätt och har förtroende för myndigheten.
- Jag är väl lite av en optimist och tänker att de gör sitt jobb.
- Kundservice fungerar väldigt bra. De som jobbar där är väldigt bra. När man ringer och frågar om något får man alltid hjälp. De tar sig tid och man känner det inte som att man ringer och stör.

- Noggranna när de handlägger och tar reda på fakta.
- När mina barn var små så fungerade det alltid bra med föräldraledighet och så.
- Näthanteringen fungerar bra.

Du har större förtroende för Skatteverket än för Försäkringskassan.**Vilka anledningar finns till det?****Vad gör Skatteverket som skapar förtroende?****Först nämnd**

- Bara för att jag tycker att det känns som att de är säkrare.
- Blir aldrig fel när jag har att göra med Skattemyndigheten, men jag har inte heller så mycket kontakt med dem.
- Bra jobb, jag betalar gärna skatt om det går till bra saker.
- Bättre service än Försäkringskassan.
- De betar sig som de ska och vet vad de talar om de gånger jag haft med dem att göra, till skillnad från Försäkringskassan.
- De brukar rätta till sina fel och brister, men att de också är fyrkantiga i sitt sätt att vara.
- De ger en bra information när man ringer och frågar.
- De ger en hjälp som man behöver på ett enkelt sätt.
- De gånger jag har haft med Skattemyndigheten att göra så har det gått bra och det känns som att de vet vad de håller på med.
- De gör väl sin sak som de ska. Kan dock inte riktigt sätta fingret på det.
- De har aldrig gjort några fel för min del när det gäller utbetalningar, men det har Försäkringskassan gjort.
- De har bra kontroll och jag fuskar inte.
- De har inte behandlat mig illa hittills.
- De har inte gjort några större misstag, det räcker väl.
- De har ju kontroll på alla våra skatter och ser till att allt blir rätt.
- De har koll på det de gör, till skillnad från Försäkringskassan.
- De har räknat rätt de gånger jag haft kontakt med dem.
- De kan aldrig ha fel. De inger förtroende. En myndighet som gör rätt, jag har inte hört att någon har fått felaktiga utbetalningar. Det känns snarare som om andra försöker lura dem.
- De kanske har tydligare regler.
- De kontakter som jag har haft med Skattemyndigheten har fungerat bra i allmänhet.
- De räknar rätt på deklarationen och gör att man får tillbaka rätt summa, bland annat.
- De sköter sig bra när det gäller allting. De har inget jobb som är avancerat.

- De styrs av regeringen så i och med att jag inte tycker om de styrande i landet så är det i alla fall så att de försöker få in skattepengar som de ska. De har hand om allt annat som de sköter väldigt bra.
- De svarar på de frågor man ställer till dem på deras webbsida.
- De upplevs som mer rättvisa i sina bedömningar än Försäkringskassan. De följer regelverket och gissar inte bara som Försäkringskassan gör.
- De är sakliga.
- De är väldigt tillmötesgående och framstår som kompetenta.
- Deklarationen verkar stämma varje år i alla fall.
- Dels har de inte samma funktion och deras uppgift är lättare. De håller utsatta tider och man får hjälp när man ringer dit. De har informationsverksamhet för företagare.
- Den lilla kontakt jag haft har varit med Skatteverket som jag haft aningen mer kontakt med av de tre myndigheterna och den har varit positiv. Jag har en hög uppfattning om Skatteverket, de gör ett bra jobb. Det finns proffs på Skatteverket och det behövs.
- Deras hemsida är väldigt pedagogisk.
- Det de gör stämmer och skulle de göra fel så erkänner de det.
- Det handlar mest om att jag inte haft så mycket kontakt med Skattemyndigheten och har därför ingen anledning till att misstro dessa. Jag en vag känsla av att Skattemyndigheten sköter sig bättre.
- Det har alltid fungerat bra när jag har haft ärende hos Skatteverket.
- Det har alltid fungerat felfritt med Skatteverket.
- Det har alltid fungerat med dem.
- Det har visat sig i media att Försäkringskassan har otillräckliga rutiner och otillräcklig personal. Ärenden hanteras dåligt.
- Det känns som att man kan lita på Skattemyndigheten. Det är inte alltid det flyter på hundra procent med Försäkringskassan med vård av barn och föräldrapenning.
- Det känns som att Skatteverket har mer koll på vad de gör än Försäkringskassan. Därför att Försäkringskassan har mer utrymme att göra fel när de gör bedömningar. Och det som man har hört nu i media, med Försäkringskassan och utförsäkringar.
- Det känns som att Skatteverket är mer grundläggande.
- Det känns som det är mer godtyckligt på Skatteverket, alltså mer konkreta lagar och regler. Försäkringskassan har olika bemötande till människor.

- Det känns som om Skatteverket har bättre kontroll och mer kompetens. Kan inte ge ett exempel på grund av extremt lite kontakt. Hört från vänner, bekanta och media. Försäkringskassan kan göra så olika bedömningar jämfört med läkare ute i verkligheten. De har inte ett helt smidigt system, till exempel min syster fick fel när hennes föräldrapenning skulle utbetalas och Försäkringskassan märkte inte det i tid. Sedan dämpade det ner ett brev där det stod att hon blev återbetalningsskyldig. Syster ringde upp och förväntade sig att det skulle vara rätt, men blev återbetalningsskyldig. De är inte särskilt lyhörda och har inte tillräckligt goda rutiner för att upptäcka saker i tid, som eventuella misstag som de själva orsakat.
- Det är alltid ordning och reda hos dem.
- Det är antingen svart eller vitt, alltså att det är lätt att ta reda på saker, antingen på egen hand eller av dem.
- Det är bara en emotionell känsla. Jag vet inte mycket om Skatteverket, men har inte hört lika mycket kritik som mot Försäkringskassan.
- Det är helt enkelt för att man inte har hört mycket om dem i media och av andra.
- Det är lätt att nå Skattemyndigheten via internet med deklARATIONEN till exempel. Har aldrig haft problem med dem.
- Det är på grund av den service Skatteverket har till min man, hur de ställer upp för honom.
- Det är Skatteverket jag har kontakt med mest. De har en enkel hemsida och det är enkelt att få kontakt med berörda via telefon. De har bra utbildningar.
- Det är svart på vitt med Skattemyndigheten, man har inte något att sätta emot.
- Det är väl mest att jag själv blivit drabbad av Försäkringskassan, det strular ofta med föräldrapenningen.
- Det är väl mest på grund av allt man har hört i media om att Försäkringskassan blivit lurade på pengar av personer som låtsas ha ett handikapp.
- Det är väldigt enkelt och beror på att jag har haft med dem att göra. Det har jag inte med Försäkringskassan.
- Där är lag och ordning som gäller, till skillnad från Försäkringskassan.
- Därför att Skattemyndigheten är mer rättvis mot medborgarna. De allra flesta behandlas lika där, men på Försäkringskassan ska man bedömas efter behov vilket man inte gör utan man behandlas som en i statistiken, vilket är orätt, då det är människor det handlar om.
- Efter det man har hört om i media att vissa fall hos Försäkringskassan inte handläggs på rätt sätt.
- Fått olika besked beroende på vem man pratat med hos Försäkringskassan gällande föräldrar och sjukpenning. Även onödigt byråkratiskt förhållningssätt till läkarintyg när man kräver in läkarintyg två gånger.
- För att jag haft mer med Skattemyndigheten att göra.
- För att jag inte haft några bekymmer med dem.

- Försäkringskassan brukar ta lång tid och det är svårt att ringa dit.
- Försäkringskassan har jag varit drabbad av lite, på grund av att läkaren som jag hade skrev mitt intyg otydligt och därav så misstror jag dem. I övrigt har det rullat på bra med Skattemyndigheten.
- Försäkringskassan har varit svår att ha att göra med i samband med föräldrapenning med mera, medan Skattemyndigheten alltid gått så smidigt. Jag har dock endast varit i kontakt med Försäkringskassan gällande föräldrapenning och vård av barn. Men ingen mer erfarenhet av dem.
- Försäkringskassan är ett organ som ger mer utrymme för friare tolkningar medan Skatteverket har sina regler.
- Försäkringskassan är inte mycket för sjukskrivningar, de som behöver vara sjukskrivna får inte vara det.
- Försäkringskassans arbete handlar om bedömningar och mycket svårare sådana. Skatteverkets uppgifter handlar också lite om bedömningar, men mer konkreta och med fasta normer.
- Försäkringar. Folk har fått det eländigare, men det är på grund av politiken.
- Handhavandesätt och regelverk. Deklaration, frågor och hemsidan. Det är tydligare.
- Har aldrig haft något negativt med dessa att göra.
- Har aldrig haft problem med dem, de gör det de ska. Jag har fått hjälp med rotavdrag, vilka blanketter jag ska ha samt frågor om deklARATIONEN. Det har aldrig varit några problem.
- Har att göra med att försäkringssystemet inte är så roligt. Det är omänskligt det här med utförsäkringssystemet.
- Har väldigt liten kontakt med Försäkringskassan och ännu mindre med Skatteverket.
- Historiken de har, alltså saker som man får reda på genom pressen om hur olika ärenden hanteras och hur man väljer att följa olika riktlinjer, kontra den budgeten man har.
- Hoppas att det går lagligt till. Skatteverket har jag fått tag på. De har lämnat bra upplysningar. Har haft lite kontakt, så jag kan inte säga så mycket negativt. DeklARATIONEN har fungerat bra, har aldrig haft några bekymmer.
- I mina öron så hör man inte så mycket om Skatteverket om man kontrar det mot Försäkringskassan. Skatteverket är en mer stabil myndighet.
- Indirekta erfarenheter av Försäkringskassan och inga erfarenheter av Skatteverket.
- Informationsmottagande såsom telefonkontakt eller via Internet fungerar bra på Skatteverket.
- Ingen anledning alls. Skatteverket skapar förtroende för att de gör sitt jobb rätt. Har bara gjort sitt jobb.

