

Försäkringskassans kundundersökning 2024

Diarienummer: FK 2023/034101
Ansvarig chef: Ulrika Eriksson
Avdelningen för ledningsstöd och analys
Upplysningar: Analytiker Johan Olofsson
010-112 73 54
johan.olofsson1@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	12
Sjukpenning 91–180 dagar	17
Sjukpenning 181 + dagar	20
Jämförelse av grupperna med sjukpenning	25
Rehabiliteringspenning	25
Förebyggande sjukpenning	29
Avdelningen för funktionsnedsättning och varaktigt nedsatt arbetsförmåga – FV	34
Nöjdhet med FV-förmånerna	34
Sjukersättning	36
Sjukersättning: Bostadstillägg	40
Aktivitetsersättning – nedsatt arbetsförmåga	44
Aktivitetsersättning – förlängd skolgång	48
Aktivitetsersättning: Bostadstillägg	52
Assistansersättning	56
Omvårdnadsbidrag	60
Merkostnadsersättning	64
Närståendepenning	68
Arbetskadelivränta	71
Bilstöd	75
Avdelningen för barn och familj - BF	80
Sammanfattande om nöjdhet med BF-förmånerna	80
Föräldrapenning (utan tillfällig föräldrapenning).....	82
Tillfällig föräldrapenning (utan föräldrapenning).....	86
Föräldrapenning & tillfällig föräldrapenning tillsammans.....	90
Graviditetspenning.....	94

Underhållsstöd.....	98
Bostadsbidrag.....	102
Avdelningen för nationell tandvård, internationell vård och arbetsmarknadsstöd – NA	107
Sammanfattande om nöjdhet med NA-förmånerna	107
Etableringsersättning.....	109
Aktivitetsstöd, utvecklingsersättning.....	112
Internationell vård – ersättning i efterhand.....	116
Bilaga 1 Om undersökningen	121
Genomförande.....	121
Hur vi mäter upplevelser	123
Mer om mått och redovisning av resultat	127
Svarsfrekvenser.....	129
Metodologiska förändringar	130
Bilaga 2 Enkäten	131
Webbenkäten	131
Pappersenkäten	135

Sammanfattning

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.

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.

Genomförande och analys

Undersökningen genomfördes våren 2024. 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 promemorian är det NKI som avses när vi använder begreppet "generell nöjdhet".¹

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

Resultaten beskrivs per avdelning. Först görs en övergripande beskrivning av nöjdheten på avdelningsnivå och därefter presenteras resultaten från hela undersökningen för varje 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.

¹ NKI är ett mått från 1 till 10 som är baserat på ett genomsnitt av svaren på följande 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?

NKI är ett vedertaget mått som använts sedan flera år tillbaka av Försäkringskassan och av en mängd andra privata och offentliga organisationer.

Jämfört med föregående år har vi utöver kön, ålder och förmån även stratifierat urvalet på in- och utrikes född. Läs mer om detta i bilaga 1.

Resultat

NKI varierar mellan 4,7 (personer som ansökt om sjukersättning) och 8,3 (personer med etableringsersättning). De flesta har ett värde mellan 6 och 7. Oavsett förmån är svarande mest nöjda med bemötande.

Det finns två områden där personer generellt är minst nöjda, rättstillämpning (18 förmåner) och tillgänglighet (7 förmåner).

Jämfört med föregående år är den generella nöjdheten, mätt med NKI, oförändrad i 23 av 25 förmåner. I de två fall där skillnader finns är den generella nöjdheten i år lägre än föregående år. Förändringar i övriga index² sedan föregående år finns i 6 av 25 förmåner. Bland dessa förmåner är de inom två (etableringsersättning och bostadsbidrag) som förändringarna innebär en högre nöjdhet.

I enstaka frågor fanns skillnader jämfört med föregående år i 18 av 25 förmåner. I en knapp tredjedel av frågorna där det fanns skillnader från föregående år i enskilda frågor innebar skillnaden en högre nöjdhet i år.

Sammantaget finns det skillnader mellan kvinnor och män i enskilda frågor inom 20 av förmåner. Ungefär hälften av skillnader avsåg sådana där män är mer nöjda än kvinnor. Skillnaderna var flest och störst inom förmånera bilstöd och sjukersättning där män är mer nöjda samt tillfällig föräldrapenning där kvinnor är mer nöjda.

Skillnader mellan in- och utrikes födda är vanligare än könsskillnader. Detta gäller både för antalet förmåner, antalet frågor och index inom förmånera samt storleken på skillnaderna. I samtliga fall är utrikes födda mer nöjda än inrikes födda. I 21 av förmånera återfinns dessa skillnader i enskilda frågor och i 18 även i indexen.

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

I nästan hälften av förmånera (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 förmånera (22 av 25) var de som tyckte att avslaget var tydligt mer nöjda än de som inte tyckte så.

² Läs mer om indexen i bilaga 1.

Inledning

Bakgrund

Försäkringskassans nationella kundundersökning har genomförts sedan 1997. Den samlar in de försäkrades uppfattningar om Försäkringskassan och deras erfarenheter av att ha 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 behov³.

Under 2022 genomförde utrednings- och utvärderingsverksamheten samtal med de flesta avdelningar på Försäkringskassan.⁴ 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 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 grupp⁵ 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 kontaktar oss, eftersom alla inte ingår i förmånsgruppen. För detta ändamål finns andra undersökningar, till

³ *Slutrapport utredning undersökningsverksamheten*. Försäkringskassan. Ekan Management 2022-04-06.

Förslag till ett förtydligt 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.

⁴ Vi har pratat med representanter från BF, FV, GF, HR, KA, LS, NA, RA och SF.

⁵ Med statistiktermer kallas detta för rampopulation.

exempel SOM-institutets undersökning Förtroendet för Försäkringskassan och Verians (före detta Sifo) Anseendeindex. Nämnade undersökningar vänder sig dock till hela allmänheten och är inte avgränsad till den grupp som haft kontakt med oss såsom kundundersökningen är.

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 grupper 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.

I rapporten framgår om det är en grupp *med* en förmån, eller en grupp som *ansökt* om en förmån som svarat. 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 var att det inte var möjligt att göra statistiska beräkningar av eventuella skillnader mellan 2022 och 2023. Då inga betydande förändringar av urvalen skett till årets undersökning är dessa jämförelser nu möjliga och meningsfulla.

Läs mer om tidigare förändringar i nationella kundundersökningen och om urvalsgrupper i bilaga 1.

Resultaten är tillgängliga även på andra sätt

Den här rapporten utgör en del av rapporteringen av resultaten från Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024. Den andra delen av rapporteringen utgörs av en separat tabellbilaga i form av en Excel-fil. Med hjälp av tabellbilagan finns möjlighet för

avdelningarna att beskriva resultaten på fler sätt än vad vi har valt att göra i denna rapport.

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 uppbär de förmåner som försäkringsavdelningarna valt ut.

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

Om undersökningen och analysen

De som får enkäten har under andra halvan av 2023 fått ett beslut eller en utbetalning i de utvalda förmånerna. Undersökningen genomfördes våren 2024. 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 *Upplevd 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,
- inrikes- och utrikes födda,
- skillnader mot föregående år.

I texten kommenterar vi endast om det finns statistiskt signifikanta skillnader mellan dem.

Läs mer ingående om undersökningen och metod i bilaga 1. Hela enkäten finns i bilaga 1.

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.

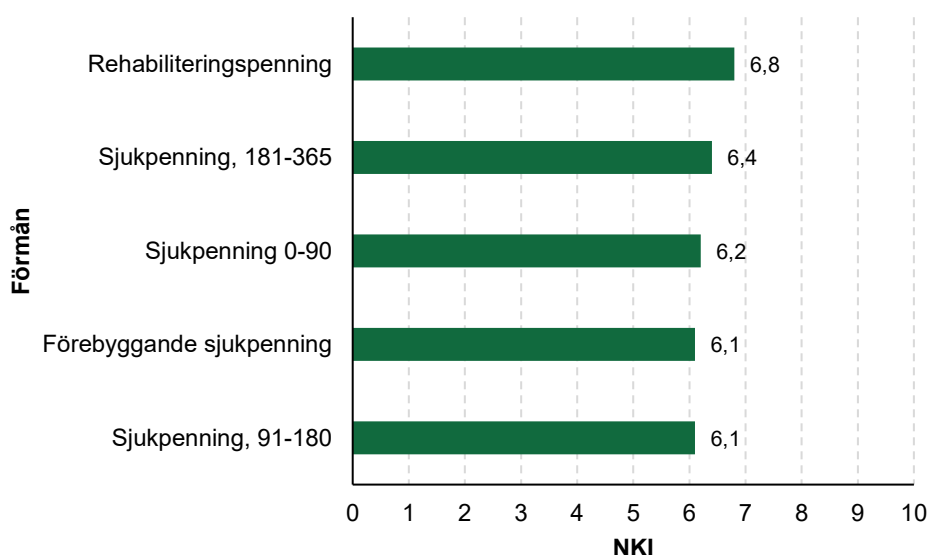
Avdelningen för sjukförsäkringen - SF

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 ⁶.

Av de sex urvalen som analyseras för avdelningen för sjukförsäkringen i undersökningen, är personer med rehabiliteringspenning mest nöjda och personer med förebyggande sjukpenning eller med sjukpenning dag 91–180 minst nöjda. Den generella nöjdheten bland personer med sjukpenning dag 91–180 är i år (6,1) lägre än föregående år (6,9).

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



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

⁶ – 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?

Anm.: 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

- I alla förmånerna är personerna mest nöjda med bemötande
- I alla förmånerna är personerna minst nöjda med rättstillämpning, följt av tillgänglighet.

Personer med sjukpenning dag 0–90 är i mindre utsträckning nöjda med rättstillämpningen i år (3,2) jämfört med föregående år (3,5). Personer med sjukpenning dag 91–180 är i mindre utsträckning nöjda med rättstillämpningen i år (3,1) jämfört med föregående år (3,4). Det gäller även för service där personer med sjukpenning dag 91–180 värdet i år (3,6) är lägre jämfört med föregående år (3,8).

Kvinnor och män är nöjda i samma utsträckning

Bland förmånerna finns det inga skillnader mellan kvinnor och män.

Utrikes födda mer nöjda än inrikes födda

Utrikes födda har en högre generell nöjdhet än inrikes födda i alla förmåner förutom i gruppen med sjukpenning dag 181–365.

Utrikes födda är även mer nöjda än inrikes födda inom samtliga områden inom alla förmåner förut i gruppen med sjukpenning dag 181–365. Där finns bara skillnader i upplevelser av rättstillämpning där utrikes födda är mer nöjda (3,5) än inrikes födda (3,1).

Tydligt avslag spelar roll för nöjdhet men inte personlig kontakt

Andelen av respondenterna som uppger att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan varierar mellan 56 (sjukpenning dag 0–90) och 97 procent (rehabiliteringspenning). Det finns inget samband bland SF:s förmåner mellan personlig kontakt och generell nöjdhet.

Andelen av respondenterna som uppger att de har fått helt eller delvis avslag i någon förmån varierar mellan 13 (rehabiliteringspenning) och 21 procent (förebyggande sjukpenning). Inom samtliga förmåner är gruppen som fått helt eller delvis avslag inom någon förmån mindre nöjda än de som inte har fått.

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 rehabiliteringspenning där inget sådant samband finns.

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

Beskrivning av grupperna med sjukpenning

Sjukpenning ska ge ekonomisk trygghet vid nedsatt arbetsförmåga på grund av sjukdom. Totalt fick drygt 630 000 personer sjukpenning någon gång under år 2023 varav 63 procent var kvinnor och 37 procent var män. För både kvinnor och män med sjukpenning i december 2023 var psykiska sjukdomar och rörelseorganens sjukdomar de enskilt vanligaste diagnosgrupperna.⁷

Enkäten skickades till personer som ansökt om sjukpenning under andra halvåret 2023. 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 64 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 0–90 dagar

Enkäten skickas till personer vars ärenden inte överstigit 90 dagar och som avslutats under perioden juli-december 2023. Även personer som har fått avslag ingick i urvalet.

Av 1 027 personer som fick enkäten svarade 346 vilket motsvarar 34 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 56 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 som ansökt om sjukpenning 0–90 dagar har ett NKI på 6,1 där maximalt värde är 10.

⁷ Försäkringskassan, 2024. [Socialförsäkringen i siffror 2024](#).

⁸ Detta kan dock variera mellan de olika sjukpenninggrupperna, mellan 62 och 66 procent.

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 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.

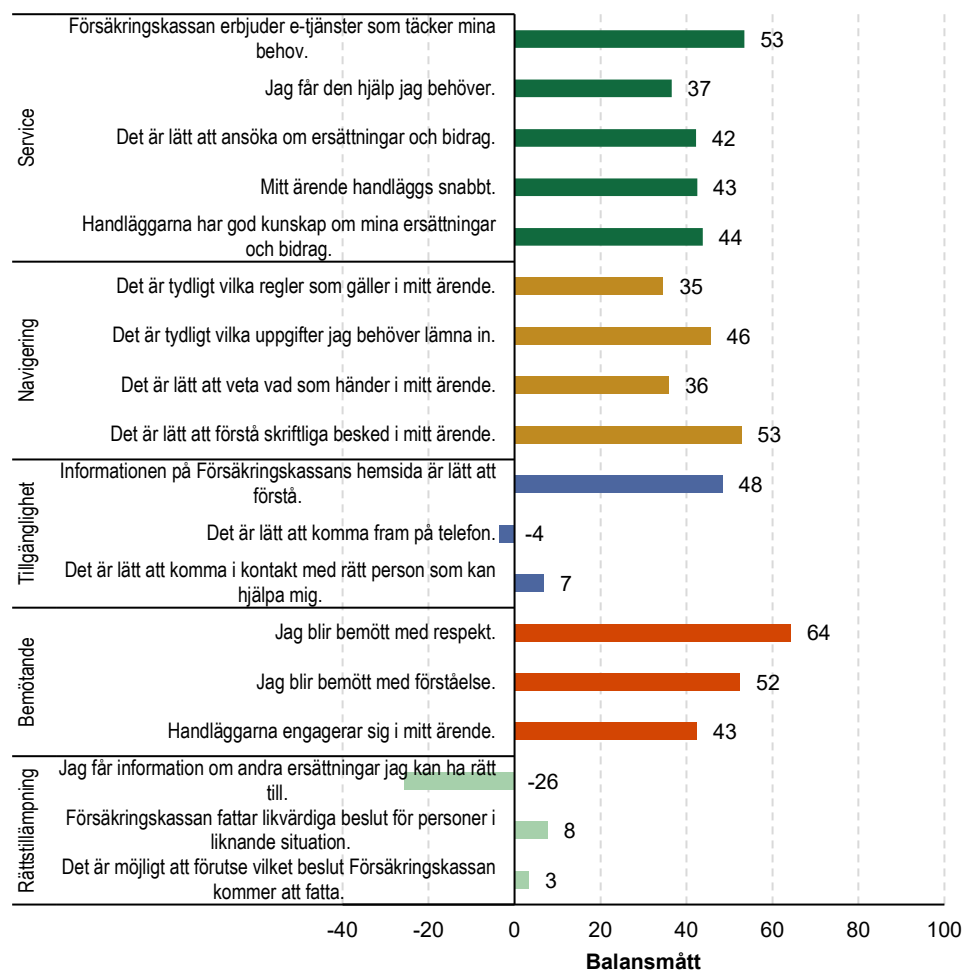
Nöjdhet med enskilda frågor

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. På frågan om information om andra ersättningar samt om huruvida det är lätt att komma fram på telefon, 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 1.

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



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Anm.: Årets resultat på frågan "Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till" är statistiskt signifikant lägre än föregående år. Övriga resultat ligger inom felmarginalen.

Skillnader mellan grupper i enskilda frågor

Det är generellt få könsskillnader inom förmånen. På påståendet *Jag får den hjälp jag behöver* instämmer kvinnor (3,8) i högre utsträckning än män (3,5) på en femgradig skala. Skillnader finns även för påståendet *Jag blir bemött med förståelse*, där kvinnor (4,1) instämmer i högre utsträckning än män (3,7) på en femgradig skala.

Desto fler skillnader finns mellan inrikes- och utrikes födda. I nästan alla frågor finns skillnader. I samtliga fall är de utrikes födda mer nöjda. Störst är skillnaden på påståendet *Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation* där utrikes födda (3,9) instämmer i högre utsträckning än inrikes födda (2,9) på en femgradig skala. Näst störst är skillnaden på påståendet *Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till* där utrikes födda

(3,0) instämmer i högre utsträckning än inrikes födda (2,0) på en femgradig skala.

Samband som påverkar den generella nöjdheten

Två av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har också samband med generell nöjdhet⁹.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).

Fråga 25 i enkäten är en flervalfråga där respondenten fick markera högst två alternativ som svar på frågan ”*Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?*”.

- Drygt 40 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att komma fram på telefon*.
- Drygt 30 procent av markeringarna låg på alternativet *Snabbare handläggning av mitt ärende*.

Nöjdhet på olika områden

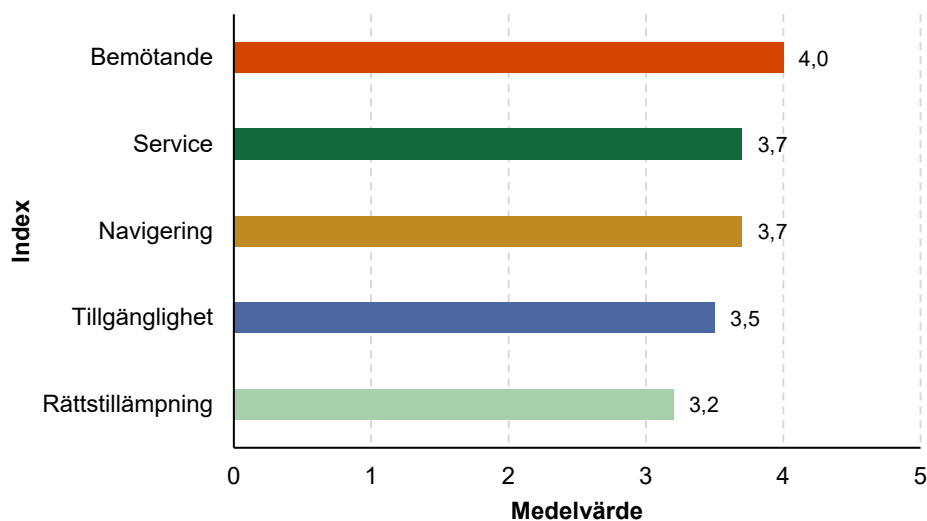
Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer som ansökt om sjukpenning dag 0–90 är mest nöjda med bemötande (4,0) och minst nöjda med tillgänglighet (3,2).

Utrikes födda är mer nöjda än inrikes födda inom samtliga områden. Värdet på rättstillämpning är lägre i år (3,2) jämfört med föregående år (3,5).

⁹ De har balansmått -26 respektive -4, och sambandsmått med NKI är 0,51 respektive 0,53. Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För fråga 1, 8, 9, 11, 13, 15, 20, 21, 22 och 23 är sambandet starkt.

Figur 3 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

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

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 2023. Personernas sjukfall avslutas innan dag 180, antingen på grund av avslag eller att de återgått i arbete.

Av 800 personer som fick enkäten svarade 268 vilket motsvarar 34 procents svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 81 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 91–180 dagar har ett NKI på 6,1 där maximalt värde är 10. Det är lägre än föregående år (6,9).

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,4 vilket är närmast svarsalternativet "varken stort eller litet förtroende". Det är lägre än föregående år (3,8).

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.

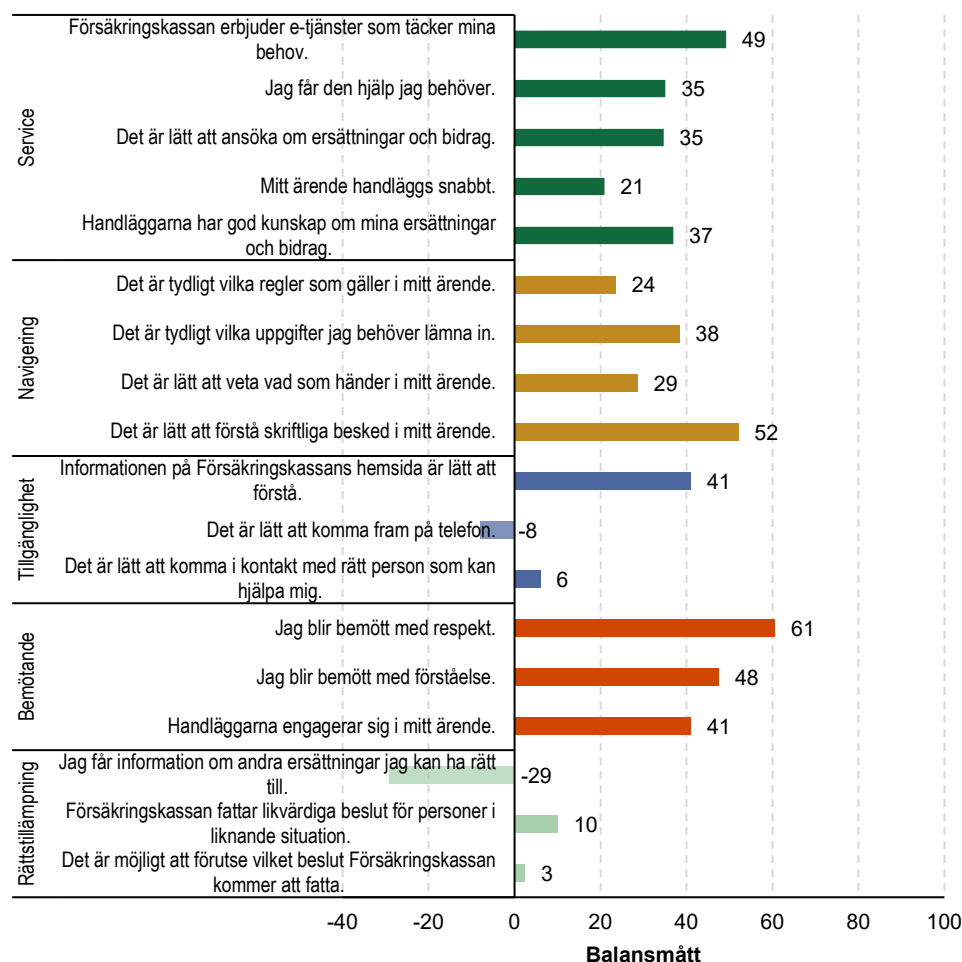
Nöjdhet med enskilda frågor

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 två är mer nöjda än missnöjda. På frågan om information om andra ersättningar samt det är lätt att komma fram i telefon, 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 1.

Figur 4 Balansmått för enskilda frågor för personer med sjukpenning 91–180 dagar. Maxvärdet är 100.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Anm.: Årets resultat på frågorna "Jag får den hjälp jag behöver", "Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till" samt "Handläggarna har god kunskap om mina ersättningar och bidrag" är statistiskt signifikant lägre än föregående år. Övriga resultat ligger inom felmarginalen.

Skillnader mellan grupper i enskilda frågor

Det är generellt få könsskillnader inom förmånen. På påståendet *Jag blir bemött med respekt* instämmer kvinnor (4,2) i högre utsträckning än män (3,9) på en femgradig skala. Skillnader finns även för påståendet *Handläggarna har god kunskap om mina ersättningar och bidrag*, där kvinnor (3,9) instämmer i högre utsträckning än män (3,4) på en femgradig skala.

Desto fler skillnader finns mellan inrikes- och utrikes födda. I nästan alla frågor finns skillnader. I samtliga fall är de utrikes födda mer nöjda. Störst är skillnaden på påståendet *Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till* där utrikes födda (3,5) instämmer i högre utsträckning än inrikes födda (1,9) på en femgradig skala. Näst störst är skillnaden på påståendet *Det är lätt*

att komma fram på telefon där utrikes födda (3,7) instämmer i högre utsträckning än inrikes födda (2,5) på en femgradig skala.

Samband som påverkar den generella nöjdheten

Två av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har också samband med generell nöjdhet ¹⁰.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).

Fråga 25 i enkäten är en flervalsfråga där respondenten fick markera högst två alternativ som svar på frågan ”*Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?*”.

- Knappt 40 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att komma fram på telefon*.
- Knappt 30 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att hitta den information jag behöver på hemsidan*. Detta tyckte män i större utsträckning än kvinnor.

Nöjdhet på olika områden

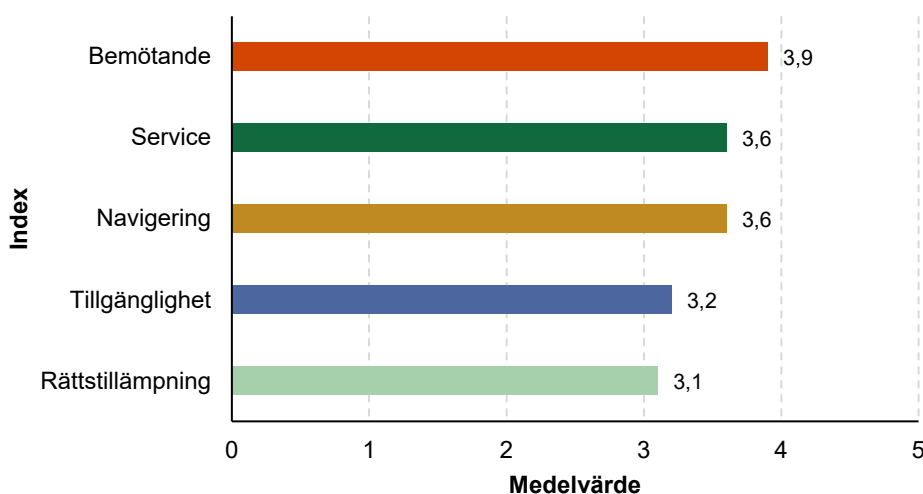
Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer som ansökt om sjukpenning dag 91–180 är mest nöjda med bemötande (3,9) och minst nöjda med tillgänglighet (3,1).

Utrikes födda är mer nöjda än inrikes födda inom samtliga områden. Värdet på rättstillämpning är lägre i år (3,1) jämfört med föregående år (3,4). Samma sak gäller värdet på service (3,6) som är lägre än föregående år (3,8).

¹⁰ De har balansmått -29 respektive -8, och sambandsmått med NKI är 0,51 respektive 0,53. Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För fråga 1, 8, 9, 11, 13, 15, 20, 21, 22 och 23 är sambandet starkt.

Figur 5 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Precis som för enskilda frågor ovan, har områden olika starka samband med generell nöjdhet. För personer som ansökt om sjukpenning dag 91–180 har service, navigering, bemötande och rättstillämpning starka samband med generell nöjdhet. Sambandet mellan tillgänglighet och generell nöjdhet är inte lika starkt.

Sjukpenning 181 + dagar

Enkäten skickas till personer med sjukpenning vars sjukfall uppnått minst 181 dagar under perioden juli-december 2023. Personernas sjukfall kan ha avslutat under perioden, antingen på grund av avslag eller att de återgått i arbete. Sjukfallet kan också fortfarande pågå.

Av 837 personer som fick enkäten svarade 329 vilket motsvarar 39 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 92 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 21 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 6,4 där maximalt värde är 10.

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

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.

