

# STRATEGISK PLAN

MED

PLANERINGSINRIKTNING  
OCH KORTA MÅL FÖR  
2018-2020

## Inledning

Ny plan, nya insatser. Eller egentligen inte, vi fortsätter på den inslagna vägen men gör vissa justeringar utifrån förändringar i vår omvärld, nya kunskaper och ändrade insikter.

I samband med framtagandet av årets strategiska plan påbörjades ett arbete med att se över och förenkla styrmodellen. Det har bland annat resulterat i att vi har tagit bort den nivå i styrmodellen som vi kallade ”så tolkar vi vårt uppdrag” och även formulerat om de långa målen till att nu helt fokusera på det uppdrag som regeringen har gett oss. Det innebär t.ex. att vi inte längre har några långa mål kopplade explicit till kompetensförsörjningen. Det betyder inte att kompetensförsörjningen är oviktig utan tvärt om. Eftersom den är så viktig har vi nu tagit fram flera inriktningar och korta mål om kompetens och förmågor under de olika långa målen för att det ska bli tydligare vad vi faktiskt behöver göra både på kort och på lång sikt. Det pågår även ett arbete med att ta fram en kompetensförsörjningsstrategi för att ytterligare stödja den förflyttning som vi behöver göra inom kompetensområdet, för att möta verksamhets krav och behov av utveckling.

I samband med översynen av styrmodellen har vi sett ett behov av att förtydliga våra strategier och på ett bättre sätt lyfta fram våra utvecklingsinriktningar, mer om detta finns under avsnittet strategier.

Den strategiska planen anger hur vi ska närma oss vår vision och uppnå våra långsiktiga mål. Tillsammans med våra styrkort för den löpande verksamheten utgör den därför grunden för den årliga verksamhetsplaneringen.

Årets strategiska plan bygger på de områden som styrelsen valt att fokusera på inför 2018 och framåt. Dessa är:

### ❖ Säkra produktionen

*Grunduppdraget är det viktigaste. Detta innebär ett fortsatt starkt fokus på att säkra kvalitet, produktivitet och genomströmning i all vår handläggning, kundservice och information. Utgångspunkten ska vara ”rätt från början”. Vi fokuserar särskilt på att säkra effekthemtagningen kopplad till ett nytt it-stöd för BT och på att åstadkomma en effektiv och flexibel organisation för kundservice.”*

### ❖ Målgrupps och individanpassad information

*Vår information ska utgå från de livsfaser och livshändelser där pensionssparare och pensionärer befinner sig. Vi arbetar mer uppsökande och vägledande med fokus på grupper med låg kunskap och lågt intresse i pensionsfrågor. Vi ska ha särskilt fokus på arbetet med Uttagsplan. Vi utreder möjligheten till oberoende rådgivning.*

### ❖ Förenkla regler

*Vi fortsätter att föreslå förenklade regler och fokuserar särskilt på implementeringen av dataskyddsförordningen och den nya förvaltningslagen. Vi utgår i det arbetet från pensionärernas och pensionsspararnas perspektiv så att vår handläggning och verksamhet i övrigt blir än mer rättssäker, enkel och effektiv.*

2017-06-20

**❖ Utveckla pensionssystemet**

*Vi ska bidra till utvecklingen av pensionssystemet utifrån vårt konsumentstärkande uppdrag och utifrån Pensionsgruppens överenskommelse. Vi ska bli bättre på att synliggöra och lyfta resultaten av våra analyser och rapporter, till exempel typfall och personas. Vi tillgängliggör våra data för forskare, journalister med flera.*

**❖ Säkra kompetensförsörjningen**

*Vi ska utveckla vår förmåga att förstå och möta pensionärer och pensionssparares behov i det framtida kundmötet och i utvecklingen av våra olika tjänster genom att arbeta systematiskt med kompetensförsörjning och införa kompetensförsörjningsstrategin. Vi ska ha särskild fokus på ökad språkkompetens. Vi säkerställer kommunikation och ledarskap kopplade till förändringar inom handläggningen av bostadstillägg.*

**❖ Digitalisering**

*Vi arbetar med digitalisering med utgångspunkt i alla pensionärer och pensionssparares behov, samtidigt som vi erbjuder alternativet kundservice.\* Vi prioriterar särskilt arbetet med de aktiviteter som bedrivs inom ramen för e-sam. Vi prioriterar den digitala ersättaren av det orange kuvertet.*

*\*se sid 13, avsnitt Strategier om förtydligande kring hur vi vill driva vår digitalisering*

**❖ Stärka konsumentskyddet inom premiepensionen**

*Vi stärker vår kompetens inom området. Vi ökar vår förmåga att övervaka och kontrollera så att vi kan upptäcka och förhindra skadliga beteenden på premiepensionsområdet. Vi utvecklar tekniskt stöd och samverkar med andra aktörer.*

Styrelsens fokusområden finns omhändertagna i den strategiska planen genom planeringsinriktningar och korta mål.

2017-06-20

## 1 Uppdrag och vision

Regeringens uppdrag till Pensionsmyndigheten framgår av vår instruktion, av regeringsbrevet och av myndighetsförordningen. Sammanfattningsvis kan sägas att Pensionsmyndigheten har följande uppdrag att utföra.

- Uppdrag avseende pensionsadministration
- Informationsuppdraget
- Det konsumentstärkande uppdraget
- Statistikuppdraget
- Uppdrag att bedriva en kostnadseffektiv verksamhet

För att långsiktigt vara framgångsrika med att uppfylla våra uppdrag har vi formulerat följande vision för myndigheten.

---

**Vi gör pensioner enklare – för att alla ska kunna leva i nuet**

---



## 2 Långa mål

Vi har formulerat mål för vad vi på längre sikt ska åstadkomma med vår verksamhet. Våra långa mål bygger på de uppdrag som vi har att utföra. Pensionsmyndigheten har formulerat följande långa mål.

---

### **Mål för uppdraget avseende pensionsadministration**

- *Rätt pengar i rätt tid*

### **Mål för informationsuppdraget**

- *Oberoende och pålitlig hjälp gör det enkelt att förstå, förutse och kunna påverka sin pension*

### **Mål för det konsumentstärkande uppdraget**

- *Pensionärer och pensionssparare är starka som konsumenter inom pensionsrelaterade områden*

### **Statistikuppdraget**

- *Vi är och uppfattas som experter inom pensionsområdet*

### **Uppdraget att bedriva en kostnadseffektiv verksamhet**

- *Kostnadseffektivitet i allt vi gör*
- 

De långa målen bryts ner i korta mål med olika tidsperspektiv. Vi har även mål på medellång sikt (2020) för att styra vår utvecklingsverksamhet mot de långa målen. Dessa redovisas i avsnitt 3 nedan.