- Jag driver ett företag så jag har stor respekt för Skattemyndigheten och jag litar på att det är rätt.
- Jag får det för att jag jobbar och fick tillbaka pengar.
- Jag har aldrig haft något problem med dem och inte hört att någon i min närhet haft det heller. Det fungerar alltid och det är inte min uppfattning om Försäkringskassan.
- Jag har aldrig haft något problem med Skatteverket och har alltid fått hjälp när jag behövt det.
- Jag har alltid fått ett bra stöd när jag haft kontakt med dem. Det har fungerat mycket bra.
- Jag har en son som har Downs syndrom. Det var mycket jobbigt och krångligt under utredningen av hans vårdbidrag. Jag blev besviken på att de inte litade på vad jag sa till dem. De ifrågasatte hans behov och min kunskap om dessa. Det kändes som om de trodde att de visste bättre än vad jag visste. Jag har aldrig känt mig ifrågasatt hos Skattemyndigheten på samma sätt.
- Jag har en uppfattning om att Skattemyndigheten sköter sig. De är bättre att ha kontakt med än med Försäkringskassan.
- Jag har ett yrke som innefattar att jag har en del kontakt med Försäkringskassan. Genom denna kontakt har jag påverkats, så jag har fått mindre förtroende för Försäkringskassan. Skatteverket har en bra kontroll genom regler och riktlinjer.
- Jag har fått tydliga svar när jag har skickat frågor via mail eller tagit annan kontakt.
- Jag har haft eget företag och de har alltid varit hjälpsamma.
- Jag har haft en del att göra med Skatteverket. Jag har inte haft något att göra med Försäkringskassan, men hört en del dåligt om dem från vänner och bekanta, till exempel att det ska vara svårt att få sina pengar i tid. När jag haft kontakt med Skatteverket har allt alltid varit rätt och riktigt och inga problem.
- Jag har haft en del kontakt med Skatteverket och mitt intryck är att de väl ser till så att det blir rätt med allt. Detta upplever jag skiljer dem från Försäkringskassan. Jag har inte själv haft kontakt med Försäkringskassan, men hört en del i medier om att allt inte fungerar så bra där, bland annat att folk inte får ut pengar när de är sjuka och att det tar väldigt lång tid för folk att få hjälp från Försäkringskassan.
- Jag har haft färre ärenden som behöver korrigeras från Skatteverket i förhållande till Försäkringskassan.
- Jag har haft kontakt med Försäkringskassan när det gäller vård av sjukt barn och liknande. Jag har fått uppfattningen att det känns otryggt, detta för att vissa personer kan komma runt med en del saker och andra kan det inte. Jag litar på att allt stämmer på Skatteverket och enligt mina erfarenheter brukar allt stämma.
- Jag har haft mer kontakt med dessa.
- Jag har haft mer kontakt med Skatteverket än Försäkringskassan.

- Jag har haft mycket kontakt med dem, eftersom jag driver eget företag. De har alltid varit till god hjälp och kunnat ge enkla raka svar.
- Jag har hört mycket i media om att många sjuka har haft svårt att få hjälp av Försäkringskassan.
- Jag har hört så mycket om Försäkringskassan och att folk blivit lurade.
- Jag har ingen personlig erfarenhet, men grannar och bekanta har haft problem med Försäkringskassan. Även min svärdotter har haft problem när hon var gravid. Mitt intryck är att Försäkringskassans bedömning har varit avgörande, trots att läkare sagt en annan sak än dem. Jag tycker att Försäkringskassan har för mycket makt.
- Jag har inte haft att göra med dem personligen, men jag tror att de är lättare att ha att göra med då man ser på TV och hör från andra att det bara är att ringa dit och får hjälp om man är sen med till exempel räkningar.
- Jag har inte haft med Försäkringskassan att göra på länge men när mina barn var små var det strul med att få ut ersättning.
- Jag har inte haft någon kontakt med Försäkringskassan, men med Skatteverket har jag det, så därför är mitt förtroende större för Skatteverket.
- Jag har inte haft så mycket kontakt med Skatteverket, men då har det inte varit några problem.
- Jag har inte hört lika mycket dåliga rykten om Skatteverket som om Försäkringskassan.
- Jag har jobbat fackligt. Det är alltid en massa tjafs med Försäkringskassan.
- Jag har mer att göra med Försäkringskassan. Man får olika information beroende på vem man pratar med.
- Jag har mer kontakt med Försäkringskassan än Skatteverket.
- Jag har mer kontakt med Skatteverket, har därför också mer förtroende än för Försäkringskassan.
- Jag har mer med Skatteverket att göra än med Försäkringskassan och det har aldrig varit några problem.
- Jag har mindre komplikationer med Skatteverket. Vet inte direkt vad det är som skapar förtroende hos Skatteverket.
- Jag har negativa erfarenheter av Försäkringskassans handlägningsprocesser eftersom jobbar inom psykiatri. Min erfarenhet är att de har svårt att samarbeta med andra myndigheter, de har låg kunskap och tar inte åt sig av andra myndigheters bättre dito. Detta leder till bedömningar som drabbar patienter hårt.
- Jag har själv haft mycket kontakt med Skatteverket och den kontakten har varit välfungerande och bra.
- Jag jobbar på Skatteverket.

- Jag känner en osäkerhet inför att få hjälp vid olika situationer av Försäkringskassan, till exempel om man blir långtidssjukskriven med mera. Försäkringskassan är inte lika tydlig i vad som gäller. Man tror att man är berättigad av hjälp, men det stämmer inte alltid. Jag tycker inte att man kan få klara besked av Försäkringskassan vad som gäller i olika situationer. Skattemyndigheten ger tydliga och klara besked, till skillnad från Försäkringskassan.
- Jag känner mig inte misstrodd av dem, vilket jag gör av Försäkringskassan.
- Jag litar mer på Skattemyndigheten än Försäkringskassan, men jag kan inte ge något exempel.
- Jag litar på dem. Det är en myndighet som man tror på.
- Jag tar för givet att de ska vara rättvisa.
- Jag tror att de är ganska så, ja de är justa mot alla så att det blir rätt i slutändan med skatterna.
- Jag tror mer på att Skatteverket följer sina riktlinjer
- Jag tror på de siffror jag får från Skatteverket, när det kommer till deklaration och så. Försäkringskassan har jag inte haft något att göra med, så därför kan jag inte uttala mig om förtroende för dem.
- Jag tycker att de är professionella om man ringer. De kan sin sak. Man kanske inte gillar dem, men de är duktiga på sitt jobb.
- Jag tycker att det är lättare att prata med personerna som jobbar på Skatteverket än det är på Försäkringskassan.
- Jag tycker att Försäkringskassan fattar en väldigt massa konstiga beslut. Deras beslut ska grunda sig på läkarintygen, men vid ett flertal tillfällen verkar det som om de förbiser detta.
- Jag tycker att Skattemyndigheten är bra på att svara på frågor både när det gäller för företag och för privatpersoner.
- Jag tycker att Skattemyndigheten är lätta att göra med, man får lätt svar på sina frågor och det är lätt att hitta information på hemsidan. Skattemyndigheten verkar vara ute efter att hjälpa medan Försäkringskassan har en mer formell inställning till sin verksamhet. Skattemyndigheten har även bra kringliggande tjänster.
- Jag tycker att Skatteverket har en bra service när man ringer och det är något jag inte upplever som lika enkelt hos Försäkringskassan. Lite krångligare med blanketter på Försäkringskassan, till exempel är det svårt att fylla i blanketter för föräldraledighet. Ibland har det varit lite oklart.

- Jag tycker att Skatteverket har utvecklats. Många människor ser Skatteverket som en myndighet man kan ha vägledning av i skattefrågor istället för att känna sig granskad. Det känns som att Skatteverket kanske har lite annat utrymme att utföra sina uppdrag på än vad handläggarna hos Försäkringskassan har. Skatteverket jobbar på en mer uppsökande verksamhet där personer inte behöver känna sig utsatta, som jag tror många personer gör hos Försäkringskassan. Jag har en känsla av att man känner att man får mer hjälp av Skatteverket än vad man får från Försäkringskassan. Det är bara en känsla, har inga egna erfarenheter.
- Jag tycker att, när jag har haft kontakt med dem, man får bra hjälp.
- Jag tycker Försäkringskassans handläggning av vissa ärenden inte är bra. Det måste finnas lite mer hjärta bakom beslutens samt en rättvis bedömning.
- Jag tycker inte att Försäkringskassan jobbar effektivt, de har fokus på fel saker ibland. Exempelvis när jag som arbetsgivare ska sjukanmäla en anställd som man vet ska vara borta i flera månader, så kan man inte anmäla det förrän de 14 dagar har gått. Det tycker jag är fånigt. Det finns ett läkarintyg på att personen ska vara borta i halvår och ändå kan jag inte anmäla det. Det tycker jag är lite trångsynt.
- Jag tycker kontakterna jag har haft med Skatteverket gällande deklarerationer har varit bra, eftersom det var en information gällande deklarerationer.
- Jag upplever inte att det är lika omständigt och krångligt att få hjälp av dem. Det går fortare.
- Jag vet inte exakt varför jag har större förtroende för Skatteverket än Försäkringskassan, eftersom jag inte haft kontakt med Skatteverket, men det känns som att Skatteverket har ett väldigt gott rykte. Det är en stor myndighet som man liksom litar på.
- Jag är egen företagare och det har alltid fungerat bra när jag haft kontakt med Skatteverket. De svarar tydligt på frågor och har en bra hemsida med mera.
- Jag är egen företagare och det ordet har bättre klang numera än förr. När jag ringer till Skatteverket blir jag väldigt proffsigt bemött. På Skatteverket är de intresserade av att hjälpa en, istället för att kräva fram en massa saker av en. Man blir inte ifrågasatt på det sättet som man blir av Försäkringskassan.
- Jag är inte säker, men jag tror att Försäkringskassan är privat, medan Skatteverket är en statlig myndighet. Man litar mindre på privata företag.
- Jag är neutral till Skatteverket, har inga direkta tankar om deras verksamhet. Jag har negativa uppfattningar om Försäkringskassan genom bekantas historier. Jag har också läst negativa saker i dagstidningarna.
- Lagstiftningen måste ändras.
- Magkänsla och historier man har hört och saker som kommit fram.
- Man får sin deklareration och det är inte så mycket mer med det.
- Man får tillbaka på skatten en gång om året och det är ju trevligt.
- Man har bara känslan av det känns som att de är pålitligare.

- Man har ju hört så mycket negativt om Försäkringskassan, men inte om Skattemyndigheten.
- Man har på senare tid fått sämre förtroende för Försäkringskassan, då ett flertal bekanta har haft dåliga erfarenheter.
- Man hoppas att de räknar rätt, det känns som att deras regelverk är klarare. Det kan bli mer bedömningsfall när det gäller Försäkringskassan.
- Man hör ju hur de behandlar folk.
- Man kommer inte undan Skattemyndigheten. Är man skyldig dem pengar så får de tag på en vilket ger ett seriöst intryck.
- Man litar på dem för att man har med dem att göra årligen, det vill säga med deklarationen.
- Man läser var och varannan dag att folk kan lura dem på en massa pengar, Försäkringskassan alltså.
- Med Skattemyndigheten så behöver man inte så mycket muntliga kontakter med olika personer till skillnad från Försäkringskassan, utan de går helt efter skriftliga papper.
- Mer erfarenhet av Försäkringskassan, så därför var jag lite snällare mot övriga.
- Min kontakt med Skatteverket har alltid varit problemlös och professionell. Deras agerande har alltid varit korrekt i mitt fall.
- Missbedömningar när det gäller bekanta som inte får ersättning av Försäkringskassan när de är sjuka.
- Måste betala skatt punkt slut. Bra med pengar till sjukvård, polis och skola.
- När det gäller Försäkringskassan så har jag läst mycket i tidningarna om att folk inte får pengar trots att de är alldeles för sjuka för att jobba. Detta beror på att Försäkringskassan har för få anställda. Jag har inte hört motsvarande om Skatteverket. Därmed har jag större förtroende för dem.
- Om de ifrågasätter min inkomst, så har man ändå möjlighet till att överklaga eller diskutera detta med dem. Det var jag att man kan hos Försäkringskassan också, men processen är mycket svårare och högre. Så ofta när Försäkringskassan ifrågasätter något och man försöker diskutera med dem, så blir det ett strängt nej.
- Processerna med Skatteverket har fungerat lite bättre, men jag har stort förtroende för båda.
- På Försäkringskassan får man olika svar på samma ärende av olika handläggare, samt inga tydliga svar gällande olika ärenden, föräldraledighet bland annat. Det finns ingen ansvarig person, ingen som vill ta på sig beslut med mera.
- På grund av att de tjänstemän som jag träffat på Skatteverket har visat ett större kunnande än personalen på Försäkringskassan.
- På grund av det här med att deras läkare säger att personer som är väldigt sjuka inte är sjuka, enligt dem. Om det bara skulle handla om det så hade inte mitt förtroende varit så stort, men de gör ju annat också.

