

# Rapport

## Utvärdering av ÅBP 10

### Det orange kuvertet till pensionärer 2010

Pensionsmyndigheten

2010-02-17

# Bakgrund och syfte

---

- ▶ Pensionsmyndigheten (tidigare PPM och pensionsverksamheten inom Försäkringskassan) genomför årligen undersökningar för att följa upp myndighetens kommunikativa målsättningar. En del i detta är att myndigheten följer upp hur det årliga orange kuvertet, årligt värdebesked (ÅB), uppmärksammas och används. Undersökningarna är en viktig del i arbetet med att vidareutveckla kuvertets innehåll och göra detta överskådligt och lätt att förstå för pensionsspararna.
- ▶ Årets undersökning kring det orange kuvertet till pensionärer (ÅBP) är den fjärde i ordningen sedan 2007.
- ▶ Syftet med den här aktuella undersökningen har varit att följa upp hur ÅBP 10 har tagits emot, lästs och uppfattats i olika avseenden av mottagarna.
- ▶ I denna rapport sammanfattas undersökningens huvudresultat i text- och diagramform. För en mer ingående analys hänvisas till detaljresultaten i form av datatabeller och listningar av svaren på sk. öppna frågor.
- ▶ Kontaktperson på Pensionsmyndigheten har varit Christer Nordh.

# Genomförande

---

## Målgrupp

- ▶ Pensionärer med pensionsutbetalning i januari 2010 som fått ÅBP 10.

## Urval

- ▶ Slumpurval ur Pensionsmyndighetens register över pensionärer mellan 62 och 72 år med pensionsutbetalning i januari 2010 som fått det orange kuvertet för pensionärer (ÅBP) 2010.

## Metod

- ▶ Telefonintervjuer

## Tidsperiod

- ▶ 12-28 januari 2010

## Omfattning

- ▶ 607 intervjuer

## Svarsfrekvens

- ▶ 66 procent\*)

## Frågeområden

- ▶ Avsändare
- ▶ Mottagande, läsning och förståelse
- ▶ Utbetalningsbeskedet
- ▶ Info via Internet
- ▶ E-legitimation
- ▶ Upplevd kunskap och förtroende för den allmänna pensionen
- ▶ Bakgrundsfrågor

\*) Se nästa sida för komplett bortfallsredovisning

# Bortfallsredovisning

---

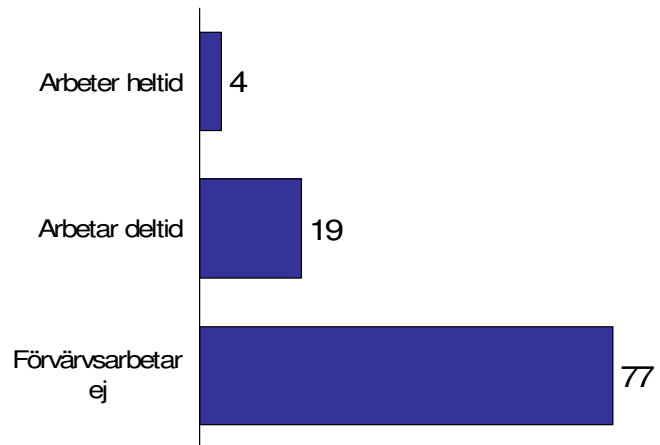
<b>Bruttourval</b>		1000
Ej målgruppsaktuella		83
Ej pensionär	9	
För sjuk för att intervjuas	26	
Talar inte svenska	16	
Avliden	1	
Bor utomlands	1	
Fel telefonnummer	30	
<b>Nettourval</b>		917
Bortfall		310
Vägran	202	
Avbruten intervju	5	
Ej anträffbar/får ej tala med ip	103	
Genomförda intervjuer		607
<b>Svarsfrekvens</b>		66%

# Demografi och Internetanvändning

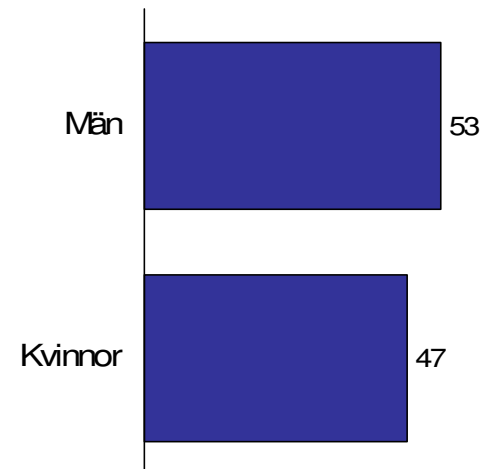
---

# Demografi

## Förvärvsarbete



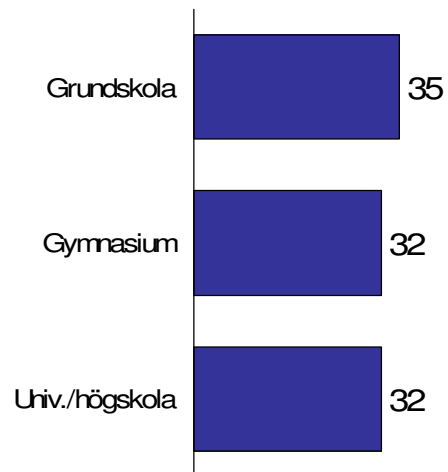
## Kön



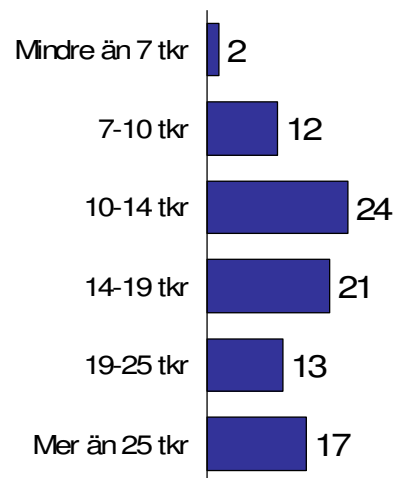
Bas: Alla (607/611 intervjuer)

# Demografi

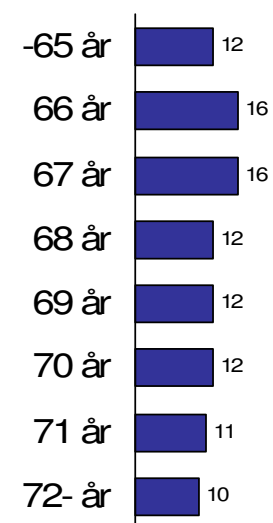
## Utbildning



## Inkomst



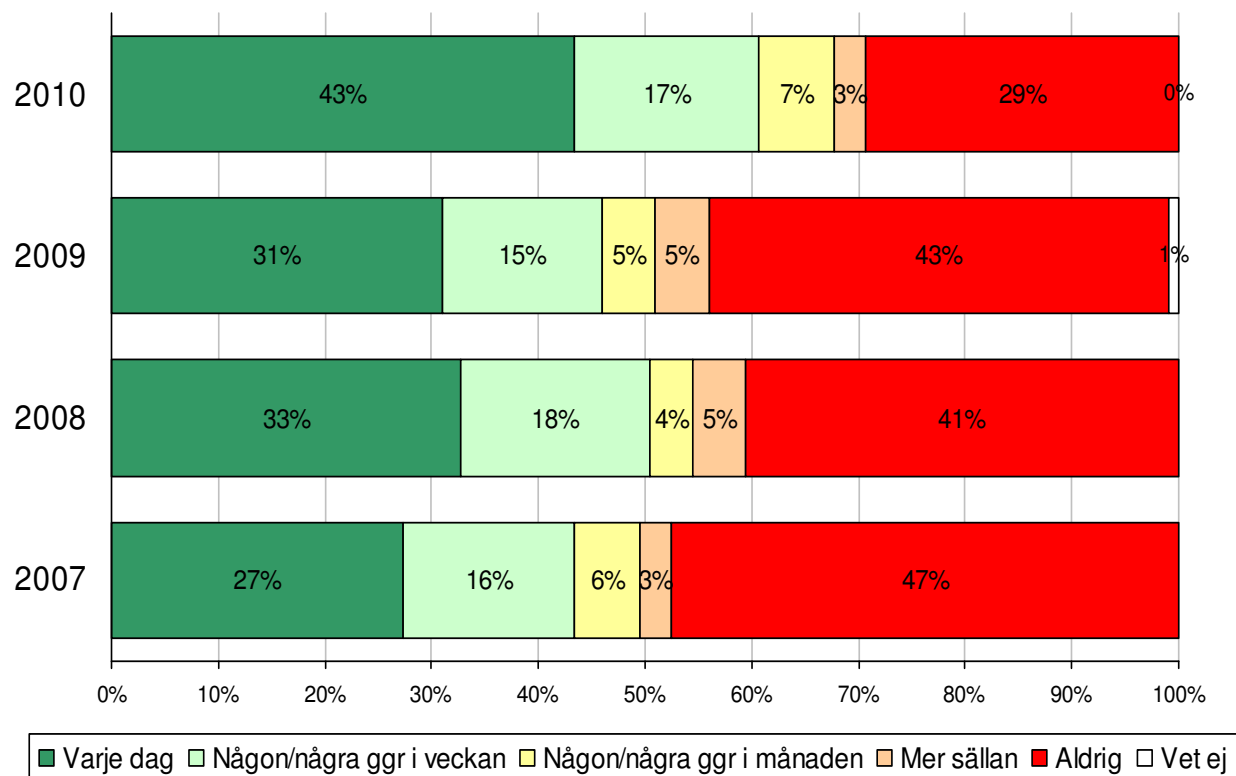
## Ålder



Bas: Alla (607/611 intervjuer)

# Hur ofta använder man Internet?

Internetanvändandet ökar bland pensionärerna

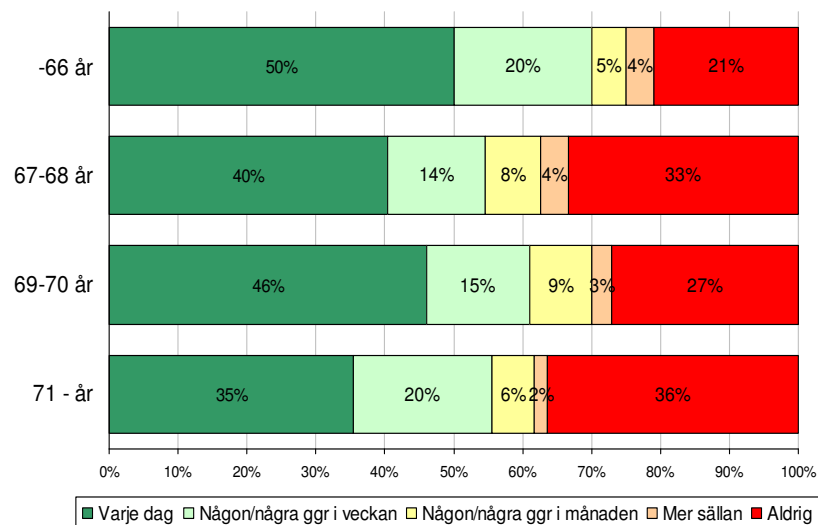


Bas: Alla (607/611/600/402 intervjuer)

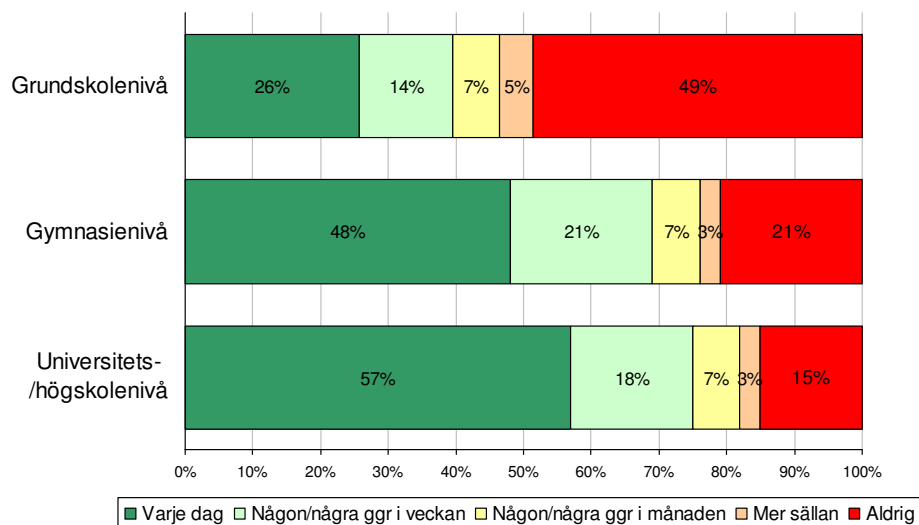


# Hur ofta använder man Internet?

Åldern är inte den mest påverkande faktorn...



