

Försäkringskassans nationella kundundersökning 2023

Diarienummer: FK 2022/018911
Ansvarig chef: Matilde Millares
Avdelningen för ledningsstöd och analys
Upplysningar: Analytiker Marit Gisselmann
010-116 94 28
Marit.gisselmann@forsakringskassan.se

Innehåll

Sammanfattning	4
Inledning	6
Bakgrund	6
Syfte och mål.....	8
Om undersökningen och analysen.....	8
Läsanvisning.....	9
Avdelningen för sjukförsäkringen - SF	10
Sammanfattande om nöjdhet med SF-förmånerna.....	10
Beskrivning av grupperna med sjukpenning	12
Sjukpenning 0–90 dagar	13
Sjukpenning 91–180 dagar	17
Sjukpenning 181 + dagar	20
Jämförelse av grupperna med sjukpenning	25
Rehabiliteringspenning.....	26
Förebyggande sjukpenning.....	29
Närståendepenning	33
Avdelningen för funktionsnedsättning och varaktigt nedsatt arbetsförmåga – FV	38
Nöjdhet med FV-förmånerna.....	38
Sjukersättning.....	41
Sjukersättning: Bostadstillägg	44
Aktivitetsersättning – nedsatt arbetsförmåga	48
Aktivitetsersättning – förlängd skolgång.....	54
Aktivitetsersättning: Bostadstillägg.....	58
Assistansersättning	62
Omvårdnadsbidrag.....	66
Merkostnadsersättning	70
Arbetskadelivränta	74
Bilstöd.....	78
Avdelningen för barn och familj - BF	83
Sammanfattande om nöjdhet med BF-förmånerna.....	83
Föräldrapenning (utan tillfällig föräldrapenning).....	85
Tillfällig föräldrapenning (utan föräldrapenning).....	89
Föräldrapenning & tillfällig föräldrapenning tillsammans.....	93
Graviditetspenning.....	97
Underhållsstöd.....	101
Bostadsbidrag.....	104

Avdelningen för nationell tandvård, internationell vård och arbetsmarknadsstöd – NA.....	109
Sammanfattande om nöjdhet med NA-förmånerna	109
Etableringsersättning.....	111
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning.....	115
Internationell vård – ersättning i efterhand.....	119
Bilaga 1 Om utveckling av undersökningen.....	124
Varje enskild förmån i fokus	124
Nu har vi mer väldefinierade grupper att uttala oss om	124
Mer ömsesidigt uteslutande grupper möjliggör att skillnader syns	125
Personer med många förmåner	125
Behov av övergripande kunskap behöver tillgodoses på annat sätt.....	125
Bilaga 2 Om undersökningen	127
Genomförande.....	127
Hur vi mäter upplevelser	129
Mer om mått och redovisning av resultat	133
Svarsfrekvenser.....	135
Bilaga 3 Enkäten	138
Webbenkäten	138
Pappersenkäten	143

Sammanfattning

Bakgrund

Försäkringskassans nationella kundundersökning har genomförts sedan 1997. Den samlar in de försäkrades uppfattningar om Försäkringskassan och deras erfarenheter av att ha aktiva ärenden hos oss.

Syftet med kundundersökningen är att ta fram kunskap om försäkrades upplevelser av kontakten med Försäkringskassan i de förmåner som avdelningarna specificerat som viktiga. Målet är att kundundersökningen ska vara användbar för verksamhetsutveckling på försäkringsavdelningarna.

En förändring i årets undersökning är att urvalsgrupperna har definierats på ett nytt sätt. Vi har begränsat vilka kombinationer av förmåner som personerna har. Till exempel ingår inte personer med sjukpenning i gruppen med föräldrapenning. Då riskerar vi inte att deras svar handlar mer om en annan förmån. Vilka kombinationer av förmåner som ingår ser olika ut för olika förmåner.

En konsekvens av de förändrade urvalsgrupperna är att det inte är möjligt att göra statistiska beräkningar av eventuella skillnader mellan 2022 och 2023.

Genomförande och analys

Undersökningen genomfördes våren 2023. Enkäten kunde besvaras på papper eller digitalt, de flesta valde det senare.

Vi använder Nöjd-Kund-Index (NKI) för att mäta generell nöjdhet med Försäkringskassan. Det är ett etablerat mått som används av såväl privata som offentliga verksamheter och som Försäkringskassan använt under många år.

I undersökningen ingår följande områden: Service, Navigering i sitt ärende, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning.

Resultaten beskrivs per avdelning. Först beskrivs generell nöjdhet med de förmåner som ingår för avdelningen, och därefter presenteras resultaten per förmån. Vi beskriver också vilka enskilda frågor där förbättring skulle kunna leda till ökad generell nöjdhet med Försäkringskassan.

Eftersom varje förmån är unik beskriver vi resultaten utan att värdera dem.

Resultat

Generell nöjdhet varierar mellan 4,4 (personer som ansökt om sjukersättning) och 7,8 (personer med etableringsersättning). De flesta har ett värde mellan 6 och 7. Oavsett förmån är personerna mest nöjda med bemötande.

Det finns två områden där personer generellt är minst nöjda, rättstillämpning (11 förmåner) och tillgänglighet (8 förmåner). För en del förmåner är man minst nöjd med båda (6 förmåner).

Sammantaget finns det skillnader mellan kvinnor och män inom 12 av förmånerna. Den absoluta majoriteten av skillnader avsåg sådana där män var mer nöjda än kvinnor. Förmåner med mer väsentliga skillnader där män var mer nöjda än kvinnor finns i förmånerna aktivitetsersättning för nedsatt arbetsförmåga, bostadsbidrag, föräldrapenning och personer med aktivitetsersättning som ansöker om bostadstillägg. Inom kortare sjukfall 0-90 dagar finns istället mer väsentliga skillnader där kvinnor var mer nöjda än män.

Det finns inte samband mellan att ha haft personlig kontakt och NKI, för någon av förmånerna.

I nästan hälften av förmånerna (11 av 25) var personer som uppger att de fått helt eller delvis avslag i någon förmån, mindre nöjda än andra. Sambandet var inte starkt för någon förmån.

För de flesta förmånerna (22 av 25) var de som tyckte att avslaget var tydligt mer nöjda än de som inte tyckte så. För 7 av förmånerna var sambandet starkt.

Inledning

Bakgrund

Försäkringskassans kundundersökning har genomförts sedan 1997. Den samlar in de försäkrades uppfattningar om Försäkringskassan och deras erfarenheter av att ha aktiva ärenden hos oss.

Våren 2022 beslutade analysverksamheten att höja ambitionsnivån i analyser som stärker myndighetens kunskap kring frågor som gäller upplevt bemötande, service, förtroende och kvalitet. Detta gjordes utifrån flera översyner som behandlade detta behov¹.

Under 2022 genomförde utrednings- och utvärderingsverksamheten samtal med de flesta avdelningar på Försäkringskassan.² Syftet var att få en bild av hur olika delar av myndigheten beskriver behov av, och användningsområden för kunskap som fångar försäkrades upplevelser av kontakter med myndigheten. En slutsats var att försäkringsavdelningarna har behov av årliga resultat på förmånsnivå.

Förstärkt fokus på förmånsnivå

Även fortsättningsvis kommer fokus för den nationella kundundersökning vara den årliga uppföljning av utvalda förmåner som försäkringsavdelningarna efterfrågar. Undersökningen fortsätter att liksom tidigare bestå av svar från olika urval. Urvalen dras från en urvalsgrupp³ specificerad för respektive förmån utifrån avdelningarnas behov. De förändringar som har gjorts av undersökningen är avsedda att ytterligare förbättra möjligheten till verksamhetsutveckling på förmånsnivå, vilket beskrivs i nästa stycke. Vad undersökningen inte lämpar sig för är att dra slutsatser om hela den grupp som kontakter oss, eftersom alla inte ingår i förmånsgruppen. För detta ändamål finns andra undersökningar, till exempel SOM-undersökningen och Kantar Sifos anseendeindex.

¹ Slutrapport utredning undersökningsverksamheten. Försäkringskassan. Ekan Management 2022-04-06
Förslag till ett förtydligat och renodlat analysuppdrag i syfte att samla och utveckla analytisk kompetens kring försäkrade- och partnerperspektiv. Beslutsunderlag Dnr FK 2021/013905. 2022-05-06

Översyn av Försäkringskassans enkät- och intervjuundersökningar. Vad behöver Försäkringskassan mäta och undersöka och på vilket sätt? Dnr 005325-2018.

² Vi har pratat med representanter från BF, FV, GF, HR, KA, LS, NA, RA och SF.

³ Med statistiktermer kallas detta för rampopulation.

Tydligare definierade grupper som följs upp

Som beskrivs ovan följs utvalda förmåner upp med olika urval, i enlighet med avdelningarnas behov. Utifrån svaren från respondenter i dessa urvalsgrupper har avdelningarna dragit slutsatser om hur nöjd man är på olika områden.

Vi såg ett behov av att bättre definiera de grupper som vi undersöker. Dels för att veta vilka som ingår i de grupper vi uttalar oss om när vi beskriver resultaten, men också för att öka möjligheten att följa upp om verksamhetsutveckling leder till förändring. Därför har vi i samarbete med avdelningarna begränsat vilka andra förmåner personerna har, för att öka chansen att svaren handlar om just den förmån som är av intresse.

I många urvalsgrupper har detta resulterat i att personerna i denna inte har andra förmåner under den aktuella perioden (med undantag av barnbidrag som inkluderas i alla urvalsgrupper). I andra urvalsgrupper kan personerna istället ha flera förmåner. Det beror på att om man inte behåller personer med en kombination av flera förmåner, kommer gruppen vi uttalar oss om inte att utgöra en meningsfull grupp.

Vi ser även till att det i rapporten framgår om det är en grupp *med* en förmån, eller en grupp som *ansökt* om en förmån. I de grupper där personerna har ansökt om en förmån ingår även de som fått avslag inom förmånen i urvalsgruppen. Grupperna beskrivs i förmånsavsnitten i resultatdelen av rapporten.

En konsekvens av de förändrade urvalen är att det inte är möjligt att göra statistiska beräkningar av eventuella skillnader mellan 2022 och 2023.

Läs mer om förändringar i kundundersökningen i bilaga 1 och om urvalsgrupper i bilaga 2.

Resultaten är tillgängliga även på andra sätt

Den här rapporten utgör en del av rapporteringen av resultaten från Försäkringskassans nationella kundundersökning 2023. De andra delarna av rapporteringen utgörs av en separat tabellbilaga, en excelfil för egen analys samt öppna svar per förmån. Med hjälp av dessa finns möjlighet för avdelningarna att ta fram och illustrera resultat på flera sätt än vad vi har valt att göra i denna rapport.

Det pågår även ett arbete med en myndighetsövergripande analys av hur vi lever upp till vårt serviceåtagande som kommer att färdigställas under hösten, Försäkringskassans kvalitetsanalys 2023: Hur lever vi upp till vårt

serviceåtagande⁴. Den använder resultaten från kundundersökningen utifrån ett myndighetsövergripande perspektiv.

Syfte och mål

Syftet med Försäkringskassans nationella kundundersökning är att ta fram kunskap om försäkrades upplevelser av kontakten med försäkringskassan i de förmåner som avdelningarna specificerat som viktiga. De huvudsakliga mottagarna är därför försäkringsavdelningarna.

Målet är att avdelningarna ska få återkoppling på upplevelser hos de som söker eller uppstår de förmåner som försäkringsavdelningarna valt ut.

Ovanstående innebär ett tydligt fokus på att kundundersökningen ska vara användbar för verksamhetsutveckling.

Om undersökningen och analysen

De som får enkäten har under andra halvan av 2022 fått ett beslut eller en utbetalning i de utvalda förmånerna. Undersökningen genomfördes våren 2023. Enkäten kan besvaras på papper eller digitalt, de flesta väljer det senare.

Eftersom varje förmån är unik beskriver vi resultaten utan att värdera dem.

Vi använder Nöjd-Kund-Index (NKI) för att mäta generell nöjdhet med Försäkringskassan. Det är ett etablerat mått som används av såväl privata som offentliga verksamheter och som använts av Försäkringskassan under många år.

Vi har också grupperat de enskilda enkätfrågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering i sitt ärende, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Resultat beskrivs även för dessa områden.

Utöver att visa på nöjdheten med enskilda frågor och områden, beskriver vi också vad som skulle kunna leda till ökad generell nöjdhet med Försäkringskassan.

I separat tabellbilaga finns för varje fråga information om svaren för kvinnor och män presenterade. I texten kommenterar vi endast om det finns statistiskt signifikanta skillnader mellan dem.

Läs mer ingående om undersökningen och metod i bilaga 2. Hela enkäten finns i bilaga 3.

⁴ Analyser ska även göras av andra kvalitetsaspekter än servicen. De baseras, likt tidigare år, på de förmånsspecifika kvalitetsanalyserna, men utvidgad med två fördjupande analyser inom områdena produktivitet respektive riskanalysen för felaktiga utbetalningar. Kundundersökningen kommer eventuellt att användas som underlag även där.

Läsanvisning

Efter denna inledning utgörs resterande kapitel i rapporten av resultatredovisningar.

Du kan därför leta upp den förmån, eller förmåner, du är intresserad av och läsa om dem.

Det finns också en inledning för varje avdelning där resultat sammanställs, och där finns lite bakgrundsinformation som kan vara användbar.

Avdelningen för sjukförsäkringen - SF

Sedan föregående år har urvalen till förmånerna förändrats. Vi har begränsat vilka kombinationer av förmåner personerna har under den period vi undersöker. Det gör det mer sannolikt att personernas svar på enkäten handlar om den förmån vi undersöker. Men det gör också svårare att jämföra med föregående år och tolkning av förändring behöver göras med försiktighet. Inga statistiska beräkningar kan göras av eventuella skillnader. Läs mer om förändringarna i bilaga 1.

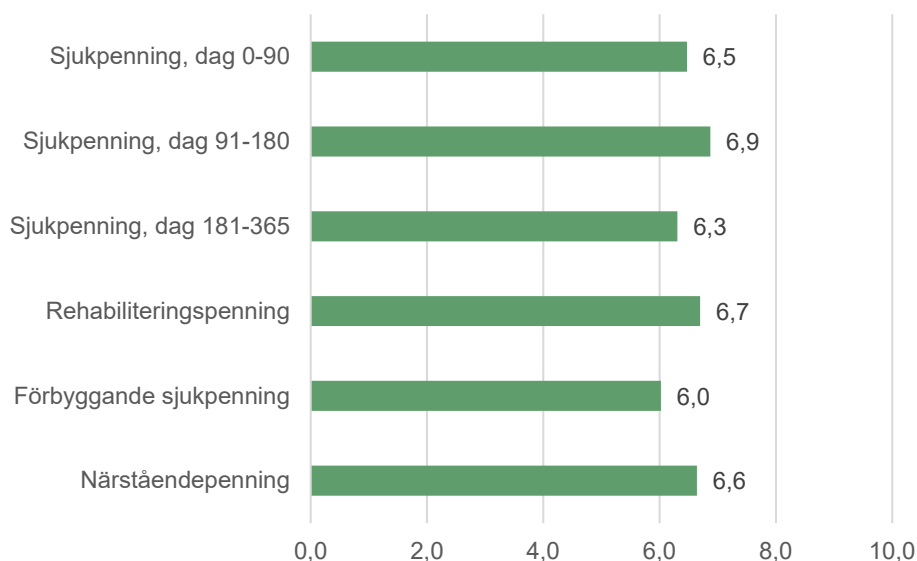
Sammanfattande om nöjdhet med SF-förmånerna

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI). Det är ett etablerat mått som används av såväl privata som offentliga verksamheter och som använts av Försäkringskassan under många år. NKI består av tre frågor och värdet är ett genomsnitt av de tre frågorna ⁵.

Av de sex urvalen som analyseras för avdelningen för sjukförsäkringen i undersökningen, är personer med sjukpenning dag 91-180 mest nöjda och personer med förebyggande sjukpenning minst nöjda.

⁵ – Hur nöjd är du med Försäkringskassan som helhet?
– Hur väl uppfyller Försäkringskassan de förväntningar du har på myndigheten?
– Tänk dig Försäkringskassan som en perfekt myndighet. Hur nära ett sådant ideal tycker du att Försäkringskassan kommer?

Figur 1 Generell nöjdhet med Försäkringskassan (NKI) bland personer som ansökt om SF-förmåner. Maxvärdet är 10.



Not till figur: Initiala avslag inom samma förmån ingår för sjukpenning dag 0-90. I de två andra urvalen med sjukpenning kan de ha fått avslag i pågående sjukfall. I de andra tre förmånerna ingår inte avslag inom samma förmån i urvalen.

Mest nöjda med bemötande och minst med rättstillämpning och tillgänglighet

- I alla förmånerna är personerna mest nöjda med bemötande
- Minst nöjda med tillgänglighet är personer som ansökt om sjukpenning dag 0-90
- Minst nöjda med rättstillämpning är personer med
 - sjukpenning dag 181-365
 - rehabiliteringsersättning
- Minst nöjda med både tillgänglighet och rättstillämpning är personer med
 - sjukpenning dag 91-181
 - förebyggande sjukpenning
 - närståendepenning.

Kvinnor mer nöjda än män i kortare sjukfall

Det finns skillnader mellan kvinnor och män i några få frågor inom rehabiliteringspenning och sjukpenning dag 181-365, där män är mer nöjda än kvinnor. Inom sjukpenning dag 0-90 finns skillnader i flera frågor, och på områdena service och tillgänglighet. I alla dessa frågor är kvinnor mer nöjda än män.

Avslag spelar roll för nöjdhet men inte personlig kontakt

Andelen av respondenterna som uppger att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan varierar mellan 41 (närståendepenning) och 93 procent

(rehabiliteringspenning). Inte för någon av förmånerna är de som uppger personlig kontakt mer nöjda än de som inte gör det⁶.

Andelen av respondenterna som uppger att de har fått helt eller delvis avslag i någon förmån varierar mellan 3 (närståendepenning) och 19 procent (sjukpenning 181-365 dagar). För de flesta förmånerna gäller att de som uppger att de har fått helt eller delvis avslag är mindre nöjda än de som inte uppger det. Det enda undantaget är personer med närståendepenning, där inget sådant samband finns.

För de flesta förmåner är de som tycker att det varit tydligt varför de inte fått den ersättning de ansökt om, mer nöjda än de som inte tycker att det var tydligt. Undantagen från detta är personer med sjukpenning 181-365 dagar och personer med närståendepenning, där inga sådana samband finns.

Nedan beskrivs förmånerna och resultaten presenteras per urval eller förmån.

Beskrivning av grupperna med sjukpenning

Sjukpenning ska ge ekonomisk trygghet vid nedsatt arbetsförmåga på grund av sjukdom. Totalt fick 618 000 personer sjukpenning någon gång under år 2022 varav 63 procent var kvinnor och 37 procent var män. För både kvinnor och män med sjukpenning i december 2022 var psykiska sjukdomar och rörelseorganens sjukdomar de vanligaste diagnosgrupperna.⁷

Enkäten skickades till personer som ansökt om sjukpenning under andra halvåret 2022. Sjukpenningmottagarna har delats in i tre grupper baserat på sjukfallens längd. De kan också ha fått barnbidrag under samma period, men inga andra ersättningar. Resultaten beskriver därför inte hela gruppen med sjukpenning. De personer som kunde få enkäten utgör ungefär 63 procent⁸ av hela gruppen. Anledningen till begränsningen är att det ökar sannolikheten att respondenten svarar utifrån erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan i samband med just den här förmånen.

Sjukpenning redovisas i tre olika grupper

Inom förmånen sjukpenning har man redan tidigare använt sig av tre urval som motsvarar den indelning på längd som beskrivs nedan. Med anledning av de förändringar som görs inom förmånen finns det nu en uppenbar anledning att redovisa dessa separat. Det gör att antalet redovisade grupper för avdelningen ökar från fyra till sex stycken. Från och med nästa år kommer dock närståendepenning återfinnas hos avdelningen för

⁶ Detta uppges endast här och inte i förmånsavsnitten.

⁷ Försäkringskassan, 2023. *Socialförsäkringen i siffror 2023*.

⁸ Detta kan dock variera mellan de olika sjukpenninggrupperna.

funktionsnedsättning och varaktigt nedsatt arbetsförmåga som ansvarar för den sedan 2023.

Sjukpenning 0–90 dagar

Enkäten skickas till personer vars ärenden inte överstigit 90 dagar och som avslutats under perioden juli-december 2022. Även personer som har fått avslag ingick i urvalet.

Av 700 personer som fick enkäten svarade 182 vilket motsvarar 26 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 49 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 10 procent att de i någon förmån fått helt eller delvis avslag under samma period.

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI) som beskrivs i inledningen av rapporten. Personer som ansökt om sjukpenning 0-90 dagar har ett NKI på 6,5 där maximalt värde är 10.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,7 vilket är ungefär mittemellan ”varken litet eller stort” och ”ganska stort” förtroende.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen som ansökt om sjukpenning 0-90 dagar. Det innebär att de som har högt förtroende för Försäkringskassan i hög grad även är nöjda med oss som helhet. På samma sätt ger de med lågt förtroende ofta låga betyg på dessa frågor.

Nöjdhet med enskilda frågor

De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

I figuren nedan visas andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Det kallas balansmått. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmålet vara positivt. Personer som ansökt om sjukpenning 0-90 dagar är i alla enskilda frågor utom två mer nöjda än missnöjda. För påståendet det är lätt att komma fram på telefon, var det lika många nöjda som missnöjda och värdet är därför noll. På frågan om information om andra ersättningar, är det fler som är missnöjda än nöjda.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 2.

Figur 2 Balansmätt för enskilda frågor för personer som ansökt om sjukpenning 0-90 dagar. Maxvärdet är 100.



Kvinnor är mer nöjda än män med att:

- Informationen på Försäkringskassans hemsida är lätt att förstå. Försäkringskassan erbjuder e-tjänster som täcker mina behov.
- Det är lätt att ansöka om ersättningar och bidrag.
- Det är lätt att veta vad som händer i mitt ärende.
- Försäkringskassan följer lagar och regler.

Respondenterna instämmer som mest med att:

- Försäkringskassan följer lagar och regler (rättstillämpning).
- Jag blir vänligt bemött (bemötande).
- Jag blir bemött med respekt (bemötande).
- Försäkringskassan erbjuder e-tjänster som täcker mina behov (service).
- Jag blir lyssnad på (bemötande).

Respondenterna instämmer som minst med att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).
- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Mitt ärende handläggs snabbt (service).

Förbättringar som kan öka den generella nöjdheten

Bland de frågor där respondenterna instämmer som minst, finns det några frågor där sambandet med generell nöjdhet också är ganska starkt⁹. Förbättringar i dessa frågor kan troligen öka den generella nöjdheten i gruppen.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).
- Mitt ärende handläggs snabbt (service).

Rapporterade avslag och generell nöjdhet

De som uppger att de fått helt eller delvis avslag är mindre nöjda än de som inte har fått det. Sambandet är dock inte starkt.

De som tycker att det är tydligt varför de inte fick den ersättning de ansökt om, är mer nöjda än de som inte tycker det var tydligt. Detta samband är inte heller starkt.

Nöjdhet på olika områden

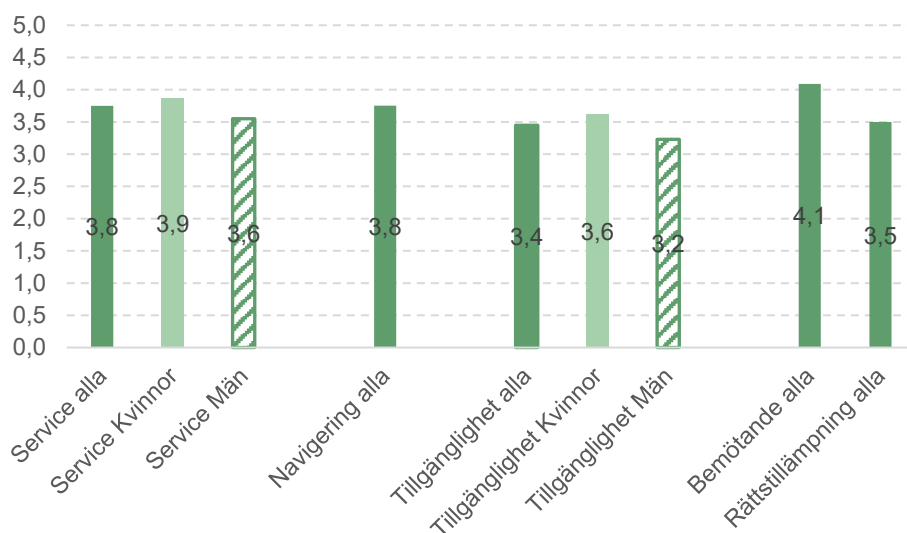
Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

⁹ De har balansmått på -17 och 22, och sambandsmått med NKI är mellan 0,6 (förutse beslut) och 0,7 (de andra två). Många enskilda frågor (10 av 22) har för den här förmånen starka samband med generell nöjdhet (NKI). Övriga frågor har också samband med generell nöjdhet men inte lika starka.

För personer som ansökt om sjukpenning 0-90 dagar finns det skillnader mellan kvinnor och män. Kvinnor är mer nöjda än män på områdena service och tillgänglighet.

Båda grupperna är mest nöjda med bemötande (4,1). Män är minst nöjda med tillgänglighet (3,2). Kvinnor är minst nöjda med rättstillämpning (3,5¹⁰).

Figur 3 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Precis som för enskilda frågor ovan, har områden olika starka samband med generell nöjdhet. För personer som ansökt om sjukpenning 0-90 dagar har service, navigering, bemötande och rättstillämpning starka samband med generell nöjdhet. Sambandet mellan tillgänglighet och generell nöjdhet är inte lika starkt.

¹⁰ Siffran 3,5 för rättstillämpning inkluderar även män, här finns inga skillnader mellan kvinnor och män.

Sjukpenning 91–180 dagar

Enkäten skickas till personer med sjukpenning vars sjukfall uppnått minst 91 dagar men som längst 180 dagar och avslutats under perioden juli-december 2022. Personernas sjukfall avslutas innan dag 180, antingen på grund av avslag eller att de återgått i arbete.

Av 691 personer som fick enkäten svarade 235 vilket motsvarar 34 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 53 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 10 procent att de i någon förmån fått helt eller delvis avslag under samma period.

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI) som beskrivs i inledningen av rapporten. Personer med sjukpenning 91-180 dagar har ett NKI på 6,9 där maximalt värde är 10.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,8 vilket är närmast svarsalternativet ”ganska stort förtroende”.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen som ansökt om sjukpenning 91-180 dagar. Det innebär att de som har högt förtroende för Försäkringskassan i hög grad även är nöjda med oss som helhet. På samma sätt ger de med lågt förtroende ofta låga betyg på dessa frågor.

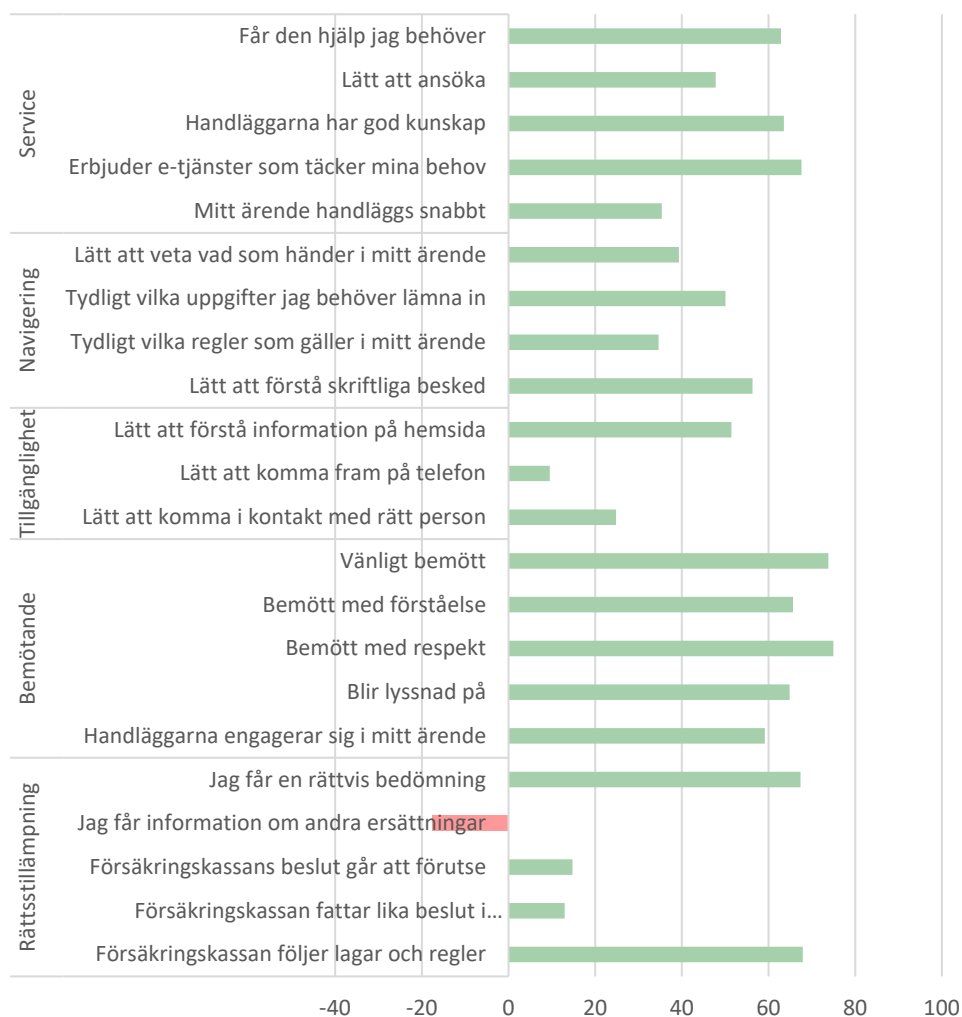
Nöjdhet med enskilda frågor

De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

I figuren nedan visas andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Det kallas balansmått. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmättet vara positivt. Personer med sjukpenning 91-180 dagar är i alla enskilda frågor utom en mer nöjda än missnöjda. På frågan om information om andra ersättningar, är det fler som är missnöjda än nöjda

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 2.

Figur 4 Balansmätt för enskilda frågor för personer med sjukpenning 91-180 dagar. Maxvärdet är 100.



Respondenterna instämmer som mest med att:

- Jag blir bemött med respekt (bemötande).
- Jag blir vänligt bemött (bemötande).
- Försäkringskassan följer lagar och regler (rättstillämpning).
- Försäkringskassan erbjuder e-tjänster som täcker mina behov (service).
- Jag får en rättvis bedömning av mitt ärende (rättstillämpning).

Respondenterna instämmer som minst med att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).
- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).

Förbättringar som kan öka den generella nöjdheten

Det finns några frågor i enkäten där personer med sjukpenning 91-180 dagar är som minst nöjda, och där sambandet med generell nöjdhet också är starkt¹¹. Förbättringar i dessa frågor kan troligen öka den generella nöjdheten i gruppen.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).
- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).

Rapporterade avslag och generell nöjdhet

De som uppger att de fått helt eller delvis avslag är mindre nöjda än de som inte har fått det. Sambandet är dock inte starkt.

De som tycker att det är tydligt varför de inte fick den ersättning de ansökt om, är mer nöjda än de som inte tycker det var tydligt. Detta samband är inte heller starkt.

Nöjdhet på olika områden

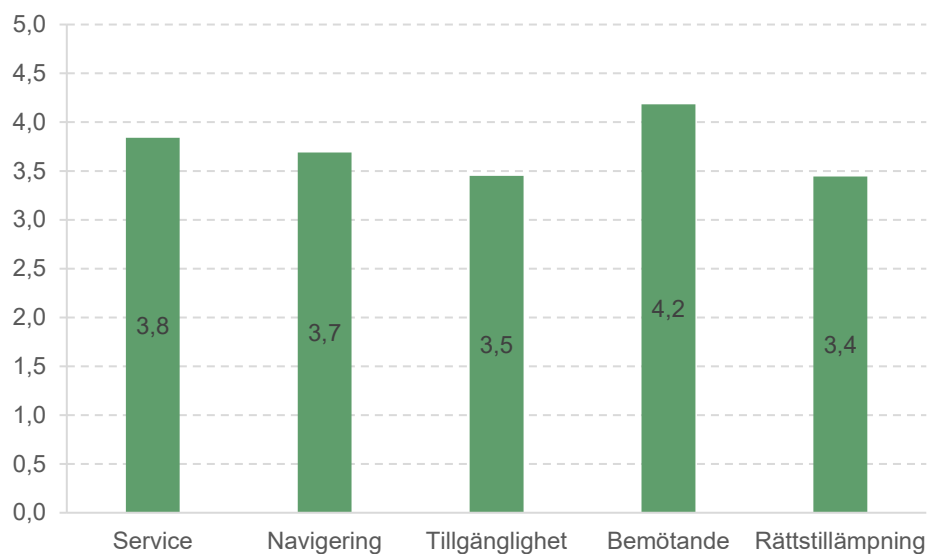
Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

¹¹ De har balansmått mellan 10 och 25. Sambandsmått med NKI är 0,6 för tillgänglighet på telefon, 0,7 för lika beslut och 0,8 för kontakt med rätt person. Hälften av de enskilda frågorna (11 av 22) har starka samband med generell nöjdhet (NKI). Alla övriga frågor har också samband med generell nöjdhet men inte lika starka.

I figuren nedan visas att personer med sjukpenning 91-180 dagar är mest nöjda med bemötande (4,2) och minst nöjda med rättstillämpning (3,4). Skillnaden mellan hur nöjd man är med rättstillämpning och tillgänglighet är dock negligerbart och beror på avrundning¹².

Alla områden har starka samband med generell nöjdhet (visas inte i figuren).

Figur 5 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Sjukpenning 181 + dagar

Enkäten skickas till personer med sjukpenning vars sjukfall uppnått minst 181 dagar under perioden juli-december 2022. Personernas sjukfall kan ha avslutat under perioden, antingen på grund av avslag eller att de återgått i arbete. Sjukfallet kan också fortfarande pågå.

Av 675 personer som fick enkäten svarade 216 vilket motsvarar 32 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 61 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 19 procent att de i någon förmån fått helt eller delvis avslag under samma period.

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI) som beskrivs i inledningen av rapporten. Personer med sjukpenning 181-365 dagar har ett NKI på 6,3 där maximalt värde är 10.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,5 vilket är mittemellan ”varken litet eller stort” och ”ganska stort” förtroende.

¹² Värde på indexen är 3,45 respektive 3,44.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen med sjukpenning 181-365 dagar. Det innebär att de som har högt förtroende för Försäkringskassan i hög grad även är nöjda med oss som helhet. På samma sätt ger de med lågt förtroende ofta låga betyg på dessa frågor.

Nöjdhet med enskilda frågor

De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

I figuren nedan visas andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Det kallas balansmått. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmättet vara positivt. Personer med sjukpenning 181-365 dagar är i alla enskilda frågor utom en mer nöjda än missnöjda. På frågan om information om andra ersättningar, är det fler som är missnöjda än nöjda

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 2.

Figur 6 Balansmått för enskilda frågor för personer med sjukpenning 181-365 dagar. Maxvärdet är 100.



Män är mer nöjda än kvinnor med att:

- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta.

Respondenterna instämmer som mest med att:

- Jag blir vänligt bemött (bemötande).
- Jag blir lyssnad på (bemötande).
- Jag blir bemött med respekt (bemötande).
- Försäkringskassan erbjuder e-tjänster som täcker mina behov (service).

Respondenterna instämmer som minst med att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).

