

# Informationsgivning i gränsöverskridande situationer

## Rapport

---

Datum 2015-09-21  
Dok.bet. PID145112  
Version 1.0  
Dnr/Ref.

#### Dokumentets ursprung

Datum	Namn/Författare	Roll/Befattning
2015-06-15	Ann-Sofie Kraft	Verksamhetsutvecklare

#### Godkännande och fastställande

Datum	Version	Namn	Roll/Befattning
2015-09-21	1.0	Katrin Westling Palm	Generaldirektör

#### Dokumentreferenser

Referensnr	Dok.bet.	Dokumentnamn

#### Förklaring av ord och förkortningar

Ord/Förkortning	Förklaring

## Innehåll

<b>Sammanfattning .....</b>	<b>4</b>
1. Uppdraget enligt Regleringsbrevet .....	4
2. Avgränsningar .....	4
3. Redan genomförda aktiviteter.....	5
3.1 Budskapsmanualen .....	5
3.2 Pensionsmyndighetens webbplats.....	5
3.3 Informationskampanjer.....	6
4. Kundbehov.....	7
5. Målgrupper.....	8
4.1 Livsfaser .....	8
4.1.1 Spara till pension .....	9
4.1.2 Planera uttag av pension .....	10
4.1.3 Leva med pension .....	11
4.2 Prioriterade målgrupper .....	11
6. Aktiviteter.....	12
6.1 Utlandsguiden .....	12
6.2 Internationellt prognosverktyg .....	13
6.3 Orange kuvertet.....	13
6.4 Pensionsmyndighetens webbplats.....	13
7. Samarbetspartners.....	14
8. Kanaler.....	15
9. Slutsats och plan för framtiden .....	15
BILAGA 1 .....	16
Pensionsmyndighetens framtidsberättelse om gränsöverskridande situationer.	16
Jobbat utomlands .....	16
BILAGA 2 .....	18
Budskapsmanualen .....	18

## Sammanfattning

I nedanstående rapport finns en beskrivning av det arbete Pensionsmyndigheten har för avsikt att genomföra kring informationsinsatser till personer som rör sig över Sveriges gränser dvs. de som flyttar till och från landet med anledning av arbete eller med pension. Rapporten innehåller också information om vilka aktiviteter vi redan har gjort och de som pågår löpande i denna fråga.

Bland de aktiviteter som redan genomförts finns flera informationskampanjer dock mest för boende i Sverige med utländsk bakgrund och inte så mycket koppling till eventuell flytt till annat land. Myndigheten planerar att arbeta vidare med att analysera kundbehoven för att försöka matcha informationsgivningen, såväl tidpunkt som innehållsmässigt med det som är nödvändigt och efterfrågas.

Då vi inte har full vetskap om vilka målgrupper som har störst behov får aktiviteterna som Pensionsmyndigheten har för avsikt att genomföra starta med basinformation som alla kan ha hjälp av och sedan utvecklas allt eftersom vi genomför djupare kundanalyser och får större kunskap om våra kunders behov.

Den första åtgärd Pensionsmyndigheten kommer att göra är en webbaserad utlandsguide som riktar sig till både pensionärer och sparare som tänker jobba och bo i annat land. Den första versionen av guiden kommer att innehålla de länder som är mest förekommande för att i senare skeden utvecklas med fler länder och mot fler grupper av personer med olika specifika behov. För att lyckas med guiden krävs att vi först utreder vilka behov som är störst och vilka beteenden som är vanligast kring just kundgrupperna pensionärer och sparare. Det krävs också samverkan med andra aktörer för att guiden ska nå ut till rätt målgrupper.

### 1. Uppdraget enligt Regleringsbrevet

Regeringen har i regleringsbrevet gett Pensionsmyndigheten i uppdrag att utveckla och förbättra informationen om hur den samlade framtida pensionen utvecklas och påverkas av arbete och/eller bosättning för kvinnor och män som flyttar till eller från Sverige.

Pensionsmyndigheten ska redovisa åtgärder som vi har vidtagit och avser att vidta för att förbättra informationen på detta område.

### 2. Avgränsningar

I arbetet med de åtgärder som Pensionsmyndigheten planerar att genomföra och som redovisas i denna rapport har en avgränsning från arbetet med ”Nyanländ i Sverige” gjorts. Projektet som fått benämningen ”Mötesplatser och information” pågår i fyra av de 103 servicekontor som drivs gemensamt av Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten.

”Mötesplatser och information” är ett utvidgat myndighetssamarbete som ska leda till en snabbare väg in i samhället för nyanlända och samtidigt underlätta deras kontakter med Försäkringskassan, Skatteverket, Pensionsmyndigheten, Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och den kommun de bor i. Framgångsfaktorn är att de får all information och hjälp på samma ställe samtidigt.

Enligt en prognos från Migrationsverket kommer antalet asylsökande i Sverige vara mellan 85 000 och 105 000 år 2015. Det innebär att antalet besökare på servicekontoren, där Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten sedan tidigare samverkar, förväntas öka drastiskt. Huvudsyftet är att kapa tid för de nyanlända och underlätta deras kontakter med myndigheterna.

