

PENSIONS MYNDIGHETEN

Eftermätning av orange kuvert till pensionärer (ÅBP) 2013

Bakgrund och syfte

- Pensionsmyndigheten följer årligen upp hur det årliga orange kuvertet till pensionärer (ÅBP), 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 och ingår också som en del i myndighetens totala måluppföljning.
- Årets undersökning kring det orange kuvertet till pensionärer är den sjätte i ordningen sedan 2007.
- Syftet med den här aktuella undersökningen har varit att
 - Följa upp hur ÅBP 2012 har tagits emot, lästs och uppfattats i olika avseenden av mottagarna.
 - Mäta måluppfyllandegraden för myndighetens mål avseende nöjda kunder.
- I denna rapport sammanfattas undersökningens huvudresultat i text- och diagramform. För en mer ingående analys hänvisas till detaljresultaten i form av datatabeller. Svaren på så kallade öppna frågor redovisas listade i separat bilaga.
- Datasamling och –bearbetning har genomförts av TNS Sifo. Rapporten har sammanställts av Christer Nordh, Pensionsmyndigheten.

Genomförande

Målgrupp

- Pensionärer med pensionsutbetalning i januari 2013 som fått ÅBP 13.

Urval

- Slumpurval från Parajett ur utskicksfilen för orange kuvertet för pensionärer 2013.

Metod

- Telefonintervjuer

Tidsperiod

- 24-31 januari 2013

Omfattning

- 600 intervjuer

Frågeområden

- Avsändare
- Mottagande, läsning och förståelse
- Lagt märke till förändringar
- Medskick med information om att man kan läsa orange kuvert på pensionsmyndigheten.se
- NKI
- Saknad information i kuvertet
- Intresse för frågor kring den egna pensionen
- Info via internet
- Hur vill man förändra innehållet?
- Internetanvändning
- E-legitimation
- Upplevd kunskap och förtroende för den svenska pensionssystemet
- Kontakter med Pensionsmyndigheten
- Bakgrundsfrågor

Sifos uppfattning om resultatens representativitet med anledning av felaktigt draget urval

- Johan Orbe, TNS Sifo

- Urvalet i undersökningen har dragits felaktigt/ej representativt av TNS Sifo ur det bruttourval (OSU) som levererades av Pensionsmyndigheten. Efter telefonnummersättning har kontaktförsök/fältarbete genomförts i den ordning posterna (individerna) låg i den nummersatta filen. Eftersom denna fil då var sorterad efter region har vissa regioner blivit över- eller underrepresenterade i undersökningen. I ett fall – Norra Sverige – saknas intervjuer helt. Tabellen nedan redovisar avvikelserna per region:

Region	Andel i bruttourvalet	Andel i undersökningsurvalet
Norra Sverige	11 %	0 %
Norra mellansverige	11 %	18 %
Östra mellansverige	19 %	40 %
Stockholmsområdet	17 %	2 %
Västsverige	11 %	9 %
Göteborgsområdet	9 %	12 %
Småland och öarna	9 %	9 %
Sydsverige	9 %	7 %
Malmöområdet	6 %	3 %
Total	100 %	100 %

Sifos uppfattning om resultatens representativitet med anledning av felaktigt draget urval, forts

- Johan Orbe, TNS Sifo

- De största avvikelserna finns som synes för Norra Sverige (där intervjuer saknas helt), Stockholmsområdet (underrepresenterad i undersökningen) och Östra mellansverige (överrepresenterad).
- I relation till 2012 och 2011 års ÅBP-mätningar skiljer sig profilen på de intervjuade 2013 också avseende följande bakgrundsvariabler (som till sin natur sinsemellan också påverkar varandra), vilket skulle kunna förklaras av den felaktiga regionfördelningen 2013:
 - Högre utbildningsnivå; framförallt är andelen med grundskoleutbildning signifikant lägre än tidigare, 33 % (41 % 2012 och 46 % 2011).
 - Signifikant högre frekvens av förvärvsarbetande, 24 % jämfört med 18 % 2012.
 - Något högre inkomster; 35 % uppger inkomster på över 19 tkr/månad (30 % 2012) och 9 % uppger inkomster upp till 10 tkr/månad (12 % 2012).
- Dessa tre frågor är också i ganska hög utsträckning kopplade till varandra; förvärvsarbetande pensionärer är t ex i högre utsträckning högskoleutbildade och har också högre inkomster.
- TNS Sifo har på grund av detta gått igenom resultaten i syfte att undersöka vilka effekter skevheterna i urvalsprofilen har haft på resultaten. Resultaten av denna genomgång sammanfattas på de följande sidorna.

Sifos uppfattning om resultatens representativitet med anledning av felaktigt draget urval, forts

- Johan Orbe, TNS Sifo

- TNS Sifos samlade bedömning är att resultaten har påverkats mindre än förmodat av det inträffade, och att *resultaten kan användas och redovisas på samma sätt som i tidigare mätningar*.
- Ett belägg för detta är att pensionärer i de regioner som 2013 avviker mest jämfört med tidigare (Norra Sverige, Stockholmsområdet och Östra Mellansverige), utmärkte sig enligt TNS Sifos bedömning inte på ett kritiskt sätt i 2011 och 2012 års mätningar, dvs pensionärerna i dessa regioner har tidigare inte haft "extrema" attityder eller beteenden när det gäller de aktuella frågeområdena.
- Baserat på resultaten 2012, och de skillnader dem emellan som trots allt kan noteras där, kan vi se ett visst underlag för underrepresentationerna i Norra Sverige och i Stockholmsområdet i vissa fall "tar ut varandra", t ex gällande "Internetmognad" (pensionärer i Stockholm är mer mogna/aktiva än pensionärer i norra Sverige, generellt sett), utbildningsnivå och förvärvsfrekvens (genomsnittspensionären i Stockholmsområdet har högre utbildning och förvärvsarbete i högre utsträckning än de i Norra Sverige).

Sifos uppfattning om resultatens representativitet med anledning av felaktigt draget urval, forts

- Johan Orbe, TNS Sifo

- När det gäller Östra Mellansverige, som alltså är kraftigt överrepresenterad 2013, kan vi också konstatera att regionen med ett par undantag överlag följer undersökningsresultaten som helhet 2012 eller 2013, och även har en likvärdig profil avseende bakgrundsvariablerna.
 - Undantaget gäller dels andel som läst hela orangea kuvertet, som signifikant färre i regionen har gjort 2013 (25 %) jämfört med genomsnittet (30 %) eller jämfört med de flesta andra regioner, och dels NKI 2013 som är högre (59) än genomsnittet (57). 2012 följde Östra Mellansverige genomsnittet i dessa fall.
 - Resultaten indikerar alltså att resultatet av den första frågan (andel som läst hela...), som ökat totalt sett jämfört med 2012, alltså eventuellt skulle varit ännu högre 2013. När det gäller NKI gäller m a o det motsatta; här kan överrepresentationen av intervjuer i Östra Mellansverige ha bidragit till ett högre NKI än om regionen haft en representativ vikt.
- De väsentligaste skillnaderna som ändå finns mellan mätningarna 2012 och 2013, förklaras istället så långt vi kan se, av andra (bakgrunds)faktorer, vilka vi redogör för härnäst.

Sifos uppfattning om resultatens representativitet med anledning av felaktigt draget urval, forts

- Johan Orbe, TNS Sifo

- Det finns anledning att lyfta fram och diskutera några tydliga skillnader 2013 jämfört med resultaten i ÅBP-mätningarna 2012 och 2011 (notera dock att vår genomgång alltså visar att skevheterna i urvalet på region inte är huvudförklareringen till skillnaderna), vilka är viktiga att ha i åtanke vid tolkning av resultaten i årets mätning:
 - **Urvalet 2013 har en större Internetmognad och -vana än tidigare.** Denna är tydligt lägre bland grundskoleutbildade än andra och en del av förklaringen (högskole- och gymnasieutbildade utgör i absoluta tal en större andel av urvalet än 2011 och 2012) och påverkar därmed också resultaten på andra frågor. Två tydliga exempel **är andel som besökt Pensionsmyndighetens webbplats** (ökat signifikant) och **frågorna om e-legitimation** (samtliga dessa värden har ökat tydligt). I bägge fallen är en viktig förklaring den lägre andelen pensionärer med endast grundskoleutbildning. Dessa avviker mycket tydligt från pensionärer med högre utbildning. 2012 fanns en tydlig skillnad i resultaten för olika regioner: andelen som använder Internet varje dag var överrepresenterade i Stockholmsområdet (övriga regioner följde genomsnittet). Mot bakgrund av att Internetanvändandet bland männen (61 % är dagliga användare) är så mycket högre än bland kvinnorna (47 %) finns det också visst belegg för att den något högre andelen männen i urvalet 2013 än tidigare ligger bakom skillnaderna gällande Internetmognad och de frågor som påverkas av denna.
 - Tydligt fler har observerat att **avsändaren är Pensionsmyndigheten**. 2012 fanns en stor skillnad beroende på utbildningsnivå, där grundskoleutbildade i signifikant lägre grad (37 %) än de båda andra grupperna (55 %/56 %) svarade *Pensionsmyndigheten*. 2013 uppger tydligt fler grundskoleutbildade (47 %) "rätt" avsändare, medan de bägge andra gruppernas resultat är oförändrat. Här är det alltså såvitt vi bedömer det en faktisk ökning bland grundskoleutbildade som ligger bakom skillnaden. Skillnaderna mellan olika regioner var få/små i mätningen 2012 (låg inom felmarginalen).

Sifos uppfattning om resultatens representativitet med anledning av felaktigt draget urval, forts

- Johan Orbe, TNS Sifo

- Vi har också analyserat de med **grundskoleutbildning** lite närmare genom att jämföra deras resultat/profil 2013 mot 2012. Sammanfattningsvis kan vi notera följande avvikelser mellan mätningarna:
 - **Förvärvsfrekvensen** har ökat jämfört med 2012 även bland dem med grundskola (12 % till 20 %)
 - **Frågor kring e-legitimation**: även de med grundskola har "mognat" (kunskap +14 procentenheter, skaffat +4, använt +3)
 - **Sammanfattning 3/frågor kring orangea kuvertet**: Läst hela +6 procentenheter, Läst information om premiepensionsutvecklingen -7, Saknar information i orangea kuvertet +9
 - Slutligen kan vi notera att **könsfördelningen** 2013 avviker från 2012; andelen män är högre (50 %) än 2012 (45 %). Eftersom män i större utsträckning än kvinnor förvärvsarbetar, använder Internet mer etc kan vi anta att den högre andelen män också ligger bakom resultatskillnaderna.