Förbättringar som kan öka den generella nöjdheten

Alla de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har starka eller ganska starka samband med generell nöjdhet¹³. Förbättringar i dessa frågor kan därför troligen öka den generella nöjdheten i gruppen.

Rapporterade avslag och generell nöjdhet

De som uppger att de fått helt eller delvis avslag är mindre nöjda än de som inte har fått det. Sambandet är dock inte starkt.

Det spelar ingen roll för den generella nöjdheten om personerna tyckte att avslaget var tydligt eller inte.

¹³ De har balansmått mellan -35 och 22, och sambandsmått med NKI på 0,6 (information andra ersättningar, förutse beslut, komma fram på telefon), 0,7 (kontakt med rätt person) och 0,8 (lika beslut i liknande situation). Högst samband har frågan om lika beslut. De flesta enskilda frågor (15 av 22) har starka samband med generell nöjdhet (NKI). Alla övriga frågor har samband med generell nöjdhet men inte lika starka

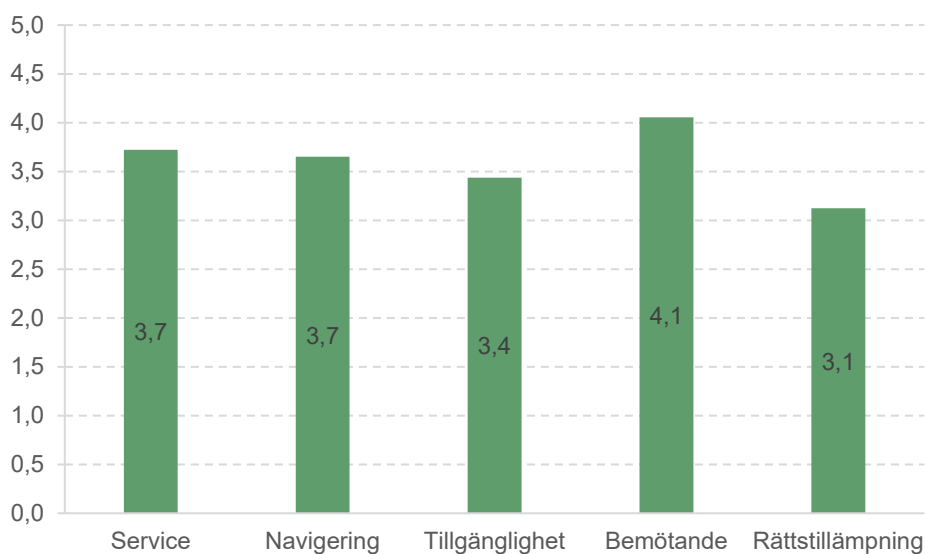
Nöjdhet på olika områden

Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer med sjukpenning 181-365 dagar är mest nöjda med bemötande (4,1) och minst nöjda med rättstillämpning (3,1).

Alla områden har starka samband med generell nöjdhet (visas inte i figuren).

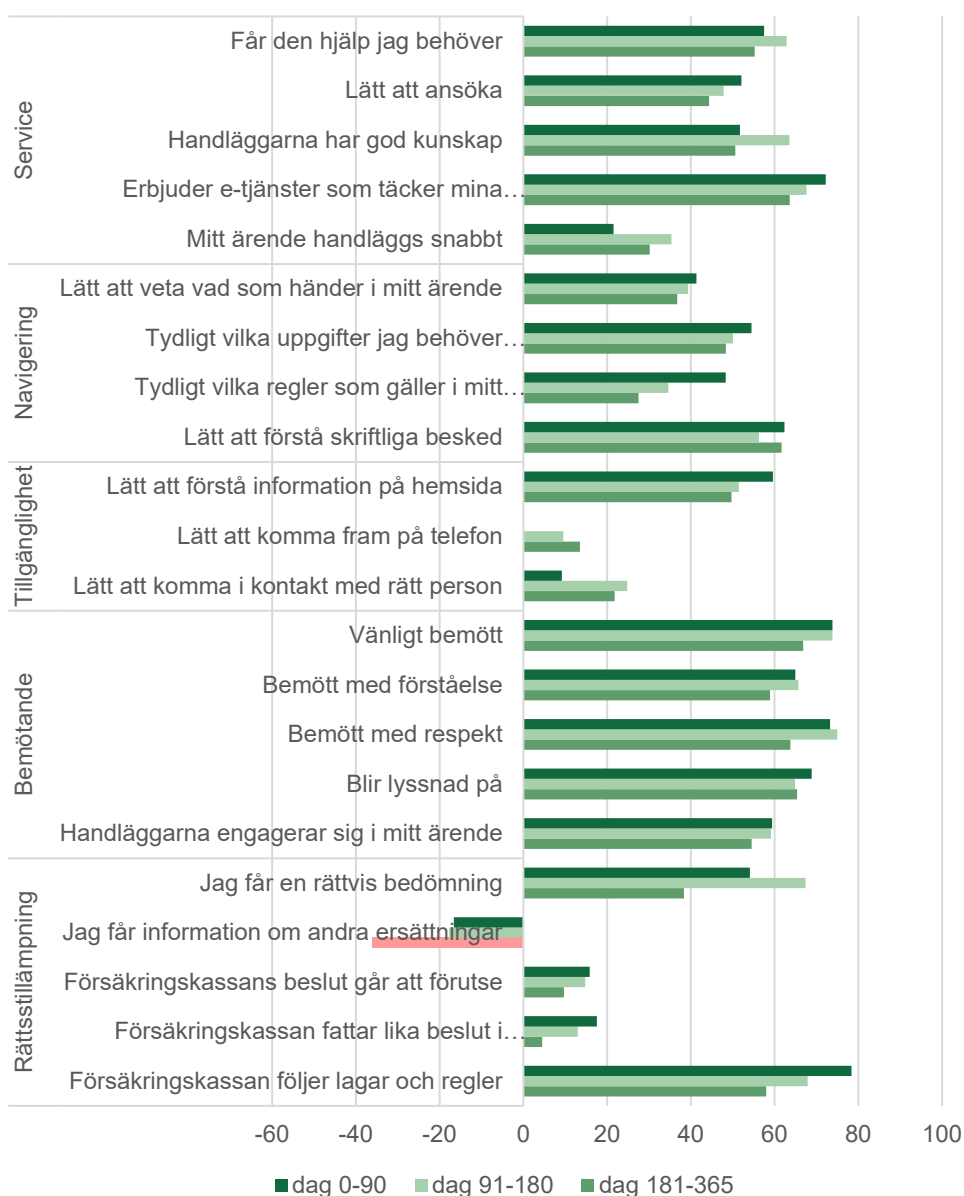
Figur 7 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Jämförelse av grupperna med sjukpenning

- Det är små skillnader mellan grupperna vad gäller bemötande, även om gruppen med längst sjukfall är lite mindre nöjda.
- På området rättstillämpning är man generellt mindre nöjd ju längre man varit sjukskriven.
- Ju längre man varit sjukskriven desto mindre tydligt anser man det är vilka regler som gäller i sitt ärende.

Figur 8 Balansmått för enskilda frågor på olika områden. Maxvärdet är 100.



Rehabiliteringspenning

När en person deltar i arbetslivsinriktad rehabilitering kan hen få rehabiliteringspenning om arbetsförmågan är nedsatt med minst en fjärdedel på grund av sjukdom. Det är oftast personer med långa sjukfall som får någon form av arbetslivsinriktad rehabilitering. Totalt fick 11 200 personer rehabiliteringspenning någon gång under år 2022 varav 65 procent var kvinnor och 35 procent var män.¹⁴

Enkäten skickades till personer med utbetald rehabiliteringspenning någon gång under andra halvåret 2022. De kan också ha fått sjukpenning och eller barnbidrag under samma period, men inga andra ersättningar.

Resultaten beskriver därför inte hela gruppen med rehabiliteringspenning. Personer med de ersättningar som inkluderades utgör ungefär 67 procent av hela gruppen. Anledningen till begränsningen är att det ökar sannolikheten att respondenten svarar utifrån erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan i samband med just den här förmånen.

Av 688 personer som fick enkäten svarade 220 vilket motsvarar 32 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 93 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 15 procent att de i någon förmån fått helt eller delvis avslag under samma period.

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI) som beskrivs i inledningen av rapporten. Personer med rehabiliteringspenning har ett NKI på 6,7 där maximalt värde är 10.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,7 vilket är ungefär mittemellan ”varken litet eller stort” och ”ganska stort” förtroende.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen med rehabiliteringspenning. Det innebär att de som har högt förtroende för Försäkringskassan i hög grad även är nöjda med oss som helhet. På samma sätt ger de med lågt förtroende ofta låga betyg på dessa frågor.

Nöjdhet med enskilda frågor

De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

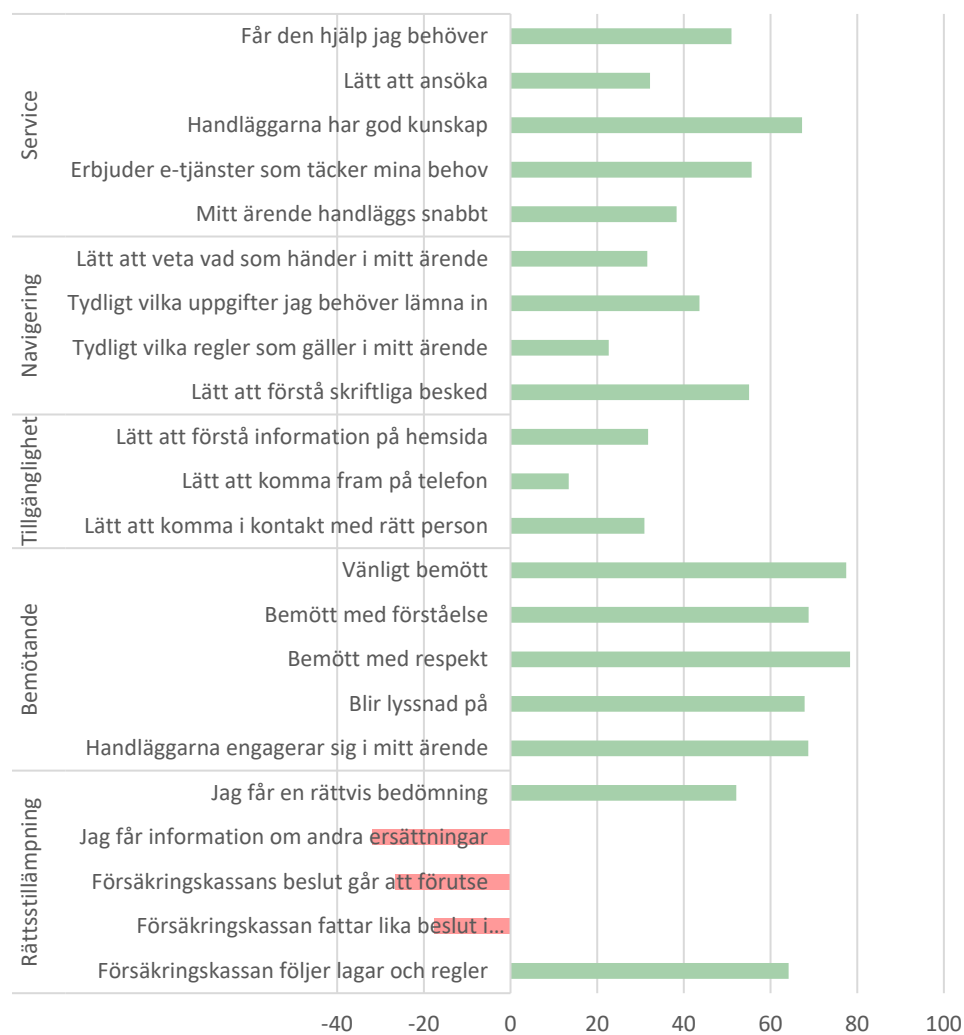
I figuren nedan visas andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Det kallas balansmått. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmättet vara positivt. Personer med rehabiliteringspenning är i nästan alla enskilda frågor mer nöjda än missnöjda. I tre frågor är de mer missnöjda

¹⁴ Försäkringskassan, 2023. *Socialförsäkringen i siffror 2023*.

än nöjda: Jag får information om andra ersättningar, Försäkringskassans beslut går att förutse, Försäkringskassan fattar lika beslut i liknande situation.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 2.

Figur 9 Balansmått för enskilda frågor för personer med rehabiliteringspenning. Maxvärdet är 100.



Män är mer nöjda än kvinnor med att:

- Jag blir vänligt bemött
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta.

Respondenterna instämmer som mest med att:

- Jag blir bemött med respekt (bemötande).
- Jag blir vänligt bemött (bemötande).
- Jag blir bemött med förståelse (bemötande).
- Handläggarna engagerar sig i mitt ärende (bemötande).

Respondenterna instämmer som minst med att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).
- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).
- Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende (navigera).

Förbättringar som kan öka den generella nöjdheten

Två av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst har starkt eller ganska starkt samband med generell nöjdhet¹⁵. Förbättringar i dessa frågor kan troligen öka den generella nöjdheten i gruppen.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende (navigera).

Rapporterade avslag och generell nöjdhet

De som uppger att de fått helt eller delvis avslag är mindre nöjda än de som inte har fått det. Sambandet är dock inte starkt.

De som tycker att det är tydligt varför de inte fick den ersättning de ansökt om, är mer nöjda än de som inte tycker det var tydligt. Detta samband är ganska starkt.

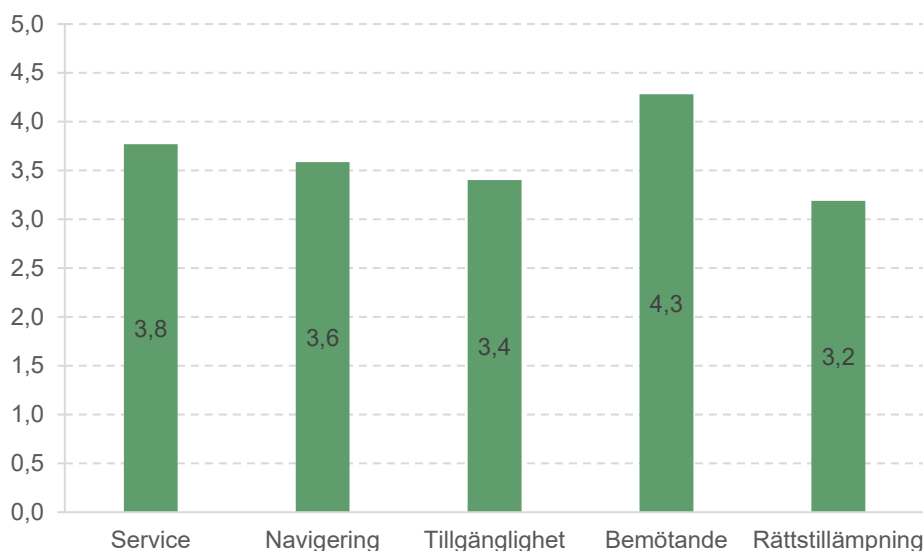
¹⁵ De har balansmått på -18 och 23, och sambandsmättet med NKI på 0,7 (lika beslut) respektive 0,6 (tydligt vilka regler). Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För några av frågorna (6 av 22) är sambandet starkt.

Nöjdhet på olika områden

Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer med rehabiliteringspenning är mest nöjda med bemötande (4,3) och minst nöjda med rättstillämpning (3,2).

Figur 10 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Precis som för enskilda frågor ovan, har områden olika starka samband med generell nöjdhet. För personer med rehabiliteringspenning har service, navigering, bemötande och rättstillämpning starka samband med generell nöjdhet. Sambandet mellan tillgänglighet och generell nöjdhet är inte lika starkt.

Förebyggande sjukpenning

Förebyggande sjukpenning kan betalas ut om en person behöver avstå från att arbeta på grund av en medicinsk behandling eller rehabilitering. Behandlingen eller rehabiliteringen ska syfta till att förebygga eller förkorta sjukdom.¹⁶ År 2022 mottog dryg 8 000 personer förebyggande sjukpenning. De flesta mottagare var kvinnor, knappt 65 procent.¹⁷

Enkäten skickades till personer med utbetald förebyggande sjukpenning någon gång under andra halvåret 2022. De har också fått sjukpenning och kan ha fått barnbidrag under samma period, men inga andra ersättningar.

¹⁶ Försäkringskassan, 2023. [Förebyggande sjukpenning](#).

¹⁷ Försäkringskassan, 2023. [Statistikdatabasen](#).

Resultaten beskriver därför inte hela gruppen med förebyggande sjukpenning. Personer med de ersättningar som inkluderades utgör ungefär 61 procent av hela gruppen. Anledningen till begränsningen är att det ökar sannolikheten att respondenten svarar utifrån erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan i samband med just den här förmånen.

Av 560 personer som fick enkäten svarade 196 vilket motsvarar 35 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 73 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 18 procent att de i någon förmån fått helt eller delvis avslag under samma period.

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI) som beskrivs i inledningen av rapporten. Personer med förebyggande sjukpenning har ett NKI på 6,0 där maximalt värde är 10.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,5 vilket är ungefär mittemellan ”varken litet eller stort” och ”ganska stort” förtroende.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen med förebyggande sjukpenning. Det innebär att de som har högt förtroende för Försäkringskassan i hög grad även är nöjda med oss som helhet. På samma sätt ger de med lågt förtroende ofta låga betyg på dessa frågor.

Nöjdhet med enskilda frågor

De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

I figuren nedan visas andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Det kallas balansmått. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmättet vara positivt. Personer med förebyggande sjukpenning är i de flesta enskilda frågor mer nöjda än missnöjda. De är mer missnöjda än nöjda vad gäller tillgänglighet på telefon, information om andra ersättningar och möjligheten att förutse beslut.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 2.

Figur 11 Balansmätt för enskilda frågor för personer med förebyggande sjukpenning. Maxvärdet är 100.



Kvinnor är mer nöjda än män med att:

- Jag blir bemött med respekt (bemötande).

Det är vanligare att kvinnor haft personlig kontakt med Försäkringskassan.

Respondenterna instämmer som mest med att:

- Jag blir vänligt bemött (bemötande).
- Jag blir bemött med respekt (bemötande).
- Försäkringskassan följer lagar och regler (rättsstillämpning).
- Försäkringskassan erbjuder e-tjänster som täcker mina behov (service).

Respondenterna instämmer som minst med att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).
- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende (navigera).

Förbättringar som kan öka den generella nöjdheten

Flera av de frågor där respondenterna instämmer som minst är sambandet med generell nöjdhet också är starkt¹⁸. Förbättringar i dessa frågor kan troligen öka den generella nöjdheten i gruppen.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).
- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende (navigera).

Rapporterade avslag och generell nöjdhet

De som uppger att de fått helt eller delvis avslag är mindre nöjda än de som inte har fått det. Sambandet är dock inte starkt.

De som tycker att det är tydligt varför de inte fick den ersättning de ansökt om, är mer nöjda än de som inte tycker det var tydligt. Detta samband med generell nöjdhet är starkt.

Nöjdhet på olika områden

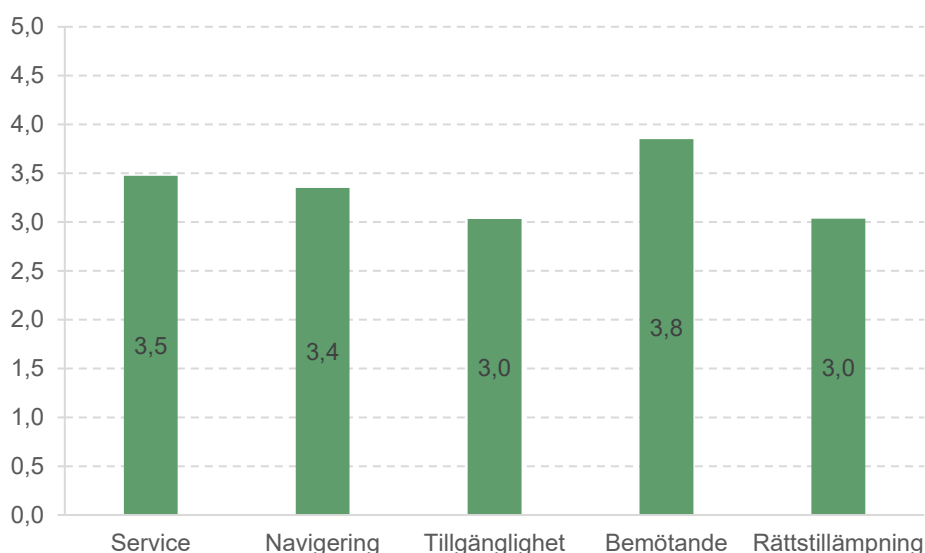
Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

¹⁸ De har balansmått mellan -17 och 6, och sambandsmått med NKI är 0,7 för samtliga frågor. De flesta enskilda frågor (15 av 22) har starka samband med generell nöjdhet (NKI). Alla övriga frågor har också samband med generell nöjdhet men inte lika starka.

I figuren nedan visas att personer med förebyggande sjukpenning är mest nöjda med bemötande (3,8) och minst nöjda med tillgänglighet och rättstillämpning (båda 3,0).

Alla områden har starka samband med generell nöjdhet (visas inte i figuren).

Figur 12 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Närståendepenning¹⁹

Personer som avstår från förvärvsarbete för att vårda en svårt sjuk person i hemmet eller på en vårdinrättning kan få närståendepenning. År 2022 var antalet mottagare av närståendepenning 14 900, vilket är en ökning med 1 800 personer från år 2021. Av mottagarna av närståendepenning var 72 procent kvinnor och 28 procent män.²⁰

Enkäten skickades till personer med utbetald närståendepenning någon gång under andra halvåret 2022. De har också fått barnbidrag under samma period, men inga andra ersättningar.

Resultaten beskriver därför inte hela gruppen med närståendepenning. Personer med de ersättningar som inkluderades utgör ungefär 55 procent av hela gruppen. Anledningen till begränsningen är att det ökar sannolikheten att respondenten svarar utifrån erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan i samband med just den här förmånen.

Av 561 personer som fick enkäten svarade 213 vilket motsvarar 38 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 41 procent att de haft personlig

¹⁹ Under 2023 har denna förmån flyttats till FV. Eftersom den var placerad hos SF när planeringen gjordes rapporterar vi om den under SFs avsnitt.

²⁰ Försäkringskassan, 2023. *Socialförsäkringen i siffror 2023*.

kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 3 procent att de i någon förmån fått helt eller delvis avslag under samma period.

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI) som beskrivs i inledningen av rapporten. Personer med närståendepenning har ett NKI på 6,6 där maximalt värde är 10.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,8 vilket är närmast svarsalternativet ”ganska stort” förtroende.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen med närståendepenning. Det innebär att de som har högt förtroende för Försäkringskassan i hög grad även är nöjda med oss som helhet. På samma sätt ger de med lågt förtroende ofta låga betyg på dessa frågor.

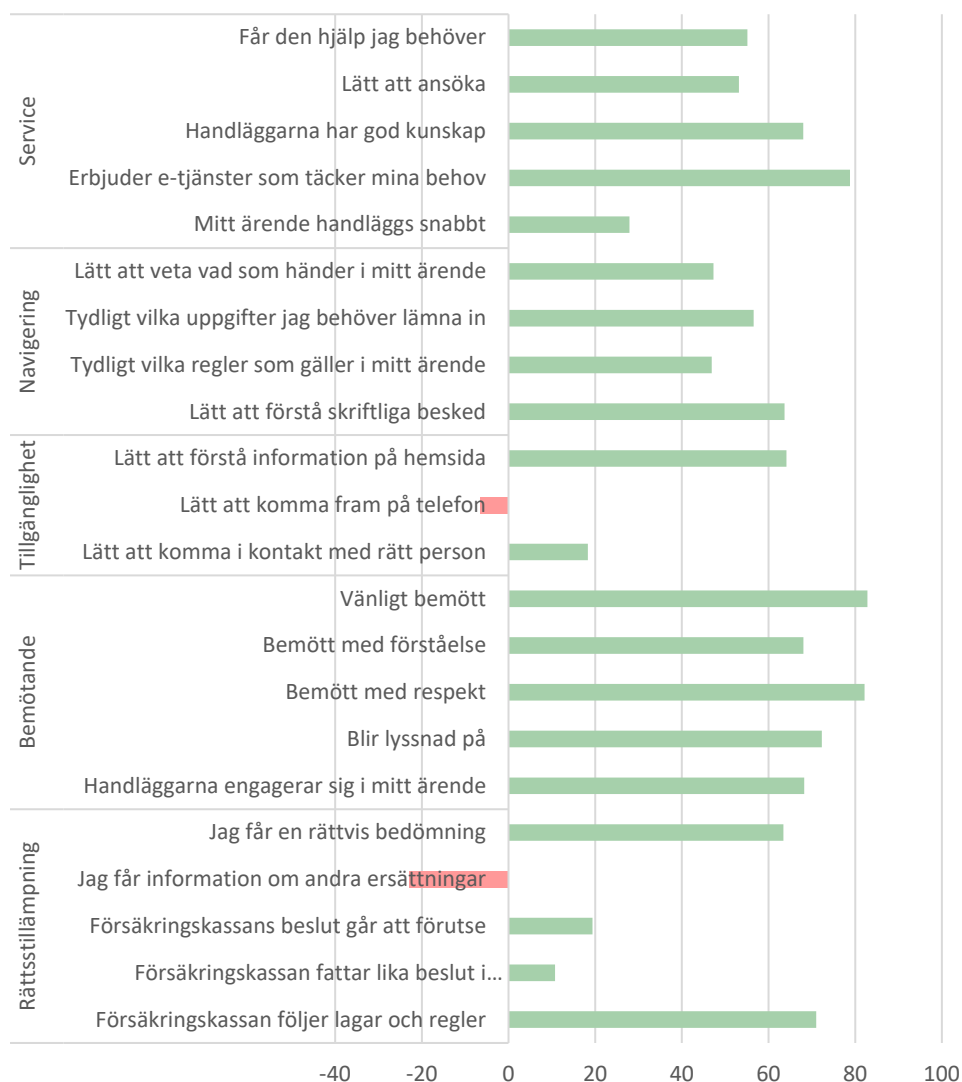
Nöjdhet med enskilda frågor

De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

I figuren nedan visas andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Det kallas balansmått. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmålet vara positivt. Personer med närståendepenning är i alla de flesta enskilda frågor mer nöjda än missnöjda. I två frågor är de istället mer missnöjda än nöjda: Det är lätt att komma fram på telefon och jag får information om andra ersättningar.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 2.

Figur 13 Balansmått för enskilda frågor för personer med närståendenpenning. Maxvärdet är 100.



Respondenterna instämmer som mest med att:

- Jag blir vänligt bemött (bemötande).
- Jag blir bemött med respekt (bemötande).
- Försäkringskassan erbjuder e-tjänster som täcker mina behov (service).
- Jag blir lyssnad på (bemötande).
- Försäkringskassan följer lagar och regler (rättstillämpning).

Respondenterna instämmer som minst med att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).
- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).

Förbättringar som kan öka den generella nöjdheten

Bland de frågor där respondenterna instämmer som minst, finns det några frågor där sambandet med generell nöjdhet också är starkt²¹. Förbättringar i dessa frågor kan troligen öka den generella nöjdheten i gruppen.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).

Rapporterade avslag och generell nöjdhet

Det spelar ingen roll för den generella nöjdheten om personer uppger att de fått helt eller delvis avslag eller inte. Det spelar heller ingen roll för den generella nöjdheten om personerna tyckte att avslaget var tydligt eller inte. Samband med generell nöjdhet saknas alltså helt vad gäller avslag och om de varit tydliga eller inte.

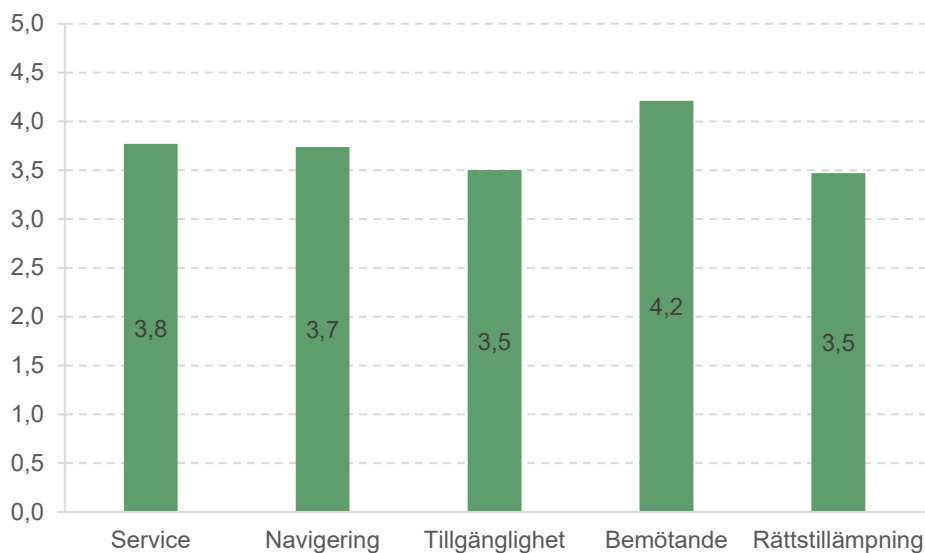
Nöjdhet på olika områden

Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

²¹ De har balansmått mellan 11 och 19, och sambandsmättet med NKI mellan 0,7 (två av frågorna) och 0,8 (lika beslut liknande situation). Drygt hälften av de enskilda frågorna (12 av 22) har starka samband med generell nöjdhet (NKI). Alla övriga frågor har samband med generell nöjdhet men inte lika starka.

I figuren nedan visas att personer med närståendepenning är mest nöjda med bemötande (4,2) och minst nöjda med tillgänglighet och rättstillämpning (båda 3,5).

Figur 14 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Precis som för enskilda frågor ovan, har områden olika starka samband med generell nöjdhet. För personer med närståendepenning har service, navigering, och rättstillämpning starka samband med generell nöjdhet. Sambandet för de övriga områdena är inte lika starkt.

Avdelningen för funktionsnedsättning och varaktigt nedsatt arbetsförmåga – FV

Sedan föregående år har urvalen till förmånerna förändrats. Vi har begränsat vilka kombinationer av förmåner personerna har under den period vi undersöker. Det gör det mer sannolikt att personernas svar på enkäten handlar om den förmån vi undersöker. Men det gör också svårare att jämföra med föregående år och tolkning av förändring behöver göras med försiktighet. Inga statistiska beräkningar kan göras av eventuella skillnader. Läs mer om förändringarna i bilaga 1.

Nöjdhet med FV-förmånerna

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI). Det är ett etablerat mått som används av såväl privata som offentliga verksamheter och som använts av Försäkringskassan under många år. NKI består av tre frågor och värdet är ett genomsnitt av de tre frågorna ²².

Av de tio förmåner som analyseras för FV i undersökningen, är personer som ansökt om sjukersättning och bostadstillägg mest nöjda, och personer som ansökt om sjukersättning (men inte bostadstillägg) minst nöjda.

²² –Hur nöjd är du med Försäkringskassan som helhet?
–Hur väl uppfyller Försäkringskassan de förväntningar du har på myndigheten?
–Tänk dig Försäkringskassan som en perfekt myndighet. Hur nära ett sådant ideal tycker du att Försäkringskassan kommer?

Figur 15 Generell nöjdhet med Försäkringskassan (NKI) bland Personer som ansökt om xx-förmåner. Maxvärdet är 10.



Not: Avslag inom förmånen ingår i alla urvalen. I aktivitetsersättning för nedsatt arbetsförmåga är män mer nöjda än kvinnor, med NKI på 7,1 respektive 5,7.

Mest nöjda med bemötande och minst med rättstillämpning

- I alla förmånerna är personerna mest nöjda med bemötande
- Minst nöjda med rättstillämpning är
 - personer som i ansökt om sjukersättning
 - personer med sjukersättning som ansökt om bostadstillägg
 - personer som ansökt om assistansersättning
 - personer som ansökt om omvårdnadsbidrag
 - personer som ansökt om merkostnadsersättning
 - personer som ansökt om arbetsskadeliivränta
 - personer som ansökt om bilstöd
- Minst nöjda med tillgänglighet är
 - personer som ansökt om aktivitetsersättning för nedsatt arbetsförmåga
 - personer som ansökt om aktivitetsersättning för förlängd skolgång
- Minst nöjda med både tillgänglighet och rättstillämpning är
 - personer med aktivitetsersättning som ansökt om bostadstillägg

Män mer nöjda än kvinnor i flera förmåner

I fyra av förmånerna finns det skillnader mellan kvinnor och män. Män är i dessa förmåner mer nöjda än kvinnor. Skillnaden mellan könen är störst bland de personer som ansökt om aktivitetsersättning för nedsatt arbetsförmåga och gruppen som har sjukersättning och som ansöker om bostadstillägg.

Män som ansöker aktivitetsersättning för nedsatt arbetsförmåga är generellt mer nöjda. Detta mönster syns i alla fem områdena i enkäten och gäller även för de flesta enskilda frågorna (17 av 25).

Män är också mer nöjda än kvinnor i gruppen som har aktivitetsersättning och som ansöker om bostadstillägg. Skillnaden framkommer inom områdena service, navigering och tillgänglighet (och även i andra enskilda frågor).

Könsskillnader finns även bland de som ansöker om bilstöd och gruppen med sjukersättning som ansöker om bostadstillägg. Dessa skillnader framkommer i enstaka frågor.

Tydliga avslag spelar roll för nöjdhet men inte personlig kontakt

Andelen av respondenterna som uppger att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan varierar mellan 64 och 78 procent. Andelen är lägst bland personer med sjukersättning som ansöker om bostadstillägg och högst bland personer som ansöker om bilstöd. De som uppger att de haft personlig kontakt är inte mer nöjda än de som uppger att de inte haft personlig kontakt. Detta gäller för alla förmåner²³.

Andelen av respondenterna som uppger att de har fått helt eller delvis avslag i någon förmån varierar mellan 14 och 38 procent. Andelen är lägst bland personer med aktivitetsersättning som ansöker om bostadstillägg och högst bland personer som ansöker om sjukersättning. I hälften av förmånerna gäller att de som uppger att de har fått helt eller delvis avslag är mindre nöjda än de som inte uppger det. Det gäller följande förmåner:

Sjukersättning, Aktivitetsersättning förlängd skolgång, assistansersättning, bilstöd och arbetsskadelivränta.

I alla förmånerna är de som tycker att det varit tydligt varför de inte fått den ersättning de ansökt om, mer nöjda än de som inte tycker att det var tydligt.

I år ingår avslag inom förmånen i alla urvalen

Avslag inom samma förmån ingår nu i urvalen för alla tio förmåner. Tidigare år användes utbetalning i förmånen som ett kriterium för urval i följande förmåner: sjukersättning, aktivitetsersättning för nedsatt arbetsförmåga, aktivitetsersättning för förlängd skolgång, bostadstillägg sjukersättning, bostadstillägg aktivitetsersättning och arbetsskadelivränta.

Nedan redovisas resultaten per förmån, efter en inledande beskrivning av förmånen.

²³ Detta uppges endast här och inte i förmånsavsnitten.

Sjukersättning

Sjukersättning kan beviljas de som är i åldrarna 19–65 år och som har en stadigvarande nedsatt arbetsförmåga, det vill säga för all överskådlig framtid. Arbetsförmågan bedöms mot alla arbeten på arbetsmarknaden men för personer som har uppnått den ålder då det återstår som mest fem år till den tidpunkt då sjukersättning som längst kan lämnas kan arbetsförmågan även bedömas mot de arbeten som personen har erfarenhet av under de senaste femton åren, eller annat lämpligt arbete som personen har erbjudits. I december 2022 fanns drygt 212 000 mottagare av sjukersättning, av dessa var ungefär 58 procent kvinnor.²⁴

Enkäten skickades till personer som ansökt om sjukersättning någon gång under andra halvåret 2022, därmed ingår personer som kan ha fått avslag. Man kan även ha haft barnbidrag under perioden, inga andra ersättningar.