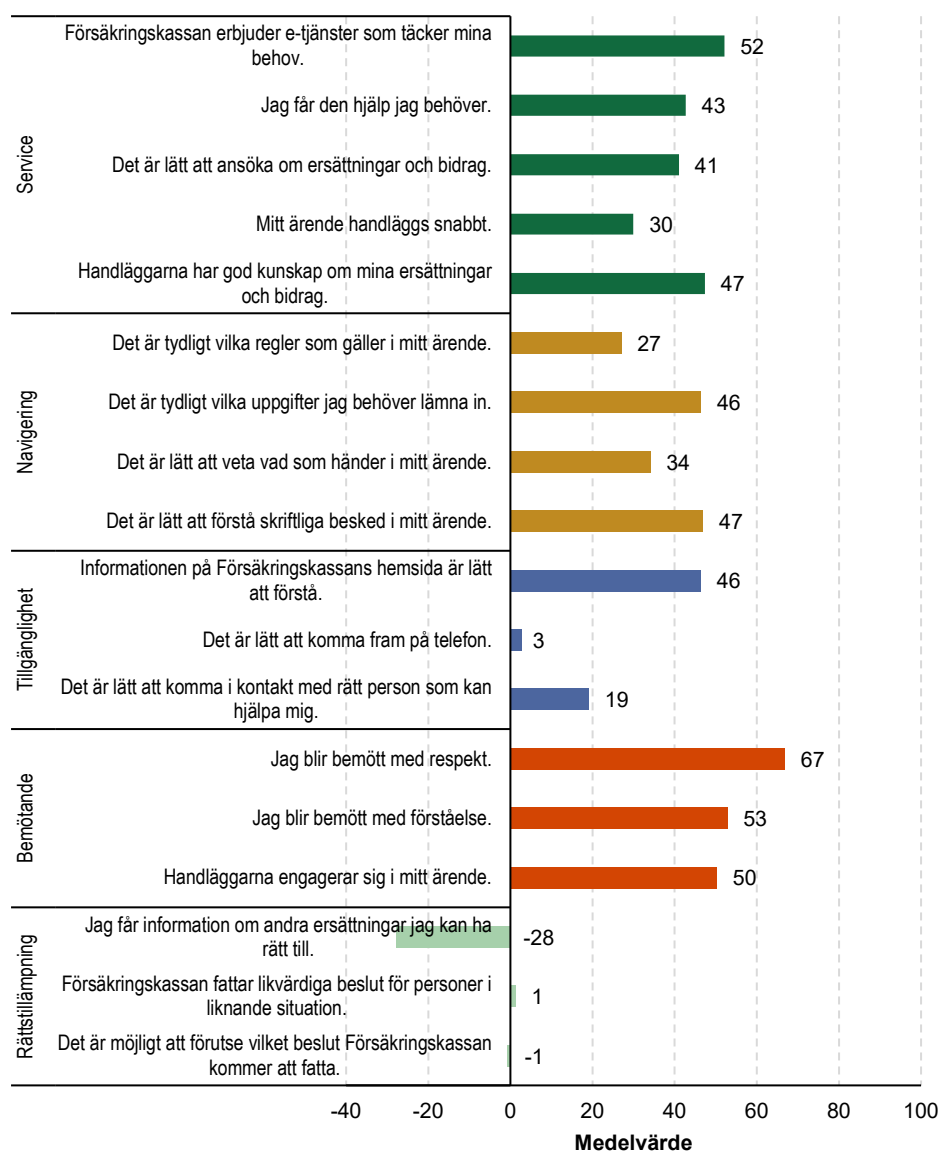
Nöjdhet med enskilda frågor

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 balansmålet vara positivt. Personer med sjukpenning 181–365 dagar är i alla enskilda frågor utom två mer nöjda än missnöjda. På frågan om information om andra ersättningar samt om det är möjligt att förutse Försäkringskassans beslut, 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 1.

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



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Skillnader mellan grupper i enskilda frågor

Det finns endast könsskillnader i en enskild fråga. På påståendet *Det är tydligt för mig varför jag inte fick den ersättning jag ansökt om* instämmer män (2,6) i högre utsträckning än kvinnor (1,7) på en femgradig skala.¹¹

Även mellan inrikes- och utrikes födda är skillnaderna få. I tre frågor finns det skillnader. I samtliga fall är de utrikes födda mer nöjda. Störst är skillnaden på påståendet *Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till* där utrikes födda (3,1) instämmer i

¹¹ Denna fråga ingår inte i något index och redovisas därför inte i figur 6.

högre utsträckning än inrikes födda (2,2) på en femgradig skala. Näst störst är skillnaden på påståendet *Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation* där utrikes födda (3,7) instämmer i högre utsträckning än inrikes födda (2,8) på en femgradig skala.

Samband som påverkar den generella nöjdheten

Två av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har också samband med generell nöjdhet¹².

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).

Fråga 25 i enkäten är en flervalfråga där respondenten fick markera högst två alternativ som svar på frågan "Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?".

- Drygt 40 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att komma fram på telefon*.
- Knappt 30 procent av markeringarna låg på alternativet *Snabbare handläggning av mitt ärende*.

Nöjdhet på olika områden

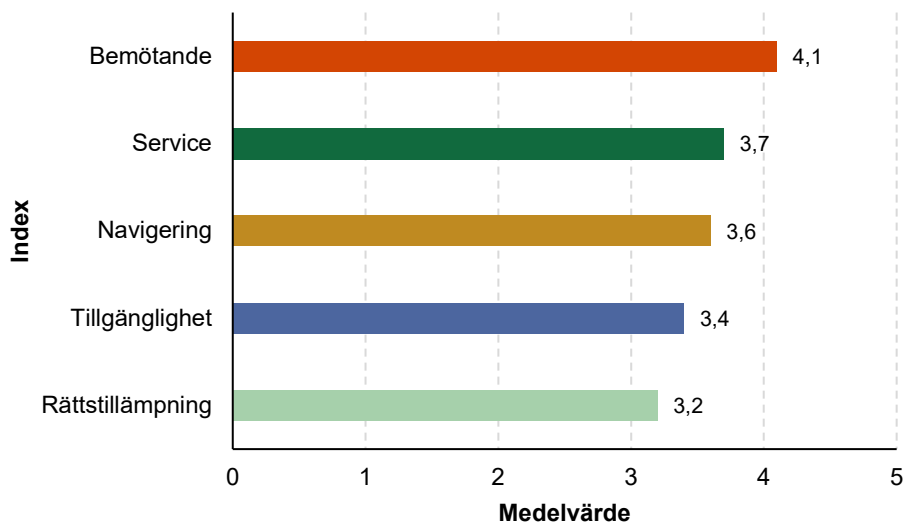
Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer som ansökt om sjukpenning dag 181–365 är mest nöjda med bemötande (4,1) och minst nöjda med rättstillämpning (3,2).

Utrikes födda (3,5) är mer nöjda än inrikes födda (3,1) med rättstillämpning.

¹² De har balansmått -28 respektive 3, och sambandsmått med NKI är 0,53 respektive 0,60. Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För fråga 1, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 20, 21, 22 och 23 är sambandet starkt.

Figur 7 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



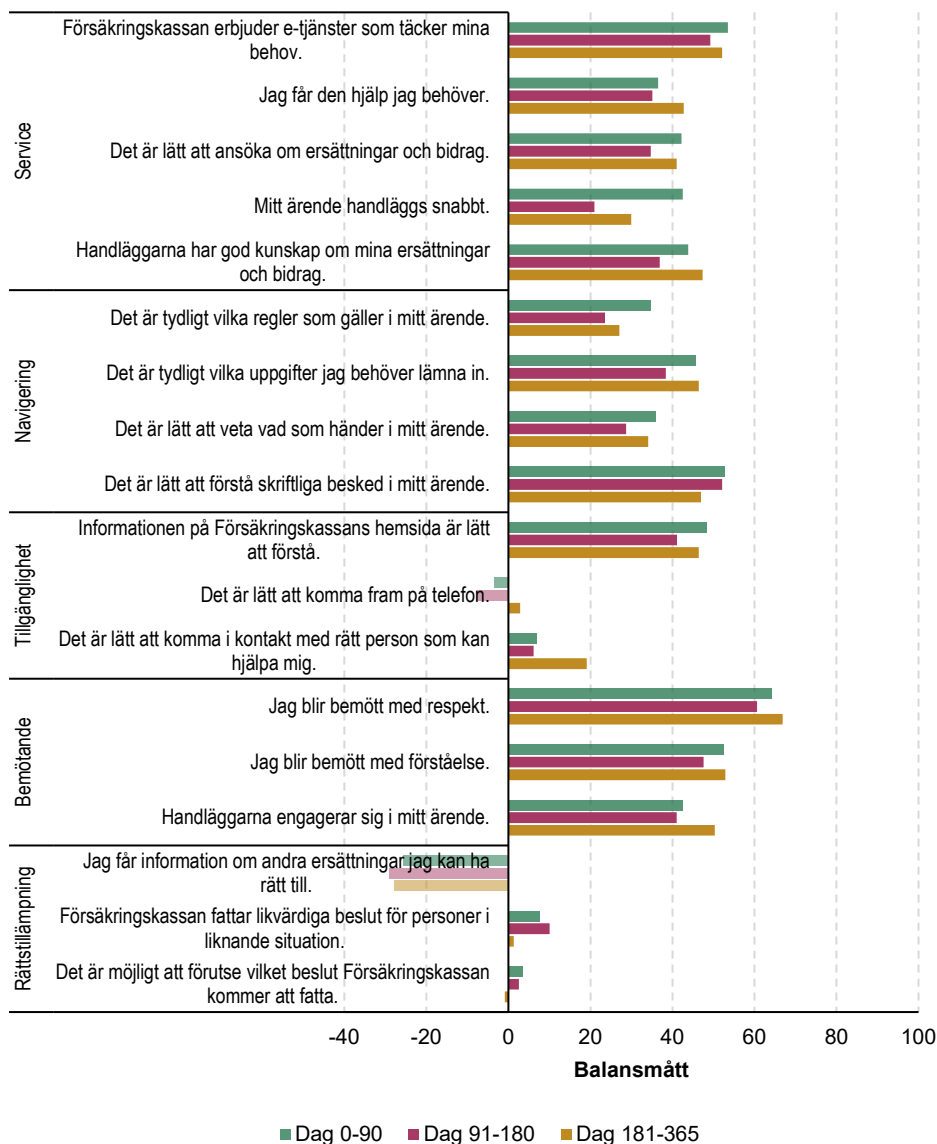
Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Precis som för enskilda frågor ovan, har områden olika starka samband med generell nöjdhet. För personer som ansökt om sjukpenning dag 181–365 har samtliga områden starka samband med generell nöjdhet.

Jämförelse av grupperna med sjukpenning

- Generellt är gruppen med ett sjukfall mellan dag 91 och 181 minst nöjd.
- Gruppen med längst sjukfall är mest nöjd med bemötandet.
- Gruppen med kortast sjukfall tycker att regelverket är tydligare.

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



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

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 8 300 personer rehabiliteringspenning någon gång under år 2023 varav 67 procent var kvinnor och 33 procent var män.¹³

Enkäten skickades till personer med utbetald rehabiliteringspenning någon gång under andra halvåret 2023. 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 72 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 719 personer som fick enkäten svarade 255 vilket motsvarar 35 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 97 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 13 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 6,8 där maximalt värde är 10. Utrikes födda hade en högre generell nöjdhet (7,4) än inrikes födda (6,7).

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

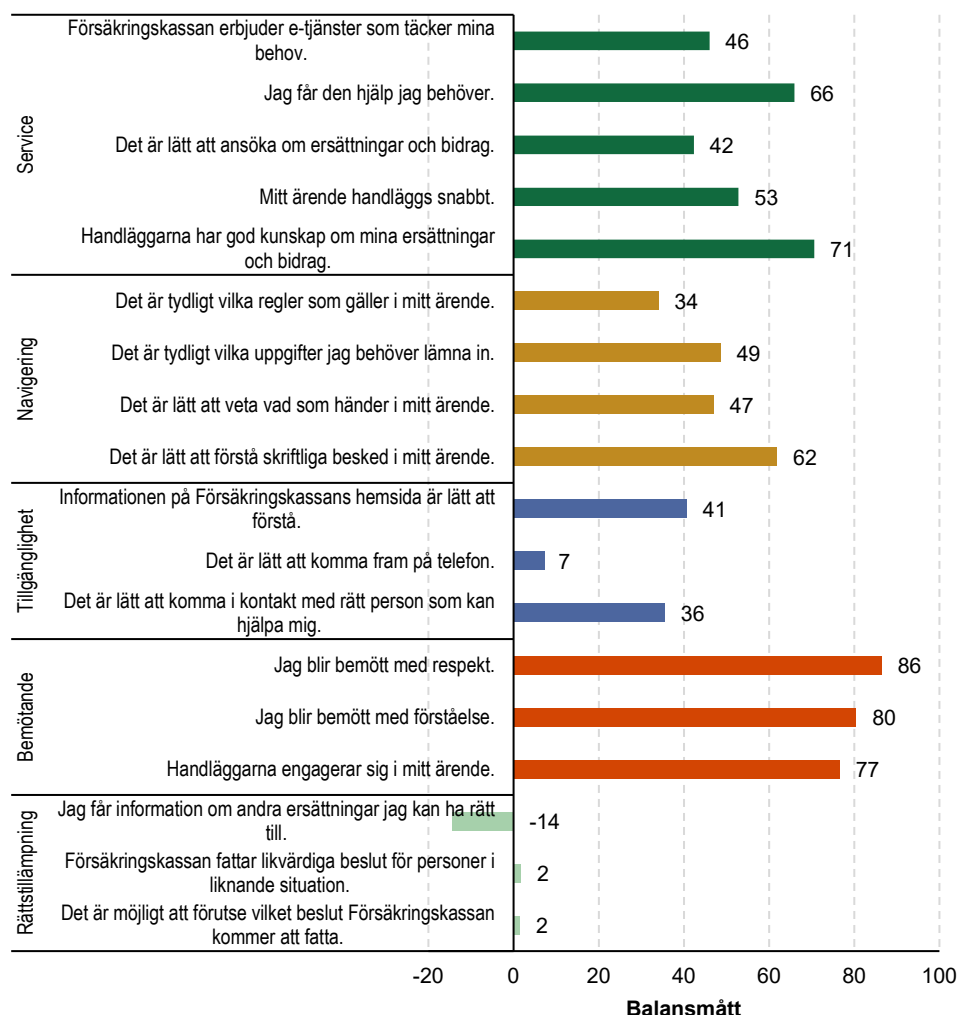
De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

¹³ Försäkringskassan, 2024. [Socialförsäkringen i siffror 2024](#).

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 rehabiliteringspenning är i alla enskilda frågor utom en mer nöjda än missnöjda. På frågan om de får information om andra ersättningar, är en större andel missnöjda.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 1.

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



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Anm.: Årets resultat på frågan "Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta", "Mitt ärende handläggs snabbt", "Det är lätt at veta vad som händer i mitt ärende" och "Jag blir bemött med respekt" är statistiskt signifikant högre än föregående år. Övriga resultat ligger inom felmarginalen.

Skillnader mellan grupper i enstaka frågor

Det är generellt få könsskillnader inom förmånen. I två enstaka frågor finns skillnader. På påståendet *Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig* instämmer kvinnor (3,8) i högre utsträckning än män (3,4) på en femgradig skala. Skillnader finns även för påståendet *Handläggarna engagerar sig i mitt ärende*, där kvinnor (4,5) instämmer i högre utsträckning än män (4,2) på en femgradig skala.

Desto fler skillnader finns mellan inrikes- och utrikes födda. I tre fjärdedelar av frågorna finns skillnader. I samtliga fall är de utrikes födda mer nöjda. Störst är skillnaden på påståendet *Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till* där utrikes födda (3,4) instämmer i högre utsträckning än inrikes födda (2,6) på en femgradig skala. Näst störst är skillnaden på påståendet *Det är tydligt vilka uppgifter jag behöver lämna in* där utrikes födda (4,4) instämmer i högre utsträckning än inrikes födda (3,7) på en femgradig skala.

Samband som påverkar den generella nöjdheten

Två av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har också samband med generell nöjdhet¹⁴.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).

Fråga 25 i enkäten är en flervalfråga där respondenten fick markera högst två alternativ som svar på frågan "*Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?*".

- Knappt 40 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att komma fram på telefon*.
- Drygt 30 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att hitta den information jag behöver på hemsidan*.

¹⁴ De har balansmått -14 respektive 7, och sambandsmått med NKI är 0,51 respektive 0,49. Nästan alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För fråga 1, 9, 15 och 17 är sambandet starkt.

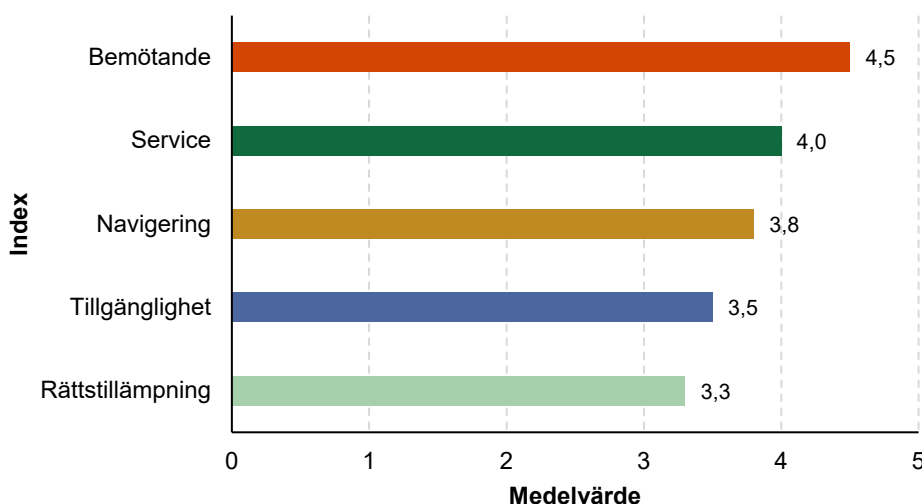
Nöjdhet på olika områden

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 (4,5) och minst nöjda med rättstillämpning (3,3).

Utrikes födda är mer nöjda än inrikes födda inom samtliga områden.

Figur 10 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Precis som för enskilda frågor ovan, har områden olika starka samband med generell nöjdhet. För personer med rehabiliteringspenning har service och rättstillämpning starka samband med generell nöjdhet. Sambandet mellan tillgänglighet, navigering, bemötande 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.¹⁵ År 2023 mottog dryg 8 500 personer förebyggande sjukpenning. De flesta mottagare var kvinnor, knappt 65 procent.¹⁶

¹⁵ Försäkringskassan, 2023. [Förebyggande sjukpenning](#).

¹⁶ Försäkringskassan, 2024. [Statistikdatabasen](#).

Enkäten skickades till personer med utbetald förebyggande sjukpenning någon gång under andra halvåret 2023. De har också fått sjukpenning och kan ha fått barnbidrag under samma period, men inga andra ersättningar.

Resultaten beskriver därför inte hela gruppen med förebyggande sjukpenning. 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 697 personer som fick enkäten svarade 278 vilket motsvarar 40 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 86 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 21 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 6,1 där maximalt värde är 10. Den generella nöjdheten är högre bland utrikes födda (7,1) än bland inrikes födda (5,9).

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,4 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.

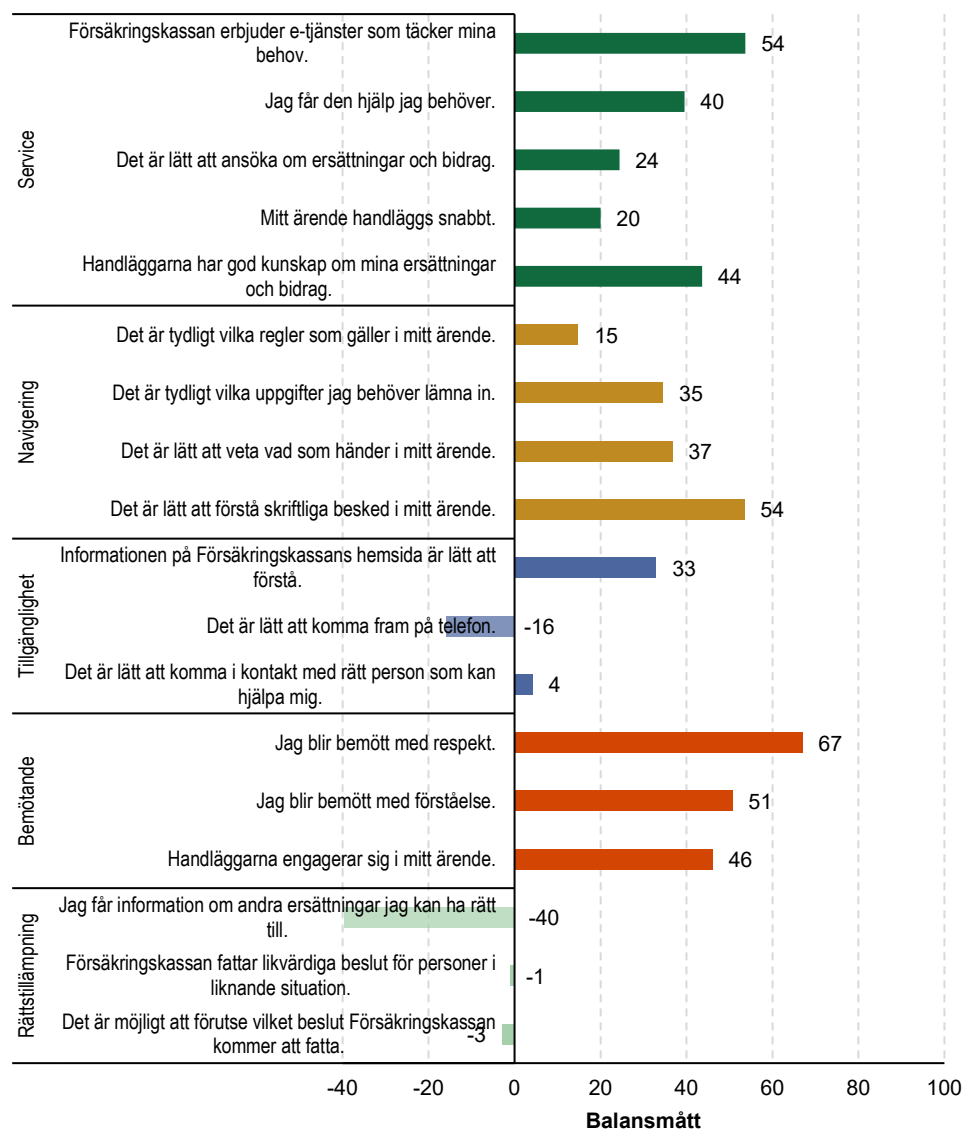
Nöjdhet med enskilda frågor

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 i fyra enskilda frågor.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 1.

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



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Anm.: Årets resultat på frågan "Informationen på Försäkringskassans hemsida är lätt att förstå" är statistiskt signifikant högre än föregående år. Övriga resultat ligger inom felmarginalen.

Skillnader mellan grupper i enstaka frågor

Det är generellt få könsskillnader inom förmånen. I två enstaka frågor finns skillnader. På påståendet *Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta* instämmer män (3,1) i högre utsträckning än kvinnor (2,7) på en femgradig skala. Skillnader finns även för påståendet *Jag får den hjälp jag behöver*, där män (3,8)

instämmer i högre utsträckning än kvinnor (3,5) på en femgradig skala.

Desto fler skillnader finns mellan inrikes- och utrikes födda. I hälften av frågorna finns skillnader. I samtliga fall är de utrikes födda mer nöjda. Störst är skillnaden på påståendet *Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende* där utrikes födda (3,9) instämmer i högre utsträckning än inrikes födda (3,1) på en femgradig skala. Näst störst är skillnaden på påståendet *Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till* där utrikes födda (2,8) instämmer i högre utsträckning än inrikes födda (2,0) på en femgradig skala.

Samband som påverkar den generella nöjdheten

Två av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har också samband med generell nöjdhet¹⁷.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).
- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).

Fråga 25 i enkäten är en flervalfråga där respondenten fick markera högst två alternativ som svar på frågan ”*Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?*”.

- Knappt 40 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att komma fram på telefon*.
- Knappt 30 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att hitta den information jag behöver på hemsidan*.

Nöjdhet på olika områden

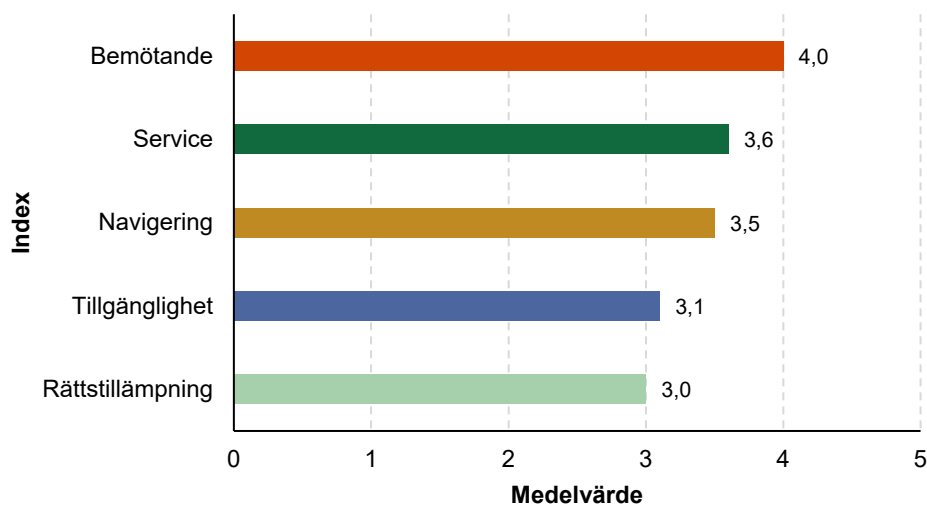
Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer med rehabiliteringspenning är mest nöjda med bemötande (4,0) och minst nöjda med rättstillämpning (3,0).

Utrikes födda är mer nöjda än inrikes födda inom samtliga områden.

¹⁷ De har balansmått -40 respektive 16, och sambandsmått med NKI är 0,47 respektive 0,50. Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För fråga 1, 9, 15, 20 och 23 är sambandet starkt.

Figur 12 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

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

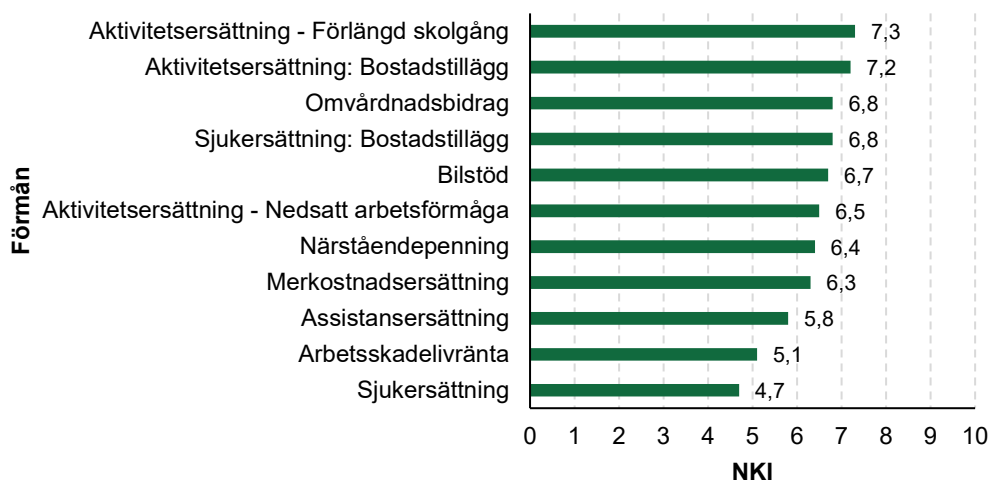
Avdelningen för funktionsnedsättning och varaktigt nedsatt arbetsförmåga – FV

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 ¹⁸.

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

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



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Anm.: Avslag inom förmånen ingår i alla urvalen förutom närståendepenning. Inom Sjukersättning: Bostadstillägg är NKI statistiskt signifikant lägre än föregående år (7,4). Övriga resultat ligger inom felmarginalen.

¹⁸ –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?

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 arbetsskadelivränta
 - personer som ansökt om bilstöd
 - personer som ansökt om aktivitetsersättning för nedsatt arbetsförmåga
- Minst nöjda med tillgänglighet är
 - personer som ansökt om aktivitetsersättning för förlängd skolgång
 - personer med närståendepenning
 - personer med aktivitetsersättning som ansökt om bostadstillägg

Män mer nöjda än kvinnor i flera förmåner

I åtta av förmånerna finns det skillnader mellan kvinnor och män. Män är i flera av dessa förmåner mer nöjda än kvinnor. Det flesta skillnader finns bland enskilda frågor. Skillnaderna är flest inom bilstöd och sjukersättning.

Utöver detta gäller skillnaderna ett par eller en handfull enskilda frågor inom aktivitetsersättning (förlängd skolgång), aktivitetsersättning (bostadstillägg), arbetsskadelivränta, merkostnadsersättning, närståendepenning och omvårdnadsbidrag.

Inom närståendepenning består könsskillnaden av att kvinnor är mer nöjda än män i ett par frågor.

Utrikes födda mer nöjda än inrikes födda i flera förmåner

I åtta av förmånerna finns det skillnader mellan in- och utrikes födda. Utrikes födda är i samtliga fall mer nöjda än inrikes födda. Det flesta skillnaderna finns bland enskilda frågor. Skillnaderna är flest inom bilstöd och sjukersättning. Där finns skillnaden i en majoritet av frågorna och inom alla index.