Viktigt att beakta vid läsningen av rapporten – Christer Nordh

- Som redogjorts för på föregående sidor har Sifo gått felaktigt tillväga vid urvalsdragningen vilket lett till att vissa regioner i landet blivit överrepresenterade och andra underrepresenterade.
- Sifos uppfattning är att felets inverkan på representativiteten är begränsad. Bland annat för att underrepresentationen av två regioner (Stockholm och Norra Sverige) tar ut varandra. Det finns annars stora skillnader i dessa regioner med avseende bland annat på utbildning.
- Min uppfattning är att vi kan använda resultaten men med mycket stor försiktighet. Det finns inte några större kontroversiella inslag i utfallet som ett skevt urval skulle ha kunnat resultera i. Å andra sidan vet vi inte hur det skulle ha sett ut om vi faktiskt hade intervjuat enligt planen i dessa båda regioner. I de fall vi ser avvikelser från föregående mönster bör vi avvakta nästa års mätning innan vi uttalar oss eventuella trendskiftningar.

Sammanfattning av undersökningen resultat

- Andelen som spontant Pensionsmyndigheten som avsändare fortsätter att öka och når nu 53 procent, vilket är en fördubbling jämfört med 2010. Förra året var andelen 48 procent.
- Liksom tidigare vet nästan alla pensionärer (96 %) att de fått det orange kuvertet.
 - 95 procent av dem som vet med sig att de fått kuvertet, öppnade detta
 - 90 av dem som öppnade kuvertet läste något av innehållet. Något fler läste i år *hela* innehållet.
- Nio av tio som läst något har läst utbetalningsbeskedet. Intresset för informationen om premiepensionens utveckling ökar och lästes i år av 76 procent.
- Av dem som läst/tittat på innehållet i det orange kuvertet tycker i år drygt sex av tio (62 %) att innehållet är lätt att förstå (4-5 på skala 1-5). Jämfört med förra året (67 %) är detta något lägre men andelen som ser innehållet som mycket lätt (5 på skala 1-5) ökar kraftigt.
- De som saknar information om sin pension i kuvertet (21 %) saknar i så gott som samtliga fall information om hela sin pension.
- 73 procent har lagt märke till det separata medskicket som informerade om att kuvertet kan läsas på pensionsmyndigheten.se. Av dessa uppger sju av tio att de läst brevet. Medskicket har därmed haft betydligt bättre genomslag än förra årets informationsbrev om tjänster på webbplatsen. Nio av tio tycker att det är bra att kunna välja mellan att få informationen på internet eller på papper.
- Internetanvändningen fortsätter att öka bland pensionärerna. Idag använder 70 procent internet minst någon eller några gånger i veckan. 22 procent använder dock aldrig internet.
- Sju av tio kan tänka sig att använda internet för att få mer information om sin pension.
- Andelen som har skaffat och använt e-legitimation fortsätter att öka.
- NKI hamnar på 57 vilket är något lägre än förra året (59).

Avsändare av det orange kuvertet

Kännedomen om att Pensionsmyndigheten är avsändare av det orange kuvertet fortsätter att öka

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

- 96 procent uppger i år att de har fått det orange kuvertet.

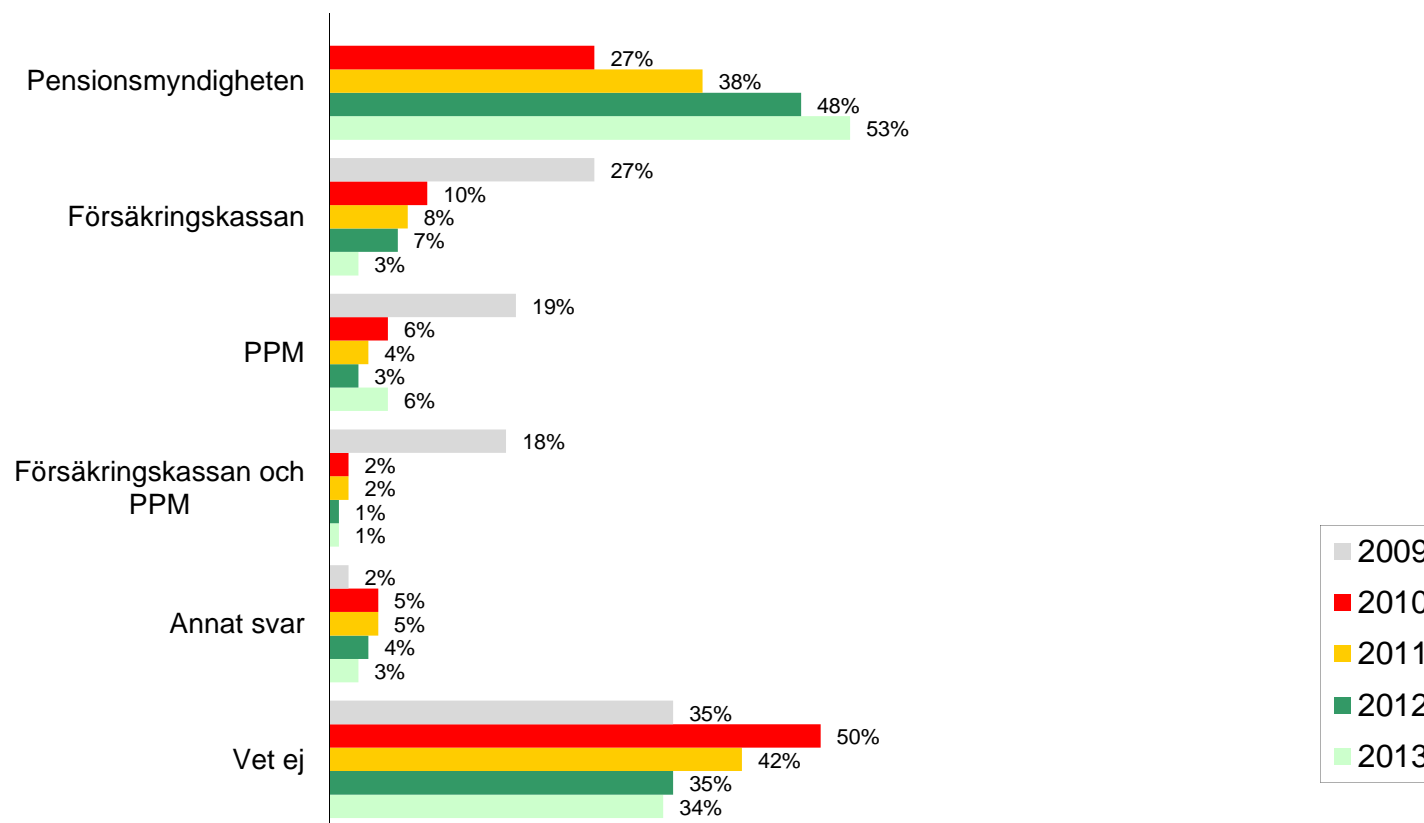
“Vem var avsändare till denna information?”

- Kunskapen om att det är Pensionsmyndigheten som är avsändare av det orange kuvertet fortsätter att öka. Drygt hälften (53 %) procent kan i år spontant ange Pensionsmyndigheten som avsändare mot 48 procent förra året, 38 procent 2011 och 27 procent 2010.
- En av tio tror att Försäkringskassan och/eller PPM står som avsändare till kuvertet vilket är oförändrat jämfört med förra året.
- En tredjedel (34 %) av dem som säger sig ha fått ett orange kuvert kan inte ange någon avsändare vilket även det är oförändrat jämfört med 2012.

Avsändare – Spontan erinran

Drygt hälften av ålderspensionärerna förknippar nu spontant det orange kuvertet med Pensionsmyndigheten. Fortfarande är det dock många som inte vet vem som är avsändare.

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



Bas: Fått ett orange kuvert

Läsning av det orange kuvertet

Så gott som alla öppnar kuvertet och läser något av innehållet

“Har du öppnat det orange kuvertet?”

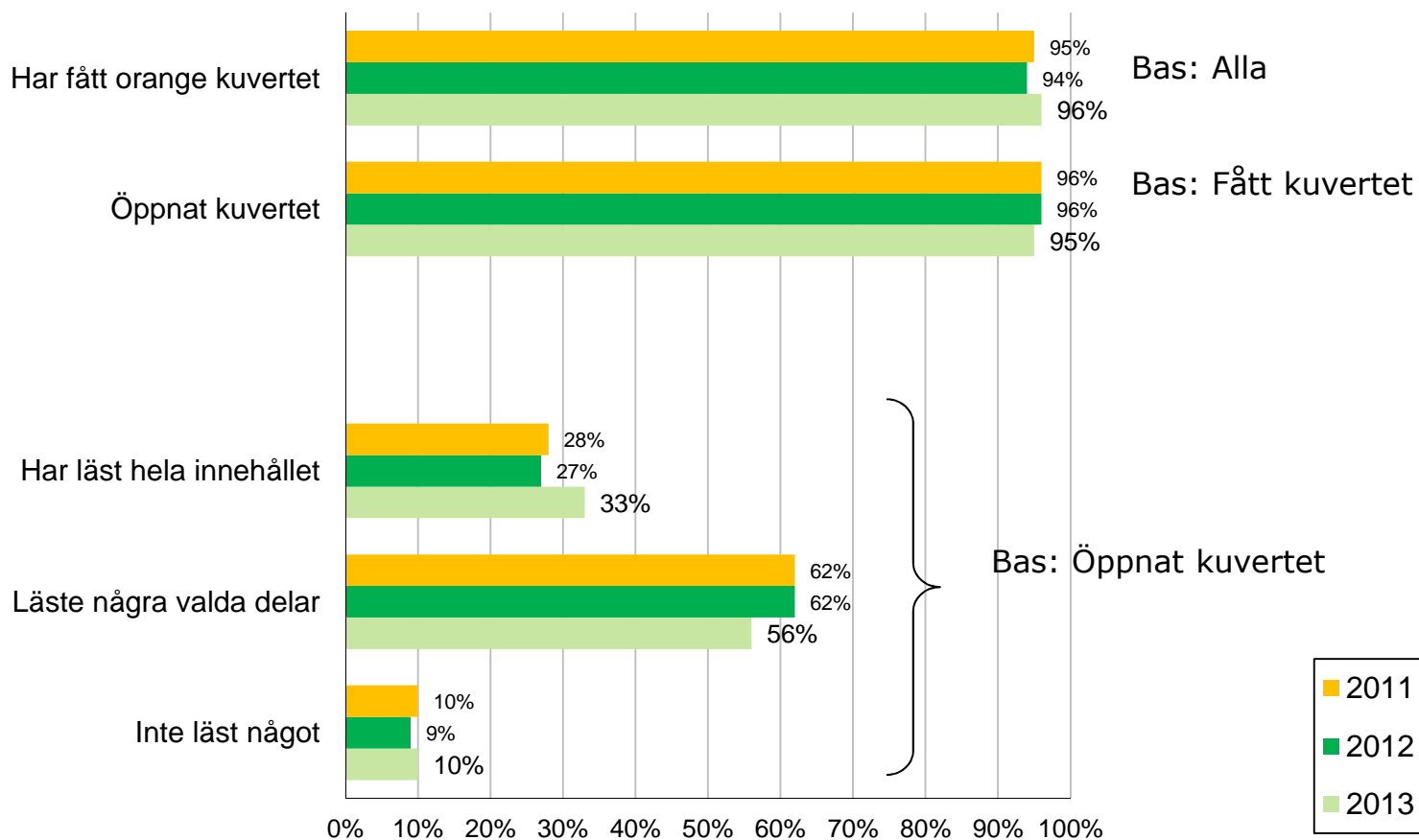
95 procent av dem som vet att de fått kuvertet har öppnat det.

