

STATISTIK

2006:4



Vad vill våra kunder?

En mätning av spontana kundmöten
i telefon- och besökskundtjänst

Statistikrapport – administrationsstatistik

Vad vill våra kunder?

En mätning av spontana kundmöten
i telefon- och besökskundtjänst

Utgivare: Försäkringskassan
Försäkringsdivisionen
Enheten för statistik

Upplysningar: Eva-Lo Ighe
Telefon 08-786 96 98
Eva-Lo.Ighe@forsakringskassan.se

Sammanfattning

En god kunskap om kundernas behov är av central betydelse för att utveckla, effektivisera och kvalitetssäkra mötet mellan Försäkringskassan och dess kunder. Denna mätning av vad kunderna vill när de söker oss spontant i telefon- och besökskundtjänst har varit en viktig del i arbetet med att under 2006 ta fram Försäkringskassans Kund- och kanalstrategi.

Mätningen genomfördes 8–12 maj 2006 där samtliga handläggare i landets telefon- respektive besökskundtjänster besvarade ett antal frågor som rörde kundens första fråga. Handläggarna registrerade ärendeslag, vad kunden ville i detta ärendeslag, om de hade fler frågor i andra förmåner, resultatet av kontakten (samtalet eller besöket) samt i vilket län (och i förekommande fall kontor) handläggarna arbetade.

Denna mätning ger en bild av en på Försäkringskassans kundtjänster förhållandevis lugn vecka. Under den aktuella veckan var det "traditionell" brytpunkt för förmånen Aktivitetsstöd (den tionde i månaden). Detta innebär att Aktivitetsstöd med all sannolikhet är något överrepresenterad i resultaten. I det fall en mätning gjorts i samband med större utbetalningar hade naturligt antalet samtal och besök som rör exempelvis ersättning varit större.

Under veckan som mätningen pågick registrerades 82 672 samtal till telefonkundtjänst och 49 908 besök i besökskundtjänst. De flesta samtal och besöken skedde under måndagen, och de flesta kontakterna togs i bägge kundtjänsterna mellan klockan 10 och 11.

De tre vanligaste ärendeslagen som kunden berörde i sin första fråga var i *telefonkundtjänst* Föräldrapenning (21,5 % av samtalen), Sjukpenning (19,8 %) samt Tillfällig föräldrapenning (15,1 %). Det i särklass vanligaste ärendeslaget som rörde kundens första fråga i *besökskundtjänst* var Sjukpenning med 24,6 %, följt av Aktivitetsstöd med 14,8 % och Bostadsbidrag med 12,8 %. Skillnaderna mellan länen var små i telefonkundtjänst, medan ärendeslagen var lite olika fördelade över länen i besökskundtjänst, med undantag av Sjukpenning som var vanligast i alla län.

I 10,4 % av alla samtal som kom in till telefonkundtjänst och i 15 % av besöken hade kunderna även frågor i andra förmåner. Det är främst kunder med sin första fråga om förmåner som rör livssituationen barn och familj som också har frågor i andra ärendeslag.

42,5 % av samtalen till telefonkundtjänst rörde ersättning eller ett pågående ärende, medan man i kundtjänst främst lämnade in dokument (blankett, intyg och liknande) eller hade frågor kring blankettifyllnad (53,2 %).

Handläggarna uppgav att ärendet löstes i 78 % av fallen både i telefon- och besökskundtjänst. I de resterande samtalen och besöken hänvisades kunden antingen vidare till exempelvis specialist eller annan instans (exempelvis myndighet), eller ombads återkomma med kompletteringar.

Resultatet av de två mätningarna visar att många av besöken och samtalen kanske inte alltid är nödvändiga. Med samtal och besök som inte är nödvändiga menas dels ärenden som kunden kunde ha klarat själv genom självbetjäningss-

tjänster (exempelvis anmälan TFP), men också sådana kundmöten som gäller blanketter som är svåra att fylla i, eller ren inlämning av olika dokument.

För att få en mer representativ och bred bild av kundernas behov och anledning-
en till deras val av exempelvis kontaktväg till Försäkringskassan torde en
mätning riktad till kunderna vara värdefull att genomföra i anslutning till en
eventuell ny mätning av det slag som presenteras i denna rapport.

I arbetet med denna mätning framkom också behov av utveckling och förbättring-
ar på vissa punkter. Teknisk vidareutveckling, tydliga instruktioner och val av
mätperiod är exempel på faktorer som behöver tas hänsyn till i det fall nya
mätningar ska göras.

Bakgrund

En god kunskap om kundernas behov är av central betydelse för att utveckla, effektivisera och kvalitetssäkra mötet mellan Försäkringskassan och dess kunder. Att genom denna mätning bidra till en kartläggning av vad kunderna vill när de söker oss spontant i kundtjänst har därför varit en viktig ingrediens i arbetet med att under 2006 ta fram Försäkringskassans Kund- och kanalstrategi.

Försäkringskassan ställer ett antal kanaler (kontaktvägar) till kundernas förfogande. De möten som sker via dessa kanaler kan delas in i *det skriftliga*, *det tekniska* och *det personliga mötet* samt *telefonmötet*. Dessa möten kan ske antingen spontant eller bokad på förhand, och på initiativ av Försäkringskassan, någon av dess partners (andra aktörer såsom vård- och arbetsgivare) eller på initiativ av kunden själv.

Lokala mätningar av bland annat spontant tagna kontakter har i olika delar av landet genomförts under ett flertal år, men eftersom dessa ofta haft olika fokus och tidsintervaller har resultaten inte varit helt jämförbara. Under tiden 8–12 maj 2006 genomfördes därför den första nationella mätningen i telefon- och besökskundtjänst där samtliga handläggare deltog och registrerade samtliga besök och samtal enligt samma mall under samma tid.

Metod

Det finns i dag inga tekniska lösningar tillgängliga för automatisk insamling av de data som krävs för att kartlägga vad kunderna vill vid spontana besök och samtal till kundtjänst. I stället användes i mätningen 8–12 maj två webbaserade formulär där insamlingen skedde manuellt genom att handläggare i respektive kundtjänst fyllde i enkäterna för varje mottaget besök eller besvarat samtal. Detta innebar höga krav på användarvänliga och driftsäkra formulär för att minimera insamlingens påverkan på handläggarnas arbete i de olika kundtjänsterna.

Undersökningen har genomförts på kort tid vilket inneburit att flera önskemål om användarvänlighet inte kunnat mötas. Exempelvis har man i genomförda mätningar i Västra Götaland kopplat handläggarens kort till enkäterna, vilket inneburit att handläggaren inte varje gång behövt uppge geografisk tillhörighet, något man var tvungen att göra i denna mätning.

Mätningen 8–12 maj 2006 bestod av två snarlika enkäter; en för besökskundtjänst och en för telefonkundtjänst, där handläggarna besvarade ett antal frågor som rörde besöket eller samtalet ur kundens perspektiv. Handläggarna registrerade ärendeslag, vad kunden ville i detta ärendeslag, om de hade fler frågor i andra förmåner, resultatet av kontakten samt handläggarnas geografiska tillhörighet.

Eftersom kunderna inte sällan har fler än en fråga beslutades att enkäterna skulle avse *den första frågan* kunden hade. Anledningen till detta var att den första frågan antogs vara den viktigaste för kunden och således i sig ge en god, om än grov, bild av kundernas behov. En annan orsak var att formulär som innefattade fler frågor inte bedömdes vara genomförbart med tanke på att handläggarna i praktiken måste fylla i enkäten innan man tar emot nästa samtal eller besök, och detta skulle helt enkelt ta för lång tid.

Tidsåtgången för varje besök och samtal mättes per automatik genom att en klocka startade när handläggaren aktiverade enkäten, och stoppade när enkäten registrerades. Enkäten uppskattas ha tagit i genomsnitt 15–20 sekunder att fylla, men eftersom detta är osäkert har inte någon tid dragits av när resultatet presenteras.

För att säkerställa att enkäterna också fungerade ur ett användarperspektiv fick ett flertal handläggare runt om i landet testa dessa innan mätningen genomfördes. Synpunkter på formulären ledde till smärre justeringar av frågor och svarsalternativ, och under själva mätningen var antalet frågetecken kring vad svarsalternativen och frågorna stod för mycket få.

Information om mätningen fanns tillgänglig några dagar innan mätningen startade på Försäkringskassans Intranät. Informationen bestod av en instruktion i hur och när man skulle fylla i de olika enkäterna, samt av ett dokument som visade hur enkäterna skulle komma att se ut.