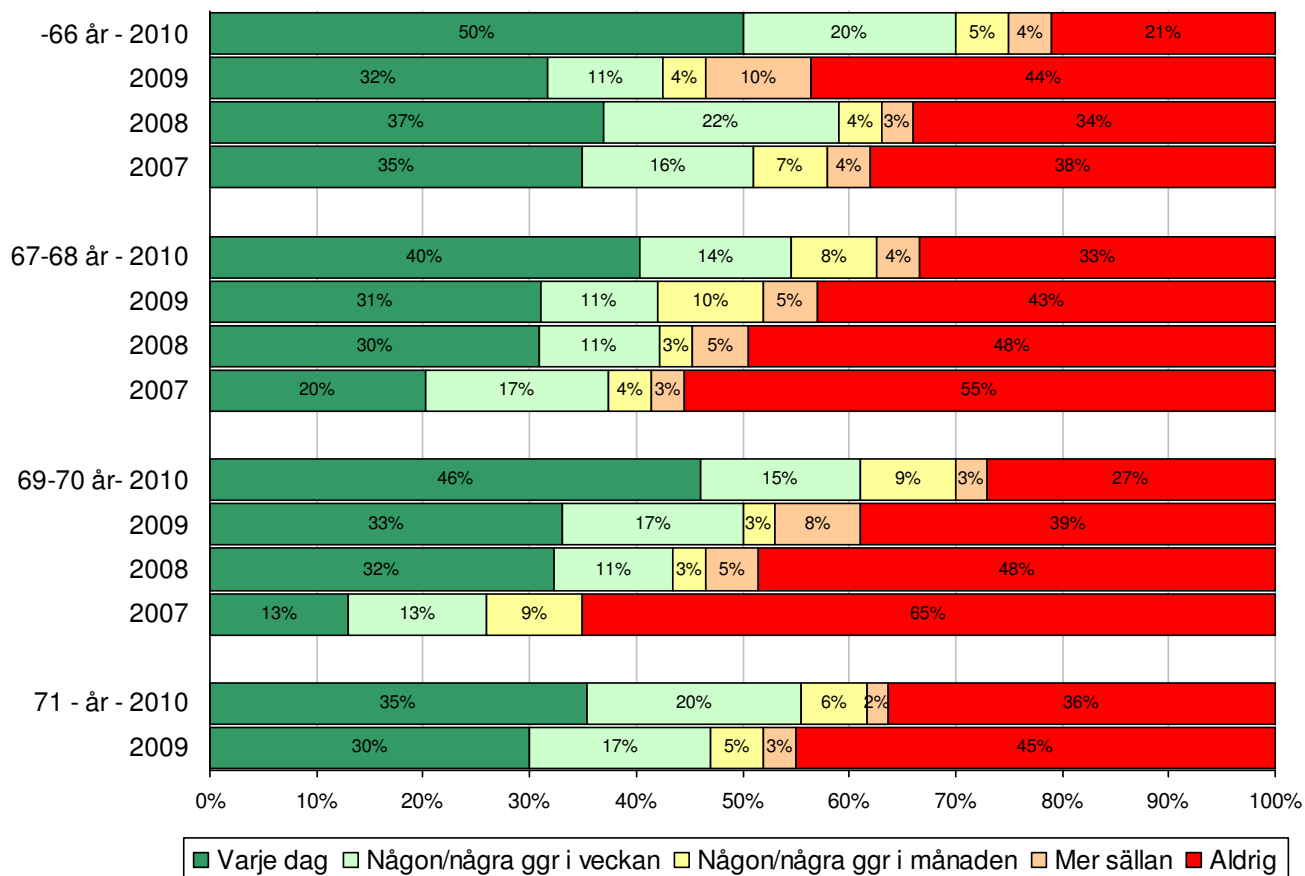
...utbildningsnivån påverkar internetanvändningen i mycket högre grad



Bas: Alla (607 intervjuer)

# Hur ofta använder man Internet?

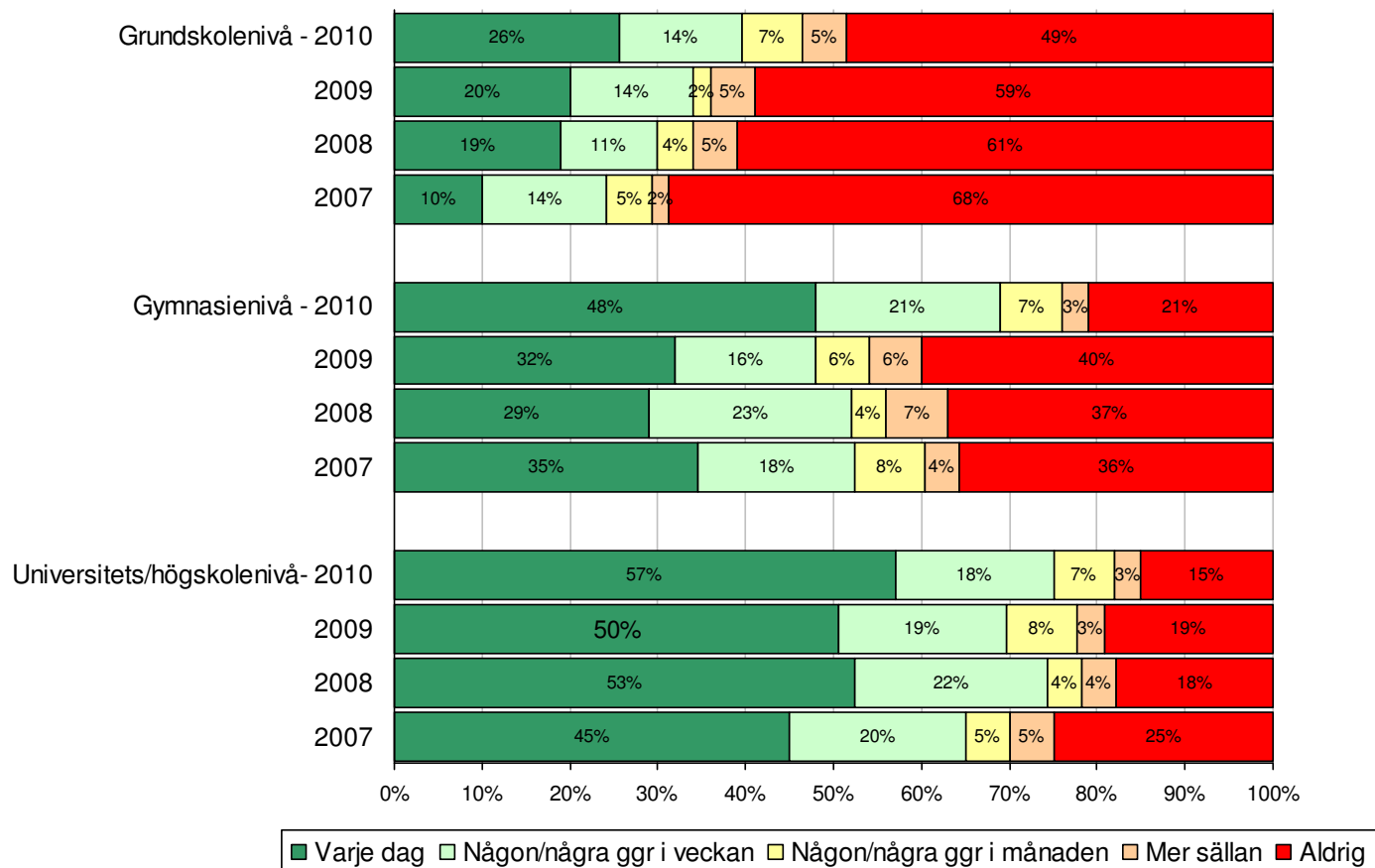
Internetanvändningen ökar i alla åldergrupper



Bas: Alla (607/611/600/402 intervjuer)

# Hur ofta använder man Internet?

Internetanvändningen ökar främst bland pensionärerna med lägst utbildningsnivå



Bas: Alla (607/611/600/402 intervjuer)

# Upplevd kännedom - Förtroende

---

# Stabil upplevd kännedom om den allmänna pensionen

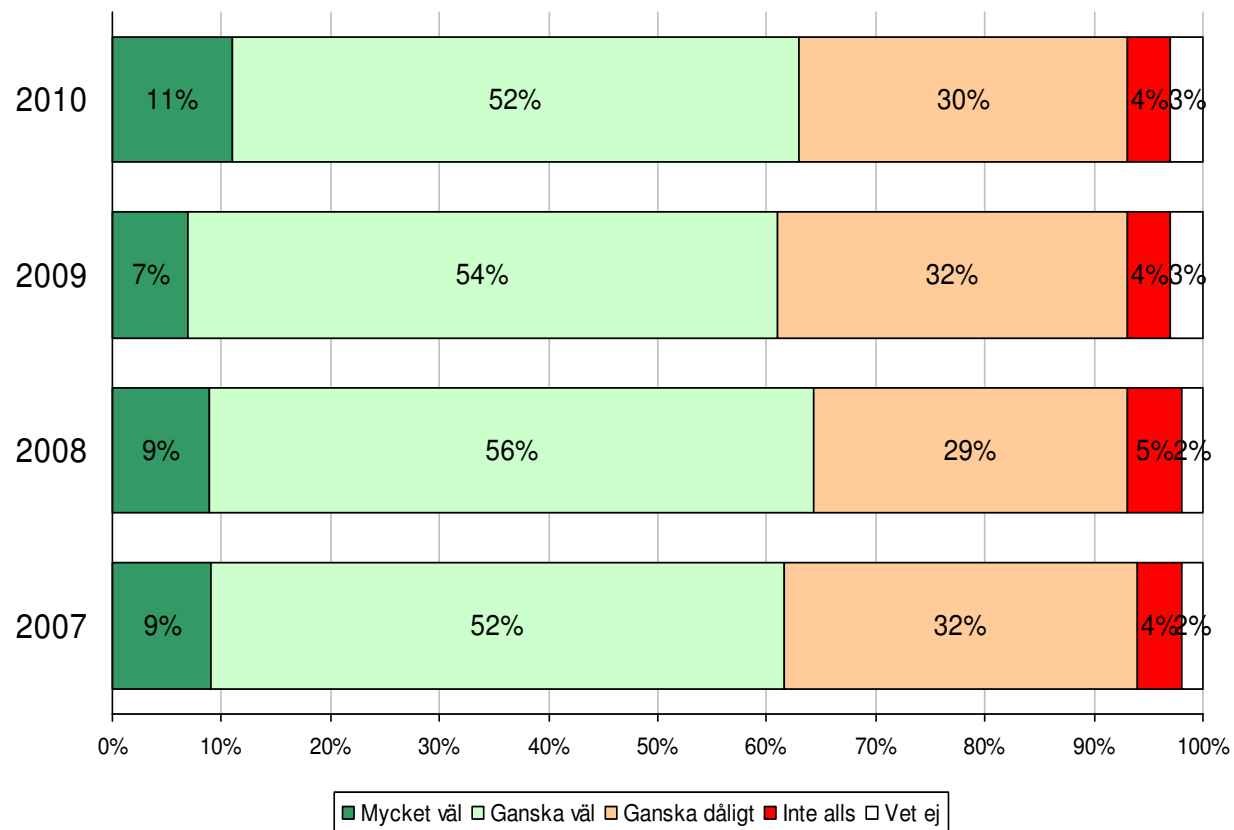
---

***"Hur väl anser du att du känner till vad den allmänna pensionen, som betalas ut av staten, innebär?"***

- ▶ Andelen som upplever att de känner till den allmänna pensionen har legat på samma nivå vid alla fyra undersökningarna. I år är det 63 procent att jämföra med mellan 65 procent och 61 procent i de tidigare mätningarna. Andelen som tycker att de känner till den allmänna pensionen ganska dåligt eller inte alls ligger i år på 34 procent att jämföra med 36, 34 och 36 procent de tidigare åren. Bilden är alltså stabil över åren. Möjligtvis kan vi se en början på en trend att fler känner till den allmänna pensionen mycket väl. Den andelen har ökat från 7 till 11 procent senaste året och låg på 9 procent de tidigare åren.
- ▶ Män upplever i högre utsträckning än kvinnor att de känner till den allmänna pensionen. Kunskapen är också något högre bland förvärvsarbetande och tenderar också att öka med stigande utbildnings- och inkomstnivå.