Resultaten beskriver därför inte hela gruppen som ansökt om sjukersättning. Personer med de ersättningar som inkluderades utgör ungefär 40 procent av hela gruppen. Anledningen till begränsningen är att det ökar sannolikheten att respondenten svarar utifrån erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan i samband med just den här förmånen.

Av 510 personer som fick enkäten svarade 158 vilket motsvarar 31 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 76 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 38 procent att de i någon förmån fått helt eller delvis avslag under samma period.

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI) som beskrivs i inledningen av rapporten. Personer som ansökt om sjukersättning har ett NKI på 4,4 där maximalt värde är 10.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 2,7 vilket är ungefär mittemellan svarsalternativen ”ganska litet” och ”varken litet eller stort” förtroende.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen som ansökt om sjukersättning. Det innebär att de som har högt förtroende för Försäkringskassan i hög grad även är nöjda med oss som helhet. På samma sätt ger de med lågt förtroende ofta låga betyg på dessa frågor.

Nöjdhet med enskilda frågor

De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

²⁴ Försäkringskassan, 2023. *Socialförsäkringen i siffror 2023*. Samt stöd från FV.

I figuren nedan visas andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Det kallas balansmått. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmättet vara positivt. Personer som ansökt om sjukersättning är i de flesta enskilda frågor mer missnöjda än nöjda. De är mer nöjda än missnöjda framförallt vad gäller lätt att förstå information på hemsida, vänligt bemött och bemött med respekt. I flera frågor är det väldigt liten skillnad på andelen nöjda och missnöjda, och då blir värdet nära noll. Det gäller till exempel handläggarna har god kunskap, bemött med förståelse och bli lyssnad på.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 2.

Figur 16 Balansmått för enskilda frågor för personer som ansökt om sjukersättning. Maxvärdet är 100.



Respondenterna instämmer som mest med att:

- Informationen på Försäkringskassans hemsida är lätt att förstå (tillgänglighet).
- Jag blir bemött med respekt (bemötande).
- Jag blir vänligt bemött (bemötande).
- Försäkringskassan erbjuder e-tjänster som täcker mina behov (service).
- Det är lätt att förstå skriftliga besked i mitt ärende (navigera).

Respondenterna instämmer som minst med att:

- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Mitt ärende handläggs snabbt (service).
- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).
- Jag får en rättvis bedömning av mitt ärende (rättstillämpning).
- Det är lätt att ansöka om ersättningar och bidrag (service).

Förbättringar som kan öka den generella nöjdheten

Bland de frågor där respondenterna instämmer som minst, finns det några frågor där sambandet med generell nöjdhet också är starkt eller ganska starkt²⁵. Förbättringar i dessa frågor kan troligen öka den generella nöjdheten i gruppen.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Mitt ärende handläggs snabbt (service).
- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Jag får en rättvis bedömning av mitt ärende (rättstillämpning).

Rapporterade avslag och generell nöjdhet

De som uppger att de fått helt eller delvis avslag är mindre nöjda än de som inte har fått det. Sambandet är dock inte starkt.

²⁵ De har balansmått mellan -38 och -23, och sambandsmättet med NKI är mellan 0,7 och 0,8 (endast fråga rättvis bedömning). De flesta enskilda frågor (18 av 22) har för den här förmånen starka samband med generell nöjdhet (NKI).

De som tycker att det är tydligt varför de inte fick den ersättning de ansökt om, är mer nöjda än de som inte tycker det var tydligt. Detta samband med generell nöjdhet är starkt.

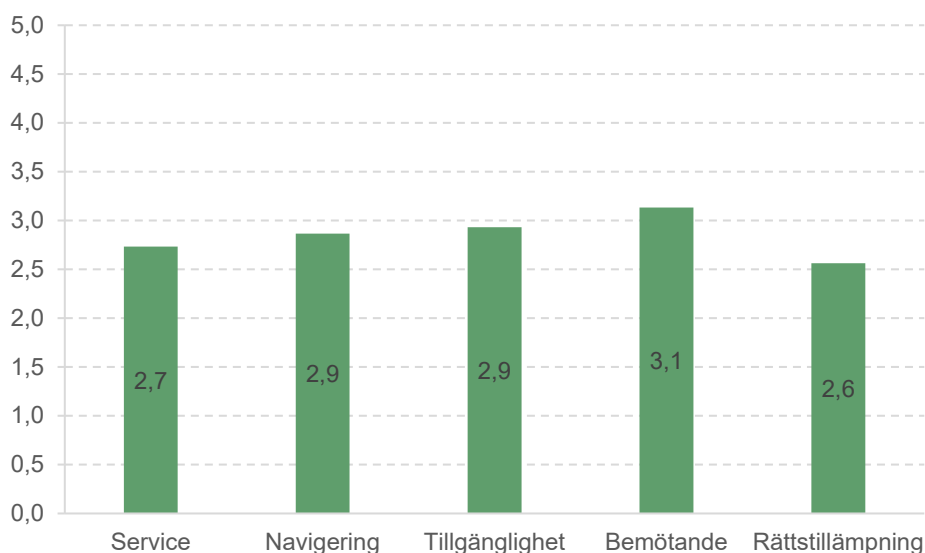
Nöjdhet på olika områden

Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer med sjukersättning är mest nöjda med bemötande (3,1) och minst nöjda med rättstillämpning (2,6).

Alla områden har starka samband med generell nöjdhet (visas inte i figuren).

Figur 17 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Sjukersättning: Bostadstillägg

Personer med sjukersättning som har en låg inkomst kan få bostadstillägg så att de kan ha möjlighet att ha en bostad av god kvalitet, utan att levnadsstandarden i övrigt behöver påverkas. Storleken på bostadstillägget beror på boendekostnaden samt inkomster och förmögenhet. I december 2022 fanns drygt 94 000 mottagare av bostadstillägg för sjukersättning, av dessa var ungefär 53 procent kvinnor.²⁶

Enkäten skickades till personer som beviljats sjukersättning under andra halvåret 2022, som också ansökt om bostadstillägg samma period. De behöver inte ha fått en utbetalning i bostadstillägg. De har fått följande

²⁶ Försäkringskassan, 2023. *Statistikdatabasen*.

beslut: ansökan avslås, beslutad, beräkningsavdrag. De kan även ha fått barnbidrag under perioden men inga andra ersättningar.

Resultaten beskriver därför inte hela gruppen som ansökt om bostadstillägg. Personer som ansökt om de ersättningar som inkluderades utgör ungefär 80 procent av hela gruppen. Anledningen till begränsningen är att det ökar sannolikheten att respondenten svarar utifrån erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan i samband med just den här förmånen.

Av 653 personer som fick enkäten svarade 222 vilket motsvarar 34 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 64 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 17 procent att de i någon förmån fått helt eller delvis avslag under samma period.

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI) som beskrivs i inledningen av rapporten. Personer med sjukersättning som ansökt om bostadstillägg har ett NKI på 7,4 där maximalt värde är 10.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 4,0 vilket motsvarar svarsalternativet ”ganska stort förtroende”.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen med sjukersättning som ansökt om bostadstillägg. Det innebär att de som har högt förtroende för Försäkringskassan i hög grad även är nöjda med oss som helhet. På samma sätt ger de med lågt förtroende ofta låga betyg på dessa frågor.

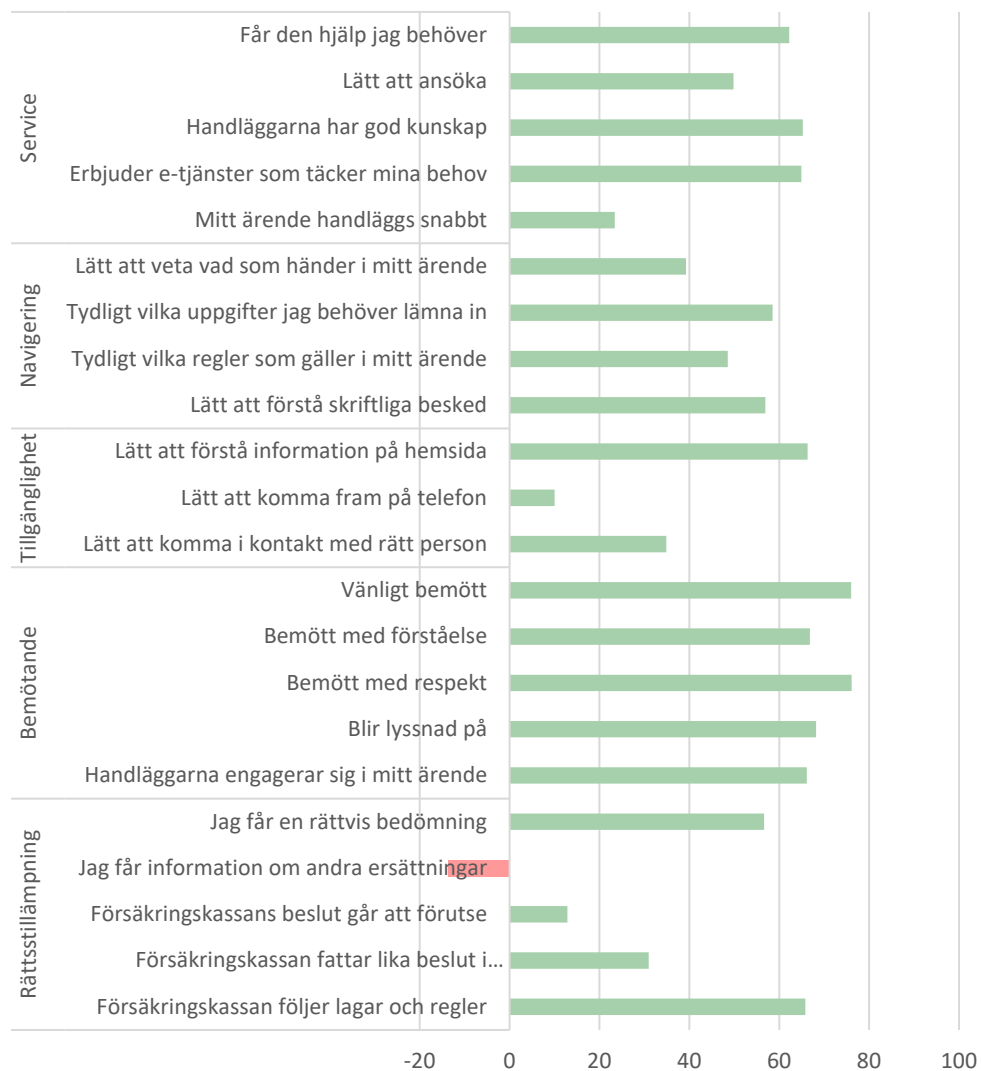
Nöjdhet med enskilda frågor

De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

I figuren nedan visas andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Det kallas balansmått. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmättet vara positivt. Personer med sjukersättning som ansökt om bostadstillägg är i alla enskilda frågor utom en mer nöjda än missnöjda. På frågan om information om andra ersättningar, är det fler som är missnöjda än nöjda.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 2.

Figur 18 Balansmätt för enskilda frågor för personer med sjukersättning som ansökt om bostadstillägg. Maxvärdet är 100.



Män är mer nöjda än kvinnor med att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättsstillämpning).

Respondenterna instämmer som mest med att:

- Jag blir bemött med respekt (bemötande).
- Jag blir vänligt bemött (bemötande).
- Jag blir lyssnad på (bemötande).
- Jag blir bemött med förståelse (bemötande).
- Informationen på Försäkringskassans hemsida är lätt att förstå (tillgänglighet).
- Handläggarna engagerar sig i mitt ärende (bemötande).
- Försäkringskassan följer lagar och regler (rättstillämpning).
- Handläggarna har god kunskap om mina ersättningar och bidrag (service).
- Försäkringskassan erbjuder e-tjänster som täcker mina behov (service).

De två första frågorna är man allra mest nöjd med.

Respondenterna instämmer som minst med att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).
- Mitt ärende handläggs snabbt (service).

Förbättring som kan öka den generella nöjdheten

Ingen av de frågorna ovan där respondenterna instämmer som minst, har ett starkt samband med generell nöjdhet. För en av dem är sambandet ganska starkt²⁷. Förbättringar i denna fråga kan troligen öka den generella nöjdheten i gruppen.

Denna fråga är upplevelsen av att:

- Mitt ärende handläggs snabbt (service).

Rapporterade avslag och generell nöjdhet

Det spelar ingen roll för den generella nöjdheten om personer uppger att de fått helt eller delvis avslag eller inte. Däremot finns det skillnader inom den grupp som uppger att de fått avslag. De som tycker att det är tydligt varför de inte fick den ersättning de ansökt om är mer nöjda med

²⁷ Den har balansmått på 23 och sambandsmättet med NKI på 0,6. Nästan hälften av de enskilda frågorna (10 av 22) har för den här förmånen starka samband med generell nöjdhet.

Försäkringskassan är de som inte tycker det var tydligt. Sambandet är inte starkt.

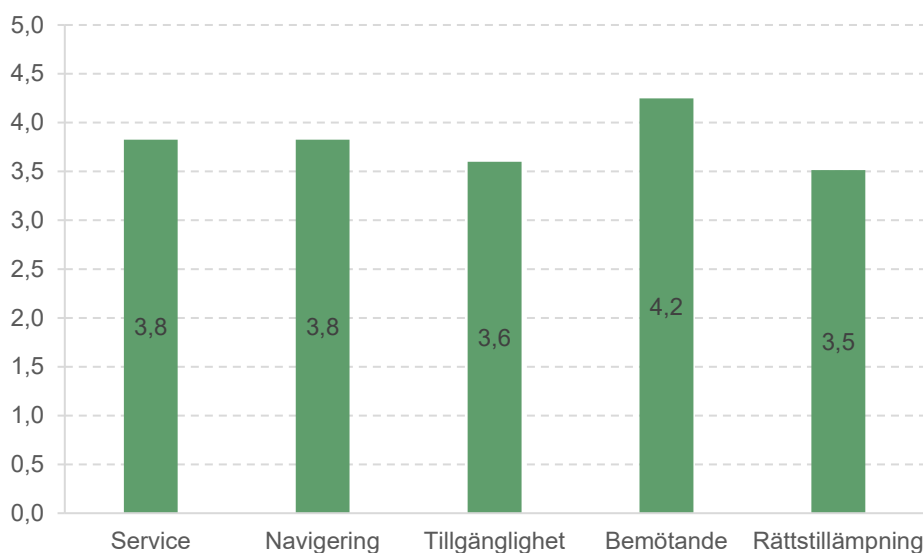
Det är vanligare bland kvinnor än bland män att uppge helt eller delvis avslag.

Nöjdhet på olika områden

Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer med sjukersättning som ansökt om bostadstillägg är mest nöjda med bemötande (4,2) och minst nöjda med rättstillämpning (3,5).

Figur 19 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Precis som för enskilda frågor ovan, har områden olika starka samband med generell nöjdhet. För personer som med sjukersättning som ansökt om bostadstillägg har service, navigering, tillgänglighet och bemötande starka samband med generell nöjdhet. Sambandet mellan rättstillämpning och generell nöjdhet är inte lika starkt.

Aktivitetsersättning – nedsatt arbetsförmåga

Aktivitetsersättning beviljas de som är i åldrarna 19–29 år och som av medicinska skäl har fått sin arbetsförmåga nedsatt med minst en fjärdedel under minst ett år. Ersättningen är alltid tidsbegränsad.

Aktivitetsersättningen kan kombineras med en medverkan i olika aktiviteter som ska ha till syfte att ta tillvara den enskildes möjligheter till utveckling och arbete under ungdomsåren. Ungdomar som på grund av funktionsnedsättning ännu inte har avslutat sin utbildning på grundskole-

och gymnasienivå har rätt till hel aktivitetsersättning på grund av förlängd skolgång under studierna. I december 2022 fanns knappt 24 000 mottagare av aktivitetsersättning för nedsatt arbetsförmåga, av dessa var ungefär 55 procent män.²⁸

Enkäten skickades till personer som ansökt om aktivitetsersättning för nedsatt arbetsförmåga någon gång under andra halvåret 2022. De behöver inte ha fått en utbetalning, de har fått bifall (inom prövningstyp ansökan) eller avslag. De kan även ha fått barnbidrag under perioden men inga andra ersättningar.

Resultaten beskriver därför inte hela gruppen som ansökt om aktivitetsersättning för nedsatt arbetsförmåga. Personer med de ersättningar som inkluderades utgör ungefär 22 procent av hela gruppen. Anledningen till begränsningen är att det ökar sannolikheten att respondenten svarar utifrån erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan i samband med just den här förmånen.

Av 889 personer som fick enkäten svarade 160 vilket motsvarar 18 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 76 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 17 procent att de i någon förmån fått helt eller delvis avslag under samma period.

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI) som beskrivs i inledningen av rapporten. Personer som ansökt om aktivitetsersättning för nedsatt arbetsförmåga har ett NKI på 6,5 där maximalt värde är 10. Det finns omfattande skillnader mellan kvinnor och män inom gruppen. Män är mer nöjda än kvinnor, med NKI på 7,1 respektive 5,7.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,6 vilket är ungefär mittemellan ”varken litet eller stort” och ”ganska stort” förtroende. När vi delar upp gruppen på kvinnor och män, visar det sig att män har högre förtroende än kvinnor. Medel för män är 3,8 vilket är närmast svarsalternativet ”ganska stort förtroende”. Medel för kvinnor är 3,3 vilket är närmast svarsalternativet ”varken litet eller stort förtroende”.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen som ansökt om aktivitetsersättning för nedsatt arbetsförmåga. Det innebär att de som har högt förtroende för Försäkringskassan i hög grad även är nöjda med oss som helhet. På samma sätt ger de med lågt förtroende ofta låga betyg på dessa frågor.

²⁸ Försäkringskassan, 2023. *Socialförsäkringen i siffror 2023*.

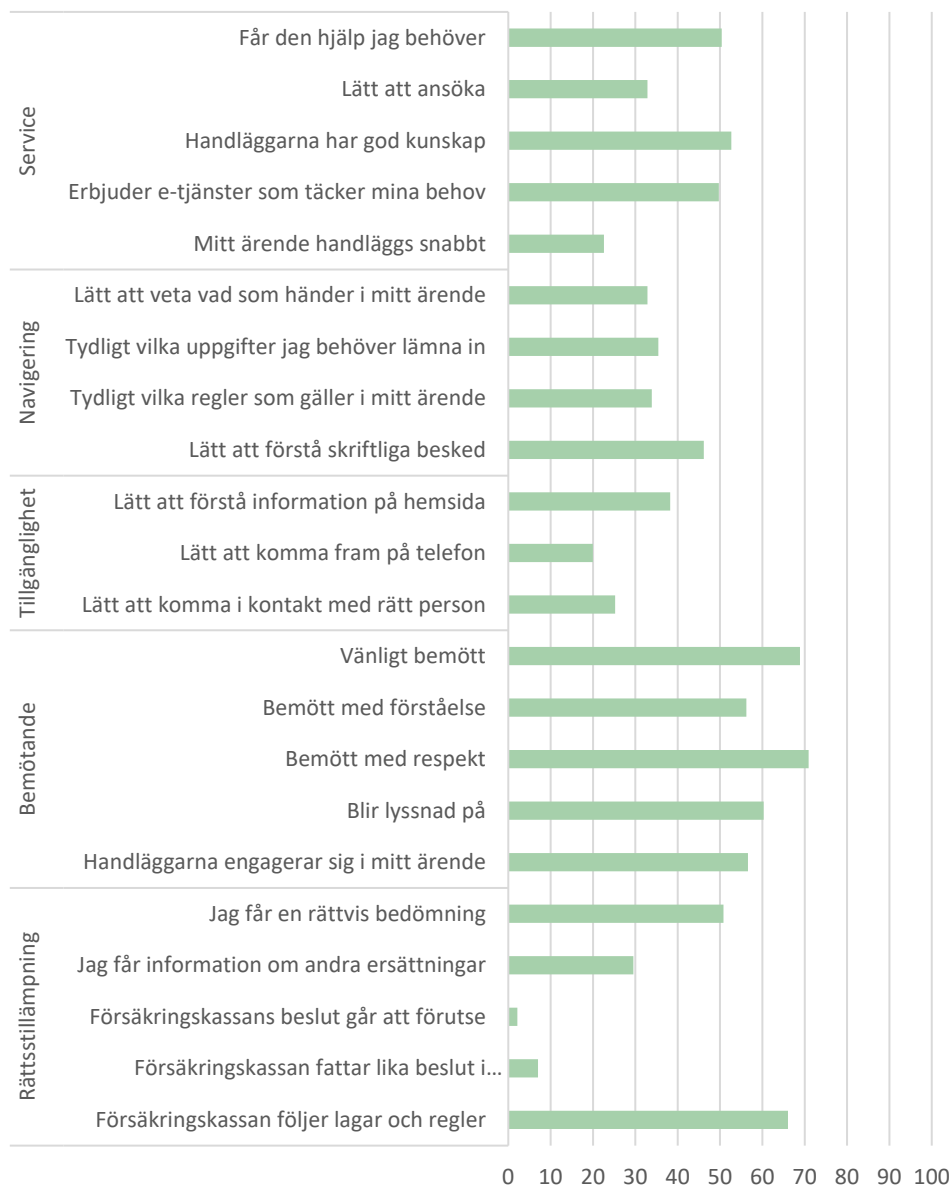
Nöjdhet med enskilda frågor

De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

I figuren nedan visas andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Det kallas balansmått. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmålet vara positivt. Personer som ansökt om aktivitetsersättning för nedsatt arbetsförmåga är i alla enskilda frågor mer nöjda än missnöjda. För påståendet Försäkringskassans beslut går att förutse, var det nästan lika många nöjda som missnöjda och värdet blir därför nära noll.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 2.

Figur 20 Balansmätt för enskilda frågor för personer som ansökt om aktivitetsersättning för nedsatt arbetsförmåga. Maxvärdet är 100.



Män är mer nöjda än kvinnor med att:

- Informationen på Försäkringskassans hemsida är lätt att förstå.
- Försäkringskassan erbjuder e-tjänster som täcker mina behov.
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig.
- Jag får den hjälp jag behöver.
- Det är lätt att ansöka om ersättningar och bidrag.
- Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende.
- Det är tydligt vilka uppgifter jag behöver lämna in.
- Det är lätt att veta vad som händer i mitt ärende.
- Det är lätt att förstå skriftliga besked i mitt ärende.
- Jag får en rättvis bedömning av mitt ärende.
- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till.
- Mitt ärende handläggs snabbt.
- Jag blir bemött med förståelse.
- Jag blir lyssnad på.
- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation.
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta.

Respondenterna instämmer som mest med att:

- Jag blir bemött med respekt (bemötande).
- Jag blir vänligt bemött (bemötande).
- Försäkringskassan följer lagar och regler (rättstillämpning).
- Jag blir lyssnad på (bemötande).

Respondenterna instämmer som minst med att:

- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).
- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).
- Mitt ärende handläggs snabbt (service).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).

Förbättringar som kan öka den generella nöjdheten

Bland de frågor där respondenterna instämmer som minst, finns det några frågor där sambandet med generell nöjdhet också är starkt²⁹. Förbättringar i dessa frågor kan troligen öka den generella nöjdheten i gruppen.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).
- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).

Rapporterade avslag och generell nöjdhet

Det spelar ingen roll för den generella nöjdheten om personer uppger att de fått helt eller delvis avslag eller inte. Däremot finns det skillnader inom den grupp som uppger att de fått avslag. De som tycker att det är tydligt varför de inte fick den ersättning de ansökt om är mer nöjda med Försäkringskassan än de som inte tycker det var tydligt. Detta samband är ganska starkt.

²⁹ De har balansmått mellan 2 och 25, och sambandsmättet med NKI är mellan 0,7 och 0,8 (endast frågan om kontakt med rätt person). De flesta enskilda frågor (17 av 22) har för den här förmånen starka samband med generell nöjdhet (NKI).

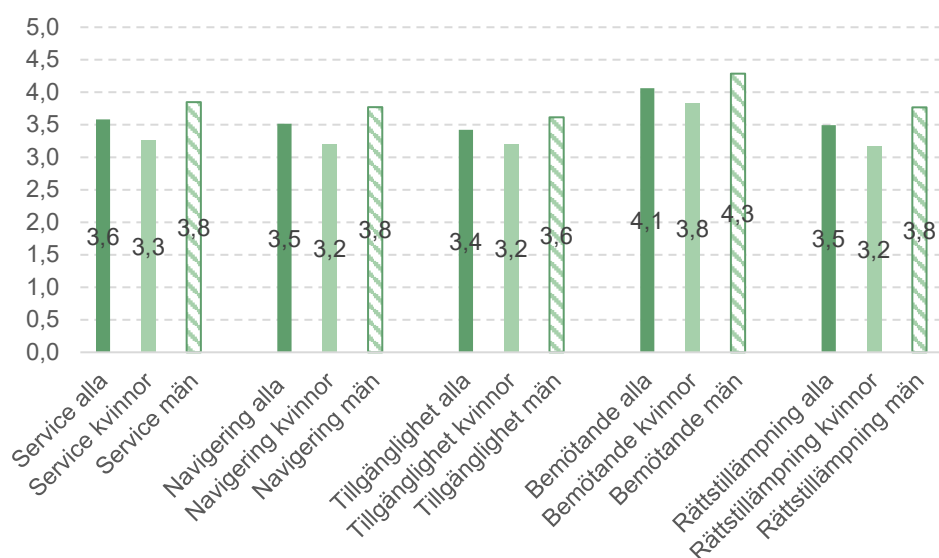
Nöjdhet på olika områden

Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

För personer som ansökt om aktivitetsersättning för nedsatt arbetsförmåga är kvinnor och män olika nöjda på alla områden. Båda grupperna är mest nöjda med bemötande (3,8 för kvinnor, 4,3 för män, 4,1 för alla). Män är minst nöjda med tillgänglighet (3,6) och kvinnor är minst nöjda med navigering, tillgänglighet och rättstillämpning (3,2).

Alla områden har starka samband med generell nöjdhet (visas inte i figur).

Figur 21 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Aktivitetsersättning – förlängd skolgång

Aktivitetsersättning beviljas de som är i åldrarna 19–29 år och som av medicinska skäl har fått sin arbetsförmåga nedsatt med minst en fjärdedel under minst ett år. Ersättningen är alltid tidsbegränsad.

Aktivitetsersättningen kan kombineras med en medverkan i olika aktiviteter som ska ha till syfte att ta tillvara den enskildes möjligheter till utveckling och arbete under ungdomsåren. Ungdomar som på grund av funktionsnedsättning ännu inte har avslutat sin utbildning på grundskole- och gymnasienivå har rätt till hel aktivitetsersättning på grund av förlängd skolgång under studierna. I december 2022 fanns drygt 5 400 mottagare av aktivitetsersättning för förlängd skolgång, av dessa var ungefär 50 procent män.³⁰

³⁰ Försäkringskassan, 2023. *Socialförsäkringen i siffror 2023*.

Enkäten skickades till personer som ansökt om aktivitetsersättning för förlängd skolgång någon gång under andra halvåret 2022. De behöver inte ha fått en utbetalning, de har fått bifall (inom prövningstyp ansökan) eller avslag. De kan även ha fått barnbidrag under perioden men inga andra ersättningar.

Resultaten beskriver därför inte hela gruppen som ansökt om aktivitetsersättning för förlängd skolgång. Personer med de ersättningar som inkluderades utgör ungefär 44 procent av hela gruppen. Anledningen till begränsningen är att det ökar sannolikheten att respondenten svarar utifrån erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan i samband med just den här förmånen.

Av 858 personer som fick enkäten svarade 163 vilket motsvarar 18 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 74 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 18 procent att de i någon förmån fått helt eller delvis avslag under samma period.

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI) som beskrivs i inledningen av rapporten. Personer som ansökt om aktivitetsersättning för förlängd skolgång har ett NKI på 6,9 där maximalt värde är 10.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,8 vilket är närmast svarsalternativet ”ganska stort” förtroende.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen som ansökt om aktivitetsersättning för förlängd skolgång. Det innebär att de som har högt förtroende för Försäkringskassan i hög grad även är nöjda med oss som helhet. På samma sätt ger de med lågt förtroende ofta låga betyg på dessa frågor.

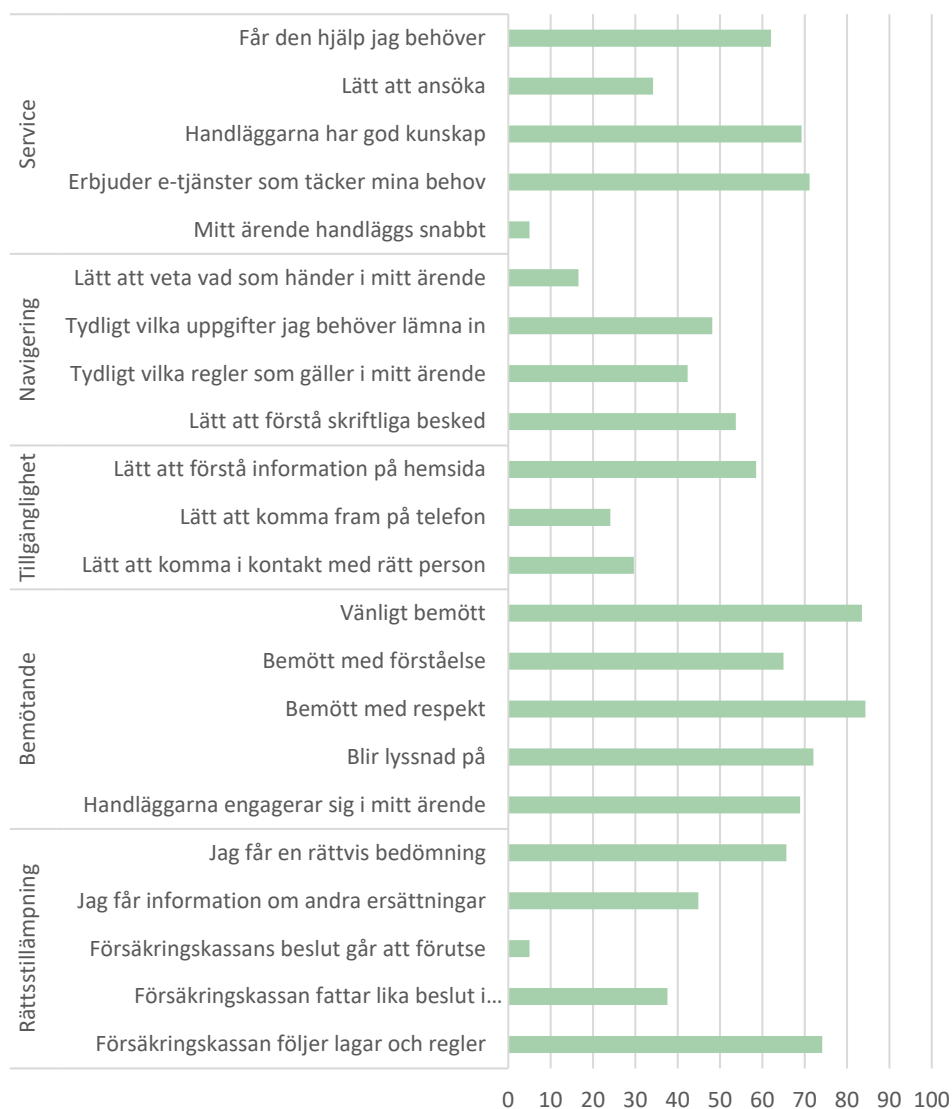
Nöjdhet med enskilda frågor

De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

I figuren nedan visas andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Det kallas balansmått. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmättet vara positivt. Personer som ansökt om aktivitetsersättning för förlängd skolgång är i alla enskilda frågor mer nöjda än missnöjda.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 2.

Figur 22 Balansmätt för enskilda frågor för personer som ansökt om aktivitetsersättning för förlängd skolgång. Maxvärdet är 100.



Respondenterna instämmer som mest med att:

- Jag blir bemött med respekt (bemötande).
- Jag blir vänligt bemött (bemötande).
- Försäkringskassan följer lagar och regler (rättstillämpning).
- Jag blir lyssnad på (bemötande).
- Försäkringskassan erbjuder e-tjänster som täcker mina behov (service).

Respondenterna instämmer som minst med att:

- Mitt ärende handläggs snabbt (service).
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).
- Det är lätt att veta vad som händer i mitt ärende (navigera).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).

Förbättringar som kan öka den generella nöjdheten

Bland de frågor där respondenterna instämmer som minst, finns det några frågor där sambandet med generell nöjdhet också är starkt eller ganska starkt³¹. Förbättringar i dessa frågor kan troligen öka den generella nöjdheten i gruppen.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Mitt ärende handläggs snabbt (service).
- Det är lätt att veta vad som händer i mitt ärende (navigera).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).

Rapporterade avslag och generell nöjdhet

De som uppger att de fått helt eller delvis avslag är mindre nöjda än de som inte har fått det. Sambandet är dock inte starkt.

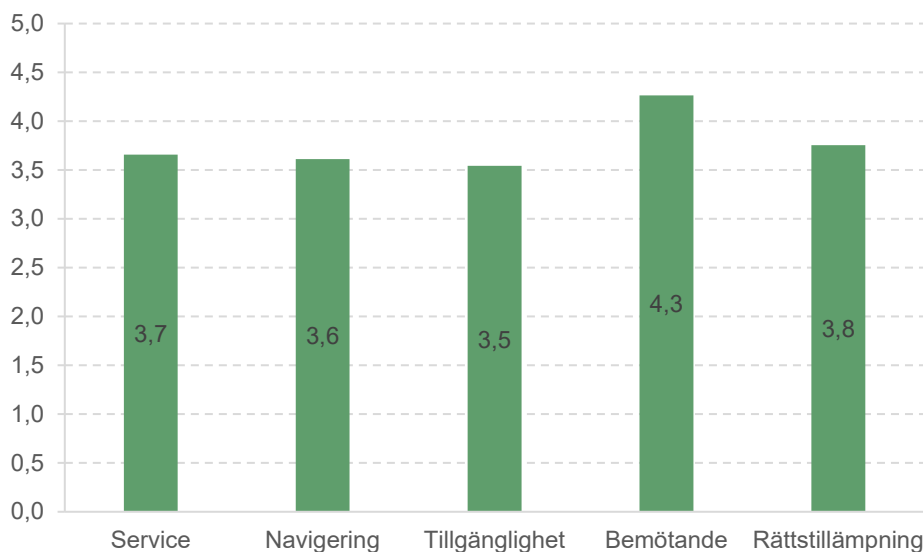
De som tycker att det är tydligt varför de inte fick den ersättning de ansökt om, är mer nöjda än de som inte tycker det var tydligt. Detta samband med generell nöjdhet är starkt.

Nöjdhet på olika områden

Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer som ansökt om aktivitetsersättning för förlängd skolgång är mest nöjda med bemötande (4,3) och minst nöjda med tillgänglighet (3,5).

³¹ De har balansmått mellan 5 och 30, och sambandsmått med NKI är mellan 0,6 och 0,7 (endast mitt ärende handläggs snabbt).

Figur 23 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.

Precis som för enskilda frågor ovan, har områden olika starka samband med generell nöjdhet. För personer som ansökt om aktivitetsersättning för förlängd skolgång har service, navigering och rättstillämpning starka samband med generell nöjdhet, och de andra mindre starka samband.