Målen för nästkommande år består av dels de mål som anges i denna strategiska plan, dels de produktionsmål som anges i myndighetens styrkort. För närvarande finns det styrkort för:

- Förmånshandläggning
- Kontroll, utbetalningar samt omprövning
- Kundmöte
- Bemanning
- IT-produktion
- Utveckling

2017-06-20

## 2.1 Rätt pengar i rätt tid

### ***Målet betyder att***

- Vår rättstillämpning är enhetlig och tar inga ovidkommande hänsyn.
- Våra genomströmningstider följer formella krav och motsvarar pensionärer och pensionssparares förväntningar
- Vi har en systematisk kvalitetsutveckling och en effektiv kontrollverksamhet för att minska felaktiga utbetalningar.
- Vi löser pensionssparares och pensionärers behov vid första kontakten och ger alla samma möjligheter att ta tillvara sina rättigheter

### ***Planeringsinriktning för 2018 och framåt är att:***

- Fokusera på kvalitet, produktivitet och genomströmning i all handläggning och information.
- Utveckla framtida ärendehandläggning och kundmöte med särskild fokus på nytt it-stöd för bostadstillägg, samt säkerställa samt säkerställa delaktighet och rätt ledarskap kopplat till förändringarna.
- Utveckla ett effektivt och flexibelt arbetssätt för ärendehantering och kundmöte.
- Arbeta förebyggande med utgångspunkten rätt från början
- Löpande följa och åtgärda de risker som finns, särskilt med anledning av de stora värden vi hanterar
- Föreslå regelförenklingar och förenkla vår egen tillämpning.

### ***För 2018 ska vi uppnå följande korta mål***

- Vi har en minst acceptabel nivå på samtliga målsatta mått i styrkorten avseende Förmånshandläggning, Kontroll, utbetalningar, omprövning samt Kundmöte.
- Vi vet hur arbetssätt, kompetenser och organisation påverkas av nytt it-stöd för bostadstillägg.
- Vi har fler medarbetare som behärskar mer än en förmån och fler kan ta emot samtal från våra kunder, samtidigt som specialister fördjupar sina kunskaper
- Vi har en utbyggd datadriven kvalitetsutveckling, för att säkra rätt utbetalningar
- Vi har riskanalyser avseende alla förmåner med omfattningsbedömningar avseende felaktiga utbetalningar
- Vi har implementerat dataskyddsförordningen och den nya förvaltningslagen
- Vi har utvecklat lönebildningsarbetet och använder den individuella lönesättningen som styrmedel för att bättre stödja förändring och förflyttning.

2017-06-20

## 2.2 Oberoende och pålitlig hjälp gör det enkelt att förstå, förutse och kunna påverka sin pension

### **Målet betyder att**

- Vi är där pensionssparare och pensionärer finns och verkar även genom andra
- Vi ger individuell och målgruppsanpassad vägledning utifrån pensionärer och pensionssparares livssituation
- Alla som går i pension tycker det är tryggt och enkelt att planera och ta ut sina pensioner.
- Vi löser pensionssparare och pensionärens behov i första kontakten, oavsett kanal
- Vår information och våra beslut är lätta att förstå och skapar mervärde för mottagaren.
- Vi har kunskap att vägleda inom hela pensionen
- Vi använder digitaliseringens möjligheter för att underlätta för pensionärer och pensionssparare i deras kontakter med oss

### **Planeringsinriktning för 2018 och framåt är att:**

- Förstå pensionärer och pensionssparares beteenden och behov
  - Driva digitalisering utifrån alla pensionärens och pensionssparares behov och för att effektivisera internt, samtidigt som vi erbjuder alternativet telefonkundservice till alla som inte kan eller vill använda digitala tjänster. (*Se sid 13, avsnitt Strategier om förtydligande kring hur vi vill driva vår digitalisering*).
- Samverka med andra och utgå från pensionärer och pensionssparares livsfaser och livshändelser i vår utveckling
- Särskilt fokusera på grupper som riskerar att få en låg pension
- Myndighetsutövning, information och service är likvärdig oavsett kön.
- Anpassa informationen utifrån identifierade språkbehov
- Löpande följa upp och utvärdera metoder och arbetssätt för att få ut större effekt av informations- och kommunikationsinsatser

### **För 2018 ska vi uppnå följande korta mål**

- Vi har utvecklat metodik för att mäta och analysera effekter av våra informations- och kommunikationsinsatser och använder resultatet för att välja vilka insatser som ska genomföras
- Vi har Orange tjänst i drift och har utrett hur tjänsten kan distribueras hos andra
- Vi har utrett vilka frågor som är mest frekventa i våra kundmöten för att hantera dessa och åstadkomma en högre kundnöjdhet
- Vi har genomfört en förstudie, etablerat arbetssätt och utvecklat kompetens avseende oberoende rådgivning

## 2.3 Pensionärer och pensionssparare är starka som konsumenter inom pensionsrelaterade områden

### ***Målet betyder att***

- Vi är det självklara valet eftersom vi finns där pensionärer och pensionssparare finns och ger kvalitativ och oberoende information och vägledning.
- Vi är en synlig aktör i media och ett riktmärke för pensionsbranschen om vad som är god konsumentupplysning när det gäller pensioner.
- Vi samverkar med andra för att underlätta för pensionärer och pensionssparare i olika livssituationer

### ***Planeringsinriktning för 2018 och framåt är att:***

- Ha en proaktiv bevakning av den pensionsrelaterade marknaden och utveckla vår riskhantering inom området
- Samverka med andra och utgå från pensionärer och pensionssparares livsfaser och livshändelser i vår utveckling
- Fortsätta utveckla e-tjänster med individuella data utifrån pensionärer och pensionssparares behov
- Aktivt omvärldsbevaka kring teknisk utveckling, värdera och kommunicera internt hur denna kan påverka vår verksamhet
- Löpande genomföra analyser och förstudier avseende nya tjänster utifrån identifierade behov hos pensionärer och pensionssparare
- Stärka vår kompetens inom marknadsanalys och kundsegmentering

### ***För 2018 ska vi uppnå följande korta mål***

- Vi vet vilka grupper som gör en pensionsprognos, vilka som inte gör det och varför de inte gör det
- Vi har färdigställt tjänsten Utlandsguiden (Tur och Retur)
- Vi har utvecklat tjänsten Uttagsplan
- Vi har utvecklat tjänsten Digitalt ombud
- Vi har påbörjat arbetet med tjänsten Sparplaneraren
- Vi har höjt vår förmåga att övervaka och kontrollera så att vi kan upptäcka och förhindra skadliga beteenden inom premiepensionsområdet.
- Vi har utvecklat tekniskt stöd och samverkan med andra aktörer för att stärka vår förmåga inom fondverksamheten.