# Upplevd kännedom om den allmänna pensionen

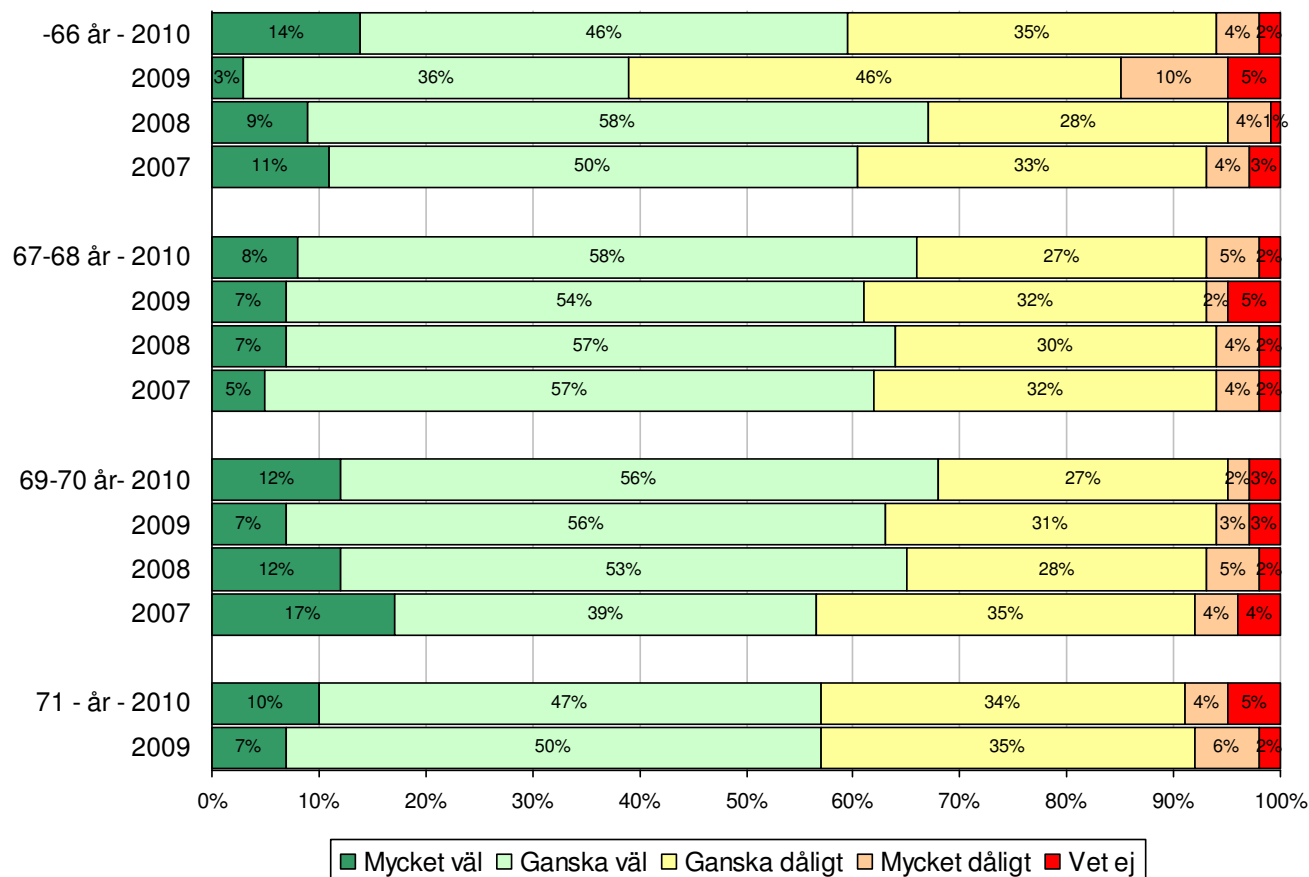
Stabil kännedom om den allmänna pensionen, men möjligtvis ser vi en trend till fler som känner till den allmänna pensionen mycket väl.



Bas: Alla (607/611/600/402 intervjuer)

# Upplevd kännedom om den allmänna pensionen

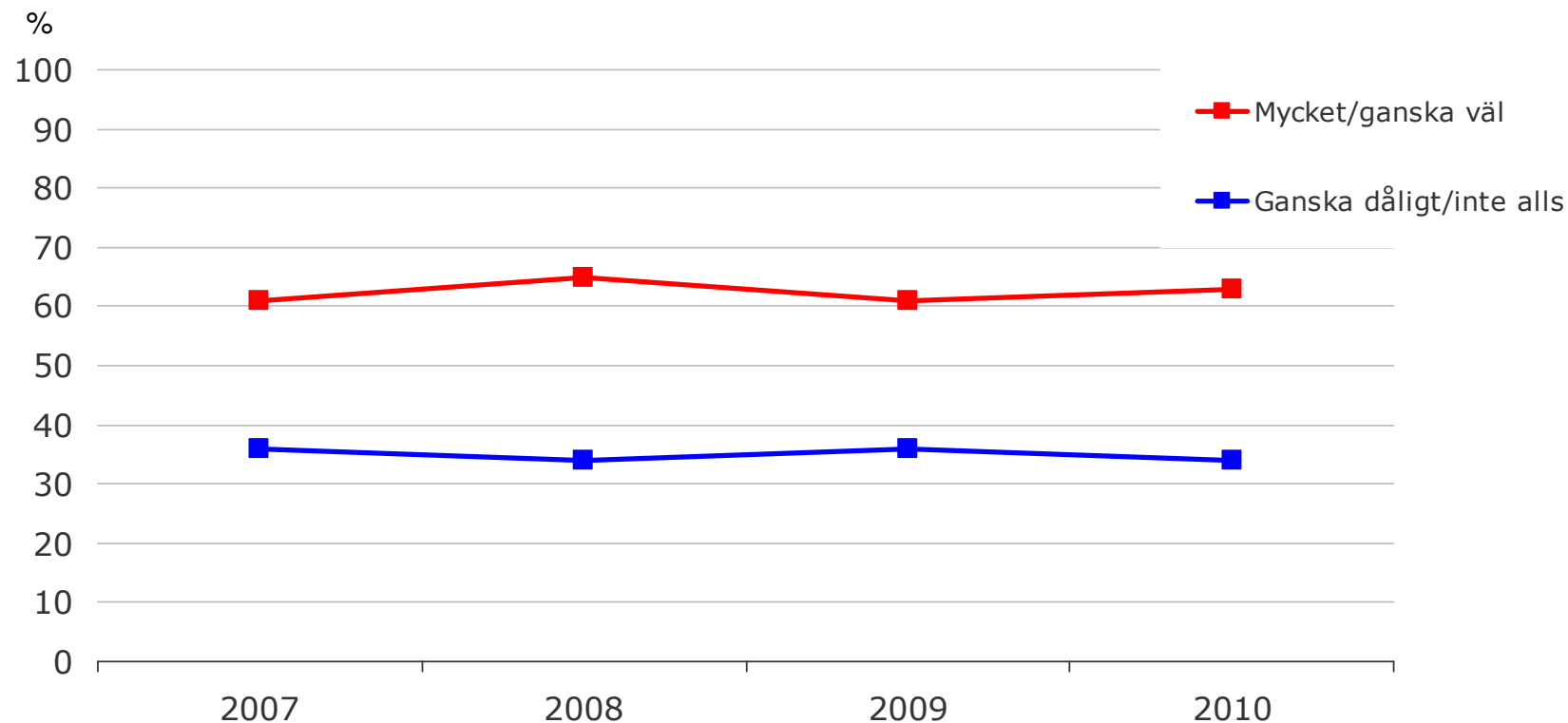
I huvudsak stabil nivå över tiden för hur väl man tycker att man känner till den allmänna pensionen i alla åldersgrupper.



Bas: Alla (607/611/600/402 intervjuer)

# Upplevd kännedom om den allmänna pensionen

Bilden är stabil och förändras mycket lite mellan mätningarna



Bas: Alla (607/611/600/402 intervjuer)



# Förtroende för den allmänna pensionen sviktar

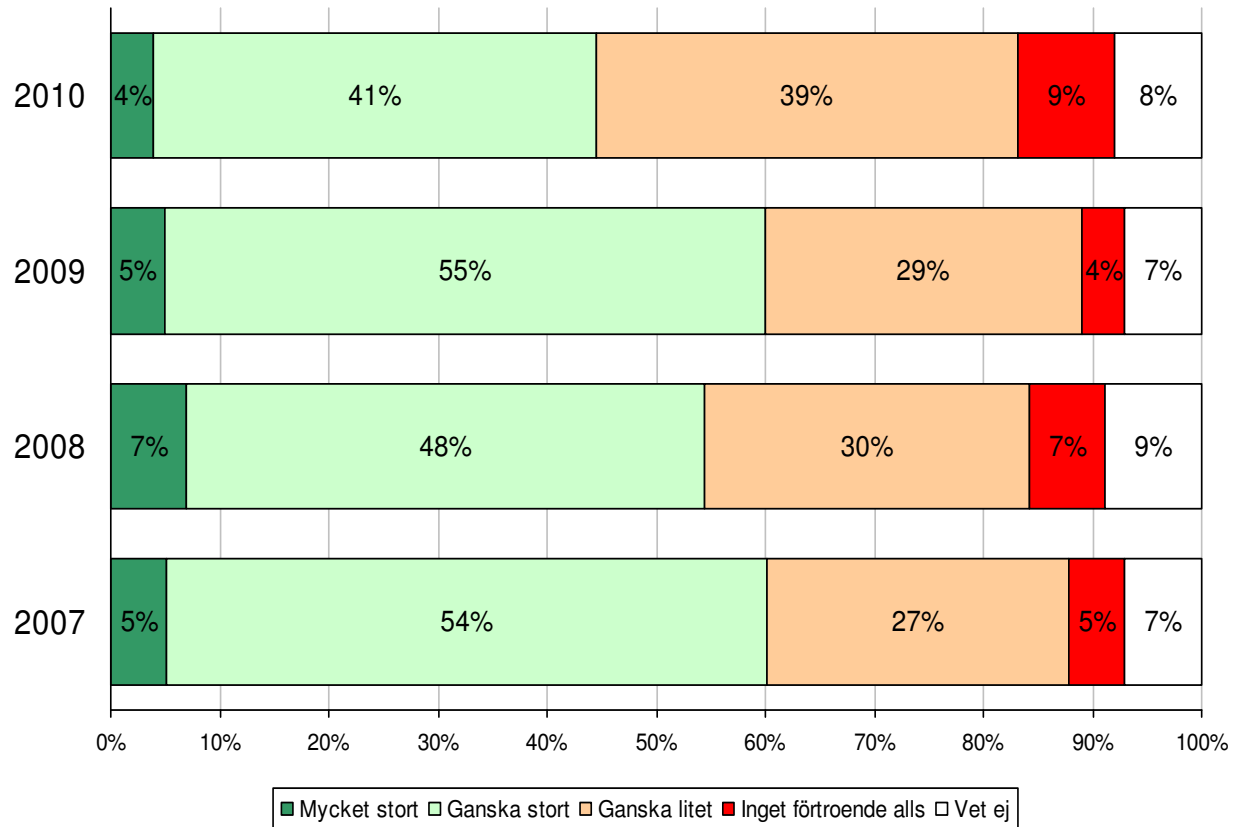
---

## ***“Vilket förtroende har du för den allmänna pensionen?”***

- ▶ Förtroendet för den allmänna pensionen har tidigare, liksom den upplevda kännedomen, endast varierat i mindre omfattning mellan mätningarna. I år får dock förtroendet sig en liten knäck, vilket sannolikt beror på att den så kallade bromsen slagit till och reducerat pensionsutbetalningarna.
- ▶ 45 procent har i årets undersökning ett mycket eller ganska stort förtroende för den allmänna pensionen vilket är klart lägre jämfört med tidigare år då det stora förtroendet varierat mellan 55 och 60 procent. 48 procent i årets undersökning har inget eller ganska litet förtroende vilket ska jämföras med mellan 33 och 37 procent tidigare år. 8 procent kan inte svara på om de har förtroende eller inte för den allmänna pensionen.
- ▶ De yngre pensionärerna (66 år eller yngre) har ett lägre förtroende (40 procent) än de äldre (71-72 år) där 52 procent har ett mycket eller ganska stort förtroende. Likaså uttrycker män i större utsträckning än kvinnor ett större förtroende (52 respektive 37 procent).
- ▶ Det finns en koppling mellan upplevd kännedom om den allmänna pensionen och förtroende för denna vilket visar sig genom att förtroendet är högre bland personer som tycker sig känna till den allmänna pensionen mycket eller ganska väl (55 procent) än bland dem som inte gör det (28 procent).
- ▶ Ju lägre inkomst man har desto lägre är förtroendet för den allmänna pensionen.