Utöver detta gäller skillnaderna en större andel av de enskilda frågorna inom assistansersättning, sjukersättning (bostadstillägg),

aktivitetsersättning (bostadstillägg), arbetsskadelivränta och omvårdnadsbidrag.

Tydliga avslag spelar roll för nöjdhet men inte personlig kontakt

Andelen av respondenterna som uppger att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan varierar mellan 55 och 91 procent. Andelen är lägst bland personer med närståendepenning och högst bland personer som ansöker om omvårdnadsbidrag. De finns inget samband mellan personlig kontakt och nöjdhet i resultaten. Detta gäller för alla förmåner¹⁹.

Andelen av respondenterna som uppger att de har fått helt eller delvis avslag i någon förmån varierar mellan 9 och 86 procent. Andelen är lägst bland personer med närståendepenning och högst bland personer som ansöker om aktivitetsersättning (nedsatt arbetsförmåga). De som uppger att de har fått helt eller delvis avslag är mindre nöjda än de som inte uppger det. Styrkan på sambandet varierar dock mellan förmånerna.

I alla förmåner utom närståendepenning 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.

Sjukersättning

Sjukersättning kan beviljas de som är i åldrarna 19–66 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 2023 fanns knappt 224 000 mottagare av sjukersättning, av dessa var ungefär 58 procent kvinnor.²⁰

Enkäten skickades till personer som ansökt om sjukersättning någon gång under andra halvåret 2023, därmed ingår personer som kan ha

¹⁹ Detta uppges endast här och inte i förmånsavsnitten.

²⁰ Försäkringskassan, 2024. [Socialförsäkringen i siffror 2024](#).

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 24 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 807 personer som fick enkäten svarade 278 vilket motsvarar 34 procents svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 85 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 42 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 4,7 där maximalt värde är 10. Män har en högre generell nöjdhet (5,1) än kvinnor (4,3). Utrikes födda har en högre generell nöjdhet (5,6) än inrikes födda (4,1).

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 2,8 vilket är ungefär mittemellan svarsalternativen "ganska litet" och "varken litet eller stort" förtroende. Män har ett högre förtroende (3,0) än kvinnor (2,6). Utrikes födda har ett högre förtroende (3,2) än inrikes födda (2,6).

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

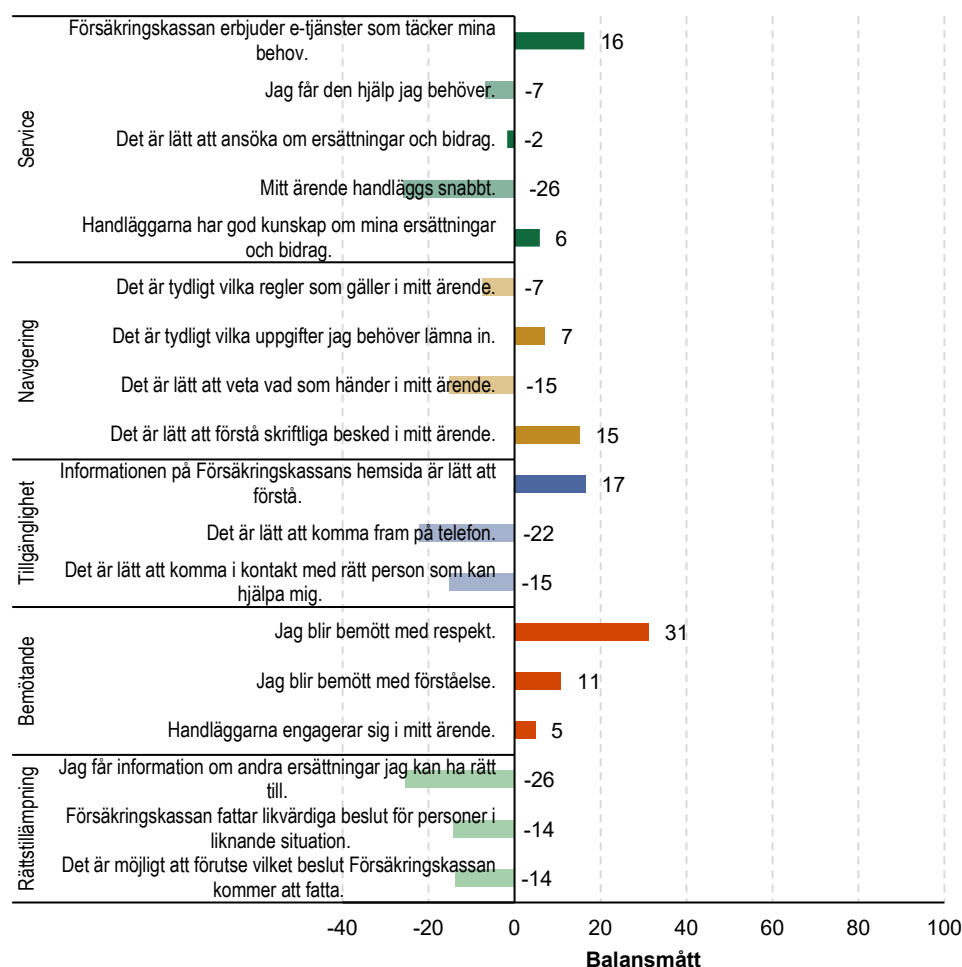
De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

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 bemött med respekt. I några frågor är det väldigt liten skillnad på andelen nöjda

och missnöjda, och då blir värdet nära noll. Det gäller till exempel lätt att ansöka och handläggarna engagerar sig i ärendet.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 1.

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



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Skillnader mellan grupper i enkla frågor

Det finns könsskillnader i en fjärdedel av de enskilda frågorna. På vissa frågor var skillnaderna större. På påståendet *Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation* instämmer män (2,8) i högre utsträckning än kvinnor (2,2) på en femgradig skala. På påståendet *Jag får en rättvis bedömning av mitt ärende* instämmer män (2,9) i högre utsträckning än kvinnor (2,5) på en femgradig skala. På påståendet *Försäkringskassan fattar lika*

beslut för personer i liknande situation instämmer män (3,1) i högre utsträckning än kvinnor (2,6) på en femgradig skala.

Desto fler skillnader finns mellan inrikes- och utrikes födda. I alla enskilda frågor utom tre finns det skillnader. I samtliga fall är de utrikes födda mer nöjda. Störst är skillnaden på påståendet *Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation* där utrikes födda (3,0) instämmer i högre utsträckning än inrikes födda (2,1) på en femgradig skala. Näst störst är skillnaden på påståendet *Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig* där utrikes födda (3,3) instämmer i högre utsträckning än inrikes födda (2,4) på en femgradig skala.

Samband som påverkar den generella nöjdheten

Tre av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har också samband med generell nöjdhet ²¹.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till. (rättstillämpning)
- Det är tydligt för mig varför jag inte fick den ersättning jag ansökt om.²²
- Mitt ärende handläggs snabbt (service).

Fråga 25 i enkäten är en flervalsfråga där respondenten fick markera högst två alternativ som svar på frågan "*Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?*".

- Knappt 50 procent av markeringarna låg på alternativet *Rättvisare bedömning av mitt ärende*.
- Knappt 40 procent av markeringarna låg på alternativet *Snabbare handläggning av mitt ärende*.
- Kvinnor markerade i större utsträckning än män alternativet om *Rättvisare bedömning av mitt ärende*.

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.

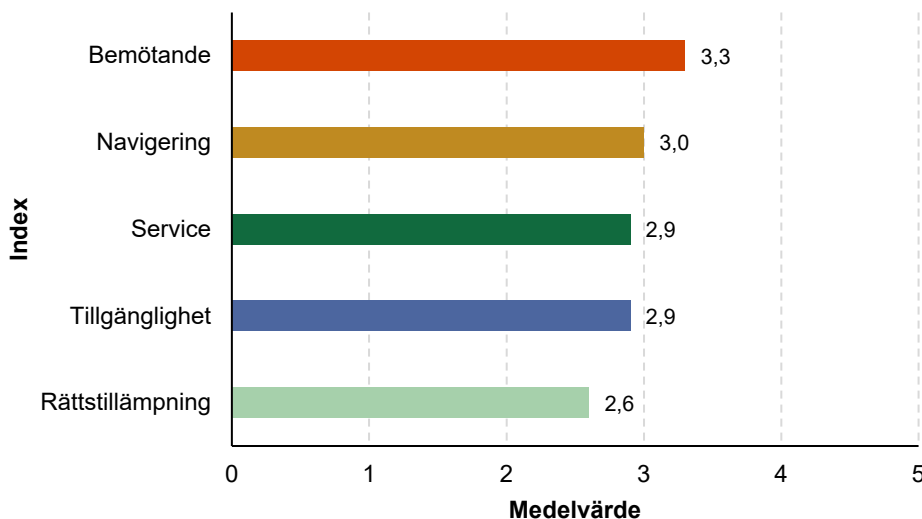
²¹ De har balansmått -26, -32 respektive -26, och sambandsmått med NKI är 0,70, 0,67 respektive 0,68. Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För fråga 1, 6, 8, 9, 11, 13, 15, 16, 20, 21, 22 och 23 är sambandet starkt.

²² Denna fråga ingår inte i något index. Därför redovisas den inte i figuren ovan.

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

Män (2,8) är mer nöjda än kvinnor (2,5) med rättstillämpning. Utrikes födda är mer nöjda än inrikes födda med samtliga områden.

Figur 17 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Precis som för enskilda frågor ovan, har områden olika starka samband med generell nöjdhet. För personer som ansökt om sjukersättning är sambandet starkt mellan alla enskilda områden och generell nöjdhet.

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 2023 fanns drygt 99 000 mottagare av bostadstillägg för sjukersättning, av dessa var ungefär 53 procent kvinnor.²³

Enkäten skickades till personer som beviljats sjukersättning under andra halvåret 2023, som också ansökt om bostadstillägg samma period. De behöver inte ha fått en utbetalning i bostadstillägg. De har fått följande beslut: ansökan avslås, beslutad, beräkningsavdrag. De

²³ Försäkringskassan, 2024. [Statistikdatabasen](#).

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 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 829 personer som fick enkäten svarade 327 vilket motsvarar 39 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 71 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 20 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 6,8 där maximalt värde är 10. NKI är högre för utrikes födda (7,6) jämfört med födda i Sverige (6,6).

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,8 vilket motsvarar svarsalternativet "ganska stort förtroende". Utrikes födda har ett högre förtroende (4,0) än födda i Sverige (3,7).

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.

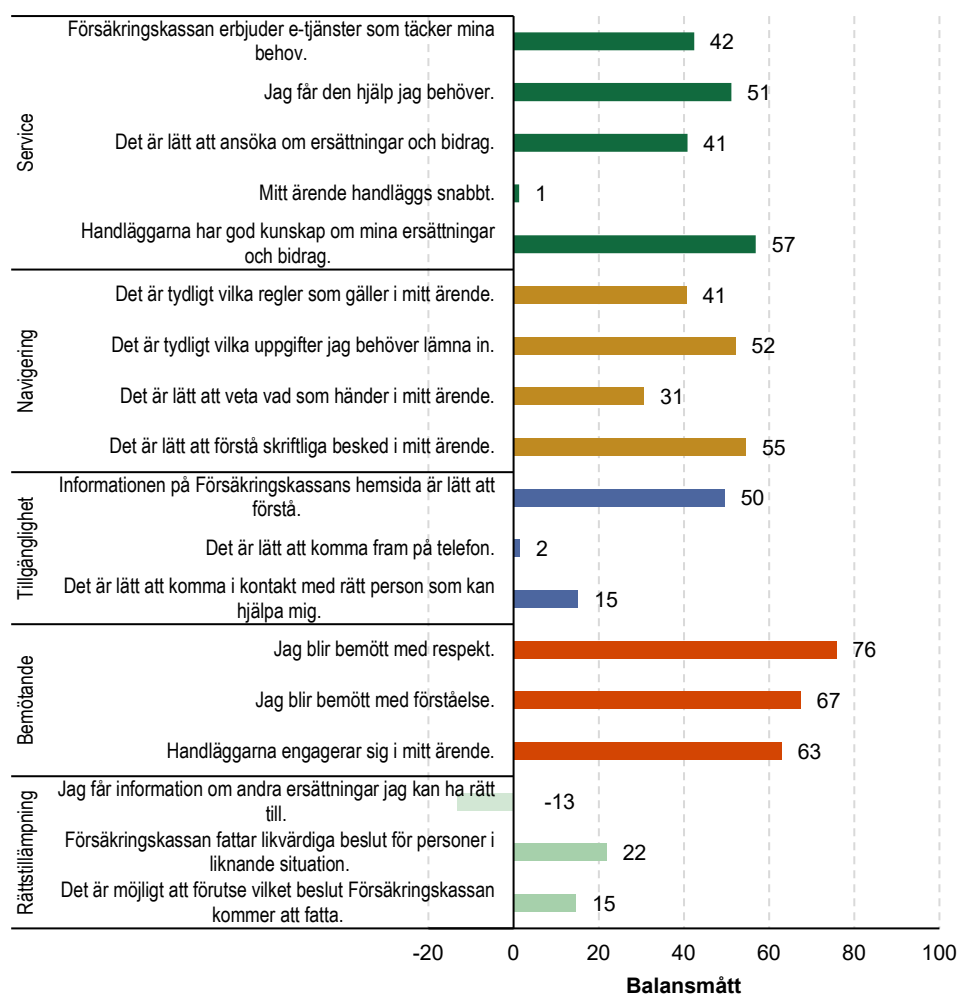
Nöjdhet med enskilda frågor

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 balansmåtten 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 1.

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



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024. Anm.: Årets resultat på frågan "Mitt ärende handläggs snabbt" är statistiskt signifikant lägre än föregående år. Övriga resultat ligger inom felmarginalen.

Skillnader mellan grupper i enstaka frågor

Det finns skillnader mellan inrikes- och utrikes födda i majoriteten av frågorna. I samtliga fall är de utrikes födda mer nöjda.

Samband som påverkar den generella nöjdheten

Tre av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har också samband med generell nöjdhet²⁴.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till. (rättstillämpning)
- Mitt ärende handläggs snabbt (service).
- Det är lätt att komma fram på telefon.

Fråga 25 i enkäten är en flervalfråga där respondenten fick markera högst två alternativ som svar på frågan "Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?". Två områden stack ut som särskilt viktiga i svarsgruppen:

- 46 procent av markeringarna låg på *Lättare att komma fram i telefon*
- 45 procent av markeringarna låg på alternativet *Snabbare handläggning av mitt ärende*.

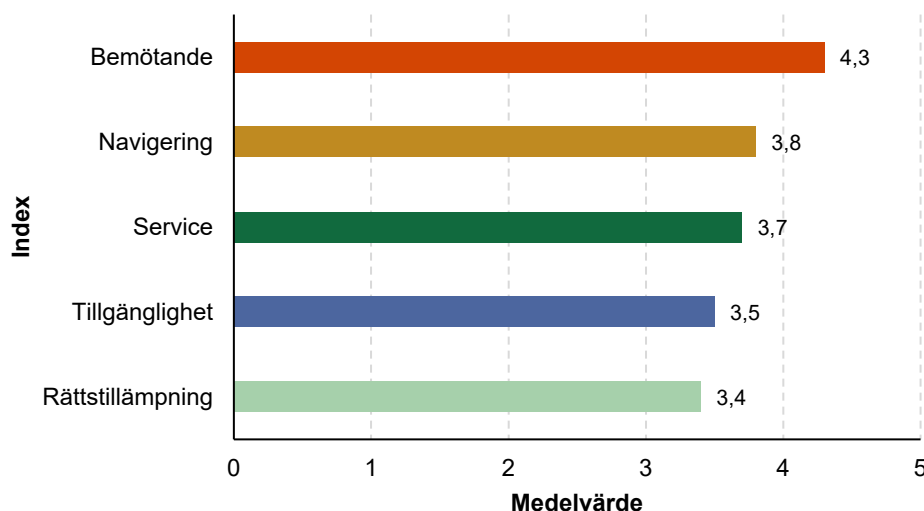
Nöjdhet på olika områden

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 (4,3) och minst nöjda med rättstillämpning (3,4)

Utrikes födda är mer nöjda än inrikes födda på alla områden utom bemötande, där det inte finns någon skillnad.

²⁴ De har balansmått -13, 1 respektive 2, och sambandsmått med NKI är 0,58, 0,68 respektive 0,61. Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För fråga 1,2,3,4,9,13,15,21 och 22 är sambandet starkt.

Figur 19 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.

Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

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, rättstillämpning och bemötande starka samband med generell nöjdhet. Sambandet mellan tillgänglighet och generell nöjdhet är något lägre.

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. Arbetsförmågan bedöms mot alla arbeten på arbetsmarknaden. 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. I december 2023 fanns knappt 25 000 mottagare av aktivitetsersättning för nedsatt arbetsförmåga, av dessa var ungefär 54 procent män.²⁵

Enkäten skickades till personer som ansökt om aktivitetsersättning för nedsatt arbetsförmåga någon gång under andra halvåret 2023. 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 32 procent av hela

²⁵ Försäkringskassan, 2024. [Statistikdatabasen](#).

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 1324 personer som fick enkäten svarade 271 vilket motsvarar 20 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 86 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 26 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.

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 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.

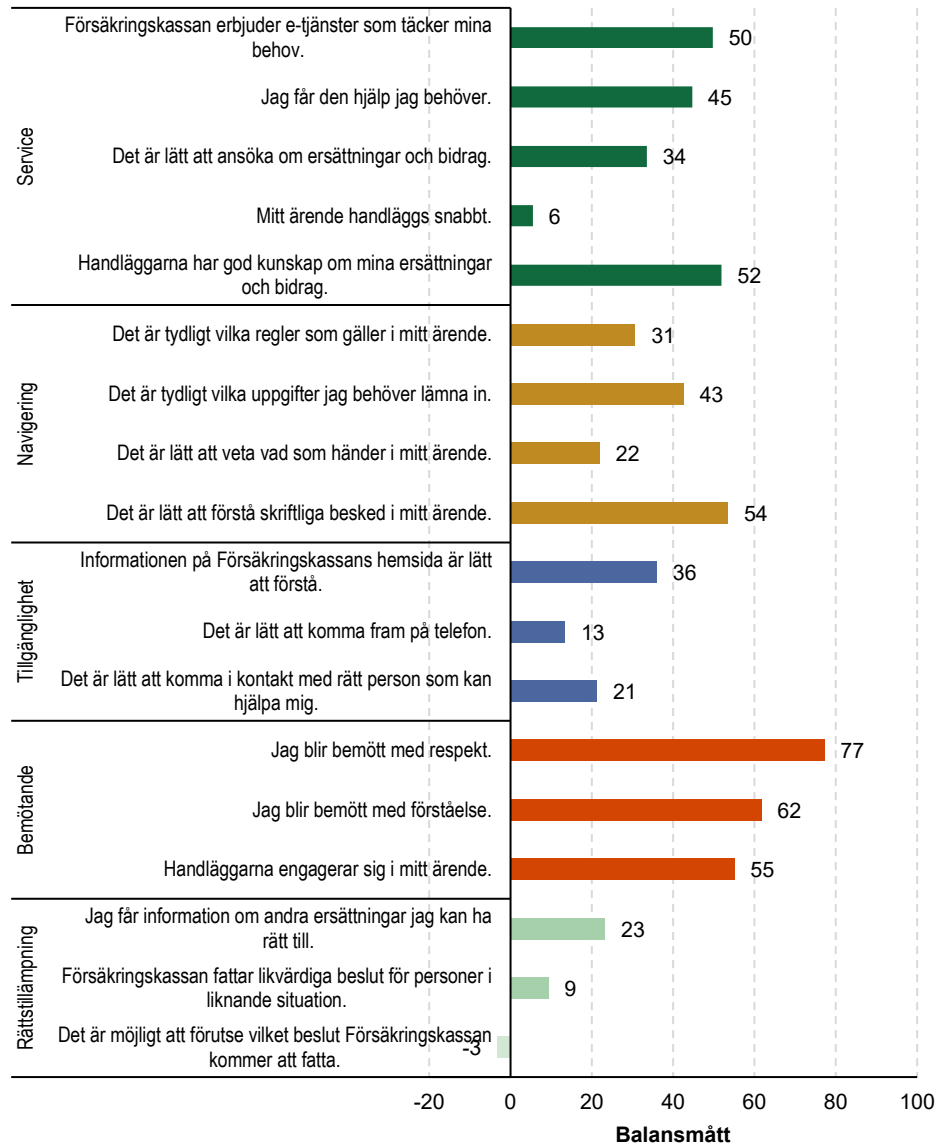
Nöjdhet med enskilda frågor

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 mer nöjda än missnöjda i alla frågor utom om det är möjligt att förutse vilket beslut som Försäkringskassan kommer att fatta.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 1.

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



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Skillnader mellan grupper

Det finns inga skillnader mellan kvinnor och män eller utrikes och inrikes födda i resultaten.

Samband som påverkar den generella nöjdheten

Fyra av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har också samband med generell nöjdhet²⁶.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta
- Försäkringskassan fattar likvärdiga beslut för personer i liknande situation
- Mitt ärende handläggs snabbt
- Det är lätt att komma fram på telefon.

Fråga 25 i enkäten är en flervalfråga där respondenten fick markera högst två alternativ som svar på frågan "*Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?*". Två områden stack ut som särskilt viktigt i svarsgruppen:

- 40 procent av markeringarna låg på alternativet *Snabbare handläggning av mitt ärende*.
- Nära 30 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att komma fram på telefon*

²⁶ De har balansmått och sambandsmått -3, 9, 6 och 13 med NKI är 0,48, 0,66, 0,67 och 0,49. Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För fråga 9, 11, 15, 19, 20, 21, och 22 är sambandet starkt.

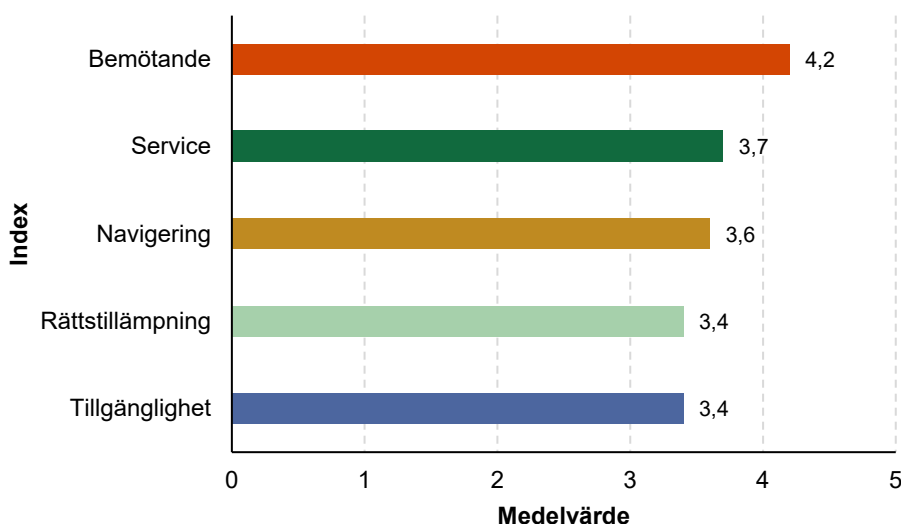
Nöjdhet på olika områden

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.

Personer som ansökt om aktivitetsersättning för nedsatt arbetsförmåga är mest nöjda med bemötande (4,2) och minst nöjda med tillgänglighet och rättstillämpning (båda 3,4).

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

Figur 21 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Aktivitetsersättning – förlängd skolgång

Ungdomar som på grund av funktionsnedsättning ännu inte har avslutat sin utbildning på grundskole- och gymnasienivå har rätt till aktivitetsersättning på grund av förlängd skolgång under studierna. 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. I december 2023 fanns drygt 5 900 mottagare av aktivitetsersättning för förlängd skolgång, av dessa var 49 procent män.²⁷

Enkäten skickades till personer som ansökt om aktivitetsersättning för förlängd skolgång någon gång under andra halvåret 2023. De behöver inte ha fått en utbetalning, de har fått bifall (inom

²⁷ Försäkringskassan, 2024. [Statistikdatabasen](#).

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 58 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 1189 personer som fick enkäten svarade 250 vilket motsvarar 21 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 82 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.

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 7,3 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.

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

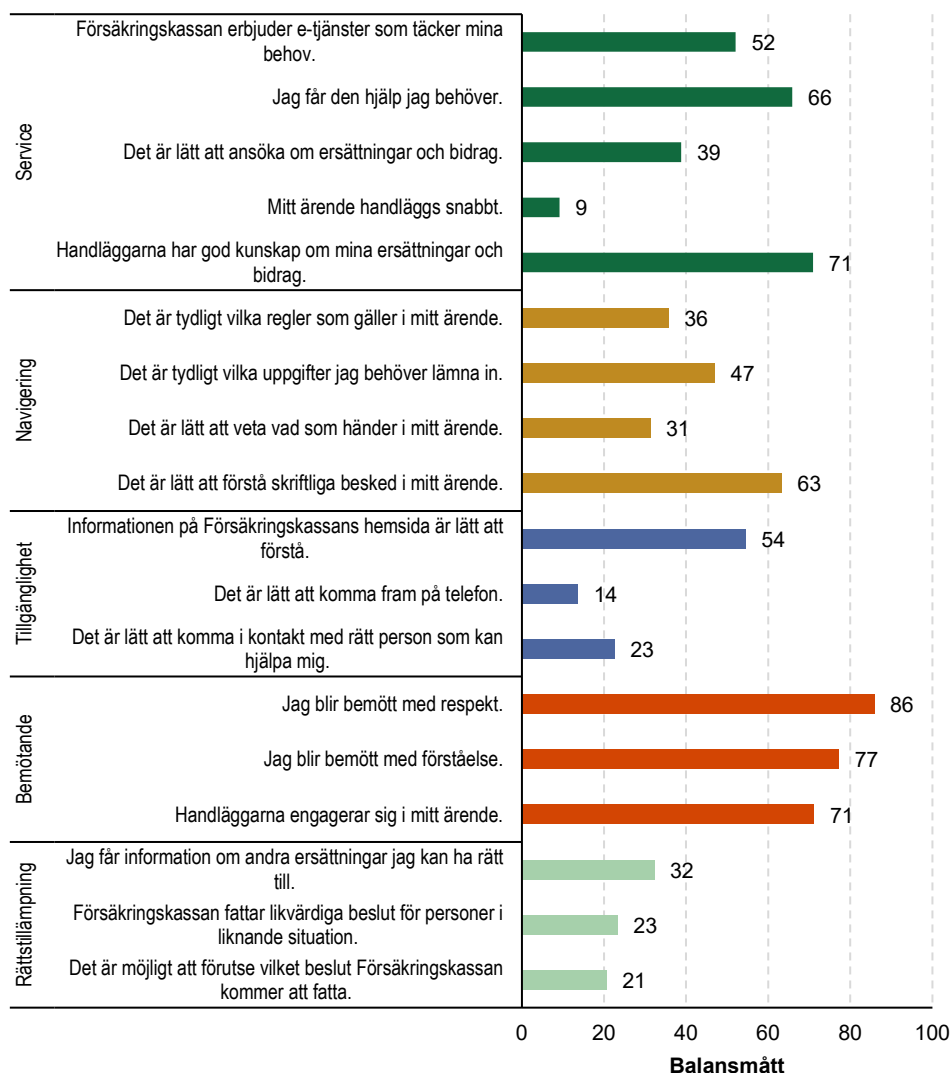
Nöjdhet med enskilda frågor

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 1.

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



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024. Anm.: Årets resultat på frågan "Jag blir bemött med förståelse" är statistiskt signifikant högre än föregående år. Övriga resultat ligger inom felmarginalen.

Skillnader mellan grupper

Kvinnor (4,7) känner i något högre grad än män (4,5) att de blir bemötta med respekt. Utrikes födda instämmer i något högre grad i att ärendet handläggs snabbt (3,7) jämfört med inrikes födda (3,0).