Saker att tänka på när man tolkar resultatet

I mätningen av kundmötet som gjordes 8–12 maj går det inte uttala sig om ifall kundernas upplevelse av mötet i kundtjänst överensstämmer med handläggarnas eftersom kunderna inte samtidigt tillfrågats. I valet av frågor och svarsalternativ har dock strävan varit att ta hänsyn till detta, och bedömningen är att en rättvis bild i stort ändå kan redovisas.

Att ha kontroll över bortfallet, dvs. att alla besök och samtal registreras, är i manuella insamlingar mycket svårt, för att inte säga omöjligt. Ett sätt att ändå försöka validera antalet inkomna enkäter i telefonkundtjänst är att jämföra med antalet inkomna samtal till telefonkundtjänst. Det finns dock ett antal typer av samtal som kommer till kundtjänst av misstag och som inte registrerats i mätningen, men jämförelsen kan ändå ge en indikation på hur stort det eventuella bortfallet är. En kontroll visar att andelen via enkät registrerade samtal är 89,6 % av alla besvarade samtal, vilket är ett mycket gott resultat. Med besvarade samtal menas här *korrekt avslutade samtal av agent* vilket exkluderar *övergivna* och *tappade samtal* samt *talsvarssamtal framstyrt till extern part*.

En avgränsning har varit att inte bokade besök och samtal direkt till handläggare ingått i mätningen. Kundernas hela behov kan inte sägas vara kartlagd genom denna mätning, men resultatet torde ge en bra bild av vad de kunder vill som söker kontakt med kundtjänst under den aktuella perioden.

Samarbeten över länsgränserna i telefonkundtjänst (såsom Oktaven och Fyrklövern) innebär att man inte kan tolka länsvisa resultat som faktiska geografiska fördelningar över kundernas behov. En kund bosatt i ett län kan få hjälp av handläggare i ett annat inom ramen för samarbetet, vilket medför att resultaten i antal snarare speglar hur man arbetar i länen.

Också viktigt att komma ihåg när man läser och tolkar resultatet av denna mätning är att den ger en bild av en på Försäkringskassans kundtjänster förhållandevis lugn vecka. Under den aktuella veckan var det "traditionell" brytpunkt för förmånen Aktivitetsstöd (den tionde i månaden). Brytpunkten finns inte längre kvar, men då den i viss mån lever kvar, antagligen både hos handläggare och hos kunder, innebär det att Aktivitetsstöd med all sannolikhet är något överrepresenterad i resultaten. I det fall mätningen gjorts i samband med större utbetalningar hade naturligt antalet samtal och besök som rör exempelvis ersättning varit större.

För att få en mer heltäckande bild av det spontana mötet med kunderna krävs därför att upprepade mätningarna görs systematiskt spridda över tid. På så sätt kan variationer i olika säsonger (såsom vecka, månad och år) komma att ha mindre betydelse när man utifrån mätningar tolkar kundernas behov, och informationen från upprepade mätningar utgör också en mer tillförlitlig och god grund för eventuella beslut och åtgärder (exempelvis prioritering kring översyner av blanketter och informationsinsatser).

Mätning i telefonkundtjänst

Totalt registrerades 82 672 formulär om samtal till telefonkundtjänst under tiden 8 till och med 12 maj. De registrerade samtalen var flest under måndagen, 21 213 stycken, för att under veckan stadigt minska till fredagens 10 947 inkomna enkäter. Flest samtal under veckan registrerades i de tre stora länen Stockholm, Västra Götaland och Skåne (14 569, 12 180 samt 11 313 stycken), medan Gotland och Blekinge tog emot de lägsta antalen (523 respektive 984 stycken). Telefonkundtjänsterna inom samarbetet Kust till kust, dvs. Blekinge, Kalmar, Halland, Jönköping och Kronoberg hade mätningens sista dag en gemensam planeringsdag, vilket innebär att någon statistik för fredagen i stort inte återfinns för dessa län. Samtalen till kundtjänst kopplades i stället ut i organisationen.

Diagram 1 Totalt antal registrerade samtal till telefonkundtjänst fördelat per timma

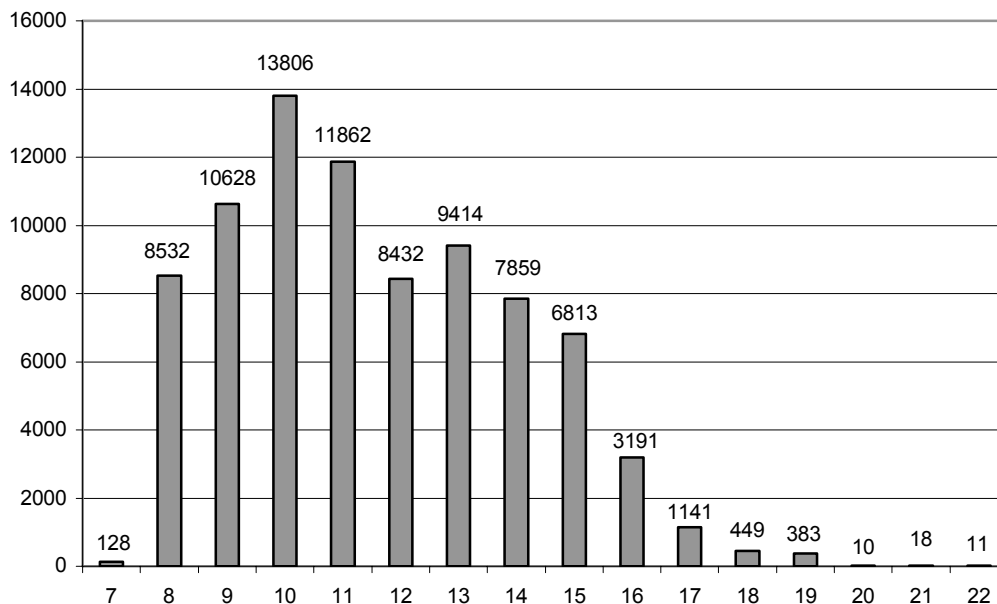


Diagram 1 visar fördelningen över det totala antalet registrerade samtal per timma. Diagrammet ska inte läsas som att stapeln över klockan 10 visar antalet samtal som registrerats precis klockan 10, utan antalet samtal *mellan* klockan 10 och 11.

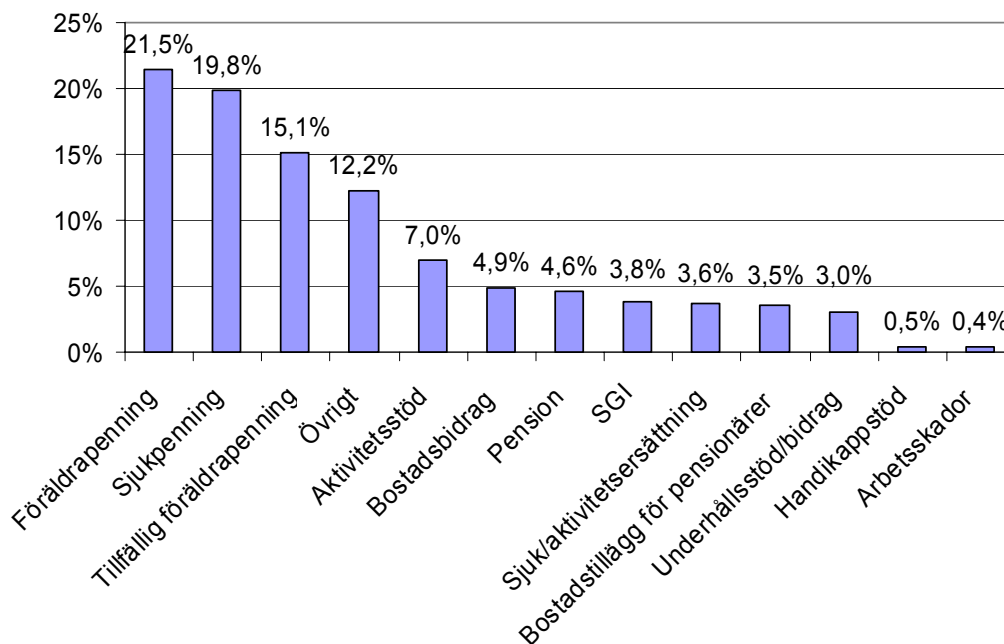
Det är tydligt att antalet samtal inte är jämnt fördelat över dagen; mellan klockan 8 och 15 inkom under hela veckan fler än 8 000 samtal en specifik timma, vilket i genomsnitt per dag betyder ungefär 2 000 samtal i timmen under detta tidsintervall. Värt att notera är att det mellan klockan 10 och 11 togs emot dubbelt så många samtal som mellan klockan 15 och 16.