Aktivitetsersättning: Bostadstillägg

Personer med aktivitetsersättning som har en låg inkomst kan få bostadstillägg så att de kan ha möjlighet att ha en bostad av god kvalitet, utan att levnadsstandarden i övrigt behöver påverkas. Storleken på bostadstillägget beror på boendekostnaden samt inkomster och förmögenhet. I december 2022 fanns drygt 18 000 mottagare av bostadstillägg för aktivitetsersättning, av dessa var knappt 55 procent män.³²

Enkäten skickades till personer som beviljats aktivitetsersättning under andra halvåret 2022, som också ansökt om bostadstillägg samma period. Aktivitetsersättningen kan avse nedsatt arbetsförmåga eller förlängd skolgång. De behöver inte ha fått en utbetalning i bostadstillägg, de har fått ansökan avslås, beslutad, beräkningsavdrag. Gruppen utgörs alltså av personer med aktivitetsersättning som ansökt om bostadstillägg. De kan även ha fått barnbidrag under perioden men inga andra ersättningar.

Resultaten beskriver därför inte hela gruppen med aktivitetsersättning som ansökt om bostadstillägg. Personer som ansökt om de ersättningar som inkluderades utgör ungefär 71 procent av hela gruppen. Anledningen till begränsningen är att det ökar sannolikheten att respondenten svarar utifrån erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan i samband med just den här förmånen.

³² Försäkringskassan, 2023. *Statistikdatabasen*.

Av 1070 personer som fick enkäten svarade 246 vilket motsvarar 23 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 69 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 14 procent att de i någon förmån fått helt eller delvis avslag under samma period.

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI) som beskrivs i inledningen av rapporten. Personer med aktivitetsersättning som ansökt om bostadstillägg har ett NKI på 7,1 där maximalt värde är 10.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,9 vilket är närmast svarsalternativet ”ganska stort förtroende”.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen med aktivitetsersättning som ansökt om bostadstillägg. Det innebär att de som har högt förtroende för Försäkringskassan i hög grad även är nöjda med oss som helhet. På samma sätt ger de med lågt förtroende ofta låga betyg på dessa frågor.

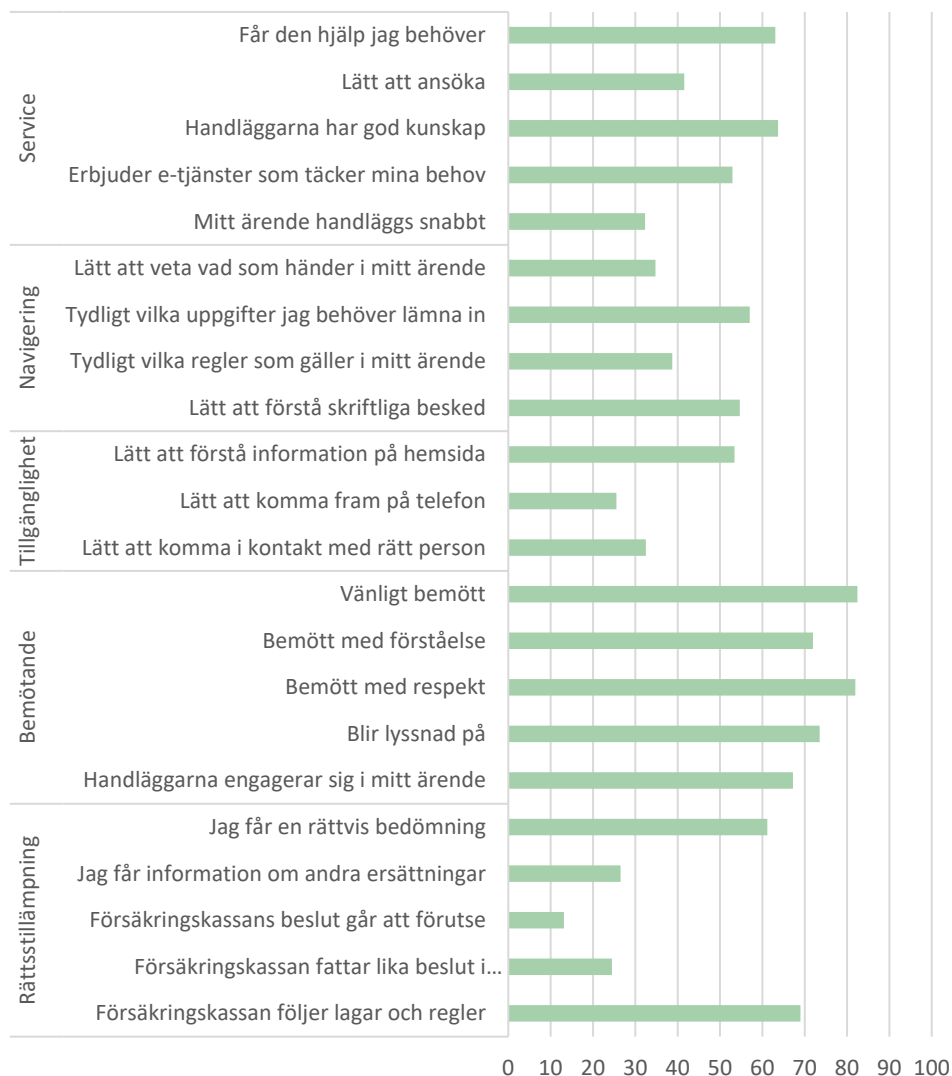
Nöjdhet med enskilda frågor

De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

I figuren nedan visas andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Det kallas balansmått. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmättet vara positivt. Personer med aktivitetsersättning som ansökt om bostadstillägg är i alla enskilda frågor mer nöjda än missnöjda.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 2.

Figur 24 Balansmått för enskilda frågor för personer med aktivitetsersättning som ansökt om bostadstillägg. Maxvärdet är 100.



Män är mer nöjda än kvinnor med att:

- Det är tydligt vilka uppgifter jag behöver lämna in (navigera).
- Det är lätt att veta vad som händer i mitt ärende (navigera).
- Det är lätt att förstå skriftliga besked i mitt ärende (navigera).
- Mitt ärende handläggs snabbt (service).
- Försäkringskassan följer lagar och regler (rättsstillämpning).

Respondenterna instämmer som mest med att:

- Jag blir vänligt bemött (bemötande).
- Jag blir bemött med respekt (bemötande).
- Jag blir lyssnad på (bemötande).
- Jag blir bemött med förståelse (bemötande).

Respondenterna instämmer som minst med att:

- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).
- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).
- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).

Förbättringar som kan öka den generella nöjdheten

Två av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har starkt eller ganska starkt samband med generell nöjdhet³³. Förbättringar i dessa frågor kan troligen öka den generella nöjdheten i gruppen.

Nöjdheten ökar troligen om gruppen instämmer mer i att:

- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).
- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).

Rapporterade avslag och generell nöjdhet

Det spelar ingen roll för den generella nöjdheten om personer uppger att de fått helt eller delvis avslag eller inte. Däremot finns det skillnader inom den grupp som uppger att de fått avslag. De som tycker att det är tydligt varför de inte fick den ersättning de ansökt om är mer nöjda med Försäkringskassan än de som inte tycker det var tydligt. Sambandet är inte starkt.

³³ De har balansmått på 13 respektive 24, och sambandsmått med NKI på 0,6 respektive 0,7 (starkt: endast lika beslut). Hälften av de enskilda frågorna (11 av 22) har för den här förmånen starka samband med generell nöjdhet.

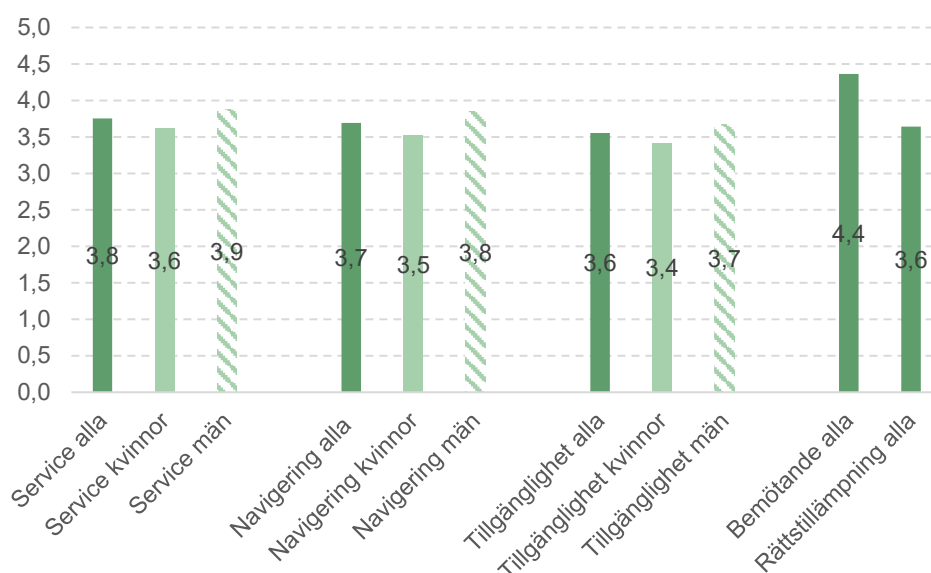
Nöjdhet på olika områden

Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer med aktivitetsersättning som ansökt om bostadstillägg är mest nöjda med bemötande (4,4) och minst nöjda med tillgänglighet och rättstillämpning (båda 3,6).

Män är mer nöjda än kvinnor på områdena service, navigering och tillgänglighet.

Figur 25 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Precis som för enskilda frågor ovan, har områden olika starka samband med generell nöjdhet. För personer som med aktivitetsersättning som ansökt om bostadstillägg har service, navigering, bemötande och rättstillämpning starka samband med generell nöjdhet. Sambandet mellan tillgänglighet och generell nöjdhet är inte lika starkt.

Assistansersättning

Assistansersättning är ett ekonomiskt stöd som vuxna och barn med omfattande funktionsnedsättningar kan använda för att anlita personliga assistenter. Närmare 13 400 vuxna och barn hade assistansersättning i december 2022. Knappt 55 procent av mottagarna var män eller pojkar.³⁴

Enkäten skickades till personer som ansökt om assistansersättning någon gång under andra halvåret 2022. De behöver inte ha fått en utbetalning, de

³⁴ Försäkringskassan, 2023. *Socialförsäkringen i siffror 2023*.

har fått bifall eller avslag³⁵. De kan även ha fått sjukersättning, aktivitetsersättning, bostadstillägg och barnbidrag under samma period, men inga andra ersättningar.

Resultaten beskriver därför inte hela gruppen som ansökt om assistansersättning. Personer med de ersättningar som inkluderades utgör ungefär 83 procent av hela gruppen. Anledningen till begränsningen är att det ökar sannolikheten att respondenten svarar utifrån erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan i samband med just den här förmånen.

Av 409 personer som fick enkäten svarade 135 vilket motsvarar 33 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 70 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 37 procent att de i någon förmån fått helt eller delvis avslag under samma period.

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI) som beskrivs i inledningen av rapporten. Personer som ansökt om assistansersättning har ett NKI på 6,1 där maximalt värde är 10.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,2 vilket är närmast svarsalternativet ”varken litet eller stort” förtroende.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen som ansökt om assistansersättning. Det innebär att de som har högt förtroende för Försäkringskassan i hög grad även är nöjda med oss som helhet. På samma sätt ger de med lågt förtroende ofta låga betyg på dessa frågor.

Nöjdhet med enskilda frågor

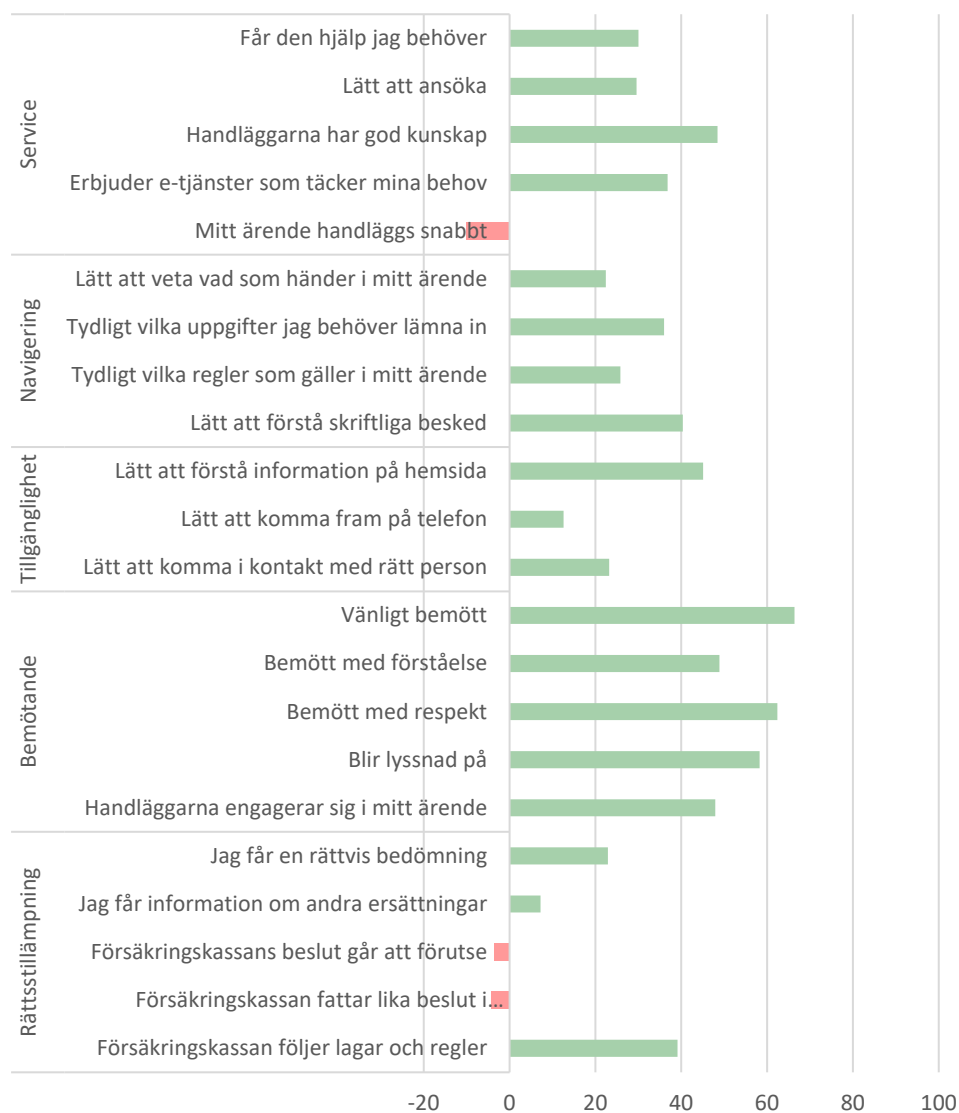
De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

I figuren nedan visas andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Det kallas balansmått. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmättet vara positivt. Personer som ansökt om assistansersättning är i de flesta enskilda frågor mer nöjda än missnöjda. De är mer missnöjda än nöjda med frågorna: mitt ärende handläggs snabbt, Försäkringskassans beslut går att förutse och Försäkringskassan fattar likande beslut i liknande situationer.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 2.

³⁵ Avslagsanledning att personen inte bedöms ha försäkringstillhörighet i Sverige eller att personen är avliden är exkluderade.

Figur 26 Balansmått för enskilda frågor för personer som ansökt om assistansersättning. Maxvärdet är 100.



Respondenterna instämmer som mest med att:

- Jag blir vänligt bemött (bemötande).
- Jag blir bemött med respekt (bemötande).
- Jag blir lyssnad på (bemötande).

Respondenterna instämmer som minst med att:

- Mitt ärende handläggs snabbt (service).
- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).
- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).

Förbättringar som kan öka den generella nöjdheten

Tre av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har starkt samband med generell nöjdhet³⁶. Förbättringar i dessa frågor kan troligen öka den generella nöjdheten i gruppen.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Mitt ärende handläggs snabbt (service).
- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).

Rapporterade avslag och generell nöjdhet

De som uppger att de fått helt eller delvis avslag är mindre nöjda än de som inte har fått det. Sambandet är dock inte starkt.

De som tycker att det är tydligt varför de inte fick den ersättning de ansökt om, är mer nöjda än de som inte tycker det var tydligt. Detta samband är ganska starkt.

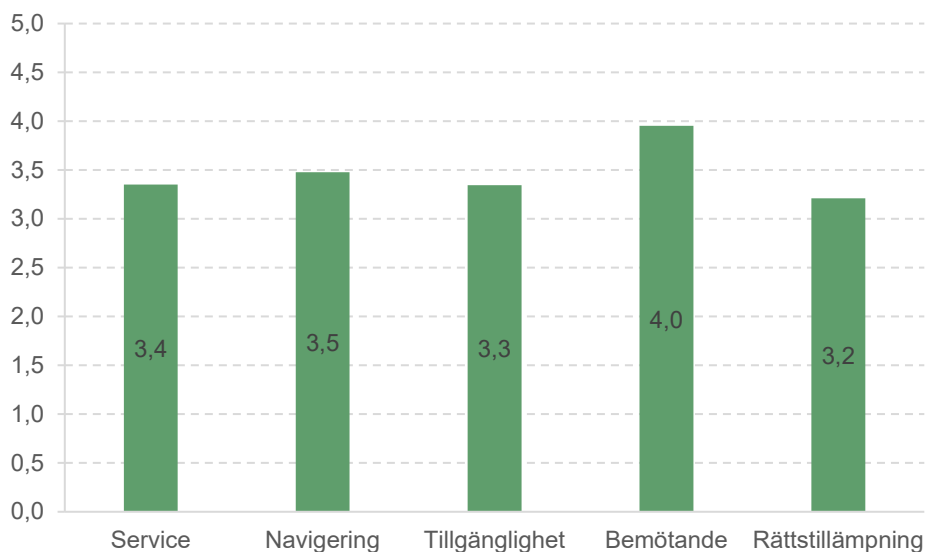
Nöjdhet på olika områden

Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer som ansökt om assistansersättning är mest nöjda med bemötande (4,0) och minst nöjda med rättstillämpning (3,2).

Alla områden har starka samband med generell nöjdhet (visas inte i figur).

³⁶ De har balansmått mellan -10 och 7, och sambandsmättet med NKI är starka, mellan 0,7 och 0,8 (endast lika beslut i liknande situation). De flesta enskilda frågor (15 av 22) har starka samband med generell nöjdhet (NKI).

Figur 27 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.

Omvårdnadsbidrag

Omvårdnadsbidrag ska förbättra föräldrars ekonomiska förutsättningar att tillgodose barnets behov av omvårdnad och tillsyn till följd av en funktionsnedsättning. Omvårdnadsbidrag infördes år 2019. Antalet mottagare var 75 700 i slutet av år 2022. I december 2022 var 79 procent av mottagarna kvinnor och 21 procent män.³⁷

Enkäten skickades till personer som ansökt om omvårdnadsbidrag någon gång under andra halvåret 2022. De kan ha fått avslag eller bifall. I kombination kan man ha haft någon av föräldraförmånerna; tillfällig föräldrapenning, föräldrapenning och/eller barnbidrag.

Resultaten beskriver därför inte hela gruppen som ansökt om omvårdnadsbidrag. Personer med de ersättningar som inkluderades utgör ungefär 50 procent av hela gruppen. Anledningen till begränsningen är att det ökar sannolikheten att respondenten svarar utifrån erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan i samband med just den här förmånen.

Av 788 personer som fick enkäten svarade 252 vilket motsvarar 32 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 68 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 28 procent att de i någon förmån fått helt eller delvis avslag under samma period.

³⁷ Försäkringskassan, 2023. *Socialförsäkringen i siffror 2023*.

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI) som beskrivs i inledningen av rapporten. Personer som ansökt om omvårdnadsbidrag har ett NKI på 6,7 där maximalt värde är 10.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,8 vilket är närmast svarsalternativet ”ganska stort” förtroende.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen som ansökt om omvårdnadsbidrag. Det innebär att de som har högt förtroende för Försäkringskassan i hög grad även är nöjda med oss som helhet. På samma sätt ger de med lågt förtroende ofta låga betyg på dessa frågor.

Nöjdhet med enskilda frågor

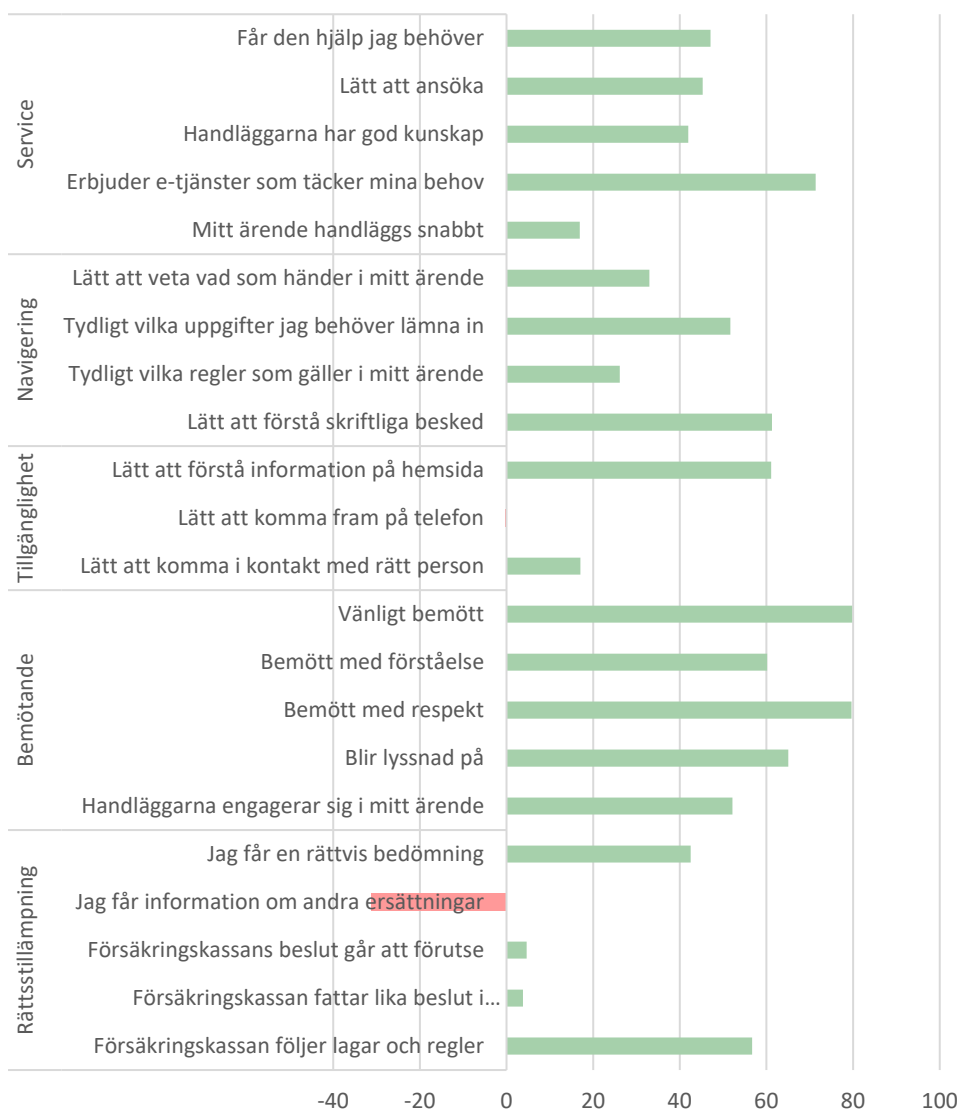
De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

I figuren nedan visas andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Det kallas balansmått. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmålet vara positivt. Personer som ansökt om omvårdnadsbidrag är i alla enskilda frågor utom två mer nöjda än missnöjda. De är mer missnöjda än nöjda med information om andra ersättningar.

För flera påståenden är det väldigt liten skillnad på andelen nöjda och missnöjda, och då blir värdet nära noll. Så är det vad gäller Försäkringskassans beslut går att förutse och om Försäkringskassan fattar lika beslut i liknande situationer. För påståendet det är lätt att komma fram på telefon, var det lika många nöjda som missnöjda och värdet är därför noll.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 2.

Figur 28 Balansmätt för enskilda frågor för personer som ansökt om omvårdnadsbidrag. Maxvärdet är 100.



Respondenterna instämmer som mest med att:

- Jag blir vänligt bemött (bemötande).
- Jag blir bemött med respekt (bemötande).
- Försäkringskassan erbjuder e-tjänster som täcker mina behov (service).
- Jag blir lyssnad på (bemötande).

Respondenterna instämmer som minst med att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).
- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).

Förbättringar som kan öka den generella nöjdheten

Bland de frågor där respondenterna instämmer som minst, finns det några frågor där sambandet med generell nöjdhet också är ganska starkt³⁸. Förbättringar i dessa frågor kan troligen öka den generella nöjdheten i gruppen.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).
- Mitt ärende handläggs snabbt (service).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).

Rapporterade avslag och generell nöjdhet

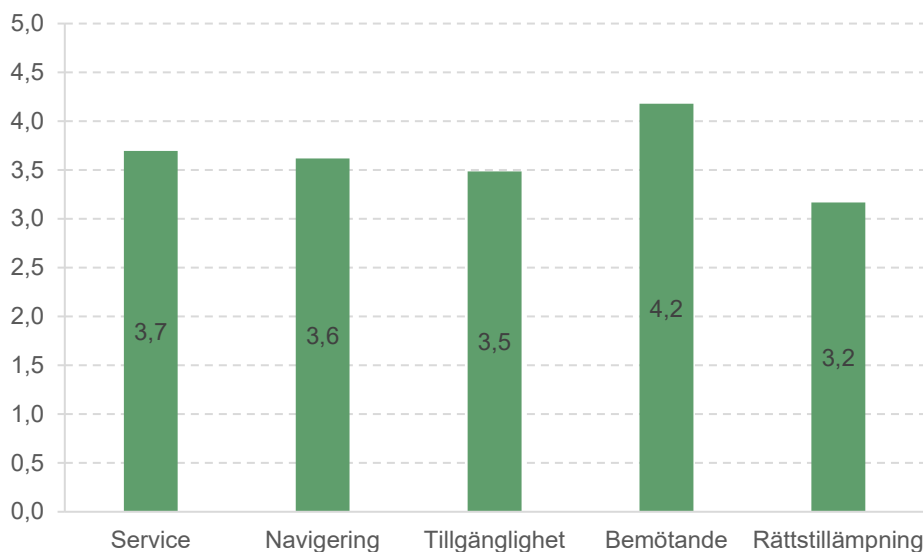
Det spelar ingen roll för den generella nöjdheten om personer uppger att de fått helt eller delvis avslag eller inte. Däremot finns det skillnader inom den grupp som uppger att de fått avslag. De som tycker att det är tydligt varför de inte fick den ersättning de ansökt om är mer nöjda med Försäkringskassan än de som inte tycker det var tydligt. Samband är inte starkt.

Nöjdhet på olika områden

Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer som ansökt om omvårdnadsbidrag är mest nöjda med bemötande (4,2) och minst nöjda med rättstillämpning (3,2).

³⁸ De har balansmått mellan 4 och 17, och sambandsmättet med NKI är 0,6. Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För några (6 av 22) är sambandet starkt.

Figur 29 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.

Precis som för enskilda frågor ovan, har områden olika starka samband med generell nöjdhet. För personer som ansökt om omvårdnadsbidrag har service, navigering, bemötande och rättstillämpning starka samband med generell nöjdhet. Sambandet mellan tillgänglighet och generell nöjdhet är inte lika starkt.

Merkostnadsersättning

Merkostnadsersättning är ett ekonomiskt stöd till personer som har merkostnader med anledning av sin, eller sitt barns, funktionsnedsättning. År 2022 mottog drygt 13 700 merkostnadsersättning varav knappt 2 000 gjorde det för merkostnader kopplade till sitt barns funktionsnedsättning.³⁹

Enkäten skickades till personer som ansökt om merkostnadsersättning någon gång under andra halvåret 2022. Man kan ha haft utbetalningar i sjukersättning, (med bostadstillägg), aktivitetsersättning (med bostadstillägg) och barnbidrag. Resultaten beskriver därför inte hela gruppen som ansökt om merkostnadsersättning.

Personer med de ersättningar som inkluderades utgör ungefär 50 procent av hela gruppen. Anledningen till begränsningen är att det ökar sannolikheten att respondenten svarar utifrån erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan i samband med just den här förmånen.

Av 552 personer som fick enkäten svarade 182 vilket motsvarar 33 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 64 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 30 procent att de i någon förmån fått helt eller delvis avslag under samma period.

³⁹ Försäkringskassan, 2023. *Socialförsäkringen i siffror 2023*.

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI) som beskrivs i inledningen av rapporten. Personer som ansökt om merkostnadsersättning har ett NKI på 6,4 där maximalt värde är 10.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,6 vilket är ungefär mittemellan svarsalternativen ”varken litet eller stort” och ”ganska stort” förtroende.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen som ansökt om merkostnadsersättning. Det innebär att de som har högt förtroende för Försäkringskassan i hög grad även är nöjda med oss som helhet. På samma sätt ger de med lågt förtroende ofta låga betyg på dessa frågor.

Nöjdhet med enskilda frågor

De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

I figuren nedan visas andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Det kallas balansmått. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmättet vara positivt. Personer som ansökt om merkostnadsersättning är i de flesta enskilda frågor mer nöjda än missnöjda. De är mer missnöjda än nöjda med jag får information om andra ersättningar och det är lätt att komma fram på telefon. För två påståenden var det nästan lika många nöjda som missnöjda och värdet är därför noll eller nära noll. Det gäller mitt ärende handläggs snabbt och Försäkringskassans beslut går att förutse.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 2.

Figur 30 Balansmått för enskilda frågor för personer som ansökt om merkostnadsersättning. Maxvärdet är 100.



Respondenterna instämmer som mest med att:

- Jag blir vänligt bemött (bemötande).
- Jag blir bemött med respekt (bemötande).
- Jag blir lyssnad på (bemötande).
- Jag blir bemött med förståelse (bemötande).
- Handläggarna engagerar sig i mitt ärende (bemötande).

Respondenterna instämmer som minst med att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).
- Mitt ärende handläggs snabbt (service).
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).
- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).

Förbättringar som kan öka den generella nöjdheten

Bland de frågor där respondenterna instämmer som minst, finns det några frågor där sambandet med generell nöjdhet också är ganska starkt⁴⁰. Förbättringar i dessa frågor kan troligen öka den generella nöjdheten i gruppen.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Mitt ärende handläggs snabbt (service).
- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).

Rapporterade avslag och generell nöjdhet

Det spelar ingen roll för den generella nöjdheten om personer uppger att de fått helt eller delvis avslag eller inte. Däremot finns det skillnader inom den grupp som uppger att de fått avslag. De som tycker att det är tydligt varför de inte fick den ersättning de ansökt om är mer nöjda med Försäkringskassan än de som inte tycker det var tydligt. Detta samband är ganska starkt.

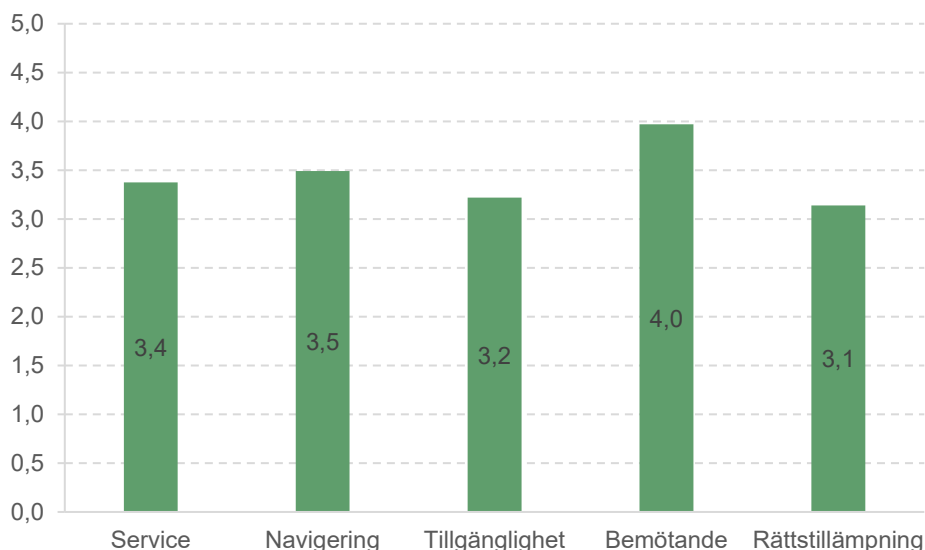
Nöjdhet på olika områden

Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

⁴⁰ De har balansmått mellan -2 och 12, och sambandsmått med NKI är mellan 0,6 (mitt ärende handläggs snabbt) och 0,7 (de andra två frågorna). Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För närmare hälften (10 av 22) är sambandet starkt.

I figuren nedan visas att personer som ansökt om merkostnadsersättning är mest nöjda med bemötande (4,0) och minst nöjda med rättstillämpning (3,1).

Figur 31 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Precis som för enskilda frågor ovan, har områden olika starka samband med generell nöjdhet. För personer som ansökt om merkostnadsersättning har service, bemötande och rättstillämpning starka samband med generell nöjdhet. Sambandet mellan navigering respektive tillgänglighet och generell nöjdhet är inte lika starkt.

Arbetskadelivränta

Den största ersättningen som betalas ut från arbetsskadeförsäkringen är arbetskadelivränta. Det är en ersättning som kommer i fråga först om en godkänd arbetsskada medför en bestående nedsättning⁴¹ av förmågan att skaffa sig inkomst genom arbete. År 2022 mottog drygt 13 400 personer arbetskadelivränta. 60 procent av mottagarna var män.⁴²

Enkäten skickades till personer som ansökt om arbetskadelivränta någon gång under andra halvåret 2022, utfallet kan vara avslag eller bifall. Man kan ha haft utbetalningar i sjukersättning, aktivitetsersättning och barnbidrag.

Resultaten beskriver därför inte hela gruppen som ansökt om arbetskadelivränta. Personer med de ersättningar som inkluderades utgör ungefär 75 procent av hela gruppen. Anledningen till begränsningen är att

⁴¹ Nedsättningen av förmågan ska antas bestå i minst ett år. Förtydligande från FV.

⁴² Försäkringskassan, 2023. *Socialförsäkringen i siffror 2023*.

det ökar sannolikheten att respondenten svarar utifrån erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan i samband med just den här förmånen.

Av 273 personer som fick enkäten svarade 82 vilket motsvarar 30 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 76 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 29 procent att de i någon förmån fått helt eller delvis avslag under samma period.

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI) som beskrivs i inledningen av rapporten. Personer som ansökt om arbetsskadelivränta har ett NKI på 5,8 där maximalt värde är 10.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,3 vilket är närmast svarsalternativet ”varken litet eller stort förtroende”.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen som ansökt om arbetsskadelivränta. Det innebär att de som har högt förtroende för Försäkringskassan i hög grad även är nöjda med oss som helhet. På samma sätt ger de med lågt förtroende ofta låga betyg på dessa frågor.