Servicekontoret i Norrköping blev först ut med att öppna ”Mötesplatser och information” för nyanlända. Här innebär det att en dag i veckan kallas nyanlända som ska få besked om uppehållstillstånd till servicekontoret i Norrköping, där de tillsammans med en tolk får träffa Migrationsverket, servicekontoret, Arbetsförmedlingen och kommunen. Det är Migrationsverket som kallar de nyanlända till servicekontoret för att meddela att de har fått uppehållstillstånd. De nyanlända får sedan hjälp med att söka personnummer och id-kort, innan de följer med till Arbetsförmedlingen för inskrivning på plats. Den sista anhalten under besöket är hos kommunen som informerar om ekonomiskt bistånd och lämnar över ansökningshandlingar. Pensionsmyndigheten hjälper till med ansökan om äldreförsörjningsstöd.

Efter en månad med försöksverksamheten var alla berörda myndigheter nöjda med den nya samverkan, som inte bara ger snabbare process och ökad trygghet för de nyanlända, utan också större förståelse mellan myndigheterna. Intresset från andra kommuner är stort. Projektet har varit i drift vid Servicekontoret i Norrköping sedan mitten av februari 2015 och i Ljusdal sedan den 11 mars. Det har även startat pilotprojekt i Alingsås och Borlänge.

Eftersom vi redan är igång med detta projekt mot nyanlända och det finns en plan för en fortsättning tar denna rapport inte upp just målgruppen nyanlända flyktingar. Det är inte just pension som är i fokus för denna målgrupp.

### **3. Redan genomförda aktiviteter**

#### **3.1 Budskapsmanualen**

I Pensionsmyndighetens budskapsmanual som ligger till grund för mycket av vår information finns enkla övergripande riktlinjer om hur man tjänar in till pension i Sverige och i utlandet, om hur man får sin utländska pension utbetald i Sverige och vad man bör tänka på om man funderar på att flytta till ett annat land som pensionär. Det har varit ett första steg till att ge information till kunder som rör sig över Sveriges gränser.

Med våra budskap och vårt bemötande strävar vi efter att göra det enklare för individen. Vi möter pensionärer och pensionssparare där de är – både när det gäller plats och informationsnivå. Vi vill skapa rätt förväntningar hos individen och underlätta för honom och henne att fatta beslut rörande sin egen ekonomi, till exempel ta ställning till om man vill spara extra eller minska sina kostnader inför pensionen.

I bilaga 2 presenteras några av de texter som finns i budskapsmanualen.

#### **3.2 Pensionsmyndighetens webbplats**

Informationen på Pensionsmyndighetens webbplats handlar om hur det svenska pensionssystemet fungerar, hur man ansöker om svensk pension när man är bosatt utomlands samt vad man ska tänka på om man som pensionär är bosatt i ett annat

land. Sidorna vänder sig idag till personer, både män och kvinnor, som redan har tjänat in rätt till pension från Sverige och hur den pensionsrätten kan tas ut. Information saknas till personer som står i begrepp att flytta från Sverige som arbetstagare och vad man utifrån den framtida pensionen behöver tänka på. Det saknas också riktad information vid olika specifika behov som kvinnor och män kan ha vid olika val i livet. Här behövs ytterligare analyser göras kring vilka behov som kan finnas innan informationen kan utvecklas.

På Pensionsmyndighetens webbplats finns information på 15 olika språk utöver svenska:

- Arabiska
- Bosniska
- Engelska
- Finska
- Franska
- Kroatiska
- Nordsamiska
- Persiska/Farsi
- Polska
- Serbiska
- Somaliska
- Spanska
- Tornedalsfinska
- Turkiska
- Tyska

### 3.3 Informationskampanjer

Pensionsmyndigheten har i tre år genomfört riktade kampanjer till grupper som bor i Sverige men främst talar andra språk än svenska. Syftet med kampanjerna är att nå ut med grundläggande information om pensionen till dem som inte har svenska som modersmål. Huvudbudskapet i kampanjerna är att ”alla som arbetar eller bor i Sverige har rätt till pension”. Denna kampanj har haft en likriktad information till män som till kvinnor.

I 2014 års kampanj förekom åtta olika språk: arabiska, bosniska/kroatiska/serbiska, engelska, farsi, polska, somaliska, spanska och turkiska. Vi har tillhandahållit information via särskilda kampanjwebbplatser, annonserat via banners och i radio samt anordnat personliga möten med kampanjpersonal på plats i Stockholm, Göteborg och Malmö.

Slutsatsen vi kan dra av dessa kampanjer är att många, idag, får information om sin pension från släkt och vänner. Ofta är informationen fel och därför behöver Pensionsmyndigheten arbeta för att bli den självklara informationskällan för personer

som har frågor om sin pension. Vi ser också att många som kommit till Sverige vill ha informationen på sitt modersmål för att lättare förstå och ta till sig informationen.