“Har du läst något av innehållet i kuvertet? OM JA: Läste du hela innehållet i kuvertet eller några valda delar?”

- 90 procent som har öppnat kuvertet uppger att de har läst något av innehållet.
- 37 procent av dem som läst något har läst *hela innehållet* medan 63 procent uppger att de läst *några valda delar*. En av tio som öppnat kuvertet har *inte läst* något av informationen i detta. Bland dessa tenderar pensionärer med grundskoleutbildning och de lägsta inkomsterna vara överrepresenterade.
- Omräknat på samtliga intervjuade innebär detta att av samtliga pensionärer som Pensionsmyndigheten skickade ett orange kuvert till har ...:
 - ..nio av tio (91 %) öppnat kuvertet,
 - åtta av tio (82 %) läst *något*
 - tre av tio (30 %) läst *allt*,
 - hälften (51 %) läst *några valda delar* och
 - en av tio (10 %) inte läst något alls.

Läsning av det orange kuvertet

Så gott som alla som får kuvertet öppnar det och läser något av innehållet



De flesta som öppnar kuvertet läser utbetalningsbeskedet

"I det orange kuvertet finns Har du läst detta?"

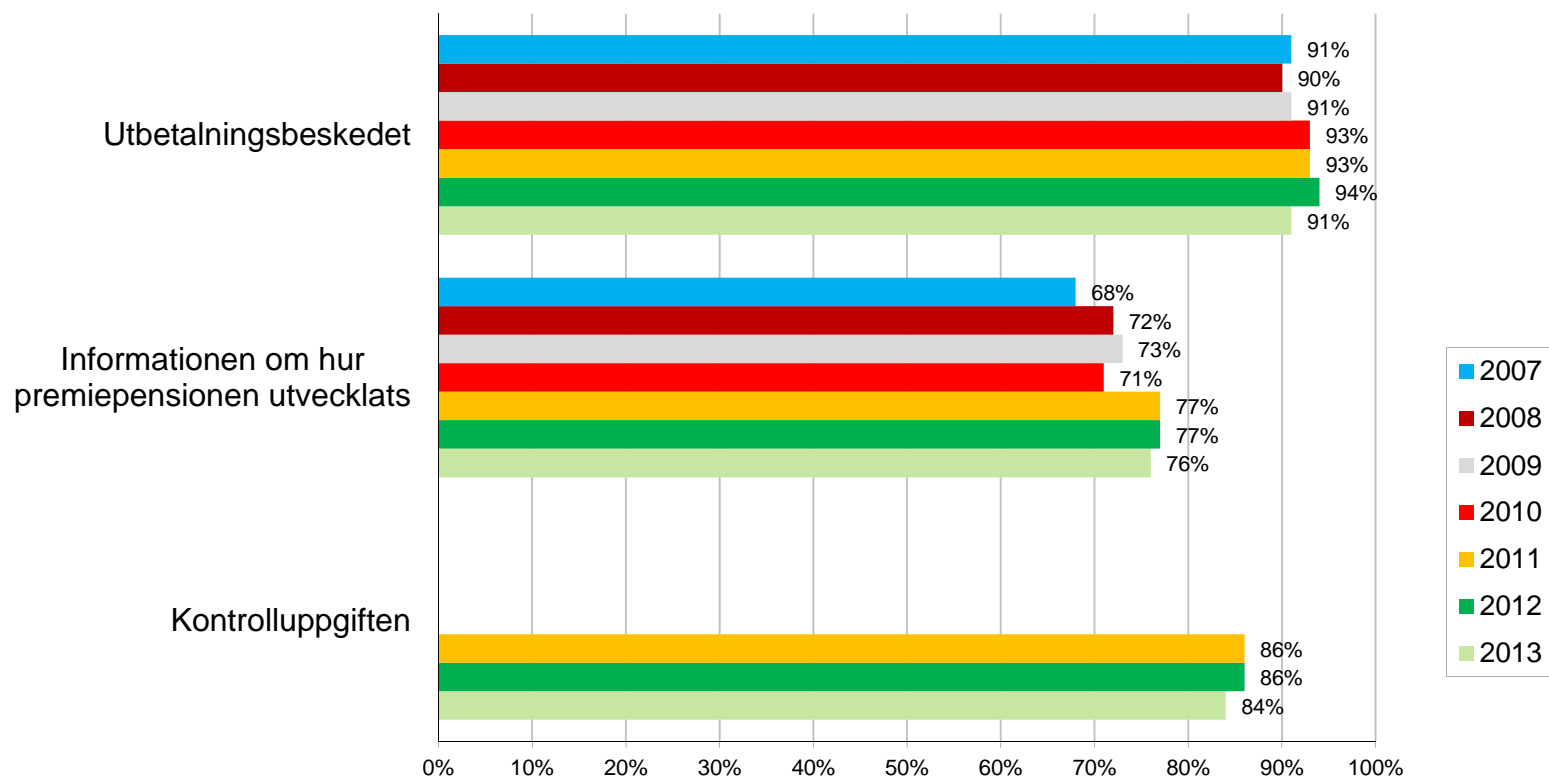
- ...ett utbetalningsbesked som visar dina pensionsbelopp för 2013
 - .. en kontrolluppgift som visar hur mycket du fått utbetalt i allmän pension under 2012
 - .. information om hur ditt premiepensionssparande har utvecklats
- 91 procent av dem som läst något av innehållet i kuvertet har läst sitt utbetalningsbesked och 84 procent har läst kontrolluppgiften.
 - 76 procent har läst eller tittat på informationen om hur deras premiepensionsfonder har utvecklats.
 - För såväl utbetalningsbesked som kontrolluppgift är andelen som läser dessa förhållandevis konstant över tiden medan läsningen av premiepensionsutvecklingen visar på en svagt ökande trend sedan den första mätningen (2007)

"Har du lagt märke till några förändringar i utformningen av innehållet i det orange kuvertet i år jämfört med tidigare år?"

- Två av tio tycker sig ha lagt märke till att utformningen av innehållet i orange kuvertet har ändrats vilket är samma resultat som vid de senaste årens mätningar. Däremot ökar andelen som inte noterat någon förändring samtidigt som andelen vet ej minskar.
- Bland de högskoleutbildade har 24 procent noterat någon förändring vilket är signifikant fler än bland de med grundskola som högsta utbildning (12 %).

Läsning av det orange kuvertet

Nästan alla som öppnar kuvertet och läser något läser utbetalningsbeskedet, men majoriteten läser också kontrolluppgiften och informationen om hur premiepensionen utvecklats.



Bas: Läst/tittat på något av innehållet i kuvertet

Lätt eller svårt att förstå?

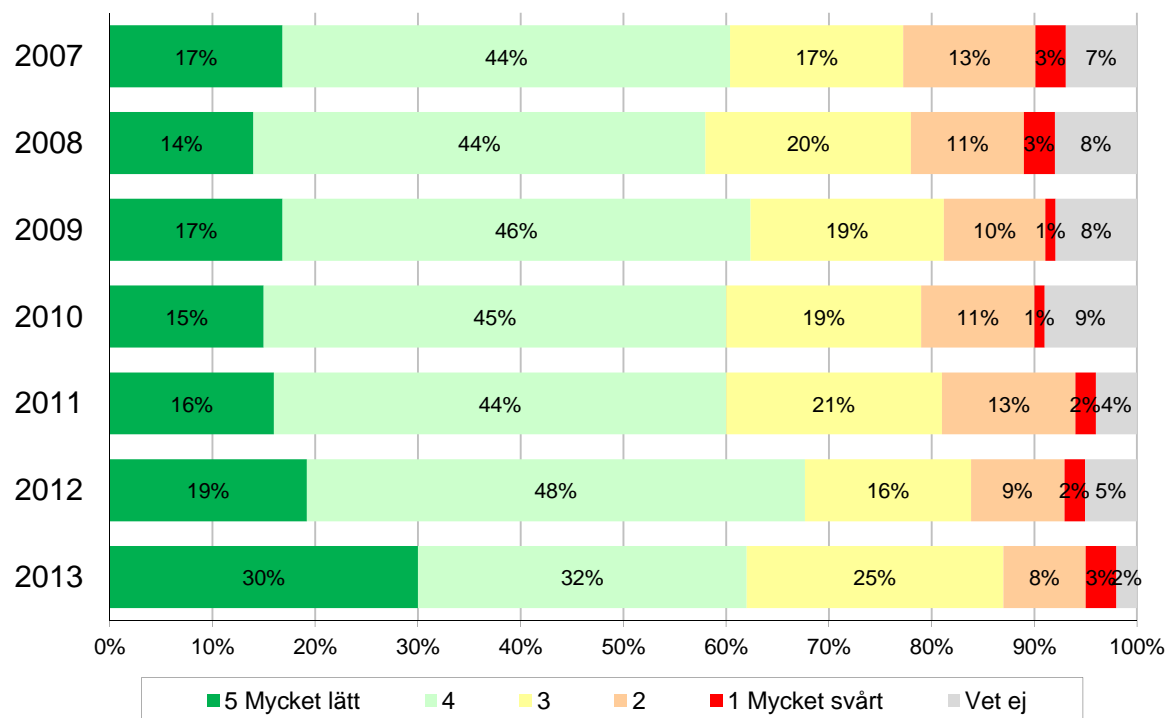
Överlag tycker man att informationen i det orange kuvertet är lätt att förstå

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

- Drygt sex av tio (62 %) av dem som läst något av innehållet i det orange kuvertet upplever att detta är *mycket eller ganska lätt* (4-5 på skala 1-5) att förstå. Jämfört med förra året (67 %), som då innebar en relativt kraftig uppgång, innebär detta en minskning om vi ser till andelen som svarar fyra eller fem på den femgradiga skalan. Om vi bara ser till andelen som tycker att innehållet är *mycket lätt* att förstå (5 på skalan 1-5) så ökar den signifikant, från 19 procent till 30 procent.
- 11 procent tycker att informationen är mycket eller ganska svår (1-2 på skalan 1-5) att förstå. Detta är samma andel som 2012.
- Pensionärer med högre utbildning tycker att innehållet är lätt att förstå i tydligt högre omfattning än pensionärer med lägre utbildning.
- Yngre pensionärer uppger i något lägre omfattning än övriga att innehållet i det orange kuvertet är lätt att förstå.
- Liksom vid tidigare mätningar upplever män i något högre utsträckning än kvinnor att informationen i orange kuvert är lätt att förstå.