## 2.4 Vi är och uppfattas som expert inom pensionsområdet

### ***Målet betyder att***

- Vi levererar pålitliga fakta och analyser och är en källa till kunskap bland allmänhet och andra aktörer.
- Vi bidrar till att utveckla pensionssystemet och förvaltningen av detta.
- Vi är en drivande samarbetspartner.

### ***Planeringsinriktning för 2018 och framåt är att:***

- Utgå både från pensionsgruppens överenskommelse och det konsumentstärkande uppdraget i utvecklingen av pensionssystemet
- Ha tillgång till de data och de verktyg vi behöver samt fortlöpande utvecklar vår förmåga inom området baserat på omvärldsbevakning
- Ta fram och publicera användarvänlig statistik, både internt och externt
- Få tillgång till all tjänstepensionsdata

### ***För 2018 ska vi uppnå följande korta mål***

- Vi tillgängliggör den data som vi klassificerar som öppen för externa intressenter
- Vi tillämpar riktlinjen från 2017 för spridning av socialförsäkringsdata
- Vi har utvecklat vår förmåga att kommunicera våra rapporter och analyser externt
- Vi har effektiviserat framtagandet av våra återkommande externa rapporter inom pensionsområdet
- Vi har höjt vår förmåga att visualisera produktionsinformation och ökat användningsgraden av denna

## 2.5 Kostnadseffektivitet i allt vi gör

### ***Målet betyder att***

- Vår verksamhet ger största möjliga nytta för pengarna.
- Vi använder digitaliseringens möjligheter för att utveckla och effektivisera vår verksamhet, våra system och interna processer.
- Vi är en attraktiv arbetsgivare som kan behålla, rekrytera, utveckla och behålla den kompetens vi behöver
- Vi avvecklar tjänster och system och ställer om kompetens som inte längre behövs.
- Vi ser tid, kostnad och kvalitet som en helhet.

### ***Planeringsinriktning för 2018 och framåt är att:***

- I första hand välja kostnadseffektiva lösningar och förenklingar i stället för att tillsätta mer resurser
- Löpande säkra effekthemtagning av genomförda utvecklingsaktiviteter, med särskild fokus på utveckling av nytt systemstöd för bostadstillägg
- Överväga utveckling i samverkan med andra för att dela utvecklingskostnader
- Fortlöpande pröva var och i vilken form verksamhet ska bedrivas
- Använda oss av benchmarking både externt och internt för att utveckla verksamheten
- Effektivisera rutinarbete och återkommande arbetsuppgifter
- Tillämpa ändamålsenliga processer för rekrytering, utveckling och avveckling av personal
- Konsulter används på ett ändamålsenligt sätt
- Ta om hand förslag från arbetet med ständiga förbättringar på ett effektivt sätt
- Ta klimathänsyn i alla delar av verksamheten och arbeta utifrån vår handlingsplan för miljöområdet

### ***För 2018 ska vi uppnå följande korta mål***

- Vi har genomfört minst fem aktiviteter avseende benchmarking inom våra stödprocesser
- Vi har genomfört arbetet med datacenter 2018 och säkrat effekthemtagningen
- Vi har avvecklat den gamla webben
- Vi har utvecklat en modell för att styra och följa upp effekter av det agila arbets-sättet
- Vi har ökat andelen resfria möten och minskat den totala miljöpåverkan på grund av resor med 5 procent
- Vi har kompetensplaner på varje avdelning och individuella utvecklingsplaner för alla medarbetare

2017-06-20

11 (25)  
Dok.bet. PID160581  
Version 1.0  
Dnr/ref. VER 2017-207

- Vi har ett frisktal som är högre än 65%.
- Vi har en modell för chefsförsörjning som utvecklar det ledarskap vi behöver för att nå verksamhetens mål.
- Vi har ökat den interna personalrörligheten.

### 3 Utvecklingsmål

Utvecklingsinriktningar för vår verksamhet är kundcentrering och digitalisering. Dessa ska ses ihop och inte som separata spår. Både kundcentrering och digitalisering bygger på att det ska bli enklare, effektivare och leda till ett öppnare samhälle.

Till utvecklingsinriktningarna har vi sedan år 2016 kopplat mål som ska vara uppfyllda senast år 2020. Målen som är kopplade till utvecklingsinriktningarna är utvalda för att vara drivande för utveckling i den riktning som vi strävar mot, vår framtidsbild, och i första hand en hjälp för styrningen av den strategiska projektportföljen, förvaltningen och utvecklingsaktiviteter i linjen. Utvecklingsmålen redovisas nedan.

1. E-tjänster finns upprättade för 70 % av våra tjänster.
2. 90 % av pensionärer och pensionssparare upplever att våra e-tjänster löser deras behov samt är enkla att förstå och använda.
3. 70 % av våra brev, beslut och blanketter i pappersformat är utfasade och skickas endast ut på begäran.
4. Orange kuvert med digitalt förval har samma effekt som den tidigare postala försändelsen.
5. Automatiseringsgrad 75 % för samtliga ärenden.
6. Den digitala tjänsten för uttagsplanering är lanserad och i full drift.
7. 90 % av pensionärer och pensionssparare upplever att de får hjälp med hela sitt behov i första kontakten.
8. Alla medarbetare upplever att myndigheten levererar kundnytta.

## 4 Strategier

Pensionsmyndighetens strategier syftar till att ge styrning och vägledning i hur myndigheten i dessa områden ska bidra till att nå de långa målen och sträva efter visionen.