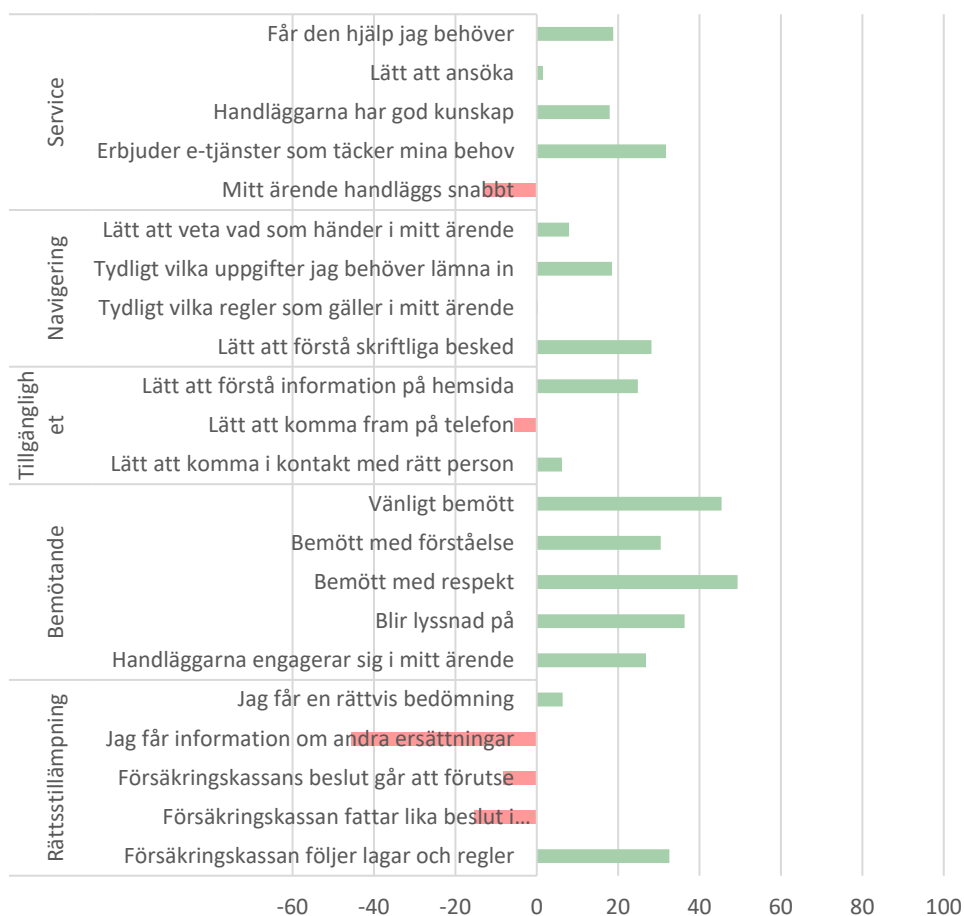
Nöjdhet med enskilda frågor

De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

I figuren nedan visas andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Det kallas balansmått. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmättet vara positivt. Personer som ansökt om arbetsskadelivränta är i de flesta enskilda påståenden mer nöjda än missnöjda. I flera påståenden är det väldigt liten skillnad på andelen nöjda och missnöjda, och då blir värdet noll eller nära noll. Det gäller framförallt det är lätt att ansöka och tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 2.

Figur 32 Balansmätt för enskilda frågor för personer som ansökt om arbetsskadelivränta. Maxvärdet är 100.



Respondenterna instämmer som mest med att:

- Jag blir bemött med respekt (bemötande).
- Jag blir vänligt bemött (bemötande).
- Jag blir lyssnad på (bemötande).

Respondenterna instämmer som minst med att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Mitt ärende handläggs snabbt (service).
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).
- Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende (navigera).
- Det är lätt att ansöka om ersättningar och bidrag (service).

Förbättringar som kan öka den generella nöjdheten

Bland de frågor där respondenterna instämmer som minst, finns några frågor där sambandet med generell nöjdhet också är starkt eller ganska starkt⁴³.

Förbättringar i dessa frågor kan troligen öka den generella nöjdheten i gruppen.

Dessa frågor sammanfaller med de frågor som listas ovan, som respondenterna är som minst nöjda med. Undantaget är frågan om att förutse vilket beslut Försäkringskassan fattar, som är svagare kopplat till den generella nöjdheten.

De frågor som har starkast samband med generell nöjdhet är:

- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende (navigera).

Rapporterade avslag och generell nöjdhet

De som uppger att de fått helt eller delvis avslag är mindre nöjda än de som inte har fått det. Sambandet är dock inte starkt.

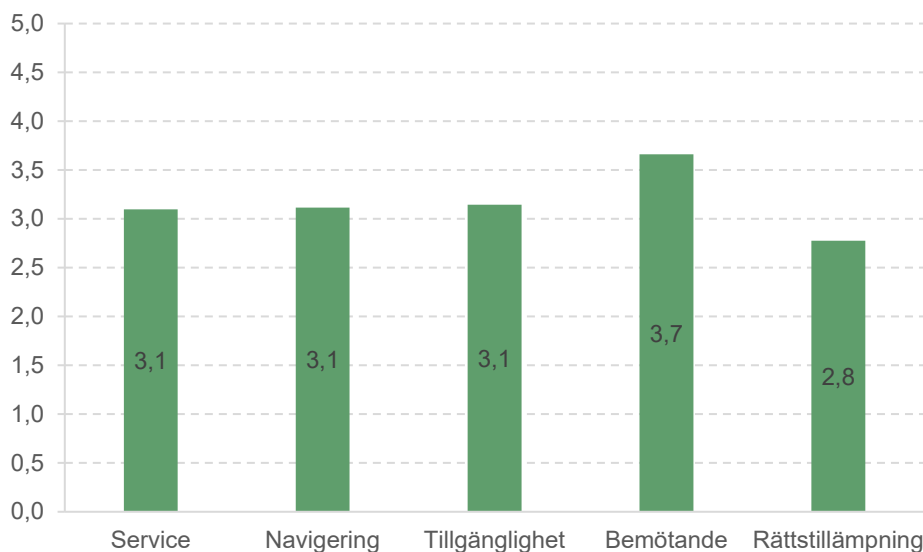
De som tycker att det är tydligt varför de inte fick den ersättning de ansökt om, är mer nöjda än de som inte tycker det var tydligt. Detta samband med generell nöjdhet är starkt.

Nöjdhet på olika områden

Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer som ansökt om arbetsskadelivränta är mest nöjda med bemötande (3,7) och minst nöjda med rättstillämpning (2,8). Alla områden har starka samband med generell nöjdhet (visas inte i figuren).

⁴³ De har balansmått mellan -46 och 2, och sambandsmättet med NKI är mellan 0,6 och 0,8. De flesta enskilda frågor (18 av 22) har för den här förmånen starka samband med generell nöjdhet (NKI).

Figur 33 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.

Bilstöd

Personer som har en funktionsnedsättning som ger stora svårigheter att förflytta sig på egen hand eller att använda allmänna kommunikationer kan få bilstöd. Svårigheterna ska finnas kvar i minst nio år. Även föräldrar till barn med funktionsnedsättning kan få bilstöd om de behöver bilen för att kunna förflytta sig tillsammans med barnet. Totalt fick knappt 1 500 personer bilstöd 2022. 26 procent av mottagarna fick bilstöd som föräldrar till barn med en funktionsnedsättning. Av de totalt knappt 1 500 mottagarna var ungefär 57 procent män/pojkar.⁴⁴

Enkäten skickades till personer som ansökt om bilstöd någon gång under andra halvåret 2022. De behöver inte ha fått en utbetalning, utan kan ha fått helt eller delvis avslag. De kan ha fått barnbidrag, sjukersättning, aktivitetsersättning och/eller bostadstillägg under samma period, men inga andra ersättningar.

Resultaten beskriver därför inte hela gruppen som ansökt om bilstöd. Personer med de ersättningar som inkluderades utgör ungefär 38 procent av hela gruppen. Anledningen till begränsningen är att det ökar sannolikheten att respondenten svarar utifrån erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan i samband med just den här förmånen.

Av 320 personer som fick enkäten svarade 141 vilket motsvarar 44 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 78 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 33 procent att de i någon förmån fått helt eller delvis avslag under samma period.

⁴⁴ Försäkringskassan, 2023. *Socialförsäkringen i siffror 2023*.

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI) som beskrivs i inledningen av rapporten. Personer som ansökt om bilstöd har ett NKI på 6,6 där maximalt värde är 10.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,7 vilket är ungefär mittemellan ”varken litet eller stort” och ”ganska stort” förtroende.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen som ansökt om bilstöd. Det innebär att de som har högt förtroende för Försäkringskassan i hög grad även är nöjda med oss som helhet. På samma sätt ger de med lågt förtroende ofta låga betyg på dessa frågor.

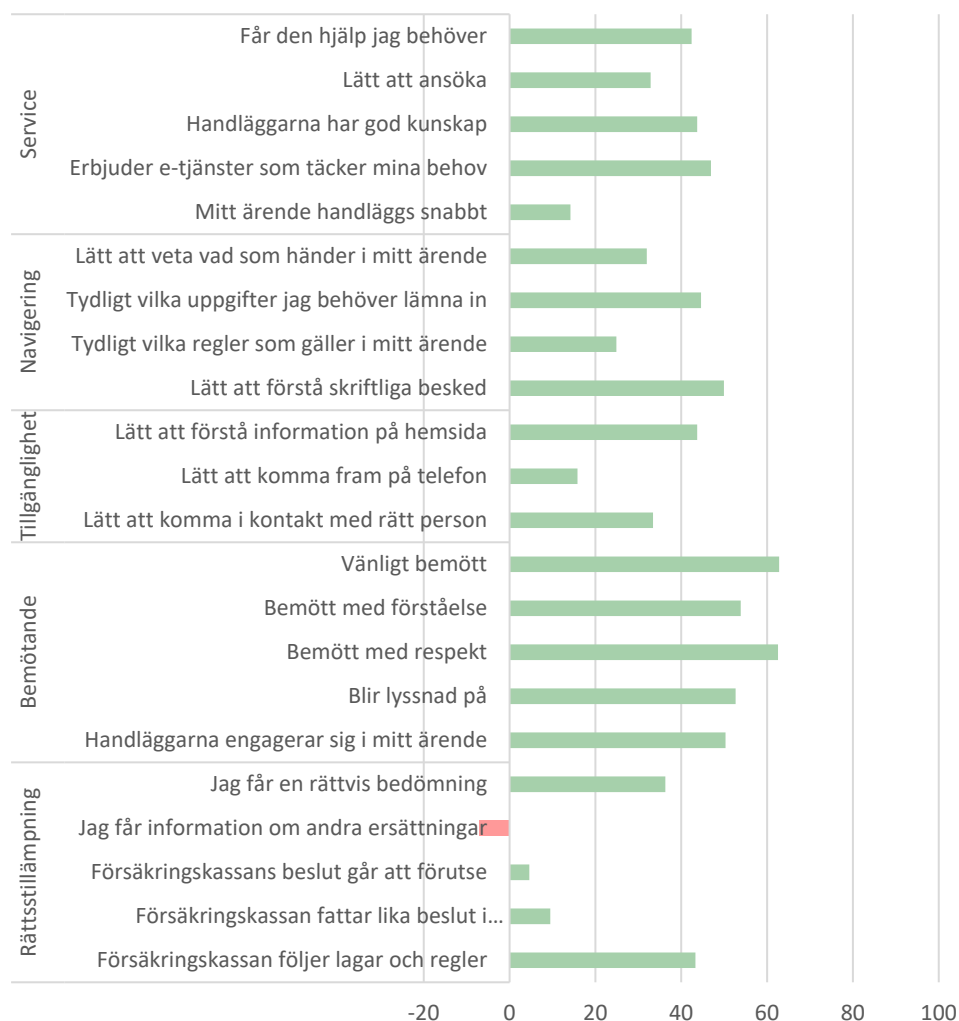
Nöjdhet med enskilda frågor

De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

I figuren nedan visas andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Det kallas balansmått. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmättet vara positivt. Personer som ansökt om bilstöd är i alla enskilda frågor utom en mer nöjda än missnöjda. För påståendet jag får information om andra ersättningar, är det fler som är missnöjda än nöjda.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 2.

Figur 34 Balansmätt för enskilda frågor för personer som ansökt om bilstöd. Maxvärdet är 100.



Män är mer nöjda än kvinnor med att:

- Försäkringskassan följer lagar och regler.

Respondenterna instämmer som mest med att:

- Jag blir vänligt bemött (bemötande).
- Jag blir bemött med respekt (bemötande).
- Jag blir bemött med förståelse (bemötande).
- Jag blir lyssnad på (bemötande).

Respondenterna instämmer som minst med att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).
- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Mitt ärende handläggs snabbt (service).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).

Förbättringar som kan öka den generella nöjdheten

De frågor där respondenterna instämmer som, som listas ovan, har alla ett starkt eller ganska starkt samband med generell nöjdhet⁴⁵. Förbättringar i dessa frågor kan troligen öka den generella nöjdheten i gruppen.

Sambandet är som allra starkast för upplevelsen av:

- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).

Rapporterade avslag och generell nöjdhet

De som uppger att de fått helt eller delvis avslag är mindre nöjda än de som inte har fått det. Sambandet är dock inte starkt.

De som tycker att det är tydligt varför de inte fick den ersättning de ansökt om, är mer nöjda än de som inte tycker det var tydligt. Detta samband med generell nöjdhet är ganska starkt.

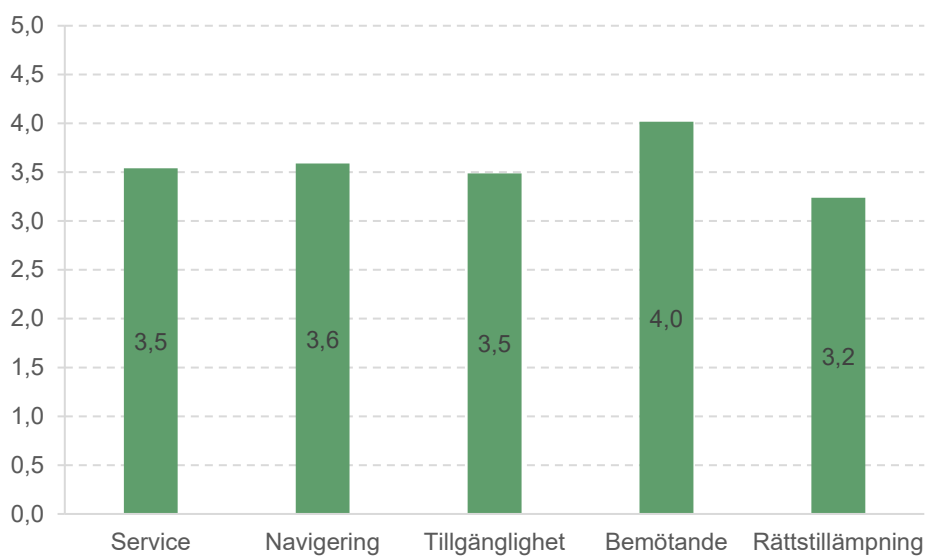
⁴⁵ De har balansmått mellan -7 och 16, och sambandsmättet med NKI är på 0,6 (information om andra ersättningar, förutse beslut), 07 (handläggs snabbt, lätt att komma fram på telefon) och 0,8 (lika beslut). Nästan alla enskilda frågor (19 av 22) har för den här förmånen starka samband med generell nöjdhet.

Nöjdhet på olika områden

Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer som ansökt om bilstöd är mest nöjda med bemötande (4,0) och minst nöjda med rättstillämpning (3,2). Alla områden har starka samband med generell nöjdhet (visas inte i figuren).

Figur 35 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Avdelningen för barn och familj - BF

Sedan föregående år har urvalen till förmånerna förändrats. Vi har begränsat vilka kombinationer av förmåner personerna har under den period vi undersöker. Det gör det mer sannolikt att personernas svar på enkäten handlar om den förmånen vi undersöker. Men det gör också svårare att jämföra med föregående år och tolkning av förändring behöver göras med försiktighet. Inga statistiska beräkningar kan göras av eventuella skillnader. Läs mer om förändringarna i bilaga 1.

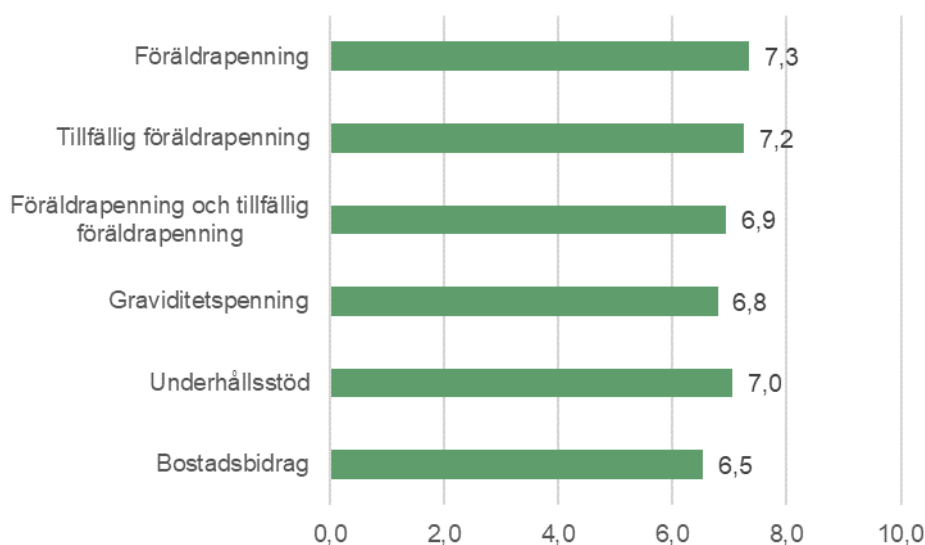
Sammanfattande om nöjdhet med BF-förmånerna

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI). Det är ett etablerat mått som används av såväl privata som offentliga verksamheter och som använts av Försäkringskassan under många år. NKI består av tre frågor och värdet är ett genomsnitt av de tre frågorna ⁴⁶.

Av de sex förmåner som analyseras för avdelningen för barn och familj i undersökningen, är personer som ansökt om föräldrapenning mest nöjda, och personer som ansökt om bostadsbidrag minst nöjda.

⁴⁶ –Hur nöjd är du med Försäkringskassan som helhet?
–Hur väl uppfyller Försäkringskassan de förväntningar du har på myndigheten?
–Tänk dig Försäkringskassan som en perfekt myndighet. Hur nära ett sådant ideal tycker du att Försäkringskassan kommer?

Figur 36 Generell nöjdhet med Försäkringskassan (NKI) bland personer som ansökt om BF-förmåner. Maxvärdet är 10.



Not till figur: Avslag inom samma förmån ingår Föräldrapenning, Föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning samt Bostadsbidrag. För bostadsbidrag gäller att män är generellt mer nöjda än kvinnor, med NKI på 7,1 respektive 6,1.

Mest nöjda med bemötande och minst med tillgänglighet och rättstillämpning

- I alla förmånerna är personerna mest nöjda med bemötande
- Minst nöjda med tillgänglighet är
 - personer som ansökt om föräldrapenning
 - personer med både föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning
 - personer med graviditetspenning
 - personer med underhållsstöd
- Minst nöjda med rättstillämpning är
 - personer som ansökt om bostadsbidrag
- Minst nöjda med både tillgänglighet och rättstillämpning är
 - personer med tillfällig föräldrapenning

Män mer nöjda än kvinnor i flera förmåner

Bland förmånerna finns det framförallt skillnader mellan kvinnor och män inom grupperna med bostadsbidrag och föräldrapenning. Inom dessa förmåner är män mer nöjda än kvinnor. För bostadsbidrag gäller det generell nöjdhet och ett par enskilda frågor. För föräldrapenning gäller det områdena tillgänglighet och navigering och några enskilda frågor. I gruppen med både föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning är kvinnor mer nöjda än män i ett par enskilda frågor. Inom underhållsstöd är män mer nöjda än kvinnor i en enskild fråga.

Tydligt avslag spelar roll för nöjdhet men inte personlig kontakt

Andelen av respondenterna som uppger att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan varierar mellan 34 (tillfällig föräldrapenning) och 61 procent (underhållsstöd). Inte för någon av förmånerna är de som uppger personlig kontakt mer nöjda än de som inte gör det⁴⁷.

Andelen av respondenterna som uppger att de har fått helt eller delvis avslag i någon förmån varierar mellan 8 (föräldrapenning) och 27 procent (bostadsbidrag). Enbart i bostadsbidrag är de som uppger att de har fått helt eller delvis avslag mindre nöjda än de som inte uppger det.

För de flesta förmåner är de som tycker att det varit tydligt varför de inte fått den ersättning de ansökt om, mer nöjda än de som inte tycker att det var tydligt. Undantaget från detta är personer med tillfällig föräldrapenning där inget sådant samband finns.

Nya grupper för föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning

Tidigare år har det funnits en grupp med föräldrapenning och en med tillfällig föräldrapenning. Eftersom många av mottagarna har båda förmånerna har det varit svårt att urskilja eventuella skillnader mellan grupperna. I år använder vi tre ömsesidigt uteslutande grupper: de som har den ena, de som har den andra och de som har båda två.

Inga beräkningar görs för barnbidrag

Tidigare år har resultat redovisats för personer med barnbidrag. Den gruppen har inte bestått av ett eget urval, utan man har samlat ihop personer med olika ersättningar som också haft barnbidrag. Vi betraktar inte erhållandet av barnbidrag som ett tecken på att man har kontakt med Försäkringskassan. Detta eftersom man inte behöver ansöka om förmånen. I alla förmåner inkluderar vi därför förekomst av barnbidrag.

Nedan redovisas resultaten per förmån, efter en inledande beskrivning av förmånen.

Föräldrapenning (utan tillfällig föräldrapenning)

Föräldrar kan få föräldrapenning med anledning av ett barns födelse eller adoption under sammanlagt 480 dagar per barn. År 2022 mottog knappt 812 000 föräldrapenning. Av dessa var knappt 54 procent kvinnor.⁴⁸

Enkäten skickades till personer som ansökt om föräldrapenning någon gång under andra halvåret 2022, utfallet kan vara avslag eller bifall. De får utöver föräldrapenning ha haft eller barnbidrag under året.

⁴⁷ Detta uppges endast här och inte i förmånsavsnitten.

⁴⁸ Försäkringskassan, 2023. *Socialförsäkringen i siffror 2023*.

Resultaten beskriver därför inte hela gruppen som ansökt om föräldrapenning. Personer med de ersättningar som inkluderades utgör ungefär 22 procent av hela gruppen. Anledningen till begränsningen är att det ökar sannolikheten att respondenten svarar utifrån erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan i samband med just den här förmånen.

Av 983 personer som fick enkäten svarade 226 vilket motsvarar 23 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 42 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 8 procent att de i någon förmån fått helt eller delvis avslag under samma period.

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI) som beskrivs i inledningen av rapporten. Personer som ansökt om föräldrapenning har ett NKI på 7,3 där maximalt värde är 10.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 4,1 vilket motsvarar ganska stort förtroende. Män har ett högre förtroende än kvinnor, där medelvärdena är 4,2 respektive 4,0. Män har alltså ett ganska stort förtroende, medan kvinnor svarar att de varken har ett litet eller stort förtroende för Försäkringskassan.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen som ansökt om föräldrapenning. Det innebär att de som har högt förtroende för Försäkringskassan i hög grad även är nöjda med oss som helhet. På samma sätt ger de med lågt förtroende ofta låga betyg på dessa frågor.

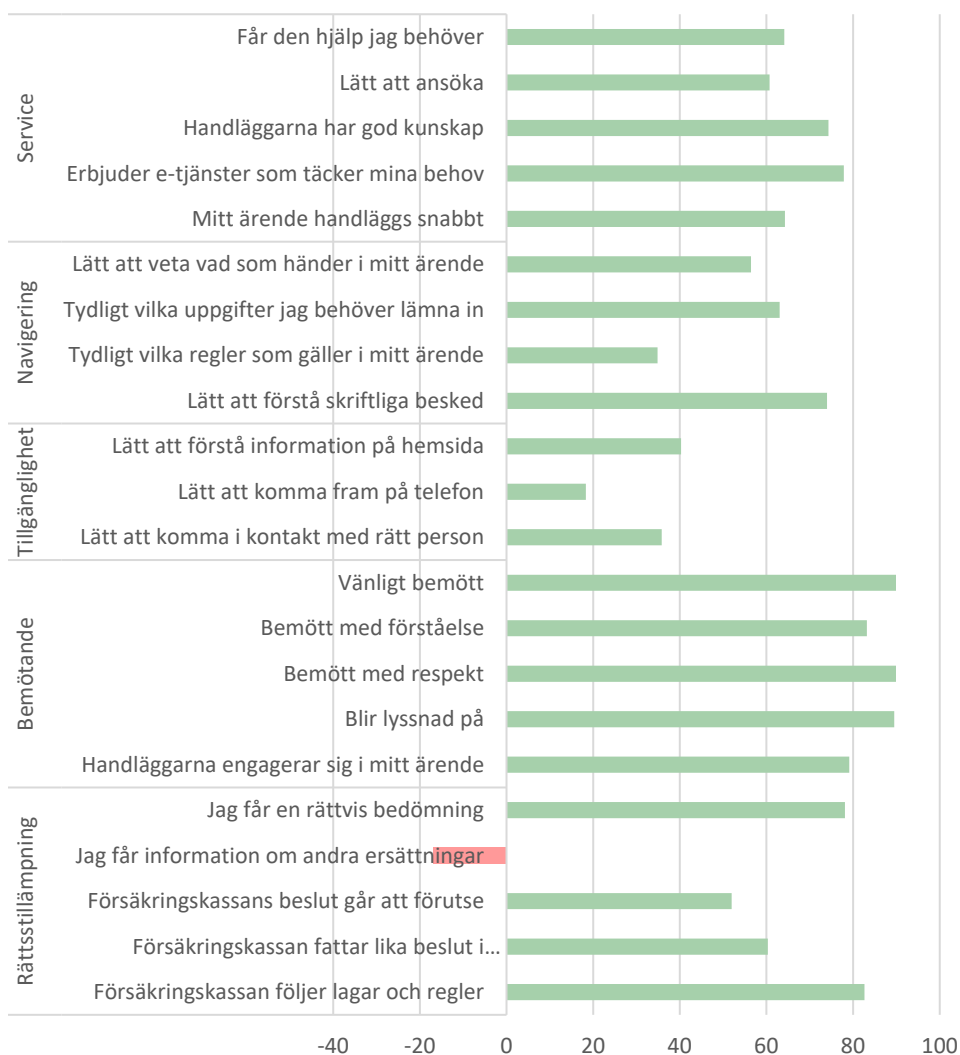
Nöjdhet med enskilda frågor

De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

I figuren nedan visas andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Det kallas balansmått. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmättet vara positivt. Personer som ansökt om föräldrapenning är i alla enskilda frågor utom en, mer nöjda än missnöjda. För påståendet jag får information om andra ersättningar, är det fler som är missnöjda än nöjda.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 2.

Figur 37 Balansmått för enskilda frågor för personer som ansökt om föräldrapenning. Maxvärdet är 100.



Män är mer nöjda än kvinnor med att:

- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).
- Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende (navigera).

Respondenterna instämmer som mest med att:

- Jag blir bemött med respekt (bemötande).
- Jag blir vänligt bemött (bemötande).
- Jag blir lyssnad på (bemötande).

Respondenterna instämmer som minst med att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).
- Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende (navigera).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).

Förbättringar som kan öka den generella nöjdheten

Två av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har också ganska starka samband med generell nöjdhet⁴⁹. Förbättringar i dessa frågor kan troligen öka den generella nöjdheten i gruppen.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende (navigera).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).

Rapporterade avslag och generell nöjdhet

Det spelar ingen roll för den generella nöjdheten om personer uppger att de fått helt eller delvis avslag eller inte. Däremot finns det skillnader inom den grupp som uppger att de fått avslag. De som tycker att det är tydligt varför de inte fick den ersättning de ansökt om är mer nöjda med Försäkringskassan än de som inte tycker det var tydligt. Detta samband är starkt.

Nöjdhet på olika områden

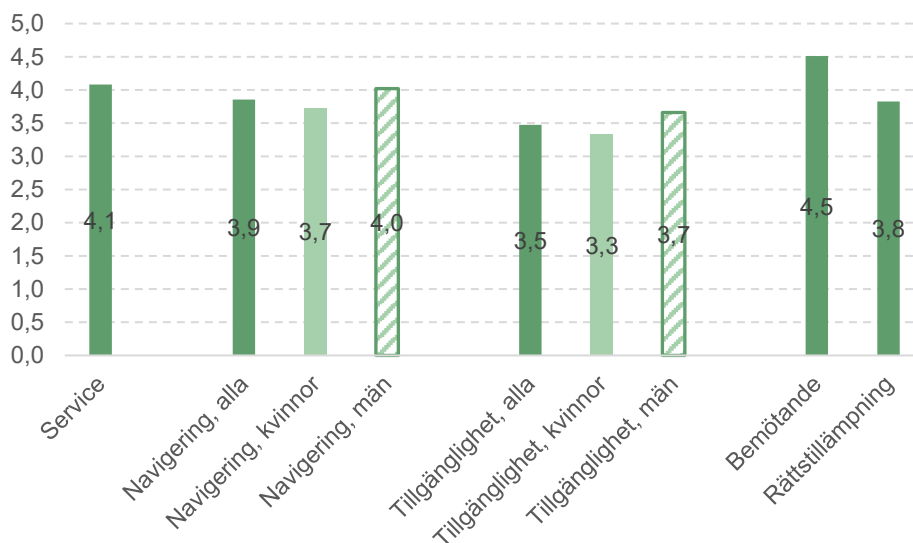
Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer som ansökt om föräldrapenning är mest nöjda med bemötande (4,5) och minst nöjda med tillgänglighet (3,5).

Män är mer nöjda än kvinnor inom områdena navigering och tillgänglighet.

⁴⁹ De har balansmått 35 respektive 36, och sambandsmått med NKI är för båda 0,6. Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För en fråga är sambandet starkt.

Figur 38 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Precis som för enskilda frågor ovan, har områden olika starka samband med generell nöjdhet. För personer som ansökt om föräldrapenning har service och navigering starka samband med generell nöjdhet. Sambandet mellan de andra områdena och generell nöjdhet är inte lika starka.

Tillfällig föräldrapenning (utan föräldrapenning)

Om en förälder behöver avstå från förvärvsarbete i samband med sjukdom eller smitta hos barnet, sjukdom eller smitta hos barnets ordinarie vårdare eller besök i samhällets förebyggande hälsovård kan hen ha rätt till tillfällig föräldrapenning för vård av barn. Tillfällig föräldrapenning kan även beviljas i samband med barns födelse, adoption, kontaktdagar samt i samband med att ett barn avlidit. År 2022 mottog drygt 964 000 personer tillfällig föräldrapenning. Av dessa var knappt 54 procent kvinnor.⁵⁰

Enkäten skickades till personer som fått beslut och utbetalning om tillfällig föräldrapenning någon gång under andra halvåret 2022. De får utöver tillfällig föräldrapenning ha haft eller barnbidrag.

Resultaten beskriver därför inte hela gruppen som ansökt om tillfällig föräldrapenning. Personer med de ersättningar som inkluderades utgör ungefär 32 procent av hela gruppen. Anledningen till begränsningen är att det ökar sannolikheten att respondenten svarar utifrån erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan i samband med just den här förmånen.

Av 975 personer som fick enkäten svarade 234 vilket motsvarar 24 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 34 procent att de haft personlig

⁵⁰ Försäkringskassan, 2023. *Socialförsäkringen i siffror 2023*.

kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 11 procent att de i någon förmån fått helt eller delvis avslag under samma period.

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI) som beskrivs i inledningen av rapporten. Personer med tillfällig föräldrapenning har ett NKI på 7,3, där maximalt värde är 10.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 4,0 vilket motsvarar ganska stort förtroende.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen med tillfällig föräldrapenning. Det innebär att de som har högt förtroende för Försäkringskassan i hög grad även är nöjda med oss som helhet. På samma sätt ger de med lågt förtroende ofta låga betyg på dessa frågor.

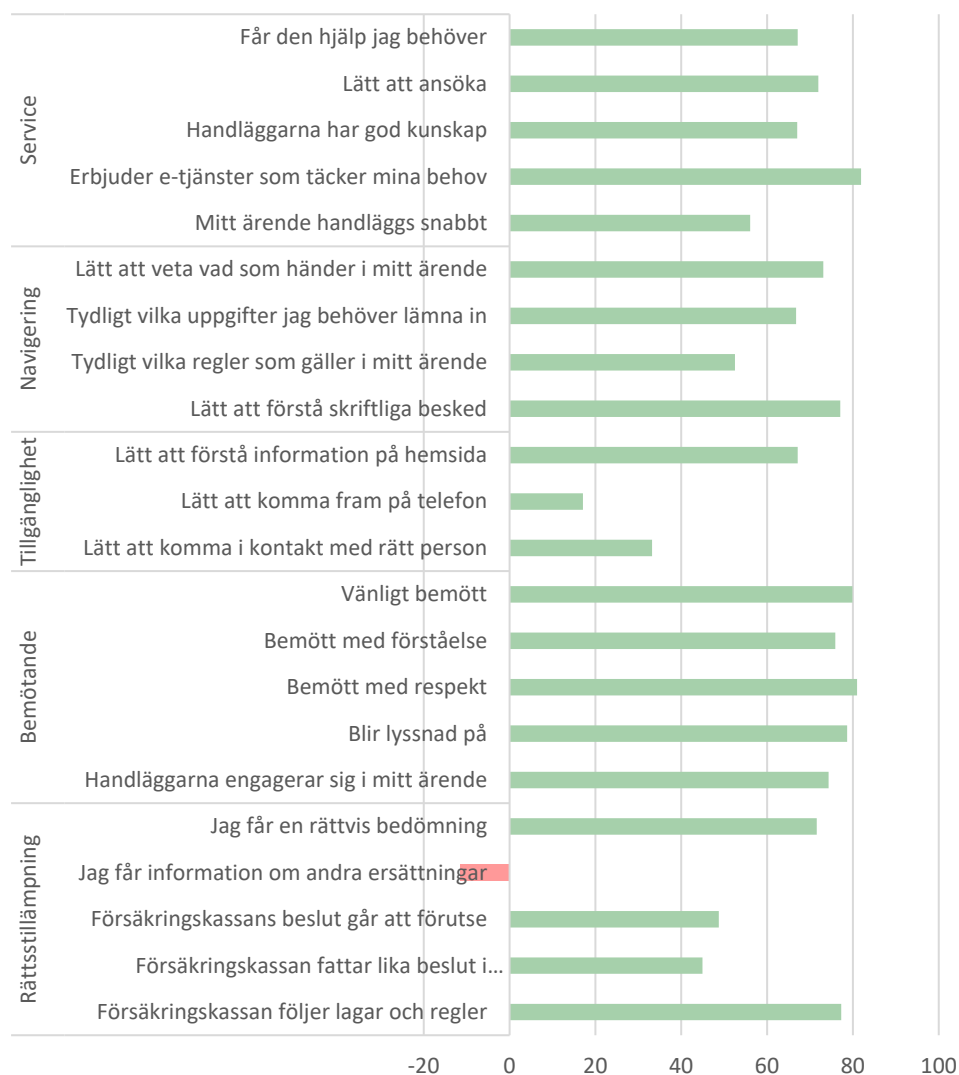
Nöjdhet med enskilda frågor

De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

I figuren nedan visas andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Det kallas balansmått. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmålet vara positivt. Personer med tillfällig föräldrapenning är i alla enskilda frågor utom en mer nöjda än missnöjda. För påståendet jag får information om andra ersättningar, är det fler som är missnöjda än nöjda.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 2.

Figur 39 Balansmätt för enskilda frågor för personer med tillfällig föräldrapenning. Maxvärdet är 100.



Respondenterna instämmer som mest med att:

- Försäkringskassan erbjuder e-tjänster som täcker mina behov (service).
- Jag blir bemött med respekt (bemötande).
- Jag blir vänligt bemött (bemötande).
- Jag blir lyssnad på (bemötande).
- Försäkringskassan följer lagar och regler (rättsställämpning).
- Det är lätt att förstå skriftliga besked i mitt ärende (navigera).