Nedan följer resultaten av mätningen i telefonkundtjänst uppdelat på de frågor som ställdes till handläggarna.

Vilken typ av ärendeslag berörde kunden i sin första fråga?

I undersökningen fick handläggarna ange vilket av 12 specificerade ärendeslag som berördes i kundens första fråga. Gällde frågan övriga förmåner förutom de 12 registrerade dessa som Övrigt. Övriga förmåner utgörs av 12,2 % av samtalen.

Diagram 2 Andel registrerade samtal till telefonkundtjänst fördelat på ärendeslag



I diagram 2 kan man utläsa att de tre vanligaste ärendeslagen som kunden berörde i sin första fråga var Föräldrapenning (21,5 %), Sjukpenning (19,8 %) samt Tillfällig föräldrapenning (15,1 %). Arbetsskador och Handikappstöd (0,4 %, respektive 0,5 %) utgjorde den lägsta andelen. Skillnaderna mellan länen är små, men i stort kan sägas att södra Sverige följer samma mönster som riksnivån, medan man i Värmland och Örebro samt i Norrlandslänen mest tar emot samtal om Sjukpenning följt av de två föräldrapenningförmånerna.

Hade kunderna fler frågor i andra förmåner/ärendeslag?

Vid undersökningen fick handläggarna även registrera om kunderna hade frågor även inom andra förmåner än den som berördes i kundens första fråga. Denna fråga mätte dock inte vilken sorts frågor kunden i så fall hade.

I 10,4 % av alla samtal som kom in till telefonkundtjänst hade kunderna även frågor i andra förmåner. Det är främst kunder med sin första fråga om förmåner som rör livssituationen barn och familj som också har frågor i andra ärendeslag, men detta gäller även de som har frågor kring Sjuk/aktivitetsersättning.

Att kunder vars första fråga var relaterat till sin sjukpenninggrundande inkomst (SGL) har den högsta andelen i mätningen är naturligt eftersom SGL inte är en förmån i sig utan alltid berör en annan förmån. I tabellen nedan framgår fördelningen för samtliga förmåner/ärendeslag.

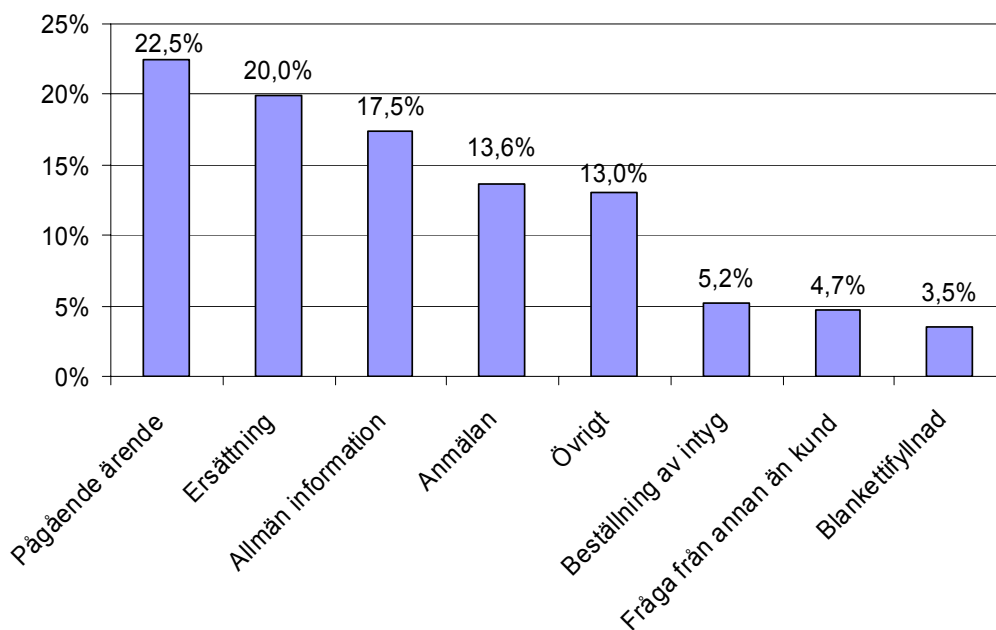
Tabell 1 Andel samtal där kunden även hade frågor inom andra förmåner, fördelat på ärendeslag

SGI	14,5 %
Bostadsbidrag	13,5 %
Sjuk/aktivitetsersättning	13,4 %
Underhållsstöd/bidrag	12,7 %
Föräldrapenning	12,7 %
Tillfällig föräldrapenning	11,4 %
Sjukpenning	9,8 %
Handikappstöd	9,7 %
Bostadstillägg för pensionärer	8,6 %
Arbetsskador	7,1 %
Pension	7,0 %
Aktivitetsstöd	6,6 %
Övrigt	6,2 %

Anmärkningsvärt är att Värmland har i särklass högst andel kunder som har frågor även i andra förmåner, 25,6 %, att jämföra med genomsnittets 10,4 %. Andelen kan inte förklaras av en specifik förmån eller ärendeslag. Vid en kontroll av vilken förmån kundens första fråga gällde i Värmlands län överensstämde fördelningen i stort med den i riket. Skillnaden beror troligen på att man i Värmland har tolkat instruktionen till mätningen på ett annat sätt än handläggare övriga län snarare än att man i Värmland skulle ta emot kunder med mer komplexa behov än i övriga landet.

Vilken typ av ärende hade kunderna?

I undersökningen mättes även vad kunden ville i sin första fråga. I viss mån kan resultatet vara påverkat av hur man tolkar gränsdragningen mellan å ena sidan Pågående ärende, och å andra sidan Ersättning eftersom den sistnämnda egentligen är en delmängd av den första. Oavsett hur man tolkar detta kan man konstatera att andelen samtal som gäller ett pågående ärende (inklusive ersättning) utgörs av 42,5 %.

Diagram 3 Andel registrerade samtal till telefonkundtjänst fördelat på typ av ärende

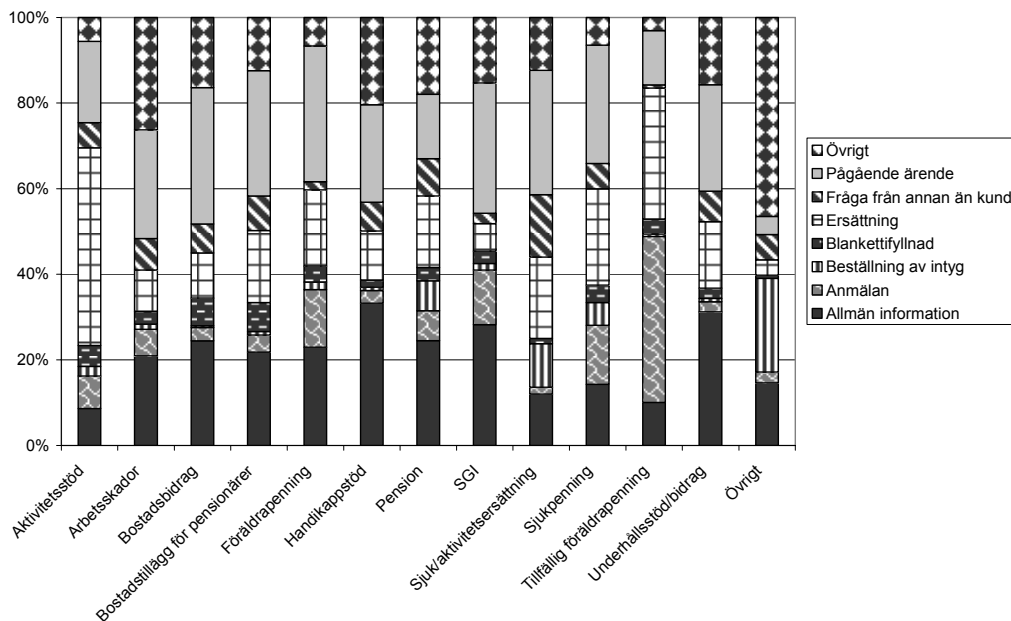
I 22,5 % av samtalen rörde frågan ett pågående ärende, medan kunden i 20 % av fallen undrade något om sin ersättning. I fallande skala rörde kundens första fråga; *Allmän information*, *Anmälan*, *Övrigt*, *Beställning av intyg* samt *Fråga från annan än kund* (exempelvis *arbets- eller vårdgivare*). Det kunden i lägst utsträckning ville i telefonkundtjänsten var att få hjälp med blankettifyllnad (3,5 % av samtalen).