Som nämndes i inledningen pågår ett arbete med att se över styrmodellen och i samband med det går vi även igenom strategierna. Vad gäller kompetensförsörjningen så pågår ett arbete med att ta fram en ny kompetensförsörjningsstrategi som även innehåller strategi för chefsförsörjningen. Den nya strategin ska vara färdig under 2017.

Vad gäller övriga strategier så pågår ett arbete med att se över innehåll för att arbeta bort otydligheter och motsägelser och framför allt för att tydliggöra vår strategi för utvecklingsinriktningarna *kundcentrering* och *digitalisering*. Arbeta kommer att färdigställas under hösten och då kommer detta avsnitt att uppdateras.

I dagsläget finns följande förtydligande om hur vi vill driva vår digitalisering.

- Vi driver digitalisering utifrån alla pensionärers och pensionssparares behov och för att effektivisera internt, samtidigt som vi erbjuder alternativet telefonkundservice till alla som inte kan eller vill använda digitala tjänster.

Detta innebär i praktiken:

- Att vi har attraktiva digitala lösningar som folk vill använda
- Att alternativet till det digitala alltid är att ringa oss
- Att vi aktivt avvecklar blanketter
- Att det är helt OK att ringa oss, men att vi alltid uppmuntrar, hjälper och stödjer människor in i de digitala kanalerna.
- Att vi fortsätter att utveckla andra mötesformer ex. servicekontor, kundvägledning och informatörsverksamheten.

Våra befintliga strategier kan sammanfattas enligt nedan.

### ***1. Kommunikation***

---

Pensionsmyndighetens kommunikationsstrategi är ett konkret verktyg för att kunna prioritera våra kommunikationsinsatser men även vår utveckling och våra analyser.

Syftet med strategin är att tydliggöra våra prioriterade målgrupper på medellång och lång sikt och vad vi vill uppnå med dessa grupper, för att på så sätt ge konkret styrning. Den hjälper oss att välja, men också att välja bort, så att vi kan effektivisera vår kommunikation för att på ett bra sätt nå ut med relevant information.

Strategin i korthet: Pensionsmyndighetens kommunikation ska stärka pensionärers och pensionssparares självförtroende i pensionsfrågor och bidra till att göra pensionen förutsebar. Vi utgår alltid ifrån hela pensionen och erbjuder oberoende vägledning som en motvikt till kommersiella intressen. Vi vänder oss till alla som arbetar, betalar skatt och har tjänstepension, samt pensionärer i sårbara livssituationer/livshändelser. Vi gör också riktade insatser till människor som riskerar få en låg framtida pension.

---

## **2. Kund- och kanal (ny strategi beslutad 2017)**

---

Kund- och kanalstrategin innebär att Pensionsmyndigheten möter pensionssparare och pensionärer där de finns och utvecklar verksamheten utifrån deras behov. Vi ökar kundnyttan och når ökad kostnadseffektivitet genom att utveckla attraktiva tjänster i billigare kanaler som kunden väljer. Vi skapar incitament och informerar om alternativ men styr inte. Kund- och kanalstrategin ska vara ett stöd i vardagen för myndighetens medarbetare vid bedömningen av hur olika kanaler bör användas i olika sammanhang.

---

## **3. IT-verksamhet (översyn sker under 2017)**

---

Strategin för IT tar sin utgångspunkt i de långa målen och hur IT kan bidra inom områdena leverera, förändra och leda. Grunden för strategin är hur IT upprätthåller en säker leverans av myndighetens informationssystem, hur IT bidrar i den konstanta förändringen samt hur IT bidrar med att leda myndigheten genom den digitalisering som sker i samhället. IT ska vara en naturlig del i affärsutvecklingen och bidra med kompetens för att nå myndighetens långa mål.

Strategin för IT är uppdelad i 9 huvudbidrag samt ett större antal principer som utgör riktmärken för maximera nyttan av den löpande investeringen vi gör i förändring.

---

## **4. Kompetensförsörjning, ledarskap och arbetsmiljö (ny strategi tas fram 2017)**

---

Kompetensförsörjning handlar om att arbeta strategiskt och systematiskt med att bemanna verksamheten med rätt kompetens. Detta gör vi genom att hitta och ta tillvara medarbetares erfarenheter och kompetenser och vid behov erbjuda kompetensutveckling. Vi kan också rekrytera eller köpa in tillfällig kompetens. Gemensamma kompetenser är att vi ska vara kundorienterade, analytiska och självgående och delta aktivt i utvecklingen av vår myndighet. Genom delaktighet och tydliga utvecklingsvägar ges möjlighet att bidra till och påverka arbetet, vilket leder till en god arbetsmiljö som i sin tur ger positiva effekter för verksamhet och medarbetare. Vårt ledarskap och medarbetarskap samt organisation ska stödja detta och värdesätta engagemang. Vi ska ha ett förhållningssätt som präglas av tillit.

---

## **5. Samverkan med andra (ses över under 2017)**

---

Vi ska vara en myndighet som är flexibel i interna arbetssätt och processer men också i samverkan med andra. För att uppnå detta krävs en lösningsfokuserad inställning, både internt och externt, där alla medarbetare arbetar i samma riktning. Våra beslut är inte bara våra egna, utan en del av ett sammanhang och en kompromiss med andra parter. I en mer komplex miljö krävs en ökad kompetens kring hur hela vår verksamhet fungerar, vart vi är på väg men också var vi står i relation till andra. Det måste finnas förståelse internt för att inriktningar kan justeras i efterhand och att nya mål prioriteras. Vi måste ha större framförhållning, men utan att minska vår rörlighet. Genom att se oss själva som en del i ett större sammanhang kan vi öka våra möjligheter att leverera i enlighet med våra mål.

Vi ska alltid se till att leverera så bra tjänster som möjligt till våra pensionärer och pensionssparare. Det innebär att vi måste hålla en hög kompetensnivå internt men också förstå vikten av samverkan, då vi är en del av pensionsområdet. Vi måste vara en aktiv samverkanspartner för att få fram de bästa och mest kostnadseffektiva lösningarna. Samverkanspartners bör utses efter genomtänkta och medvetna val utifrån pensionärens och pensionssparares bästa. Fler samarbeten med andra aktörer ger också en ökad kompetensöverföring och ökat erfarenhetsutbyte.