Respondenterna instämmer som minst med att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).
- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).
- Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende (navigera).

Förbättringar som kan öka den generella nöjdheten

Bland de frågor där respondenterna instämmer som minst, finns det några frågor där sambandet med generell nöjdhet också är starkt eller ganska starkt⁵¹. Förbättringar i dessa frågor kan troligen öka den generella nöjdheten i gruppen.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).
- Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende (navigera).

Rapporterade avslag och generell nöjdhet

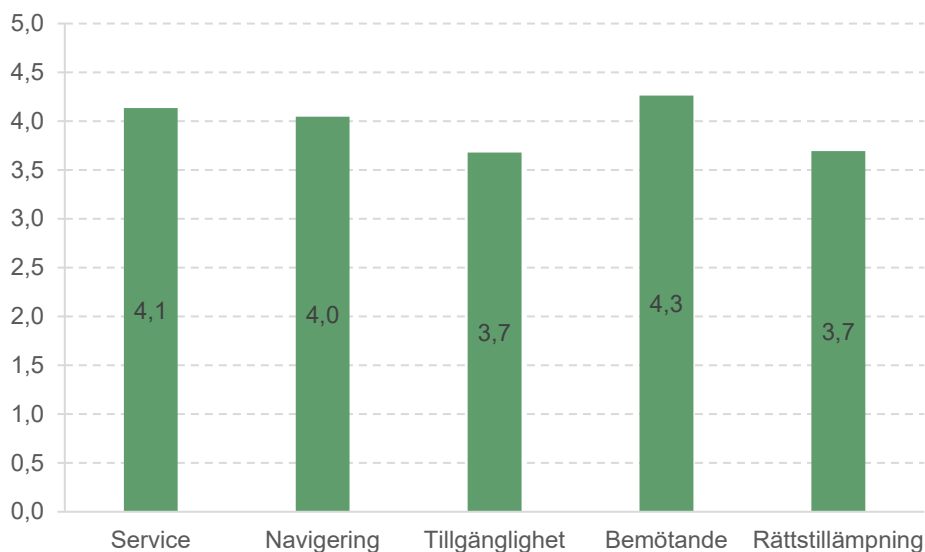
Det spelar ingen roll för den generella nöjdheten om personer uppger att de fått helt eller delvis avslag eller inte. Det spelar heller ingen roll för den generella nöjdheten om personerna tyckte att avslaget var tydligt eller inte. Samband med generell nöjdhet saknas alltså helt vad gäller avslag och om de varit tydliga eller inte.

Nöjdhet på olika områden

Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer med tillfällig föräldrapenning är mest nöjda med bemötande (4,3) och minst nöjda med rättstillämpning (3,7).

⁵¹ De har balansmått på 45 och 53, och sambandsmättet med NKI är mellan 0,6 (förutse beslut) och 0,7 (de andra två). Alla enskilda frågor för den här förmånen har samband med generell nöjdhet (NKI). För några av dem (5 av 22) är sambandet starkt.

Figur 40 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.

Precis som för enskilda frågor ovan, har områden olika starka samband med generell nöjdhet. För personer med tillfällig föräldrapenning har service, navigering och rättstillämpning starka samband med generell nöjdhet. Sambandet mellan tillgänglighet respektive bemötande och generell nöjdhet är inte lika starkt.

Föräldrapenning & tillfällig föräldrapenning tillsammans

Enkäten skickades till personer som både ansökt om föräldrapenning och haft utbetalning i tillfällig föräldrapenning under andra halvåret 2022. Avslag ingår för föräldrapenning men inte för tillfällig föräldrapenning. För ytterligare beskrivning av förmånerna se de närmast föregående avsnitten. Personerna i urvalet kan utöver dessa förmåner också ha haft barnbidrag under perioden.

Resultaten beskriver därför inte hela gruppen som ansökt om föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning. Personer med de ersättningar som inkluderades utgör ungefär 39 procent av hela gruppen. Anledningen till begränsningen är att det ökar sannolikheten att respondenten svarar utifrån erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan i samband med just den här förmånen.

Av 996 personer som fick enkäten svarade 249 vilket motsvarar 25 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 39 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 10 procent att de i någon förmån fått helt eller delvis avslag under samma period.

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI) som beskrivs i inledningen av rapporten. Personer med både föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning har ett NKI på 6,9, där maximalt värde är 10.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,8 vilket är närmast svarsalternativet ”ganska stort” förtroende.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen med både föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning. Det innebär att de som har högt förtroende för Försäkringskassan i hög grad även är nöjda med oss som helhet. På samma sätt ger de med lågt förtroende ofta låga betyg på dessa frågor.

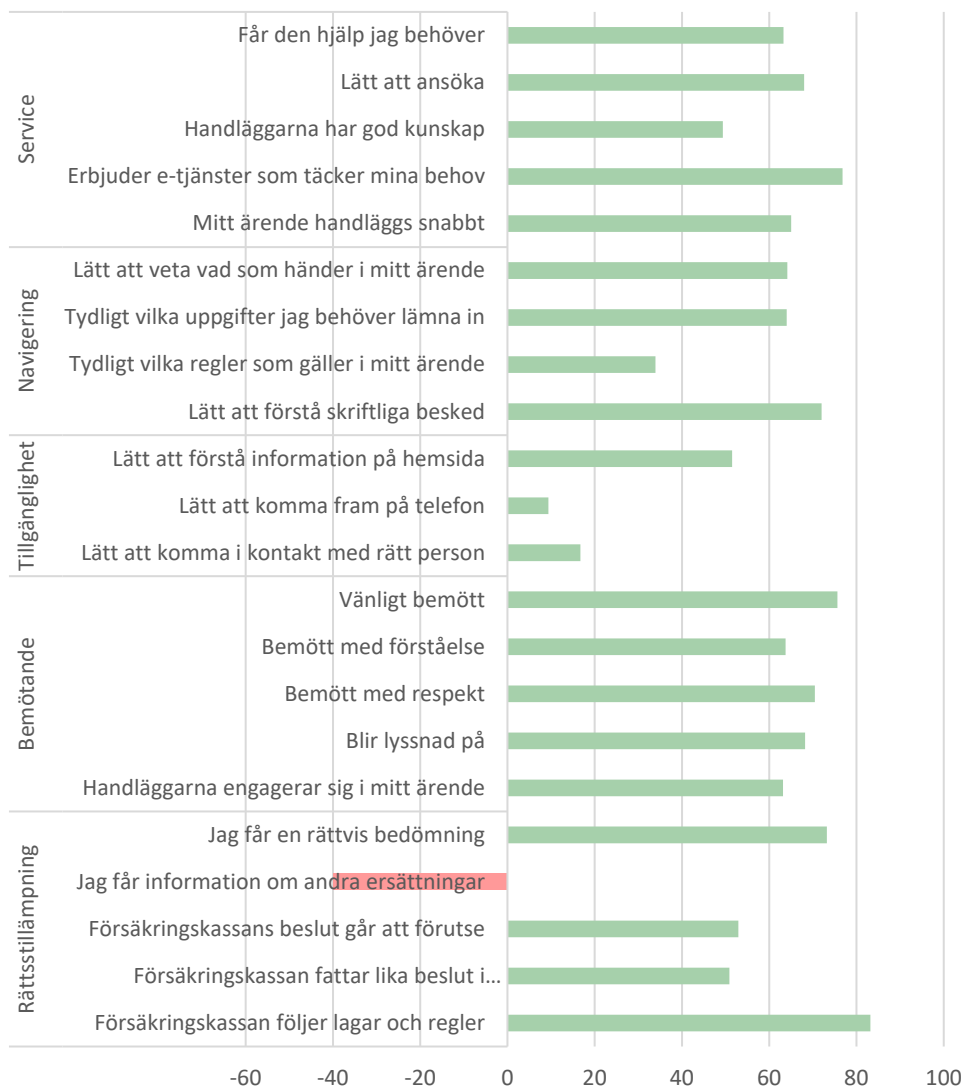
Nöjdhet med enskilda frågor

De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

I figuren nedan visas andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Det kallas balansmått. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmålet vara positivt. Personer med både föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning är i alla enskilda frågor utom en mer nöjda än missnöjda. För påståendet jag får information om andra ersättningar, är det fler som är missnöjda än nöjda.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 2.

Figur 41 Balansmätt för enskilda frågor för personer med både föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning. Maxvärdet är 100.



Kvinnor är mer nöjda än män med att:

- Det är lätt att förstå skriftliga besked i mitt ärende (navigera).
- Försäkringskassan följer lagar och regler (rättstillämpning)

Respondenterna instämmer som mest med att:

- Försäkringskassan följer lagar och regler (rättstillämpning).
- Försäkringskassan erbjuder e-tjänster som täcker mina behov (service).
- Jag blir vänligt bemött (bemötande).
- Jag får en rättvis bedömning av mitt ärende (rättstillämpning).
- Det är lätt att förstå skriftliga besked i mitt ärende (Navigera)

Respondenterna instämmer som minst med att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).
- Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende (navigera).

Förbättringar som kan öka den generella nöjdheten

Två av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har starkt eller ganska starkt samband med generell nöjdhet⁵². Förbättringar i dessa frågor kan troligen öka den generella nöjdheten i gruppen.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).
- Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende (navigera).

Rapporterade avslag och generell nöjdhet

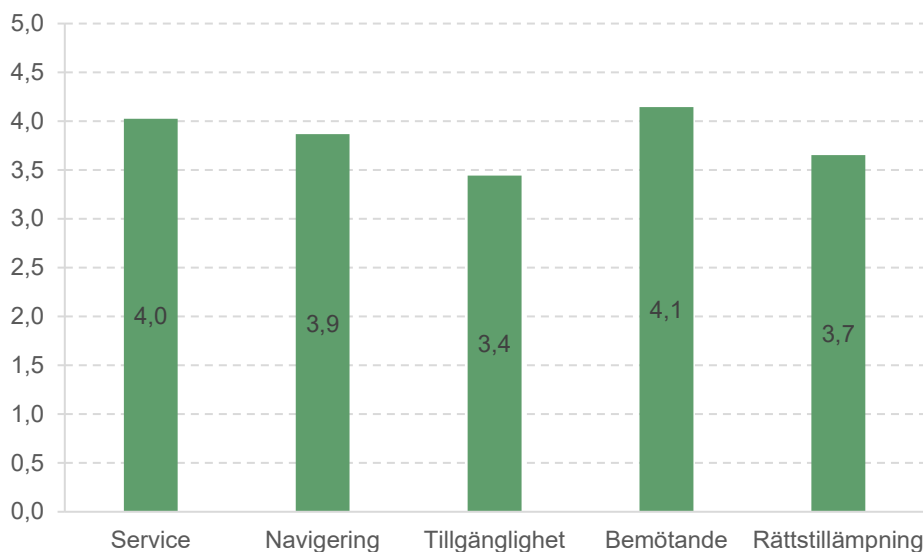
Det spelar ingen roll för den generella nöjdheten om personer uppger att de fått helt eller delvis avslag eller inte. Det spelar heller ingen roll för den generella nöjdheten om personerna tyckte att avslaget var tydligt eller inte. Samband saknas alltså helt vad gäller avslag och om de varit tydliga eller inte.

Nöjdhet på olika områden

Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer med både föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning är mest nöjda med bemötande (4,1) och minst nöjda med tillgänglighet (3,4).

⁵² De har balansmått på 34 respektive 17, och sambandsmättet med NKI är 0,7 (tydligt vilka regler) respektive 0,6 (kontakt med rätt person). Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För några av dem (6 av 22) är sambandet starkt.

Figur 42 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.

Precis som för enskilda frågor ovan, har områden olika starka samband med generell nöjdhet. För personer med både föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning har service, navigering och bemötande starka samband med generell nöjdhet. Sambandet mellan tillgänglighet respektive rättstillämpning och generell nöjdhet är inte lika starkt.

Graviditetspenning

Gravida kvinnor som har ett fysiskt ansträngande arbete eller andra risker i arbetsmiljön har möjlighet att ansöka om graviditetspenning om de inte kan fortsätta arbeta och inte heller kan få andra arbetsuppgifter av arbetsgivaren. År 2022 betalades det ut 1,2 miljarder kronor i graviditetspenning till 28 900 kvinnor. Antal dagar med graviditetspenning minskade i genomsnitt från 66 dagar år 2021 till 63 dagar år 2022. Flest antal mottagare var i åldern 25–34 år, vilket även är de åldrar då flest kvinnor föder barn.⁵³

Enkäten skickades till personer som haft utbetalning av graviditetspenning under andra halvåret 2022. Personerna får också ha haft föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning eller barnbidrag.

Resultaten beskriver därför inte hela gruppen som ansökt om graviditetspenning. Personer med de ersättningar som inkluderades utgör ungefär 66 procent av hela gruppen. Anledningen till begränsningen är att det ökar sannolikheten att respondenten svarar utifrån erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan i samband med just den här förmånen.

Av 1 025 personer som fick enkäten svarade 205 vilket motsvarar 20 procents svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 74 procent att de haft

⁵³ Försäkringskassan, 2023. *Socialförsäkringen i siffror 2023*.

personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 9 procent att de i någon förmån fått helt eller delvis avslag under samma period.

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI) som beskrivs i inledningen av rapporten. Personer med graviditetspenning har ett NKI på 6,8 där maximalt värde är 10.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,8 vilket är vilket är närmast svarsalternativet ”ganska stort” förtroende.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen med graviditetspenning. Det innebär att de som har högt förtroende för Försäkringskassan i hög grad även är nöjda med oss som helhet. På samma sätt ger de med lågt förtroende ofta låga betyg på dessa frågor.

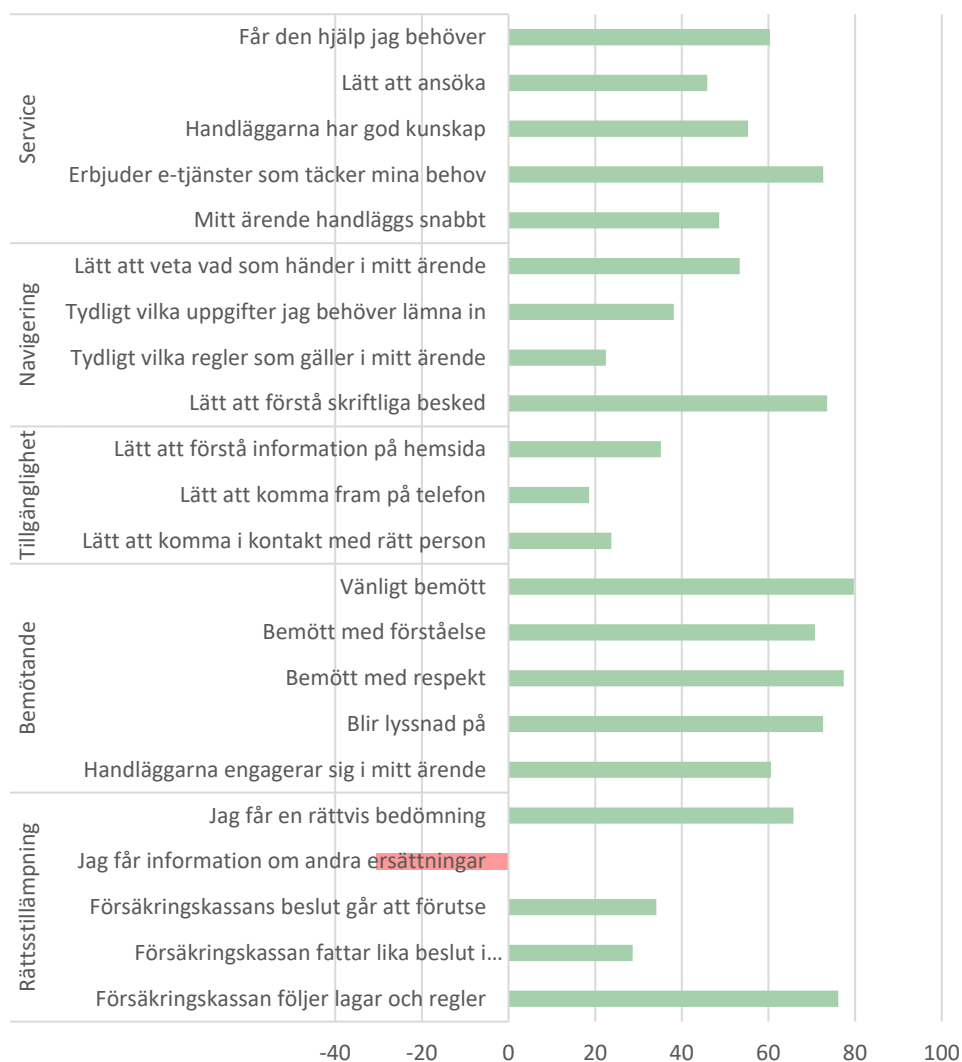
Nöjdhet med enskilda frågor

De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

I figuren nedan visas andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Det kallas balansmått. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmättet vara positivt. Personer med graviditetspenning är i alla enskilda frågor utom en mer nöjda än missnöjda. För påståendet jag får information om andra ersättningar, är det fler som är missnöjda än nöjda.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 2.

Figur 43 Balansmått för enskilda frågor för personer med graviditetspenning. Maxvärdet är 100.



Respondenterna instämmer som mest med att:

- Jag blir vänligt bemött (bemötande).
- Jag blir bemött med respekt (bemötande).
- Försäkringskassan följer lagar och regler (rättstillämpning).

Respondenterna instämmer som minst med att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).
- Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende (navigera).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).

Förbättringar som kan öka den generella nöjdheten

De frågor där personer med graviditetspenning är som minst nöjda, har också ganska starka sambandet med generell nöjdhet⁵⁴. Förbättringar i dessa frågor kan därför troligen öka den generella nöjdheten i gruppen.

Rapporterade avslag och generell nöjdhet

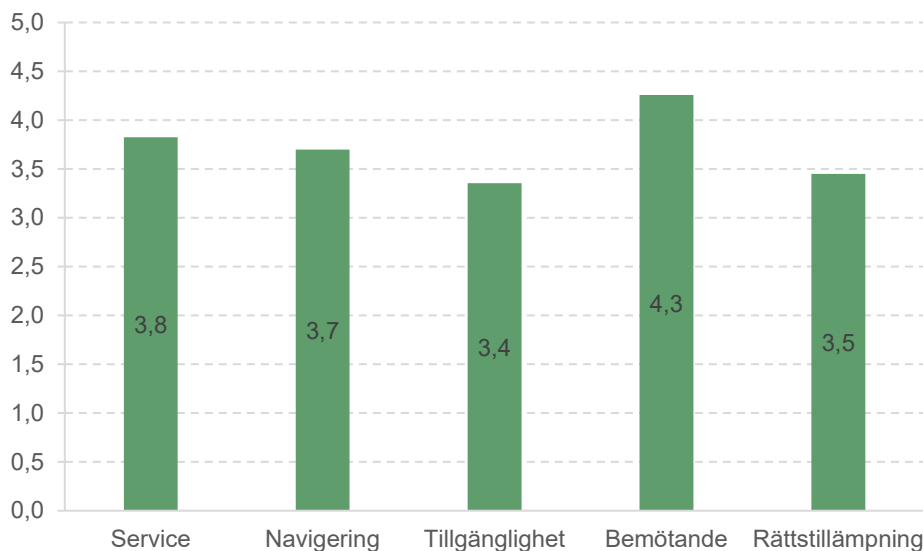
Det spelar ingen roll för den generella nöjdheten om personer uppger att de fått helt eller delvis avslag eller inte. Däremot finns det skillnader inom den grupp som uppger att de fått avslag. De som tycker att det är tydligt varför de inte fick den ersättning de ansökt om är mer nöjda med Försäkringskassan än de som inte tycker det var tydligt. Samband är inte starkt.

Nöjdhet på olika områden

Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer med graviditetspenning är mest nöjda med bemötande (4,3) och minst nöjda med tillgänglighet (3,4).

Figur 44 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Precis som för enskilda frågor ovan, har områden olika starka samband med generell nöjdhet. För personer med graviditetspenning har service, navigering, tillgänglighet och rättstillämpning starka samband med generell

⁵⁴ De har balansmått mellan -31 och 24 och sambandsmått med NKI på 0,6. Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För en fråga är (av 22) är sambandet starkt.

nöjdhet. Sambandet mellan bemötande och generell nöjdhet är inte lika starkt.

Underhållsstöd

Genom underhållsstöd garanteras barn till särlevande föräldrar underhåll även när den bidragsskyldiga föräldern inte bidrar till barnets försörjning. I december 2022 betalade Försäkringskassan ut underhållsstöd för 172 000 barn. Av mottagarna i december 2022 var 85 procent kvinnor och 15 procent män.⁵⁵

Enkäten skickades till personer som är mottagare av underhållsstöd (och som fått en utbetalning) under andra halvåret 2022. Personerna får också ha haft föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning, barnbidrag eller bostadsbidrag, men inga andra ersättningar.

Resultaten beskriver därför inte hela gruppen som ansökt om underhållsstöd. Personer med de ersättningar som inkluderades utgör ungefär 56 procent av hela gruppen. Anledningen till begränsningen är att det ökar sannolikheten att respondenten svarar utifrån erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan i samband med just den här förmånen.

Av 978 personer som fick enkäten svarade 176 vilket motsvarar 18 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 61 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 15 procent att de i någon förmån fått helt eller delvis avslag under samma period.

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI) som beskrivs i inledningen av rapporten. Personer med underhållsstöd har ett NKI på 7,0, där maximalt värde är 10.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 4,0 vilket motsvarar ganska stort förtroende.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen med underhållsstöd. Det innebär att de som har högt förtroende för Försäkringskassan i hög grad även är nöjda med oss som helhet. På samma sätt ger de med lågt förtroende ofta låga betyg på dessa frågor.

Nöjdhet med enskilda frågor

De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

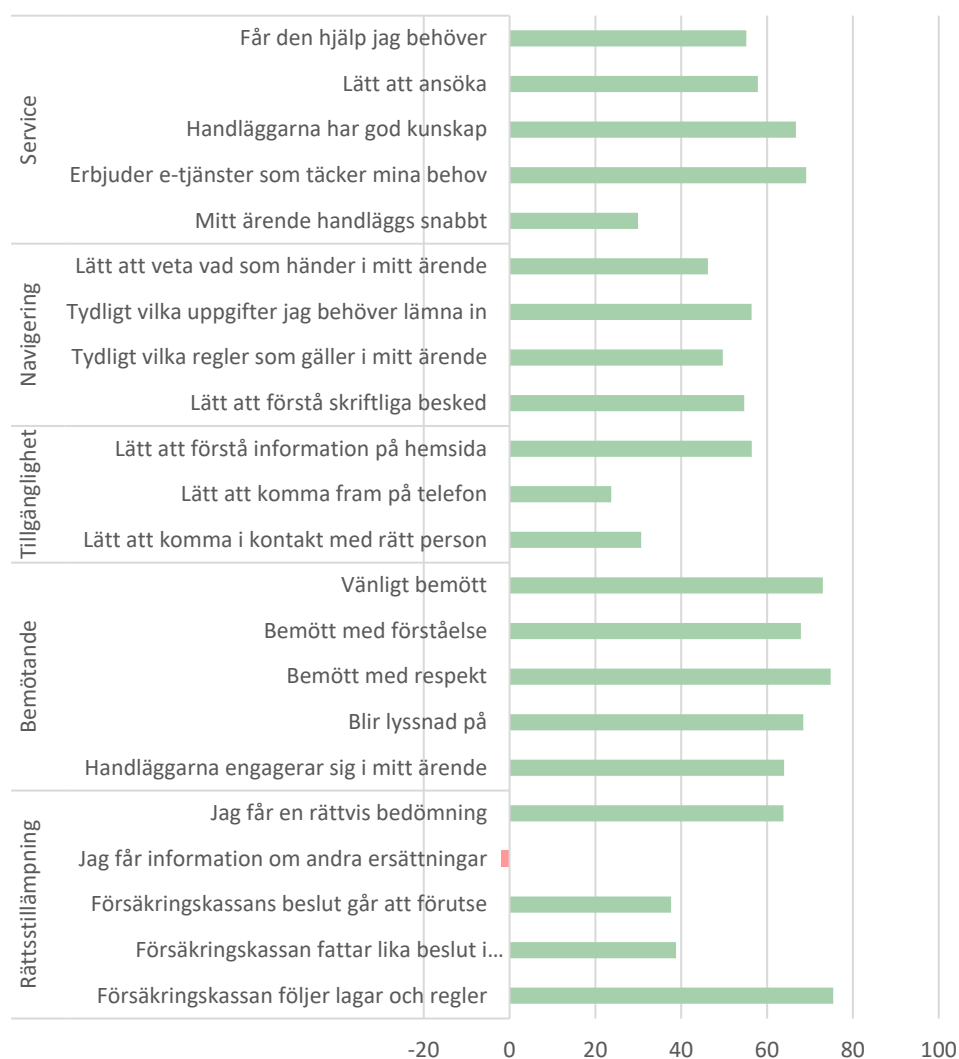
I figuren nedan visas andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Det kallas balansmått. Om fler är nöjda än missnöjda kommer

⁵⁵ Försäkringskassan, 2023. *Socialförsäkringen i siffror 2023*.

balansmättet vara positivt. Personer med underhållstöd är i alla enskilda frågor utom en mer nöjda än missnöjda. För påståendet jag får information om andra ersättningar är det väldigt liten skillnad på andelen nöjda och missnöjda och därför är värdet nära noll.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 2.

Figur 45 Balansmätt för enskilda frågor för personer med underhållstöd. Maxvärdet är 100.



Män är mer nöjda än kvinnor med att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).

Respondenterna instämmer som mest med att:

- Försäkringskassan följer lagar och regler (rättstillämpning).
- Jag blir bemött med respekt (bemötande).
- Jag blir vänligt bemött (bemötande).
- Försäkringskassan erbjuder e-tjänster som täcker mina behov (service).
- Jag blir lyssnad på (bemötande).

Respondenterna instämmer som minst med att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).
- Mitt ärende handläggs snabbt (service).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).

Förbättringar som kan öka den generella nöjdheten

De frågor där personer med graviditetspenning är som minst nöjda, har också starka eller ganska starka samband med generell nöjdhet⁵⁶.

Förbättringar i dessa frågor kan därför troligen öka den generella nöjdheten i gruppen.

Rapporterade avslag och generell nöjdhet

Det spelar ingen roll för den generella nöjdheten om personer uppger att de fått helt eller delvis avslag eller inte. Däremot finns det skillnader inom den grupp som uppger att de fått avslag. De som tycker att det är tydligt varför de inte fick den ersättning de ansökt om är mer nöjda med Försäkringskassan än de som inte tycker det var tydligt. Samband är inte starkt.

⁵⁶ De har balansmått mellan -2 och 31 och sambandsmått med NKI är mellan 0,6 (information om andra ersättningar, komma fram på telefon) och 0,7 (handläggs snabbt, kontakt med rätt person). De flesta enskilda frågor (18 av 22) har för denna förmån starka samband med generell nöjdhet (NKI). Även övriga frågor har samband med generell nöjdhet men inte lika starka.

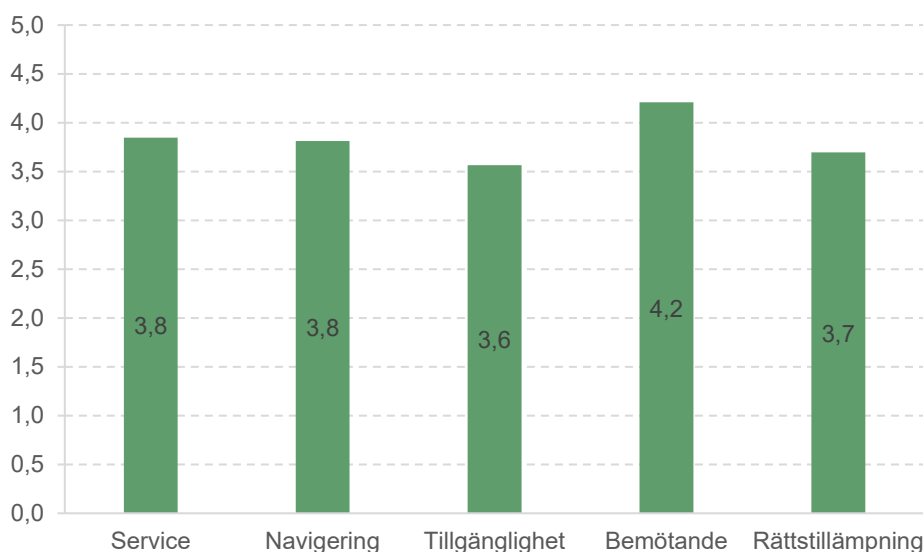
Nöjdhet på olika områden

Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer med underhållstöd är mest nöjda med bemötande (4,2) och minst nöjda med tillgänglighet (3,6).

Alla områden har starka samband med generell nöjdhet (visas inte i figuren).

Figur 46 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Bostadsbidrag

Bostadsbidrag ska ge barnfamiljer och ungdomshushåll med låga inkomster en möjlighet att bo i fullvärdiga och tillräckligt rymliga bostäder. I december 2022 betalades det ut bostadsbidrag till 134 600 hushåll. 84 procent av de som fick bidraget var hushåll med barn och 16 procent var ungdomshushåll utan barn. Av det utbetalda bostadsbidraget under år 2022 gick 64 procent till hushåll med en kvinna som ensam försörjare, 12 procent av beloppet till hushåll med en man som ensam försörjare och 24 procent av beloppet till hushåll med sammanboende.⁵⁷

Enkäten skickades till personer som ansökt om bostadsbidrag under andra halvåret 2022. Beslutet kan ha varit bifall eller avslag. Man kan endast ha haft barnbidrag utöver bostadsbidrag.

Resultaten beskriver därför inte hela gruppen som ansökt om bostadsbidrag. Personer med de ersättningar som inkluderades utgör ungefär 30 procent av hela gruppen. Anledningen till begränsningen är att det ökar sannolikheten

⁵⁷ Försäkringskassan, 2023. *Socialförsäkringen i siffror 2023*.

att respondenten svarar utifrån erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan i samband med just den här förmånen.

Av 988 personer som fick enkäten svarade 158 vilket motsvarar 16 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 41 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 27 procent att de i någon förmån fått helt eller delvis avslag under samma period.

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI) som beskrivs i inledningen av rapporten. Personer som ansökt om bostadsbidrag har ett NKI på 6,5, där maximalt värde är 10. Det finns skillnader mellan kvinnor och män inom gruppen. Män är generellt mer nöjda än kvinnor, med NKI på 7,1 respektive 6,1.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,6 vilket är ungefär mittemellan ”varken litet eller stort” och ”ganska stort” förtroende. Män har ett högre förtroende än kvinnor, där medelvärdena är 3,9 respektive 3,4. Män har alltså ett ganska stort förtroende, medan kvinnor svarar att de varken har ett litet eller stort förtroende för Försäkringskassan.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen som ansökt om bostadsbidrag. Det innebär att de som har högt förtroende för Försäkringskassan i hög grad även är nöjda med oss som helhet. På samma sätt ger de med lågt förtroende ofta låga betyg på dessa frågor.

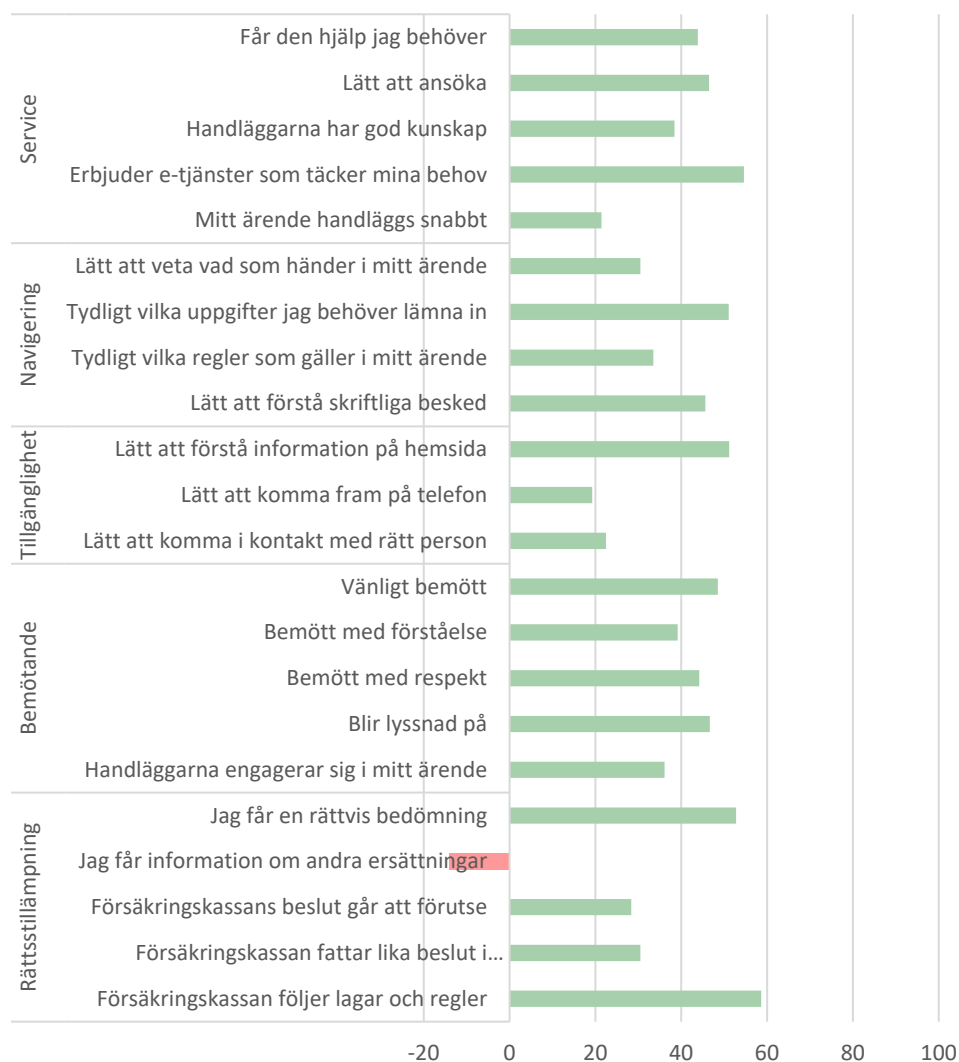
Nöjdhet med enskilda frågor

De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

I figuren nedan visas andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Det kallas balansmått. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmättet vara positivt. Personer som ansökt om bostadsbidrag är i alla enskilda frågor utom en mer nöjda än missnöjda. För påståendet jag får information om andra ersättningar är det fler som är missnöjda än nöjda.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 2.

Figur 47 Balansmätt för enskilda frågor för personer som ansökt om bostadsbidrag. Maxvärdet är 100.



Män är mer nöjda än kvinnor med att:

- Mitt ärende handläggs snabbt. (Service)

Respondenterna instämmer som mest med att:

- Försäkringskassan följer lagar och regler (rättstillämpning).
- Försäkringskassan erbjuder e-tjänster som täcker mina behov (service).
- Jag får en rättvis bedömning av mitt ärende (rättstillämpning).
- Informationen på Försäkringskassans hemsida är lätt att förstå (tillgänglighet).

Respondenterna instämmer som minst med att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).
- Mitt ärende handläggs snabbt (service).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).

Förbättringar som kan öka den generella nöjdheten

Två av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har starkt eller ganska starkt samband med generell nöjdhet⁵⁸. Förbättringar i dessa frågor kan troligen öka den generella nöjdheten i gruppen.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).
- Mitt ärende handläggs snabbt (service).

Rapporterade avslag och generell nöjdhet

De som uppger att de fått helt eller delvis avslag är mindre nöjda än de som inte har fått det. Sambandet är dock inte starkt.