# Förtroende för den allmänna pensionen

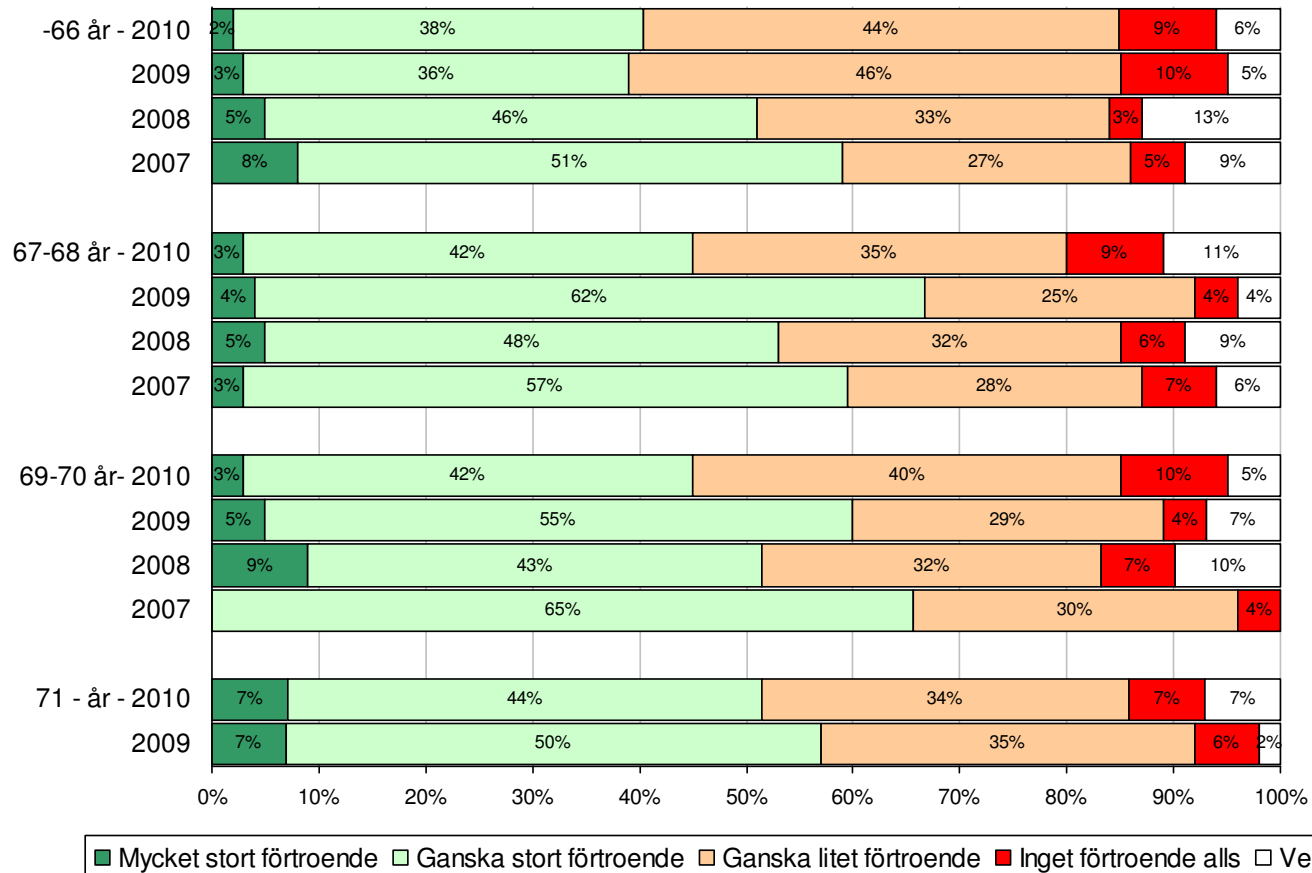
Förtroendet för den allmänna pensionen bland pensionärerna sviktar.



Bas: Alla (607/611/600/402 intervjuer)

# Förtroende för den allmänna pensionen

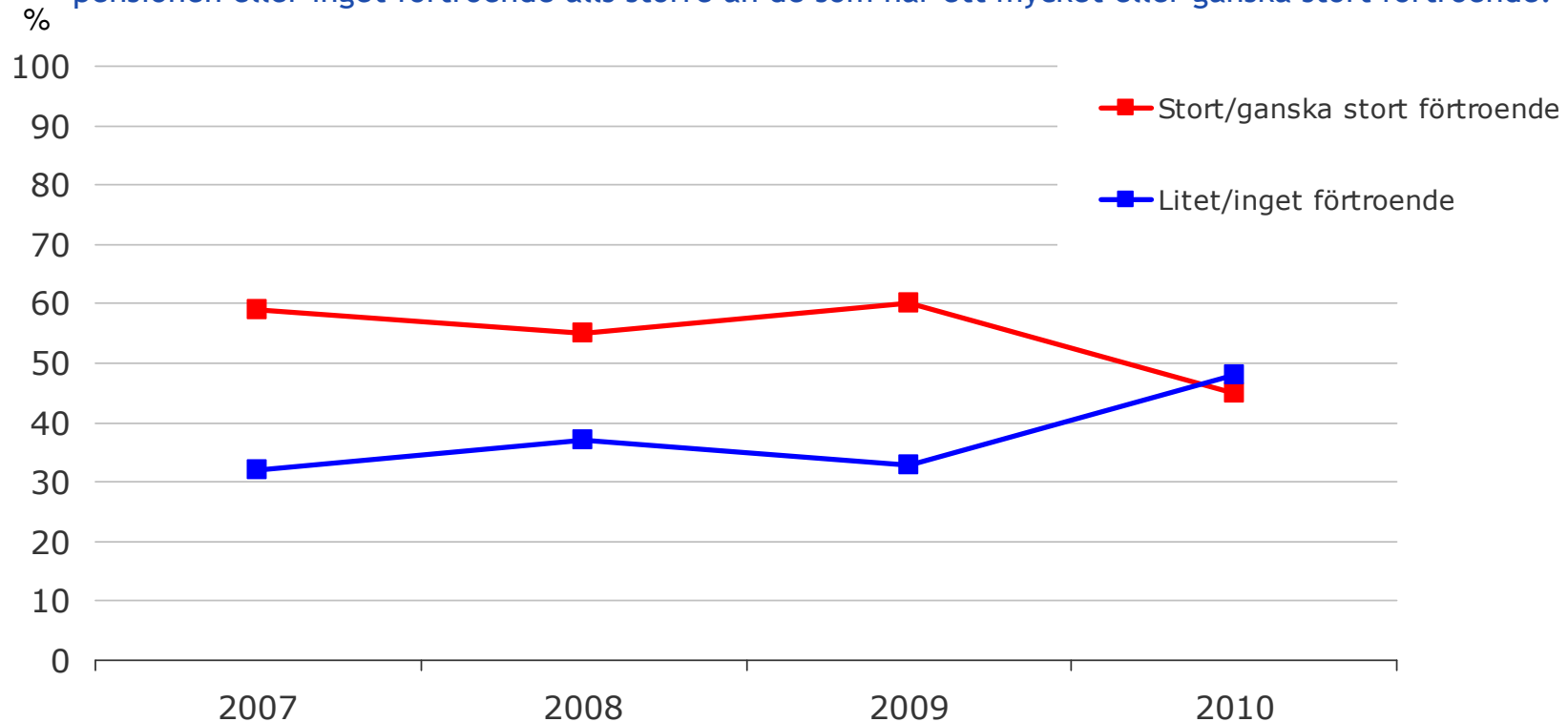
Förtroendet för den allmänna pensionen bland pensionärerna sjunker i alla åldersgrupper.



Bas: Alla (607/611/600/402 intervjuer)

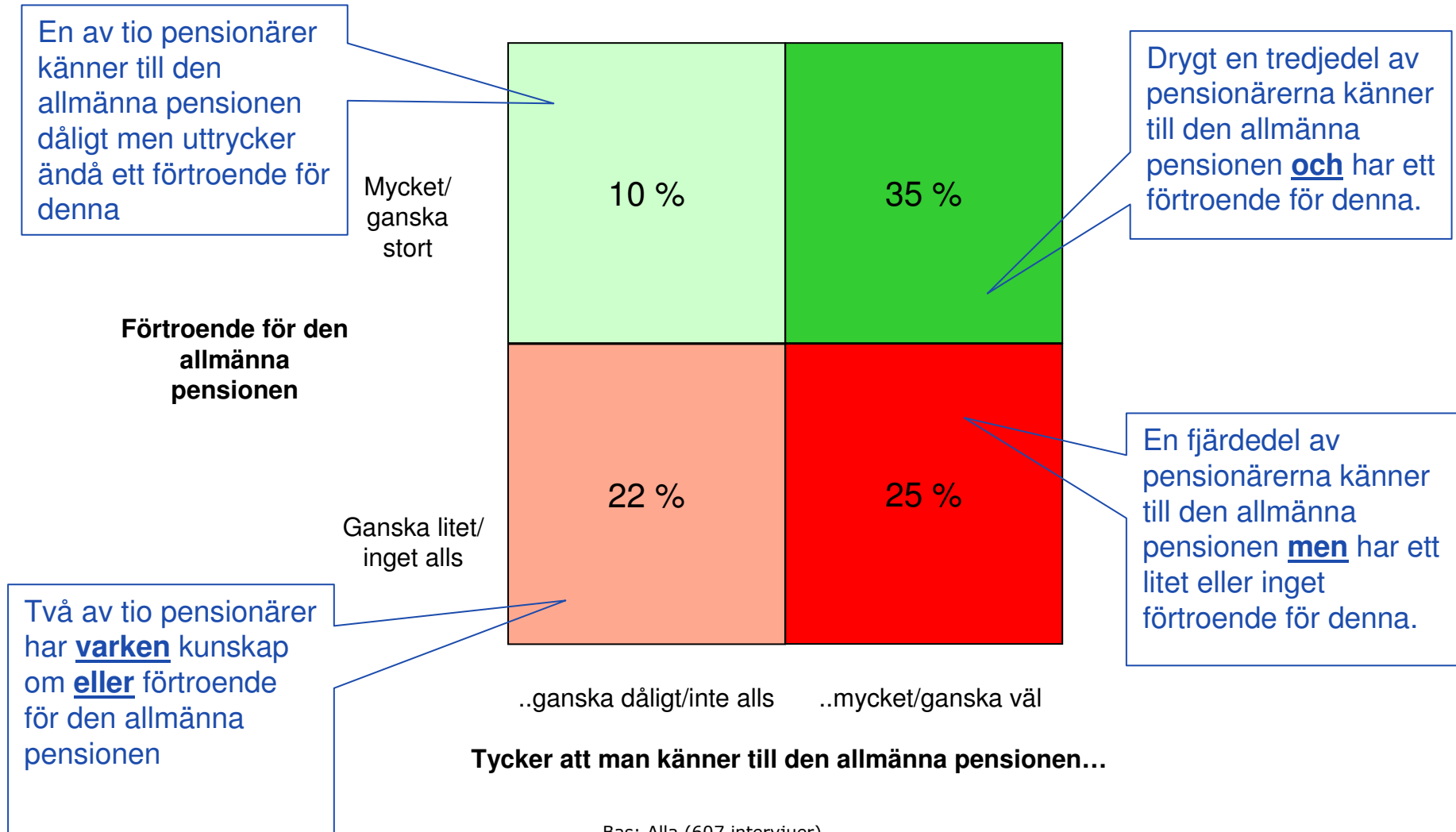
# Förtroende för den allmänna pensionen

För första gången sedan mätningarna startade är andelen som har ett litet förtroende för den allmänna pensionen eller inget förtroende alls större än de som har ett mycket eller ganska stort förtroende.