#### 4. Kundbehov

För att hamna rätt i informationen krävs att vi vet vilka behov respektive målgrupp har och utifrån eventuella specifika behov för kvinnor och män. Det har vi inte idag då inga djupare analyser har gjorts. Det Pensionsmyndigheten planerar att göra är intervjuer med olika målgrupper för att få en bättre bild av vilket informationsbehov som finns och var informationen eftersöks idag.

Vi har dock genomfört undersökningar i samband med informationskampanjerna. Dessa handlar främst om pensionssparare med utländsk bakgrund som bor och/eller arbetar i Sverige. Vi har i dessa utskilt olika informationsbehov utifrån olika språkgrupper och fokuserat på de språkgrupper som är störst samt har svårast att ta till sig information på svenska.

Det framkommer också behov i de kundsynpunkter vi får in varje år till Kundservice, både via telefon och via e-post. Där framkommer att kunderna upplever vår information bristfällig när det gäller följande områden.

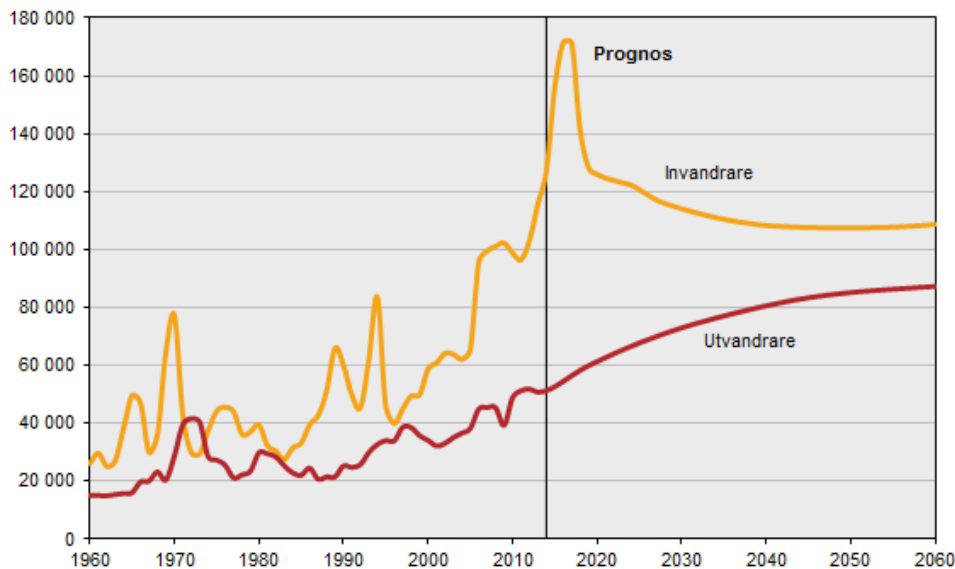
- **Levnadsintyget:** varje år sänds ett levnadsintyg ut till pensionärer som bor utanför Sverige. Detta intyg ska stämplas och skrivas under av en myndighet eller liknade i det land kunden bor i för att fortsatt utbetalning av svensk pension ska kunna ske. Informationen kring levnadsintygen finns på Pensionsmyndighetens webbplats men många upplever den som bristfällig och vill ha mera detaljerad information, både på webbplatsen men också via andra kanaler som t.ex. det orange kuvertet som sänds ut till pensionärer en gång om året. Det är i stort lika många kvinnor som män som får levnadsintyg.
- **Ansökningsförfarandet:** många synpunkter rör hur ansökan om pension ska gå till. Det gäller både vid bosättning i annat land och kunden vill ansöka om den svenska pensionen men också vid bosättning i Sverige och ansökan gäller pension från ett annat land. Det finns idag information om ansökningsförfarandet på webbplatsen men den kan göras mer lättillgänglig och även skrivas på fler språk. Det är flera män än kvinnor som har lämnat synpunkter på ansökningsförfarandet. Dock är det nästan lika många kvinnor som män som uppbär pension och är bosatt i annat land.
- **Utbetalning av pension:** Pensionsmyndigheten betalar ut pension till konton runt om i hela världen. Många synpunkter har lämnats kring utbetalningen av pension till konton utanför Sverige, att det inte är en specifik dag som när kunden bor i Sverige. Det har också framförts synpunkter kring vilka valutor som pensionen kan betalas ut i och vilka växelkurser som används. Här är informationen bristfällig på webbplatsen idag och även i andra kanaler saknas information.
- **Övriga frågor:** synpunkter har framförts kring att Pensionsmyndigheten inte har information om andra viktiga saker, som t.ex. sjukvård, rätten att få pension utbetalt som engångssumma, försäkringsnummer i andra länder etc.,

som personer som rör sig över landets gränser behöver tänka på. Bl.a. har det framförts önskemål om att redan under Spara-tiden kunna meddela Pensionsmyndigheten vilket land man arbetar i, försäkringsnummer och tidsperiod. Då finns uppgiften lagrad hos oss när personen väl vill ansöka om pension och vi kan då lättare hjälpa till med ansökan av den utländska pensionen och kunden behöver inte lämna ytterligare uppgifter. Det är idag svårt för många att exakt komma ihåg arbets- och bosättningsperioder som ofta ligger 20-30 år bort i tiden. Det här gäller både för kvinnor och män. I fråga om efterlevandepension är det fler kvinnor som lämnat synpunkter att det kunde varit bra om vi hade haft uppgift om arbets- och bosättningsperioder för den avlidne maken.