Lätt/svårt att förstå informationen i det orange kuvertet?

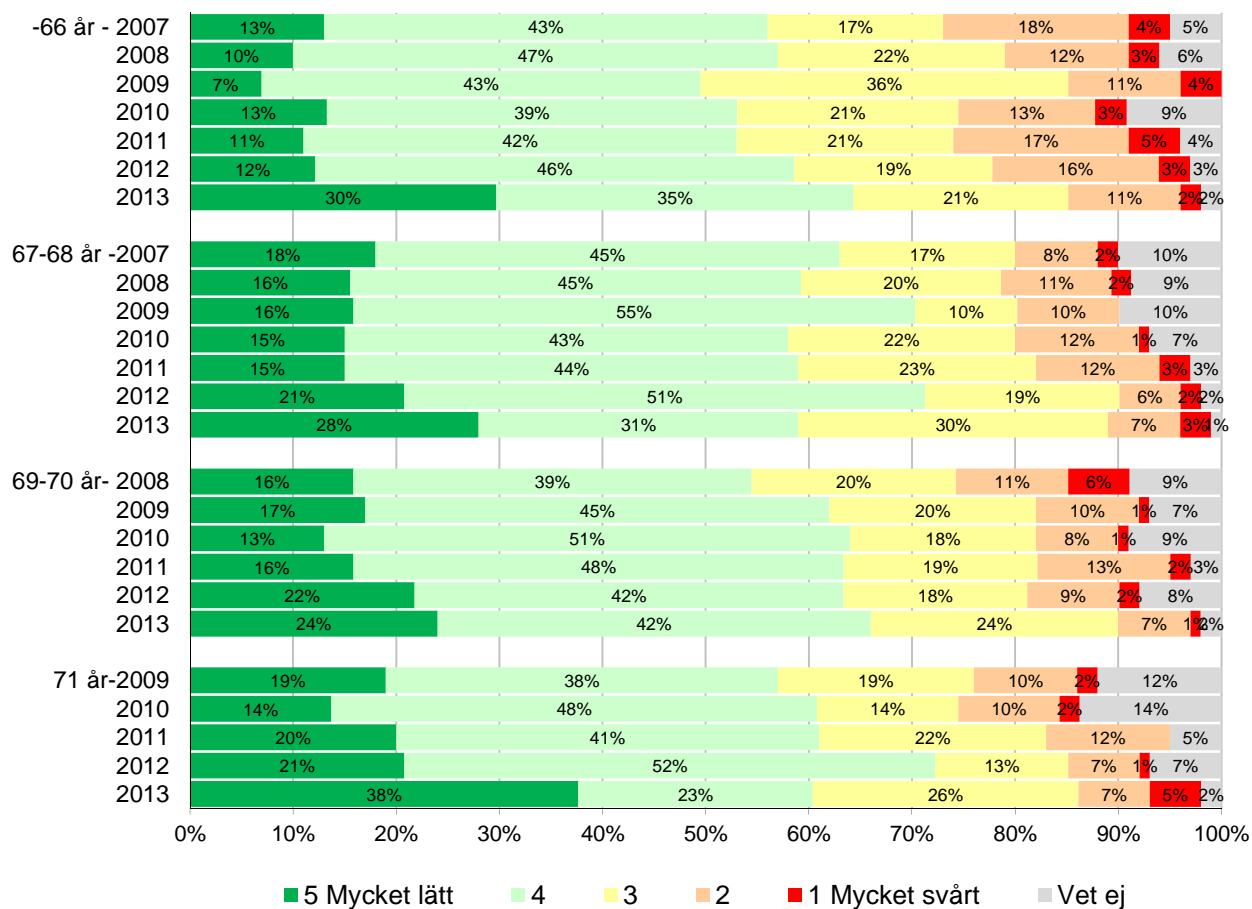
Sex av tio som läst något av innehållet tycker att detta är lätt att förstå.



Bas: Läst något av innehållet i kuvertet

Lätt/svårt att förstå informationen i det orange kuvertet?

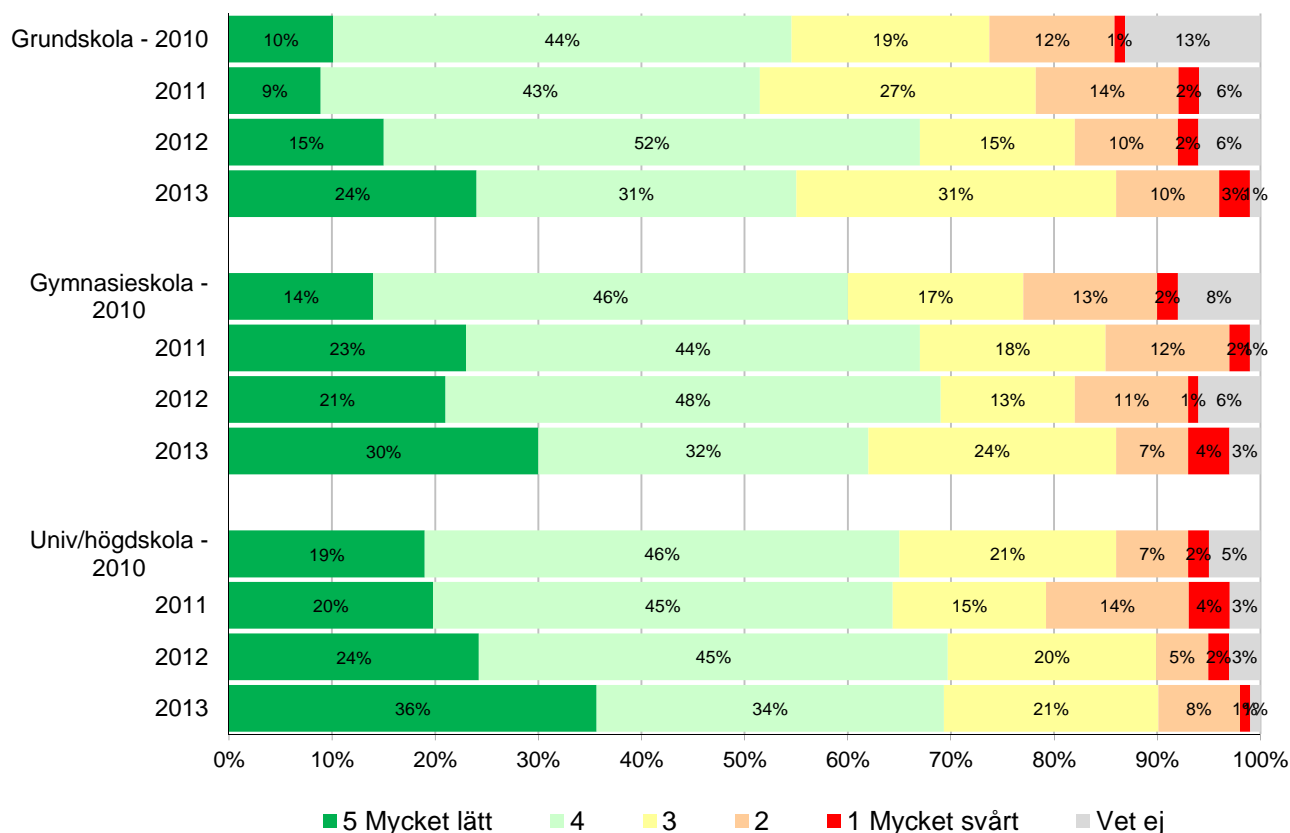
Uppfattningen att det är *mycket lätt* att förstå det orange kuvertet ökar i alla åldergrupper samtidigt som andelen som säger att det är *ganska lätt* överlag sjunker.



Bas: Läst något av innehållet i kuvertet

Lätt/svårt att förstå informationen i det orange kuvertet?

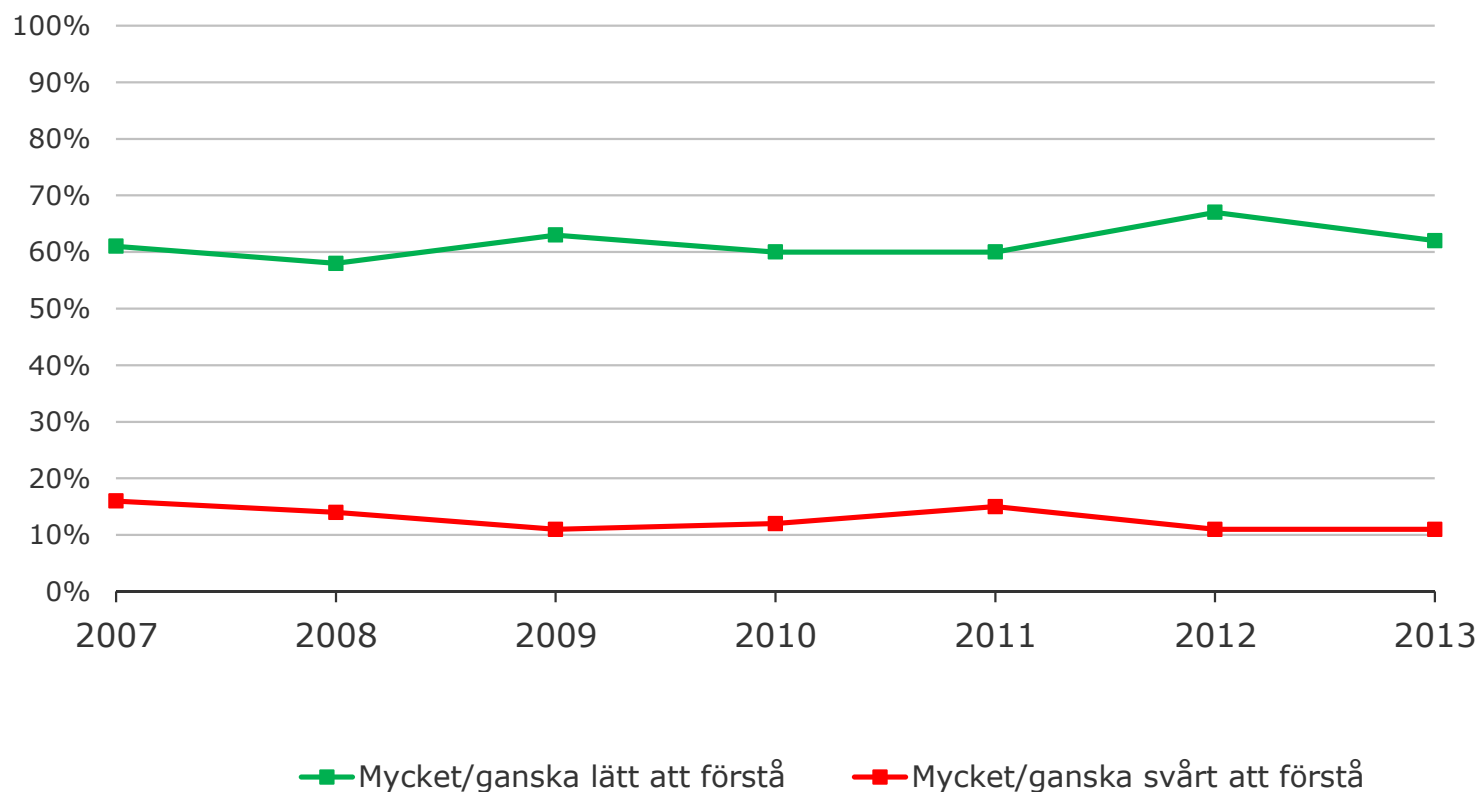
Uppfattningen att det är *mycket lätt* att förstå det orange kuvert ökar. Andelen som upplever att innehållet är *mycket eller ganska lätt* att förstå är oförändrad för de universitetsutbildade men backar något för pensionärerna med lägre utbildningsnivåer.