Tabell 2 Antal samtal fördelat på ärendeslag och vilken typ av ärende kunden hade

Ärendeslag	Allmän information	Anmälan	Beställning av intyg	Blankettifyllnad	Ersättning	Fråga från annan än kund	Pågående ärende	Övrigt	Totalt
Aktivitetsstöd	501	437	131	285	2 676	339	1 099	323	5 791
Arbetsskador	71	21	4	10	33	25	86	89	339
Bostadsbidrag	988	127	15	262	427	273	1 289	662	4 043
Bostadstillägg för pensionärer	636	118	23	198	491	237	855	363	2 921
Föräldrapenning	4 081	2 391	310	668	3 164	337	5 642	1 179	17 772
Handikappstöd	124	11	3	6	43	25	85	76	373
Pension	936	268	268	117	641	332	575	686	3 823
SGI	890	403	47	92	203	76	960	482	3 153
Sjuk/aktivitetsersättning	361	48	307	37	572	439	876	371	3 011
Sjukpenning	2 339	2 258	869	671	3 686	967	4 527	1 059	16 376
Tillfällig föräldrapenning	1 253	4 858	66	434	3 829	100	1 580	384	12 504
Underhållsstöd/bidrag	771	59	19	60	384	176	615	388	2 472
Övrigt	1 476	256	2 206	80	360	599	427	4 690	10 094
Totalt	14 427	11 255	4 268	2 920	16 509	3 925	18 616	10 752	82 672

Tabell 2 visar antalet samtal fördelat över vad kunden ville i förhållande till olika ärendeslag. Det är intressant i sig med fördelningen av antal samtal, men för att visuellt kunna jämföra vilket typ av ärende kunden hade för varje ärendeslag visas nedan resultatet i form av ett diagram.

Diagram 4 Andel samtal fördelat på ärendeslag och typ av ärende



Som en hjälp till hur man läser diagram 4 kan sägas att rutan med förklaring till höger om diagrammet följer samma ordning som staplarnas fältindelning (dvs. Allmän information står längst ned i förklaringen, och är också de mörka fälten längst ned på staplarna). Diagrammet visar att kunder vars första fråga rörde Aktivitetsstöd i hög utsträckning hade frågor kring ersättning i förhållande till andra ärendeslag. I förmånerna Handikappstöd och Underhållsstöd/bidrag hade kunden ofta frågor av allmän art, medan man i samtal rörande Tillfällig föräldrapenning (TFP) oftast gjorde en anmälan. Frågor kring pågående ärenden är relativt jämnt fördelat med undantag av TFP och Pension, som har en relativt låg andel. Andelsmässigt i de fall samtalen kom från annan än kund rörde frågan förhållandevis ofta förmånen Sjuk/aktivitetsersättning. Övrigt består här troligtvis i stor utsträckning av beställning av utlandsintyg (EU-sjukförsäkringskortet) samt frågor kring administration såsom öppettider och adressändringar.

Antalet samtal fördelat på ärendeslag och typ av ärende i Tabell 2 är viktigt att hålla i minnet när man tyder nedanstående tabell över den genomsnittliga tidsåtgången för de registrerade samtalen (inte minst för att vissa av cellerna i tabellen innehåller få samtal). Genomsnittstiden är ett *medianvärde*, vilket innebär att nedanstående tider är det mittersta värdet när man lagt samtalen i storleksordning. På så sätt påverkas inte genomsnittstiden av extremt långa eller korta samtalstider. Samtalstiderna inkluderar tid för att fylla i enkäten (uppskattningsvis 20 sek i de fallen inte handläggaren fyllt i den under samtalsgången). Den typ av ärende som i genomsnitt tagit längst tid i förhållande till ärendeslagen är markerad med fet stil. Exempelvis tog Anmälan Handikappstöd längst tid av alla anmälan, medan frågor om Ersättning tog längst tid när det gällde SGI.

Tabell 3 Genomsnittstid i minuter och sekunder för samtal fördelat på ärendeslag och vilken typ av ärende kunden hade

	Allmän information	Anmälan	Beställning av intyg	Blankettifyllnad	Ersättning	Fråga från annan än kund	Pågående ärende	Övrigt
Aktivitetsstöd	01:55	01:07	01:28	02:05	01:22	01:47	01:54	01:33
Arbetskador	01:51	02:33	02:59	03:20	01:48	01:55	01:47	01:40
Bostadsbidrag	02:26	02:01	02:03	02:53	01:59	02:05	01:56	01:34
Bostadstillägg för pensionärer	02:06	02:09	01:39	02:18	02:14	02:08	02:02	01:37
Föräldrapenning	02:14	02:00	01:56	02:34	02:21	02:23	02:34	02:01
Handikappstöd	01:43	04:09	01:58	02:35	01:45	02:24	01:31	01:18
Pension	01:48	02:04	01:49	02:30	01:57	01:54	02:06	01:42
SGI	02:02	02:27	01:47	02:29	02:59	02:25	02:50	02:16
Sjuk/aktivitetsersättning	02:04	01:41	02:23	02:00	01:55	02:09	02:09	01:42
Sjukpenning	01:50	01:44	01:48	02:54	02:12	01:58	02:16	01:52
Tillfällig föräldrapenning	02:02	01:28	02:50	02:46	02:17	02:52	02:33	02:23
Underhållsstöd/bidrag	02:00	01:58	01:55	02:33	01:50	02:06	01:38	01:19
Övrigt	01:40	02:18	01:46	02:39	02:11	01:50	01:44	01:06

Det ärendeslag som i genomsnitt tog längst tid i anspråk vad gällde allmän information är Bostadsbidrag (998 samtal). Antalet samtal om anmälan Handikappstöd och beställning av intyg Arbetskador var få, endast 11 respektive 4 stycken. Blankettifyllnad Arbetskador tog förvisso längst tid, men antalet samtal var få (10 samtal). Den genomsnittliga tidsåtgången för samtal som rörde blankettifyllnad för Bostadsbidrag och Föräldrapenning var något lägre, men i gengäld var antalet samtal desto fler (262 respektive 668). Frågor kring ersättning och SGI ställdes i 203 av samtalen, medan antalet samtal med frågor från annan än kund (exempelvis vård- och arbetsgivare) som rörde Tillfällig föräldrapenning var 100. SGI var det ärendeslag som tog i genomsnitt längst tid i anspråk när det gällde ett pågående ärende, och antalet samtal var också relativt stort, 960 stycken.

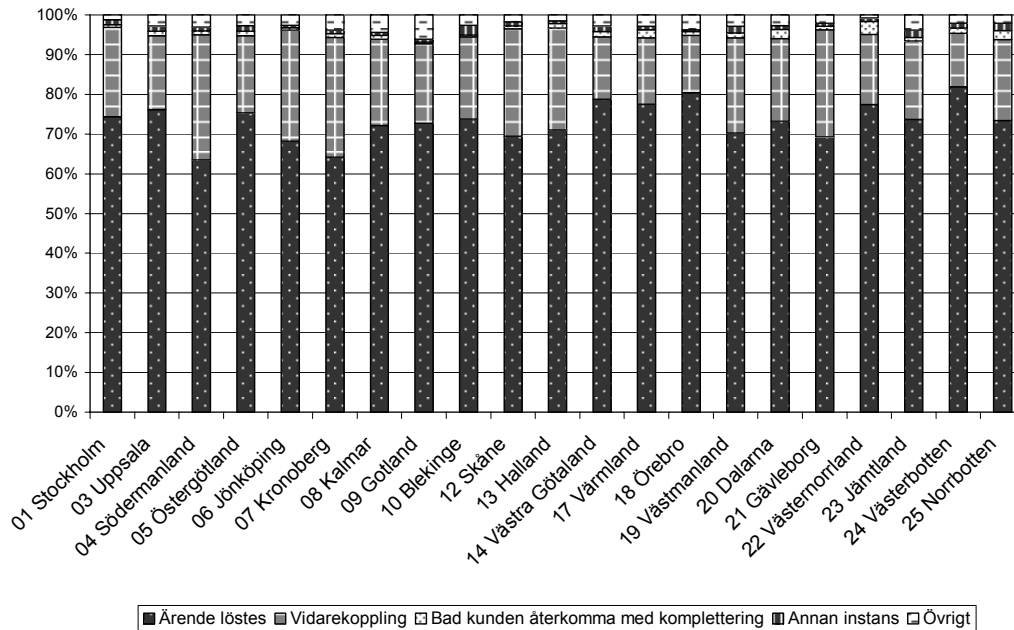
Samtal som i genomsnitt tog kortast tid i telefonkundtjänst var anmälan Aktivitetsstöd (1 min 7 sek) samt anmälan Tillfällig föräldrapenning (1 min 28 sek). Antalet samtal för dessa förmåner var 437 respektive 4 858 stycken.