## 5. Målgrupper

För att skapa en bra informationsbank för personer som rör sig över Sveriges gränser behöver vi först fastställa och analysera vilka målgrupper som kan vara aktuella. I analysen behöver vi beskriva i vilka situationer respektive målgrupp har behov av information och vilken information som då är aktuell. Prognosen visar att inflödet av personer till Sverige troligen minskar medan utflödet av personer stadigt går uppåt. Analysen kring vilka kundbehov som finns behöver göras både i gruppen invandrare men också i gruppen utvandrare.

In- och utvandrare 1960–2014 och prognos 2015–2060



Källa: SCB 2015-05-19

### 4.1 Livsfaser

Den första kartläggningen kring målgrupper har gjorts i tidigare aktiviteter och vi har valt att utgå från livsfaserna – Spara till pension, Planera uttag av pension och Leva med pension – när målgrupperna har tagits fram.



#### 4.1.1 Spara till pension

Följande målgrupper har vi analyserat finns i livsfasen Spara till pension:

- Arbetstagare som utvandrar till något annat land. Vi ser att de flesta som arbetar utanför Sverige arbetar i något av de nordiska länderna men även andra länder inom EU/EES. Här finns flöden för både män och kvinnor och det är tämligen lika mellan könen vad gäller att arbeta i ett annat nordiskt land eller annat EU/EES-land.

De länder som år 2012 fick flest utskick av Orange kuvert till sparare var:

Länder	Antal
FINLAND	73734
NORGE	46624
DANMARK	23572
STORBRIANNIEN	22812
TYSKLAND	21006
POLEN	10113
USA	9476
SPANIEN	9402
FRANKRIKE	8595
SCHWEIZ	5975

- Gränsgångare (nordiska länder), dvs. de som bor i ett land men arbetar i ett annat. Vi har många som bor i Sverige men arbetar i ett av våra grannländer, Finland, Norge och Danmark. Likaså finns många som bor i något av våra grannländer men arbetar i Sverige. Det är både män och kvinnor som jobbar över gränserna.
- Studerande som kommer till Sverige för att studera. Det är flera som kommer från Asien och då främst från Indien och Kina. Det är flest män som kommer hit och studerar. De som lämnar Sverige för att studera utanför Sverige åker oftast till USA och England och här är merparten kvinnor.
- Medföljande familjemedlemar till personer som både invandrar till Sverige och till arbetstagare som lämnar Sverige för att arbeta i annat land. Framförallt ser vi att många får uppehållstillstånd i Sverige genom att de är familjemedlemar och det finns ett stort behov av information till dessa familjemedlemar.
- Intjänare som varit i Sverige och arbetat men sedan utvandrat och nu bor utomlands. De har rätt till svensk pension och får Orange kuvert varje år. Vi skickade år 2015 ut 240 000 kuvert till boende utomlands som tidigare varit i Sverige och tjänat in pensionsrätt. Dock finns det ca 363 000 intjänare som vi inte har någon känd adress till. För att antalet utan känd adress ska minska behövs mera information under tiden intjänandet sker i Sverige och innan personerna flyttar ut igen. Skulle vi nå ut med den informationen skulle det kunna hjälpa dessa personer att komma ihåg att det finns pension att hämta från Sverige men att det kräver att myndigheten vet vart man befinner sig i världen. I den här gruppen

återfinns många arbetare som är här endast mycket korta tillfälligen för att arbeta. De kallas ibland gästarbetare. Det här blir allt mer vanligt i Sverige, dvs. personer som kommer till landet och arbetar kortare period för att sedan flytta vidare och arbeta i andra länder.