Bas: Läst något av innehållet i kuvertet

Lätt eller svårt att förstå informationen i det orange kuvertet?

Andelen som svarar 5 (=mycket lätt att förstå) ökar jämfört med förra året samtidigt som andelen som svarar 4 är lägre. Nettoeffekten blir en svag nedgång i upplevd förståelse av innehållet i kuvertet.



Bas: Läst/tittat på något av innehållet i kuvertet

OM MYCKET/GANSKA SVÅRT ATT FÖRSTÅ

Vad var svårt att förstå av informationen i det orange kuvertet?

- 1. De använder inte ett språk som vi vanliga har, det är alldeles för byråkratiskt. 2. Jag tycker att det blir för mycket med alla uppställningar och uträkningar. jag skulle bara vilja veta vad jag kommer att få ut, mer rak på sak. 3. Ibland upplever jag att informationen är motsägelsefull. Man tror att det ska vara på ett sätt och sedan läser man vidare och så visar det sig att det blir på ett annat sätt.
- Alla olika benämningar på vad som är vad inom pension. På några ställen tycker jag inte riktigt att benämningarna verkar konsekventa.
- Allting i sammanfattning. Rörigt.
- Allting är så byråkratiskt.
- Allting. Mycket svår text att förstå för en lekman.
- Att jag inte förstod det
- Att kunna se hur mycket man har tjänat in och från vilka år.
- De olika delarna och hur/var jag kan hitta och få information om de andra delarna av min pension.
- Dels så var det var hur länge man har premiepensionen bara fem år eller längre? Finns ingen info om detta. Det borde stått. Jag vill ändra på fonderna och det finns ingen info om detta, man måste skicka efter info om detta.
- Det kan finnas detaljer som är svåra att förstå.
- Det står mycket i kuvertet och det blir svårt att ta till sig allt. Det borde vara lite enklare, mer rak på sak och koncist och enklare formulerat
- Det är alltihopa, man begriper inte vad det står. För mycket fackspråk.
- Det är för omfattande och krångligt.
- Det är svårt att förstå överlag.
- En del av pensionen står inte med, så helheten blir oförståelig, samt premiepensionen förstår jag inte hur det skall tolkas, är siffran som står där menad per månad, år eller är det en pott?
- För mycket fackspråk. Inte lämpat för en lekman.
- Hela upplägget. Förkortningar, svåra ordval o.s.v.
- hela utformningen
- Hela uträkningen och hela deras metod verkar vara tombola.
- Hur min totala pension blir om jag går tidigare.

OM MYCKET/GANSKA SVÅRT ATT FÖRSTÅ

Vad var svårt att förstå av informationen i det orange kuvertet? Forts

- Hur pensionen har blivit som den har blivit. Dom har lurat oss så fruktansvärt mycket.
- Informationen om fonder.
- Jag begriper inte bättre, jag får inget grepp om vad är det för pension jag får. Siffrorna säger mig ingenting.
- Jag fattade inte vad de menar, det är för krångligt. Det borde finnas bara ett tal-detta får du.
- Uträkningen är svår att förstå.
- Vet inte.
- Vill prata med någon personligen som förklarar lite mer.
- Vissa ord som används är svåra att förstå. Är man som jag 64 år gammal kan det hända att man inte fattar allt.
- Jag förstod inte vad jag skulle ha informationen eftersom jag ändå inte kan påverka det.
- Jag förstår nästan ingenting av det.
- Jag skulle vilja ha information om hur mycket pengar jag ska få i månaden. Det ska stå klart och tydligt.
- Läst mycket men begriper ändå inte för att man får från så olika ställen.
- Mycket siffror, jag begriper inte bakgrunden till siffrorna. Jag vill ha mer fakta i text.
- Premiépensionsfonden är pedagogiskt dåligt utformad. Den uträkning som står i det orangea kuvertet får man ingen förklaring om vad den baseras på och vilka parametrar som ingår.
- Språket är för komplicerat.
- Språkvalet är svårt att förstå. Texten är även väldigt liten.
- Svårt att begripa över huvudtaget vad det är som står. Tycker det är gjort för dom som skrivit informationen, dem förstår vad det står men inte vi andra.
- Svårt att förstå själva upplägget. Förstår informationen rent teoretiskt men svår att omsätta i praktiken.
- Texterna, begreppen, definitionerna. Det var termer som man inte begriper, hade önskat ett klarare språk och mindre fackspråk.
- Tycker dom skulle kunna förenkla information osv.

Medskick om att läsa det orange kuvertet på
webben

Medskick med information om pensionsärenden har haft ett gott genomslag

"I det orange kuvertet fanns även ett separat medskick som informerar om att det orange kuvertet finns på Pensionsmyndighetens webbplats på internet och även att man kan avsäga sig papperskopian. "Har du sett detta brev?" "Läste du informationen?"

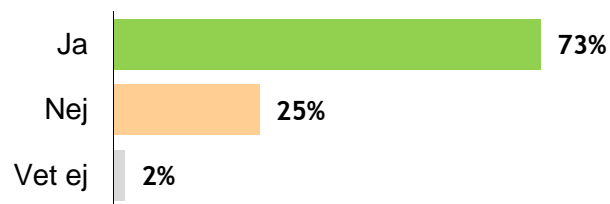
- 73 procent av dem som öppnat kuvertet minns att de har sett medskicket. 70 procent av dem som sett medskicket uppger att de har läst detta.
- Jämfört med förra årets medskick kring tjänster på webbplatsen har genomslaget denna gång varit betydligt större. Som jämförelse kan nämnas att 2011 års informationsbrev om sänkta pensioner observerades av 82 procent och av dessa läste 80 procent brevet.

" Tycker du att det är bra att kunna välja mellan att få informationen på internet och på papper?"

- De allra flesta (90 %) som sett brevet tycker att det är en fördel att kunna ha denna valmöjlighet. Mest positiva är de yngsta pensionärerna (95 %), minst andel positiva hittar vi hos de äldsta (83 %).

Medskick om att det fanns ett separat medskick som informerar om att det orange kuvertet finns på Pensionsmyndighetens webbplats

Sett medskicket som informerar om att kuvertet finns på pensionsmyndigheten.se?



Bas: Öppnat det orange kuvertet

Bra att kunna välja mellan att få informationen på internet och på papper?

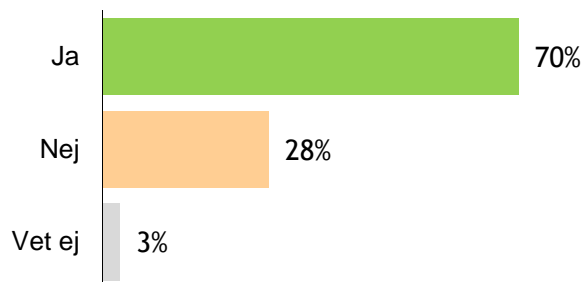


Varför är detta inte bra: (exempel på svar)

- Har inte dator/internet
- Föredrar det på papper/lättare att läsa
- Gillar inte IT/datatrafik
- Det räcker att få det via webben.
- Det är bättre att få det på papper helt enkelt.
- Det är bättre att få informationen på papper för alla använder inte internet.
- Risken finns att man glömmer bort att titta på det om man inte får det på papper.
- Det räcker med internet, tycker det är slöseri med papper.

Bas: Sett medskicket

Läste du informationen?



Bas: Sett medskicket

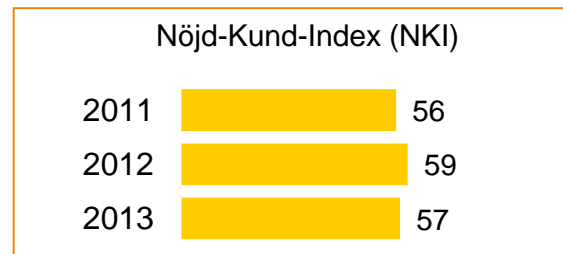
Nöjd-Kund-Index (NKI)

NKI-index

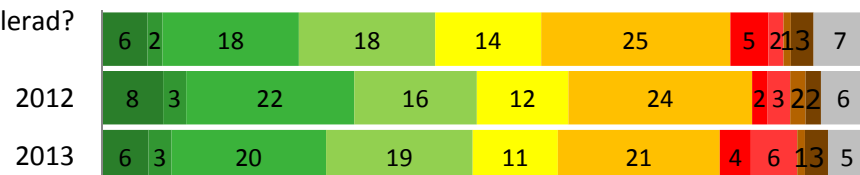
- NKI sjunker marginellt och hamnar på 57 mot 59 förra året. 2010 låg det på 56.
- NKI är något högre bland män än bland kvinnor.
- Nivån på NKI samvarierar med den personliga månadsinkomsten hos de intervjuade. Pensionärer med en månadsinkomst på upp till 10 000 kronor har NKI 49 medan de med den högsta inkomsten (mer än 25 000 kronor/månad) har ett NKI på 60. Denna skillnad är statistiskt signifikant.
- Ungefär hälften (48 %) säger att de som helhet är nöjda (7-10 på skalan 1-10) med hur informationen är utformad och formulerad i det orange kuvertet. Andelen direkt negativa (1-4 på skalan 1-10) uppgår till 14 procent.
- En tredjedel (34 %) tycker att utformningen och formuleringen av innehållet motsvarade deras förväntningar. Andelen uttalat negativa är här 12 procent.
- Fyra av tio (42 %) tycker att utformningen av informationen i kuvertet kommer nära (7-10 på skalan 1-10) hur den borde vara utformad. Andelen negativa (20 %) ligger här på en högre nivå än på de båda tidigare frågorna.