---

## 5 Framtidsberättelser och livsfaser

Som illustration till realiseringen av de långa målen finns våra framtidsberättelser.

I sju olika framtidsberättelser beskrivs nedan olika livshändelser inom de livsfaser som Pensionsmyndigheten har som utgångspunkt vid utveckling av tjänster.

Livsfaser bygger på idén om att en människas liv består av olika skeden där intresset för pensionsfrågor samt behov av Pensionsmyndigheten är olika beroende på i vilken fas man befinner sig. Livsfaserna är:

**Spara till pension:** Fasen pågår hela livet och berör alla som tjänar in eller sparar till pensionen och är bosatta i Sverige (alternativt de som någon gång i livet arbetat och/eller varit bosatta i Sverige och därmed tjänat in eller sparat till pension).

**Planera uttag av pension:** Berör alla som tjänat in och sparat till pension oavsett om man är bosatt i Sverige idag eller inte. Det är i denna livsfas som den enskilde börjar planera sitt uttag av sin pension och aktivt tar ställning till när denne vill gå i pension.

**Leva med pension:** Berör de som får utbetalning av och lever med någon form av pension. Med detta avses såväl allmän pension, pensionsrelaterade förmåner inkl. efterlevandepension, tjänstepension och privat pensionsförsäkring.



## 5.1 Välja fonder

Sanna är en högskoleutbildad 34-åring med ett bra jobb och en god ekonomi. Hon är ointresserad av privatekonomiska frågor och är nöjd så länge hon har en buffert för oförutsedda utgifter och råd med en utlandsresa per år.

Sanna lever tillsammans med Marie och deras femårige son i en bostadsrätt. Marie är 40 år, har högskoleutbildning och ett bra jobb som gör att hon inte behöver bekymra sig alltför mycket över sin ekonomi.

Marie är intresserad av privatekonomiska frågor och engagerad i sin pension. För Marie är det viktigt att kunna leva ett aktivt liv som pensionär och hon drivs av att kunna förbättra sin framtida ekonomi. Hon är en aktiv sparare som byter fonder inom såväl premiepensionen som tjänstepensionen minst en gång per år. Marie ser pensionen som ett långsiktigt sparande och har därför valt ett antal globala aktiefonder med låga avgifter. Sitt privata sparande i aktier och fonder sköter hon främst genom sin internetbank. Därifrån är hon van vid informativa, rikligt illustrerade sidor med börsutveckling, aktiekurser och fondlistor.

Hon blir glatt överraskad när hon en kväll loggar in på Pensionsmyndighetens webbplats och hittar myndighetens nya förbättrade verktyg för att hantera fonder. Hon får en tydlig överblick över alla sina fonder och en ny graf visar hur kapitalet i de olika fonderna vuxit de senaste fem åren. Marie ser att en av hennes globala fonder haft en dålig utveckling och efter att ha granskat den fonden separat bestämmer hon sig för att byta. Marie går in i fondlistan och letar upp en ny globalfond med låg avgift, vilket är hennes sätt att välja fonder, förutom att de ska ha en hög avkastning.

Sanna är ingen aktiv fondbytare. Sedan några år tillbaka tar hon hjälp av ett förvaltningsföretag med att sköta sin premiepension.

Via Mina meddelanden får hon ett utskick på sin mobil från Pensionsmyndigheten. I utskicket kan Sanna läsa hur mycket extra hon betalar för sin förvaltningstjänst. Ett samtal med Marie leder henne till insikten att tjänsten troligtvis är en dålig affär. Sanna, som lutar på att Marie vet vad hon pratar om, bestämmer sig för att säga upp den.

I utskicket finns även en enkel instruktion som visar hur lätt det är att placera sin premiepension i statens förvaltsalternativ AP7Såfa. Sanna använder länken i utskicket som gör det möjligt för henne att direkt gå till en mobilanpassad sida på Pensionsmyndighets webb och byta till AP7Såfa. Med hjälp av Mobilt BankID godkänner hon bytet.

Trots att Marie och Sanna har så olika intressen och förkunskaper är de nöjda med den hjälp och service de fått. Pensionsmyndigheten har lyckats anpassa sina tjänster utifrån just deras situation, och det tycker de känns mycket bra.



## 5.2 Med eller utan tjänstepension?

Leila är 29 år och arbetar som frisör. För två år sedan gick hennes dröm om att öppna eget i uppfyllelse och efter mycket jobb har hon precis fått företaget att gå runt. Det går faktiskt så bra att hon planerar att anställa ytterligare en person.

En dag kommer en kvinna i 75-årsåldern in på salongen. Vid klippningen börjar de prata och kvinnan berättar hur svårt det är för henne att få pensionen att räcka till. Deras samtal får Leila att börja fundera på sin egen pension, och på vägen hem söker hon i sin mobiltelefon efter mer information om pensioner.

Bland de sponsrade sökresultaten hittar hon en länk till Verksam.se och en checklista med information från Pensionsmyndigheten om hur man bör tänka kring sin pension om man driver eget företag.

Leila gör en pensionsprognos och inser att hon, precis som sin kund, kommer att få svårt att klara sig på sin framtida pension. Hon använder Pensionsmyndighetens planeringsverktyg som hjälper henne att räkna ut hur mycket hon behöver spara för att få en rimlig pension.

Leila pratar först med sin revisor som hon vet kan en hel del om pensioner. Därefter kontaktar hon Pensionsmyndighetens kundservice för att få ytterligare råd och stöd om hur hon bör tänka kring de olika sparalternativen. Till slut väljer hon att teckna en tjänstepensionslösning via ett försäkringsbolag.

När Leila börjar intervjua personer som vill arbeta hos henne känner hon sig nöjd med att kunna berätta att hon erbjuder sina medarbetare tjänstepension. Hon märker att många av dem hon träffar blir förvånade och glada över att detta är något man kan få.

Leila berättar om sitt sparande för sin bror Darius som arbetar som telefonförsäljare. Darius berättar för Leila att han varje år brukar få ett sms från Pensionsmyndigheten med information om att han saknar tjänstepension. Efter att ha hört Leila berätta hur viktig tjänstepensionen är bestämmer han sig för att göra något åt det.

Darius använder länken han fått i sms:et som går till Pensionsmyndighetens Tjänstepensionsguide. Här får han information om hur viktig tjänstepensionen är för hans totala pension. Pensionsmyndigheten erbjuder också vägledning och stöd i form av checklistor och planeringsverktyg.