Samtidigt ska man komma ihåg att Försäkringskassan också ska ägna tid åt att "sälja in" användandet av e-tjänster, vilket bör – och också ska – påverka samtalstiden.

Vad blev resultatet av samtalet?

Denna fråga mäter den åtgärd som samtalet mynnar ut i. Som framgår av diagram 4 uppger handläggarna att ärendet i de flesta fall löstes (i genomsnitt 77,5 %).

Diagram 5 Andel samtal fördelat på resultat av samtal och län



Här är skillnaden mellan det län med högst respektive lägst lösningsgrad förhållandevis stor; i Västerbotten löstes ärendet i 81,9 % av fallen och i Södermanland i 63,5 %. Övrigt kan här delvis bestå av handläggare som vid frågan från annan än kund (exempelvis vårdgivare), och som bad denne återkomma, inte fann det helt logiskt att ange svarsalternativet att be *kunden* återkomma. Då var kanske det mest logiska för handläggarna att registrera resultatet av samtalet som Övrigt.

Om man i stället tittar på ärendeslagens betydelse för lösningsgraden är det stora skillnader. De två i antal samtal stora ärendeslagen Föräldrapenning och Tillfällig föräldrapenning har en förhållandevis hög lösningsgrad; vidarekoppling sker i knappa 15 % av fallen. Vidarekoppling sker då i avsevärt högre utsträckning vad gäller Arbetssskador (60,8 %), Handikappstöd (56,0 %) och Underhållsstöd/bidrag (45,6 %). Anledningen till detta är att man i hög utsträckning inte handlägger ärenden av dessa slag i kundtjänst.

Övriga resultat av mätningen i telefonkundtjänst

43 % av alla inkomna anmälningar under perioden 8–12 maj gällde Tillfällig föräldrapenning. Dessa anmälningar utgjorde totalt 5,9 % av alla inkomna samtal, vilket är detsamma som 4 858 stycken.

Mätning i besökskundtjänst

Under veckan som undersökningen pågick registrerades totalt 49 908 besök i landets besökskundtjänster. Flest besök gjordes under måndagen, 11 986 stycken. På tisdagen och torsdagen registrerades var för sig 8 846 samt 9 316 besök, men dessa dagar var exempelvis kontoren i Södermanland stängda. Under onsdagen togs 10 550 besök emot, och på fredagen var siffran 9 210 stycken. Flest besök togs under veckan emot av Västra Götaland (10 419 stycken), följt av Stockholms län och Skåne (10 161 respektive 6 289 besök).

Diagram 6 Totalt antal registrerade besök i besökskundtjänst fördelat per timma

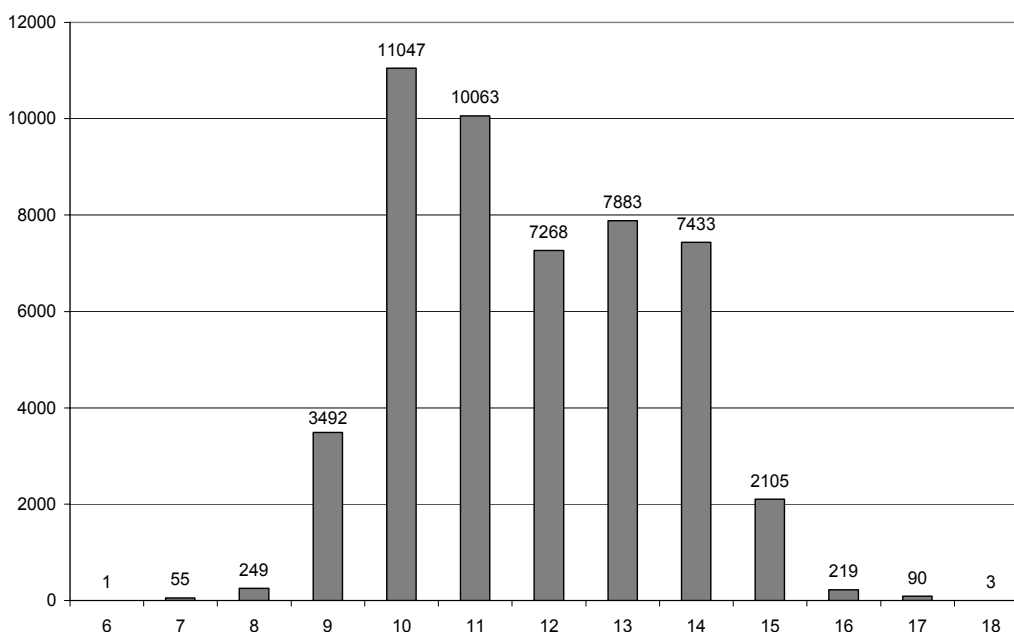


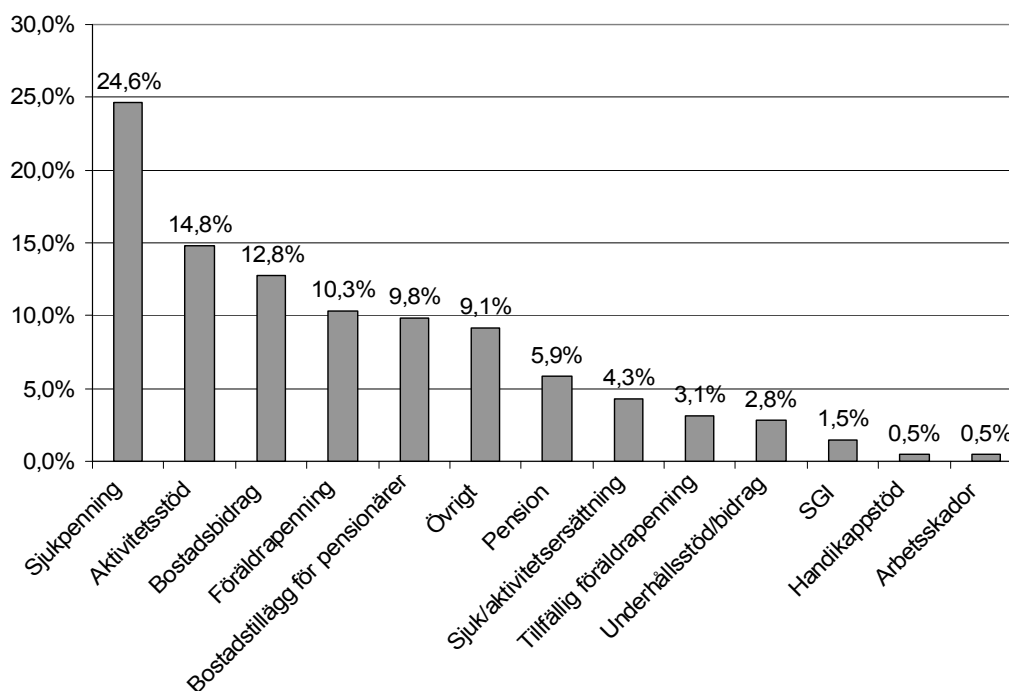
Diagram 5 visar fördelningen över antal besök i genomsnitt per timma, och ska inte läsas som att stapeln klockan 10 visar antalet besök just klockan 10, utan mellan klockan 10 och 11. Diagrammet visar att de flesta besöken skedde mellan klockan 10 och 11 för att sedan successivt minska under dagen, med undantag för lunchtid (för både handläggare och kunder). De flesta besökskundtjänster har öppet mellan klockan 10 och 15 och det är tydligt att kunderna i större utsträckning föredrar att besöka Försäkringskassan spontant på förmiddagen jämfört med eftermiddagen.