Nöjd-Kund-Index - NKI

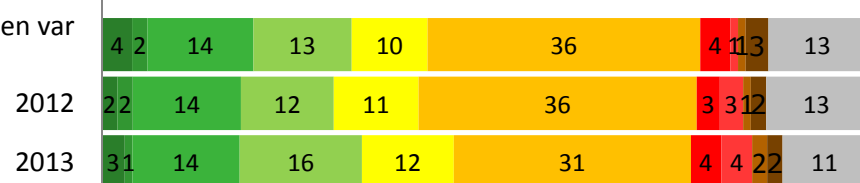
NKI minskar marginellt jämfört med förra året



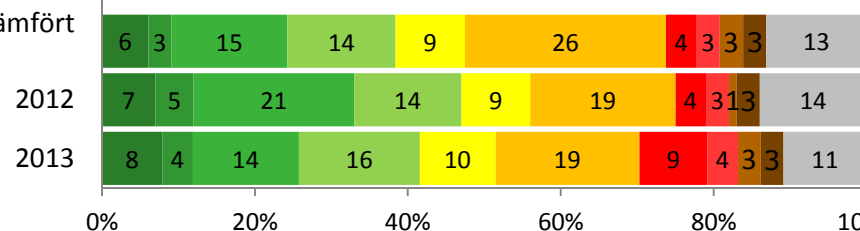
Nöjd som helhet med hur informationen är utformad och formulerad?
2011



Uppfyller informationen förväntningar när det gäller hur den var utformad och formulerad?
2011



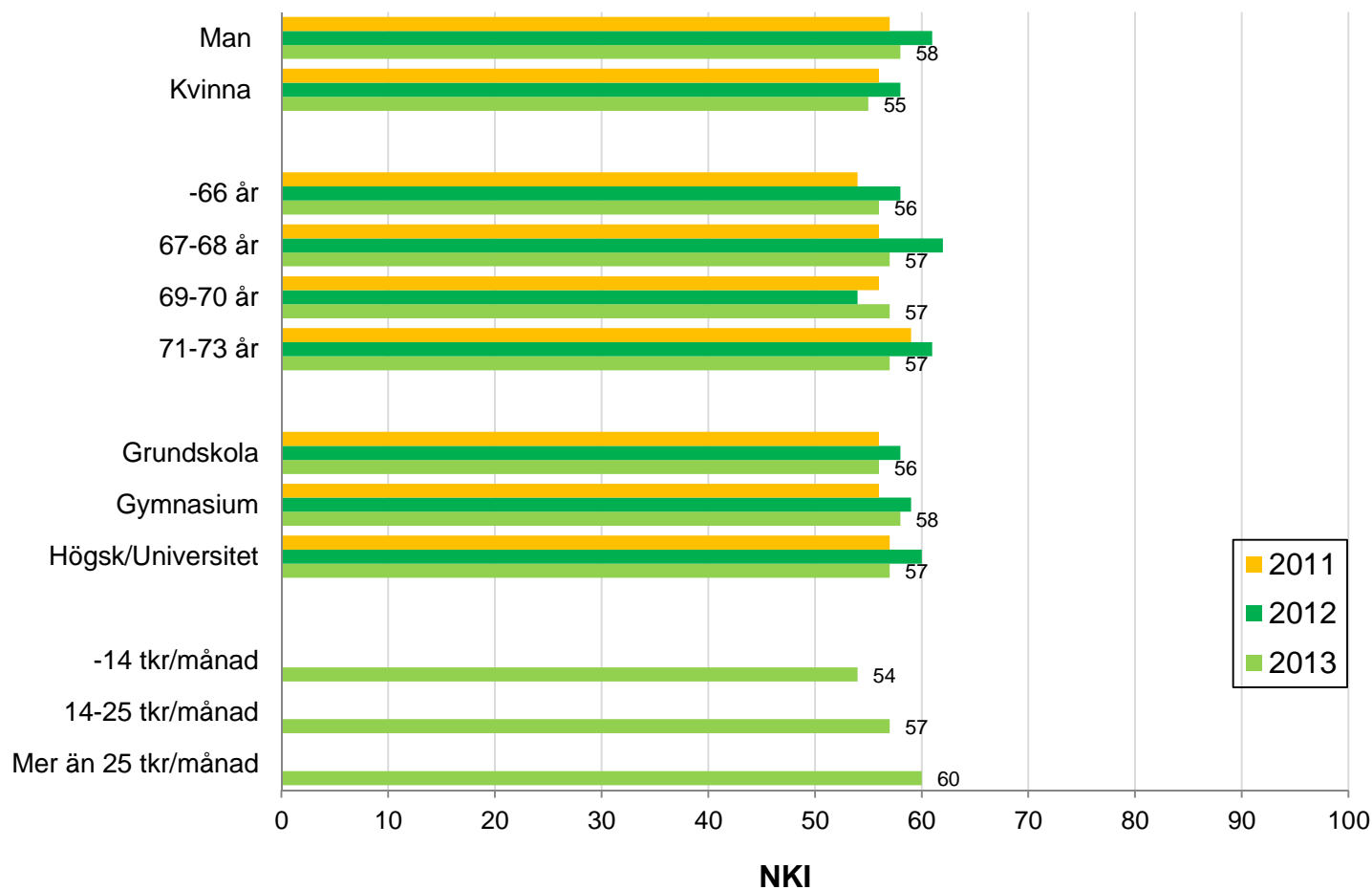
...hur nära kommer utformningen av informationen i kuvertet jämfört med hur den borde vara utformad?
2011



■ 10 = Mkt nöjd/mkt nära ■ 9 ■ 8 ■ 7 ■ 6 ■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 =Inte alls nöjd/mkt långt ifrån ■ Tveksam, vet ej

Nöjd-kund-index

NKI i olika delgrupper



Innehåll och utformning

Innehållet i kuvertet

”Har du lagt märke till några förändringar i utformningen av innehållet i det orange kuvertet i år jämfört med tidigare år?”

- Två av tio (19 %) har lagt märke till förändringar i utformningen av informationen jämfört med tidigare år. Detta är motsvarande andel i motsvarande undersökningar 2011 (21 %) och 2012 (20%). Störst andel som lagt märke till förändringar finns bland de med universitets-/högskoleutbildning (24 %).

”Om det vore möjligt att förändra innehållet i det orange kuvertet, hur skulle du då vilja förändra det?”

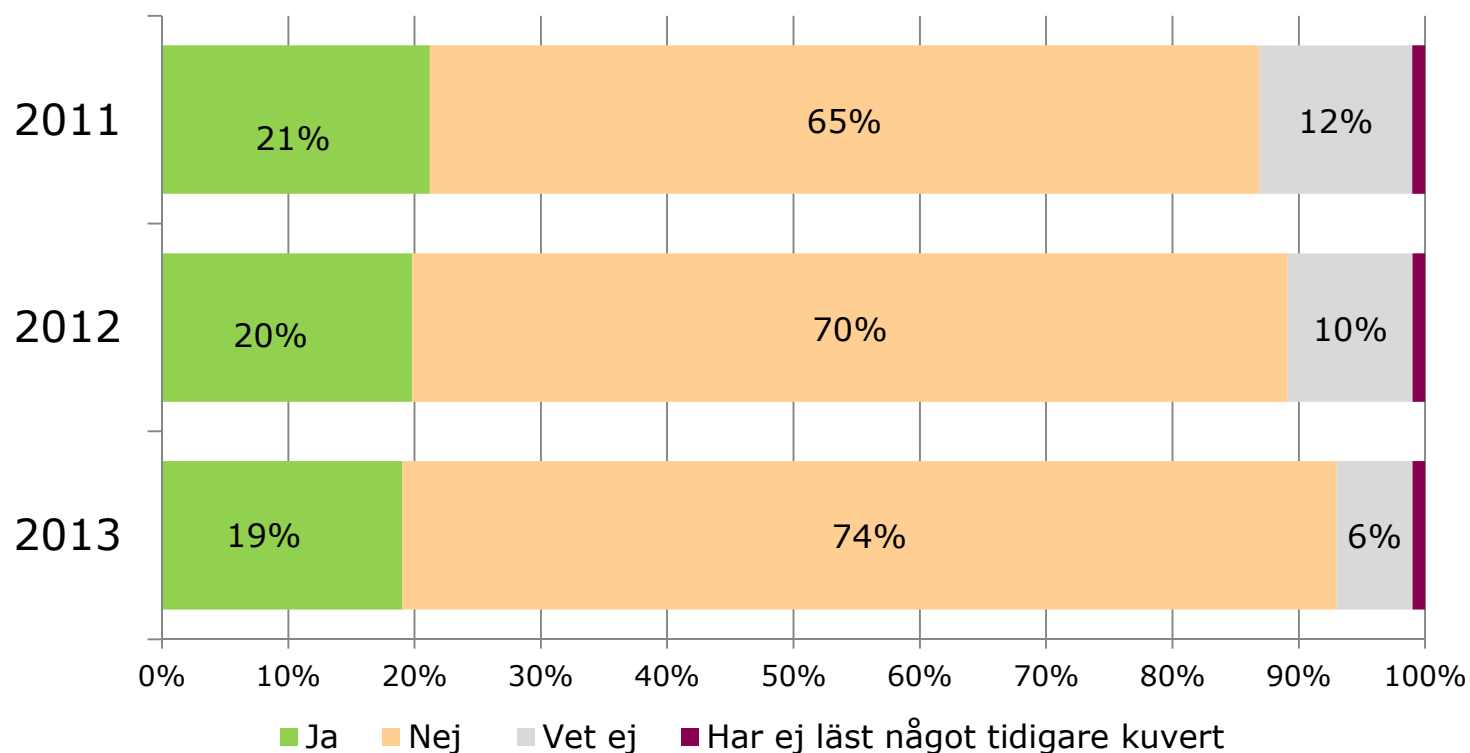
- De flesta vet inte hur de skulle vilja ändra innehållet i kuvertet (54 %) eller tycker inte att de vill ändra något (19 %). Dessa svar är överrepresenterade hos kvinnor, äldre och lågutbildade.
- I den mån man nämner något man vill förändra handlar svaren oftast om att man vill ha ett enklare språk och att kuvertet skulle innehålla information om hela pensionen.

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

- De som saknar information om sin pension i kuvertet (21 %) saknar i så gott som samtliga fall information om hela sin pension. Män, individer med högre utbildning och högre inkomst saknar i högre utsträckning än andra grupper information i sitt orange kuvert.