Darius bestämmer sig för att prata med sin chef; utan tjänstepension är det viktigt att han har en lön som gör att han kan spara till sin pension själv. Inför samtalet har han nytta av Pensionsmyndighetens verktyg för kompensationsberäkning. Här får han veta hur mycket extra i lön han bör begära då arbetsgivaren inte erbjuder honom någon tjänstepension. Han får också information om att han kan byta en del av löneutvecklingen mot tjänstepension.

Oavsett hur samtalet med chefen går känner sig Darius trygg med att veta vad han kan göra för att påverka sin situation. Han känner sig glad över att Leila uppmärksammat honom på detta.

### 5.3 Småbarnsföräldrar

Precis som för många andra småbarnsföräldrar präglas Annas och Hassans liv av att få vardagen att gå ihop med arbete, lämning och hämtning på förskolan. De är båda i 35-årsåldern och bor i ett fristående hus i Eskilstuna som är belånat till 70 procent. Anna, som är den som tjänar bäst i familjen, arbetar som kontorschef på en bank. Hassan arbetar som lärare på en gymnasieskola i närheten. De har en dotter som är fem år och snart väntar de sitt andra barn.

Tid med familjen är något som Anna och Hassan värdesätter högt. För dem var det viktigt att planera föräldraledigheten så att de båda kunde vara tillsammans med sin dotter så mycket som möjligt. Anna och Hassan fattar beslut utifrån vad som underlättar deras vardag här och nu, och att tänka på pensionen när man precis fått barn är något som varken de eller deras vänner gör i särskilt stor utsträckning.

Anna och Hassan valde att dela lika på första föräldraledigheten, men i samband med att dottern fyllde två år och började på förskolan bestämde de att Hassan skulle gå ned i arbetstid.

Anna, som följer olika föräldrabloggar, har uppmärksammat att Pensionsmyndigheten är aktiv i olika diskussionsforum där de svarar på frågor som rör föräldraledighet, deltidsarbete och vård av barn. På så sätt har Anna fått ökad kunskap om hur viktigt det är att föräldrarna delar på ansvaret under småbarnsåren.

När det är dags att planera föräldraledigheten för sitt andra barn använder Anna och Hassan, precis som tidigare, Försäkringskassans tjänst Föräldrakollen. De upptäcker att tjänsten utvecklats och förbättrats sedan sist de använde den. Här finns bland annat tips på vad som är viktigt att tänka på om någon av dem skulle dö och vilket skydd de kan behöva. Här hittar de också Pensionsmyndighetens sparplanerare där de kan se hur deras ekonomi påverkas av om de t.ex. amorterar mer på huslån

Efter att ha fyllt i hur de planerar att ta ut sina föräldradagar får de veta hur de val de gjort påverkar deras framtida pension.

Anna känner igen informationen från de diskussionsforum hon följer. Genom att svara på ett antal frågor får Anna och Hassan också en anpassad checklista med information om vad de kan göra för att jämnar ut inkomstskillnaderna dem emellan. Anna väljer att föra över sin premiepension till Hassan för att kompensera honom för de år som han arbetat deltid.

Anna och Hassan upplever att de fått en bättre överblick över sin situation och mer kunskap om vad som påverkar pensionen. Den nya kunskapen ger dem en känsla av kontroll och nu kan de, på ett helt annat sätt än tidigare, förutse vilka ekonomiska konsekvenser deras val får.

## 5.4 Efterlevande

Efter semestern blir Vaclavs fru Sinikka plötsligt allvarligt sjuk. Deras liv slås i spillror och mellan sjukhusbesöken och de två tonårsbarnens aktiviteter tänker Vaclav mycket på vad som kan hända om Sinikka inte klarar sig. Det är allt ifrån hur han och barnen ska kunna gå vidare utan henne till praktiska funderingar kring bolån och andra ekonomiska frågor. De pratar med en kurator på sjukhuset som berättar för dem om den hjälp och det stöd som Vaclav kan få som efterlevande. Kuratorn visar dem en myndighetsgemensam portal med sammanhållen information för dem att titta på när tid och ork finns.

Tre månader senare avlider Sinikka, och när Vaclav söker information om begravning kommer han till samma portal som kuratorn visat tidigare. Här får Vaclav konkret information om vad han behöver göra och vad myndigheter och andra tar hand om automatiskt. Allt som måste göras är grupperat utifrån när i tiden saker ska hända. För Vaclav är det värdefullt att få hjälp att prioritera vad som är viktigast här och nu. Han hittar också kontaktuppgifter till deras försäkringsbolag men inser att han inte behöver kontakta någon om han inte vill.

I portalen får han också information om de efterlevandepensioner som han och barnen har rätt till och kommer att få automatiskt. Han ser dagen för första utbetalningen och det gör att oron för månadens räkningar försvinner. Vaclav känner sig lugnare när han ser allt så tydligt och samlat. Han behöver inte göra allt själv – det finns hjälp och stöd att få. Tyngden på axlarna känns plötsligt lite lättare när han inser att han kan lägga tid och kraft på att ta hand om barnen och sig själv istället för att ägna sig åt pappersarbete.

All information som Vaclav behöver som efterlevande kommer nu från samma avsändare och allt finns samlat på ett och samma ställe. Vid några tillfällen har Vaclav också ringt numret som finns på portalen för stöd och hjälp. Där har han fått svar på allt ifrån frågor om bouppteckning och försäkringar till andra privatekonomiska frågor.

När Vaclav två veckor senare kommer tillbaka till jobbet berättar han för en kollega om den hjälp han fått. Kollegan reflekterar över hur mycket enklare det är nu, jämfört med för fem år sedan då han förlorade sin fru. Han minns hur brevlådan fylldes med brev från begravningsbyrån, myndigheter, försäkringsbolag och banker och hur orolig han var över att missa något viktigt. Varje nytt brev skapade oro och en förväntan på ett agerande från hans sida. Det tog ett och ett halvt år innan han hade ordnat upp allt. För Vaclavs skull är han glad över att allt nu blivit så mycket enklare.

## 5.5 Jobbat utomlands

Anton är 66 år och jobbar som civilingenjör på ett internationellt företag. Trots att han trivs bra på jobbet har han börjat fundera på att gå i pension; det är så mycket han skulle vilja göra medan han fortfarande kan och orkar.