Samband som påverkar den generella nöjdheten

Fyra av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har också samband med generell nöjdhet²⁸.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Mitt ärende handläggs snabbt
- Det är lätt att komma fram på telefon.
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer fatta
- Det är lätt komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig

Fråga 25 i enkäten är en flervalsfråga där respondenten fick markera högst två alternativ som svar på frågan "Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?". Ett område stack ut som särskilt viktigt i svarsgruppen:

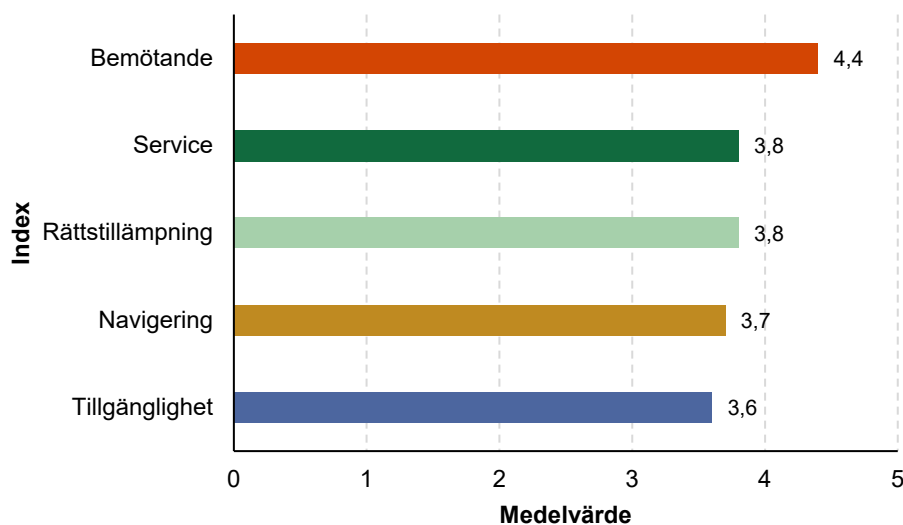
- 50 procent av markeringarna låg på alternativet *Snabbare handläggning av mitt ärende*.

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 (4,4) och minst nöjda med tillgänglighet (3,6).

²⁸ De har balansmått 9, 14, 21 respektive 23, och sambandsmått med NKI är 0,58, 0,53, 0,48 och 0,7. Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För fråga 8,9, 15 och 23 är sambandet starkt.

Figur 23 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.

Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

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, bemötande och rättstillämpning starka samband med generell nöjdhet, och de andra något 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 2023 fanns knappt 19 000 mottagare av bostadstillägg för aktivitetsersättning, av dessa var 54 procent män.²⁹

Enkäten skickades till personer som beviljats aktivitetsersättning under andra halvåret 2023, 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 80

²⁹ Försäkringskassan, 2024. [Statistikdatabasen](#).

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 1302 personer som fick enkäten svarade 326 vilket motsvarar 25 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 86 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 aktivitetsersättning som ansökt om bostadstillägg har ett NKI på 7,2 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".

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

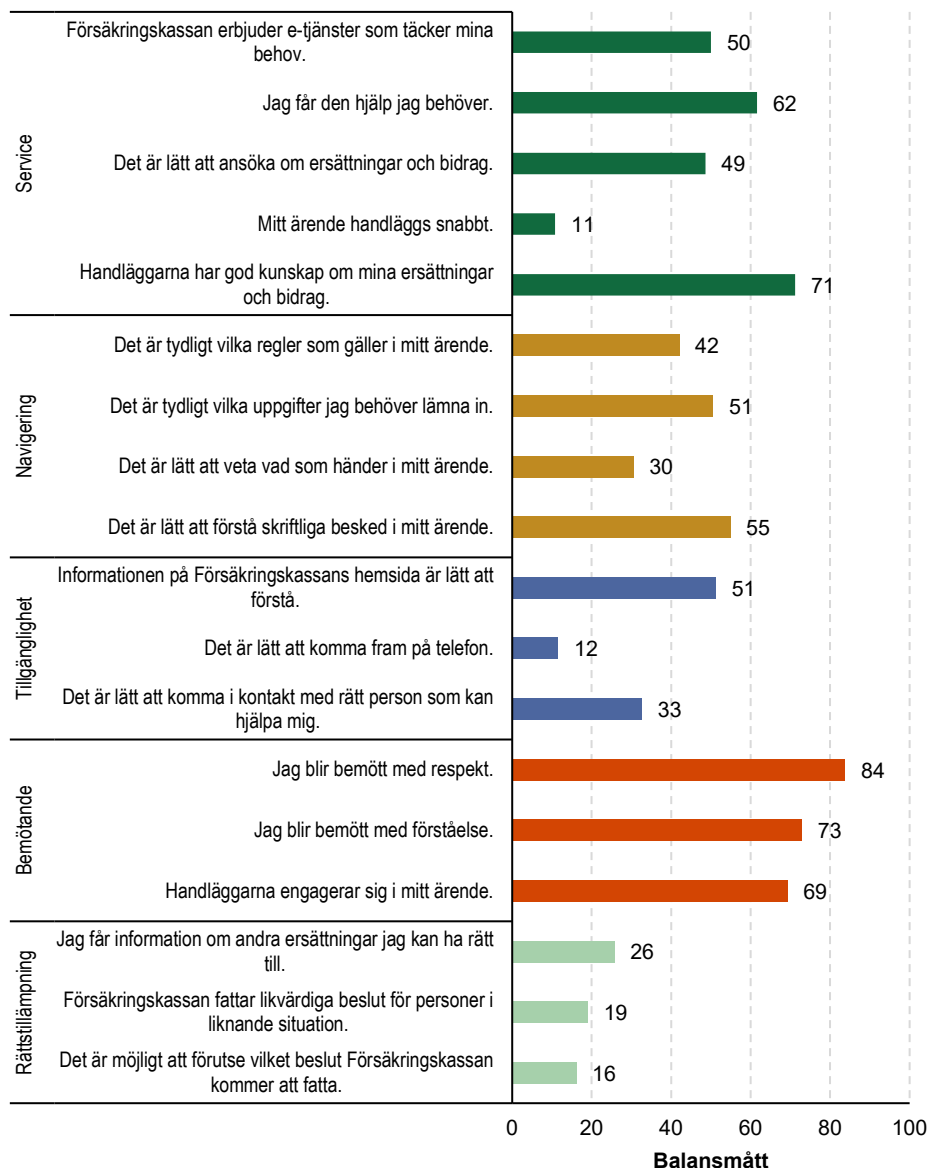
Nöjdhet med enskilda frågor

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 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 1.

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



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Skillnader mellan grupper

Män är mer nöjda än kvinnor när det gäller följande områden: Informationen på hemsidan är lätt att förstå (4,0 respektive 3,7), Försäkringskassan erbjuder e-tjänster som täcker mina behov (4,1 respektive 3,8), Det är lätt att veta vad som händer i mitt ärende (3,6 respektive 3,3) och mitt ärende handläggs snabbt (3,3 respektive 3,0). Utrikes födda är mer nöjda än inrikes födda på flera områden. Störst är skillnaden vad gäller påståendet "Försäkringskassan fattar likvärdiga beslut för personer i liknande situation" (4,2 respektive 3,8).

Samband som påverkar den generella nöjdheten

Fyra av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har också samband med generell nöjdhet³⁰.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Mitt ärende handläggs snabbt
- Det är lätt att komma fram på telefon.
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer fatta
- Försäkringskassan fattar likvärdiga beslut för personer i liknande situation.

Fråga 25 i enkäten är en flervalsfråga där respondenten fick markera högst två alternativ som svar på frågan "Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?". Två områden stack ut som särskilt viktigt i svarsgruppen:

- 50 procent av markeringarna låg på alternativet *Snabbare handläggning av mitt ärende*.
- Knappt 40 procent av markeringarna låg på *Lättare att komma fram på telefon*. Män markerade i högre grad detta alternativ (45 procent) jämfört med kvinnor (30 procent).

Nöjdhet på olika områden

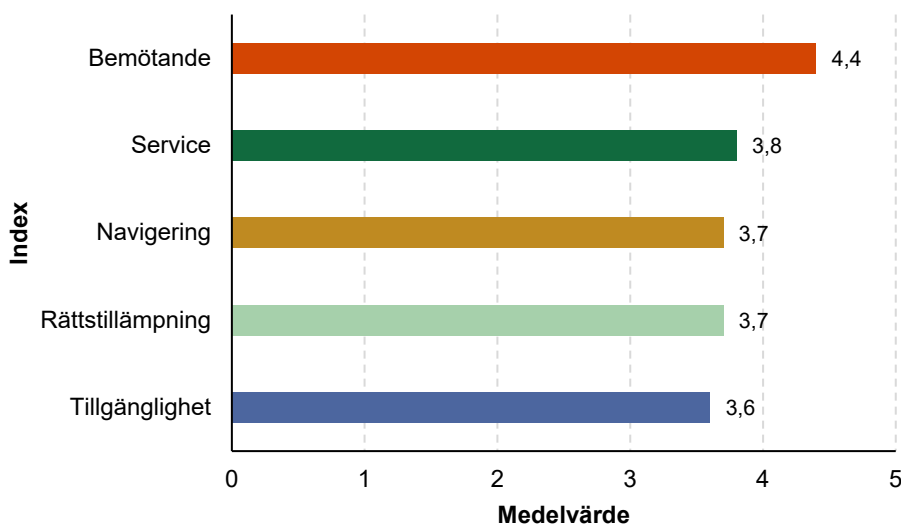
Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

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

Män (4,0) är mer nöjda än kvinnor (3,7) på området service. Utrikes födda är mer nöjda än inrikes födda med service (4,1 jämfört med 3,8) och navigering (4,0 jämfört med 3,7)

³⁰ De har balansmått 11, 12, 16 respektive 19, och sambandsmått med NKI är 0,61, 0,56, 0,6 och 0,78. Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För fråga 15 och 9 är sambandet starkt.

Figur 25 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

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 och rättstillämpning starka samband med generell nöjdhet. Sambandet mellan tillgänglighet, navigering, bemötande 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 drygt 14 000 vuxna och barn hade assistansersättning i december 2023. Knappt 55 procent av mottagarna var män eller pojkar.³¹

Enkäten skickades till personer som ansökt om assistansersättning någon gång under andra halvåret 2023. De behöver inte ha fått en utbetalning, de har fått bifall eller avslag³². 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

³¹ Försäkringskassan, 2024. [Statistikdatabasen](#).

³² Avslagsanledning att personen inte bedöms ha försäkringstillhörighet i Sverige eller att personen är avliden är exkluderade.

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

Av 589 personer som fick enkäten svarade 215 vilket motsvarar 37 procents svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 82 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 48 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 5,8 där maximalt värde är 10. NKI är högre för utrikes födda (6,6) jämfört med inrikes födda (5,5).

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,4 vilket är närmast svarsalternativet "varken litet eller stort" förtroende. Utrikes födda har högre förtroende (3,7) jämfört med inrikes födda (3,2).

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.

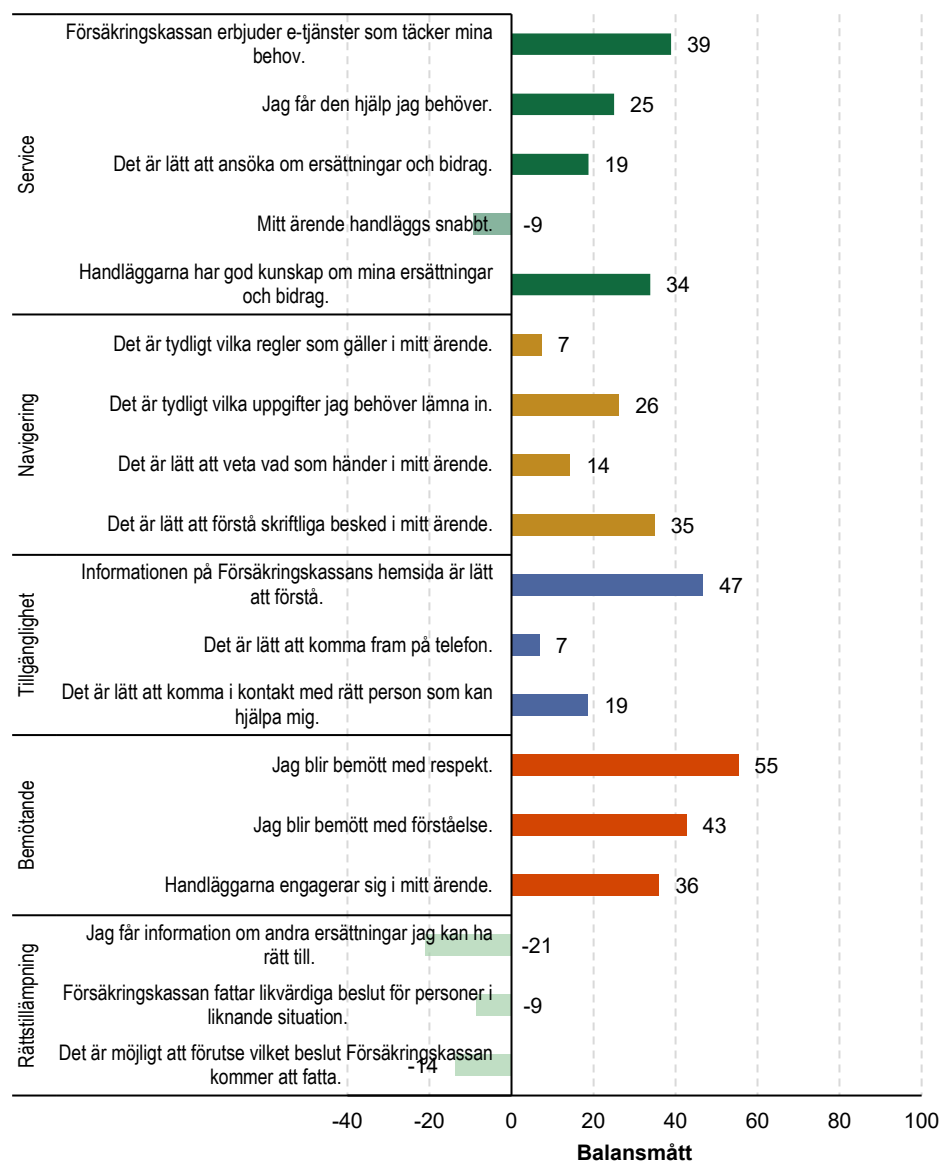
Nöjdhet med enskilda frågor

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 balansmålet 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, Försäkringskassan fattar likande beslut i liknande situationer och jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 1.

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



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024. Anm.: Årets resultat på frågorna "Jag får en rättvis bedömning av mitt ärende" och "Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till" är statistiskt signifikant lägre än föregående år. Övriga resultat ligger inom felmarginalen.

Skillnader mellan grupper

Det finns inga skillnader i nöjdhet mellan kvinnor och män. Utrikes födda instämmer i högre grad än inrikes födda på ett stort antal påståenden. Störst är skillnaden vad gäller påståendet "Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till" (3,1 respektive 2,3).

Samband som påverkar den generella nöjdheten

Fyra av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har också samband med generell nöjdhet³³.

Dessa frågor är upplevelser av att:

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

Fråga 25 i enkäten är en flervalsfråga där respondenten fick markera högst två alternativ som svar på frågan "Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?". Två områden stack ut som särskilt viktigt i svarsgruppen:

- 40 procent av markeringarna låg på alternativet *Rättvisare bedömning av mitt ärende*
- 38 procent av markeringarna låg på alternativet *Snabbare handläggning av mitt ärende*.

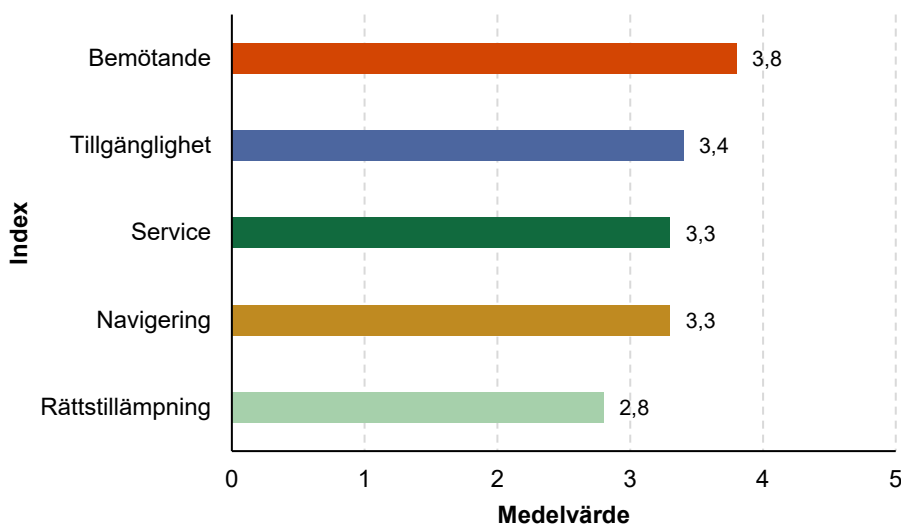
Nöjdhet på olika områden

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 (3,8) och minst nöjda med rättstillämpning (2,8). Utrikes födda är mer nöjda än inrikes födda på samtliga områden utom navigering. Skillnaden är störst vad gäller tillgänglighet.

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

³³ De har balansmått -21,-14, -9 respektive -9, och sambandsmått med NKI är 0,53, 0,48, 0,66 och 0,67. Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För fråga 9, 11, 19, 20, 21 och 22 är sambandet starkt.

Figur 27 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.

Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Precis som för enskilda frågor ovan, har områden olika starka samband med generell nöjdhet. För personer som ansökt om assistansersättning är sambandet mellan samtliga index och generell nöjdhet strakt, förutom för tillgänglighet.

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 97 342 i slutet av år 2023. 78 procent av mottagarna kvinnor och 22 procent män.³⁴

De som fått enkäten har under andra halvan av 2023 fått ett beslut eller en utbetalning av omvårdnadsbidrag. De som ingår i gruppen har alltså ansökt om förmånen och kan antingen ha fått avslag eller bifall. I kombination kan de 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 52 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 823 personer som fick enkäten svarade 279 vilket motsvarar 34 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 91 procent att

³⁴ Försäkringskassan, 2024. [Statistikdatabasen](#).

de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 39 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 omvårdnadsbidrag har ett NKI på 6,8 där maximalt värde är 10. NKI är högre för utrikes födda (7,4) jämfört med inrikes födda (6,6).

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,7 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

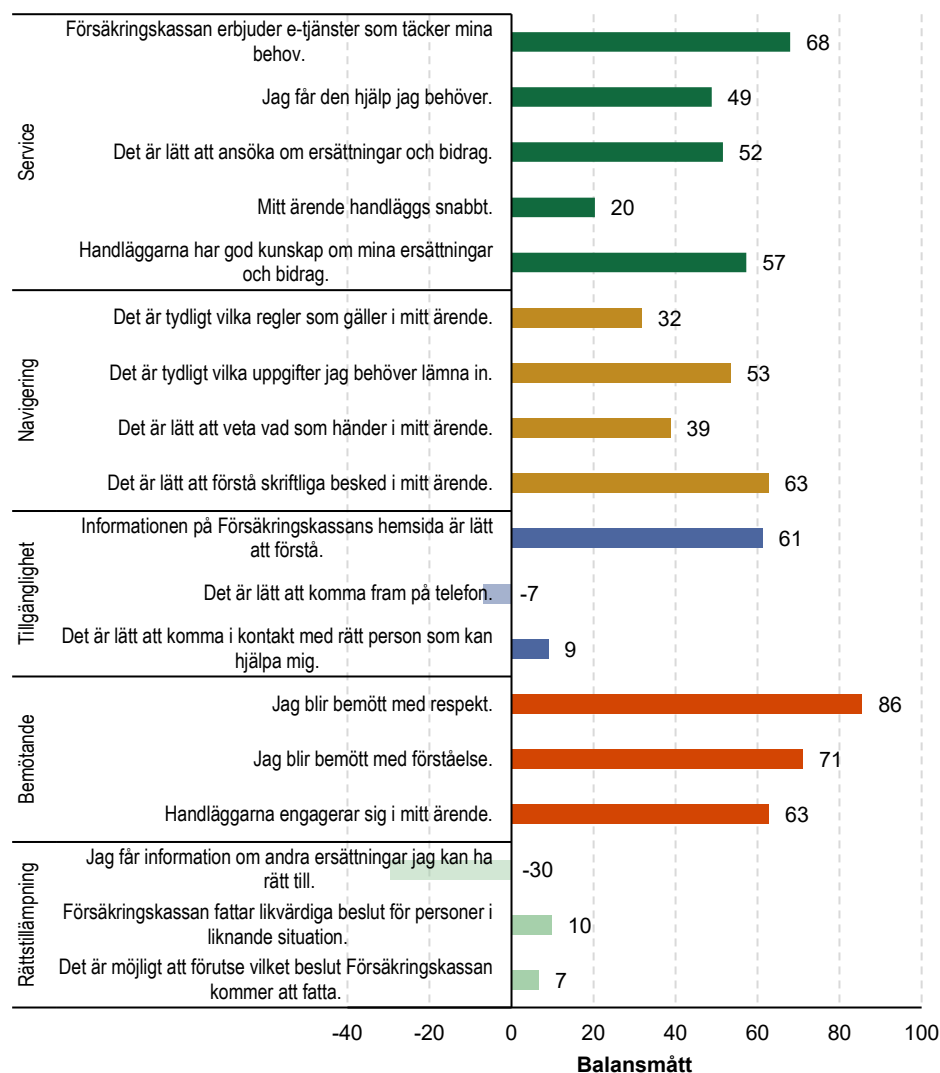
De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

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 påståendena *det är lätt att komma fram på telefon* och *jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till* är fler 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 1.

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



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024. Anm.: Årets resultat på frågan "Handläggarna har god kunskap om mina ersättningar och bidrag" är statistiskt signifikant högre än föregående år. Övriga resultat ligger inom felmarginalen.

Skillnader mellan grupper

Det finns inga skillnader i nöjdhet mellan kvinnor och män. Utrikes födda instämmer i högre grad än inrikes födda på ett stort antal påståenden. Störst är skillnaden vad gäller påståendet "Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till" (3,1 respektive 2,3).

Samband som påverkar den generella nöjdheten

Två av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har också samband med generell nöjdhet ³⁵.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till.
- Det är lätt att komma fram på telefon

Fråga 25 i enkäten är en flervalfråga där respondenten fick markera högst två alternativ som svar på frågan "*Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?*". Två områden stack ut som särskilt viktigt i svarsgruppen:

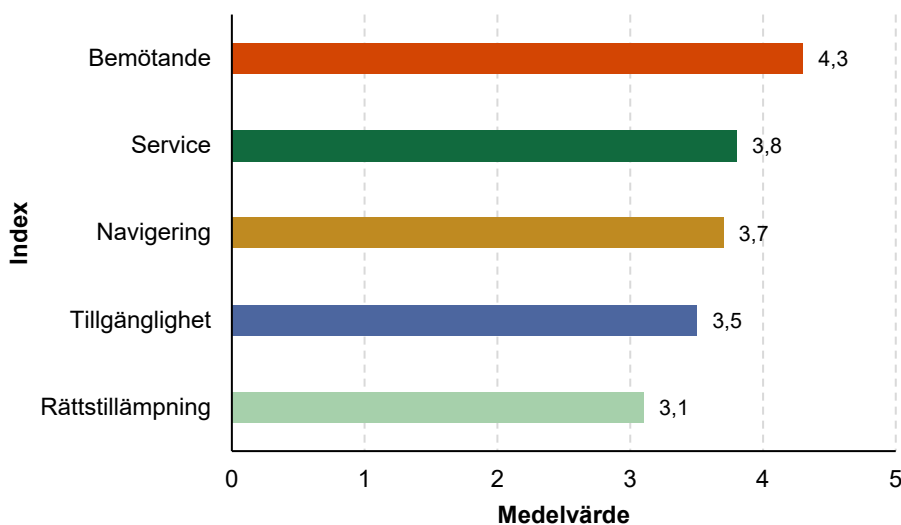
- 40 procent av markeringarna låg på alternativet *Rättvisare bedömning av mitt ärende*
- 38 procent av markeringarna låg på alternativet *Snabbare handläggning av mitt ärende*.

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 (4,3) och minst nöjda med rättstillämpning (3,1). Utrikes födda är mer nöjda än inrikes födda när det gäller tillgänglighet (3,9 jämfört med 3,3), navigering (4,1 jämfört med 3,6) och rättstillämpning (3,4 jämfört med 3,0).

³⁵ De har balansmått -30 respektive -7, och sambandsmått med NKI är 0,49 och 0,43. Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För fråga 9,11,15 och 23 är sambandet starkt.

Figur 29 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.

Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Precis som för enskilda frågor ovan, har områden olika starka samband med generell nöjdhet. För personer som ansökt om omvårdnadsbidrag har service och navigering starka samband med generell nöjdhet. Sambandet mellan övriga index 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 2023 mottog drygt 18 504 personer merkostnadsersättning varav drygt 2 000 gjorde det för merkostnader kopplade till sitt barns funktionsnedsättning.³⁶

Enkäten skickades till personer som ansökt om merkostnadsersättning någon gång under andra halvåret 2023. 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 43 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.

³⁶ Försäkringskassan, 2024. [Statistikdatabasen](#).

Av 753 personer som fick enkäten svarade 237 vilket motsvarar 33 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 84 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 45 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 merkostnadsersättning 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 3,6 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.

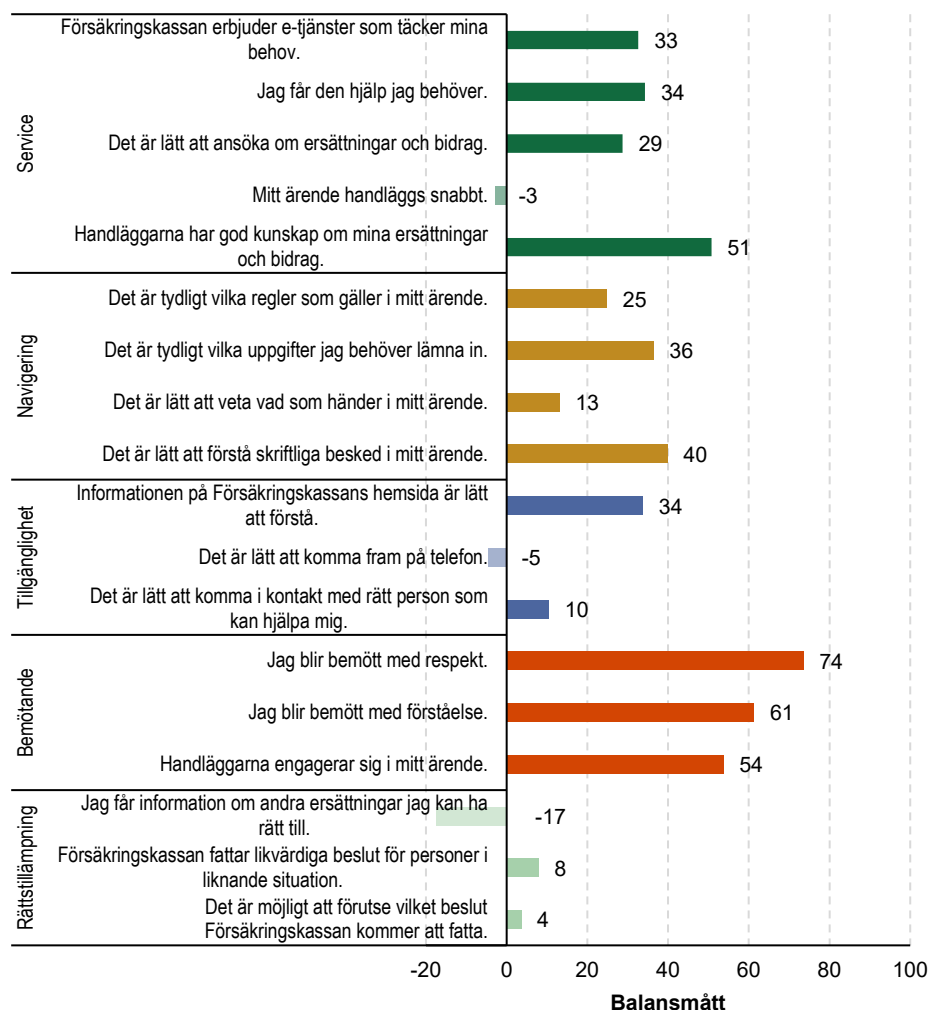
Nöjdhet med enskilda frågor

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 tre påståenden är det fler missnöjda än nöjda. Det gäller mitt ärende handläggs snabbt, det är lätt att komma fram på telefon och jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 1.

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



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Skillnader mellan grupper

Män instämmer i högre grad än kvinnor i påståendena "Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till" och "Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta". Det finns inga skillnader mellan inrikes och utrikes födda.

Samband som påverkar den generella nöjdheten

Två av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har också samband med generell nöjdhet³⁷.