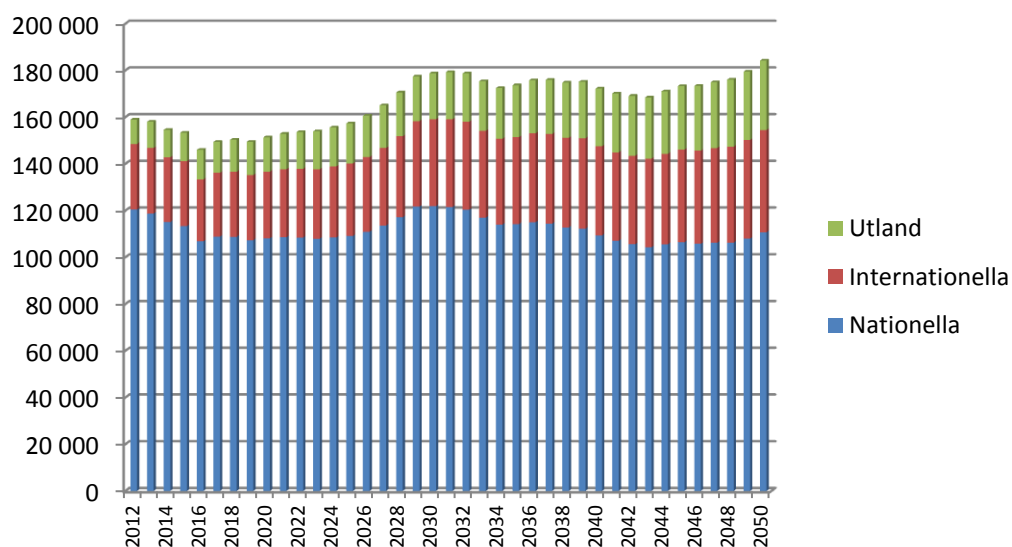
#### 4.1.2 Planera uttag av pension

Följande målgrupper har vi kommit fram till finns i livsfasen Planera uttag av pension:

- Planerar för en flytt tillbaka till sitt hemland och har tjänat in rätt till svensk pension. De har tidigare varit bosatta utomlands, antingen födda utomlands eller tidigare varit utanför Sverige för arbete.
- Personer som tidigare varit i annat land och arbetat och har rätt till pension från det landet. De är mottagare av Orange kuvert men skulle också behöva ha information om sin rätt till utländsk pension, både generell information och individuell information och då gärna tillsammans med informationen om den svenska pensionen. Då skulle de få en bättre helhetsbild av sin totala pension.
- Personer som bott hela livet i Sverige men som planerar att flytta till ett annat land när de tar ut pension. Kan ha både liten och stor kunskap om det land de planerar att flytta till.
- Personer som bor i andra länder vid planeringen och uttaget av pension. För dessa personer kan ansökningsförfarandet se olika ut beroende på vilket land de bor i, inom EU/EES eller annat land. Det finns troligen också andra behov för att kunna planera sin ekonomiska situation när kunden redan är bosatt i annat land och troligen har pension från fler länder.

Statistiken över inkomna ansökningar visar att antalet pensionstagare och kommande antal pensionstagare blir fler och fler som är eller har varit utomlands och arbetat och/eller bott.

Antal ärenden



Källa: Pensionsmyndighetens rapport Internationella ärenden från 2013-12-18

#### 4.1.3 Leva med pension

Statistiken kring till vilka länder vi sänder levnadsintyg är ett sätt att analysera vilka länder som är mest aktuella att bo i när uttaget av pension har startat.

##### Här bor de svenska utlandspensionärerna

LAND	ANTAL 2015	LAND	ANTAL 2014
Finland	49 242	Finland	47 423
Tyskland	17 084	Tyskland	17 126
Norge	11 735	Norge	11 218
Danmark	8 829	Danmark	8 548
USA	6 303	USA	6 282
Spanien	6 106	Spanien	6 111
Grekland	4 989	Grekland	4 975
Frankrike	3 332	Frankrike	3 298
Storbritannien	3 111	Storbritannien	2 953
Österrike	2 719	Italien	2 749
Italien	2 718	Österrike	2 664
Schweiz	2 481	Schweiz	2 427
Kanada	2 251	Kanada	2 348
Australien	1 700	Australien	1 637
Serbien	1 316	Serbien	1 341
Nederländerna	1 189	Nederländerna	1 184
Thailand	906	Thailand	872
Kroatien	884	Kroatien	863
Polen	867	Polen	776
Portugal	839	Portugal	731

Källa: Pensionsmyndigheten

Följande målgrupper har vi kommit fram till finns i livsfasen Leva med pension:

- Bosatta utomlands med utgående svensk ålderspension. Dessa får varje år levnadsintyg och vi har god kunskap om hur många de är och vart de bor. Se statistik under punkt 4.1.2. Utifrån denna statistik kan vi också se att bosatta utomlands ökar och det gör också att behovet av information ökar. En analys behöver dock göras för att få fram hur den exakta fördelningen mellan kvinnor och män ser ut. Vi vet att det är ungefär samma fördelning mellan könen men vi bör utreda om behoven skiljer sig åt mellan könen vad gäller information.
- Personer som har löpande svensk pension och planerar för att flytta och bosätta sig utomlands med svensk pension.

#### 4.2 Prioriterade målgrupper

Det kommer att krävas en djupare analys innan vi helt kan göra en prioriteringsordning av målgrupperna och den information som vi vill ge.