Anton tycker om att resa och har via sitt arbete fått möjlighet att se sig om i världen. Han har precis kommit tillbaka till Sverige efter att ha arbetat drygt 10 år utomlands. De senaste fem åren bodde Anton och hans före detta fru i Tyskland och där trivdes han mycket bra. Anton skulle inte ha något emot att bosätta sig där för alltid, men längtan efter barn och barnbarn blev för stor och nu bor han i ett radhus utanför Helsingborg. Hans dotter bor i närheten och kommer gärna och hälsar på tillsammans med barnbarnen. Eftersom dottern varje dag pendlar till sitt jobb i Danmark försöker Anton hjälpa till som barnvakt så mycket han orkar och hinner.

Antons intresse för pensionsfrågor har ökat ju närmare pensionsåldern han kommit. Under sina år utomlands har han då och då besökt Pensionsmyndighetens utlandsguide där han har tillgång till personlig information. Sedan några år tillbaka får han inte längre det orange kuvertet skickat till sin hemadress. Kuvertet avbeställde han när han bodde i Tyskland med hjälp av sin europeiska e-legitimation.

En kväll surfar Anton in på Pensionsmyndighetens webbplats för att se hur mycket han skulle få i pension om han slutar arbeta i samband med att fyller 67. Eftersom Anton anmält sina utlandsflytter till de svenska myndigheterna vet Pensionsmyndigheten att han har rätt till pension från fler länder än Sverige. Han blir därför inte förvånad när han i samband med simuleringen får veta hur mycket han tjänat in från Sverige men även att han har rätt till pension från Tyskland och Frankrike. Anton ser också tydligt hur mycket han får i tjänstepension.

Några veckor senare går Anton in på sin mobiltelefon och ansöker om pension. Han uppger att han vill ha den tyska och den franska pensionen på samma utbetalningsdag som den svenska och att han vill ha beslutet skickat till sig som sms.

Anton får direkt en bekräftelse om att hans ansökan gått iväg till Frankrike och Tyskland och när allt är klart får han en sammanfattning av de olika ländernas beslut med information om hur mycket pengar han kommer att få och när.

Glad över att allt gått så smidigt berättar Anton för sin dotter att han snart kommer att ha mer tid över för barnbarnen. Samtidigt uppmuntrar han henne att kontakta Pensionsmyndigheten för att få veta mer om hur hennes pension påverkas av att hon bor i ett land men jobbar i ett annat.

## 5.6 Gå i pension

Annika och Kalle drömmer om att kunna tillbringa delar av sina pensionärsliv i en sommarstuga på landet. Annika fyller snart 67 och efter drygt 40 yrkesverksamma år känner hon att det börjar bli dags för henne att gå i pension. Annikas man Kalle, som är fyra år yngre, kan däremot tänka sig att arbeta ytterligare några år.

Efter en intensiv arbetsvecka blir längtan efter att ta det lite lugnare påtaglig. De börjar undersöka utbudet av sommarstugor och vad en stuga i närheten skulle kosta. På en av webbplatserna hittar de, förutom information om förmånliga banklån, en intressant länk till ”Hallå konsument” där man kan få hjälp att planera sin ekonomi som pensionär.

Via ”Hallå konsument” får de kontakt med Pensionsmyndigheten och bestämmer sig för att använda deras planeringsverktyg för att få veta hur deras ekonomi som pensionärer kan komma att se ut. Annika ser hur hennes deltidsarbete när barnen var små har påverkat hennes pension. Valet hon gjorde då innebär att hon behöver jobba tills hon fyller 67 år. Hon får en tydlig bild av hur mycket hon kommer att få i pension. Hon ändrar uttagstiden till 68 år och får, förutom information om vad det skulle betyda för hennes ekonomi, också anpassad information om vad hon bör tänka på om hon väljer att jobba ytterligare ett år.

Annika uppskattar att få en samlad bild av hur situationen ser ut just för henne. Hon blir glatt överraskad när hon ser att det mesta i ansökan är ifyllt. Hon behöver bara välja när hon vill börja ta ut sin pension och i vilken omfattning.

Även Kalle laborerar med olika uttagstider för såväl den allmänna pensionen som tjänstepensionen. För att kunna leva sin dröm och kunna köpa en liten stuga utanför stan, ser de att Kalle behöver arbeta ytterligare tre år. Annika däremot kan gå i pension nu vid 67.

Annika har bestämt sig för att ansöka om pension, men blir plötsligt osäker på hur det påverkar hennes tjänstepension.

Planeringsverktyget känner av att hon söker information om tjänstepension, och hon blir glatt överraskad när ett chattfönster dyker upp på hennes skärm med en fråga från Pensionsmyndigheten om hon behöver hjälp.

Annika får kontakt med en av myndighetens medarbetare. Hon får den hjälp hon behöver och känner sig nöjd; informationen är tydlig, enkel och anpassad just för henne. Hon känner sig trygg med sina val, hon vet att hon får det hon har rätt till, och behöver inte oroa sig för att hon eventuellt skulle missa något. Med en enkel knapptryckning skickar hon iväg sin ansökan.

När Annika ser sitt beslut på Mina sidor får hon information hur stor hennes månadsutbetalning blir efter skatt. Beslutet innehåller även kontaktuppgifter till en vägledare på Pensionsmyndigheten som hon kan vända sig till om hon har några frågor.

Åren går och Kalle närmar sig 66 år. Han loggar in i Pensionsmyndighetens planeringsverktyg och upptäcker att de val han gjorde några år tidigare fortfarande ligger kvar. Han ser direkt aktuella värden och hur mycket pengar han kommer att få, i såväl allmän pension som tjänstepension. Han skummar igenom sin ansökan en sista gång och sedan skickar han iväg den.

2017-06-20

22 (25)  
Dok.bet. PID160581  
Version 1.0  
Dnr/ref. VER 2017-207

Att gå i pension är ett stort steg och Annika och Kalle är nöjda med det stöd de fått av Pensionsmyndigheten och hur smidigt allt gått. Deras oro att det skulle vara krångligt att gå i pension var obefogad; att söka om pension har blivit lika enkelt som att deklarerera.