Bas: Alla (607/611/600/402 intervjuer)

# Den allmänna pensionen - Kännedom och förtroende



# Avsändare - Läsning - Förståelse

---

## Osäkerhet kring vem som är avsändare till det orange kuvertet har ökat men många nämner Pensionsmyndigheten

***”Har du den senaste tiden fått ett orange kuvert i brevlådan med information om din pension?”***

- ▶ 97 procent uppger att de har fått ett orange kuvert med pensionsinformation i brevlådan. Detta är 5 procentenheter fler än förra året.

***”Vem var avsändare till denna information?”***

- ▶ Osäkerheten har ökat om vem som är avsändare av det orange kuvertet.
- ▶ Hälften av dem som säger sig ha fått ett orange kuvert kan inte ange någon avsändare till jämfört med 35 procent för ett år sedan. Denna osäkerhet får dock ses som naturlig eftersom avsändaren, Pensionsmyndigheten, är ny och inte lika inarbetad som PPM och Försäkringskassan vara. 18 procent tror fortfarande att det är PPM och/eller Försäkringskassan som är avsändare, medan 27 procent spontant nämner Pensionsmyndigheten. Detta är motsvarande andel som förra året spontant nämnde Försäkringskassan som avsändare. Med tanke på att Pensionsmyndigheten bara verkat i någon månad måste detta anses som tillfredsställande.

***”Pensionsmyndigheten skickade för en tid sedan ut ett orange kuvert med information om din pension. Pensionsmyndigheten övertog vid årsskiftet administrationen av den allmänna pensionen som tidigare sköttes av Premiépensionsmyndigheten (PPM) och Försäkringskassan. Har du fått detta orange kuvert?”***

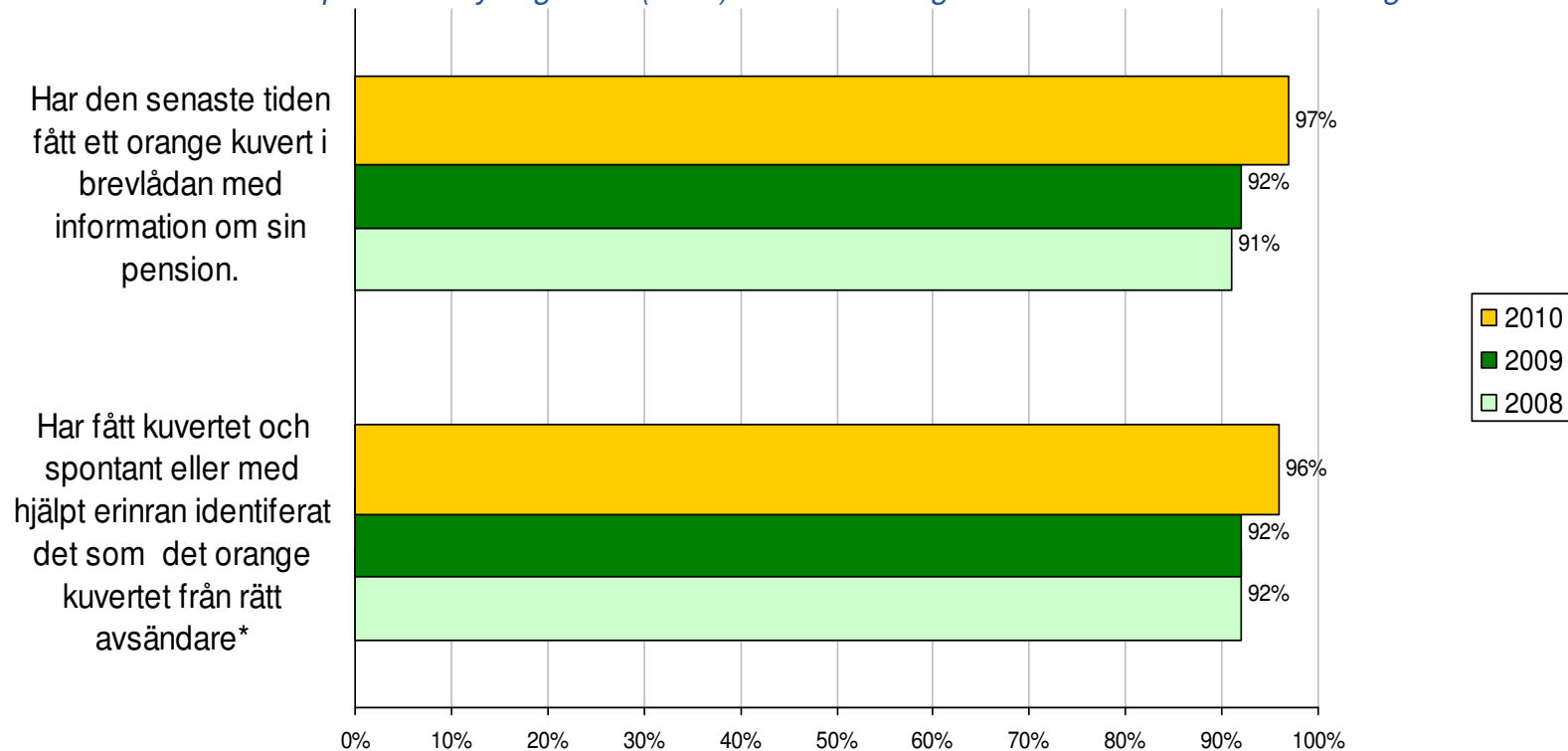
- ▶ Totalt kan vi notera att 96 procent har mottagit kuvertet från Pensionsmyndigheten

# Mottagande av orange kuvertet

Nästan alla pensionärer kan påminna sig ha fått ett orange kuvert i brevlådan.

*Har du den senaste tiden fått ett orange kuvert i brevlådan med information om din pension?*

*Pensionsmyndigheten skickade för en tid sedan ut ett orange kuvert med information om din pension. Pensionsmyndigheten övertog vid årsskiftet administrationen av den allmänna pensionen som tidigare sköttes av Premiepensionsmyndigheten (PPM) och Försäkringskassan. Har du fått detta orange kuvert?*



\* 2010 Pensionsmyndigheten  
2007-09 PPM/Försäkringskassan

Bas: Alla (607/611/600 intervjuer)

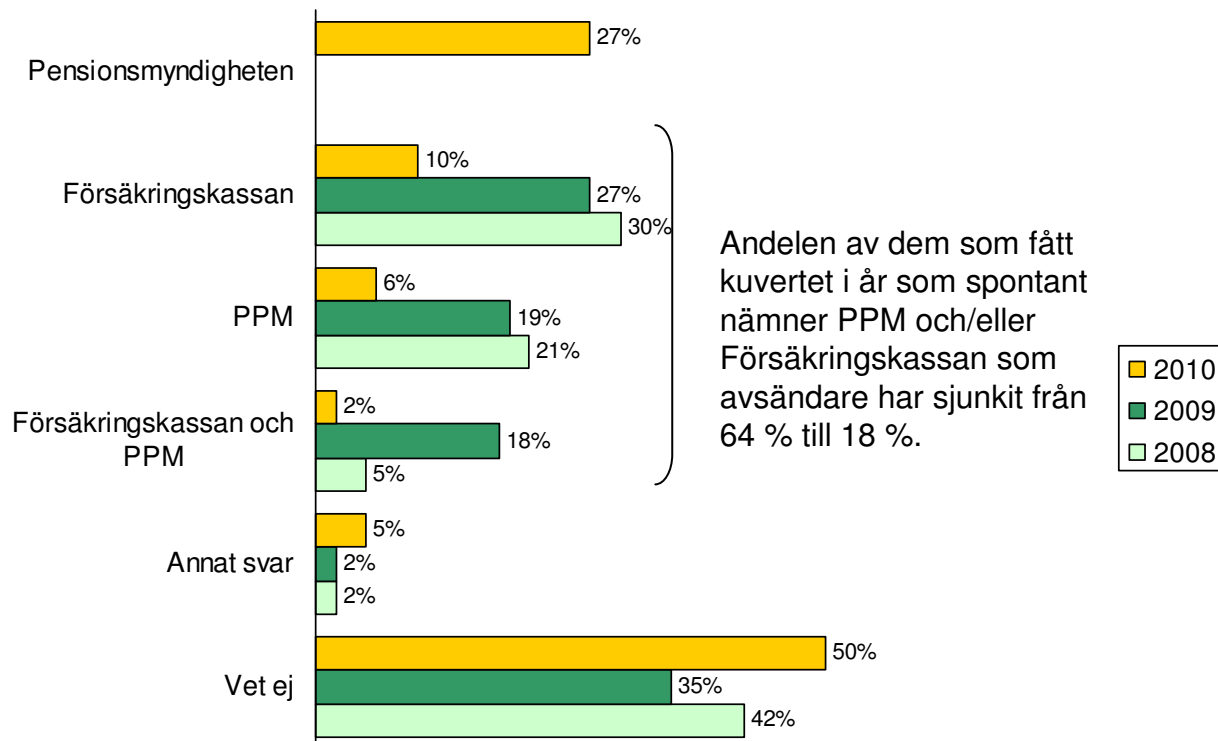
Februari 2010



# Avsändare - Spontan erinran

Närmare tre av tio förknippar spontant det orange kuvertet med Pensionsmyndigheten och andelen som spontant tror att det fortfarande är Försäkringskassan och/eller PPM som är avsändare minskar kraftigt.

OM FÅTT ETT ORANGE KUVERT: *Vem var avsändare av denna information?*



Bas: Fått ett orange kuvert (588/562/546 intervjuer)