- På Skattemyndigheten blir du bemött som en människa och behöver du få ett svar så är det bara att ringa. Jag har aldrig blivit dåligt bemött av Skattemyndigheten.
- Rent allmänt verkar det fungera bra. Har inte haft någon direkt kontakt.
- Skattemyndigheten gör det de ska och gör det lika för alla, vilket inte Försäkringskassan gör.
- Skattemyndigheten har bra rutiner och är kundfokuserat. Det har blivit mycket lättare att ha med dem att göra de senaste tio åren. De har utvecklat sina IT-tjänster och sin service, därför är jag positiv till dessa. Försäkringskassan har jag aldrig riktigt nyttjat men det verkar rörigt i organisationen. Det skrivs också mycket negativt om dem, så min känsla är mer negativ.
- Skattemyndigheten har jag aldrig haft problem med, medan Försäkringskassan kan ta lång tid innan man får ut sina pengar. Har haft kontakt med dessa gällande främst vård av barn och föräldraledighet.
- Skattemyndigheten har jag haft att göra med, men inte Försäkringskassan.
- Skattemyndigheten har klarare riktlinjer. Skattemyndigheten är också rättssäker. Jag litar på Skattemyndigheten.
- Skattemyndigheten har man inte hört så mycket om. De tar ut skatt och det kan väl inte gå så fel, men man har hört om felbehandling och utförsäkrade från Försäkringskassan.
- Skattemyndigheten ifrågasätter på ett mer konstruktivt sätt. Medan Försäkringskassan inte gör det. Jag har egentligen varken med Skattemyndigheten eller med Försäkringskassan att göra. Men jag känner personer som jobbar på både Skattemyndigheten och Försäkringskassan. Jag tror att de handlar om hur ledarstrukturerna ser ut på de olika myndigheterna.
- Skattemyndigheten ska ju baserade sina beslut mer på ren fakta men det känns som att det är mer moderna och mer professionella i sitt yrke.
- Skattemyndigheten är duktiga och kompetenta. Man kan ringa och fråga alla möjliga frågor och få svar. Skattemyndigheten är tillgänglig på ett annat sätt än vad Försäkringskassan är.
- Skattemyndigheten är noggranna och har koll på läget. Försäkringskassan är inte det i lika stor utsträckning. Jag har en känsla av att många försörjer sig på felaktiga grunder genom Försäkringskassan.
- Skatteverket fungerar bra. Jag har mycket med Skatteverket att göra.
- Skatteverket följer tabeller och jag har inte personligen råkat ut för något negativt i kontakt med dem.
- Skatteverket har bra koll på vad man tjänar och vad man ska skatta.
- Skatteverket har jag haft att göra med, det har jag inte med Försäkringskassan. Känns som att Skatteverket försöker sätta dit folk som fuskar, vilket är bra.
- Skatteverket har lite personliga bedömningar och det är klara regler.

- Skatteverket sitter ju i en bättre sits, de har lättare att ta beslut då det är helt sifferbaserat. Men när den mänskliga faktorn tillkommer så blir det klurigare, men om Försäkringskassan insett detta från början så hade de kunnat få ut fler personer i arbete och inte dömt alla.
- Skatteverket sköter sig helt enkelt, jag har inga negativa erfarenheter av dem alls.
- Skatteverket sköter sig kort och gott. Detta är även baserat på samma grund som Försäkringskassan, jag har helt enkelt inte hört något dåligt om Skattemyndigheten i media.
- Skatteverket sköter sin verksamhet och det flyter på bra helt enkelt.
- Skatteverket upplevs mer seriösa. Man vet vad man får och det är tryggare.
- Skatteverket verkar ha mer ordning, bättre informationsmaterial och bättre hemsida.
- Skatteverket verkar vara lite mer strikt och mer för folket.
- Skatteverket vet vad de gör. Försäkringskassan har ett sämre rykte och det drabbar andra hårt ibland. Skatteverket sköter mina affärer ganska bra. De sköter sitt, jag sköter mitt och de är talbara.
- Skatteverket är effektiva. De har en fantastisk hemsida och underlättar för mig som skattebetalare. Det är bra information och tillgängligt. Försäkringskassan uppfyller inte detta på samma sätt.
- Skatteverket är ganska korrekta i sitt sätt att bedöma. Jag har aldrig haft några direkta problem med dem. Det har stämt som jag har skickat in.
- Skatteverket är jättebra informatörer. Är otroligt kompetenta, ett schysst verk helt enkelt.
- Skatteverket är stabila och försöker driva in sina skatter som de alltid har gjort medan Försäkringskassan de senaste tio åren har förändrats till det sämre.
- Tycker alltid man fått bra hjälp på frågor och funderingar. Blivit sakligt och bemött.
- Tycker att jag har fått bättre personlig hjälp och kontakt med Skatteverket än Försäkringskassan.
- Under de kontakter hon haft har det fungerat bra.
- Under de åren jag hade företag gjorde jag mycket fel, i bokföring till exempel, men jag fick hjälp och blev bra bemött i de möten jag hade. De reder ut saker och det känns som att de vill mitt bästa.
- Utifrån bedömningar av personer jag kommit i kontakt med som behandlats orättvist samt saker jag har läst i media.
- Vi har flera barn och har haft mycket med Försäkringskassan att göra och det brukar ta tid att få ut sin berättigade ersättning.

Du har större förtroende för Skatteverket än för Försäkringskassan.**Vilka anledningar finns till det?****Vad gör Skatteverket som skapar förtroende?****Övrigt nämnd**

- Bra med information och levererar saker i tid.
- De drar hem pengar från utlandet och håller koll på de flesta. Och så uppskattar jag att de får ordning på organiserad brottslighet.
- De har ett tydligare regelverk som styr.
- De har inga konstiga idéer som Försäkringskassan har, det vill säga de följer en mall och avviker inte från den.
- De har till uppdrag att se till att folk deklarerar sina inkomster, att driva in skatten. Det är ett uppdrag de har och det gör dem bra tror jag. Sverige tillhör ytterst få nationer som går runt, vinst ska beskattas. Skatteverket behövs. I den lilla kontakt jag har haft har de varit trevliga mot mig. Kort och gott så tror jag att det är bra folk. Kontakt med respektive tjänstemän har varit positiv.
- De har väl sina regler att gå efter, de jobbar för att alla ska göra rätt för sig.
- De kan inte göra så många fel egentligen.
- De sköter sina åtaganden, ringer man så får man upplysning och de är lätta att få tag på. Lättillgängliga.
- De tar ju in skatten.
- Deras webbsida fungerar som den ska. Den är professionell till skillnad från Försäkringskassans.
- Det handlar om att de verkar ha en vilja att vara angelägna om att till exempel en handläggare inte vet svar på något själv, så tar hon reda på det av en annan. De kanske inte har full kontroll på allt, men de tar reda på det och den viljan uppskattar jag. De gör goda bedömningar och rättvisa, vilket jag tycker är mycket värt. De är pålitliga och gör sitt bästa.
- Det känns som om Skatteverket har väldigt bra kontroll på sin verksamhet.
- Det verkar som att Skatteverket följer sina riktlinjer till punkt och pricka, medan man ibland kan bli förvånad över vad Försäkringskassan beslutar.
- Det är lättare att få kontakt med dem via telefon än det är med Försäkringskassan (det vill säga telefonköer).
- Dom håller sina tider, samt att de har mycket tydligare riktlinjer som alla följer.
- Dom är professionella, hjälpsamma och kan sina saker. Har haft mycket kontakt med dem via mitt arbete, och det är aldrig några problem med någonting.
- Har bland annat varit på utbildning, en starta eget utbildning och fått gott bemötande. Bra resurser som känns stödjande.

- Har ett flertal bekanta som har skador eller dylikt men som ständigt blir ifrågasatta av Försäkringskassan. Jag har även fått höra mycket om långa väntetider och att man ofta blir hänvisad. Det känns som att Skattemyndigheten är mer organiserad och jag litar på Skattemyndigheten som myndighet.
- Har ringt till Skatteverket och deklarerat och fått vettiga svar.
- Hos Skatteverket har vi ett enda system som är lika för alla, men hos Försäkringskassan verkar det som (enligt politiska beslut) att det är olika. För friska som blir sjuka någon gång och sjuka som bara blir ännu sjukare.
- I Försäkringskassans fall är det mer upp till tjänstemannen som behandlar.
- Jag har aldrig haft något krångel med Skatteverket och det verkar som om de har kontroll på sina grejer.
- Jag har aldrig haft något strul med dem helt enkelt, allt har flutit på bra.
- Jag har aldrig varit med om att de skickat tillbaka ett nytt papper och sagt att vi måste ta om hela ärendet från början igen. Lättare att komma i kontakt med på telefon än Försäkringskassan. Ger, till skillnad från Försäkringskassan, kunden möjlighet att gå in på deras sida själv med e-legitimation.
- Jag har haft kontakt med Skatteverket och inte med Försäkringskassan. Jag har hittills varit nöjd med Skatteverket och deras tjänster.
- Jag har hört i medier att folk får kämpa för att få ut sjukpenning trots att läkare har bedömt att de inte kan arbeta. Det känns inte bra och jag förstår att det är svårt för folk.
- Jag har hört mycket om dåliga bemötanden och väldigt tveksamma beslut angående människors ersättning. Det känns som att Försäkringskassan inte längre ser människan bakom beslutet utan endast kall fakta. Denna uppfattning har jag fått främst genom rapporteringar i media och debattprogram.
- Jag tror att de faktiskt gör vad som är rätt och att de gör det för alla, oavsett.
- Jag är egenföretagare och har haft mycket kontakt med Skatteverket. När jag ringt och haft frågor har jag alltid blivit kopplad rätt och fått bra svar. På Skatteverket är de intresserade av att hjälpa en, istället för att kräva fram en massa saker av en. Man blir inte ifrågasatt på det sättet som man blir av Försäkringskassan.
- Mer lättillgängligt.
- När jag behövt få information och få veta saker, så har jag fått ett bra bemötande.
- Samt för att Försäkringskassans läkare gör andra bedömningar än de vanliga läkarna i vissa fall som man hört om.
- Skattemyndigheten har blivit mer serviceinriktade de senaste åren. Jag tycker man kan vända sig dit för rådgivning, om man hamnar hos rätt person.