³⁷ De har balansmått -17, -5 respektive -3, och sambandsmått med NKI är 0,55, 0,51 och 0,60. Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För fråga 9,11,15 och 23 är sambandet starkt.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till.
- Det är lätt att komma fram på telefon

Fråga 25 i enkäten är en flervalsfråga där respondenten fick markera högst två alternativ som svar på frågan ”Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?”. Två områden stack ut som särskilt viktigt i svarsgruppen:

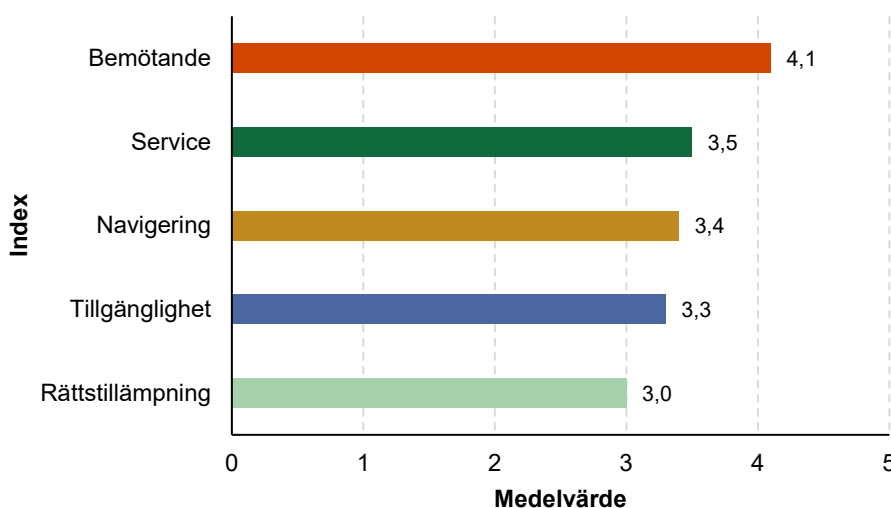
- 40 procent av markeringarna låg på alternativet *Rättvisare bedömning av mitt ärende*
- 38 procent av markeringarna låg på alternativet *Snabbare handläggning av mitt ärende.*

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 merkostnadsersättning är mest nöjda med bemötande (4,0) och minst nöjda med rättstillämpning (3,1).

Figur 31 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

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.

Närståendepenning

Personer som avstår från förvärvsarbete för att vårda en svårt sjuk person i hemmet eller på en vårdinrättning kan få närståendepenning. År 2023 var antalet mottagare av närståendepenning 16 100, vilket är en ökning med 3 100 personer från år 2022. Av mottagarna av närståendepenning var 72 procent kvinnor och 28 procent män.³⁸

Enkäten skickades till personer med utbetald närståendepenning någon gång under andra halvåret 2023. 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 677 personer som fick enkäten svarade 265 vilket motsvarar 39 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 55 procent att de haft 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 närståendepenning 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 3,7 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

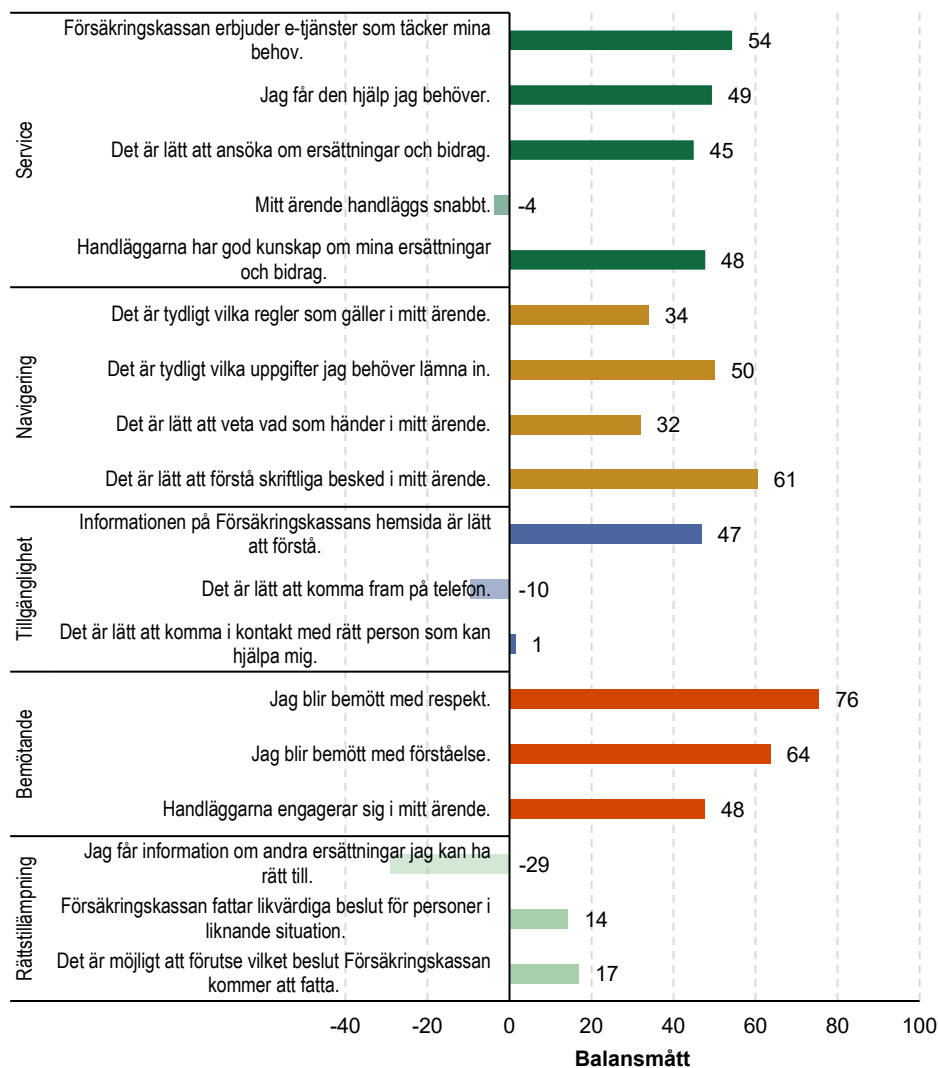
De enskilda frågorna i enkäten är formulerade som positiva påståenden. Det innebär att ju mer man instämmer i påståendet desto mer nöjd är man.

³⁸ Försäkringskassan, 2024. [Socialförsäkringen i siffror 2024](#).

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 närståendepenning är i alla de flesta enskilda frågor mer nöjda än missnöjda. I tre frågor är de istället mer missnöjda än nöjda: Mitt ärende handläggs snabbt, 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 1.

Figur 32 Balansmått för enskilda frågor för personer med närståendepenning. Maxvärdet är 100.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024. Anm.: Årets resultat på frågan "Mitt ärende handläggs snabbt" är statistiskt signifikant lägre än föregående år. Övriga resultat ligger inom felmarginalen.

Skillnader mellan grupper

Kvinnor instämmer i högre grad än män i påståendena "Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till" och "Jag får en rättvis bedömning i mitt ärende". Det finns inga skillnader mellan inrikes och utrikes födda.

Samband som påverkar den generella nöjdheten

Tre av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har också samband med generell nöjdhet³⁹.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Det är lätt att komma fram på telefon
- Mitt ärende handläggs snabbt
- Det är lätt att komma i kontakt med rätt person

Fråga 25 i enkäten är en flervalsfråga där respondenten fick markera högst två alternativ som svar på frågan "Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?". Två områden stack ut som särskilt viktigt i svarsgruppen:

- Nära hälften av markeringarna låg på alternativet *Snabbare handläggning av mitt ärende*.
- 40 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att komma fram på telefon*

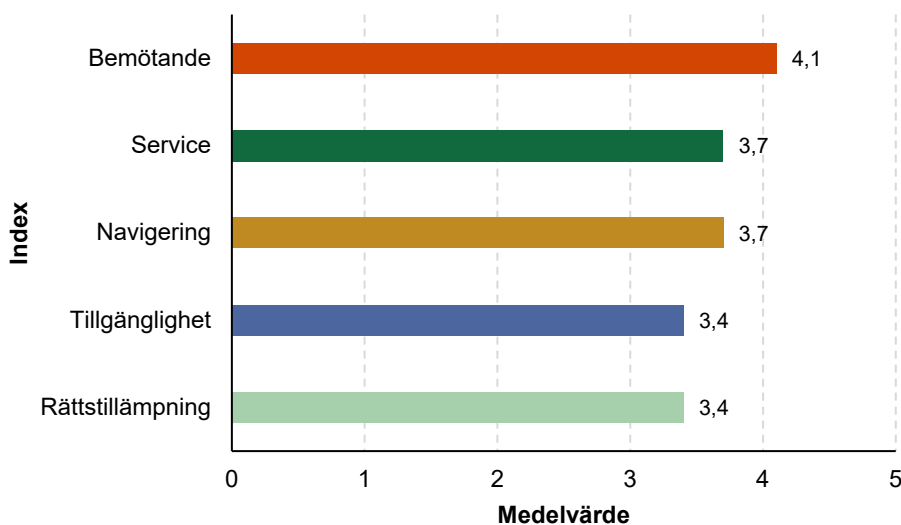
Nöjdhet på olika områden

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 närståendepenning är mest nöjda med bemötande (4,1) och minst nöjda med tillgänglighet och rättstillämpning (båda 3,4).

³⁹ De har balansmått -10,- 14 respektive 1, och sambandsmått med NKI är 0,51, 0,58 och 0,66. Alla enskilda frågor utom "Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till" har samband med generell nöjdhet (NKI). För fråga 9, 23 och 20 är sambandet starkt.

Figur 33 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Precis som för enskilda frågor ovan, har områden olika starka samband med generell nöjdhet. För personer med närståendepenning har service, och bemötande starka samband med generell nöjdhet. Sambandet för de övriga områdena 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 nedsättning⁴⁰ av förmågan att skaffa sig inkomst genom arbete. År 2023 mottog drygt 13 600 personer arbetskadelivränta. 60 procent av mottagarna var män.⁴¹

Enkäten skickades till personer som ansökt om arbetskadelivränta någon gång under andra halvåret 2023, 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 27 procent av hela gruppen. Anledningen till begränsningen är att det ökar sannolikheten att respondenten svarar

⁴⁰ Nedsättningen av förmågan ska antas bestå i minst ett år. Förtydligande från FV.

⁴¹ Försäkringskassan, 2024. [Socialförsäkringen i siffror 2024](#).

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

Av 280 personer som fick enkäten svarade 117 vilket motsvarar 42 procents svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 90 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 40 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 5,1 där maximalt värde är 10. NKI är högre för utrikes födda (6,0) jämfört med inrikes födda (4,8).

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,1 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.

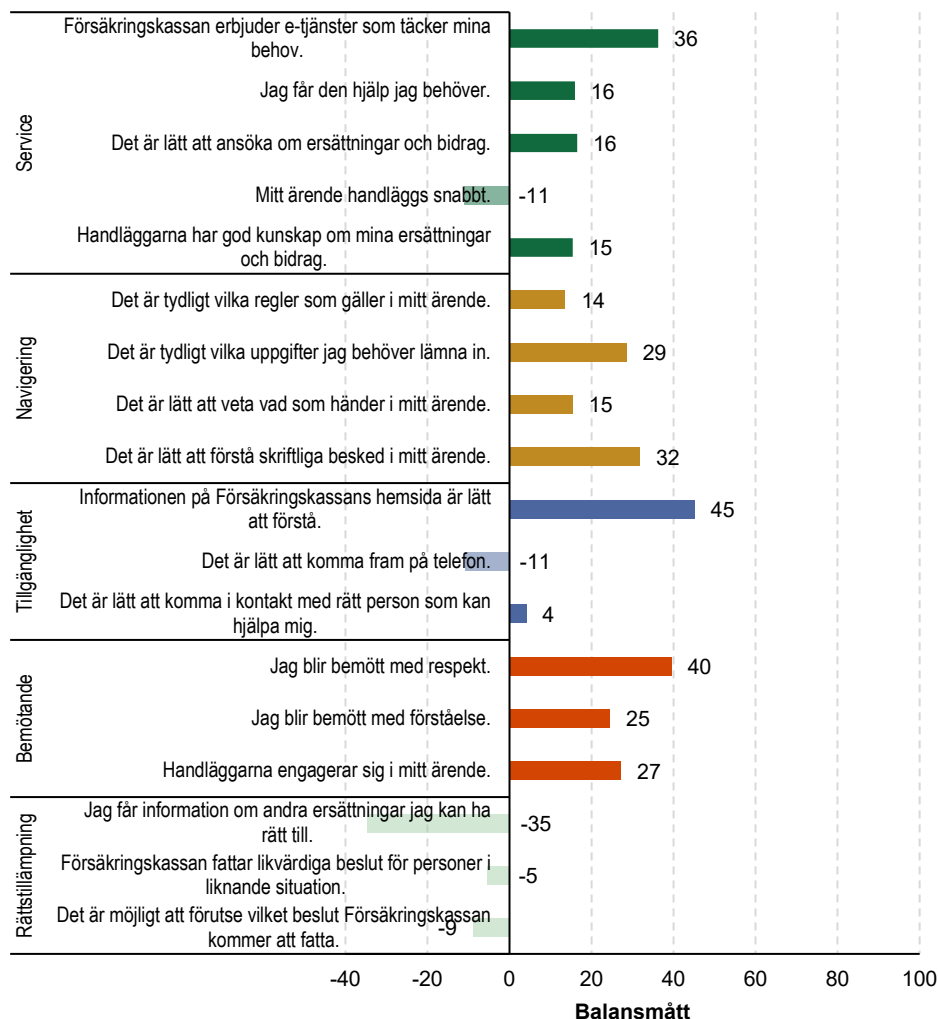
Nöjdhet med enskilda frågor

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 fem påståenden är det fler som är missnöjda än nöjda. Det gäller: Mitt ärende handläggs snabb, det är lätt att komma fram på telefon, jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till, Försäkringskassan fattar likvärdiga beslut för personer i liknande situation och det är möjligt att förutse vilket beslut som Försäkringskassan kommer att fatta.

Vi har också grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser: Service, Navigering, Tillgänglighet, Bemötande och Rättstillämpning. Områdena beskrivs i bilaga 1.

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



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Skillnader mellan grupper

Kvinnor instämmer i högre grad än män i påståendet ”Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende” och män instämmer i högre grad än kvinnor i påståendena ”Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till” och ”Försäkringskassan fattar likvärdiga beslut för personer i liknande situation”. Utrikes födda är mer nöjda än inrikes födda när det gäller ”Det är lätt att veta vad som händer i mitt ärende”, ”Informationen på Försäkringskassans hemsida är lätt att förstå” och ”Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende.”

Samband som påverkar den generella nöjdheten

Fyra av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har också samband med generell nöjdhet ⁴².

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Mitt ärende handläggs snabbt
- Det är lätt att komma fram på telefon
- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till
- Försäkringskassan fattar likvärdiga beslut för personer i liknande situation

Fråga 25 i enkäten är en flervalsfråga där respondenten fick markera högst två alternativ som svar på frågan "Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?". Ett område stack ut som särskilt viktigt i svarsgruppen:

- Nära hälften av markeringarna låg på alternativet *Rättvisare bedömning av mitt ärende*.

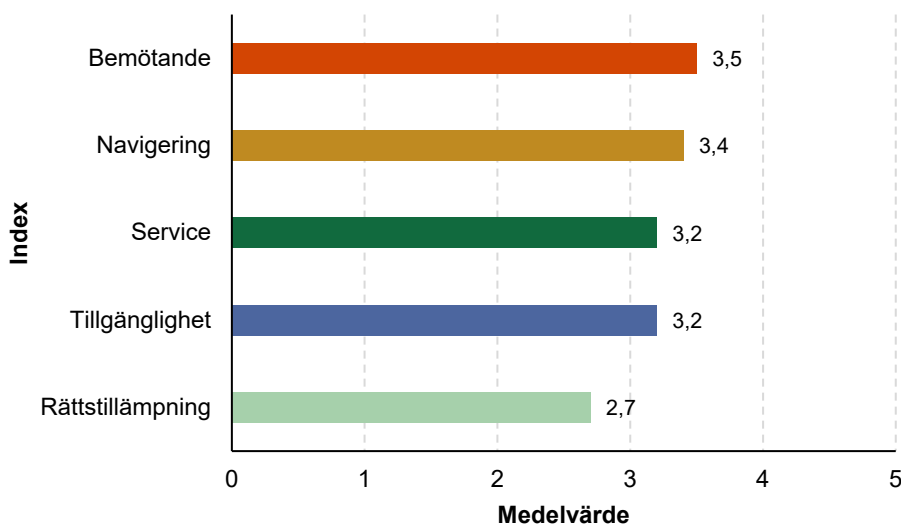
Nöjdhet på olika områden

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 (3,5) och minst nöjda med rättstillämpning (2,7). Alla områden har starka samband med generell nöjdhet (visas inte i figuren). Utrikes födda är mer nöjda än inrikes födda när det gäller tillgänglighet (3,6 jämfört med 3,1) och navigering (3,8 jämfört med 3,2).

⁴² De har balansmått -11, -11, -5 och -35 och sambandsmått med NKI är 0,71, 0,52, 0,68 och 0,56. Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För fråga 9, 11, 10,17, 20,21 och 22 är sambandet starkt.

Figur 35 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

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 1 020 personer bilstöd 2023, varav 57 procent var män. Föräldrar till 333 barn med funktionsnedsättning fick bilstöd. Av dem var 56 procent pojkar.⁴³

Enkäten skickades till personer som ansökt om bilstöd någon gång under andra halvåret 2023. 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 41 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 305 personer som fick enkäten svarade 134 vilket motsvarar 44 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 81 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste

⁴³ Försäkringskassan, 2024. [Socialförsäkringen i siffror 2024](#).

halvåret, och 31 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 bilstöd har ett NKI på 6,7 där maximalt värde är 10. NKI är högre för utrikes födda (7,9) jämfört med inrikes födda (6,0).

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. Utrikes födda har högre förtroende (4,2) än inrikes födda (3,3).

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.

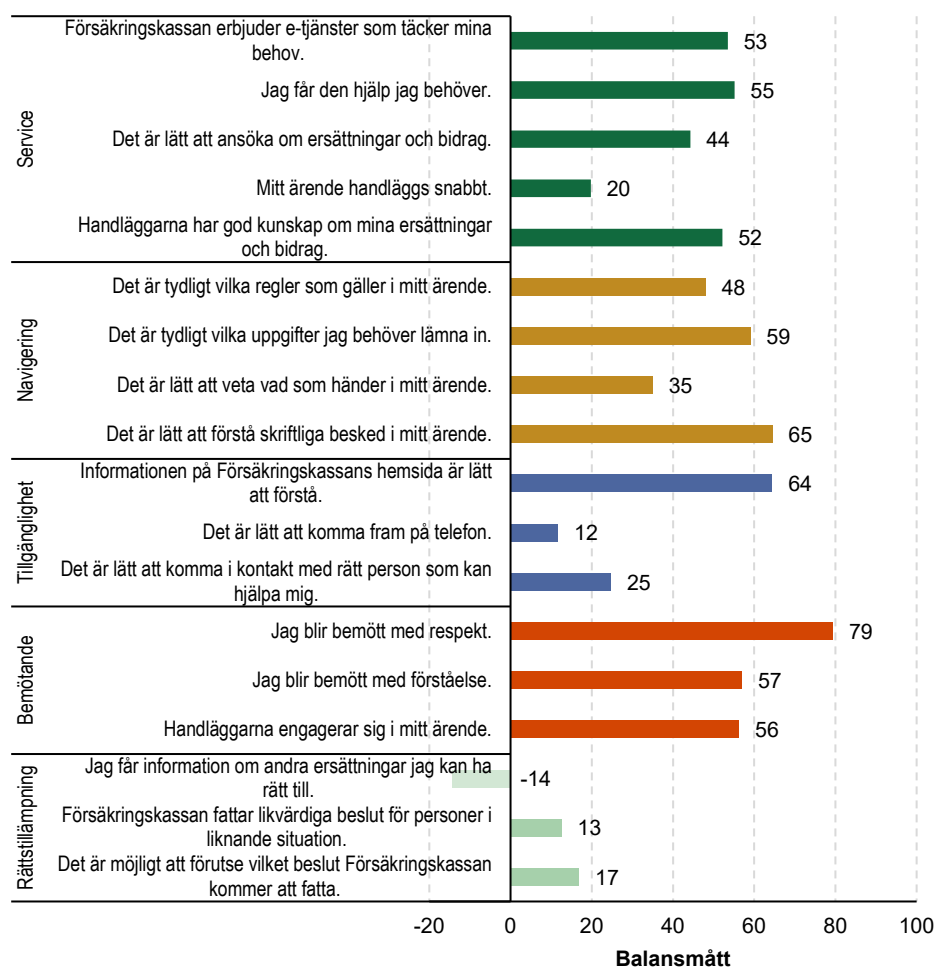
Nöjdhet med enskilda frågor

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 1.

Figur 36 Balansmätt för enskilda frågor för personer som ansökt om bilstöd. Maxvärdet är 100.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024. Anm.: Årets resultat på frågorna "Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende", "Det är lätt att ansöka om ersättningar och bidrag", "Det är lätt att förstå skriftliga besked" och "Informationen på Försäkringskassans hemsida är lätt att förstå" är statistiskt signifikant högre än föregående år. Övriga resultat ligger inom felmarginalen.

Skillnader mellan grupper

Män instämmer i högre grad än män i flera påståenden. Skillnaden är störst när det gäller "Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till" (3,2 jämfört med 2,3) och "Jag blir bemött med förståelse" (4,3 jämfört med 3,7). Utrikes födda är mer nöjda än inrikes födda inom ett stort antal frågor. Skillnaden är som störst när det gäller "Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till" (3,5 jämfört med 2,2) och "Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation" (4,0 jämfört med 2,8).

Samband som påverkar den generella nöjdheten

Fyra av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har också samband med generell nöjdhet⁴⁴.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till
- Det är lätt att komma fram på telefon
- Försäkringskassan fattar likvärdiga beslut för personer i liknande situation
- Mitt ärende handläggs snabbt

Fråga 25 i enkäten är en flervälsfråga där respondenten fick markera högst två alternativ som svar på frågan ”*Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?*”. Ett område stack ut som särskilt viktigt i svarsgruppen:

- Drygt 40 procent av markeringarna låg på alternativet *Rättvisare bedömning av mitt ärende*.
- Knappt 40 procent av markeringarna låg på *snabbare handläggning av mitt ärende*.

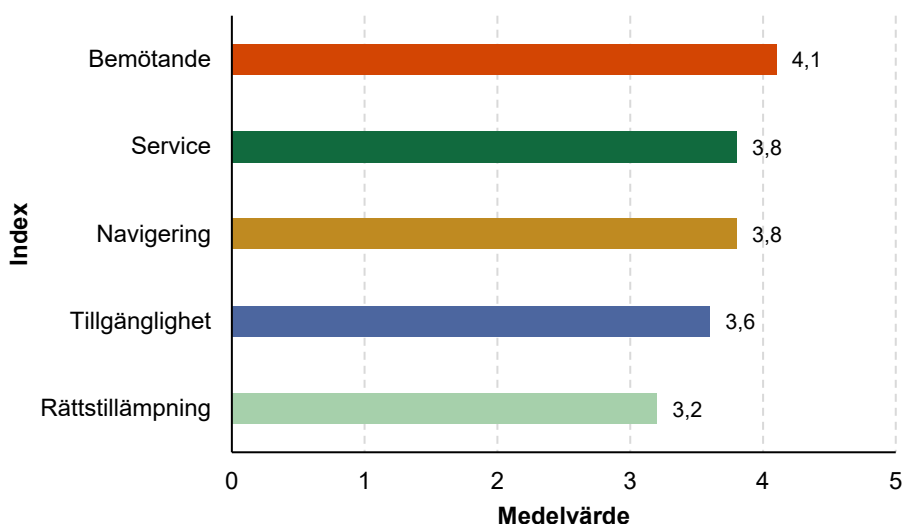
⁴⁴ De har balansmått -14, 12, 13, respektive 20 och sambandsmått med NKI är 0,68, 0,69, 0,69 och 0,67. Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För fråga 8,9,13,15,19,20,21 och 22 är sambandet starkt.

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 som ansökt om bilstöd är mest nöjda med bemötande (4,1) och minst nöjda med rättstillämpning (3,2). Alla områden har starka samband med generell nöjdhet (visas inte i figuren). Män är mer nöjda än kvinnor när det gäller service (3,9 jämfört med 3,6) och tillgänglighet (3,8 jämfört med 3,4). Utrikes födda är mer nöjda än inrikes födda på samtliga områden, Skillnaden är störst vad gäller rättstillämpning (3,8 jämfört med 2,9).

Figur 37 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

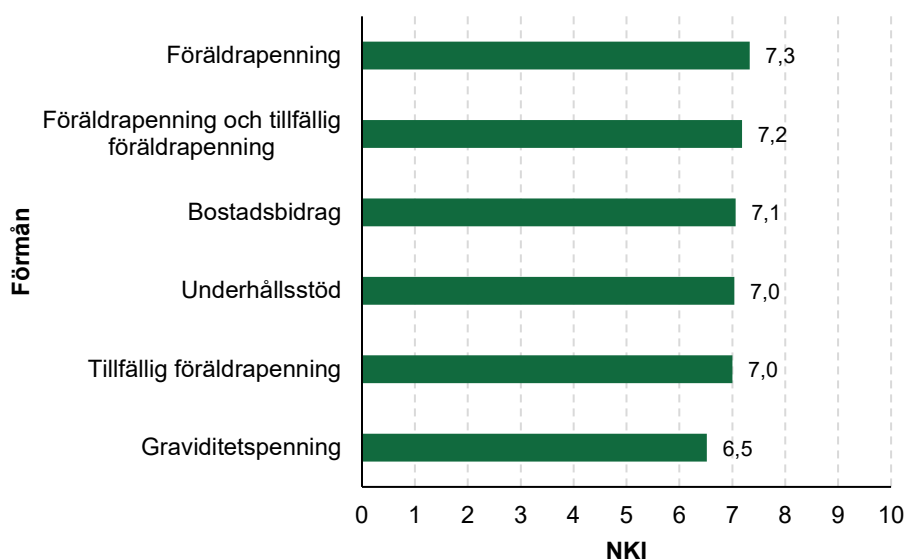
Avdelningen för barn och familj - BF

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 ⁴⁵.

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

Figur 38 Generell nöjdhet med Försäkringskassan (NKI) bland personer som ansökt om BF-förmåner. Maxvärdet är 10.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Anm.: Avslag inom samma förmån ingår Föräldrapenning, Föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning samt Bostadsbidrag.

⁴⁵ -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?

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
- Minst nöjda med rättstillämpning är
 - personer som ansökt om bostadsbidrag
 - personer med underhållsstöd
 - personer med tillfällig föräldrapenning

Män mer nöjda än kvinnor i flera förmåner

Bland förmånerna finns det framförallt skillnader mellan kvinnor och män inom gruppen med tillfällig föräldrapenning. Inom tillfällig föräldrapenning är kvinnor mer nöjda än män avseende områdena tillgänglighet, navigering, rättstillämpning och flera enskilda frågor.

I gruppen med föräldrapenning är kvinnor mer nöjda än män i ett par frågor. I återstående grupper inom BF⁴⁶ är män mer nöjda än kvinnor i ett antal enskilda frågor.

Utrikes födda mer nöjda än inrikes födda

Utrikes födda har en högre generell nöjdhet än inrikes födda i alla förmåner förutom i gruppen med både föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning samt i gruppen med underhållsstöd.

Skillnaderna finns främst i graviditetspenning där utrikes födda är mer nöjda än inrikes födda inom samtliga områden. I bostadsbidraget är utrikes födda mer nöjda än inrikes födda på alla områden förutom bemötande.

I gruppen med både föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning förekommer inga skillnader mellan utrikes- och inrikes födda.

Tydligt avslag spelar roll för nöjdhet men inte personlig kontakt

Andelen av respondenterna som uppger att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan varierar mellan 39 (tillfällig föräldrapenning)

⁴⁶ Personer med både föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning, underhållsstöd och bostadsbidrag.

och 82 procent (graviditetspenning). Respondenter med tillfällig föräldrapenning, både föräldrapenning med tillfällig föräldrapenning eller underhållsstöd är som har haft personlig kontakt mindre nöjda än de som inte har haft det⁴⁷. Det är troligen inte kontakten i sig som genererar lägre nöjdhet utan att ärendet som sådant krävde personlig kontakt. Det går alltså att tolka resultatet som att i ärenden där det krävs en personlig kontakt är personer mindre nöjda.