# Så gott som alla öppnar kuvertet och allt fler tar del av innehållet

---

## ***“Har du öppnat det orange kuvertet?”***

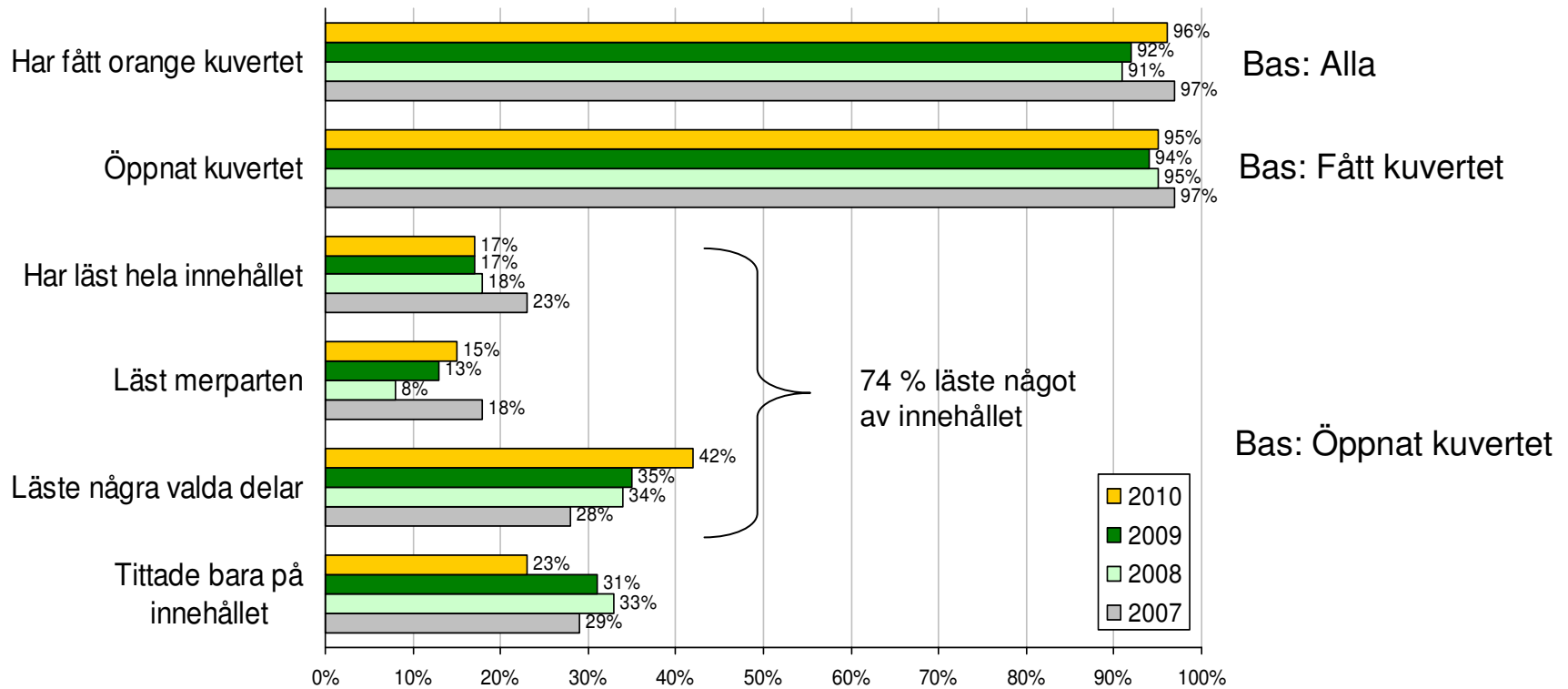
- ▶ Så gott som alla (95 procent) av dem som vet att de fått kuvertet har öppnat det. Denna andel har varierat mellan 94 och 97 procent mellan åren.
- ▶ Omräknat på samtliga intervjuade innebär detta att nio av tio (91 procent) har öppnat kuvertet. Det är 4 procentenheter mer än förra året.

## ***“Läste du hela innehållet i kuvertet, merparten av innehållet, några valda delar, tittade du bara på det eller har du inte tittat alls i kuvertet?”***

- ▶ Tre fjärdedelar av dem som öppnade sitt kuvert läste hela, merparten eller delar av innehållet. Det är en klar ökning (10 procentenheter) jämfört med förra året. Det är framförallt andelen som säger sig läsa valda delar som ökat. 23 procent öppnade kuvertet men tittade bara på innehållet, vilket totalt innebär att 98 procent av dem som öppnade kuvertet också läste eller tittade på något av dess innehåll (96 procent 2009).
- ▶ De som tycker sig känna till den allmänna pensionen har i större utsträckning än övriga läst något av innehållet men i övrigt skiljer sig inte läsandet av innehållet så mycket mellan olika grupper av pensionärer.

# Läsning av det orange kuvertet

Så gott som alla som får kuvertet öppnar det och läser. Tre fjärdedelar av dem som öppnar kuvertet läser något av innehållet.



Bas: Alla (607/611/600/402 intervjuer)

## Utbetalningsbeskedet och informationen om premiepensionssparandets utveckling läses av de flesta som öppnar kuvertet

---

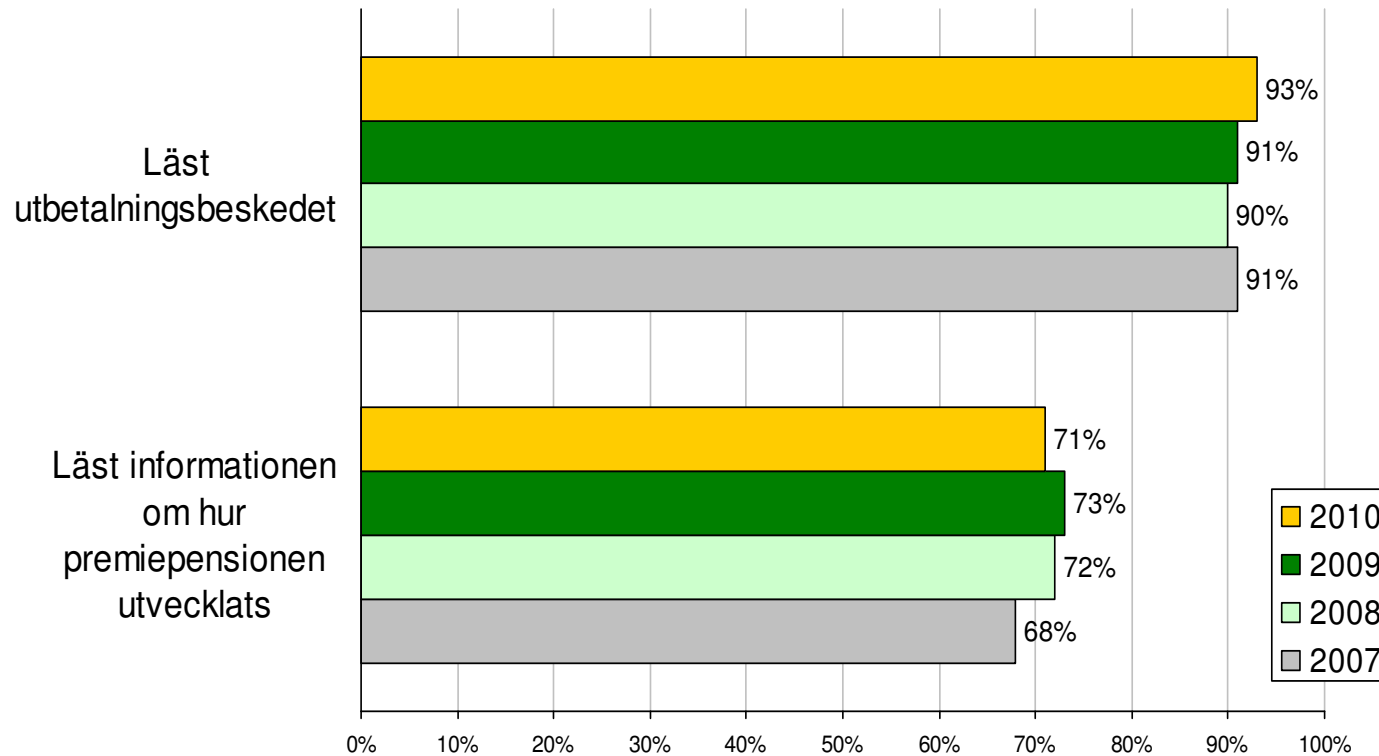
***”I det orange kuvertet finns ett utbetalningsbesked som visar dina pensionsbelopp för 2009. Har du läst detta?”***

- ▶ Drygt nio av tio (93 procent) av dem som läst eller tittat på något i kuvertet har läst sitt utbetalningsbesked.
- ▶ Andelen som läser utbetalningsbeskedet har tidigare år lagat mellan 90 och 91 procent.

***”I det orange kuvertet finns information om hur ditt premiepensionssparande har utvecklats. Har du läst den informationen?”***

- ▶ 71 procent har läst eller tittat på informationen om hur deras premiepensionsfonder har utvecklats. Även denna andel har varit stabil genom åren och varierat mellan 68 och 73 procent.

# Läsning av det orange kuvertet



Bas: Läst/tittat på något av innehållet i kuvertet (542/509/489/367 intervjuer)

# Överlag tycker man att informationen i det orange kuvertet är lätt att förstå

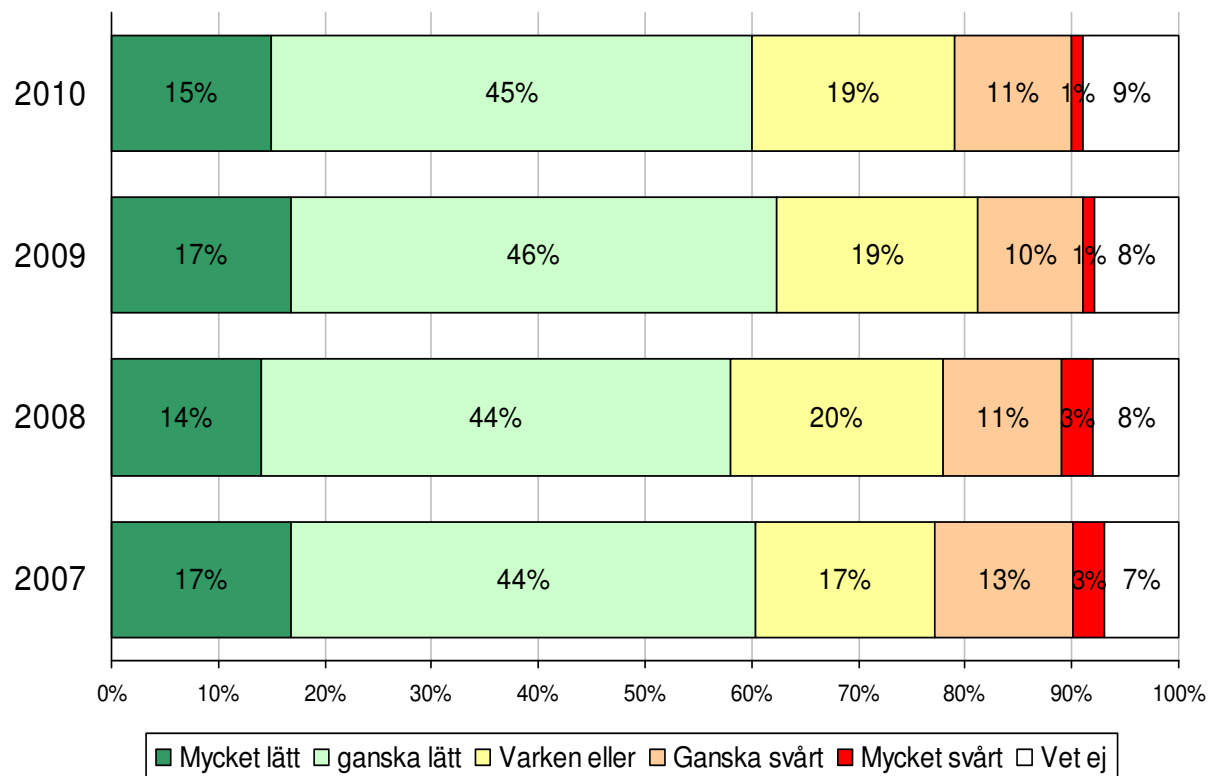
---

## ***“Hur tyckte du att det var att förstå informationen i det orange kuvertet?”***

- ▶ 60 procent av dem som läst eller tittat på något av innehållet i det orange kuvertet upplever att detta är mycket eller ganska lätt att förstå. Männen i undersökningen upplever detta i något högre grad än kvinnorna. Framför allt upplever de som tycker sig känna till den allmänna pensionen mycket eller ganska bra att det var lätt att förstå innehållet (70 procent).
- ▶ Drygt en av tio (12 procent) tycker att informationen är mycket eller ganska svår att förstå. Dessa tycker bland annat att det är krånglig och invecklad information att ta till sig. En del tycker att språket och olika begrepp är svåra att förstå och andra att siffrorna och beräkningarna är svåra att förstå och förhålla sig till. Samtliga svar redovisas i bilaga.
- ▶ Andelen som tycker att innehållet är lätt att förstå har pendlat mellan 58 och 63 procent mellan åren samtidigt som andelen som tycker det är svårt har varierat mellan 11 och 16 procent.