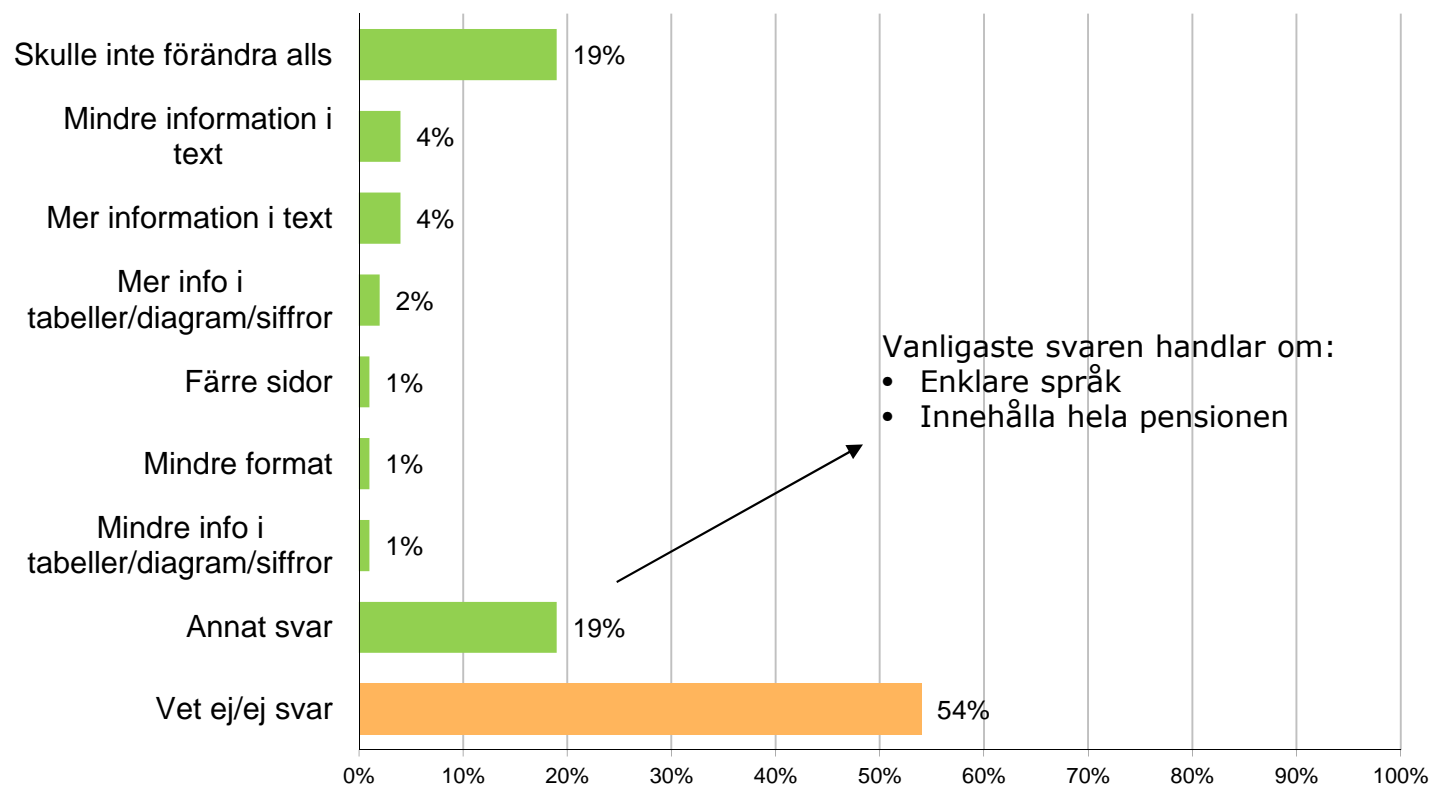
Noterat förändringar i utformningen jämfört med tidigare år?

I år, liksom tidigare, tycker två av tio pensionärer som läst något av innehållet sig ha noterat någon förändring i utformningen jämfört med tidigare år.



Förändra innehållet i kuvertet?

Om det vore möjligt att förändra innehållet i det orange kuvertet, hur skulle du då vilja förändra det?



Bas: Alla

OM EJ NÖJD (1-4)

Varför tycker du inte att du känner dig mer nöjd med utformningen av informationen i det orange kuvertet?*

- Byråkratiskt språk
- Svårt att förstå
- För mycket text
- Visar inte hela pensionen
- Förstår inte hur allt hänger samman
- Svårt få ut något av alla siffror
- Rörigt

- Invecklat, svårt att förstå
- Svårt att kolla siffrorna
- För mycket kanslisvenska
- Jag begriper inte ett dugg
- Det står inte vad jag får i pension
- Informationen har aldrig stämt med verkligheten

OM NÖJD (7-10)

Vad tycker du att du känner dig nöjd med när det gäller utformningen av informationen i det orange kuvertet?*

- Ser precis vad man får och hur mycket man betalar i skatt
- Bra information, jag vet precis vilken pension jag ska få
- Det står vad jag vill veta
- Bra och lättöverskådligt
- Det står vad man får och när det betalas ut

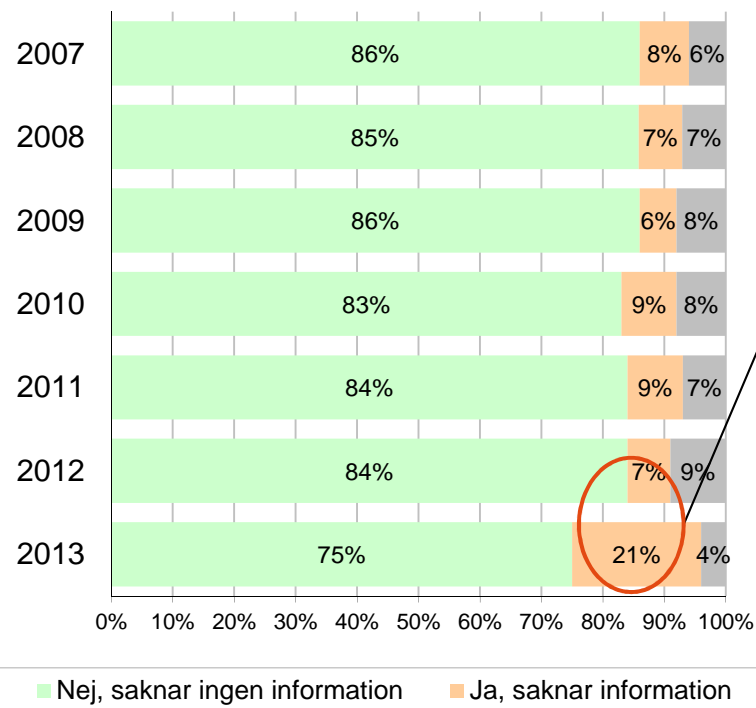
- Klart och tydligt, jag ser förändringar från föregående år
- Det står vad jag får. Det räcker väl?
- Ger en klar bild över pensionen
- Jag tycker det är tydligt och klart
- Lätt att förstå. Lätt språkbruk-/val
- Tydligt och jag ser vad jag får. Staplarna är bra

*Exempel på svar. Se vidare separat bilaga med listningar av alla svar

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

De flesta tycker inte att de saknar någon information. De som gör det saknar information om hela sin pension och om hur pensionen har beräknats.

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



Detta saknar man information om:

- Så gott som samtliga svar handlar om att man vill kunna se sin hela pensionsbild

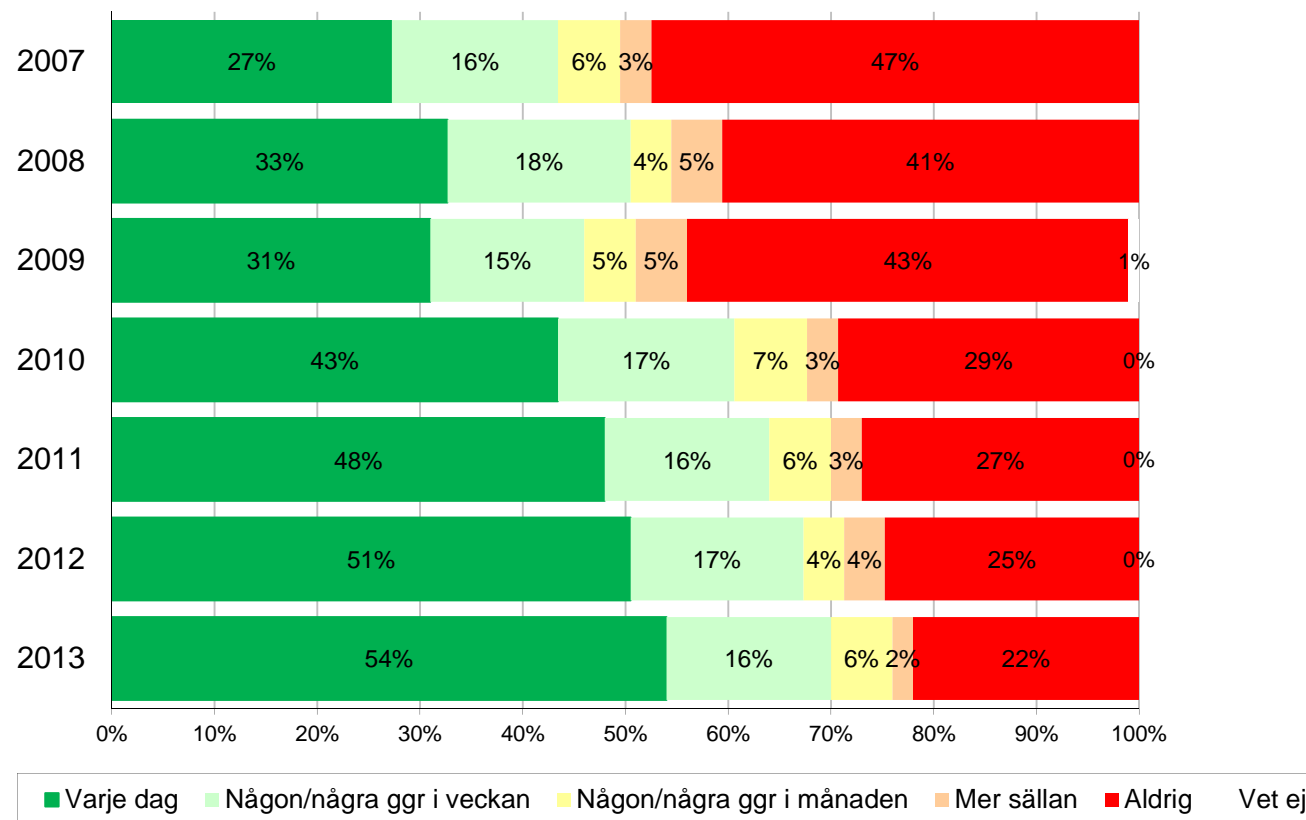
Användning av internet

Internetanvändning

- 54 procent uppger att de använder internet *varje dag*. Detta innebär att andelen dagliga användare har fördubblats sedan den första mätningen genomfördes 2007.
- Under denna period har andelen som säger sig *aldrig* använda internet minskat från 47 procent 2007 till 22 procent 2013.
- Åldersmässigt ser vi att internetanvändningen avtar med stigande ålder. Bland de yngsta (62-66 år) använder 13 % *aldrig* internet att jämföra 32 procent bland 71-75-åringarna.
- Internetanvändningen varierar även mycket tydligt med utbildningsnivå. Bland mottagarna av det orange kuvertet till pensionärer med grundskoleutbildning som högsta utbildningsnivå uppger 29 procent att de använder internet *varje dag* och 44 procent att de aldrig gör detta. Motsvarande siffror bland pensionärerna med universitets-/högskoleutbildning är 77 procent dagliga användare och sex procent som aldrig använder internet.
- Män är oftare än kvinnor frekventa internetanvändare.
- 68 procent av internetanvändarna uppger att de skulle kunna tänka sig att använda internet för att få mer information om sin pension. Bland de dagliga användarna säger 76 procent att de kan tänka sig detta. Exempel på vad man då skulle vilja titta på är att se vad man får ut i pension, hela pensionsbilden, värdeutveckling av premiepensionen, förändringar och utveckling av pensionssystemet.