Nedan följer resultaten av mätningen i besökskundtjänst uppdelat på de frågor som handläggarna besvarade i enkäten.

Vilken typ av ärendeslag berörde kunden i sin första fråga?

Förmånslagen i undersökningen i besökskundtjänst är desamma som i telefonkundtjänstmätningen. Vad Övrigt här kan tänkas bestå av är svårt att säga, men det kan tänkas vara frågor kring kundens och Försäkringskassans administration, exempelvis behov av kopior på handlingar samt adressändring och kontouppgifter.

Diagram 7 Andel registrerade besök i besökskundtjänst fördelat på ärendeslag



Det i särklass vanligaste ärendeslaget som rörde kundens första fråga i besökskundtjänst var Sjukpenning med 24,6 %. Därefter följde Aktivitetsstöd med 14,8 % och Bostadsbidrag med 12,8 %. De två ärendeslagen som sällan förekom i kundens första fråga var Arbetskadador och Handikappstöd med vardera 0,5 % av alla ärendeslag. De vanligaste ärendeslagen var lite olika fördelade över länen, undantaget Sjukpenning som var vanligast i alla län.

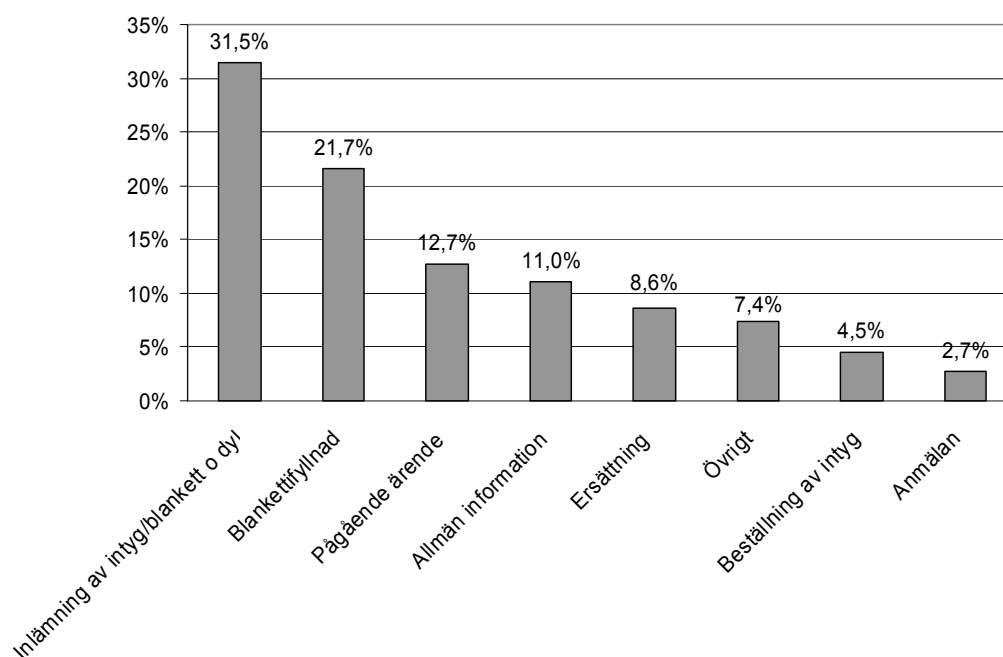
Hade kunden fler frågor i andra förmåner/ärendeslag vid besöket?

I totalt 15 % av besöken hade kunden även frågor om flera förmåner eller ärendeslag. Främst rörde det sig, liksom i mätningen i telefonkundtjänst, om besök där kundens första fråga gällde förmåner kopplade till livssituationen Barn och familj. I de fall kundens första fråga rörde Tillfällig föräldrapenning, Underhållsstöd/bidrag och Föräldrapenning hade man i mellan 20 och 25 procent av fallen även frågor i andra förmåner. Inte osannolikt görs dessa besök av kunder som samtidigt erhåller två av, eller alla tre, ärendeslagen, och det ärendeslag som först tas upp av kunden kan vara mer beroende av slump än något annat.

Skillnaden i andel av besökarna som hade frågor i fler förmåner består som mest av 12,7 procentenheter (Dalarna 19,9 % och Skåne 7,2 %).

Vilken typ av ärende hade kunderna?

Liksom i mätningen i telefonkundtjänst fick handläggarna som tog emot besök i kundtjänst ange vilken typ av ärende kunderna hade.

Diagram 8 Andel registrerade besök i besökskundtjänst fördelat på typ av ärende

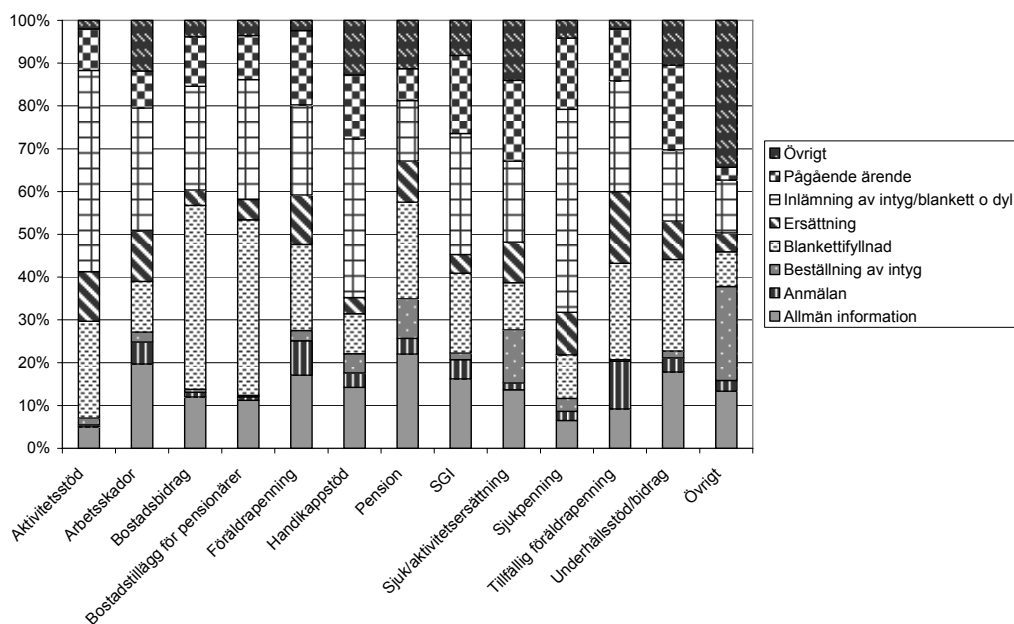
Det vanligaste ärendet kunderna hade i besökskundtjänst var inlämning av blankett, intyg eller liknande (31,5 % av besöken). Vad kunderna hade för övriga typer av ärenden i besökskundtjänst var i fallande ordning; *Blankettifyllnad* (21,7 %), *Pågående ärende* (12,7 %), *Allmän information* (11,0 %), *Ersättning* (8,6 %), *Övrigt* (7,4 %) och *Beställning av intyg* (4,5 %). Det kunderna ville i lägst utsträckning var att göra en *Anmälan* (2,7 %).

I viss mån kan resultatet vara påverkat av hur man tolkar gränsdragningen mellan å ena sidan Pågående ärende, och å andra sidan Ersättning eftersom den sistnämnda egentligen är en delmängd av den första. Även Inlämning av intyg och blankett samt blankettifyllnad kan vara kopplat till ett pågående ärende. Oavsett hur man tolkar detta kan man konstatera att andelen besök som gäller ett pågående ärende (inklusive ersättning) utgörs av 21,2 %.