# Lätt/svårt ta till sig informationen?

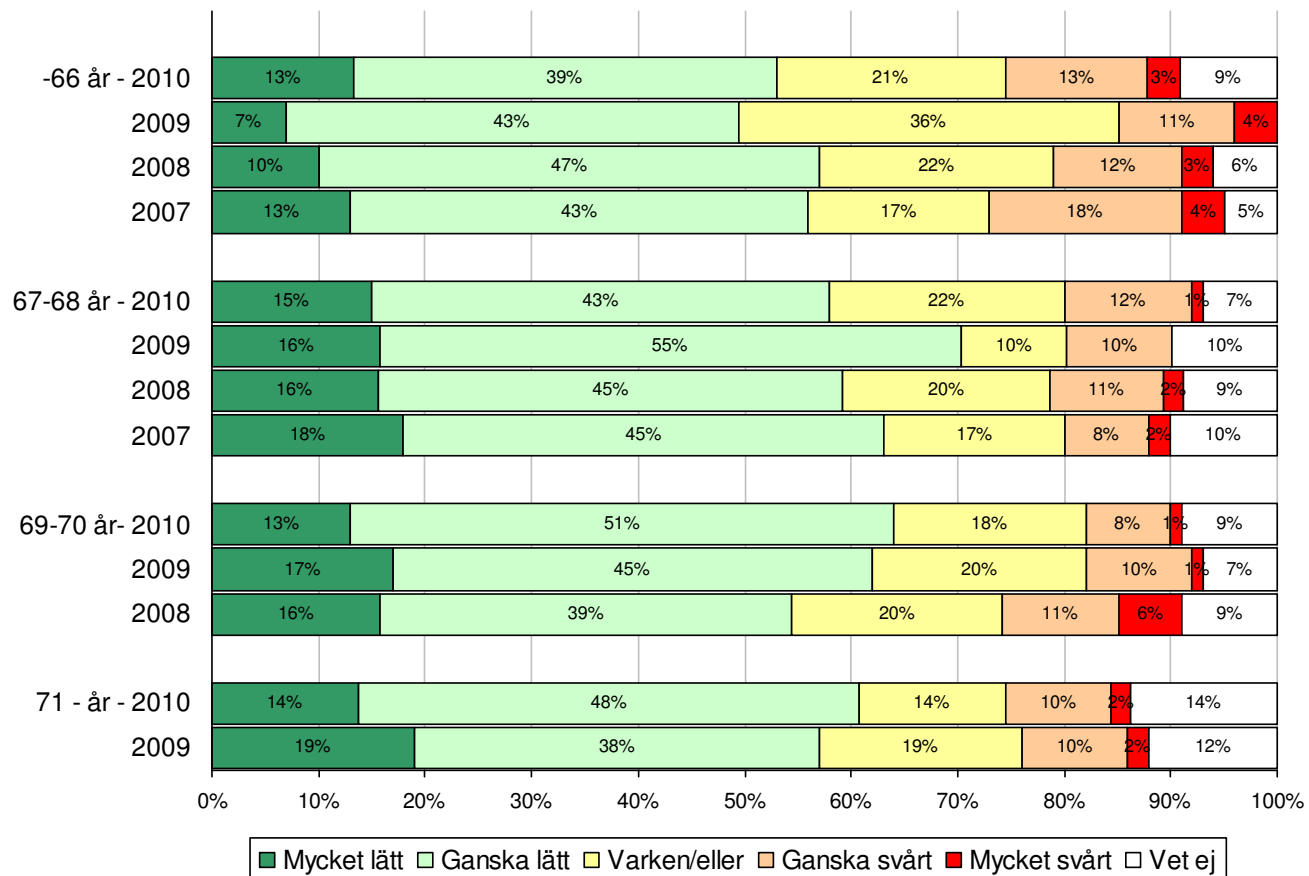
Majoriteten upplever att informationen i det orange kuvertet är lätt att förstå



Bas: Läst/tittat på något av innehållet i kuvertet (542/509/489/367 intervjuer)

# Lätt/svårt ta till sig informationen?

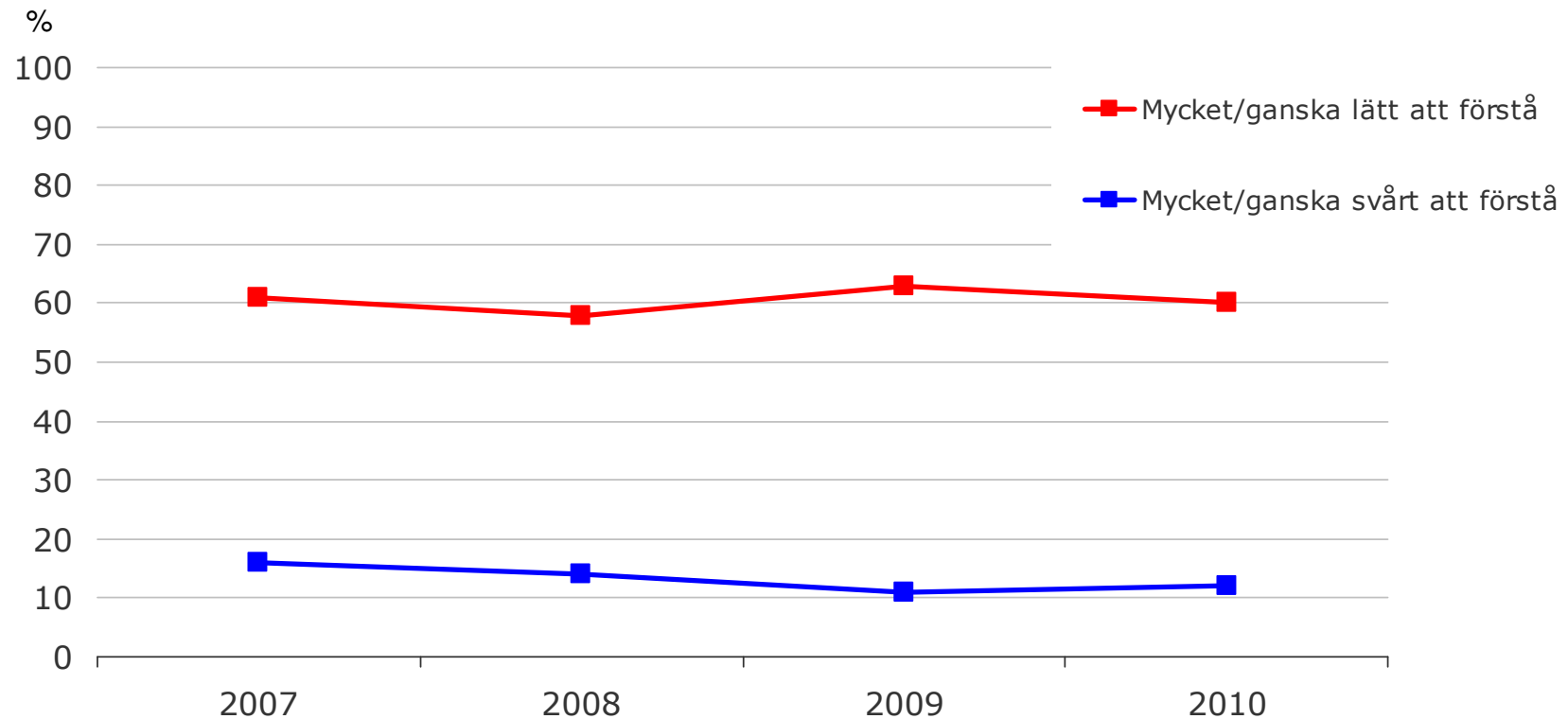
Inga större skillnader mellan åldersgrupperna



Bas: Alla (607/611/600/402 intervjuer)



# Lätt eller svårt att förstå informationen?



Bas: Läst/tittat på något av innehållet i kuvertet (542/509/489/367 intervjuer)

# Värdet av informationen

---

## Flertalet tycker att det orange kuvertet innehåller den information de behöver och att denna är värdefull och användbar

---

### ***”Tycker du på det hela taget att informationen som du fick i ditt orange kuvert är värdefull och användbar för dig?”***

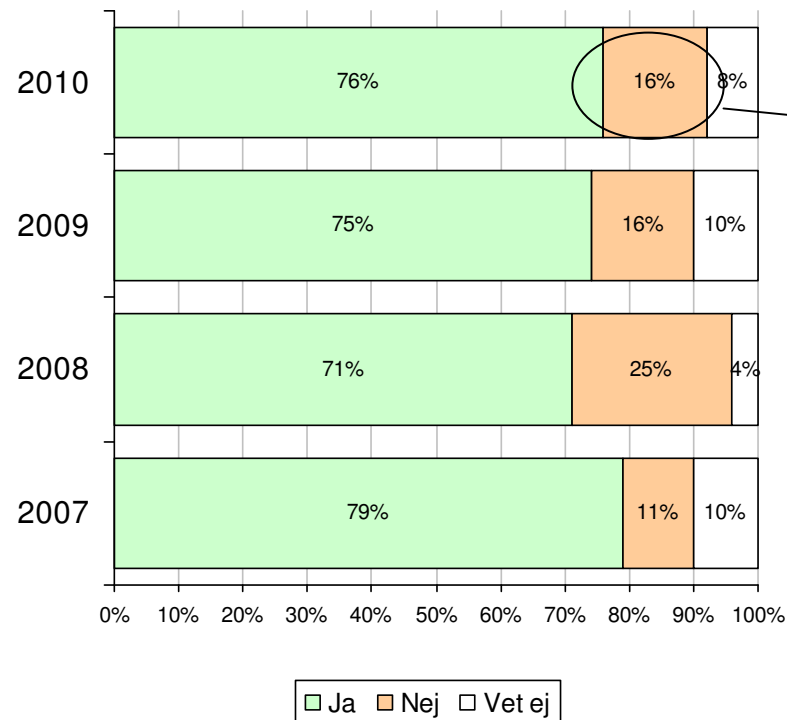
- ▶ 76 procent tycker att informationen i det orange kuvertet är värdefull och användbar för dem. 16 procent tycker inte att den är det medan 8 procent inte kan svara om den var det eller inte.
- ▶ De som upplever att de känner till den allmänna pensionen och de som har förtroende för denna upplever i högre grad än andra att informationen var värdefull och användbar för dem.
- ▶ De som inte tycker att informationen är värdefull och användbar menar framför allt att det bara är beloppen som är intressanta, att det handlar om så lite pengar för dem, att de redan fått information och att det inte är något som de kan påverka. Några tycker också att det är för mycket information och för svår information.

### ***”Är det någon information om din allmänna pension som du saknar i det orange kuvertet?”***

- ▶ Det stora flertalet (83 procent) saknar inte någon information om den allmänna pensionen i det orange kuvertet. 9 procent saknar dock någon information och bland det man saknar återfinns information om all pension man får, skatteregler, mer lättförståelig information och förklaring till varför pensionen sänktes.

# Värdefull och användbar information?

Tre av fyra tycker att informationen i det orange kuvertet innehåller värdefull och användbar information för dem



## Varför inte?

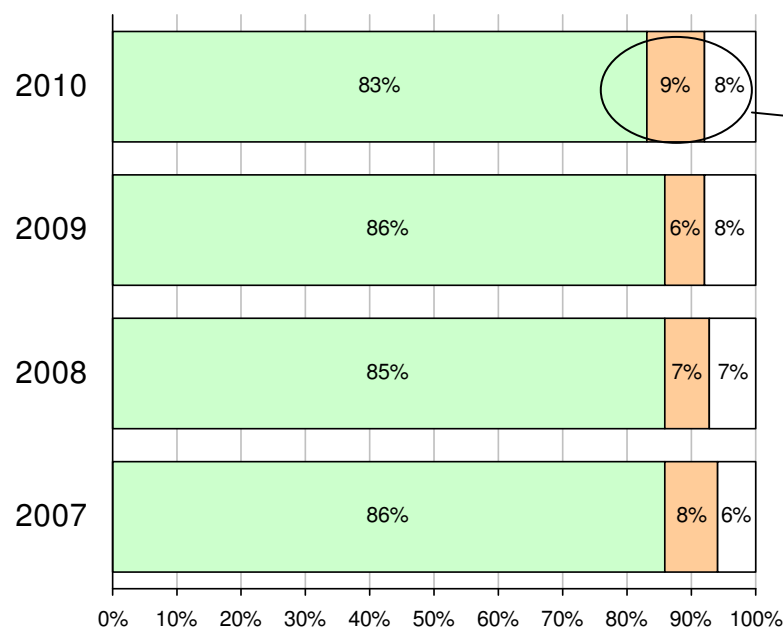
- Kan ändå inte påverka 22 %
- För mycket info/räcker veta hur mycket jag får 17 %
- Vet redan hur mycket jag får i pension/får info från annat håll 14 %
- Vet inte vad jag ska använda det till/varför de skickar ut det 7 %
- Krångligt/svårt förstå 6 %
- Berör bara en del av min totala pension 2 %
- Annat 22 %
- Ej svar 9 %

Bas: Läst/tittat på något av innehållet i kuvertet (542/509/489/367 intervjuer)

# Saknar man någon information om sin allmänna pension i det orange kuvertet?

En av tio tycker att de saknar någon information

Är det någon information om din allmänna pension som du saknar i det orange kuvertet?