- Skattemyndigheten har fungerat bra. Man har aldrig haft bekymmer med dem.
- Skattemyndigheten räknar inte fel på sina uträkningar och verkar ha stenkoll på sin verksamhet vilket ger ett seriöst intryck.
- Skatteverket har så mycket annat för sig också som de sköter bra.
- Skatteverket känns seriöst, inga skandaler runt dem.
- Skatteverket sköter sitt arbete bra och allting flyter på felfritt.
- Skatteverket är serviceinriktade och har en bra rådgivning.
- Skatteverket lämnar varje år ut en förteckning över ens ekonomi, inkomster och utkomster som känns korrekt och bra.
- Ytterst är de riksdagen och regeringen som bestämmer hur Försäkringskassan ska agera. Det är alltså deras ansvar.

Du har större förtroende för Pensionsmyndigheten än för Försäkringskassan.

Vilka anledningar finns till det?

Vad gör Pensionsmyndigheten som skapar förtroende?

Först nämnd

- Bara känner så.
- Bra internetjänster, tydligt och lätt att nå dem. Bra överskådlighet. Försäkringskassan vet jag inte hur den fungerar, inte varit sjuk på länge, inte haft kontakt med dessa.
- De följer sina riktlinjer.
- De gånger jag haft kontakt med Pensionsmyndigheten har jag fått den service jag förväntat mig, vilket jag inte fått av Försäkringskassan. Försäkringskassan har ottydliga riktlinjer gällande SGI. Dålig kommunikation av detta.
- De gör sin plikt och betalar ut pensionen till medborgarna. Försäkringskassan gör tvärt om ibland. Man kan förlora sin sjukersättning helt med mera. Rättvisan från Försäkringskassan når inte alla som behöver den.
- De har inte heller behandlat mig illa ännu.
- De har ju sin mall som de utgår ifrån när de gör sina beräkningar och utbetalningar med pensionen. Kan inte bli så mycket fel där.
- De ser till att pensionen ska betalas ut och sköter det på ett snyggt sätt.
- De ställer inte till med samma konstiga problem.
- Det beror mer på Försäkringskassan än på de andra myndigheterna.
- Det fungerar rätt bra, jobbar inom branschen.
- Det handlar nog mest om att jag vill ha förtroende för dem, de som ska se till mig vid ålderdom.
- Det har aldrig varit något strul. Jag har inte haft så mycket att göra med dem.
- Det har aldrig varit några problem alls, allt har alltid stämt.

- Det har fungerat bra när jag har varit i kontakt med dem.
- Det har helt enkelt inte varit mycket dåligt om Pensionsmyndigheten i media.
- Det har nog att göra med att jag inte har kunskap själv om pension, men kan egentligen inte svara på det. Jag planerar själv och gör så gott jag kan med min pension, men har inte så mycket kunskap.
- Det orange kuvertet skickas ut lite då och då.
- Det sättet som de presenterar sitt arbete på känns som att de har koll på vad det sysslar med. Uppgifter de skickat till mig som till exempel det orange kuvertet visar på tydlighet och att de har koll på läget.
- Det är folkets framtid, pensionerna. Ifall de skulle fallera så faller hela idén, så det måste fungera.
- Det är mer att jag har blivit pensionär och då haft kontakt med dem ganska mycket. Det gör att jag fått förtroende, de har behandlat mig korrekt.
- Det är samma där att de har uppgifter och regler och följer dem.
- Det är väl mest på grund av allt man har hört i media om att Försäkringskassan blivit lurade på pengar av personer som låtsats ha ett handikapp.
- Det är väldigt svårt att svara generellt men jag har aldrig haft något dålig kontakt med Pensionsmyndigheten och man blir behandlad som en människa när man talar med dem.
- Eftersom jag har mer att göra med Pensionsmyndigheten än med Försäkringskassan.
- Eftersom jag låter Pensionsmyndigheten förvalta mina pensionsfonder så känns det ju som att jag har väldigt stort förtroende för dem. Jag har inte gett ett lika stort förtroende till Försäkringskassan.
- Finns inte så mycket som kan bli fel, det handlar om en siffra som de lämnar ut.
- Fått mycket svar från Pensionsmyndigheten och haft mycket med dem att göra. Har inte haft lika mycket att göra med Försäkringskassan.
- För att de tydligt redovisar pensionen varje år.
- För att jag inte haft så stor kontakt med Pensionsmyndigheten. Har egentligen inget belägg.
- För det första är det nog en enklare uppgift att administrera den informationen, det är svart på vitt vad som gäller och man får hem brev. Inte lika komplext som Försäkringskassan. Folk blir experter på hur de kan ta ut exempelvis VAB-dagar för att kunna vara lediga och likande.
- Förhoppningsvis så har de kontroll på mina pensionspengar och därför har jag förtroende för dem.
- Försäkringskassan har jag varit drabbat av lite, på grund av att läkaren som jag hade skrev mitt intyg otydligt och därav så misstror jag dem. I övrigt har det rullat på bra med pensionsmyndigheten.
- Försäkringskassan är i blåsväder. Har kommit i kontakt med personer som blivit felbedömda.

- Går snart i pension så jag har haft mycket med dem att göra. Fantastiskt bra upplysning, var man ska vända sig och förklaringar. Väldigt bra bemötande, lämnar bra upplysningar och informationen fungerar.
- Har ett flertal bekanta som har skador eller dylikt men som ständigt blir ifrågasatta av Försäkringskassan. Jag har även fått höra mycket om långa väntetider och att man ofta blir hänvisad.
- Har hört från pensionärer och annat att man får hjälp av dem med allt, bara man ringer dit.
- Har inte haft så mycket kontakt med dessa, så har ingen anledning till misstro. Men jag har en vag känsla av att de har bättre rutiner än Försäkringskassan. Inte av egen erfarenhet dock utan endast en känsla.
- Hon har inte så mycket erfarenhet av dem.
- Hos Pensionsmyndigheten har vi ett enda system som är lika för alla, men hos Försäkringskassan verkar det som (enligt politiska beslut) att det är olika. För friska som blir sjuka någon gång och sjuka som bara blir ännu sjukare.
- Inte haft med dem att göra.
- Inte lika mycket erfarenhet, bara en känsla.
- Jag börjar bli äldre och har börjat tänka allt mer på pensionen och därför tagit reda på en hel del om Pensionsmyndigheten. De verkar helt okej och allt har hittills fungerat bra, till exempel har de investerat mina pengar på ett bra sätt, så mitt intryck är bra till skillnad från mitt intryck av Försäkringskassan som är sämre på grund av tidigare angivna skäl.
- Jag hade hand om min mormors ekonomi en tid och alla ärenden med Pensionsmyndigheten gick bra.
- Jag har aldrig haft några problem med dem.
- Jag har en regelbunden kontakt med Pensionsmyndigheten eftersom jag får pension och detta fungerar bra. Men jag har inte haft någon regelbunden kontakt med Försäkringskassan på många år.
- Jag har gått i förtidspension. Även om jag får en försvinnande liten pension är det ju inte Pensionsmyndighetens fel, utan en fråga som ligger på politisk nivå, men till skillnad från Försäkringskassan upplever jag att Pensionsmyndigheten vill svara på kundens frågor och har koll på läget.
- Jag har haft mycket kontakt med dessa och det har aldrig varit någon som ifrågasatt att jag ska få ut det jag har rätt till när jag haft kontakt med Pensionsmyndigheten till skillnad från Skattemyndigheten.
- Jag har inget jättestort förtroende för Pensionsmyndigheten. Jag gav dem bara en trea, men det är inte så att jag misstror dem, men jag kan inte ge något exempel.
- Jag har inte haft någon kontakt med Pensionsmyndigheten, så jag har inte kunnat bli besviken på dem än.
- Jag har inte haft några problem med Pensionsmyndigheten helt enkelt.
- Jag har inte haft så mycket kontakt med dem helt enkelt.
- Jag har inte så mycket erfarenhet av dem, men det låter snällare.

- Jag har inte så mycket erfarenhet av Pensionsmyndigheten och för mig är det en neutral myndighet.
- Jag har inte varit i mycket kontakt med Pensionsmyndigheten men av de bekanta jag talat med så verkar de sköta sina åttaganden bra.
- Jag har ju en del med Pensionsmyndigheten att göra nu för tiden i och med att jag pensionerar mig snart och alla de kontakter jag haft med dem hittills har varit positiva.
- Jag har varit sjukpensionär och mitt intryck av Pensionsmyndigheten har bara varit positivt, men jag har hört om Försäkringskassan att de inte ger folk sjukpenning trots att de fått läkarintyg.
- Jag håller på att bli pensionär och har fått lite papper och så och allt verkar fungera bra.
- Jag kan inte sätta fingret på varför Pensionsmyndigheten är bättre än Försäkringskassan. Jag la Pensionsmyndigheten i mitten på skalan eftersom jag inte haft någon direkt kontakt med Pensionsmyndigheten. Jag kan därför inte ge några konkreta bra exempel.
- Jag känner ju inte till dem så väl, men jag har fått ett intryck av att kontakten med dem fungerar smidigare. När man till exempel får hem papper med saldo, står det alltid klart och tydligt ett nummer man kan vända sig till om man har några frågor.
- Jag litar på dem, men vet inte så mycket mer, men man får ju ett brev av dem lite då och då.
- Jag tror att de i alla fall försöker till skillnad från Försäkringskassan.
- Jag tycker Pensionsmyndigheten verkar proffsiga. Jag har personligen inte haft så mycket kontakt med Pensionsmyndigheten.
- Jag vet inte, jag har dålig kontroll på Försäkringskassan. Har allmänt hört negativa saker från bekanta och från media om Försäkringskassan.
- Jag är nybliven pensionär och allt med Pensionsmyndigheten har funkat hur bra som helst. Det tydligt på hemsidan och informationen från dem.
- Man får alltid besked och det är samma människor som man kan få tag på igen. Är inte alls bilden av Försäkringskassan.
- Man får bra information därifrån.
- Man får bra information inför pensionen när man kontaktar dem.
- Man får förutsätta att de placerar pengarna rätt så att man får en hyfsad pension i framtiden.
- Man får ju sin pension därifrån och de fungerar som de ska.
- Man har ju hört en del negativt om Försäkringskassan av bekanta som blivit dåligt bemötta medan jag inte hört något dåligt om Pensionsmyndigheten.
- Man kommer i kontakt med Pensionsmyndigheten mer än med Försäkringskassan.
- Man vet vad man får i och med den myndigheten.