Tabell 4 Antal besök fördelat på ärendeslag och vilken typ av ärende kunden hade

	Allmän information	Anmälan	Beställning av intyg	Blankettifyllnad	Ersättning	Inlämning av intyg/blankett o dyl.	Pågående ärende	Övrigt	Totalt
Aktivitetsstöd	369	33	118	1 671	855	3 472	716	147	7 381
Arbetskadador	50	13	6	30	30	73	22	30	254
Bostadsbidrag	764	67	47	2 737	229	1 543	736	245	6 368
Bostadstillägg för pensionärer	550	40	16	2 011	233	1 374	504	174	4 902
Föräldrapenning	881	417	121	1 039	597	1 087	895	123	5 160
Handikappstöd	38	9	12	25	10	99	40	34	267
Pension	644	107	270	661	280	415	217	330	2 924
SGI	119	33	11	137	32	207	134	60	733
Sjuk/aktivitetsersättning	292	34	266	235	203	404	405	299	2 138
Sjukpenning	801	262	372	1 248	1 225	5 829	2 051	507	1 2295
Tillfällig föräldrapenning	142	173	6	349	259	401	188	31	1 549
Underhållsstöd/bidrag	248	46	22	298	125	231	275	146	1 391
Övrigt	607	114	998	368	201	562	136	1 560	4 546
Totalt	5 505	1 348	2 265	10 809	4 279	15 697	6 319	3 686	49 908

Av de 31,5 % av besöken som gällde inlämning av blankett, intyg eller liknande gällde de flesta Sjukpenning och Aktivitetsstöd, med respektive 5 829 och 3 472 besök, vilket visas i Tabell 4. Det näst vanligaste ärendet var blankettifyllnad i 21,7 % av fallen. Här utgjorde merparten av de 10 809 besöken behovet av stöd i att fylla i blanketter som gällde Bostadsbidrag och Bostadstillägg till pensionärer.

Diagram 9 Andel besök fördelat på ärendeslag och typ av ärende

I diagram 9 kan man, precis som i Tabell 4, se vilken typ av ärende fördelat på ärendeslag som kunden berörde i sin första fråga i besökskundtjänst. Vid besök som rörde Aktivitetsstöd, Handikappstöd och Sjukpenning var det vanligt att kunden lämnade in någon form av dokument. Stöd vid blankettifyllnad var vanligast i förmånerna Bostadsbidrag (BOB) och Bostadstillägg till pensionärer (BTP). Frågor om pågående ärende var vanligare i exempelvis Underhållstöd och Sjuk/aktivitetsersättning än i förmåner som Arbets-skador och Aktivitetsstöd. Frågor om ersättning var vanligast i Tillfällig föräldrapenning, men utgjorde en relativt liten del av besöken för förmånerna Handikappstöd, BTP och BOB. När det gällde frågor av allmän art var detta vanligast när det gällde Pension, medan kunderna i låg utsträckning efterfrågade detta i anslutning till förmånerna Aktivitetsstöd och Sjukpenning.

Tabell 5 Genomsnittstid i minuter och sekunder för besök fördelat på ärendeslag och vilken typ av ärende kunden hade

	Allmän information	Anmälan	Beställning av intyg	Blankettifyllnad	Ersättning	Inlämning av intyg/blankett o dyl.	Pågående ärende	Övrigt
Aktivitetsstöd	02:47	02:12	02:43	03:03	02:45	02:23	03:07	01:43
Arbets-skador	03:19	02:10	04:49	04:00	04:19	03:47	05:49	03:37
Bostadsbidrag	04:02	03:55	03:50	06:31	05:02	05:48	04:48	03:33
Bostadstillägg för pensionärer	04:30	03:36	06:09	07:15	05:35	07:09	04:20	03:05
Föräldrapenning	04:35	03:45	03:06	06:23	04:40	04:31	04:54	03:29
Handikappstöd	03:31	05:32	04:03	05:27	02:32	02:48	04:29	03:07
Pension	04:02	03:41	03:10	05:42	04:18	06:01	04:57	03:09
SGI	02:58	04:02	02:37	05:00	08:29	04:55	04:16	02:14
Sjuk/aktivitetsersättning	04:45	02:52	03:31	05:18	05:04	04:40	04:30	03:26
Sjukpenning	03:02	03:24	03:01	05:51	04:22	03:27	03:20	02:14
Tillfällig föräldrapenning	04:17	03:06	01:07	04:56	04:23	03:22	04:43	03:39
Underhållsstöd/bidrag	04:28	03:16	02:31	05:20	04:29	06:05	04:42	03:44
Övrigt	03:24	04:15	02:34	05:03	05:02	03:50	04:01	01:37

Tabell 5 visar genomsnittstiden i minuter för olika slags besök. Genomsnittstiden är ett *medianvärde*, vilket innebär att nedanstående tider är det mittersta värdet när man lagt besöken i storleksordning. På så sätt påverkas inte genomsnittstiden av extremt långa eller korta besök. De typer av ärenden som tagit längst för varje ärendeslag är markerad med fet stil.

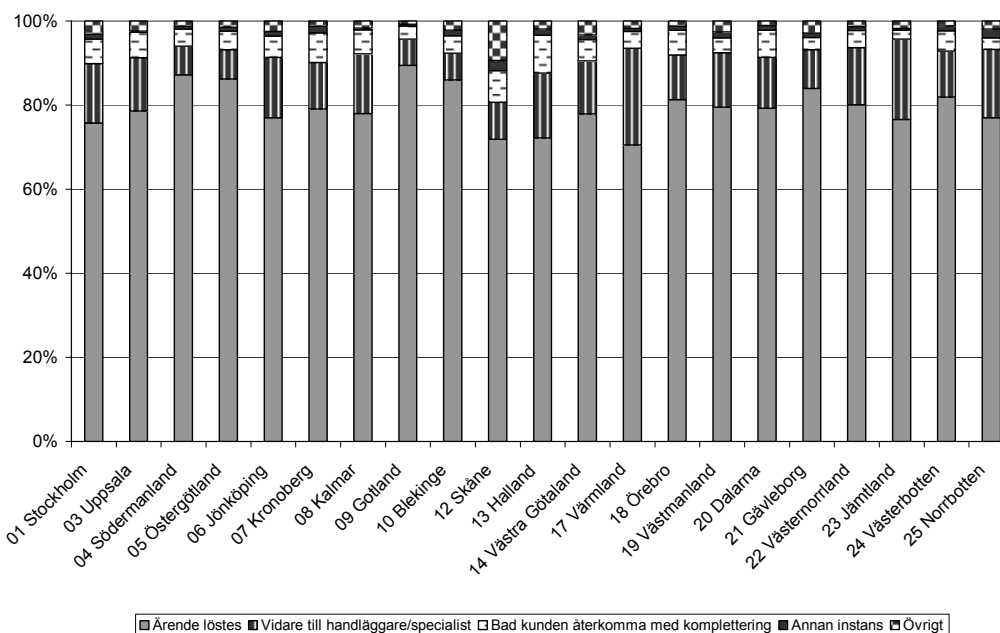
Besök som i kundens första fråga gällde allmän information tog längst tid för förmånen Sjuk/aktivitetsersättning (292 besök). Anmälan Handikappstöd tog förvisso relativt lång tid, men antalet besök, 9 stycken, var litet. Samma sak gäller beställning av intyg för Bostadstillägg till pensionärer (16 besök), medan däremot blankettifyllnad för samma förmån gällde avsevärt fler besök (2011 stycken) och tog relativt längst tid. Frågor om ersättning vad gällde SGI tog i genomsnitt längst tid av alla besök, men antalet besök med 32 stycken var förhållandevis lågt. Besök där kunder lämnade dokument tog längst tid för Underhållsstöd (231 besök), men även dokument gällande Bostadsbidrag tog lång tid och där var antalet besök mångdubbelt fler; 1543 stycken. Pågående ärenden vid arbets-skador tog i genomsnitt lång tid, men utgjordes endast av 22 besök.

För vissa av ärendetyperna är skillnaderna mellan ärendeslagen små, medan det för några (exempelvis ersättning och beställning av intyg) finns en större spridning.

Vad blev resultatet av besöket?

I undersökningen i besökskundtjänst fick handläggarna också besvara frågan om vad besöket resulterade i. Alternativen som gavs var *Ärende löstes*, *Vidare till handläggare/specialist*, *Bad kunden återkomma med komplettering*, *Annan instans* samt *Övrigt*. I 77,7 % av besöken i besökskundtjänst löstes ärendet, medan man i 12,4 % hänvisade kunden vidare till handläggare/specialist. 5,3 % av besöken resulterade i att kunden ombads återkomma med komplettering.

Diagram 10 Andel besök fördelat på resultat av besöken samt län



Av diagram 10 framgår att skillnaden mellan länen är som högst ca 19 procentenheter; Gotland uppgav att man löste ärendet i 89,5 % av besöken medan Värmland uppgav detta i 70,6 % av fallen.