Dock kan vi, utifrån de erfarenheter vi redan har och utifrån de frågor som kommer idag, konstatera att följande målgrupper bör analyseras ytterligare och troligen är de grupper som ska prioriteras:

- Arbetstagare som en gång varit i Sverige och arbetat men sedan flyttat vidare till annat land. De har rätt till svensk pension men vet inte alltid om det och vet inte heller hur de ska göra för att få sin pension utbetald.
- Arbetstagare som ska flytta utomlands och arbeta. Det finns mycket att tänka på när en person ska flytta och börja arbetat utomlands. Det gäller inte bara pensionsrätten utan även annan socialförsäkring som t.ex. sjukvård, föräldraförsäkring.
- Personer som planerar sin pension:
  - De som bor i Sverige med rätt till utländsk pension
  - De boende i annat land och som har rätt till svensk pension.

Här finns mycket lite information idag och vi ser att behovet är stort att få information på ett bättre och lättillgängligt sätt.

För att hamna rätt i valen av prioriterade målgrupper behöver vi veta mera om vilka behov respektive målgrupp har och utifrån eventuella specifika behov för kvinnor och män. Det har vi inte idag då inga djupare analyser har gjorts.

## 6. Aktiviteter

Även om analysen kring målgrupperna och vilka behov som finns inom respektive målgrupp inte fullt är genomförd, har vi startat planeringen kring aktiviteter som bör kunna täcka de generella behoven och de behov som vi hitintills har funnit.

### 6.1 Utlandsguiden

I Pensionsmyndighetens utvecklingsarbete har en plan tagits fram för skapa en Utlandsguide. Guiden ska vända sig både till sparare som planerar att flytta och arbeta i andra länder och till pensionstagare som vill flytta och ta med sig sin svenska pension. När vi har gjort närmare analyser vilka behov kvinnor respektive män har vad gäller information ska utlandsguiden anpassas till dessa behov.

Vi har sett att det finns lite eller nästan ingen samlad information för personer som rör sig över gränserna och vi anser att kunder som planerar att flytta eller bara arbeta i ett annat land behöver få information om det andra landets pensionssystem, vad man ska tänka på vid arbete eller studier för att få rätt till pension från det andra landet och vi ska kunna guida en pensionär kring reglerna för den svenska pensionen vid bosättning i ett annat land. Hur skiljer sig villkoren om man tar anställning hos ett företag utomlands, respektive fortsätter att arbeta för sitt svenska företag men blir stationerad utomlands?

Personer som planerar att flytta till ett visst land och ta ut pension behöver få information om villkor för utbetalning av svensk pension, oavsett om det handlar om den allmänna pensionen, tjänstepensionen eller eget sparande.

Vi har tänkt oss använda digitala kanaler då det lämpar sig väl för sådan här information. Kunden vill snabbt kunna få fram information om ett visst land. Dock måste formerna anpassas utifrån de behov vi får fram i kommande analyser.

En första fas i arbetet med utlandsguiden blir ett erbjudande baserat på ett fåtal högt frekventerade länder där svenskar arbetar respektive bosätter sig vid pensionsuttag. Vi

bygger då strukturen för tjänsten, så att nya länder och annan sorts information lätt kan fyllas på i kommande versioner.

Det är viktigt att vi gör tjänsten känd och det behöver vi troligen hjälp med. Att arbeta tillsammans med andra aktörer på marknaden och tillsammans marknadsföra tjänsten är en framgångsfaktor.

Utlandsguiden ska innehålla både den allmänna pensionen, tjänstepensionen och privata pensioner, vi ser också att guiden kommer att innehålla relevant information om näralliggnade områden ex. skatt och sjukvårdsförmåner på lite längre sikt. På ytterligare längre sikt ska också personliga uppgifter kunna presenteras t.ex. utbetalning av pension från annat land med belopp och datum för utbetalning, när kunden loggar in i guiden.

Läs också Pensionsmyndighetens framtidsberättelse kring hur vi ser en tjänst för kunder som också varit utomlands och arbetet kan se ut, bilaga 1.

## 6.2 Internationellt prognosverktyg

Inom EU har diskussioner startat kring att skapa ett gemensamt nav kring pensionsfrågor och pensionsinformation. Navet skulle hjälpa kunden att få kontakt med de institutioner i de länder kunden kan ha pensionsrätt i.

Vi följer denna utveckling och ser positivt på den. När tjänsten blir aktuell kommer Pensionsmyndigheten att omhänderta den och se till att hjälpa de kunder som vill och behöver använda tjänsten också när den.

## 6.3 Orange kuvertet

Varje år sänds ett Orange kuvert ut till alla som tjänat in rätt till svensk pension. Det sänds till alla oberoende av var personen är bosatt. Idag finns mycket lite information i kuvertet kring utlandsboende, intjänad pensionsrätt från andra länder eller vad som händer med den svenska pensionsrätten om kunden flyttar utomlands. Framförallt är det viktigt att vi så snart som möjligt jobbar fram riktad information till de som tänker flytta utomlands så att vi minskar antalet som inte nås av det Orange kuvertet varje år.

Här finns mycket vi kan utveckla utifrån de behov vi kommer fram till att arbetstagare har.

För att kunna individuellt anpassa informationen kommer det att krävas uppgifter om utflyttningar och inflyttningar. Det finns till viss del idag men behöver utvecklas och lyftas in i uppgifterna som ligger till grund för Orange kuvert. Då kommer vi att kunna ge bättre prognoser och individuell information kring rätt till pension från andra länder.