## Detta saknar man information om:

- Sammanfattning av alla pensioner 20%
- Tjänstepensionen 11%
- Förklaring/beskrivning av sänkningen av pensionen 11%
- Hur pensionen beräknats 7%
- Hur mycket som ligger i premiepensionen 7%
- Skulle vara tydligare 7%
- Förklaring till olika delar 5%
- Ordlista/förklaring till olika termer och begrepp 5%
- Annat 27%

□ Nej, saknar ingen information □ Ja, saknar information □ Vet ej

Bas: Läst/tittat på något av innehållet i kuvertet (542/509/489/367 intervjuer)

# Information på Internet - E-legitimation

---

# Intresset för att få information via Internet i stället för i det orange kuvertet ökar

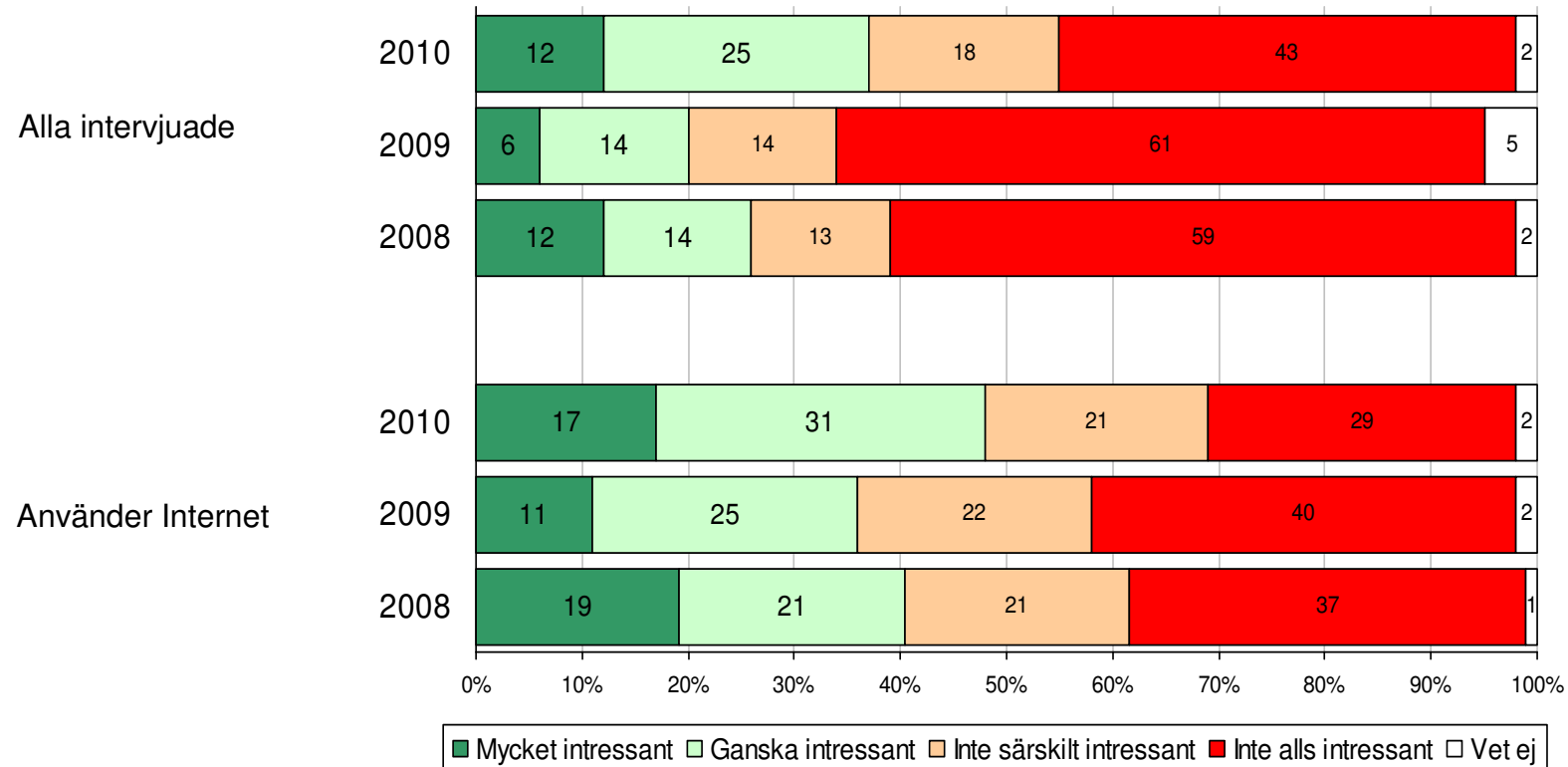
---

***“Hur intressant eller ointressant skulle det vara för dig att I STÄLLET få den information du nu fått i det orange kuvertet genom att logga in på Internet?”***

- ▶ 37 procent tycker att det skulle vara mycket eller ganska intressant att i stället få den information de idag får i det orange kuvertet genom att logga in på Internet. 18 procent tycker inte att detta skulle vara särskilt intressant och 43 procent är inte alls intresserade.
- ▶ Intresset har ökat kraftigt sedan förra året då enbart 20 procent var mycket eller ganska intresserade.
- ▶ Bland dem som använder Internet är intresset större – 48 procent av Internetanvändarna uttrycker intresse. Det är framförallt de som använder Internet varje dag som visar stort intresse (58 procent).
- ▶ Intresset ökar med nivån på den egna inkomsten.

# Information genom att logga in på Internet?

Intresset för att få informationen i det orange kuvertet genom att logga in på Internet ökar



Bas: Alla (607/611/600/402 intervjuer)



# Allt fler pensionärer har hört talas om, skaffat och använder e-legitimation

---

***”Har du tidigare hört talas om sk e-legitimation? E-legitimation är en elektronisk legitimation som man använder för att identifiera sig med på Internet.”***

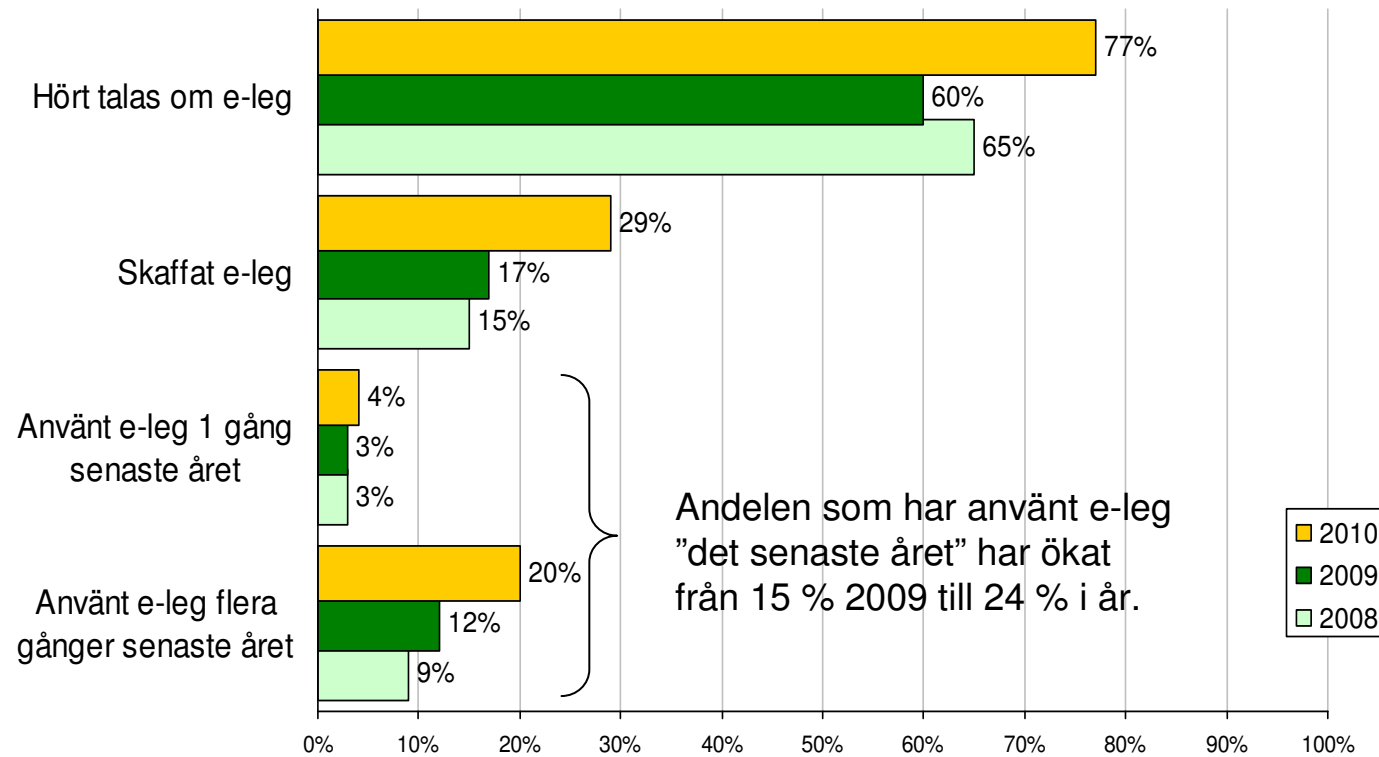
***”Har du själv skaffat e-legitimation?”***

***”Har du använt dig av e-legitimation under det senaste året? En eller flera gånger?”***

- ▶ 77 procent har tidigare hört talas om e-legitimation.
- ▶ 38 procent av dem som hört talas om e-legitimation har skaffat en sådan och flertalet av dessa (81 procent) har också använt detta en eller fler gånger det senaste året.
- ▶ Omräknat på samtliga intervjuade har alltså 77 procent tidigare hört talas om, 29 procent skaffat och 24 procent använt e-legitimation de senaste året. Förra året hade ”bara” 15 procent använt e-legitimation.

# E-legitimation

Fler skaffar e-legitimation och så gott som alla som skaffar e-leg använder det.



Bas: Alla (607/611/611 intervjuer)

# Sammanfattning

---

- ▶ Den upplevda kännedomen om den allmänna pensionen är stabil bland pensionärerna, men förtroendet för den allmänna pensionen sviktar, vilket sannolikt beror på den så kallade bromsen som slagit till i systemet och reducerat pensionsutbetalningarna. Andelen som har mycket eller ganska stort förtroende för den allmänna pensionen har minskat från 60 procent till 45 procent under senaste året.
- ▶ Nästan alla pensionärer säger att de fått ett orange kuvertet från Pensionsmyndigheten. 27 procent nämner spontant Pensionsmyndigheten som avsändare.
- ▶ Nästan alla har också öppnat kuvertet och tre fjärdedelar av dem läste hela, merparten eller delar av kuvertet, vilket är en ökning med 10 procentenheter.
- ▶ Läsmönstret tenderar att vara kopplat till kännedomen om den allmänna pensionen.
- ▶ Drygt nio av tio har läst sitt utbetalningsbesked och drygt sju av tio har läst informationen om hur premiepensionen utvecklats. Detta är i princip samma nivåer som tidigare år.
- ▶ Liksom tidigare år upplever sex av tio att innehållet är mycket eller ganska lätt att förstå.
- ▶ Av dem som läst/tittat på innehållet i det orange kuvertet tycker tre av fyra att informationen de fått i kuvertet är värdefull och användbar för dem.
- ▶ Nio av tio saknar inte någon information om sin allmänna pension i sitt orange kuvert.
- ▶ Internetanvändandet har ökat bland pensionärerna. Idag använder 60 procent Internet minst någon eller några gånger i veckan. Tre av tio använder sällan eller aldrig Internet.
- ▶ Intresset för att få ÅB-informationen via Internet i stället för i det orange kuvertet har också ökat. Idag är 37 procent mycket eller ganska intresserade av det, jämfört med 20 procent för ett år sedan. Förutsättningarna för det har också ökat eftersom allt fler pensionärer känner till, har skaffat och använder e-legitimation.