- Med Pensionsmyndigheten så behöver man inte så mycket muntliga kontakter med olika personer till skillnad från Försäkringskassan, utan de går helt efter skriftliga papper.
- När jag har begärt uppgifter så har jag fått dem. Upplever det inte så med Försäkringskassan.
- När man har att göra med Pensionsmyndigheten ställs man inte inför samma komplexa frågor som hos Försäkringskassan. Det är mer enkelt att få grepp om ärenden som har med Pensionsmyndigheten att göra. Det hela presenteras mer svart på vitt.
- När min far dog så fick min mor någon typ av änkebidrag av Pensionsmyndigheten och det hjälpte henne mycket.
- Pensionsmyndigheten gör det de ska, men inte lika bra som Skattemyndigheten. Pensionsmyndigheten har inte en godtycklighet i lika stor utsträckning som Försäkringskassan.
- Pensionsmyndigheten har ett klart regelverk för hur man ska behandlas. Det finns inte hos Försäkringskassan.
- Pensionsmyndigheten har inte gjort bort sig direkt, utan de har skött sitt uppdrag. Sedan kanske utfallet är klent men det är en annan sak.
- Pensionsmyndigheten har jag haft minst att göra med, men i och med Mina Sidor har de lyckats klara upp mycket av den kritik jag hade för några år sedan.
- Pensionsmyndigheten känns väldigt långt borta för mig, när jag går i pension så kanske det till och med inte finns någon Pensionsmyndighet. Jag lägger ingen större vikt vid det, utan jag tror de följer sina regler och riktlinjer.
- Pensionsmyndigheten tycker jag har förbättrat sig de senaste åren, bland annat då med hemsidan.
- Pensionsmyndigheten verkar sköta sina åttaganden helt enkelt.
- Pensionsmyndigheten, där får man en kod och kan gå in och kolla själv och banken hjälper en. De inger förtroende och det är lätt.
- På Pensionsmyndigheten är det klart och tydligt. Jag blir uppdaterad på vad som gäller.
- Samma som hos Skatteverket, det vill säga Försäkringskassans arbete handlar om bedömningar och mycket svårare sådana. Pensionsmyndighetens uppgifter handlar också lite om bedömningar, men mer konkreta och med fasta normer.
- Samma som med Skatteverket, har inte haft några problem med Pensionsmyndigheten i de få kontakter jag haft med dem.
- Samma som tidigare då, jag tror att Försäkringskassan är privat och Pensionsmyndigheten är statlig.
- Tydligeten, man ser vad man har rätt till. Försäkringskassan är mer otydlig med regler med mera.
- Utifrån det jag läst och hört. En person jag känner tvingades tillbaka även om han inte var frisk.

- Utifrån egna erfarenheter tycker jag att man får mer information från Pensionsmyndigheten och de visar tydligare sin roll.
- Vet inte.
- Är pensionär, är kanske därför som jag har mer förtroende för Pensionsmyndigheten.
- Även Pensionsmyndigheten sköter de som de blivit ålagda och än så länge har jag inget att klaga på.

Du har större förtroende för Pensionsmyndigheten än för Försäkringskassan.

Vilka anledningar finns till det?

Vad gör Pensionsmyndigheten som skapar förtroende?

Övrigt nämnd

- De gör ett bra jobb.
- De kan inte heller, precis som Skatteverket, göra så många fel i sitt arbete.
- En sak med Försäkringskassan är att man kunde få olika besked på samma fråga, så svaret berodde på vem man frågade. Det tycker inte jag är bra.
- Har inget negativt att säga om Pensionsmyndigheten, de sköter sig bra. Skickar blanketter och bra information och upplysningar.
- Jag har aldrig haft direktkontakt med Pensionsmyndigheten men det känns som om de sköter vad de blivit ålagda att göra.
- Jag har inte haft mycket kontakt med Pensionsmyndigheten, men jag har inte hört något i media och de verkar sköta sitt jobb.
- Pensionsmyndigheten skickar iallafall ut information hur det fungerar. De hör man ju av lite nu och då. Man blir delaktig på något vis genom att arbetsgivaren betalar in pengar som förvaltas av Pensionsmyndigheten.
- Samma sak som Skatteverket, har aldrig haft några problem med Pensionsmyndigheten och de verkar ha en logisk grund till sina beslut.
- Tror att de räknar ihop allt och det är svårt att göra fel. Kan koppla ihop alla resurser och det blir rätt.

Kan Försäkringskassan göra något för att ditt förtroende för dem ska öka?

Vad? Bör de ändra på något? Vad? Varför? Har du några förslag?

Något annat?

Först nämnt

- Absolut. Att möta människor mer i verkligheten och inte i en telefonkö.
- All personal ska få utbildning samt riktlinjer för bemötande då detta är oerhört viktigt. Informationen om regler får inte skilja sig åt beroende på vem man talar med. Inte acceptabelt med olika information från olika personer.
- Alla handläggare borde börja gå efter samma riktlinjer.

- Anställa fler så att arbetsbelastningen minskar och att köerna minskar.
- Anställa mer folk.
- Anställa mer personal. Inga exempel.
- Arbeta mera med de som behöver hjälp. Nu verkar det mer som om de arbetar MOT de som behöver hjälp.
- Att besöka folk personligen som är sjuka, ha bättre kontroll och möta människor och se hur de har det. Försäkringskassans läkare har inte ens träffat personen i vissa fall.
- Att de skulle lyssna lite mer på sjuka människor och inte bara gå strikt efter reglerna. Många gånger kan det vara orimliga krav som ställs på folk.
- Att det går emot vad utbildade läkare säger tycker jag inte är bra.
- Att det inte ska krävas läkarintyg för att få ut försäkringspengar. Det kan bli väldigt krångligt i onödan.
- Att en del tjänstemän tror att man försöker lura till sig bidrag. Att de misstänkliggör personer som ska ha rätt till stöd.
- Att göra likadant, efter det regelverket som är uppsatt, inte lämna öppet för tolkningar och hänga med mer i nutida forskning.
- Att göra saker och ting lite enklare för kunden. Det är just nu väldigt byråkratiskt och krångligt. Till exempel att ta ut vård av barn är en hel procedur. Allt som har med barn att göra är krångligt upplever jag. Det är mest det jag haft kontakt med dem om.
- Att ha lite mer personligt engagemang och inte betrakta människor som fall utan titta på dem individer.
- Att ha lättbegriplig information.
- Att handläggare ska utgå ifrån läkarens uttalande och inte göra en egen bedömning.
- Att man ska ha rätt till sina pengar från och med den månad som man har planerat dem, det vill säga planerade pengar ska komma in i tid, inte i efterhand.
- Bli mer kundinriktade. Utgå från kunderna, de som har försäkringarna.
- Bli mer mänskliga. Om man jobbar hela sitt liv så blir man sjuk ibland, det måste de förstå. Mer förståelse för sjuka.
- Bra personal som svarar på frågorna. Jag har lyckligtvis en väldigt bra kontakt. Hon ger väldigt raka svar så att man förstår. Många andra svarar så att man inte fattar någonting.
- Bättre hemsida. Förslag på förändring är enkelheten, tycker att hemsidan är rörig.
- Bättre service och mer kundvänliga.
- Bättre tillgänglighet när man efterfrågar service, gärna personlig service. Minska telefonköerna.

- Börja med att hålla vad de lovar. De har lovat ett möte mellan mig, Försäkringskassan och min läkare inom ett visst antal veckor, vilket inte har skett. De svarar svävande på alla frågor. Jag vet inte vad som kommer att hända. Det händer aldrig någonting. Det bara tuggar på, utan att någonting förändras.
- De behöver en stor omruskning i sina rutiner, vilket är ett väldigt tungt arbete. Jag vet dock inte hur det skulle gå till.
- De behöver ha samma underlag när man kompetensutvecklar. De behöver gå igenom vad som gäller, tolkning av sina olika regler, gemensam tolkning som styr bland deras handläggare.
- De behöver inte jobba med de fall som är självklara. Man ska lägga ned tid på de som behöver nya jobb och inte kan gå tillbaka till sin arbetsplats.
- De behöver kunna mer om människor så att de inte bara drar alla över samma kam. I grund och botten så tror jag att Försäkringskassan har hamnat i samma dåliga sits som Arbetsförmedlingen. Arbetsförmedlingen förmedlar inte arbete utan ser bara till att de arbetslösa är berättigade A-kassa. Gamla Försäkringskassan försökte hjälpa den som var sjuk men i dagsläget verkar deras mål inte vara att hjälpa folk. Sedan försöker många lura dem och detta har resulterat i mer kontroll dessvärre.
- De behöver vara mer kontrollerande på sådana som får bidrag och är sjuka.
- De behöver väl göra om hela myndigheten.
- De borde bli mer konsekventa och rättvisa i sina bedömningar.
- De borde försöka korta ner sina telefonköer.
- De borde ha ett kontor på alla orter. På hemorten hos mig har de flyttat sitt kontor, så om man vill komma i kontakt med dem så är det väldigt svårt.
- De borde ha mer humana åsikter om folk som är sjuka.
- De borde ha större koll på vad som gäller.
- De borde informera bättre om vad som gäller så att de slipper negativ publicitet i media.
- De borde lita mer på specialister och inte bara på sina egna doktorer.
- De borde ta tillbaka intygen för VAB igen. Allt ansvar ligger hos de i hemmen och jag tror inte att alla är helt ärliga på den punkten. Jag tror många är hemma och skyller på VAB, fast de egentligen inte orkar jobba just den dagen eller eventuellt att förskolan kan skicka in intyg via ett datasystem till Försäkringskassan, istället för att hålla på med blanketter.
- De borde vara lite mer humana mot folk som verkligen är sjuka och behöver Försäkringskassan. De måste kunna skilja på de som luras.
- De borde vara tydligare i både bedömningar, blanketter och uttalanden. Tycker att de kan vara väldigt luddiga ibland.
- De bör fundera på vad de tar sina löner till. De jobbar faktiskt inte för sig själva, utan de jobbar för att kunna hjälpa andra människor.