De som tycker att det är tydligt varför de inte fick den ersättning de ansökt om, är mer nöjda än de som inte tycker det var tydligt. Detta samband är inte heller starkt.

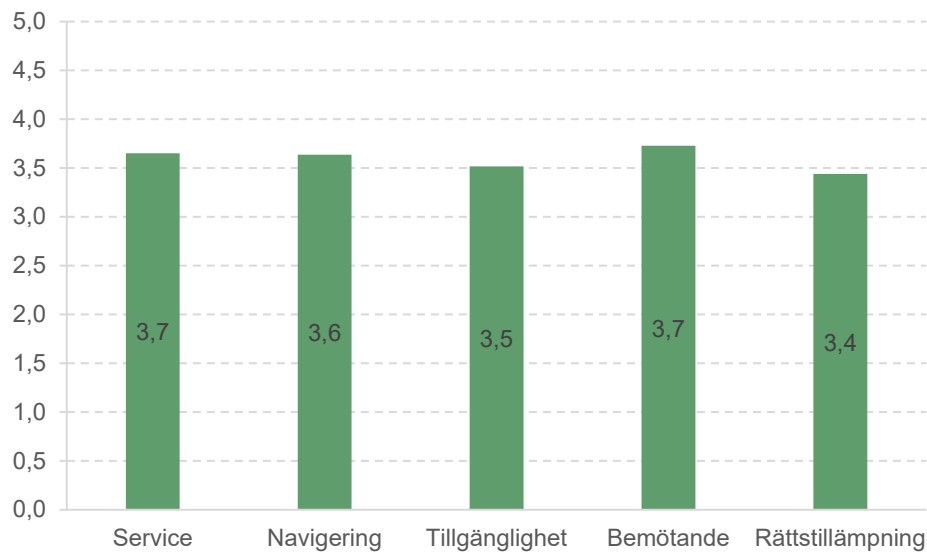
Nöjdhet på olika områden

Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer som ansökt om bostadsbidrag är mest nöjda med service och bemötande (båda 3,7) och minst nöjda med tillgänglighet och rättstillämpning (3,4).

⁵⁸ De har balansmått runt 20 och sambandsmått på 0,6 (komma fram telefon) och 0,7 (handläggs snabbt). Drygt hälften av alla enskilda frågor (12 av 22) har för denna förmån starka samband med generell nöjdhet (NKI). Även övriga frågor har samband med generell nöjdhet men inte lika starka.

Figur 48 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Precis som för enskilda frågor ovan, har områden olika starka samband med generell nöjdhet. För personer som ansökt om bostadsbidrag har service, bemötande och rättstillämpning starka samband med generell nöjdhet. Sambandet mellan de andra områdena och generell nöjdhet är inte lika starkt.

Avdelningen för nationell tandvård, internationell vård och arbetsmarknadsstöd – NA

Sedan föregående år har urvalen till förmånerna förändrats. Vi har begränsat vilka kombinationer av förmåner personerna har under den period vi undersöker. Det gör det mer sannolikt att personernas svar på enkäten handlar om den förmån vi undersöker. Men det gör också svårare att jämföra med föregående år och tolkning av förändring behöver göras med försiktighet. Inga statistiska beräkningar kan göras av eventuella skillnader. Läs mer om förändringarna i bilaga 1.

Sammanfattande om nöjdhet med NA-förmånerna

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI). Det är ett etablerat mått som används av såväl privata som offentliga verksamheter och som använts av Försäkringskassan under många år. NKI består av tre frågor och värdet är ett genomsnitt av de tre frågorna ⁵⁹.

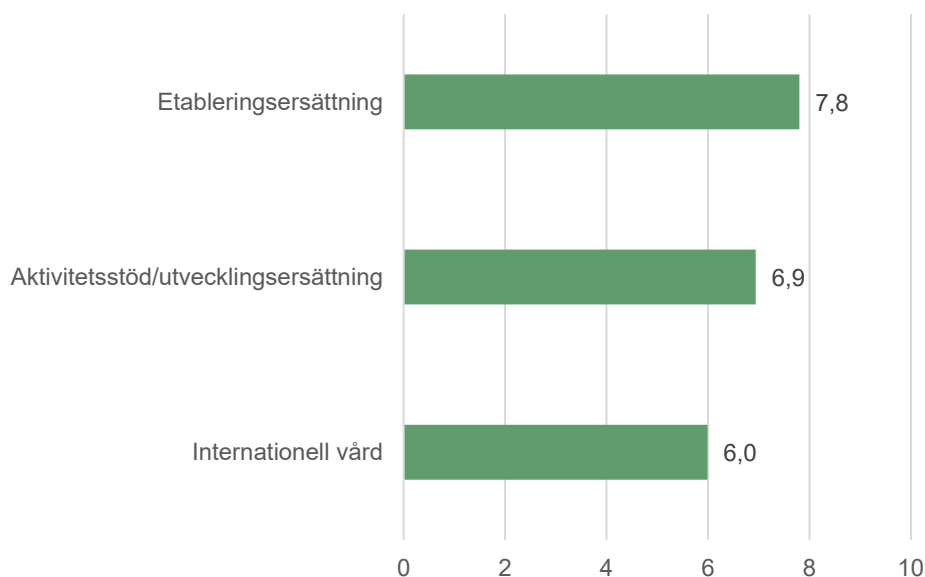
Av de tre förmånerna ⁶⁰ som analyseras för avdelningen för nationell tandvård, internationell vård och arbetsmarknadsstöd i undersökningen, är personer med etableringsersättning mest nöjda, och personer som ansökt om internationell vård minst nöjda.

⁵⁹ – Hur nöjd är du med Försäkringskassan som helhet?

- Hur väl uppfyller Försäkringskassan de förväntningar du har på myndigheten?
- Tänk dig Försäkringskassan som en perfekt myndighet. Hur nära ett sådant ideal tycker du att Försäkringskassan kommer?

⁶⁰ Avdelningen önskar också underlag för en kombination av aktivitetsstöd/utvecklingsersättning och etableringsersättning. Detta tillhandahålls i separat tabellbilaga.

Figur 49 Generell nöjdhet med Försäkringskassan (NKI) bland personer som ansökt om NA-förmåner. Maxvärdet är 10.



Not: Avslag inom förmånen ingår inte i något av urvalen.

Mest nöjda med bemötande och minst med rättstillämpning och tillgänglighet

- I alla förmånerna är personerna mest nöjda med bemötande
- Minst nöjda med tillgänglighet är personer med etableringsersättning
- Minst nöjda med rättstillämpning är personer med internationell vård
- Minst nöjda med både tillgänglighet och rättstillämpning är personer med aktivitetsstöd/utvecklingsersättning

Få skillnader mellan kvinnor och män

Det finns skillnader mellan kvinnor och män i några få frågor inom etableringsersättning och internationell vård, men inte inom aktivitetsstöd/utvecklingsersättning. I frågorna inom etableringsersättning är män mer nöjda än kvinnor, i den enda frågan inom internationell vård är det tvärtom.

Tydligt avslag spelar roll för nöjdhet men inte personlig kontakt

Andelen av respondenterna som uppger att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan varierar mellan 31 (internationell vård) och 61 procent (etableringsersättning). Inte för någon av förmånerna är de som uppger personlig kontakt mer nöjda än de som inte gör det⁶¹.

⁶¹ Detta uppges endast här och inte i förmånsavsnitten.

Andelen av respondenterna som uppger att de har fått helt eller delvis avslag i någon förmån varierar mellan 16 procent (internationell vård) och 24 procent (aktivitetsstöd/utvecklingsersättning). Inte för någon av förmånerna är de som uppger att de har fått helt eller delvis avslag mindre nöjda än de som inte uppger det.

För alla tre förmånerna är de som tycker att det varit tydligt varför de inte fått den ersättning de ansökt om, mer nöjda än de som inte tycker att det var tydligt.

Nedan redovisas resultaten per förmån, efter en inledande beskrivning av förmånen.

Etableringsersättning

Etableringsersättning kan betalas ut till personer som deltar i det arbetsmarknadspolitiska programmet etableringsinsatser för vissa nyanlända invandrare. År 2022 var något fler av mottagarna kvinnor än män, knappt 11 000 respektive drygt 8 000 personer. De flesta kom från Mellanöstern, Nordafrika och Turkiet, samt från Afrika Söder om Sahara.⁶²

Enkäten skickades till personer som fått en utbetalning av etableringsersättningen under andra halvåret 2022. Personerna kan även ha haft barnbidrag eller bostadsbidrag under perioden.

Resultaten beskriver därför inte hela gruppen som ansökt om etableringsersättning. Personer med de ersättningar som inkluderades utgör ungefär 30 procent av hela gruppen. Anledningen till begränsningen är att det ökar sannolikheten att respondenten svarar utifrån erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan i samband med just den här förmånen.

Av 637 personer som fick enkäten svarade 223 vilket motsvarar 35 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 61 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 25 procent att de i någon förmån fått helt eller delvis avslag under samma period.

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI) som beskrivs i inledningen av rapporten. Personer med etableringsersättning har ett NKI på 7,9, där maximalt värde är 10.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Det är 4,2, vilket motsvarar ganska stort förtroende.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen som ansökt om etableringsersättning. Det innebär att de som har högt förtroende för

⁶² Försäkringskassan, 2023. *Socialförsäkringen i siffror 2023*.

Försäkringskassan i hög grad även är nöjda med oss som helhet. På samma sätt ger de med lågt förtroende ofta låga betyg på dessa frågor.

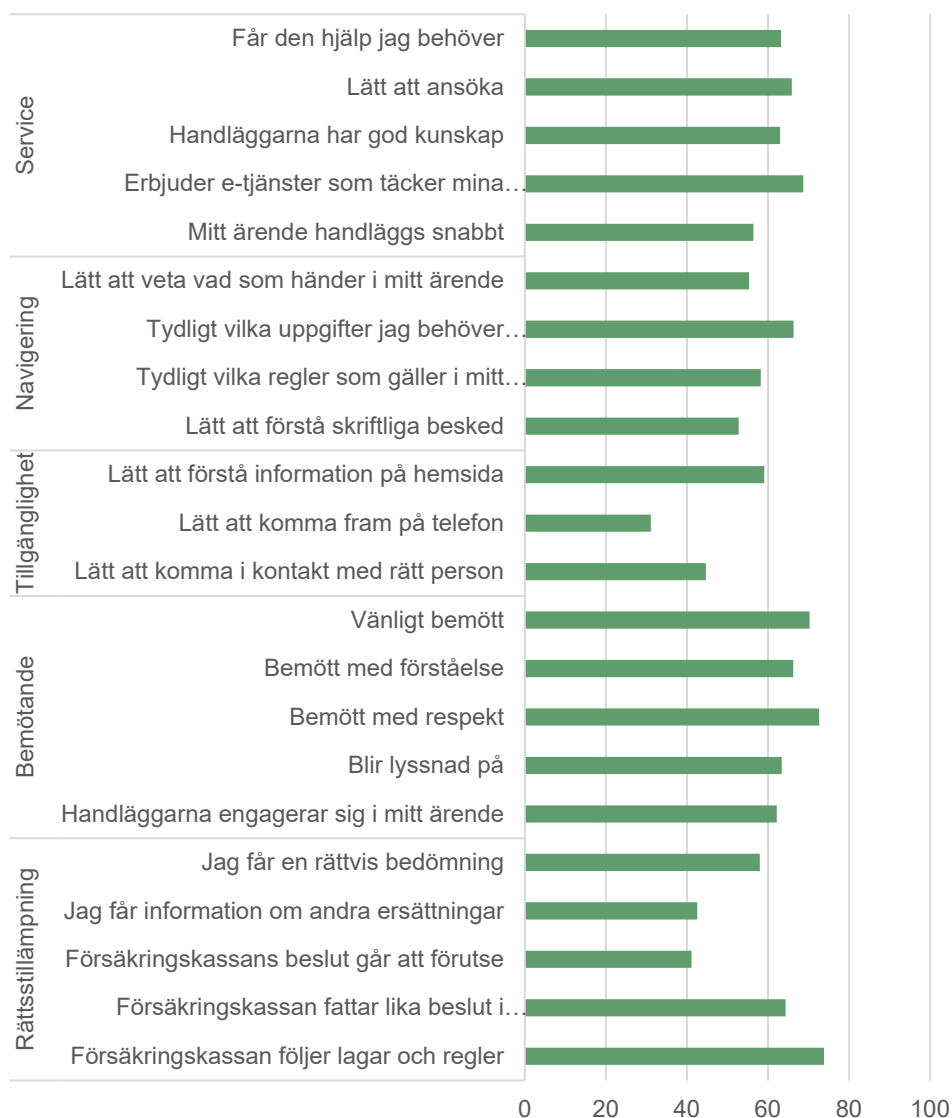
Nöjdhet med enskilda frågor

De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

I figuren nedan visas andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Det kallas balansmått. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmålet vara positivt. Personer med etableringsersättning är i alla enskilda frågor mer nöjda än missnöjda.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 2.

Figur 50 Balansmått för enskilda frågor för personer med etableringsersättning. Maxvärdet är 100.



Män är mer nöjda än kvinnor med att:

- Jag får en rättvis bedömning av mitt ärende (rättsstillämpning).
- Handläggarna engagerar sig i mitt ärende (bemötande).
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättsstillämpning)

Respondenterna instämmer som mest med att:

- Jag blir vänligt bemött (bemötande).
- Jag blir bemött med respekt (bemötande).
- Försäkringskassan följer lagar och regler (rättsstillämpning).

Respondenterna instämmer som minst med att:

- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).
- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).
- Det är lätt att förstå skriftliga besked i mitt ärende. (Navigering)

Förbättringar som kan öka den generella nöjdheten

Bland de frågor där respondenterna instämmer som minst, har de flesta också ett samband med generell nöjdhet som är starkt eller ganska starkt⁶³. Förbättringar i dessa frågor kan troligen öka den generella nöjdheten i gruppen.

Undantaget i listan ovan är upplevelsen att det är lätt att komma fram på telefon, som har ett svagare samband med generell nöjdhet.

Rapporterade avslag och generell nöjdhet

Det spelar ingen roll för den generella nöjdheten om personer uppger att de fått helt eller delvis avslag eller inte. Däremot finns det skillnader inom den grupp som uppger att de fått avslag. De som tycker att det är tydligt varför de inte fick den ersättning de ansökt om är mer nöjda med

Försäkringskassan än de som inte tycker det var tydligt. Detta samband är ganska starkt.

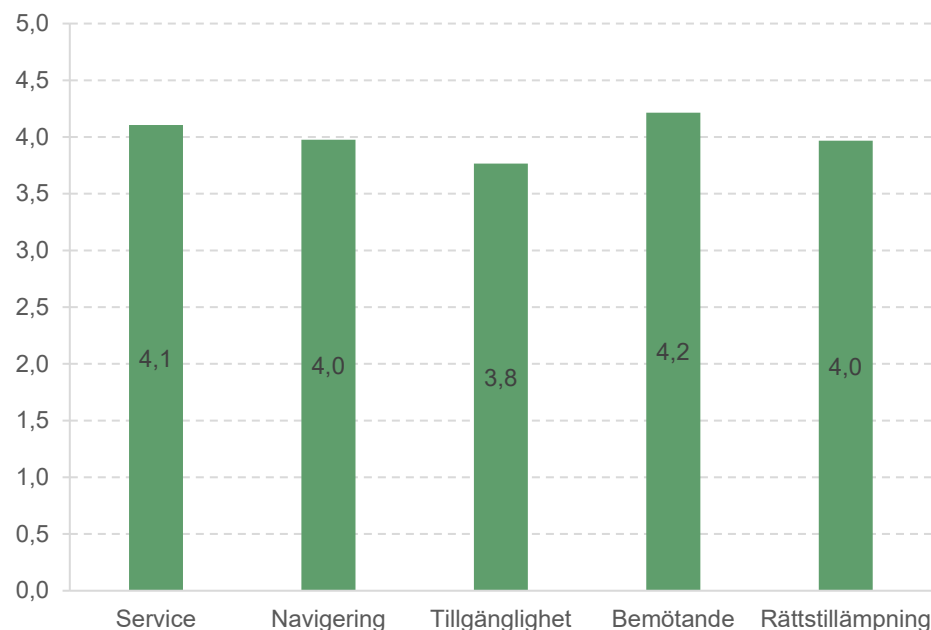
Nöjdhet på olika områden

Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

Personer med etableringsersättning är mest nöjda med bemötande, värdet på detta index är 4,2. De är minst nöjda med tillgänglighet där medelvärdet är 3,8.

Alla områden uppvisar starka samband med generell nöjdhet (visas inte i figuren).

⁶³ De har balansmått mellan 41 och 53, och sambandsmått med NKI är mellan 0,6 (tre av frågorna) och 0,7 (skriftliga besked). De flesta enskilda frågor (18 av 22) har starka samband med generell nöjdhet.

Figur 51 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.

Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning

Aktivitetsstöd och utvecklingsersättning kan betalas ut till den som via Arbetsförmedlingen deltar i ett arbetsmarknadspolitiskt program. Exempel på program är jobb- och utvecklingsgarantin, arbetspraktik och stöd till start av näringsverksamhet. Under år 2022 fick 242 700 personer aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning. Av mottagarna av aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning var 49 procent kvinnor och 51 procent män.⁶⁴

Enkäten skickades till personer som fått en utbetalning av aktivitetsstöd/utvecklingsersättning under andra halvåret 2022. De får också haft utbetalningar i barnbidrag.

Resultaten beskriver därför inte hela gruppen som ansökt om aktivitetsstöd/utvecklingsersättning. Personer med de ersättningar som inkluderades utgör ungefär 63 procent av hela gruppen. Anledningen till begränsningen är att det ökar sannolikheten att respondenten svarar utifrån erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan i samband med just den här förmånen.

Av 776 personer som fick enkäten svarade 256 vilket motsvarar 33 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 42 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 23 procent att de i någon förmån fått helt eller delvis avslag under samma period.

⁶⁴ Försäkringskassan, 2023. *Socialförsäkringen i siffror 2023*.

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI) som beskrivs i inledningen av rapporten. Personer med aktivitetsstöd/utvecklingsersättning har ett NKI på 6,9, där maximalt värde är 10.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,8 vilket är närmast svarsalternativet ”ganska stort förtroende”.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen med aktivitetsstöd/utvecklingsersättning. Det innebär att de som har högt förtroende för Försäkringskassan i hög grad även är nöjda med oss som helhet. På samma sätt ger de med lågt förtroende ofta låga betyg på dessa frågor.

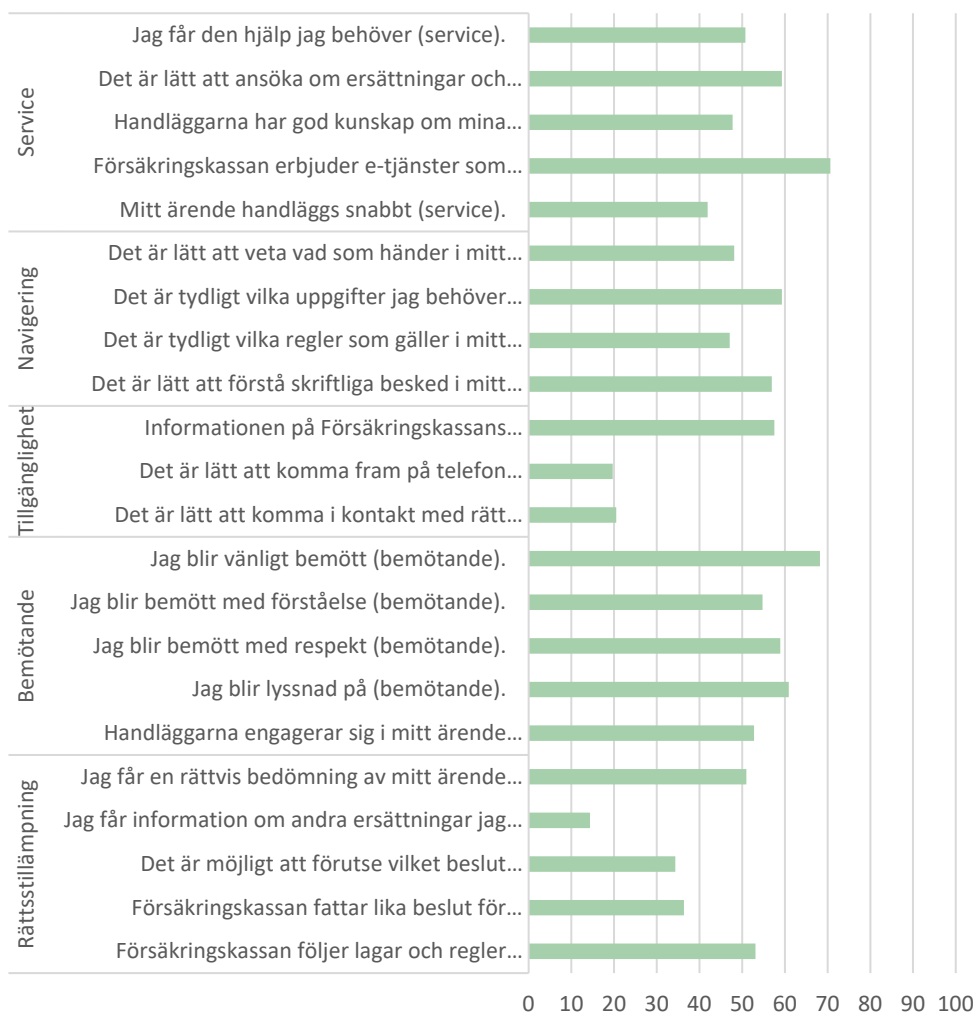
Nöjdhet med enskilda frågor

De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

I figuren nedan visas andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Det kallas balansmätt. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmättet vara positivt. Personer med aktivitetsstöd/utvecklingsersättning är i alla enskilda frågor mer nöjda än missnöjda.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 2.

Figur 52 Balansmätt för enskilda frågor för personer med aktivitetsstöd/utvecklingsersättning. Maxvärdet är 100.



Respondenterna instämmer som mest med att:

- Försäkringskassan erbjuder e-tjänster som täcker mina behov (service).
- Jag blir vänligt bemött (bemötande).
- Jag blir lyssnad på (bemötande).

Respondenterna instämmer som minst med att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta (rättstillämpning).
- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation (rättstillämpning).

Förbättringar som kan öka den generella nöjdheten

Nästan alla frågor som listas ovan, där personer med aktivitetsstöd/utvecklingsersättning är som minst nöjda, har också starka eller ganska starka samband med generell nöjdhet⁶⁵. Förbättringar i dessa frågor kan därför troligen öka den generella nöjdheten i gruppen.

Undantaget är frågan om det är lätt att komma fram på telefon, som har ett svagare samband med generell nöjdhet än de andra.

Rapporterade avslag och generell nöjdhet

Det spelar ingen roll för den generella nöjdheten om personer uppger att de fått helt eller delvis avslag eller inte. Däremot finns det skillnader inom den grupp som uppger att de fått avslag. De som tycker att det är tydligt varför de inte fick den ersättning de ansökt om är mer nöjda med Försäkringskassan än de som inte tycker det var tydligt. Detta samband är starkt.

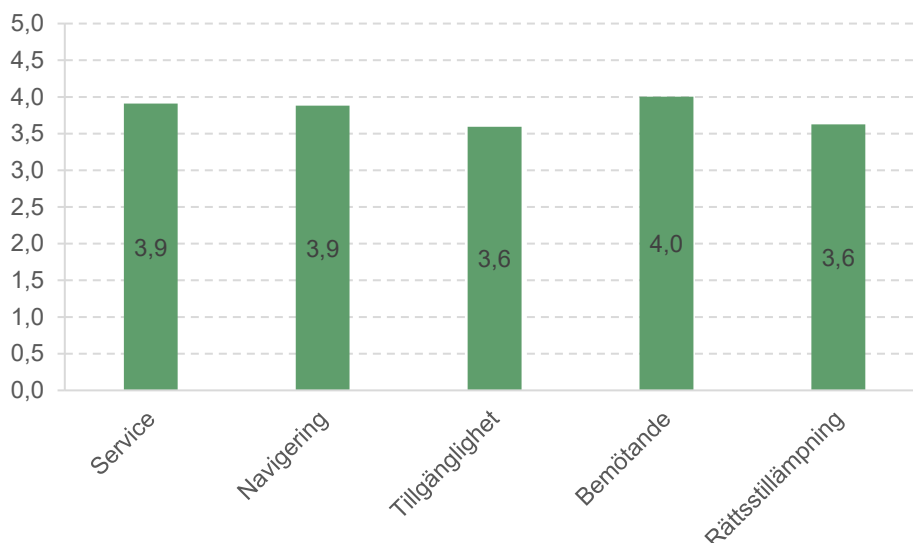
Nöjdhet på olika områden

Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer med aktivitetsstöd/utvecklingsersättning är mest nöjda med bemötande (4,0) och minst nöjda med tillgänglighet och rättstillämpning (båda 3,6).

Alla områden har starka samband med generell nöjdhet (visas inte i figuren).

⁶⁵ De har balansmått mellan 17 och 37, och sambandsmått med NKI är mellan 0,6 (tre av frågorna) och 0,7 (lika beslut). De flesta enskilda frågor (18 av 22) har starka samband med generell nöjdhet.

Figur 53 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.

Internationell vård – ersättning i efterhand

Personer som fått vård utomlands kan få ersättning för kostnader för exempelvis sjukvård, läkemedel, hjälpmedel och sjukresor som de fått i samband med vårdtillfället. När vården har genomförts kan man ansöka om ersättning i efterhand.⁶⁶ Det finns ingen officiell statistik på just internationell vård med ansökan om ersättning i efterhand. Däremot mottog drygt 1 300 personer ersättning för planerad vård utomlands 2022. Av dessa var knappt 57 procent kvinnor.⁶⁷

Enkäten skickades till personer som fått ersättning för internationell vård i efterhand under andra halvåret 2022. Personerna kan även ha haft barnbidrag men inga andra ersättningar. Resultaten beskriver därför inte hela gruppen som ansökt i efterhand om ersättning för internationell vård.

Personer med de ersättningar som inkluderades utgör ungefär 63 procent av hela gruppen. Anledningen till begränsningen är att det ökar sannolikheten att respondenten svarar utifrån erfarenheter av kontakt med Försäkringskassan i samband med just den här förmånen.

Av 714 personer som fick enkäten svarade 157 vilket motsvarar 22 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 31 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 16 procent att de i någon förmån fått helt eller delvis avslag under samma period

⁶⁶ Försäkringskassan, 2017. *Korta analyser 2017:4*.

⁶⁷ Försäkringskassan, 2023. *Statistikdatabasen*.

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI) som beskrivs i inledningen av rapporten. Personer med internationell vård har ett NKI på 6,0, där maximalt värde är 10.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,6 vilket är ungefär mittemellan ”varken litet eller stort” och ”ganska stort” förtroende.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen som ansökt om etableringsersättning. Det innebär att de som har högt förtroende för Försäkringskassan i hög grad även är nöjda med oss som helhet. På samma sätt ger de med lågt förtroende ofta låga betyg på dessa frågor.

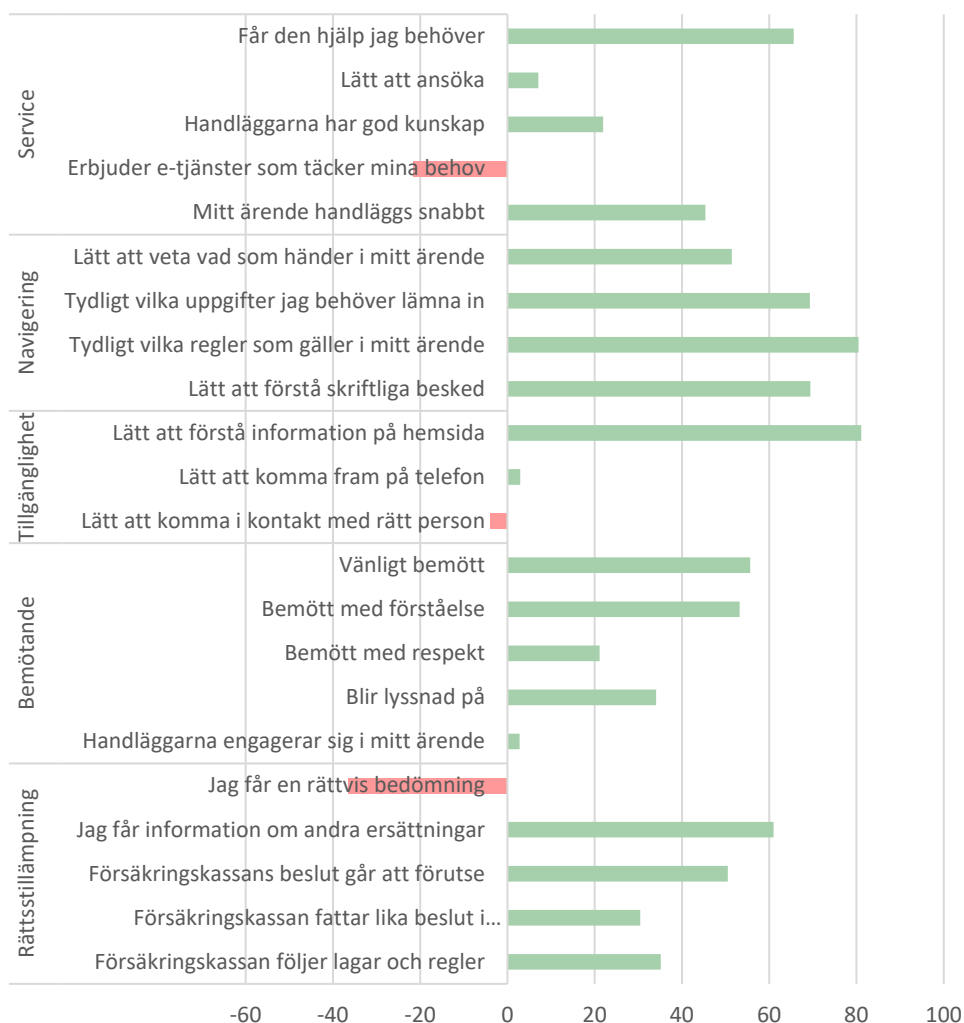
Nöjdhet med enskilda frågor

De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

I figuren nedan visas andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Det kallas balansmått. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmättet vara positivt. Personer med internationell vård är i de flesta enskilda frågor mer nöjda än missnöjda. I två påståenden är det tydligt att fler är missnöjda än nöjda. Det gäller att få en rättvis bedömning av sitt ärende och att e-tjänster som täcker mina behov finns. I flera påståenden är det väldigt liten skillnad på andelen nöjda och missnöjda, och då blir värdet nära noll. Det gäller framförallt lätt att komma fram på telefon, lätt att komma i kontakt med rätt person och handläggarna engagerar sig i mitt ärende.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 2.

Figur 54 Balansmått för enskilda frågor för personer med internationell vård. Maxvärdet är 100.



Kvinnor är mer nöjda än män med att:

- Försäkringskassan erbjuder e-tjänster som täcker mina behov.

Respondenterna instämmer som mest med att:

- Informationen på Försäkringskassans hemsida är lätt att förstå (tillgänglighet).
- Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende (navigera).
- Det är lätt att förstå skriftliga besked i mitt ärende (navigera).
- Det är tydligt vilka uppgifter jag behöver lämna in (navigera).

Respondenterna instämmer som minst med att:

- Jag får en rättvis bedömning av mitt ärende (rättstillämpning).
- Försäkringskassan erbjuder e-tjänster som täcker mina behov (service).
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig (tillgänglighet).
- Handläggarna engagerar sig i mitt ärende (bemötande).

Förbättringar som kan öka den generella nöjdheten

Alla de frågor som listas ovan, där personer med internationell vård är som minst nöjda, har också starka eller ganska starka samband med generell nöjdhet⁶⁸. Förbättringar i dessa frågor kan därför troligen öka den generella nöjdheten i gruppen.

Rapporterade avslag och generell nöjdhet

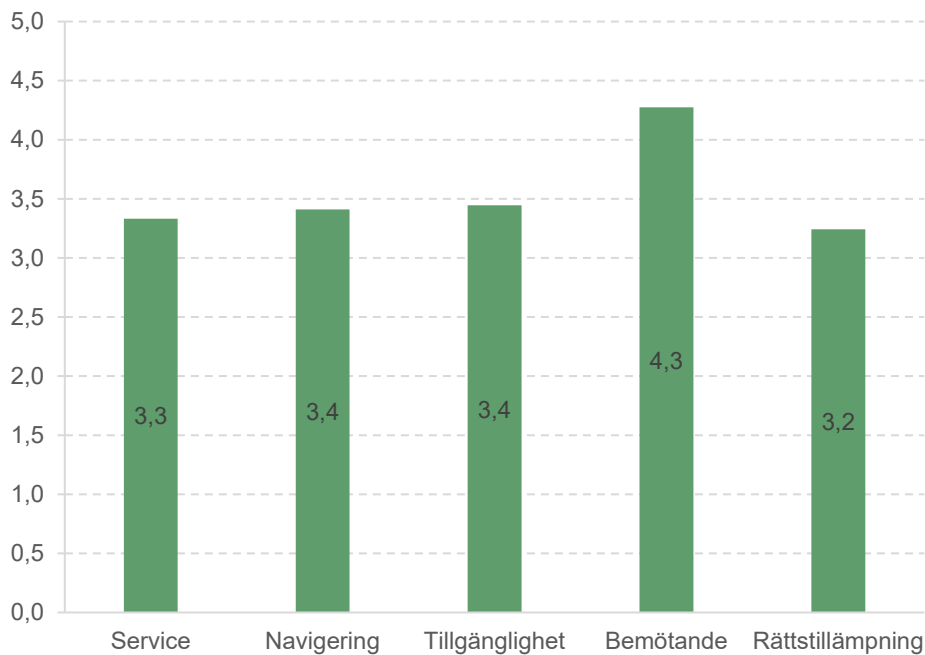
Det spelar ingen roll för den generella nöjdheten om personer uppger att de fått helt eller delvis avslag eller inte. Däremot finns det skillnader inom den grupp som uppger att de fått avslag. De som tycker att det är tydligt varför de inte fick den ersättning de ansökt om är mer nöjda med Försäkringskassan än de som inte tycker det var tydligt. Samband är inte starkt.

Nöjdhet på olika områden

Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer med internationell vård är mest nöjda med bemötande (4,3) och minst nöjda med rättstillämpning (3,2).

⁶⁸ De har balansmått mellan -37 och 3, och sambandsmått med NKI är mellan 0,6 (rätt person) och 0,7 (övriga). De flesta enskilda frågor (18 av 22) har starka samband med generell nöjdhet.

Figur 55 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.

Precis som för enskilda frågor ovan, har områden olika starka samband med generell nöjdhet. För personer med internationell vård har service, navigering, bemötande och rättstillämpning starka samband med generell nöjdhet. Sambandet mellan tillgänglighet och generell nöjdhet är inte lika starkt.

Bilaga 1 Om utveckling av undersökningen

Varje enskild förmån i fokus

Den nationella kundundersökning är en årlig uppföljning av utvalda förmåner som försäkringsavdelningarna behöver.

I kundundersökningen har varje försäkringsavdelning valt ut ett antal förmåner som följs upp årligen. Undersökningen skickas till ett urval av personer i en urvalsgrupp. Avdelningarna har sedan dragit slutsatser om gruppen med en specifik förmån, vad gäller hur nöjd man är på olika områden.

I dialogen med de försäkringsavdelningar som följer förmåner med hjälp av kundundersökningen framkom ett fortsatt tydligt intresse av att följa sina viktigaste förmåner. Nästan alla uttrycker behovet av ett sådant underlag på årsbasis vilket generellt hänger ihop med att de använder resultaten i årsredovisningen.