Andelen av respondenterna som uppger att de har fått helt eller delvis avslag i någon förmån varierar mellan 7 (föräldrapenning) och 27 procent (bostadsbidrag). Inom samtliga förmåner är gruppen som fått helt eller delvis avslag inom någon förmån mindre nöjda än de som inte har fått.

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 både föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning där inget sådant samband finns.

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 2023 mottog knappt 836 000 föräldrapenning. Av dessa var knappt 54 procent kvinnor.⁴⁸

Enkäten skickades till personer som ansökt om föräldrapenning någon gång under andra halvåret 2023, utfallet kan vara avslag eller bifall. De får utöver föräldrapenning ha haft eller barnbidrag under året.

Resultaten beskriver därför inte hela gruppen som ansökt om föräldrapenning. Personer med de ersättningar som inkluderades utgör ungefär 48 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 1 233 personer som fick enkäten svarade 299 vilket motsvarar 24 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 48 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste

⁴⁷ Detta uppges endast här och inte i förmånsavsnitten.

⁴⁸ Försäkringskassan, 2024. [Socialförsäkringen i siffror 2024](#).

halvåret, och 7 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 mottagit 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. Utrikes födda har ett högre förtroende än inrikes födda, där medelvärdena är 4,2 respektive 3,9.

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.

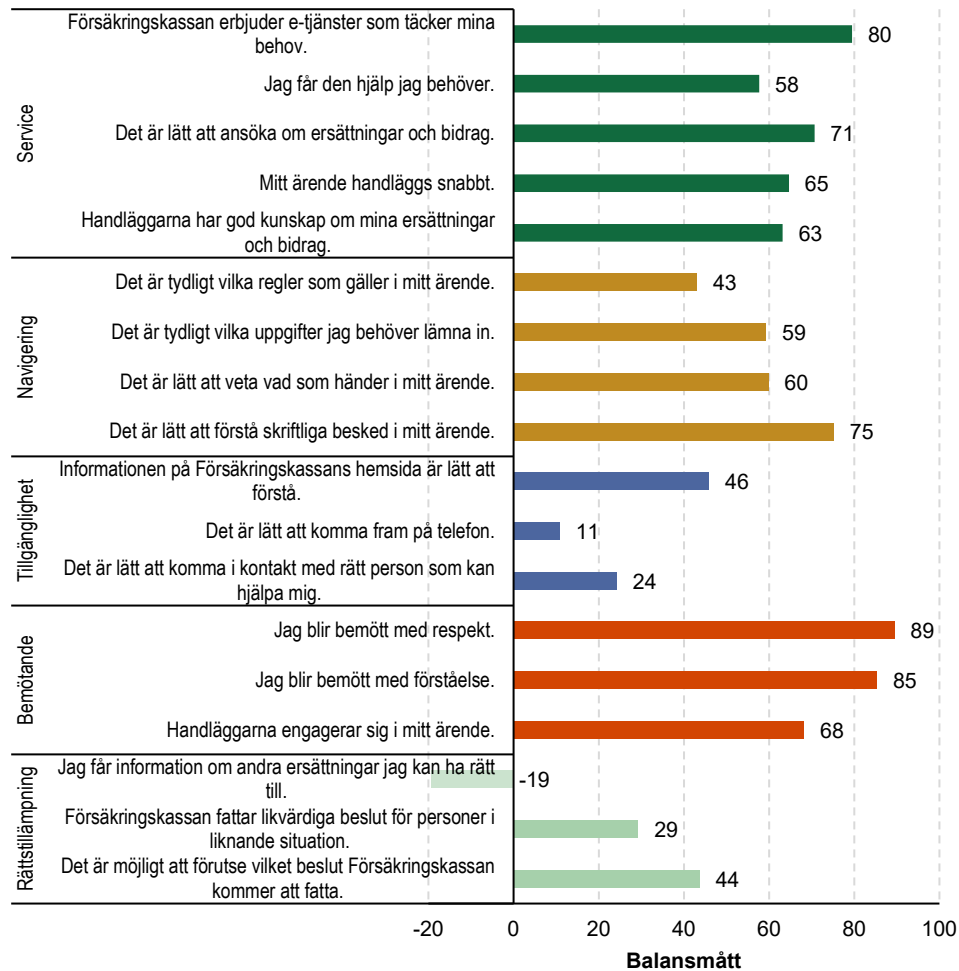
Nöjdhet med enskilda frågor

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 balansmålet 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 1.

Figur 39 Balansmått för enskilda frågor för personer som ansökt om föräldrapenning. Maxvärdet är 100.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Anm.: Årets resultat på frågan "Det är lätt att ansöka om ersättningar och bidrag" är statistiskt signifikant högre än föregående år. Övriga resultat ligger inom felmarginalen.

Skillnader mellan grupper i enskilda frågor

Det är generellt få könsskillnader inom förmånen. På påståendet *Försäkringskassan erbjuder e-tjänster som täcker mina behov* instämmer kvinnor (4,4) i högre utsträckning än män (4,2) på en femgradig skala. Skillnader finns även för påståendet *Mitt ärende handläggs snabbt*, där kvinnor (4,3) instämmer i högre utsträckning än män (3,9) på en femgradig skala.

Desto fler skillnader finns mellan inrikes- och utrikes födda. I ungefär hälften av frågorna finns skillnader. I samtliga fall är de utrikes födda mer nöjda. Störst är skillnaden på påståendet *Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till* där utrikes födda (3,5) instämmer i högre utsträckning än inrikes födda (2,3) på en femgradig skala. Näst störst är skillnaden på påståendet *Det är lätt*

att komma fram på telefon där utrikes födda (3,8) instämmer i högre utsträckning än inrikes födda (2,9) på en femgradig skala.

Samband som påverkar den generella nöjdheten

Två av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har också samband med generell nöjdhet ⁴⁹.

Dessa frågor är upplevelser av 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).

Fråga 25 i enkäten är en flervalsfråga där respondenten fick markera högst två alternativ som svar på frågan ”*Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?*”.

- 50 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att hitta den information jag behöver på hemsidan*.
- Knappt 40 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att komma fram på telefon*.

Det finns skillnader mellan in- och utrikes födda på dessa alternativ. Utrikes födda hade i större utsträckning markerat alternativet *Lättare att hitta den information jag behöver på hemsidan* medan inrikes födda i större utsträckning tyckte att det viktigaste att förbättra var *Lättare att komma fram på telefon*.

Nöjdhet på olika områden

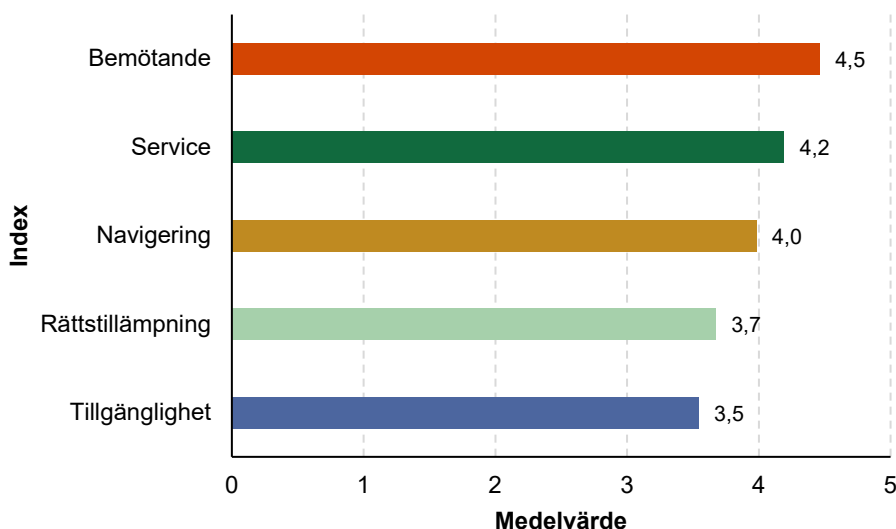
Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

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 11 respektive 24, och sambandsmått med NKI är för båda 0,62. Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För fråga 1, 9, 23 och 27 är sambandet starkt.

Figur 40 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Precis som för enskilda frågor ovan, har områden olika starka samband med generell nöjdhet. För personer med föräldrapenning har service och tillgänglighet 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 förvärsarbete 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 2023 knappt drygt 995 000 personer tillfällig föräldrapenning. Av dessa var knappt 52 procent kvinnor.⁵⁰

Enkäten skickades till personer som fått beslut och utbetalning om tillfällig föräldrapenning någon gång under andra halvåret 2023. De får utöver tillfällig föräldrapenning ha haft eller barnbidrag.

Resultaten beskriver därför inte hela gruppen som ansökt om föräldrapenning. 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.

⁵⁰ Försäkringskassan, 2024. [Socialförsäkringen i siffror 2024](#).

Av 1 165 personer som fick enkäten svarade 320 vilket motsvarar 27 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 39 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 13 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 mottagit tillfällig föräldrapenning 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 3,8 vilket motsvarar ganska stort förtroende.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen som mottagit 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.

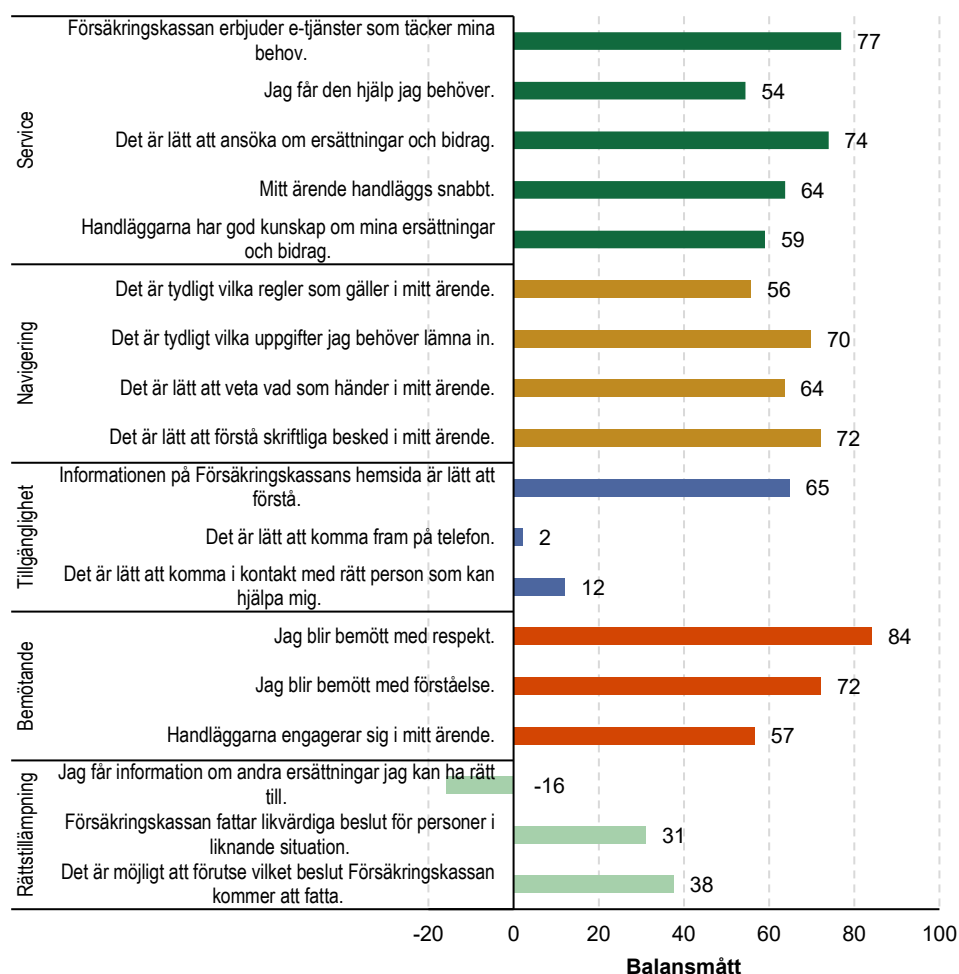
Nöjdhet med enskilda frågor

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 balansmättet vara positivt. Personer som mottagit 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 1.

Figur 41 Balansmått för enskilda frågor för personer som mottagit tillfällig föräldrapenning. Maxvärdet är 100.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.
Anm.: Alla resultat ligger inom felmarginalen jämfört med föregående år.

Skillnader mellan grupper i enskilda frågor

Det är ett antal frågor med könsskillnader inom förmånen. På några frågor var skillnaderna något större. På påståendet *Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende* instämmer kvinnor (4,1) i högre utsträckning än män (3,6) på en femgradig skala. Skillnader finns även för påståendet *Det är lätt att veta vad som händer i mitt ärende*, där kvinnor (4,2) instämmer i högre utsträckning än män (3,8) på en femgradig skala, samt *Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta* där kvinnor (3,9) instämmer i högre utsträckning än män (3,6).

Även mellan inrikes- och utrikes födda finns det skillnader i ett antal frågor. I ungefär hälften av frågorna finns skillnader. I samtliga fall är de utrikes födda mer nöjda. Störst är skillnaden på påståendet *Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till* där utrikes födda (3,4) instämmer i högre utsträckning än inrikes födda (2,3) på

en femgradig skala. Näst störst är skillnaden på påståendet *Det är lätt att komma fram på telefon* där utrikes födda (3,5) instämmer i högre utsträckning än inrikes födda (2,7) på en femgradig skala.

Samband som påverkar den generella nöjdheten

Tre av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har också samband med generell nöjdhet⁵¹.

Dessa frågor är upplevelser av 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).
- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).

Fråga 25 i enkäten är en flervalfråga där respondenten fick markera högst två alternativ som svar på frågan ”*Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?*”.

- Drygt 40 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att komma fram på telefon*.
- Drygt 50 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att hitta den information jag behöver på hemsidan*.
- Det finns skillnader mellan män och kvinnor samt in- och utrikes födda på det första alternativet. Kvinnor och utrikes födda hade i större utsträckning markerat alternativet *Lättare att komma fram på telefon*.

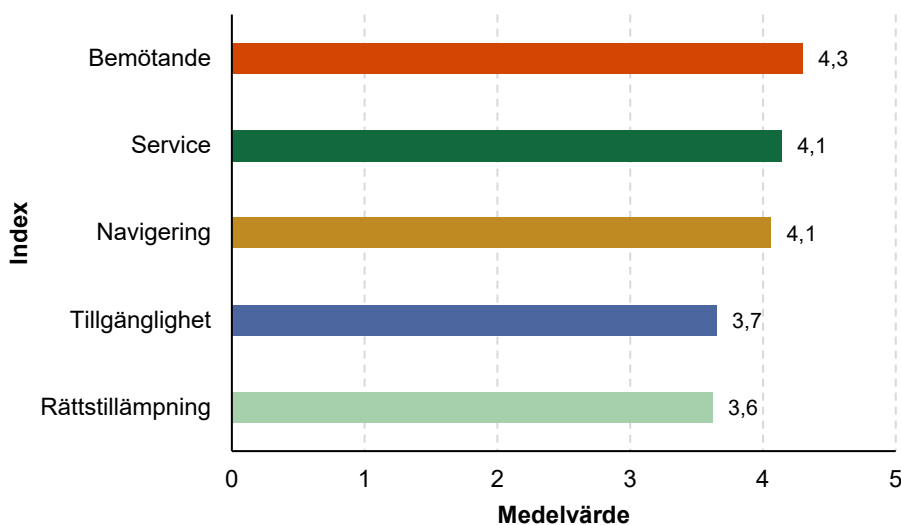
Nöjdhet på olika områden

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 mottagit tillfällig föräldrapenning är mest nöjda med bemötande (4,3) och minst nöjda med rättstillämpning (3,6).

Kvinnor är mer nöjda än män inom områdena navigering, service och rättstillämpning. Utrikes födda är mer nöjda än inrikes födda med tillgänglighet, navigering och rättstillämpning.

⁵¹ De har balansmått 2, 12 och -16 och sambandsmått med NKI är 0,48, 0,67 respektive 0,52. Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För fråga 1, 9, 15, 21, 22 och 23 är sambandet starkt.

Figur 42 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.

Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

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

Föräldrapenning & tillfällig föräldrapenning tillsammans

Enkäten skickades till personer som både ansökt om föräldrapenning och haft utbetalning i tillfällig föräldrapenning under andra halvåret 2023. Detta beskriver en något annorlunda grupp än det som endast har en av förmånerna. 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 inte hela gruppen som mottagit 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 1 109 personer som fick enkäten svarade 296 vilket motsvarar 27 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 52 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 7,2 där maximalt värde är 10.

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

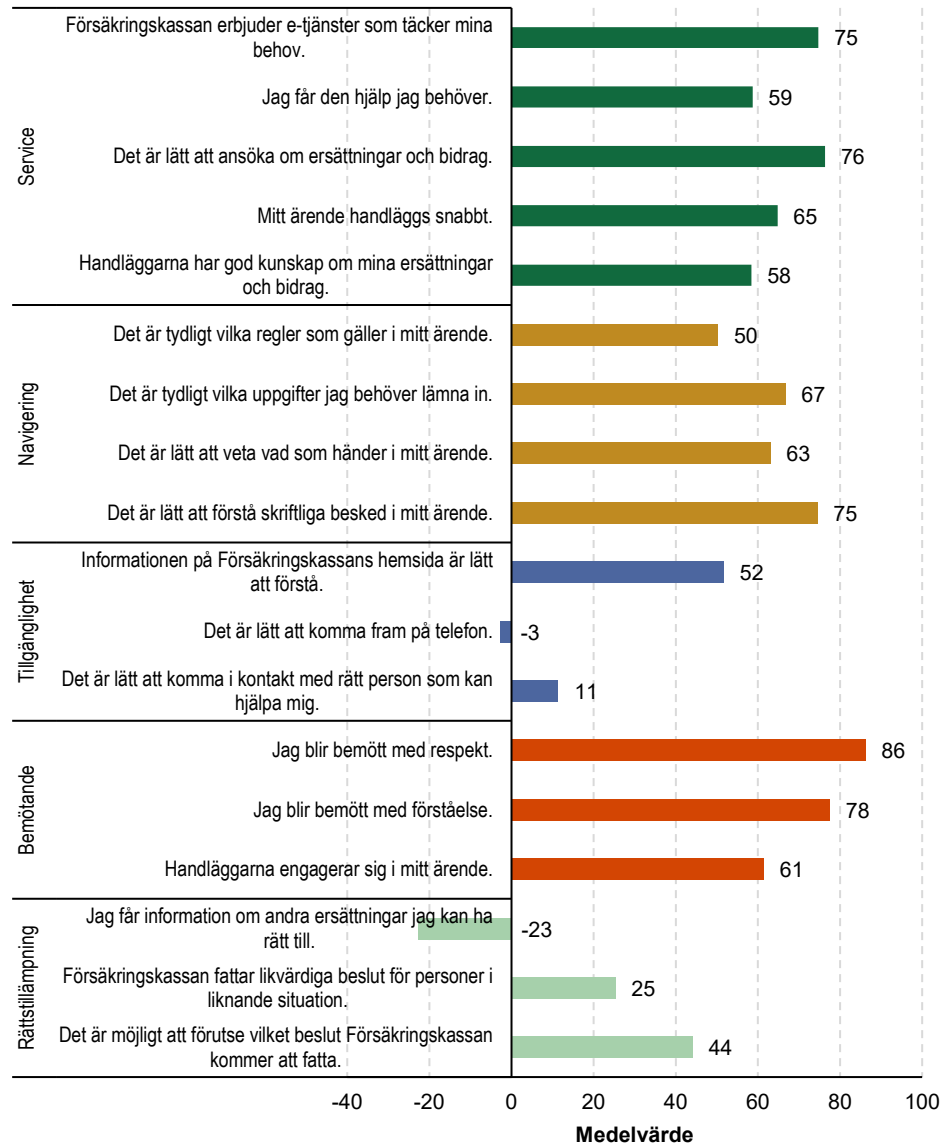
Nöjdhet med enskilda frågor

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 två mer nöjda än missnöjda. För påståendena *jag får information om andra ersättningar* samt *det är lätt att komma fram på telefon*, 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 1.

Figur 43 Balansmått för enskilda frågor för personer med både föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning. Maxvärdet är 100.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Anm.: Årets resultat på frågan "Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende" är statistiskt signifikant lägre än föregående år. Övriga resultat ligger inom felmarginalen.

Skillnader mellan grupper i enskilda frågor

Det är bara en fråga med könsskillnader inom förmånen. På påståendet *Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till* instämmer män (2,7) i högre utsträckning än kvinnor (2,3) på en femgradig skala.

Mellan inrikes- och utrikes födda finns det skillnader i en handfull frågor. I samtliga fall är de utrikes födda mer nöjda. Störst är skillnaden på påståendet *Jag får information om andra ersättningar*

jag kan ha rätt till där utrikes födda (3,1) instämmer i högre utsträckning än inrikes födda (2,4) på en femgradig skala. Näst störst är skillnaden på påståendet *Det är lätt att komma fram på telefon* där utrikes födda (3,4) instämmer i högre utsträckning än inrikes födda (2,8) på en femgradig skala.

52.

Dessa frågor är upplevelser av 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).

Fråga 25 i enkäten är en flervälsfråga där respondenten fick markera högst två alternativ som svar på frågan ”*Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?*”.

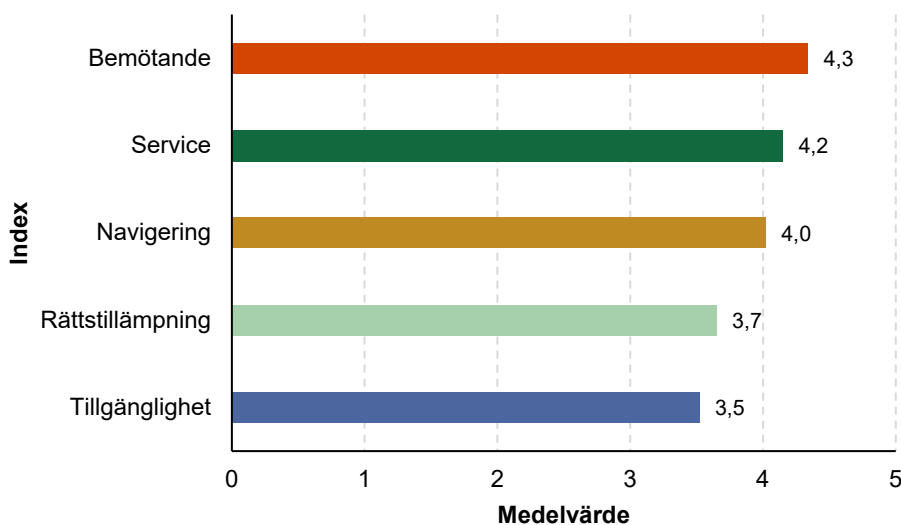
- Drygt 40 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att komma fram på telefon*.
- Drygt 50 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att hitta den information jag behöver på hemsidan*.

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 mottagit föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning är mest nöjda med bemötande (4,3) och minst nöjda med tillgänglighet (3,5).

⁵² De har balansmått -3 och 1 och sambandsmått med NKI är 0,53 respektive 0,59. Alla enskilda frågor utom en har samband med generell nöjdhet (NKI). För fråga 1, 9 och 20 är sambandet starkt.

Figur 44 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.

Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

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

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 2023 fick knappt 19 400 kvinnor graviditetspenning. 91 procent av dessa mottog graviditetspenning på hel omfattning.⁵³

Enkäten skickades till personer som haft utbetalning av graviditetspenning under andra halvåret 2023. 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 62 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 1 258 personer som fick enkäten svarade 287 vilket motsvarar 23 procents svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 82 procent att

⁵³ Försäkringskassan, 2024. [Socialförsäkringen i siffror 2024](#).

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 graviditetspenning 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 3,6 vilket är vilket är närmast svarsalternativet "ganska stort" förtroende. Detta resultat är lägre än föregående år då medelvärdet var 3,8.

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.

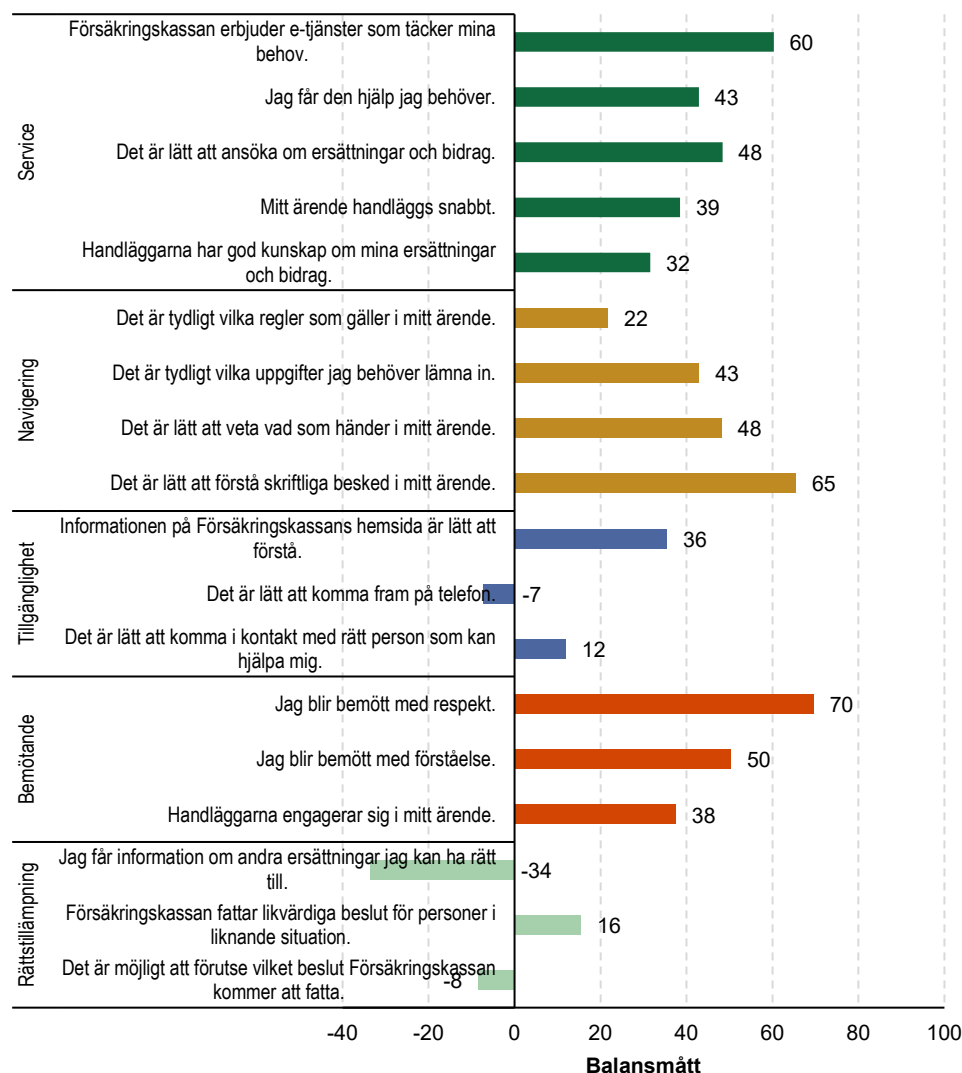
Nöjdhet med enskilda frågor

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 tre mer nöjda än missnöjda. För påståendena *jag får information om andra ersättningar, det är lätt att komma fram på telefon* samt *det är tydlig för mig varför jag inte fick den ersättning jag ansökt om* 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 1.

Figur 45 Balansmått för enskilda frågor för personer med graviditetspenning. Maxvärdet är 100.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Anm.: Årets resultat på frågorna "Det är lätt att komma fram på telefon", "Jag blir bemött med förståelse" samt "Handläggarna engagerar sig i mitt ärende" är statistiskt signifikant lägre än föregående år. Övriga resultat ligger inom felmarginalen.

Skillnader mellan grupper i enskilda frågor

Det finns skillnader mellan in- och utrikes födda på nästan alla enskilda frågor. På några frågor är skillnaderna något större. På påståendet *Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till* instämmer utrikes födda (3,4) i högre utsträckning än inrikes födda (2,0). På påståendet *Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta* instämmer utrikes födda (4,1) i högre utsträckning än inrikes födda (3,0). På påståendet *Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation* instämmer utrikes födda (4,1) i högre utsträckning än inrikes födda

(3,1) I resterande frågor där skillnader finns är utrikes födda mer nöjda.

Samband som påverkar den generella nöjdheten

Tre av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har också samband med generell nöjdhet⁵⁴.

Dessa frågor är upplevelser av 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).

Fråga 25 i enkäten är en flervälsfråga där respondenten fick markera högst två alternativ som svar på frågan "Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?".