- De bör inte slå på dem som ligger. Jag har till exempel hört genom medierna hur folk med sjukdomar ändå inte får hjälp av Försäkringskassan, utan tvingas söka jobb.
- De bör istället se över vilka som faktiskt får ersättning och försöka att fördela pengarna bättre.
- De bör korta ner sin handläggningstid.
- De bör lita på läkarintyget istället för att gå på kontoristernas utlåtande.
- De bör se till att betala ut pengar i tid så att folk slipper låna av andra eller hamna i ekonomiska problem när de blir sjuka eller annat.
- De bör se till att reda ut de fuskärenden som det skrivits om i media.
- De har för stor omsättning av personal. Personer får byta handläggare för ofta. Om de hade samma handläggare längre tid skulle det leda till bättre bedömningar, eftersom samma person kunde följa patienten en längre tid.
- De jobbar enligt olika regler. Reglerna kan variera mellan olika regeringar och då kan det bli lite konstigt. Man vet hur byråkratiskt det är då regeringen styr. Det är svårt att göra något. Svårt för vanliga människor att ha inflytande.
- De kan avskaffa sina egna försäkringsläkare och tro på de andra. De sätter sig över vanliga läkare som alltid har funnits.
- De kan börja lyssna på läkarna och även på patienterna.
- De kan förbättra handläggningstiden hos sina ärenden.
- De kan ju göra det lite enklare för folk, i min hemkommun vet jag inte ens om det finns ett kontor eller var det ligger. Enklare blanketter också.
- De kan vara mer trovärdiga och uppfylla sina krav.
- De kontakterna man har när det gäller vård av barn har varit lite krångliga.
- De kunde ju gett mig mer pengar. De gjorde allt för att lägga krokben, istället för att ställa upp. Jag ville utbilda mig, men då hade jag blivit utan ersättning.
- De måste bli bättre på att lyssna på vad läkarna har att säga vid sjukskrivningar samt även lyssna på patienten. Det beror helt på vilken handläggare man får.
- De måste bli enklare att nå och förstå. Alltså enklare att nå på både telefon som har långa telefonköer och på hemsidan.
- De måste få mer pengar och mer personal, men det ligger främst på regeringen som måste skjuta till mer pengar till Försäkringskassan.
- De måste precis som Skattemyndigheten skaffa sig tydligare riktlinjer. Det verkar som att hos Försäkringskassan så väljer alla handläggare att tolka och gå åt vilka linjer de vill.
- De måste vara tydligare när det gäller blanketter.
- De ringer inte upp trots att de sagt att de ska göra det samt att man ofta får luddiga svar av dem.

- De ska börja tro på läkarna och tro på individen. De träffar inte ens individerna. Tro på individen och på läkarna.
- De ska lyssna på de läkare som träffat patienten. Dessa läkare skall ha mandat före Försäkringskassans läkare som inte ens har träffat patienten.
- De skulle ju kunna titta på Skatteverkets hemsida för att se hur man verkligen ska göra en.
- De skulle kunna arbeta mer med sin webportal. E-legitimationstjänsten fungerar inte alltid och när det inte fungerar får man ingen vettig information. Strukturen på websidan är också dålig, där är Skatteverket bättre.
- De skulle kunna jobba lite snabbare om de hade mer folk som kunde svara i telefonen och få iväg saker snabbare så att väntetiderna inte blir så långa.
- De skulle kunna titta på hur fackförbunden arbetar. De är jämnlika på många sätt, men facken arbetar i flera avseenden bättre med till exempel A-kassan.
- De skulle kunna vara mer tillgängliga. Jag själv har inte haft någon kontakt med dem, men anställda till mig har haft det och de kan vara lite svåra att få tag i.
- De sköter sitt uppdrag tycker jag och mitt förtroende är redan högt för dem. Jag tror inte att de särbehandlar någon.
- De som inte är arbetsföra ska inte tvingas ut i arbetslivet.
- De är inte lätta att få tag på. Man blir kopplad hit och dit och får sitta i telefonkö väldigt länge, så det får de gärna bli bättre på.
- De är väldigt jobbiga när de frågar något, det är precis som om man ljuger för dem. De ska försöka förstå en bättre och vara mer positiva.
- Definitivt öka tillgängligheten. Försäkringskassan måste utveckla sin kompetens och bli bättre på att se människor. Det finns olika tolkningar av regelverk. Men det finns människor som har uppenbara cancerdiagnoser och när man hör att de måste gå till arbetsmarknaden så är det att gömma sig bakom regler. Det måste finnas en annan tolkning som kan göras.
- Det borde bli lättare att få tag i via telefon. Det är väldigt långa telefonköer.
- Det enda jag kan påpeka är att de borde försöka korta ner handläggningstiden.
- Det enda som gör att man inte litar riktigt fullt ut på Försäkringskassan är det som man läser i tidningarna, att folk blir utförsäkrade och att de har egna läkare som inte litar på de legitimerade läkarna som finns. Det tycker jag är vansinne.
- Det finns ärenden som jag tycker de bedömer fel. Människor som är svårt sjuka och inte arbetsföra som inte får den hjälp de behöver. Jag önskar en mer behovsanpassad bedömning av dessa sjukfall.

- Det handlar mycket om att de måste visa vad de gör så folk förstår vad de arbetar med. De får ju mycket utskällningar, men samtidigt har de väldigt svåra bedömningar att göra.
- Det handlar om att jag inte haft med Försäkringskassan att göra, så jag har varken något positivt eller negativt att säga.
- Det handlar om tillräcklig personal, tillräcklig utbildning på personal och hur mycket personal.
- Det kan de säkert, men de har händerna bakom ryggen på grund av styrande regering. De kan inte göra så mycket mer.
- Det känns som att man kan få lite olika svar, beroende på vilken handläggare man får, fast det egentligen är samma ärende, så någon bättre samköring där kanske.
- Det känns som om de varit underbemannade en längre tid då handläggningstiderna är långa. De bör anställa mer personal alternativt förenkla systemet.
- Det skulle egentligen vara att läsa mindre negativ press, vilket innebär att de måste börja återvinna förtroende hos folk. Hur vet jag inte.
- Det skulle vara att öka informationen lite mer när man blir sjuk. De ha en attityd av misstänksamhet, mer än serviceinstitution.
- Det var många år sedan jag hade kontakt med dem, så jag kan inte säga något nu.
- Det är lite för mycket som skall ske via internet. Svårt för gamla människor som till exempel min mor.
- Det är mer en politisk fråga.
- Det är många som fuskar med bidrag. Försäkringskassan skickar väldigt lätt ut pengar till ett konto. Man bör ha mer kontroll, till exempel att personer ska komma och visa upp sig. Det kan även gälla barnbidrag. Ha bättre koll, för det har varit miljontals kronor bland annat på personliga assistenter som försvunnit.
- En gammal grej som jag tänker på, så det tycker jag egentligen inte nu. Man kan sköta sina ärenden online, så det är bra och jag tycker att de gör så gott de kan.
- En stor omorganisering skulle verkligen behövas, där de får in folk som är mer humana i sina bedömningar.
- Enskilda bemötanden.
- Finns inget kontor att gå till, vad jag vet. Vill kunna ha kontakt med en person.
- Fortsätta med det de gör och hålla fast vid det.
- Främst handlar det om att personalen ska hinna med sitt jobb.
- För de som är sjuka kan det vara väldigt krångligt att få hjälp och det kanske är de som behöver hjälpen mest egentligen.
- För det första så tror jag att Försäkringskassan bör samarbeta med politikerna och försöka utveckla sin verksamhet åt det mer humana hållet.

- Förbättra deras webbsida.
- Förbättra handläggningstiderna.
- Försäkringskassan behöver bli snabbare på sin handläggningstid, mer aktiva. Försäkringskassan verkar ha flera anställda som har hand om samma ärenden. Då händer inget tycker jag.
- Försäkringskassan bör försöka vara mer lyhörda.
- Försäkringskassan följer sina rutiner, har inget speciella förslag.
- Försäkringskassan har blivit alldeles för osynlig. Det finns inga lokala kontor längre, som det fanns förr. Man måste kunna träffa en fysisk människa.
- Försäkringskassan har försämrats på grund av missar som gjorts de senaste åren.
- Försäkringskassan kan inte göra någonting, de politiska besluten måste ändras.
- Föräldrapenningen är ganska krånglig. Det går bra så länge man jobbar hela dagar, men om man vill jobba en del av en dag så finns det bara vissa alternativ. Om du vill vara mer flexibel så är det svårt med Försäkringskassan.
- Gå på charmkurs kanske. Jag tycker att det är drygt med folk som inte kan hjälpa till när det handlar om ett litet streck på ett papper som saknas. Och jag upplever att det har varit så när jag kontaktar Försäkringskassan. Så de skulle kunna vara lite mer serviceinriktade när man kontaktar dem.
- Göra likvärdiga bedömningar för alla, så som till exempel Skatteverket gör.
- Göra tydligare regler för dokumentation och ha oberoende läkare som inte är kopplade till myndigheten.
- Ha det mindre krångligt på sin hemsida när man ska fylla i om föräldrapenning. Det är för mycket man ska tänka på och svårt att fylla i formuläret. Det kunde dessutom vara bättre samkört med den andra föräldern. När min fru ska fylla i stämmer det inte riktigt med det jag ska fylla i.
- Ha klarare regler som deras anställda klarar av att nå upp till.
- Har inget att klaga på.
- Har inte behövt så mycket kontakt, men har hört andra människors erfarenheter. Arbetar med patienter och tycker inte att de blivit hjälpta som de borde. Om en läkare har bestämt något så kan Försäkringskassan göra en annan bedömning, vilket jag tycker är konstigt.
- Har inte så mycket kontakt, ingen vardaglig kontakt.
- Har väl ingenting konkret. Men de borde göra det lättare att ansöka om saker via hemsidan, som har blivit riktigt dålig.

- Hela systemet med sjukförsäkringen måste ändras. Det blir så orättvist mot de som är sjuka och som inte fuskar, men ändå sparkas på återigen. Läkaren på lasarettet borde få sitta med den läkaren de har på Försäkringskassan, så de kan tolka och tyda hur den andra har skrivit, så det inte blir några missförstånd. Med andra ord, mer human förståelse och bedömning för de som är sjuka.
- Helt enkelt att vara lättillgängliga med bra service och med goda råd. Skatteverket är ett bra exempel på hur en hemsida ska se ut.
- Hjälpa de arbetslösa på ett bättre och effektivare sätt.
- Ingen kontakt med dem och behöver det inte heller.
- Inget konkret förslag, men att göra tillgänglighet och rutiner enklare och smidigare, definitivt förenkla formuleringarna i sina utskick.
- Inte för mig personligen, men om man inte hör längre att det tar så lång tid, att man får sina pengar. Om man hör att de som är arbetslösa och sjukskrivna får pengar snabbt så kommer jag att tycka att det är bra.
- Inte för mig, men för andra.
- Inte Försäkringskassan själva, utan det är på en mer socialpolitisk nivå. Regering och riksdag måste fatta andra beslut. Jag tycker synd om handläggarna på Försäkringskassan som får utstå väldigt mycket. Det är svårt för människor att skilja mellan politik och tjänstemän. Handläggarna följer de lagar och regler som finns.
- Inte hela tiden hålla på att förändra organisationen. Ständig förändring just nu, vilket gör personalen och tjänstemännen osäkra i sina kunskaper. Detta gäller inom alla delar av Försäkringskassan, framför allt när det gäller sjukfrånvaro samt VAB.
- Inte kräva att folka ska jobba när de är dödssjuka, medan andra slipper att jobba och ändå få bidrag och pengar.
- Inte lägga ned kontor. Nu får vi åka mycket längre till närmaste kontor.
- Inte personligen, men det skulle vara om de kom åt alla som bluffar när det gäller bidrag.
- Inte vara så hemskt "på" de som är långtidsjuka eller döende. Det är hemskt att ha en svår sjukdom och känna att man inte har deras uppbackning. Man måste se människan bakom sjukintyget. Det är regeringen och riksdagen som behöver vakna till.
- Inte vara så hårda med regler för utförsäkring vid sjukdom. Jag har hört talas om folk som drabbats av detta.
- Jag anser att Försäkringskassan inte kan göra något, utan de gör bara det regeringen vill och det är regeringens fel om Försäkringskassan är dålig. Det har blivit mycket rörigt sedan regeringsskiftet. Ska vara mer ordning.
- Jag grundar mitt förtroende på vad jag läser i tidningarna. Har ingen egen erfarenhet.
- Jag har anmält mig som arbetsskadad, på grund av en olycka på arbetet, men det har gått många år och de har inte gjort någonting. Jag är mycket missnöjd med Försäkringskassan. De tar inte min anmälan på allvar.