- Språkblad till pensionär och till sparare som är anpassat till ålder, tidigare arbete och nuvarande bosättningsland.

## 6.4 Pensionsmyndighetens webbplats

På Pensionsmyndighetens webbplats finns idag inte så mycket information om pension från andra länder. Vi behöver anpassa webbsidorna till att innehålla information och vidare länkning till de största ländernas institutioner, som är aktuella för personer med rätt till svensk pension och det kommer att ligga under arbetet med Utlandsguiden som beskrivs i punkt 6.1.

## 7. Samarbetspartners

Pensionsmyndigheten är inte den enda instans som jobbar med frågorna vem och i vilken form informationen behöver byggas upp till sparare och pensionstagare som bor utanför Sverige eller som planerar att flytta både till och från Sverige. Vi ser att vi har många potentiella samarbetspartners i den här frågan.

En genomgång av andra myndigheter, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Skatteverket och Migrationsverket, visar att det inte finns någon lättillgänglig information utanför aktuell myndighets sakområde. Till exempel nämns inte vilken betydelse boställningen eller arbete har för en tänkt framtida pension.

- Tjänstepensionsbolagen – de har samma kunder som vi och bör ha ett liknande behov att få ut information till både sparare och pensionstagare som Pensionsmyndigheten har. En genomgång av hemsidorna hos de 4 större tjänstepensionsbolagen, Alecta, AMF, KPA och SPV, visar att informationen är inriktad på att beskriva just det bolagets produkter. Det fram kommer inget specifik riktad information till nya på arbetsmarknaden, mer än just beskrivningen av produkterna.

Den information som ges vid utvandring är, när det gäller arbetstagare, vilka arbeten som ger rätt till tjänstepension inom aktuellt avtalsområde. För övrigt anges för pensionärer som är, eller funderar på att bli, utlandsbosatta, att de ska ange adress och konto. Dessutom meddelar man att de kommer att begära in ett Levnadsintyg varje år.

Annars om man nämner allmän pension, så är det i form av en länk till Pensionsmyndigheten.

När det gäller valcentraler, så är deras information med specifik, de informerar i princip om de val som går att göra inom respektive avtalsområde.

- Försäkringskassan – många sparare har kontakt med Försäkringskassan när de ska flytta till och från Sverige och vi skulle nå många om vi har en gemensam inriktning i frågan om information. Vi samarbetar med Försäkringskassan i många andra frågor som rör personer mitt i livet men där det finns en vinning att redan då tänka på pensionen och vi ser att vi skulle få ut pensionsinformationen på ett naturligt och effektivt sätt om vi samarbetade med Försäkringskassan. Försäkringskassan har en webbplats som heter ”Ny i Sverige”. Där finns till exempel en broschyr som heter Om du bor eller arbetar utomlands.” Den tar, naturligtvis, upp Försäkringskassans specialområden. Men kunde vara ett bra tillfälle att också kort förklara betydelsen för framtida pension.
- Arbetsförmedlingen – precis som med Försäkringskassan är Arbetsförmedlingen en bra partner när det gäller att nå arbetstagare mitt i livet med både frågor om arbetet och a-kassa men också pensionsfrågor.
- Skatteverket – hit vänder sig många kunder både vid inflyttning och utflyttning och vi kan genom samarbete nå ut med viktig information till många som kommer att tjäna in till pension i Sverige men också till de som har arbetat här men nu flyttar härifrån.

- Migrationsverket – för att nå ut till flyktingar och informera kring pensioner är detta en viktig samarbetspartner. Vi har redan börjat detta samarbete genom projektet Ny i Sverige, se under punkt 2.
- Nordsoc.org – Pensionsmyndigheten är delaktig i samarbete med övriga nordiska länder kring bland annat webbplatsen Norden.org som tillhandahåller information om att arbeta och leva i de nordiska länderna.

## 8. Kanaler

Det kommer givetvis vara behoven som kommer att styra vilka kanaler vi ska jobba med vad gäller att få ut informationen i frågor kring in- och utvandringar från Sverige. Den stora kanalen är givetvis webben men det kommer att finnas stora behov för personliga möten och då främst i invandringssituationer. Då kommer också behovet finnas till att kunna få informationen på sitt hemspråk.

Vi behöver också jobba närmare andra aktörer som finns på webben i frågor om pension och arbete utomlands.

## 9. Slutsats och plan för framtiden

Pensionsmyndigheten har idag brister i sin information i gränsöverskridande situationer. För att informationsgivandet ska utvecklas och nå ut till rätt målgrupper och täcka det behov som finns behöver vi göra ytterligare grundliga kundundersökningar där vi i detalj kan fastställa målgrupper och deras behov. Det finns en del undersökningar gjorda och även en del inkomna synpunkter i sådana situationer som rör gränsöverskridande situationer. Därför kan vi redan nu påbörja arbetat med att utveckla informationen som främst finns på vår webbplats men också via andra kanaler innan ytterligare resultat av kommande kundundersökningar.