- Knappt 40 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att komma fram på telefon*.
- Drygt 40 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att hitta den information jag behöver på hemsidan*.
- Det finns skillnader in- och utrikes födda på det andra alternativet alternativ. Inrikes födda hade i större utsträckning markerat alternativet *Lättare att hitta den information jag behöver på hemsidan*.

Nöjdhet på olika områden

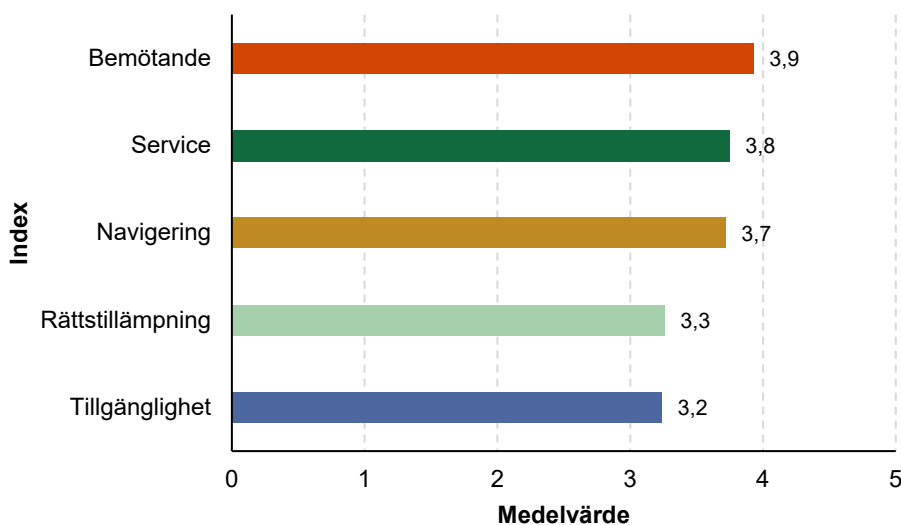
Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer som mottagit graviditetspenning är mest nöjda med bemötande (3,9) och minst nöjda med rättstillämpning (3,2). Nöjdheten med bemötande har sjunkit från föregående år (4,3).

Utrikes födda är mer nöjda än inrikes födda med samtliga områden.

⁵⁴ De har balansmått -34, -7 och 12 och sambandsmått med NKI är 0,53, 0,47 respektive 0,55. Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För fråga 1, 9, 11 och 21 är sambandet starkt.

Figur 46 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

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

Underhållsstöd

Genom underhållsstöd garanteras barn till särlevande föräldrar underhåll även när den bidragsskyldiga föräldern inte bidrar till barnets försörjning. I december 2023 betalade Försäkringskassan ut underhållsstöd för knappt 170 000 barn. Av mottagarna i december 2023 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 2023. 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 72 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 1 435 personer som fick enkäten svarade 294 vilket motsvarar 20 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 67 procent att

⁵⁵ Försäkringskassan, 2024. [Socialförsäkringen i siffror 2024](#).

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 underhållstöd 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 3,8 vilket motsvarar ganska stort förtroende.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen med underhållstöd. 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.

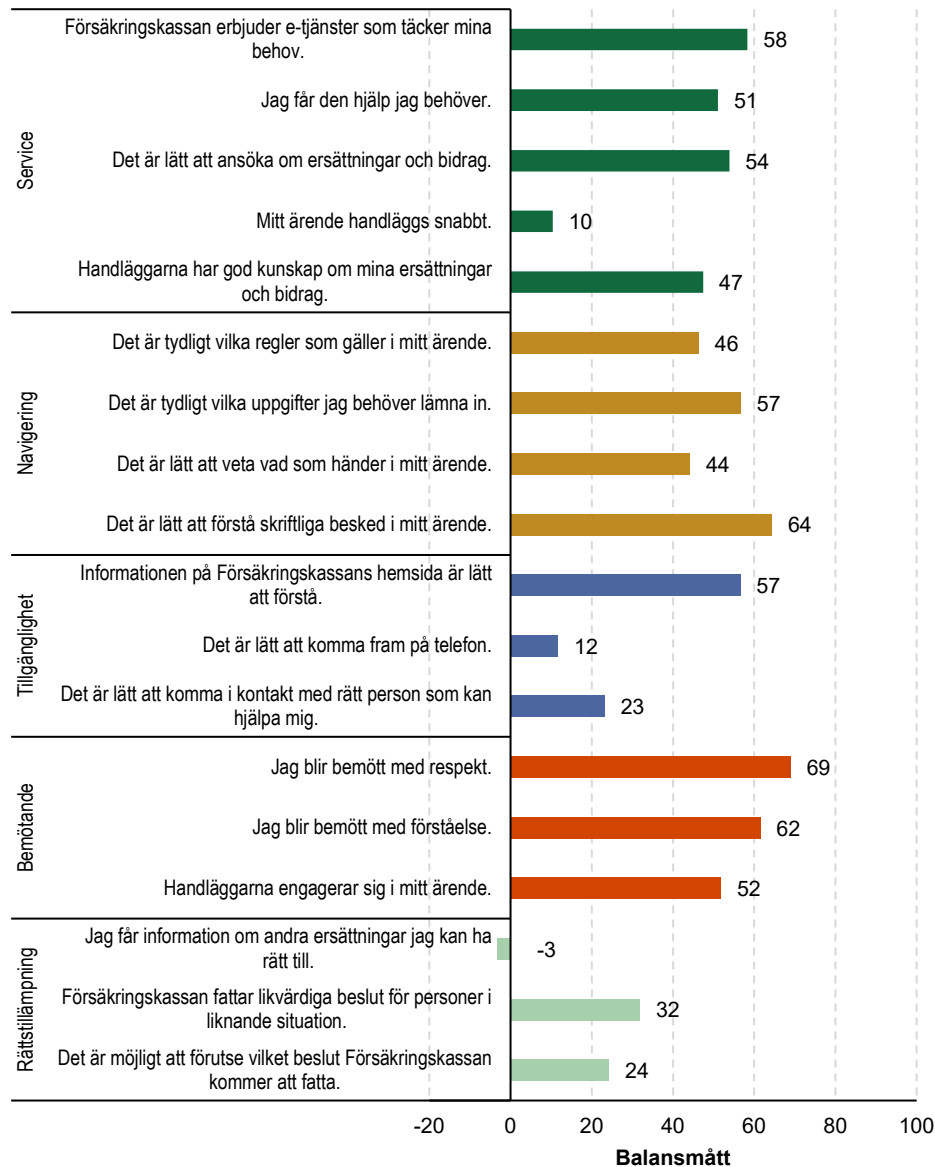
Nöjdhet med enskilda frågor

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 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 1.

Figur 47 Balansmått för enskilda frågor för personer med underhållstöd. Maxvärdet är 100.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Skillnader mellan grupper i enskilda frågor

Det finns endast könsskillnader i två frågor. På påståendet *Jag får en rättvis bedömning av mitt ärende* instämmer män (4,2) i högre utsträckning än kvinnor (3,9). På påståendet *Det är tydligt vilka uppgifter jag behöver lämna in* instämmer män (4,2) i högre utsträckning än kvinnor (3,9).

Det finns flera skillnader mellan in- och utrikes födda. Så är fallet i ungefär en tredjedel av frågorna. Där skillnader finns är utrikes födda i större utsträckning nöjda än inrikes födda. På några frågor är skillnaderna något större. På påståendet *Jag får information om*

andra ersättningar jag kan ha rätt till instämmer utrikes födda (3,5) i högre utsträckning än inrikes födda (2,7). På påståendet *Mitt ärende handläggs snabbt* instämmer utrikes födda (3,5) i högre utsträckning än inrikes födda (3,0).

Samband som påverkar den generella nöjdheten

Tre av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har också samband med generell nöjdhet⁵⁶.

Dessa frågor är upplevelser av att:

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

Fråga 25 i enkäten är en flervalsfråga där respondenten fick markera högst två alternativ som svar på frågan ”*Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?*”.

- Drygt 40 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att komma fram på telefon*.
- Knappt 40 procent av markeringarna låg på alternativet *Snabbare handläggning av mitt ärende*.
- Det finns skillnader in- och utrikes födda på det andra alternativet alternativ. Inrikes födda hade i större utsträckning markerat alternativet *Snabbare handläggning av mitt ärende*.

Nöjdhet på olika områden

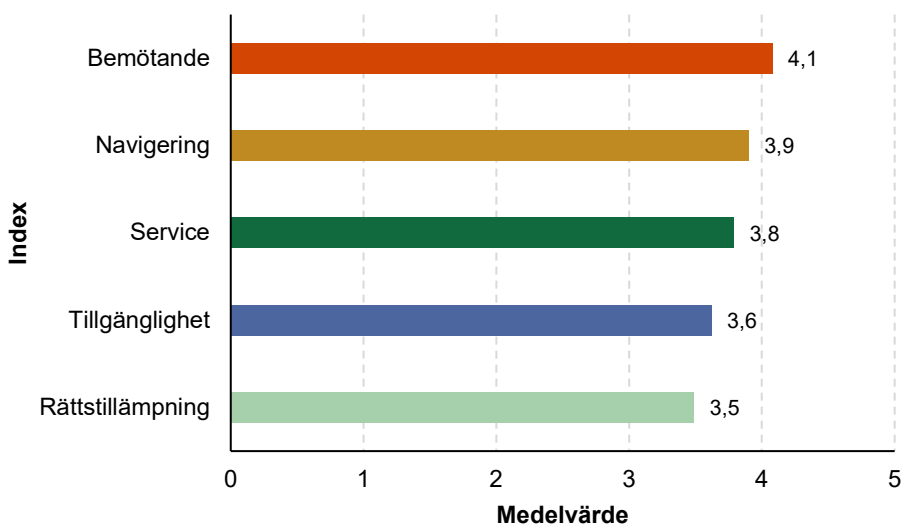
Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer som mottagit underhållsstöd är mest nöjda med bemötande (4,1) och minst nöjda med rättstillämpning (3,5).

Utrikes födda är mer nöjda än inrikes födda med navigering, tillgänglighet och rättstillämpning.

⁵⁶ De har balansmått -3, 10 och 12 och sambandsmått med NKI är 0,54, 0,58 respektive 0,52. Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För fråga 1, 9, 11, 15 och 23 är sambandet starkt.

Figur 48 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

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

Bostadsbidrag

Bostadsbidrag ska ge barnfamiljer och ungdomshushåll med låga inkomster en möjlighet att bo i fullvärdiga och tillräckligt rymliga bostäder. I december 2023 betalades det ut bostadsbidrag till knappt 126 000 hushåll. Av de mottagare av bostadsbidraget under år 2023 var 62 procent hushåll med en kvinna som ensam försörjare, 18 procent var hushåll med en man som ensam försörjare och 21 procent var hushåll med sammanboende.⁵⁷

Enkäten skickades till personer som ansökt om bostadsbidrag under andra halvåret 2023. 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 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.

⁵⁷ Försäkringskassan, 2024. [Socialförsäkringen i siffror 2024](#).

Av 1 676 personer som fick enkäten svarade 316 vilket motsvarar 19 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 56 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 7,1 där maximalt värde är 10. Det finns skillnader mellan in- och utrikes födda inom gruppen. Utrikes födda är generellt mer nöjda än kvinnor, med NKI på 7,7 respektive 6,6.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Medel är 3,9 vilket motsvara "ganska stort" förtroende. Män har ett högre förtroende än kvinnor, där medelvärdena är 4,0 respektive 3,7. Skillnad finns även mellan in- och utrikes födda. Medelvärdet för utrikes födda är 4,0, för inrikes födda är det 3,7.

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.

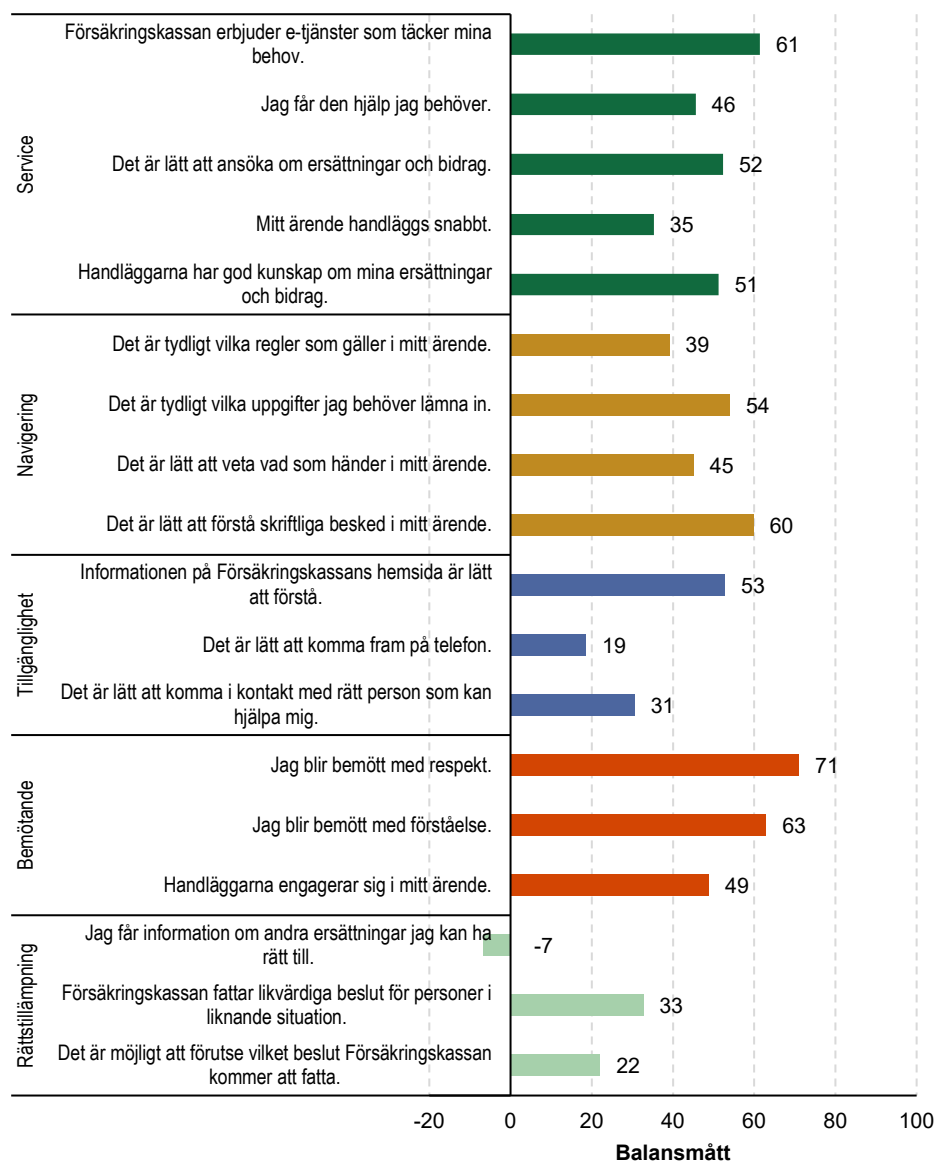
Nöjdhet med enskilda frågor

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 balansmålet 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 1.

Figur 49 Balansmått för enskilda frågor för personer som ansökt om bostadsbidrag. Maxvärdet är 100.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Anm.: Årets resultat på frågorna "Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig", "Det är lätt att veta vad som händer i mitt ärende", "Det är lätt att förstå skriftliga besked i mitt ärende", "Mitt ärende handläggs snabbt", "Jag blir bemött med förståelse" samt "Jag blir bemött med respekt" är statistiskt signifikant lägre än föregående år. Övriga resultat ligger inom felmarginalen.

Skillnader mellan grupper i enskilda frågor

Det finns endast könsskillnader i en fråga. På påståendet *Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig* instämmer män (3,9) i högre utsträckning än kvinnor (3,6).

Det finns skillnader mellan in- och utrikes födda i alla utom tre frågor. Genomgående är utrikes födda i större utsträckning nöjda än inrikes födda. På några frågor är skillnaderna något större. På påståendet *Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till*

instämmer utrikes födda (3,6) i högre utsträckning än inrikes födda (2,1). På påståendet *Det är lätt att komma fram på telefon* instämmer utrikes födda (3,8) i högre utsträckning än inrikes födda (2,9). På påståendet *Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig* instämmer utrikes födda (4,0) i högre utsträckning än inrikes födda (3,3).

Samband som påverkar den generella nöjdheten

Tre av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har också samband med generell nöjdhet⁵⁸.

Dessa frågor är upplevelser av 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).

Fråga 25 i enkäten är en flervalfråga där respondenten fick markera högst två alternativ som svar på frågan ”*Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?*”.

- Drygt 30 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att komma fram på telefon*.
- Drygt 30 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att hitta den information jag behöver på hemsidan*.
- Det finns skillnader mellan in- och utrikes födda på det andra alternativet alternativ. Utrikes födda hade i större utsträckning markerat alternativet *Lättare att komma fram på telefon*.

Nöjdhet på olika områden

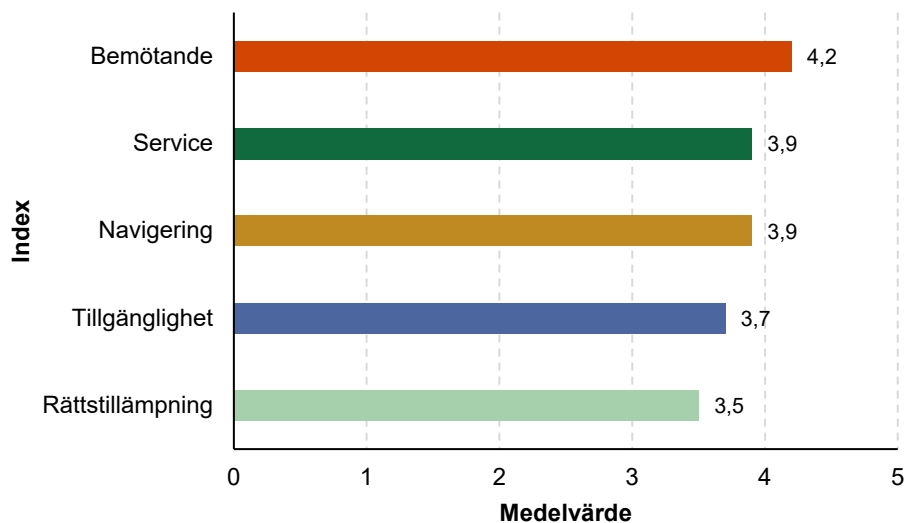
Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer som mottagit underhållsstöd är mest nöjda med bemötande (4,2) och minst nöjda med rättstillämpning (3,5). Värdet på bemötande är högre än föregående år (3,7).

Utrikes födda är mer nöjda än inrikes födda med navigering, tillgänglighet, service och rättstillämpning.

⁵⁸ De har balansmått -7, 19 och 35 och sambandsmått med NKI är 0,63, 0,58 respektive 0,70. Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För fråga 1, 6, 9, 11, 15, 17, 23 och 24 är sambandet starkt.

Figur 50 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

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

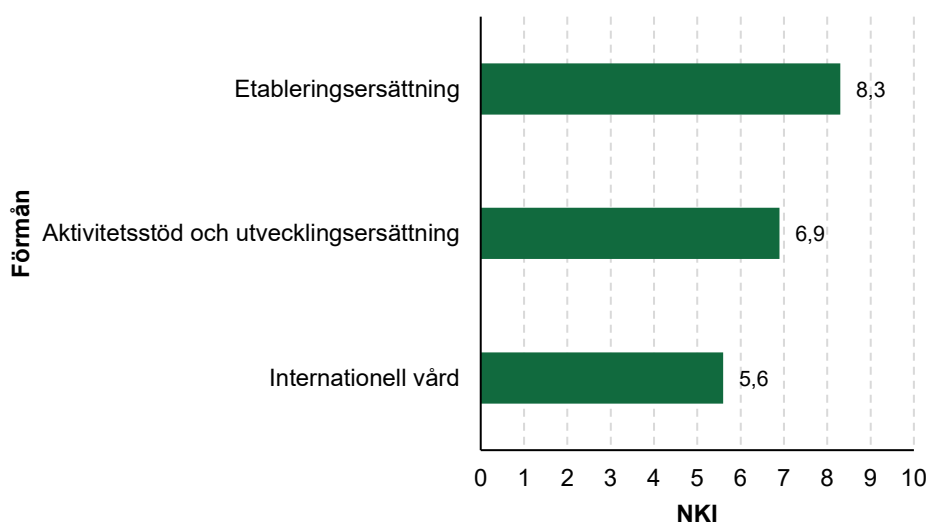
Avdelningen för nationell tandvård, internationell vård och arbetsmarknadsstöd – NA

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 förmånerna⁶⁰ 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.

Figur 51 Generell nöjdhet med Försäkringskassan (NKI) bland personer som ansökt om NA-förmåner. Maxvärdet är 10.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

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.

Anm.t: Avslag inom förmånen ingår inte i något av urvalen.

Mest nöjda med bemötande och minst med tillgänglighet och rättstillämpning

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

Få könsskillnader

Bland förmåner finns det få skillnader mellan kvinnor och män. Det är i ett fåtal enskilda frågor inom aktivitetsstöd och utvecklingsersättning samt inom internationell vård.

Utrikes födda mer nöjda än inrikes födda i en förmån

Utrikes födda har en högre generell nöjdhet än inrikes födda inom aktivitetsstöd och utvecklingsersättning. Vidare är utrikes födda mer nöjda än inrikes födda inom samtliga områden och i nästan alla enskilda frågor. I övriga förmåner är det få eller inga skillnader mellan inrikes och utrikes födda.

Tydligt avslag spelar roll för nöjdhet men inte personlig kontakt

Andelen av respondenterna som uppger att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan varierar mellan 37 (internationell vård) och 75 procent (etableringsersättning). Bland NA:s förmåner finns inget samband mellan personlig kontakt och generell nöjdhet⁶¹.

Andelen av respondenterna som uppger att de har fått helt eller delvis avslag i någon förmån varierar mellan 16 (internationell vård) och 55 procent (aktivitetsstöd och utvecklingsersättning). Inom samtliga förmåner är gruppen som fått helt eller delvis avslag inom någon förmån mindre nöjda än de som inte har fått.

I alla 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.

⁶¹ Detta uppges endast här och inte i förmånsavsnitten.

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 2023 mottog drygt 16 200 etableringsersättning, 57 procent var kvinnor. 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 2023. 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 46 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 754 personer som fick enkäten svarade 312 vilket motsvarar 41 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 75 procent att de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 24 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 8,3, där maximalt värde är 10.

Vi har även tittat på förtroende för Försäkringskassan i den här gruppen. Det är 4,3, 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 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.

⁶² Försäkringskassan, 2024. [Socialförsäkringen i siffror 2024](#).

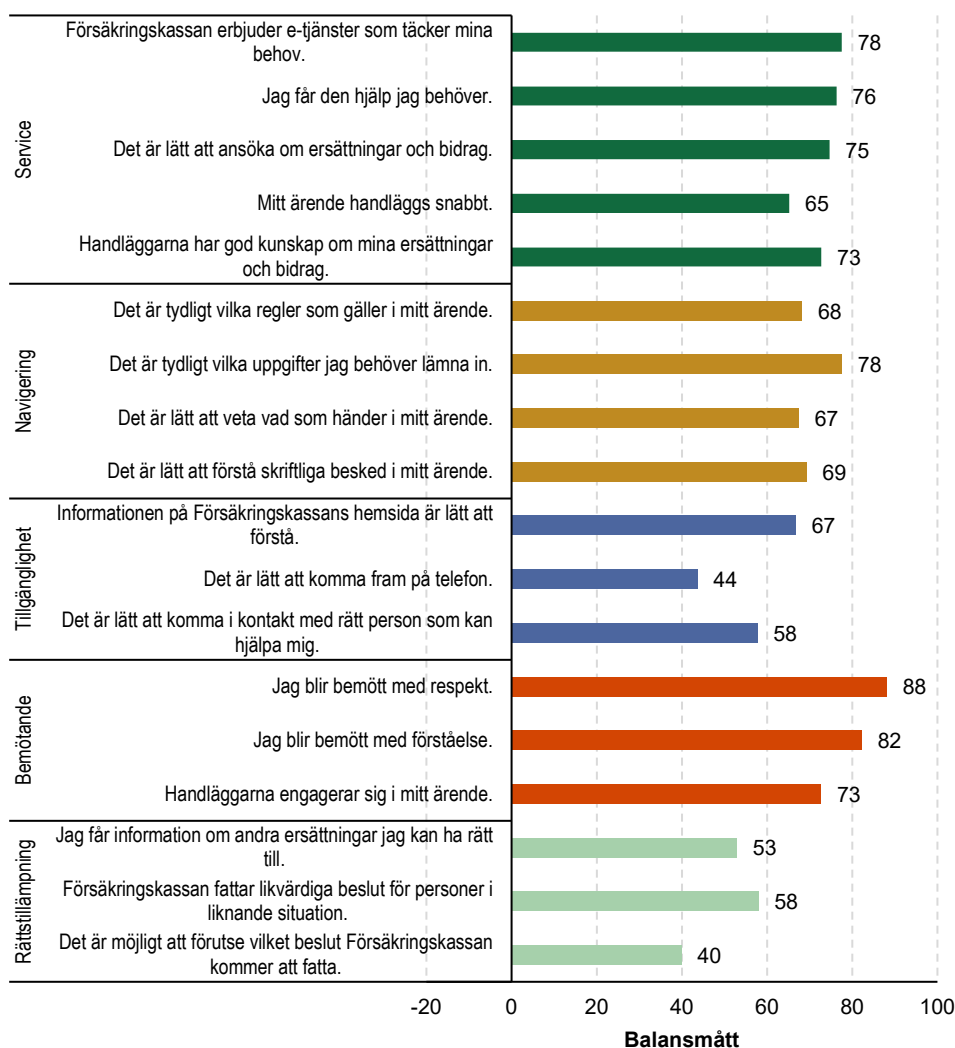
Nöjdhet med enskilda frågor

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 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 1.

Figur 52 Balansmätt för enskilda frågor för personer med etableringsersättning. Maxvärdet är 100.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Anm.: Årets resultat på frågorna "Det är lätt att komma fram på telefon", "Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig", "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", "Jag får den hjälp jag behöver", "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", "Mitt ärende handlägg snabbt", "Jag blir bemött med respekt", "Jag blir bemött med förståelse" samt "Handläggarna engagerar sig i mitt ärende" är statistiskt signifikant högre än föregående år. Övriga resultat ligger inom felmarginalen.

Skillnader mellan grupper i enstaka frågor

Det finns inga skillnader mellan kvinnor och män eller mellan in- och utrikes födda.

Samband som påverkar den generella nöjdheten

Två av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har också samband med generell nöjdhet⁶³.

Dessa frågor är upplevelser av att:

- Det är lätt att komma fram på telefon (tillgänglighet).
- Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till (rättstillämpning).

Fråga 25 i enkäten är en flervalfråga där respondenten fick markera högst två alternativ som svar på frågan "Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?".

- Drygt 40 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att komma fram på telefon*.
- Knappt 30 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att hitta den information jag behöver på hemsidan*.

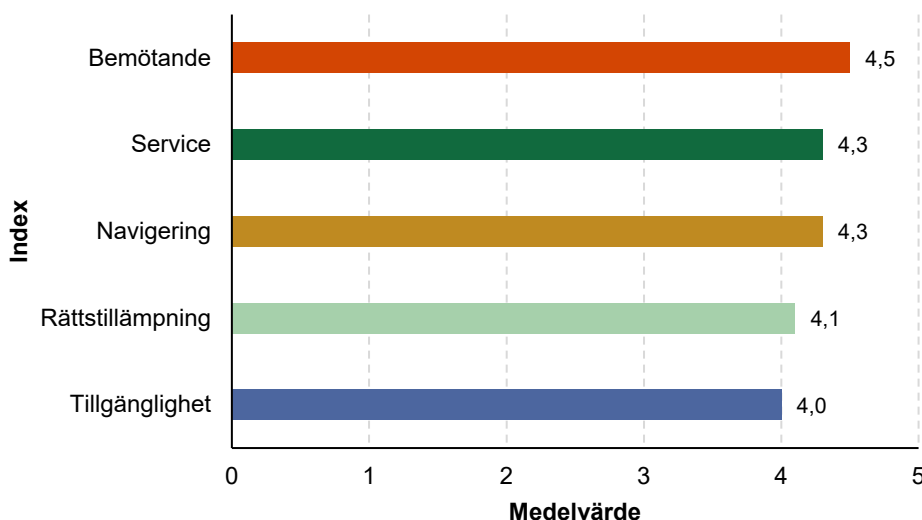
Nöjdhet på olika områden

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 mottagit etableringsersättning är mest nöjda med bemötande (4,5) och minst nöjda med tillgänglighet (4,0).