- Jag har blivit bra behandlad under åren, men det är längesen jag var i kontakt med dem. Kan inte säga något de ska ändra på.
- Jag har haft förmånen att få en väldigt bra handläggare. Fortsätta ge bra handläggare.
- Jag har hört att folk haft problem framförallt med att få ut föräldradagar för mammaledighet, men också med att få ut sjukersättning. Jag vet dock inte hur man ska lösa det här. Kanske med bättre service till kunderna så att de tillsammans kan lösa dessa problem eller med reklam om vad Försäkringskassan hjälpt andra med så att folk får en bättre bild av dem överlag. Det får inte läggas för mycket pengar på denna reklam för pengarna ska ju gå till dem som söker ersättning.
- Jag har hört att barnfamiljen har synpunkter om olika utbetalningar.
- Jag har hört att handläggningstiderna kan vara ganska långa ibland och det borde de bättra sig på. Detta för att folk ska få sina ersättningar i tid och slippa låna av vänner och familj.
- Jag har hört mycket i medier om att folk inte får den ersättning som de har rätt till, det vill säga sjukersättning och personlig assistans. Försäkringskassan måste se till att det blir ändring på detta så att bilden i media blir bättre och då skulle jag få ett bättre intryck av dem.
- Jag har inga personliga erfarenheter, så jag kan inte riktigt svara på det.
- Jag har ingen negativ erfarenhet av Försäkringskassan, egentligen kanske jag inte skulle ge ett omdöme (på grund av liten kontakt) Jag är själv trevlig, så skulle jag haft kontakt med dem så tror jag att jag hade blivit bra bemött.
- Jag har inte så mycket kontakt med de nu när mina barn är större, men nej jag kan inte komma på något.
- Jag har inte varit i kontakt med Försäkringskassan så mycket. Kan därför inte säga något konkret.
- Jag har ju inte själv haft någon kontakt med Försäkringskassan, men jag har hört från vänner och bekanta att det kan vara väldigt svårt att få hjälp. Det har varit krångligt för dem då de fått fel formulär och ofta har de inte känt sig betrodda av Försäkringskassan eller inte känt som att deras ärenden har tagits på allvar. Attityden har varit "ja, ja, det är väl inte så farligt?"
- Jag har ju inte varit i kontakt med dem någonting och vill de veta något om vad unga tycker så borde de ju försöka nå ut till unga också på något sätt.
- Jag kan inte komma på något just nu.
- Jag retar mig lite på att de har så himla långa telefonköer och det drar ner betyget lite. De skulle kunna ha fler valmöjligheter på telefon så att olika personer kunde kopplas till olika telefonister som hade hand om olika ärenden.
- Jag tror att det påverkar den negativa mediabild som finns.
- Jag tror att man ska ha en och samma handläggare som man återkommer till, för att det är precis som att man går till läkaren och hela tiden får en ny doktor som ställer en ny diagnos.

- Jag tror att organisationen bör ses över, arbetsbelastningen hos personalen exempelvis. Det dåliga bemötandet handlar nog om att de anställda har för hög arbetsbelastning. Effektiviteten i handläggningarna kan också förbättras, så att det blir en mer effektiv service och att handläggningstiderna blir kortare.
- Jag tycker att de har börjat jobba bättre med de som fifflar med pengar. Men det kan de bli ännu bättre på.
- Jag tycker att de, om de nu är som det står i tidningen, borde byta ut hela styrelsen. Jag tycker att de tolkar saker och ting alldeles fel.
- Jag tycker att deras arbetssätt är så onödigt krångligt. När jag jobbade där själv så kände jag att det hela bara var ett krångligt system och att jag själv och många av mina arbetare egentligen inte skulle behövas där. Tycker inte heller om deras människosyn, men det är inte alla, utan många är styrda uppifrån, men jag tycker inte om organisationen. Detta gäller då sjukskrivningen, har inte kontroll på alla andra delar av organisationen.
- Jag tycker att det inte bara ska vara lagar och regler utan de bör även internt driva ett förbättringsarbete för att kunna göra det bättre för människor. De har kunskapen och bör inte bara luta sig på de regler som finns. Jag har även hört att handläggarna har ska ha haft någon kvot på hur mycket ersättning de kan berättiga men detta är endast ett rykte jag hört.
- Jag tycker att det skulle vara mer av ett samarbete mellan läkare, Försäkringskassan och patienten. Patienter har ofta läkarintyg, men får ändå ingen sjukpenning, därför att Försäkringskassan gör en annan bedömning. Försäkringskassan har väl egna läkare, men de träffar ju inte patienten, alltså tycker jag att patient, läkare och försäkringskassa borde sitta ner tillsammans och att man därifrån skulle komma fram till ett beslut.
- Jag tycker att om man går till en läkare, så är det läkaren som säger vad som gäller. Ingen som är sjuk ska råka illa ut till exempel av Försäkringskassan.
- Jag tycker det ska vara mer personligt bedömt i olika fall. Det är till exempel inte bra för personer att få sjukpenningen indragen. Detta kan leda till negativa konsekvenser.
- Jag tycker Försäkringskassan ska lyssna mer på de behandlande läkarna och inte fatta egna beslut.
- Jag tycker generellt att man måste lyssna mer på den sjuka och den läkare som man eventuellt har gått hos. Sen vet jag att många missbrukar systemet, men då kan ju vi som inte gjort det bli ifrågasatta.
- Jag tycker helt enkelt att man ska återgå till att behandla människor som människor. Man måste tänka på att det är sjuka individer man har att göra med och jag tror inte att många vill leva på Försäkringskassan. Man kan inte sätta en tid på hur lång tid man behöver för att bli frisk utan man måste kunna titta på individen i sig.
- Jag tycker till exempel inte att Försäkringskassan ska vara så hårda med att anmäla VAB på första dagen.

- Jag vet inte, de är omständiga. Kanske om de förenklar och förtydligar.
- Jag vill att Försäkringskassan ska tro på läkarna när läkarna säger att man är sjuk. Men också tro på personen i fråga. Jag har egna erfarenheter av när Försäkringskassan inte trott på att jag var sjuk.
- Jag är inte säker på att jag hade fått hjälp om jag blev sjuk, detta är en osäkerhet som ger ett mindre förtroende.
- Jag är sjuk och då tycker jag att man ska få vara sjuk.
- Jobba med att alla känner till vad som gäller, raka besked. Att inte behöva vänta så länge på pengar. De som gör misstag så att man får vänta ännu längre på sina pengar och det gör att folk råkar illa ut.
- Jobba på lite snabbare med sina ärenden.
- Jobba på sin förmåga att samarbeta med andra myndigheter, det verkar som om många hamnar i kläm på grund av att de är otydliga. Kraven på FK är ju högre på än andra myndigheter eftersom de har med känslor att göra. Höga krav på organisation och ansvariga för att det skall fungera och här kan de förbättra sig.
- Kanske att ha mer granskningar för att få bort det här missbruket av försäkringssystemet. Inte hänga ut några namn, men visa att man gör något åt det. Så att de som verkligen behöver hjälp kan få det.
- Kanske effektivisera telefonköerna, men det har egentligen inte med mitt förtroende att göra.
- Kanske lyssna på läkaren som skrev intyget jag fick. De lovar saker de inte håller och drar ut på tiden med utbetalningar.
- Kötiden, det är det som är besvärande. Om de kunde minska den.
- Kötider på telefon.
- Lita på läkarutlåtande, som har träffat vederbörande patient.
- Lite snabbare handläggningstid.
- Lyssna mer på patienterna och lyssna mer på läkarna. Försäkringskassan går inte så ofta på deras läkarintyg.
- Man borde kunna skicka in blanketter via bank-ID.
- Man bör byta ledningen och tänka på hur man agerar. Jag tror att problemet ligger i besluten man tar i riksdagen och i regeringen. Besluten leder till ett för stort ansvar på Försäkringskassan. Riksdagen och regeringen har gett Försäkringskassan en omöjlig uppgift.
- Man får inget gott bemötande, så först och främst behöver de jobba på bemötandet. De är alltid väldigt korta med svaren, vilket kanske beror på att de ofta är stressade och har kort tid på sig att ge svar.
- Man måste lyssna på människorna som man behandlar.
- Man måste se över regelverket och riktlinjerna för hela organisationen och utvärdera om den i största mån värnar om vanliga människans intressen.
- Mer kunskap, hos handläggarna.
- Mer tillgänglighet, både vad gäller på kontoren och över telefon.