## 5.7 Byta boende

Märta är 80 år och gift med Roland sedan drygt 50 år tillbaka. Efter en hjärnblödning klarar Roland inte längre av att bo kvar i parets lägenhet, utan måste flytta till ett äldreboende i närheten av Märta.

Även om Märta inser att de fattat rätt beslut, känner hon en sorg över att de inte längre kommer att bo tillsammans som förr. Hon vill försöka bo kvar i lägenheten så länge hon kan, men är orolig för att hon inte kommer att ha råd med det. Handläggaren på kommunen, som hjälper Märta i samband med Rolands flytt, uppmärksammar hennes oro och berättar att hon och Roland skulle kunna ansöka om tillägg till pensionen nu då deras boende ändrats. Märta tycker att det låter bra och ber handläggaren skicka en impuls till Pensionsmyndigheten som börjar hämta in uppgifter om bostadskostnad och inkomster.

Eftersom Roland haft en hjärnblödning kan han inte själv sköta sina kontakter med Pensionsmyndigheten, utan detta sköter istället hans dotter Camilla. Hon ringer till Pensionsmyndigheten och ansöker om bostadstillägg för Roland samt ordnar hans utbetalningar. Eftersom Camillas uppdrag som ombud för Roland är permanent hämtar Pensionsmyndigheten elektroniskt in uppgiften om hans framtidsfullmakt från det förvaltningsgemensamma fullmaksregistret.

Camilla hjälper sedan sin mamma att gå in på Pensionsmyndighetens webbplats och logga in på Mina sidor. Där ser de att Pensionsmyndigheten redan fått information om Rolands flytt och att en av myndighetens medarbetare kan kontakta Märta om hon har frågor som rör hennes pension.

På Mina sidor får de en bra överblick över hur Märtas ekonomiska situation ser ut, och efter att ha gjort en beräkning ser de att Märta kan få cirka 2 000 kronor mer per månad. De ser att uppgifterna som Pensionsmyndigheten redan hämtat in stämmer och med e-legitimation skickar de in Märtas ansökan. Märta känner sig lugn när hon inser att hennes inkomster inklusive bostadstillägg gör att hon kan bo kvar i lägenheten.

Eftersom Camilla vet att hennes mamma föredrar att läsa på papper väljer de att få ett brev med beslutet skickat hem till Märta. Camilla ser också till att hon får beslutet som en länk i ett sms till sin telefon.

När Märta får brevet från Pensionsmyndigheten känner hon igen informationen från Mina sidor. Hon får enkelt och tydligt bekräftat hur mycket hon får totalt efter skatt i pension och bostadstillägg. Av brevet framgår att hon också får pension från andra håll. Märta ser tydligt hur mycket hon får i såväl tjänstepension som privat pensions-sparande. Hon ser också att utbetalningen sker samma dag, även om pengarna kommer från olika aktörer.

Märta får också information om att hon inte behöver kontakta Pensionsmyndigheten när hennes hyra ändras. Hennes hyresvärd ansvarar för att rapportera den ändrade hyran i en gemensam portal för kommunen och olika myndigheter. Utifrån de nya uppgifterna gör Pensionsmyndigheten en automatisk omräkning av Märtas utbetalningar med tillhörande beslut. Märta och Camilla uppdateras löpande via de kanaler de valt.

2017-06-20

24 (25)  
Dok.bet. PID160581  
Version 1.0  
Dnr/ref. VER 2017-207

Tillsammans med brevet får Märta också ett enkelt beslut om bostadstillägget och om den omräknade ålderspensionen. Om Märta behöver mer information kan hon kontakta Pensionsmyndighetens kundservice.

Då Märta lägger undan brevet känner hon sig lugn. Hon kommer att kunna bo kvar i sin och Rolands lägenhet.



2017-06-20

## 6 Värden

Pensionsmyndigheten gemensamma värdeord anger hur vi vill uppfattas och vad vi ska vi kännetecknas av. Värdena ska vara vägledande för vårt förhållningssätt, bemötande och agerande i olika situationer. Värdeorden ska känneteckna myndighetens arbete såväl externt som internt.

Pensionsmyndighetens värdeord är Effektiva, Kunniga och Hjälpsamma. Värdeorden ska tolkas på följande sätt.

### *Effektiva*

<b>Intern tillämpning</b>	<b>Extern tillämpning</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vi har tydliga roller och ansvar.</li> <li>▪ Vi strävar alltid efter bättre och enklare sätt att göra vårt arbete.</li> <li>▪ Vi ifrågasätter våra arbetssätt och metoder utifrån verksamhetens mål.</li> <li>▪ Vi har enkla och lättbegripliga rutiner och processer.</li> <li>▪ Vi levererar i rätt tid och med rätt kvalitet.</li> <li>▪ Vi håller vad vi lovar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vi skapar alltid värde och nytta för pensionssparare och pensionärer.</li> <li>▪ Vi fattar beslut och ger service snabbt, rätt och enkelt.</li> <li>▪ Vi minskar våra kostnader</li> </ul>

### *Kunniga*

<b>Intern tillämpning</b>	<b>Extern tillämpning</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vi håller vår kunskap aktuell, vi utvecklas inom vårt område och delar med oss av vår kunskap.</li> <li>▪ Vi ökar vår kunskap om hela pensionen.</li> <li>▪ Vi tar eget ansvar och kommer med nya idéer.</li> <li>▪ Vi bidrar aktivt till förändringar för att bli bättre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pensionssparare och pensionärer ska kunna lita på att de alltid får korrekt svar hos oss, och de ska kunna lita på våra beslut och besked.</li> <li>▪ Vi har enhetlig handläggning och rättstillämpning.</li> <li>▪ Vi ska vara experter på pension och pensionsfrågor.</li> </ul>

### *Hjälpsamma*

<b>Intern tillämpning</b>	<b>Extern tillämpning</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vi lyssnar på varandra, har en inbjudande attityd och ett bra och vänligt bemötande.</li> <li>▪ Vi ställer upp för och hjälper varandra.</li> <li>▪ Vi har respekt för varandras kunskap och roller.</li> <li>▪ Vi förstår helheten och att vi alla är en del i samma arbetskedja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vi är enkla, tillgängliga, har en inbjudande attityd och ett bra bemötande.</li> <li>▪ Vi är lätta att förstå i tal och skrift.</li> <li>▪ Vi strävar hela tiden efter att hjälpa och förenkla för pensionärer och pensionssparare.</li> </ul>