⁶³ De har balansmått 44 och 53 och sambandsmått med NKI är 0,39 respektive 0,58. Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI).

Figur 53 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

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

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 2023 fick 231 700 personer aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning. Av mottagarna av aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning var 51 procent män.⁶⁴

Enkäten skickades till personer som fått en utbetalning av aktivitetsstöd/utvecklingsersättning under andra halvåret 2023. 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 809 personer som fick enkäten svarade 294 vilket motsvarar 36 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 55 procent att

⁶⁴ Försäkringskassan, 2024. [Socialförsäkringen i siffror 2024](#).

de haft personlig kontakt med Försäkringskassan det senaste halvåret, och 55 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 aktivitetsstöd eller 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 3,7 vilket är närmast svarsalternativet "ganska stort förtroende".

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen med aktivitetsstöd eller 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.

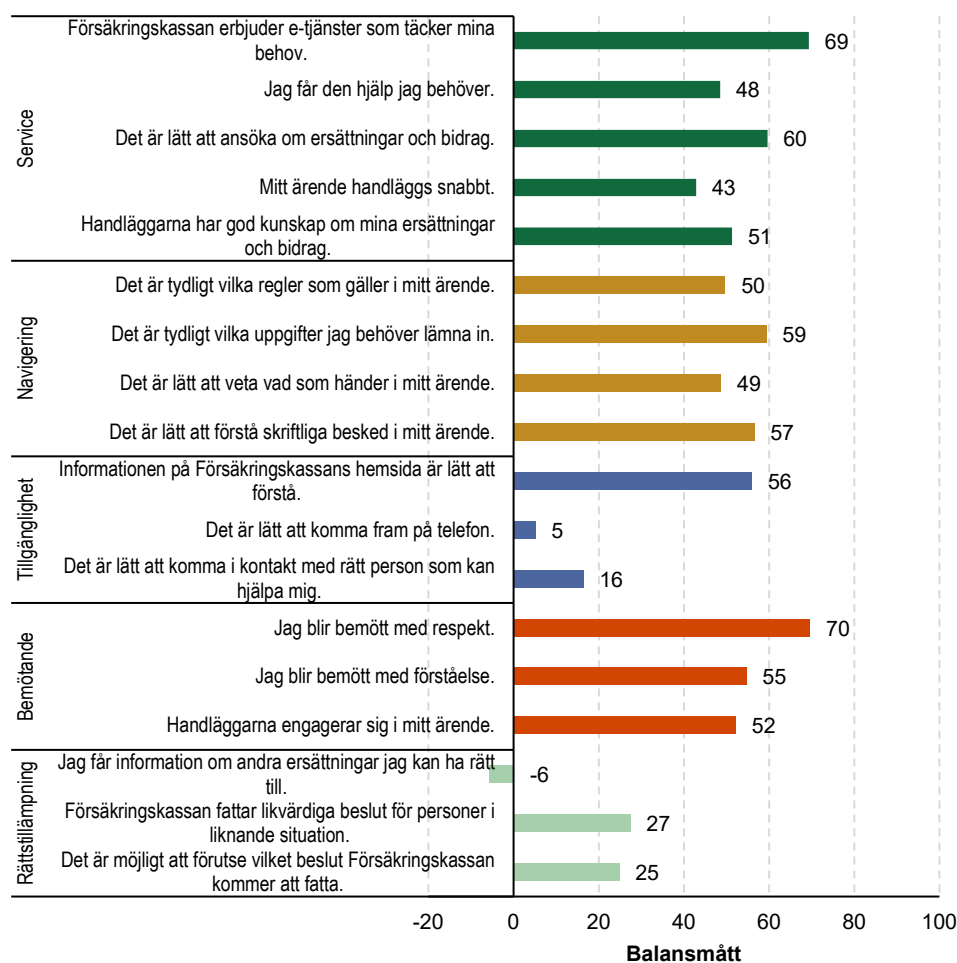
Nöjdhet med enskilda frågor

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 balansmått. Om fler är nöjda än missnöjda kommer balansmättet vara positivt. Personer med aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning är i alla enskilda frågor utom en 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 1.

Figur 54 Balansmätt för enskilda frågor för personer med aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning. Maxvärdet är 100.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Anm.: Årets resultat på frågan "Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till" är statistiskt signifikant lägre än föregående år. Övriga resultat ligger inom felmarginalen.

Skillnader mellan grupper i enstaka frågor

Det finns endast könsskillnader i en fråga. På påståendet *Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation* instämmer kvinnor (3,9) i högre utsträckning än män (3,5).

Det finns skillnader mellan in- och utrikes födda i alla utom en fråga. Genomgående är utrikes födda i större utsträckning nöjda än inrikes födda. På några frågor är skillnaderna något större. På påståendet *Jag får information om andra ersättningar jag kan ha rätt till* instämmer utrikes födda (3,4) i högre utsträckning än inrikes födda (2,2). På påståendet *Försäkringskassan fattar lika beslut för personer i liknande situation* instämmer utrikes födda (4,1) i högre utsträckning än inrikes födda (3,0). På påståendet *Det är lätt att komma fram på telefon* instämmer utrikes födda (3,5) i högre utsträckning än inrikes födda (2,6).

Samband som påverkar den generella nöjdheten

Tre av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har också samband med generell nöjdhet⁶⁵.

Dessa frågor är upplevelser av 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).

Fråga 25 i enkäten är en flervalsfråga där respondenten fick markera högst två alternativ som svar på frågan "*Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?*".

- Knappt 50 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att komma fram på telefon*.
- Knappt 30 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att hitta den information jag behöver på hemsidan*.

Nöjdhet på olika områden

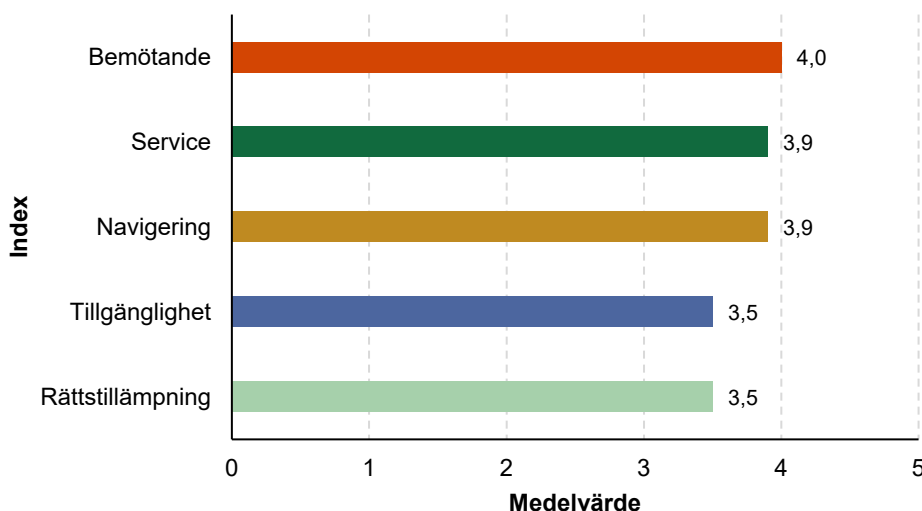
Vi har grupperat de enskilda frågorna i olika områden av upplevelser. För dessa områden har vi skapat index, som är ett medelvärde av de enskilda frågornas medelvärden.

I figuren nedan visas att personer som mottagit aktivitetsstöd eller utvecklingsersättning är mest nöjda med bemötande (4,0) och minst nöjda med rättstillämpning (3,5).

Utrikes födda är mer nöjda än inrikes födda inom alla områden.

⁶⁵ De har balansmått -6, 5 och 16 och sambandsmått med NKI är 0,57, 0,56 respektive 0,69. Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För fråga 1, 9, 15 och 20 är sambandet starkt.

Figur 55 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

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

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 knappt 1 400 personer ersättning för planerad vård utomlands 2023. Av dessa var knappt 56 procent kvinnor.⁶⁷

Enkäten skickades till personer som fått ersättning för internationell vård i efterhand under andra halvåret 2023. 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 32 procent av hela gruppen. Anledningen till begränsningen är att det ökar sannolikheten att respondenten svarar utifrån erfarenheter av

⁶⁶ Försäkringskassan, 2017. [Planerad vård utomlands](#). Korta analyser 2017:4.

⁶⁷ Försäkringskassan, 2024. [Statistikdatabasen](#).

kontakt med Försäkringskassan i samband med just den här förmånen.

Av 1 115 personer som fick enkäten svarade 267 vilket motsvarar 24 procent svarsfrekvens. Bland de som svarar uppger 37 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

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 5,6, 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. Det är lägre än föregående år då medelvärdet var 3,6.

Sambandet mellan NKI och förtroende är starkt i gruppen som mottagit ersättning för internationell vård. 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.

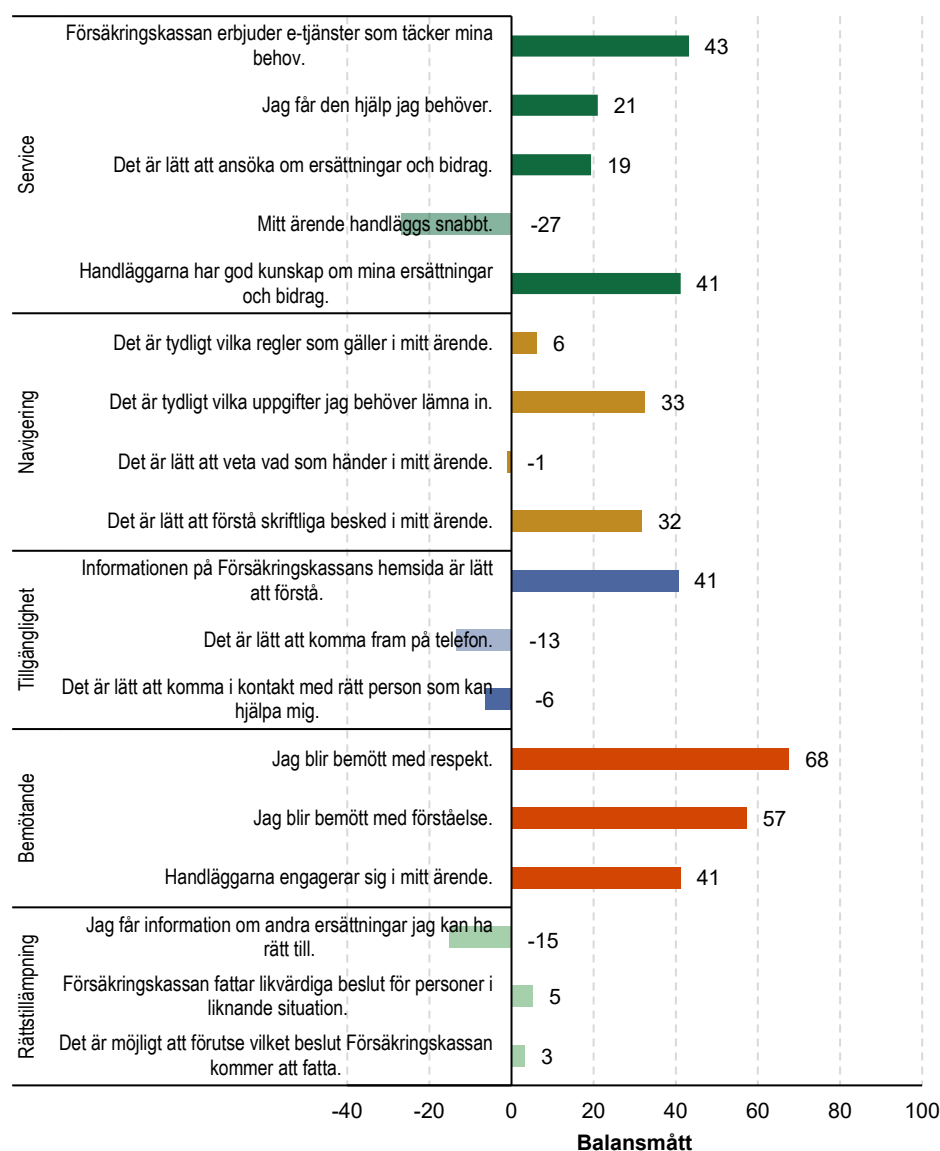
Nöjdhet med enskilda frågor

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 internationell vård är i de flesta enskilda frågor mer nöjda än missnöjda. I fyra påståenden är det fler 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 1.

Figur 56 Balansmätt för enskilda frågor för personer med internationell vård. Maxvärdet är 100.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

Skillnader mellan grupper i enskilda frågor

Det finns könsskillnader i två frågor. På påståendet *Det är tydligt vilka regler som gäller i mitt ärende* instämmer män (3,4) i högre utsträckning än kvinnor (3,0). På påståendet *Det är tydligt vilka uppgifter jag behöver lämna in* instämmer män (3,9) i högre utsträckning än kvinnor (3,5).

Även mellan in- och utrikes födda i två frågor. På påståendet *Det är lätt att komma fram på telefon* instämmer utrikes födda (2,9) i högre utsträckning än inrikes födda (2,4). På påståendet *Det är lätt att komma i kontakt med rätt person som kan hjälpa mig* instämmer utrikes födda (3,1) i högre utsträckning än inrikes födda (2,6).

Samband som påverkar den generella nöjdheten

Tre av de frågor i enkäten där respondenterna instämmer som minst, har också samband med generell nöjdhet⁶⁸.

Dessa frågor är upplevelser av att:

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

Fråga 25 i enkäten är en flervälsfråga där respondenten fick markera högst två alternativ som svar på frågan "Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?".

- Knappt 50 procent av markeringarna låg på alternativet *Snabbare handläggning av mitt ärende*.
- Drygt 40 procent av markeringarna låg på alternativet *Lättare att komma fram på telefon*.
- Män hade i större utsträckning än kvinnor markerat alternativet *Lättare att komma fram på telefon*. Utrikes födda hade i större utsträckning markerat *Snabbare handläggning av mitt ärende* medan inrikes födda i större utsträckning hade markerat *Lättare att komma fram på telefon*.

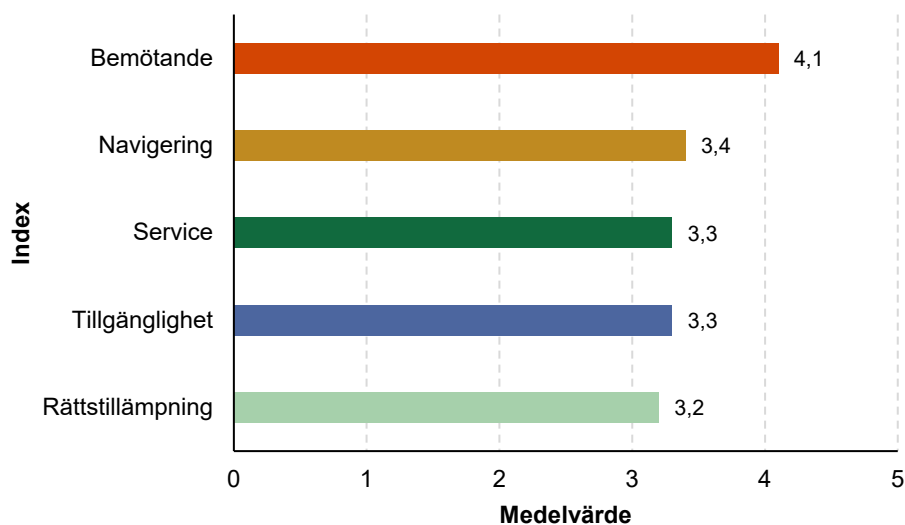
Nöjdhet på olika områden

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 mottagit ersättning för internationell vård är mest nöjda med bemötande (4,1) och minst nöjda med rättstillämpning (3,2).

⁶⁸ De har balansmått -27, -15 och -13 och sambandsmått med NKI är 0,54, 0,59 respektive 0,53. Alla enskilda frågor har samband med generell nöjdhet (NKI). För fråga 9, 13 och 23 är sambandet starkt.

Figur 57 Medelvärden på index. Maxvärde är 5.



Källa: Försäkringskassans nationella kundundersökning 2024.

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

Bilaga 1 Om undersökningen

Genomförande

Vilka får enkäten?

- Personer över 16 år som under den senaste halvåret 2023 (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 24 och 83 procent av de som erhåller eller ansöker om förmånen, se tabell nedan. Begräsningen 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 2024.

Avd.	Förmån	Avslag ingår	Urvalsgruppens andel av hela gruppen* (%)	Andra förmåner personerna kan ha utöver barnbidrag**
SF	Sjukpenning, dag 0–90	Ja	66	-
	Sjukpenning, dag 91–180	Ja	64	-
	Sjukpenning, dag 181–365	Ja	62	-
	Rehabiliteringspenning	Nej	72	Sjukpenning
	Förebyggande sjukpenning	Nej	67	Har sjukpenning
FV	Sjukersättning	Ja	24	-
	Sjukersättning: Bostadstillägg	Ja	56	Har sjukersättning
	Aktivitetsersättning, nedsatt arbetsförmåga	Ja	32	-
	Aktivitetsersättning, förlängd skolgång	Ja	58	-
	Aktivitetsersättning: Bostadstillägg	Ja	80	Har aktivitetsersättning Tillfällig föräldrapenning, Föräldrapenning
	Omvårdnadsbidrag	Ja	52	Sjukersättning, Bostadstillägg, Aktivitetsersättning
	Merkostnadsersättning	Ja	43	Sjukersättning, Bostadstillägg, Aktivitetsersättning
	Assistansersättning	Ja	83	-
	Närståendepenning	Nej	55	-
	Bilstöd	Ja	41	Sjukersättning, Bostadstillägg
	Arbetskadelivränta	Ja	27	Sjukersättning
BF	Föräldrapenning	Ja	48	-
	Tillfällig föräldrapenning	Nej	50	-
	Föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning	Delvis	81	-
	Bostadsbidrag	Nej	32	-
	Underhållsstöd	Nej	72	Bostadsbidrag, Tillfällig föräldrapenning, Föräldrapenning
	Graviditetspenning	Nej	62	Föräldrapenning, Tillfällig föräldrapenning
NA	Aktivitetsstöd och utvecklingsersättning	Nej	63	-
	Etableringsersättning	Nej	46	Bostadsbidrag
	Internationell vård	Nej	32	-

Anm.: * Med "hela gruppen" avses alla som ansöker eller har en förmån, utan en begränsning av vilka förmåner som personerna har.

Utskick av enkäten

- Undersökningen skickas ut i form av ett frågeformulär som består av 27 frågor eller påståenden, hela frågeformuläret finns i bilaga 2.
- Fältperioden var 19 februari till 31 maj 2024.
- 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 22 944 personer.
- Det var totalt 6 838 personer som svarade på enkäten, vilket motsvarar en total svarsfrekvens på 30 procent.
- Antalet personer som svarat per förmån varierar mellan 117 och 346 personer.
- Svarsfrekvenserna för de olika förmånerna varierar mellan 19 och 44 procent (att jämföra med 16–44 procent år 2023).
- Den genomsnittliga svarsfrekvensen är 32 procent, att jämföra med 27 procent år 2023.

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 minskat antalet frågor om bemötande jämfört med 2023. Detta då flera frågor fångade samma aspekt av bemötande. 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:

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

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

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 information om andra ersättningar jag kan ha rätt till.
- Det är möjligt att förutse vilket beslut Försäkringskassan kommer att fatta.
- Försäkringskassan fattar likvärdiga beslut för personer i liknande situation.

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 viktat på åldersgrupp, juridiskt kön och utrikesfödd

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.

Nytt för 2024 års kundundersökning är att vi även viktat på utrikes född. Med utrikes född menar vi här om en person är född utanför Sverige.

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.

Skillnader mellan kön och utrikes född

I separat tabellbilaga finns för varje fråga information om svaren för kvinnor och män, inrikes- och utrikes födda 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 överflödig, det finns ingen variation.

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

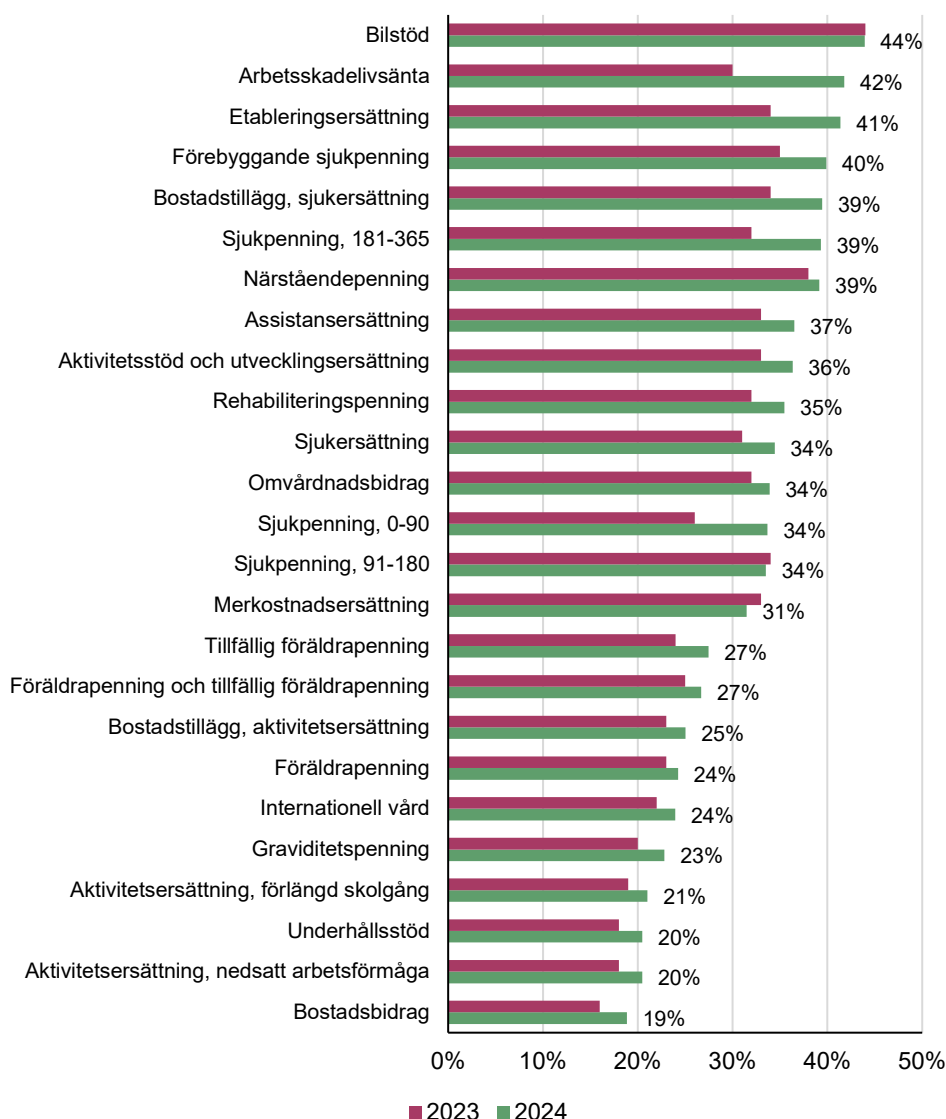
Felkällor

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 2024 för de 25 olika urvalen varierar mellan 19 och 44 procent. Det är endast två av urvalsgrupperna där svarsfrekvenserna har minskat. I 2023 års undersökning hittade vi ingen tydlig koppling mellan inkludering av avslag i urvalsgrupperna och svarsfrekvens.⁷²

Figur 58 Svartsfrekvenser för de olika urvalsgrupperna 2023 och 2024.



Källa: Försäkringskassans kundundersökning 2024, Försäkringskassans kundundersökning 2023.
Anm.: Den vertikala axeln är sorterad fallande efter 2024 års svarsfrekvens. Etiketterna med procentsatser avser 2024 års svarsfrekvens.

⁷² Försäkringskassan. 2023. [Försäkringskassans nationella kundundersökning 2023](#). PM 2023:14.

Metodologiska förändringar

2023 genomgick Försäkringskassans nationella kundundersökning ett antal metodologiska förändringar. Dessa redovisas i 2023 års rapport⁷³.

⁷³ Försäkringskassan. 2023. [Försäkringskassans nationella kundundersökning 2023](#), s. 124–126. PM 2023:14.

Bilaga 2 Enkäten

Webbenkäten



Hjälp oss att bli bättre!

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

Din allmänna uppfattning om oss

Svara på följande frågor.

	Mycket litet förtroende 1	Ganska litet förtroende 2	Varken litet eller stort förtroende 3	Ganska stort förtroende 4	Mycket stort förtroende 5	Vet inte
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"/>

	Inte alls 1	2	3	4	5	6	7	8	9	Mycket 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"/>

Kontakt med oss

Ta ställning till följande påståenden.

	Instämmer inte alls 1	2	3	4	Instämmer helt 5	Vet inte/Inte aktuellt
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"/>

Ditt ärende hos oss

Ta ställning till följande påståenden.

	Instämmer inte alls				Instämmer helt		Vet inte/Inte aktuellt
	1	2	3	4	5		
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"/>	

Nästa

50% Genomfört (1 av 2)





Personlig kontakt med oss

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

Nej Ja

	Instämmer inte alls				Instämmer helt	
	1	2	3	4	5	Vet inte
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 bemött med förståelse.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Handläggarna engagerar sig i mitt ärende.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. 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"/>

Lagar och beslut

Ta ställning till följande påståenden.

	Instämmer inte alls				Instämmer helt	
	1	2	3	4	5	Vet inte
23. Försäkringskassan fattar likvärdiga beslut för personer i liknande situationer.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. 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"/>

Vad är viktigast att förbättra

25. Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?

Du kan välja upp till två alternativ. Om du inte har någon åsikt behöver du inte svara på frågan.

- Lättare att komma fram på telefon
- Lättare att hitta den information jag behöver på hemsidan
- Lättare att ansöka om ersättningar och bidrag
- Snabbare handläggning av mitt ärende
- Rättvisare bedömning av mitt ärende
- Bättre bemötande från Försäkringskassan
- Bättre kunskap om mina ersättningar och bidrag hos den som handlägger mitt ärende
- Bättre kunskap om mina ersättningar och bidrag hos de som svarar i kundcentertelefonen

Du kan välja mellan 1 upp till 2 alternativ

Valda alternativ: 0

Övrigt

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

Ja Nej


	Instämmer inte alls 1	2	3	4	Instämmer helt 5	Vet inte
27. 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"/>	<input type="radio"/>

När du är klar klickar du på 'Skicka' nedan.

Föregående

Skicka

100% Genomfört (2 av 2)



Pappersenkäten



Löpnr: 1 (2)

Hjälp oss att bli bättre!

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

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	Vet inte				
	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"/>				
	Inte alls					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.

	Instämmer Inte alls	1	2	3	4	5	Instämmer helt	Vet inte/ Inte aktuellt
5. Informationen på Försäkringskassans hemsida är lätt att förstå.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ditt ärende hos oss

	Instämmer Inte alls	1	2	3	4	5	Instämmer helt	Vet inte/ Inte aktuellt
10. Det är lätt att ansöka om ersättning och bidrag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Var god vänd! >>

Löpnr: 2 (2)

Personlig kontakt med oss

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

Om nej gå direkt till fråga 23.

	Instämmer inte alls					Vet inte
	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 bemött med förståelse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Handläggarna engagerar sig i mitt ärende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 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					Vet inte
	1	2	3	4	5	
23. Försäkringskassan fattar likvärdiga beslut för personer i liknande situation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 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"/>

Vad är viktigast att förbättra

25. Vad tycker du är viktigast för Försäkringskassan att förbättra?

Du kan välja upp till två alternativ. Om du inte har någon åsikt behöver du inte svara på frågan.

Lättare att komma fram på telefon	<input type="checkbox"/>
Lättare att hitta den information jag behöver på hemsidan	<input type="checkbox"/>
Lättare att ansöka om ersättningar och bidrag	<input type="checkbox"/>
Snabbare handläggning av mitt ärende	<input type="checkbox"/>
Rättvisare bedömning av mitt ärende	<input type="checkbox"/>
Bättre bemötande från Försäkringskassan	<input type="checkbox"/>
Bättre kunskap om mina ersättningar och bidrag hos den som handlägger mitt ärende	<input type="checkbox"/>
Bättre kunskap om mina ersättningar och bidrag hos de som svarar i kundcentertelefonen	<input type="checkbox"/>

Övrigt

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

	Instämmer inte alls					Vet inte
	1	2	3	4	5	
27. 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"/>

Tack för hjälpen!