Nu har vi mer väldefinierade grupper att uttala oss om

För att avdelningarna ska kunna följa sina valda förmåner på ett bra sätt har vi definierat grupper av försäkrade som har fått enkäten. Här har vi gjort ett utvecklingsarbete sedan tidigare års kundundersökningar. Vi behöver veta vilka grupper vi faktiskt uttalar oss om när vi beskriver resultaten. Men vi vill också öka möjligheten att följa upp om verksamhetsutveckling leder till förändring. Därför har vi i år i samarbete med avdelningarna begränsat vilka andra förmåner personerna har, för att öka sannolikheten att svaren handlar om just den förmån som är av intresse.

De flesta som tillfrågas att besvara enkäten har nämligen inte enbart en förmån från Försäkringskassan utan en kombination av förmåner. Det gör att när till exempel avdelningen för barn och familj tidigare undersökte de som använder tillfällig föräldrapenning, kunde de som svarade också ha föräldrapenning och/eller sjukpenning. De som har sjukpenning har troligen oftare mer kontakt med oss i samband med den förmånen, än i samband med tillfällig föräldrapenning.

Vi vill komma närmare ett urval där de som svarar på frågorna gör det utifrån de förmåner som avdelningarna vill följa. När vi avgränsar urvalen på detta sätt är det också tydligare vilken grupp man uttalar sig om när man använder resultaten. För att dessa grupper ska bli meningsfulla var det

viktigt att göra detta i samarbete med försäkringsavdelningarna. Grupperna beskrivs i förmånsavsnitten i resultatdelen av rapporten.

Mer ömsesidigt uteslutande grupper möjliggör att skillnader syns

När vi har skapat de nya urvalsgrupperna har vi alltså specificerat vilka andra förmåner personerna är mottagare av (se översikt av detta i tabell 1). Det har medfört att vi i mycket större utsträckning har mer ömsesidigt uteslutande grupper utifrån vilka förmåner man samtidigt har. I fallet föräldrapenning till exempel, har vi nu en grupp som vi kan analysera där personerna enbart har den förmånen. På samma sätt har vi en grupp där personerna enbart har tillfällig föräldrapenning. Det finns många som använder båda under samma period, och därför har vi även en grupp som har båda förmånerna.

Att ha ömsesidigt uteslutande grupper gör att eventuella skillnader mellan grupperna kan bli synliga. Ett exempel är att man kan jämföra hur nöjda personer med olika förmåner är vad gäller vad som händer i sitt ärende. Att vi tydligt har beskrivit grupperna, gör det också möjligt att ta skillnader i urval i beaktande när man drar slutsatser. Ännu viktigare är förstås att man från och med nästa år har större möjlighet att se om ett utvecklingsarbete inom en förmån resulterar i förändring.

En osäkerhetsfaktor är att det inte är möjligt att göra urvalen utifrån vilka andra förmåner man ansökt om, utan endast utifrån utbetalningar man fått under perioden. Det kan betyda att man ansökt om sjukersättning men inte beviljades detta. De personerna kan då ändå finnas i fler grupper än den som utgör personer som ansökt om sjukersättning.

Personer med många förmåner

Vi vet sedan tidigare att personer med många förmåner kan uppleva att det tar mycket tid i anspråk att ansöka om förmåner. De kan ha behov av mer omfattande samordning från olika myndigheters sida. I urvalen till kundundersökningen finns några urvalsgrupper där det är vanligt att ha flera förmåner. Då har försäkringsavdelningarna valt att skicka enkäten även till dessa personer, eftersom de grupper man vill undersöka ser ut så. Kundundersökningen som sådan kan alltså i viss mån ge kunskap om dessa grupper, men den är inte i första hand konstruerad för att undersöka detta.

Behov av övergripande kunskap behöver tillgodoses på annat sätt

Det finns ett behov av att följa utvecklingen av upplevt bemötande, service, förtroende och kvalitet på myndighetsnivå. Den nationella kundundersökningen består av många olika urval enligt olika villkor.

Myndighetsövergripande analyser kan göras genom att undersöka svaren för olika förmåner och till exempel analysera spridningen. Det görs till exempel i "Försäkringskassans kvalitetsanalys 2023: Hur lever vi upp till vårt serviceåtagande?". Däremot lämpar det sig inte att lägga ihop alla urvalen och göra beräkningar på helheten. Aggregerade resultat från denna ger låg validitet på övergripande nivå. Dels är urvalen framtagna enligt olika premisser, dels består de av fragmenterade grupper som inte sammantaget alls representerar en generell kundgrupp.

Om vi vill kunna uttala oss generellt om hela gruppen som kontaktar oss med anledning av att de ansöker om en ersättning behöver vi genomföra en undersökning med ett representativt urval. Det vill säga, för att en sådan undersökning de facto ska ge oss en representativ bild på övergripande nivå, behöver den göras med ett annat urval.

Det finns flera andra undersökningar som tar fram kunskap om attityder till socialförsäkringen och Försäkringskassan, till exempel förtroendet. De mest använda är SOM-undersökningen, Kantar Sifos anseendeindex och Medieakademiens förtroendemätning som alla genomförs årligen och möjliggör jämförelser med andra myndigheter. Utöver dessa genomför Försäkringskassan en image- och varumärkesundersökning som är riktad till allmänheten men också möjliggör en uppdelning på de som uppger att de har ett ärende hos oss och de som inte har det.

Vi ser att det finns ett behov av kunskapsunderlag om attityder till myndigheten. Och att detta även behöver göras hos Försäkringskassans försäkrade med aktiva ärenden, eftersom de andra undersökningarna är riktade till allmänheten. En sådan undersökning är planerad men inte ännu påbörjad.

Bilaga 2 Om undersökningen

Genomförande

Vilka får enkäten?

- Personer över 16 år som under den senaste halvåret 2022 (juli till december) fått ett beslut eller utbetalning i de utvalda förmånerna.
- Det görs 25 olika urval, för 23 förmåner.
- Urvalen dras ur en urvalsgrupp⁶⁹, som är den grupp man vill kunna beskriva med resultaten.
- Avslag inom samma förmån finns med i urvalsgruppen för 16 av de 25 urvalen, se tabell nedan. Avslag finns med i alla FV:s urvalsgrupper, men inte i någon av NA:s.
- Urvalsgrupperna representerar mellan 22 och 83 procent av de som erhåller eller ansöker om förmånen, se tabell nedan. Begränsningen görs genom vilka andra förmåner personen har under samma period. Se mer detaljerad beskrivning i bilaga 1.

⁶⁹ Med statistiktermer kallas det rampopulation.

Urvalsgrupper

Tabell 1 Urvalsgrupper för KU 2023.

Avd.	Förmån	Avslag ingår	Urvalsgruppens andel av hela gruppen* (%)	Svarsfrekvens (%)	Andra förmåner personerna kan ha utöver barnbidrag**
SF	Sjukpenning, dag 0–90	Ja	63***	26	-
	Sjukpenning, dag 91–180	Ja	63***	34	-
	Sjukpenning, dag 181–365	Ja	63**	32	-
	Rehabiliteringspenning	Nej	67	32	Sjukpenning
	Närståendepenning	Nej	55	38	-
	Förebyggande sjukpenning	Nej	61	35	Har sjukpenning
FV	Sjukersättning	Ja	40	31	-
	Sjukersättning: Bostadstillägg	Ja	80	34	Har sjukersättning
	Aktivitetsersättning, nedsatt arbetsförmåga	Ja	22	18	-
	Aktivitetsersättning, förlängd skolgång	Ja	44	19	-
	Aktivitetsersättning: Bostadstillägg	Ja	71	23	Har aktivitetsersättning
	Omvårdnadsbidrag	Ja	50	32	Tillfällig föräldrapenning, Föräldrapenning
	Merkostnadsersättning	Ja	50	33	Sjukersättning, Bostadstillägg, Aktivitetsersättning
	Assistansersättning	Ja	83	33	Sjukersättning, Bostadstillägg, Aktivitetsersättning
	Bilstöd	Ja	38	44	Sjukersättning, Bostadstillägg
	Arbetskadelivränta	Ja	75	30	Sjukersättning
BF	Föräldrapenning	Ja	22	23	-
	Tillfällig föräldrapenning	Nej	32	24	-
	Föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning	Ja	39	25	-
	Bostadsbidrag	Nej	30	16	-
	Underhållsstöd	Nej	56	18	Bostadsbidrag, Tillfällig föräldrapenning, Föräldrapenning
	Graviditetspenning	Nej	66	20	Föräldrapenning, Tillfällig föräldrapenning
NA	Aktivitetsstöd och utvecklingsersättning	Nej	63	33	-
	Etableringsersättning	Nej	30	34	Bostadsbidrag
	Internationell vård	Nej	63	22	-

*Med "hela gruppen" avses alla som ansöker eller har en förmån, utan en begränsning av vilka förmåner som personerna har. **Anges i den ordning som är vanligast i urvalsgruppen. ***Det är inte möjligt att skilja på de tre urvalen.

Utskick av enkäten

- Undersökningen skickas ut i form av ett frågeformulär som består av 30 frågor eller påståenden, hela frågeformuläret finns i bilaga 3.
- Det finns också en öppen fråga som respondenten med egna ord kan besvara ”Hur kan Försäkringskassan bli bättre?”
- Fältperioden var mars till juni 2023. Mer precist 9/3 till 16/6.
- Det gick ut en webenkät för de som valt att få myndighetspost digitalt. Övriga fick en postal enkät. Alla kunde dock välja mellan båda sätten att besvara enkäten.
- Tre påminnelser gick ut under fältperioden.
- Enkäten gick att besvara på svenska, engelska och arabiska.

Besvarande av enkäten

- Enkäten skickades ut till ungefär 18 100 personer.
- Det var totalt 4 887 personer som svarade på enkäten, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 27 procent.
- Antalet personer som svarat per förmån varierar mellan 82 och 256 personer.
- Svarsfrekvenserna för de olika förmånerna varierar mellan 16 och 44 procent (att jämföra med 25–57 procent år 2022).
- Den genomsnittliga svarsfrekvensen är 27 procent, att jämföra med 33 procent år 2022.
- Av de 4 887 som valde att svara på enkäten lämnade 2 175 ett fritext svar på frågan Hur kan Försäkringskassan bli bättre?

Hur vi mäter upplevelser

Generell nöjdhet och förtroende

Generell nöjdhet med Försäkringskassan mäter vi med Nöjd-Kund-Index (NKI). Det är ett etablerat mått som används av såväl privata som offentliga verksamheter och som använts av Försäkringskassan under många år. Nöjd Kund Index består av tre frågor:

- Hur nöjd är du med Försäkringskassan som helhet?
- Hur väl uppfyller Försäkringskassan de förväntningar du har på myndigheten?
- Tänk dig Försäkringskassan som en perfekt myndighet. Hur nära ett sådant ideal tycker du att Försäkringskassan kommer?

Det viktigaste utfallsmåttet för verksamheten i kundundersökningen är upplevelsen av nöjdhet. Men vi har behållit frågan om förtroende och även den rapporteras. Frågan lyder:

- Hur stort förtroende har du för Försäkringskassan?

Nöjdhet på olika områden

Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas värde per respondent som sedan har beräknats som ett nytt medelvärde för hela gruppen respondenter per förmån.

Nedan beskrivs områdena, lagrum kopplade till dessa samt vilka frågor i enkäten som ingår i varje område.

Service

Av förvaltningslagen (2017:900) framgår att:

6 § En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla.

Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet.

9 § Ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts.

Alla dessa bestämmelser handlar om den service som myndigheten är skyldig att tillhandahålla. Begreppet service kan omfatta många olika saker. Enligt Försäkringskassans kvalitetsdefinition omfattar service även tillgänglighet och bemötande. För att kunna analysera olika aspekter av upplevelser har vi inom ramen för denna rapportering skiljt på dessa. Vi har två områden som omfattar service. Den första kallar vi enbart för service, den andra för navigering. Under begreppet navigering samlar vi de frågor som är tydligare kopplade till ett ärende.

De frågor i enkäten som vi använder för upplevelser av service är:

- Jag får den hjälp jag behöver.
- Det är lätt att ansöka om ersättningar och bidrag
- Handläggarna har god kunskap om mina ersättningar och bidrag.
- Försäkringskassan erbjuder e-tjänster som täcker mina behov.
- Mitt ärende handläggs snabbt.

Navigera i mitt ärende under tiden det pågår (navigering)

De frågor som också handlar om service, men som är tydligt kopplade till hanteringen av ett ärende har vi alltså samlat under begreppet navigering. Hur nöjd man är med hur man själv kan agera och navigera i sitt ärende under tiden det pågår? De frågor i enkäten som vi använder upplevelser av detta är:

- Det är lätt att veta vad som händer i mitt ärende.
- Det är tydligt vilka uppgifter jag behöver lämna in.
- Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende.
- Det är lätt att förstå skriftliga besked i mitt ärende

Tillgänglighet

Av 7 § förvaltningslagen framgår att:

En myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas.

Frågorna i enkäten som vi använder för att beskriva upplevelser av tillgänglighet är:

- Informationen på Försäkringskassans hemsida är lätt att förstå.
- Det är lätt att komma fram på telefon.
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig.

Bemötande

Av 1 kap. 2 § första stycket regeringsformen framgår att:

Den offentliga makten skall utövas med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans frihet och värdighet.

Ett gott bemötande är också viktigt för att få in underlag av god kvalitet i utredande samtal. Detta framgår av den bemötandestudie som tagits fram av avdelningen för ledningsstöd och analys under 2023.⁷⁰

I årets enkät har vi valt att inkludera flera frågor om bemötande än tidigare. Dessa frågor ställs bara till de som uppger att de haft personlig kontakt under perioden. Frågorna i enkäten som vi använder för upplevelser av bemötande är:

⁷⁰ ”Hur kan Försäkringskassan utveckla sin kompetens att bemöta dem vi är till för i personliga möten?” Försäkringskassan, 2023. PMi 2023:5

- Jag blir vänligt bemött.
- Jag blir bemött med förståelse.
- Jag blir bemött med respekt.
- Jag blir lyssnad på.
- Handläggarna engagerar sig i mitt ärende.

Rättstillämpning

I en bred definition av service är det rimligt att inkludera de ovan beskrivna områdena. Det är inte lika tydligt att upplevelser av myndighetens rättstillämpning är relaterat till service. Som framgår av 9 § förvaltningslagen får inte rättssäkerheten åsidosätts för att uppnå målen om en enkel och effektiv handläggning. Personer som har kontakt med oss kan ha upplevelser relaterade till rättvisa och utfall av handläggningen. Det kan tänkas påverka hur nöjd man är med Försäkringskassan som helhet. Frågorna i enkäten som vi använder för att beskriva upplevelser av myndighetens rättstillämpning är:

- Jag får en rättvis bedömning av mitt ärende.
- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till.
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta.
- Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation.
- Försäkringskassan följer lagar och regler.

Frågor om kontakt och avslag

I enkäten finns också några frågor som vi använder på andra sätt. En fråga om man har haft personlig kontakt använder vi för att enbart de som har haft sådan kontakt ska få frågorna om bemötande.

Vi ställer också en fråga om avslag. Att ha fått helt eller delvis avslag kan tänkas påverka hur nöjd man är. Frågan specificerar inte i vilken förmån det gäller, utan det kan vara i vilken förmån som helst. Om de uppger sig ha fått ett avslag, frågar vi också om tydligheten i beskedet.

Detta självrapporterade avslag är alltså något annat än när vi inkluderar eller exkluderar avslag i de olika urvalen av respondenter. Detta val som avdelningarna gör, gäller bara avslag *inom den aktuella förmånen*. Antingen utgår urvalen från utbetalningar och då finns inga avslag med, eller så utgår de från beslut. Då inkluderas de beslut som innebär att man inte beviljas förmånen.

Frågorna lyder:

- Har du varit i kontakt med Försäkringskassan på telefon eller i personligt möte under det senaste halvåret?
- Har det hänt att du inte fick, eller bara fick en del av, en ersättning som du ansökt om det senaste halvåret?
- Det är tydligt för mig varför jag inte fick den ersättning jag ansökt om.⁷¹

Mer om mått och redovisning av resultat

Vi viktar på åldersgrupp och juridiskt kön

Inom varje urval görs viktningar för att på bästa sätt representera urvalet. Det innebär att om andelen män som svarar är mindre än andelen kvinnor, kompenseras för detta när vi beräknar totalen. På så sätt kommer resultaten bättre återspegla den grupp som vi undersöker.

För ålder delas varje förmån in i två åldersgrupper, de som är yngre och de som är äldre. Viktningen görs på samma sätt som för kön.

Balansmått beskriver om flest är nöjda

De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

För varje fråga i enkäten redovisas balansmått. Det är andelen som är nöjda, minus andelen som är missnöjda. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmättet vara positivt.

Om 40 procent instämmer är nöjda, och 20 procent är missnöjda, kommer balansmättet att vara 20. Om istället 20 procent är nöjda och 40 procent missnöjda, kommer balansmättet att vara -20.

I balansmättet ingår inte de som svarar ”varken eller”, som det gör när man använder medelvärde. Balansmättet ger därför en bild av de som uttrycker en åsikt som är antingen positiv eller negativ.

Samband mellan olika frågor och NKI

Vi använder Pearsons R för att mäta styrkan på samband mellan olika frågor och NKI. Det är för att kunna använda viktningen i dessa beräkningar, vilket inte Spearmans korrelation gör. Det är dock små skillnader gentemot Spearmans korrelation, och de går i båda riktningarna.

Vi räknar samband över 0,3 som samband. Samband på 0,6 räknar vi som ganska starkt, och 0,7 och över som starkt.

Förbättring av generell nöjdhet

Utfallet på varje enskild fråga kan vara olika viktigt för olika förmåner. Men en del frågor har starkare samband med den generella nöjdheten. Därför presenterar vi för varje förmån också de frågor där en förbättring bör öka den generella nöjdheten (NKI). Urvalet görs bland de frågor där respondenterna är mindre nöjda.

Om det finns flera frågor med starka samband presenterar vi dem. Om det inte gör det tar vi med frågor som har ganska starka samband.

Resultatredovisningen är begränsad till 2023

En konsekvens av de förändrade urvalen är att det inte är möjligt att göra statistiska beräkningar av eventuella skillnader mellan 2022 och 2023. Vid jämförelser bakåt i tiden behöver man ta i beaktande hur stor förändringen urvalen är. Det varierar per förmån, se tabell 1.

För de urval där inga förändringar görs till 2024 kommer vi nästa år att kunna räkna på förändring mellan 2023 och 2024.

Skillnader mellan kvinnor och män

I separat tabellbilaga finns för varje fråga information om svaren för kvinnor och män presenterade. I resultatredovisningen i rapporten kommenterar vi endast om det finns statistiskt signifikanta skillnader mellan grupperna. Det gäller både för enskilda frågor och för de index vi använder.

Signifikanstestning

Alla samband och skillnader som beskrivs i rapporten är statistiskt signifikanta. Vi använder ett konfidensintervall på 0,95%.

Index

Vi har analyserat alla index för samtliga urvalsgrupper och konstaterat att de fungerar statistiskt.

Vi använde Cronbachs alpha för att bedöma att frågorna hörde hemma i index. Samband med indexet som helhet var mellan 0,7 och 0,95. Ett samband under 0,7 indikerar att frågan inte hör hemma i indexet. Ett värde över 0,95 indikerar att frågan är överflödigt, det finns ingen variation.

Inga av korrelationerna mellan frågorna som ingår i ett index överstiger 0,95.

Felkällor

Undersökningar som bygger på urval är alltid förenade med felkällor av olika slag. En risk med relativt låga svarsfrekvenser är att gruppen som svarar på enkäten inte reflekterar den grupp som vi vill undersöka. Detta kan ge snedvridna resultat. Felkällorna kan minskas något genom bland annat

viktning av resultaten utifrån bakgrundsvariabler. I årets kundundersökning har som brukligt viktning av resultaten genomförts. Även om vi viktat resultaten vet vi dock inte om de som inte har skickat in sina svar, skulle ha svarat likadant som de som svarade. Detta gäller förstås oavsett svarsfrekvens.

Svarsfrekvenser

Svarsfrekvenserna 2023 för de 23 olika förmånerna varierar mellan 16 och 44 procent. För alla urval som även gjordes 2022 har svarsfrekvensen minskat något.

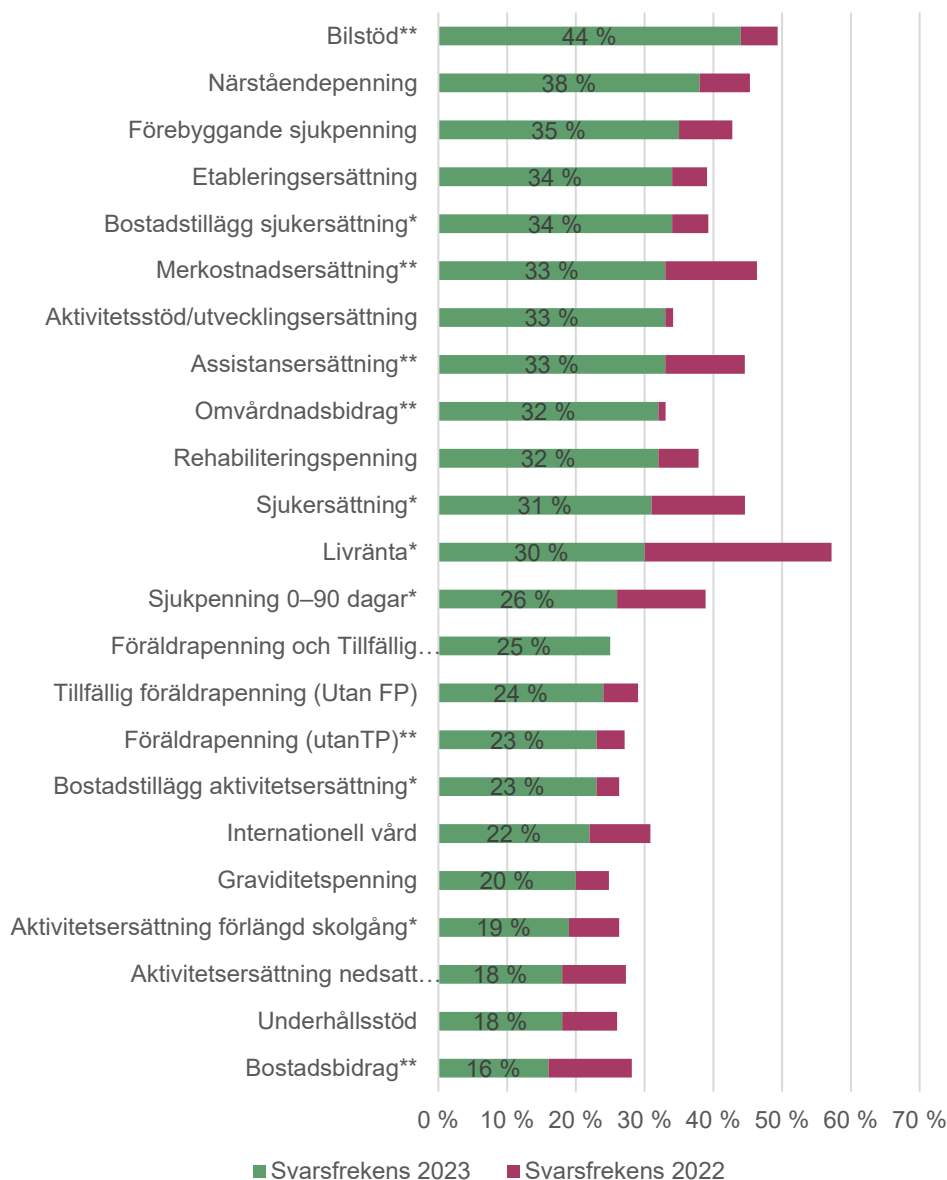
Ingen tydlig koppling mellan inkludering av avslag och svarsfrekvens

I figuren nedan har vi sorterat förmånerna efter andel svar 2023.

Asteriskerna informerar om att avslag inom förmånen finns med i urvalgruppen. En betyder att de inkluderades 2023. Två asterisker betyder att de inkluderades både 2022 och 2023, och alltså inte har förändrats mellan undersökningarna med avseende på detta.

I figuren nedan syns ingen tydlig koppling mellan avslag och svarsfrekvenser. Av de sex förmåner med högst svarsfrekvens inkluderar tre avslag och tre gör inte det. Samma sak gäller de sex förmånerna med lägst svarsfrekvens.

Figur 56 Svarsfrekvenser för de olika förmångrupperna 2023 och 2022*.



*Inkluderar inte sjukpenning eftersom vi inte kunnat analysera de olika urvalen båda åren.

Asteriskerna informerar om att avslag inom förmånen finns med i urvalgruppen. En betyder att de inkluderades 2023. Två asterisker betyder att de inkluderades både 2022 och 2023.

Ingen tydlig koppling mellan minskad svarsfrekvens och förändring av urvalsgrupp

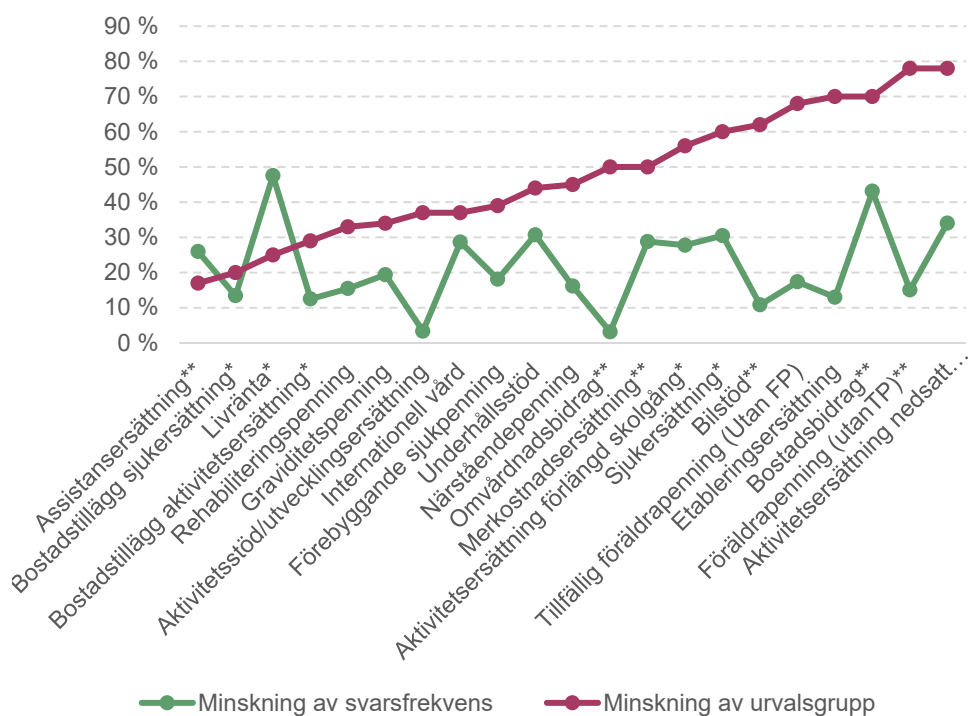
När vi ändrade urvalsgrupperna gjordes detta separat för varje förmån, utifrån bedömningar av hur hela gruppen med ansökan/förmån såg ut under 2022. Det resulterade i att förändringarna mellan åren 2022 och 2023 är olika omfattande för de olika förmånerna. Till exempel har urvalsgruppen för assistansersättning inte förändrat så mycket. Urvalsgruppen för 2023 utgör 83 procent av urvalsgruppen från 2022. Förändringen innebär alltså en minskning med $(100-83=)$ 17 procent. Större skillnad är det för exempelvis etableringsersättningen där den nya endast utgör 30 procent av

urvalsgruppen för 2022. Förändringen innebär alltså en minskning med $(100-30=)$ 70 procent.

Som framgick av avsnittet ovan minskade svarsfrekvensen för alla urvalen, men även det i olika utsträckning. Även för denna förändring räknade vi ut den procentuella minskningen. För till exempel personer som ansökt om assistansersättning minskade svarsfrekvensen från 47 till 33 procent. Det motsvarar en minskning med 26 procent $((47-33)/100)$.

I figuren nedan har vi sorterat förmånerna med ökande förändring i urvalsgrupp från vänster till höger. Inget mönster där dessa två förändringar följer varandra kan urskiljas.

Figur 57 Minskning av svarsfrekvens och minskning av urvalsgrupp mellan åren 2022 och 2023.*



*Inkluderar inte sjukpenning eftersom vi inte kunnat analysera de olika urvalen båda åren.

Asteriskerna informerar om att avslag inom förmånen finns med i urvalsgruppen. En betyder att de inkluderades 2023. Två asterisker betyder att de inkluderades både 2022 och 2023.


Bilaga 3 Enkäten

De flesta besvarade webbenkäten.

Nedan visas först de sex olika sidorna i webbenkäten, därefter visas pappersenkäten.

Webbenkäten

Kundundersökningen 2023

 Obligatoriska frågor är markerade med en stjärna (*)



Hjälp oss att bli bättre!

Vi vill gärna veta vad du tycker om Försäkringskassans service. Markera dina svar i enkäten.

DIN ALLMÄNNA UPPFATTNING OM OSS



I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden? *

Ange ditt svar på skalan 1 till 5, där 1 betyder "instämmer inte alls" och 5 betyder "instämmer helt".

	1 	2	3	4	5 	ingen uppfattning
1. Hur stort förtroende har du för Försäkringskassan?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>


Ta ställning till följande frågor. *

Ange ditt svar på skalan 1 till 10, där 1 betyder "inte alls" och 10 betyder "mycket".

	1 	2	3	4	5	6	7	8	9	10 
2. Hur nöjd är du med Försäkringskassan som helhet?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Hur väl uppfyller Försäkringskassan de förväntningar du har på den?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Tänk dig Försäkringskassan som en perfekt myndighet. Hur nära ett sådant ideal tycker du att Försäkringskassan kommer?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Nästa

Kundundersökningen 2023

 Obligatoriska frågor är markerade med en stjärna (*)

Ange ditt svar på skalan 1 till 5 där 1 betyder "I mycket liten utsträckning" och 5 betyder "I mycket stor utsträckning".


KONTAKT MED OSS *

	1 	2	3	4	5 	ingen uppfattning
5. Informationen på Försäkringskassans hemsida är lätt att förstå.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Försäkringskassan erbjuder e-tjänster som täcker mina behov.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Det är lätt att komma fram på telefon.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Jag får den hjälp jag behöver.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Föregående

Nästa



Kundundersökningen 2023

 Obligatoriska frågor är markerade med en stjärna (*)

DITT ÄRENDE HOS OSS

Ange ditt svar på skalan 1 till 5 där 1 betyder "I mycket liten utsträckning" och 5 betyder "I mycket stor utsträckning".


I vilken utsträckning upplever du att...

	1 	2	3	4	5 	ingen uppfattning
10. Det är lätt att ansöka om ersättningar och bidrag.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Det är tydligt vilka uppgifter jag behöver lämna in.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Det är lätt att veta vad som händer i mitt ärende.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Det är lätt att förstå skriftliga besked i mitt ärende.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Jag får en rättvis bedömning av mitt ärende.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Mitt ärende handläggs snabbt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Föregående

Nästa

Kundundersökningen 2023

 Obligatoriska frågor är markerade med en stjärna (*)


PERSONLIG KONTAKT MED OSS

18. Har du varit i kontakt med Försäkringskassan på telefon eller i personligt möte under det senaste halvåret?

- Ja
 Nej

Ange ditt svar på skalan 1 till 5 där 1 betyder "I mycket liten utsträckning" och 5 betyder "I mycket stor utsträckning".


*

	1 	2	3	4	5 	ingen uppfattning
19. Jag blir bemött med respekt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Jag blir vänligt bemött.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Jag blir bemött med förståelse.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Jag blir lyssnad på.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Handläggarna engagerar sig i mitt ärende.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Handläggarna har god kunskap om mina ersättningar och bidrag.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Föregående



Nästa

Kundundersökningen 2023

 Obligatoriska frågor är markerade med en stjärna (*)

Ange ditt svar på skalan 1 till 5 där 1 betyder "I mycket liten utsträckning" och 5 betyder "I mycket stor utsträckning".

LAGAR OCH BESLUT *

	1 	2	3	4	5 	ingen uppfattning
25. Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Försäkringskassan följer lagar och regler.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. Har det hänt att du inte fick, eller bara fick en del av, en ersättning som du ansökt om det senaste halvåret?


- Ja
 Nej

	1	2	3	4	5
29. Det är tydligt för mig varför jag inte fick den ersättning jag ansökt om.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Föregående

Nästa

Kundundersökningen 2023

 Obligatoriska frågor är markerade med en stjärna (*)

30. Hur kan Försäkringskassan bli bättre?

Föregående

Skicka

Pappersenkäten



1 (2)

Löpnr:

Hjälp oss att bli bättre!

Vi vill gärna veta vad du tycker om Försäkringskassan. Svara utifrån det senaste halvåret.

Din allmänna uppfattning om oss

Svara på följande frågor.

	Mycket litet förtroende	Ganska litet förtroende	Varken litet eller stort förtroende	Ganska stort förtroende	Mycket stort förtroende	Val In/o				
	1	2	3	4	5					
1. Hur stort förtroende har du för Försäkringskassan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	In/o alla				Mycket					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Hur nöjd är du med Försäkringskassan som helhet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Hur väl uppfyller Försäkringskassan de förväntningar du har på myndigheten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Tänk dig Försäkringskassan som en perfekt myndighet. Hur nära ett sådant ideal tycker du att Försäkringskassan kommer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kontakt med oss

Ta ställning till följande påståenden.

	In/stämmer In/o alla			In/stämmer helt	Val In/o/ In/o aktuellt
	1	2	3	4	5
5. Informationen på Försäkringskassans hemsida är lätt att förstå.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Försäkringskassan erbjuder e-tjänster som täcker mina behov.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Det är lätt att komma fram på telefon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Jag får den hjälp jag behöver.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ditt ärende hos oss

	In/stämmer In/o alla			In/stämmer helt	Val In/o/ In/o aktuellt
	1	2	3	4	5
10. Det är lätt att ansöka om ersättningar och bidrag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Det är tydligt vilka uppgifter jag behöver lämna in.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Det är lätt att veta vad som händer i mitt ärende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Det är lätt att förstå skriftliga besked i mitt ärende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Jag får en rättvis bedömning av mitt ärende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Mitt ärende handläggs snabbt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Var god vänd! >>

2 (2)

Löpnr:

Personlig kontakt med oss

	Ja	Nej
18. Har du varit i kontakt med Försäkringskassan på telefon eller i personligt möte under det senaste halvåret?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Om nej gå direkt till fråga 25.

	Instämmer inte alls					Vol/Info
	1	2	3	4	5	
19. Jag blir bemött med respekt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Jag blir vänligt bemött.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Jag blir bemött med förståelse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Jag blir lyssnad på.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Handläggarna engagerar sig i mitt ärende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Handläggarna har god kunskap om mina ersättningar och bidrag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lagar och beslut

	Instämmer inte alls					Vol/Info
	1	2	3	4	5	
25. Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Försäkringskassan följer lagar och regler.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Övrigt

	Ja	Nej
28. Har det hänt att du inte fick, eller bara fick en del av, en ersättning som du ansökt om det senaste halvåret?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Om nej gå direkt till fråga 30.

	Instämmer inte alls					Vol/Info
	1	2	3	4	5	
29. Det är tydligt för mig varför jag inte fick den ersättning jag ansökt om.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30. Hur kan Försäkringskassan bli bättre?

Tack för hjälpen!