- Mer utbildad personal som vet vad saker handlar om, men jag vill inte ge något exempel.
- Mindre byråkrati. Försäkringskassan ska kunna ge information om hur lång tid ett ärende ska ta. Om de ser på papperen att någon är sjuk så ska inte utbetalningen ta flera månader innan de får pengar.
- Mycket handlar om att mycket tar tid, handläggningstider. Men nu har de blivit bättre. För ett par år sen så kom inte pengarna i tid och det var en halvdålig service.
- Nej det finns inget Skatteverket kan göra själva, men jag kan inte svara på varför.
- Nej jag kan inte säga det nu. Jag vet tyvärr för lite om Försäkringskassan, men Försäkringskassan kan ha mindre godtycklighet samt ett mer konsekvent bemötande.
- Nej jag vet inte, fortsätta jobba på.
- Nej, jag är självförsörjande och driver ett eget företag, så jag har ingen kontakt med dem.
- Nej.
- Nu har jag ingen glädje av Försäkringskassan längre, då jag är pensionär. Men vad de skulle kunna göra är att se till att fatta rätt beslut på en gång och inte ändra sig.
- Ny ledning med väldigt hårda nypor. Få friheten att avskeda folk som inte gör sitt jobb.
- Någon gång ställde jag samma fråga flera gånger och fick olika svar från olika personer. Och jag vet väl egentligen fortfarande inte svaret. Så lite mer enighet från deras sida.
- När det gäller utbetalningar till arbetslösa.
- När jag hade förlorat mitt arbete förr, så hade Försäkringskassan en typ av ersättning som jag inte fick ta del av för att jag inte hade A-kassa. Det tyckte jag var dåligt. Och när min syster satt i rullstol och så fick hon hem ett brev där de ville tvinga ut henne i arbetslivet. Väldigt konstigt.
- När jag kontaktade Försäkringskassan för att få vara hemma från jobbet med mina barnbarn, så gick inte detta trots en svår familjesituation. Detta tycker jag de kan ändra på, önskar en lite mer personlig bedömning från fall till fall.
- När man använder deras appar ska man kunna gå hela vägen in, det är lite krångliga vägar att gå. Det är många hinder på vägen för att komma fram dit man ska.
- När mina barn var små var det lite krångligare. Nu vet jag inte hur det fungerar, då jag inte varit hemma med barnen när de varit sjuka.
- Om de gav kunden möjlighet att teckna e-legitimation och gå in och sköta sina ärenden via deras sida på nätet, så skulle det göra allt enklare.
- Pratar mycket om detta utifrån mitt jobb. Saknar samarbete med till exempel läkare på Vårdcentralen.

- På det privata planet så har det blivit mycket bättre senaste året. Det har blivit tydligt och enkelt med hemsidan och så. Jobbmässigt är det svårt att få tag på handläggare och rätt person.
- Se till att det fungerar bättre för de som är sjukskrivna.
- Ska man bedöma människor så måste man lita på vad den behandlande läkaren säger som faktiskt har träffat patienten. Handläggarna ska inte lägga sig i diagnoserna över huvudet, då de inte är kvalificerade inom sjukvård. Annars kan vi ju ta bort våra läkare helt, eftersom Försäkringskassan inte lyssnar på deras utlåtande.
- Skicka personalen på charmkurs.
- Sköta sig bättre, att man betalar ut pengarna i tid och ser till att folk som söker ersättning bemöts bättre.
- Som egenföretagare/småföretagare så kan man kanske säga att Försäkringskassan inte är tillräckligt lyhörda gällande olika problem. Så det vill jag att de ska bli bättre på.
- Svårt när jag inte själv varit kontakt med Försäkringskassan utan bara hört negativa saker från vänner och bekanta. Men systemet är komplext och regler som Försäkringskassan har borde förenklas.
- Ta hänsyn från person till person i olika fall.
- Tillgängligheten.
- Utbildning om sjukdomar.
- Vad jag har hört kunde det vara enklare. Det verkar vara svårt att komma i kontakt med dem och det verkar väl mycket papper att fylla i och mycket krångel när man ska fylla i dem. Jag har själv inte haft kontakt med Försäkringskassan på 13 år, så jag baserar detta svar enbart på vad jag har hört ifrån vänner och bekanta.
- Var tydligare med vad det är som gäller.
- Vara lite mer mänskliga.
- Vara mer lättillgängliga.
- Vet inte, det är mest min fru som varit i kontakt med dem, men det tar sådan fruktansvärd tid och som lekman tycker jag att det är väldigt snårigt.
- Visa bra redovisningar och helt enkelt visa att de är rätt att tro på.
- Ändra på attityder.
- Öka farten lite och vara lite mer humana, inte bara följa regler så mycket.

Kan Försäkringskassan göra något för att ditt förtroende för dem ska öka?**Vad? Bör de ändra på något? Vad? Varför? Har du några förslag? Något annat?****Övrigt nämnt**

- Allt skulle väl kunna bli bättre. De skulle nog behöva byta ut en stor del av personalen.
- Att man inte ska höra om något dåligt i media på ett längre tag.
- Bli mer tillmötesgående.
- Byt regering. Myndigheterna måste ju lyda. De är inte självständiga på det sätt man skulle vilja.
- De borde ge lite mer utbildning för de som arbetar hos Försäkringskassan. Om man ska jobba där måste man ju veta ganska mycket och ha förståelse för mycket och det har de inte alltid.
- De borde ha mer koll på invaliditetsgrejer och försäkringsbedrägerier. De borde också kunna vara snabbare på att betala ut sjukpenning.
- De borde hålla handläggningstiderna. Det tar alldeles för lång tid.
- De flesta problemen bottnar i det här med E-legitimation. Det skulle lösa de andra problemen som att de borde ha kortare telefonköer eftersom man då inte skulle behöva ringa. Det skulle också kunna lösa de byråkratiska problemen, om man själv kan sköta ärenden på nätet.
- De har ju i alla fall lyssnat på folket och tagit bort att man var tvungen att fylla i blankett för en dags frånvaro.
- De har sitt regelsystem att följa.
- De vill hela tiden veta jag kan göra, men problemet är snarare vad jag inte kan göra.
- De är väldigt noga med att få in pengar det exakta datumet det ska betalas in, men när det gäller deras utbetalningar så verkar det inte se något problem med att det blir förseningar. Deras handläggningstider är för långa. De måste informera bättre om vilka regler som gäller för de som är sjuka så att man inte går miste om något när man väl sjukskriver sig.
- Det har på senare år blivit svårare att komma i direktkontakt med handläggare via telefon, de borde se över sina telefonköer.
- Det ska finnas olika alternativ till kontakt. Äldre har inte alltid tillgänglighet till Internet till exempel.
- Det är ett ledningsproblem.
- Det är jobbigt att man ska behöva knappa in personnummer när man ringer till Försäkringskassan. De borde se mer till människan och inte försöka sätta dit de som är sjuka. Sjuka personer som vänder sig till Försäkringskassan befinner sig redan i ett utsatt läge och eftersom de inte är lika starka som andra så är det inte lika lätt för dem att hävda sin rätt. Det borde inte läggas så mycket på deras axlar då. Det borde inte vara så svårt att knappa sig fram på telefonservicen.

- Det är mycket de behöver bli bättre på. Men som skolsköterska så undrar jag hur de kan ifrågasätta de elever med diagnoser som Downs syndrom? Alltså, funktionsnedsättningar som är medfödda och dessutom vida kända som grupp i samhället.
- En handläggare kan inte förbise ett läkarutlåtande bara för att han tror något.
- Ersättningen stämmer jämt med vad man ska få ut.
- Ha kortare telefonköer.
- Har inte samma kontakt med dem på det sättet än, så jag vet inte exakt vad det är som ger mig förtroende hos dem.
- Jag jobbar med människor som blir lidande, jag tycker att det är fruktansvärt.
- Jobba mer med andra myndigheter, samverka med dem och inte bara blint följa ett regelverk.
- Kundservice skulle kunna förbättras efter vad jag har hört från mina vänner. De har haft svårt att komma fram när det ringt. Det skulle kännas tryggare om man hade någon fysisk person som man kunde ha kontakt med.
- Lära sig bemöta folk.
- Man tvingas utföra arbete även om man inte kan, på grund av sjukdom.
- Man undrar ibland, för mycket prat och för lite verkstad. Väldigt omständigt med lång handläggningstid. Mer byråkratiskt än humana bedömningar. Man ska följa lagar, men vi är ju människor. Om man kunde se lite mer individuellt. Det ena fallet är inte det andra likt, mer flexibilitet och mer öppna för människan som individ.
- Mer personal bör anställas som kan ta de svåra besluten och faktiskt kan räkna in den mänskliga faktorn i sina beslut. Man måste prata om hur man bedömer individen och den måste sättas i centrum för beslut.
- När det gäller situationen för långtidssjukskrivna som lämnar in intyg så måste Försäkringskassan börja tro på läkarna som skriver intygen, samt på de sjuka. Att en sjuk person och en läkare skulle ljuga är ju bara löjligt. Det måste de verkligen skärpa sig på.
- Servicen har blivit sämre sedan de började ta bort kontor och i stället hänvisa till telefonservicen. Det bör vara lättare att komma i kontakt med personlig handläggare.
- Sluta läsa paragrafer.
- Snabba på beslut och ärenden.
- Snabba på utbetalningar.
- Ta in Anitra Steen som chef.
- Telefonkön kan de göra något åt. Det är nästa löjligt. Att det är 70 ibland 100 personer före en i kö.
- Utöka samarbete med andra samarbetspartners som finns runt omkring. För flera år sedan fanns det fler samarbeten där man kunde gå igenom fall gemensamt och diskutera på möten.

- Vet inte.
- Vill ha en tydlig förklaring för de personer som är drabbade av sjukdom och som trots detta tvingas jobba. Jag vill veta vilka regler som gäller. Jag vill ha mer enkel och tydlig förklaring på deras agerande i allmänhet. Jag tycker Försäkringskassan har en dålig självinsikt.
- Återgå till en lokal förankring.
- Ändra sina bestämmelser som säger att de ska bestämma vilka som ska arbeta. Ibland har man hört på TV och i tidningar om olika felbedömningar som gör att folk lider. Jag tycker att så ska vi inte ha det så här i Sverige.

I serien Socialförsäkringsrapport har följande skrifter publicerats under år 2014:

- 2014:1 Låg kunskap om jämställdhetsbonus. En enkätstudie 2013
- 2014:2 Mediebilden av Försäkringskassan 2003–2012
- 2014:3 På väg in: Ungdomars liv och försörjning. Rapport från forskarseminarium i Umeå 15–16 januari 2014
- 2014:4 Sjukfrånvaro i psykiska diagnoser. En studie av Sveriges befolkning 16–64 år
- 2014:5 Förtroendet under kontroll? Analys av en enkätstudie om kontroller och förtroende
- 2014:6 Analyser av sjukförsäkringens utveckling 2013
- 2014:7 Det förstärkta rehabiliteringssamarbetets effekter. Utvärdering av Arbetsförmedlingens och Försäkringskassans förstärkta rehabiliteringssamarbete
- 2014:8 Upplevd kvalitet av personlig assistans. En litteraturöversikt över upplevd kvalitet i personlig assistans enligt studier över utfall under LSS reformens 20 år
- 2014:9 Det komplexa förtroendet. En forsknings- och analysöversikt om förtroendet för Försäkringskassan och socialförsäkringen under 2000-talet
- 2014:10 Hur upplevs kontakten med Försäkringskassan?
- 2014:11 Barnhushållens ekonomi – utveckling, omfördelning och valfrihet. Resultatindikatorer för den ekonomiska familjepolitiken 2014
- 2014:12 Sjukfrånvarons utveckling. Delrapport 1, år 2014
- 2014:13 Varför har medborgarna högre förtroende för Skatteverket än för Försäkringskassan och vad behöver Försäkringskassan göra för att förtroendet ska öka?