Det finns stor potential att nå ut med informationen till fler om vi samarbetar mera med andra aktörer som finns på marknaden.

Med anledning av de brister vi ser idag inom detta område har Pensionsmyndigheten, i sitt utvecklingsarbete, tagit fram erbjudandet Utlandsguiden. Arbetet kommer att starta under 2016 och pågå under en längre period. Planen är att arbeta fram guiden i fler steg där vi börjar med grundläggande information i relation till de länder som är mest förekommande vad gäller in- och utvandring bland pensionärer och sparare. Arbetet med Utlandsguiden kommer också att innebära uppstart för ett mera långtgående samarbete med andra parter som också har behov av att få ut information till personer som rör sig över landets gränser. Vi ser att inom ramen för arbetet med Utlandsguiden kommer vi att kunna täcka de brister i informationsgivandet som vi idag har.

Vi vill skapa en Utlandsguide, tillsammans med andra aktörer, och vi vill att denna informationskälla blir det naturliga valet för både pensionärer och sparare för information i gränsöverskridande situationer.

## BILAGA 1

Pensionsmyndighetens framtidsberättelse om gränsöverskridande situationer.

För att beskriva visionen för hur de olika aktiviteterna som pågår och planeras inom myndigheten kommer att påverka framtiden för personer i gränsöverskridande situationer bifogas här även en framtidsberättelse. Framtidsberättelsen är en av flera berättelser som används som illustrationer och utgångspunkt vid utveckling av tjänster hos Pensionsmyndigheten.

Framtidsberättelserna såväl som livsfaserna 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.

### *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 han 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.

## **BILAGA 2**

### **Budskapsmanualen**

Nedanstående texter är utdrag ur budskapsmanualen som behandlar pensioner och pensionssparande i gränsöverskridande situationer.

#### **Du tjänar in pension i det land du arbetar**

Generellt tjänar du in pension i det land du arbetar. Har du arbetat utomlands kan du få den pensionen du då tjänade in till, utbetald till dig i Sverige. Kolla med det företag som du arbetar för vad som gäller för tjänstepensionen. Arbete utomlands kan även vara pensionsgrundande i Sverige. Det gäller om du arbetar för ett svenskt företag och är utsänd av företaget. Om du betalar skatt i Sverige tjänar du in till svensk pension.

#### **Du måste själv ansöka om din pension**

När du vill gå i pension så måste du själv ansöka. Gör det i god tid, helst ett par eller tre månader i förväg. Om du har bott eller arbetat i annat land efter 15 års ålder bör du ansöka cirka sex månader innan du vill ha ut pensionen.

#### **Har du arbetat i andra länder än Sverige?**

Har du arbetat utomlands under någon period i ditt liv? I nästan alla länder medges det att du får pensionen du tjänade in där utbetald till dig i Sverige. På vår webbplats finns mer information om de regler som gäller. Det tar ofta lång tid att samordna pensionsutbetalningar mellan olika länder. Har du arbetat utomlands och tjänat in till pension där måste du därför ansöka om pension i god tid, helst ett halvår innan du vill ha pengarna.

#### **Bo utomlands som pensionär**

Du som har arbetat och betalat skatt i Sverige har tjänat in till svensk pension. Den har du alltid rätt till även om du bor i ett annat land. Garantipension kan du få om du flyttar inom EU/EES, Schweiz och delar av Kanada.

#### **Garantipension – en grundtrygghet**

Garantipensionen är den del av det svenska pensionssystemet som ger grundtrygghet för dig som haft liten eller ingen arbetsinkomst under livet. Du kan ha rätt till garantipension om du har fyllt 65 år och den baseras på antal bosättningsår i Sverige.

För att du ska få full garantipension krävs att du har bott minst 40 år i Sverige från och med det år du fyllde 16 år till och med det år du fyller 64 år. Du måste ha bott minst tre år i Sverige för att ha rätt till garantipension.

#### **Fakta – Garantipension**

Har du aldrig haft några arbetsinkomster i Sverige som du betalat skatt för får du ingen inkomstgrundad pension. Hela din pension kommer då att bestå av garantipension. Har du en låg inkomstgrundad pension får du garantipensionen som ett tillägg till den intjänade pensionen. Full garantipension 2015 är 7 046 kronor per månad för den som är gift eller motsvarande och 7 899 kronor per månad för den som är ogift.

Garantipensionen blir lägre om du bott kortare tid än 40 år i Sverige. Om du bott i Sverige kortare tid, men minst ett år, kan du få räkna med tid som du bott i ett annat

EU-land eller i Norge, Island, Liechtenstein eller Schweiz för att komma upp i tre års bosättnings tid.

Om du har kommit till Sverige och fått uppehållstillstånd som flykting eller skyddsbehövande kan du i vissa fall också få räkna med en del av bosättnings tiden i ditt hemland. På så vis kan du få högre garantipension än vad bara din bosättnings tid i Sverige ger.