Ärendeslagets betydelse för lösningsgraden i ärenden där kunden hänvisas vidare till handläggare/specialist visar på att Underhållsstöd/bidrag ger högst andel av alla ärendeslag med 32,9 %, följt av Arbetsskador (23,6 %) och Sjuk/aktivitetsersättning (22,7 %). De ärenden som i högst utsträckning löses vid besöket gäller Aktivitetsstöd med 89,1 %, Tillfällig föräldrapenning 84,4 % och Föräldrapenning 84,3 %.

De två ärendeslag som i störst utsträckning resulterar i att handläggaren ber kunden återkomma med komplettering är Bostadsbidrag och Bostadstillägg till pensionärer (31,0 % respektive 23,8 % av alla besök och som också krävde komplettering av kunderna).

Övriga resultat

Anmärkningsvärt är att så många som 26 506 besök (eller 53,1 % av alla besök) gäller hjälp med att fylla i, eller lämna in, blanketter, intyg och dylikt. Även om denna undersökning bara är en spegling av vad som hände den aktuella veckan för mätningen, så kan man se att andelen kundbesök med dessa behov är

mycket stort oavsett om andelen en annan vecka mycket väl skulle kunna vara 30 %. Antalet som i besökskundtjänst hade frågor kring sin ersättning var också de förhållandevis många; 4 279 besök eller i 8,6 % av fallen.

Sammanfattande slutsatser

Resultatet av de två mätningarna visar att många av besöken och samtalen kanske inte alltid är nödvändiga. Med samtal och besök som inte är nödvändiga menas dels ärenden som kunden kunde ha klarat själv genom självbetjäningstjänster (exempelvis anmälan TFP), men också sådana kundmöten som gäller blanketter som är svåra att fylla i, eller ren inlämning av olika dokument.

Att många ringer till Försäkringskassans telefonkundtjänst för att anmäla TFP, och att mer än hälften av alla besök till besökskundtjänst gäller inlämning av, eller stöd i att fylla i, blanketter är värdefull information för att få en bild av de spontant tagna kontakterna. Resultatet från mätningarna kan ge stöd åt vilka insatser som bör prioriteras framför andra när det gäller att förändra vid vilken mötesplats som vilket ärende i framtiden ska äga rum.

För att få en mer representativ och bred bild av kundernas behov och anledningen till deras val av exempelvis kontaktväg med Försäkringskassan kunde en mätning riktad till kunderna vara värdefull och göras i anslutning till en eventuell ny mätning av det slag som presenteras i denna rapport.

Fortsatt arbete och utvärdering

Ett antal mer eller mindre kritiska framgångsfaktorer har identifierats för att optimera nya mätningar av spontana besök och samtal till kundtjänst. Nedan presenteras en lista över åtgärder man bör ta hänsyn till vid planeringen av nya mätningar. Åtgärdsförslagen i listan har inte någon inbördes rangordning efter vikt eller prioritet.

Är den första frågan den viktigaste för kunden?

Svaret på den frågan kan mycket väl vara nej. I de fall man vill mäta kundernas *huvudsakliga* ärende bör man kanske be handläggarna att registrera den fråga eller det ärende de bedömer som mest angeläget för kunden.

Geografitillhörighet

I framtida mätningar är det önskvärt att handläggarna endast behöver ange vid vilket kontor och/eller län de är verksamma *en* gång. På detta sätt minimeras antalet klick, vilket både inverkar positivt på tiden mätningen tar i anspråk och på den fysiska arbetsbelastningen (ergonomi).

Ergonomi

En inventering av alternativa verktyg för mätningar av det slag där handläggarna upprepade gånger fyller i samma formulär bör göras. Tekniska lösningar kan redan vara utvecklade som underlättar handläggarens arbetsbelastning.

Inventering av kontor med kundmöten

En aktivitet pågår under sommaren 2006 att inventera och dokumentera de platser i landet där vi möter kunden vid spontana besök. Viktigt är här också att ha en uppfattning om hur olika besökskundtjänsterna organiseras för att möjliggöra tydliga instruktioner till när ska fyllas i, och kanske då framför allt vem som bör göra det. Vissa kundtjänster har exempelvis en "snabbkassa" som lotsar kunderna rätt (men som ibland även löser enklare ärenden). Andra har en grupp som inte sitter fysiskt i besökskundtjänst men ändå organisatoriskt tillhör denna grupp.

Svarsalternativen

Svarsalternativen i denna mätning på frågan om vilken typ av ärende kunden hade bör ses över. Dels finns det risk för missförstånd, och därmed svårheter att tolka resultaten, vad gäller svarsalternativet *pågående ärende*. Några av de övriga svarsalternativen utgör, eller kan utgöra, en delmängd av ett pågående ärende och det kan för handläggarna vara svårt att veta hur man ska registrera samtalet eller besöket. För att säkerställa att alla handläggare registrerar på samma sätt kan man informera ytterligare och ge mer tydliga instruktioner. Att ge fler svarsalternativ som i större utsträckning är ömsesidigt uteslutande kan dock vara att föredra, eftersom detta ger mer information om kunderna och dess behov. Nackdelen är då att jämförbarheten med denna mätning i viss mån kan försvåras eller gå förlorad.

Fråga om fler ärenden sist och inte först

I de fall man i nya mätningar återigen ska fråga om kunderna hade frågor även inom andra ärendeslag bör denna fråga läggas sist i formuläret eftersom man börjar med att besvara frågor om kundens första (eller huvudsakliga) ärende, och först därefter kan avgöra om kunden hade övriga frågor.

Mer information om när man ska starta enkäten för att mäta tiden korrekt

Indikationer finns på att man registrerat formulär i efterhand (ibland också dagen efter), och på att man glömt att sända in en påbörjad enkät. För att på bästa sätt mäta tiden för ett samtal eller ett besök bör man informera tydligare om vad som gäller när man ska fylla i enkäterna, samt att utveckla någon form av ”knapp” man kan trycka på för att märka upp de formulär som man av någon anledning inte skickar in i direkt anslutning till mötet med kunden. Dessa enkäter kan sedan ingå i stora delar av resultaten som vanligt, men särbehandlas eller undantas vid beräkningar av exempelvis tidsåtgång.

Öppettider

För att lättare tolka resultaten av trycket på kundtjänst i antal besök och samtal över dagen/arna, bör en inventering göras av, och hänsyn i resultaten tas till, kundtjänsternas öppettider (inklusive exempelvis lunchstängt).

Marknadsföring av självbetjäningstjänster

En del hörde av sig under mätningens gång och undrade varför vi inte mätte om handläggarna i mötet med kunden marknadsförde Försäkringskassans självbetjäningstjänster. Anledningen till att vi inte gjorde det i denna mätning var att vi ville ha så få frågor som möjligt kopplat till vad kunderna ville. I framtida mätningar bör man dock överväga att ha den frågan med, eftersom den då kan ge en indikation på hur väl direkta informationsinsatser kan samvariera med utvecklingen av användandet av självbetjäningstjänster.

När, var och hur ska framtida undersökningar göras?

Eftersom volymerna i Försäkringskassans arbete och i många av förmånerna vi administrerar varierar över tid kommer detta alltid påverka resultaten i olika mätningar. Ergonomi och övrig arbetsbelastning tillsammans med variationer i säsong (exempelvis utbetalnings- och semestertider, veckodag och årstid) behöver alla tas hänsyn till när det gäller när och hur länge en mätning ska göras. Kanske kan ett urval handläggare i telefonkundtjänst ingå i en undersökning, medan alla i besökskundtjänst besvarar enkäter. På så sätt kan man minska belastningen på handläggarna med i stort bibehållen kvalitet. Det är även i framtiden nödvändigt att balansera antalet frågor och svarsalternativ mot det merarbete mätningarna medför, men genom att ett urval handläggare besvarar ett större antal frågor än övriga i undersökningen kan man få en mer detaljerad, om än generell, bild av olika kundmöten i kundtjänst.

Stoppknapp

De webbaserade formulären bör om det är tekniskt möjligt utrustas med en ”stoppknapp” som gör att man som handläggare kan avbryta enkäten utan att behöva gå in i enkätverktyget på nytt. På detta sätt spar man tid och ökar undersökningens kvalitet.

Följande Statistik har publicerats under år 2006

- 2006:1 Sjuklöneperioden åren 2002–2004
- 2006:2 Efterlevandepension 1993–2005
- 2006:3 Nybeviljade sjukersättningar/aktivitetsersättningar.
Fördelning på län och diagnos, 2003–2005
- 2006:4 Vad vill våra kunder? En mätning av spontana kundmöten
i telefon- och besökskundtjänst