Hur ofta använder man internet?

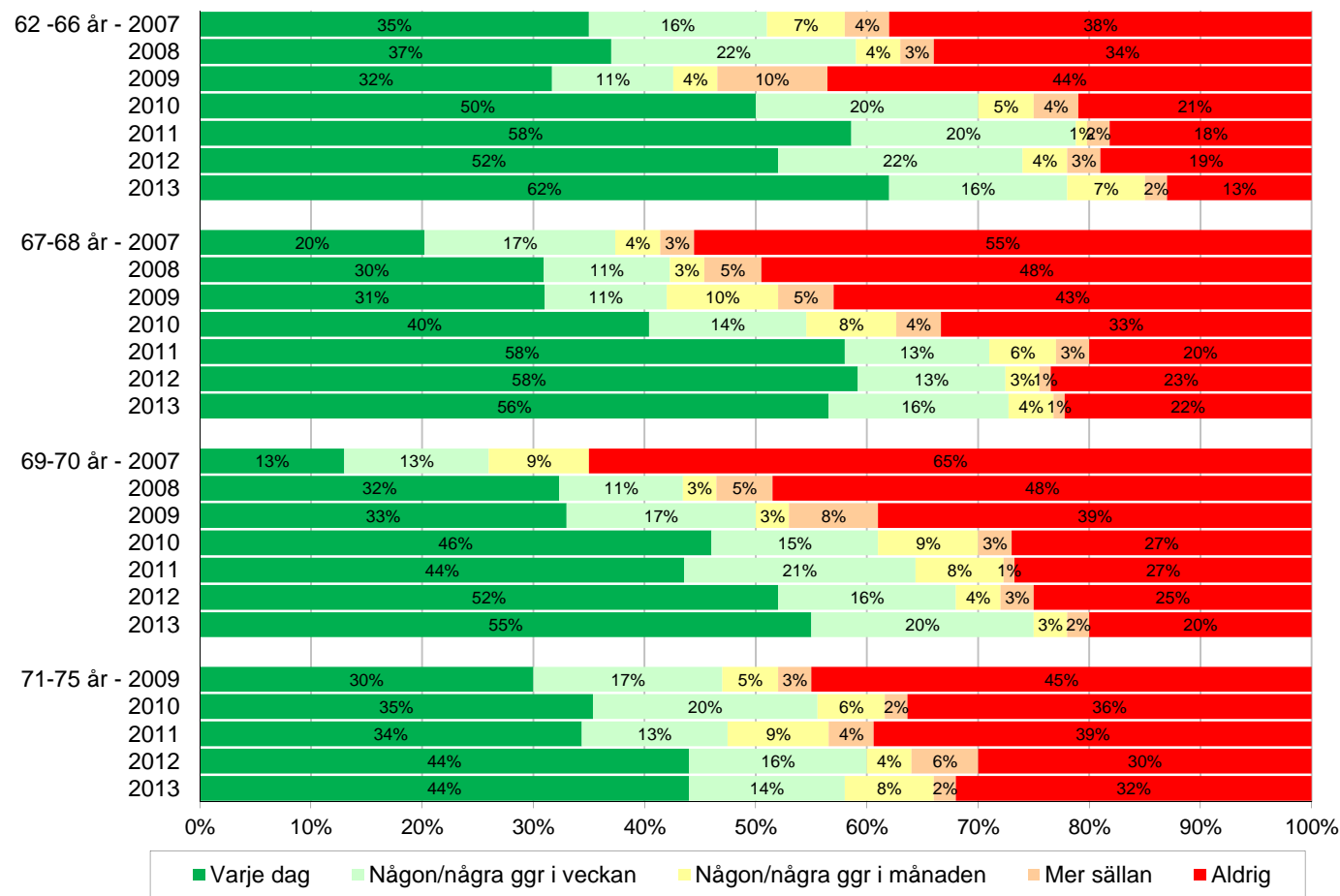
Andelen som användander internet fortsätter att öka bland pensionärerna



Bas: Alla

Hur ofta använder man internet?

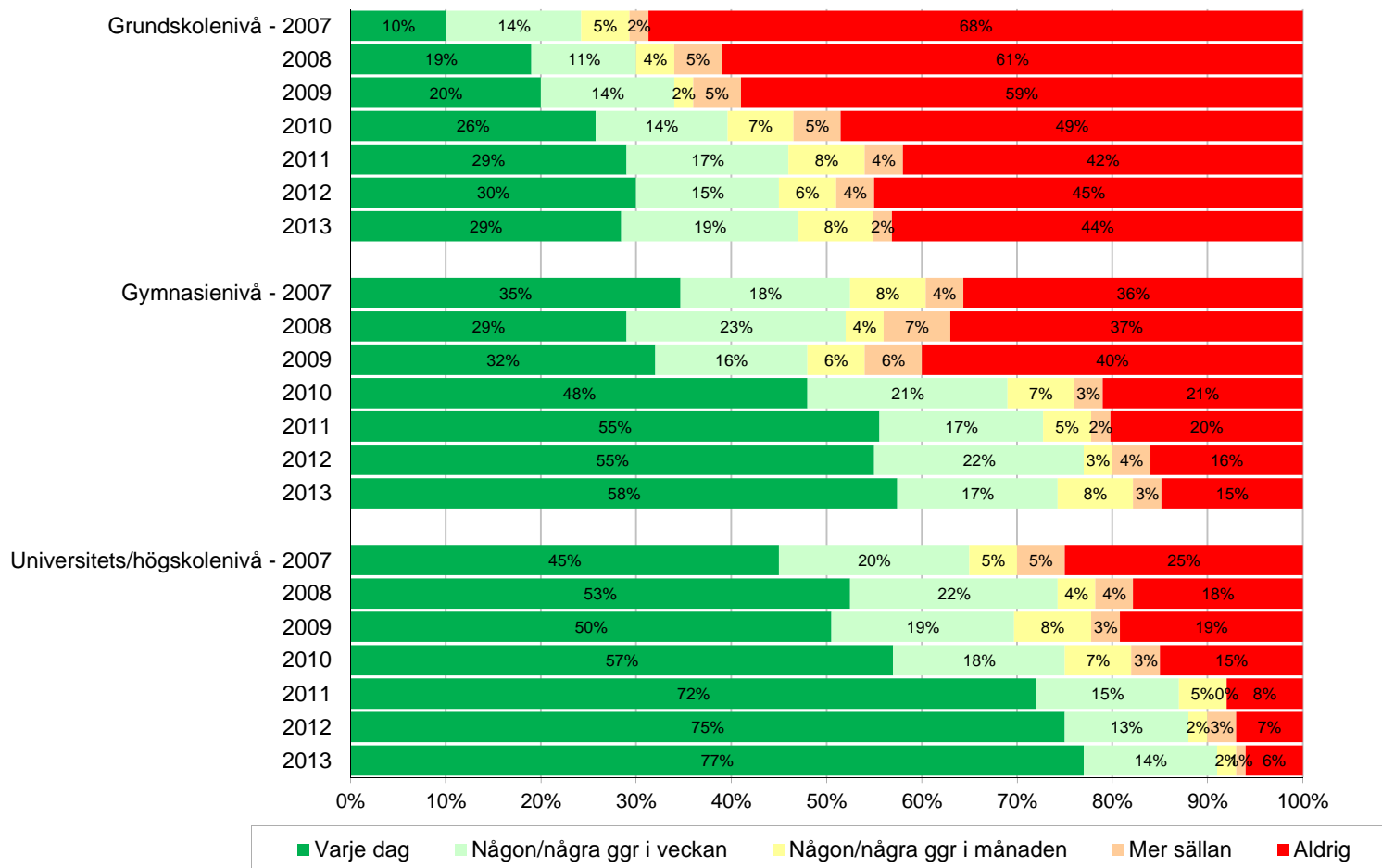
Internetanvändningen fortsätter att öka i alla åldersgrupper utom hos de äldsta



Bas: Alla

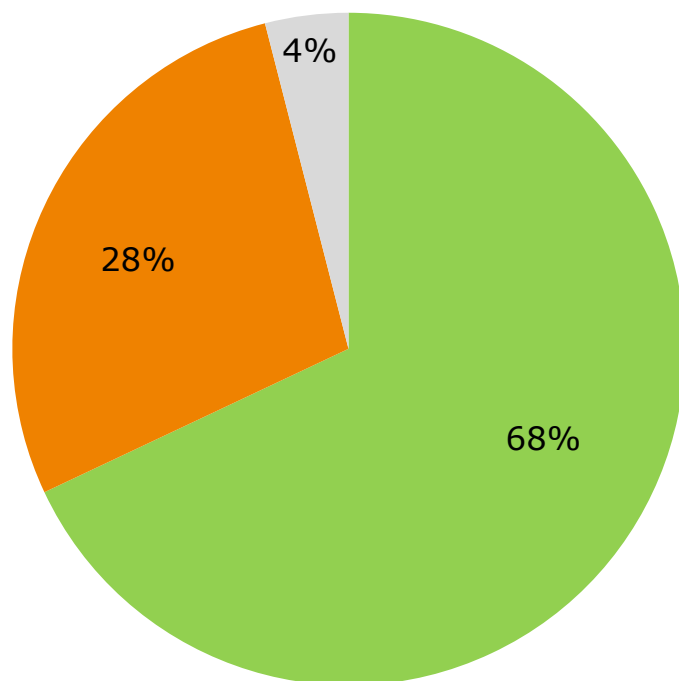
Hur ofta använder man internet?

Andelen som använder internet ökar med stigande utbildningsnivå. Även om internetanvändningen ökar så är det fortfarande närmare hälften av pensionärerna med den lägsta utbildningsnivån som aldrig eller så gott som aldrig använder internet



Information på internet?

Skulle du kunna tänka dig att använda internet för att få mer information om din pension?



■ Ja ■ Nej ■ Vet ej

*Vad skulle du söka mer information om?**
Exempel på svar:

- Vad jag får ut i pension
- Hela pensionsbilden, tjänstepension, privat pension
- Värdeutveckling av premiepensionsvalen
- Förändringar och utveckling av pensionssystemet
- Se hur man gjort uträkningarna
- Utbetalningsdagarna

*För en komplett redovisning av svaren hänvisas till separat listning av samtliga sk öppna svar.

E-legitimation

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 elektronisklegitimation som man använder för att identifiera sig med på internet.”

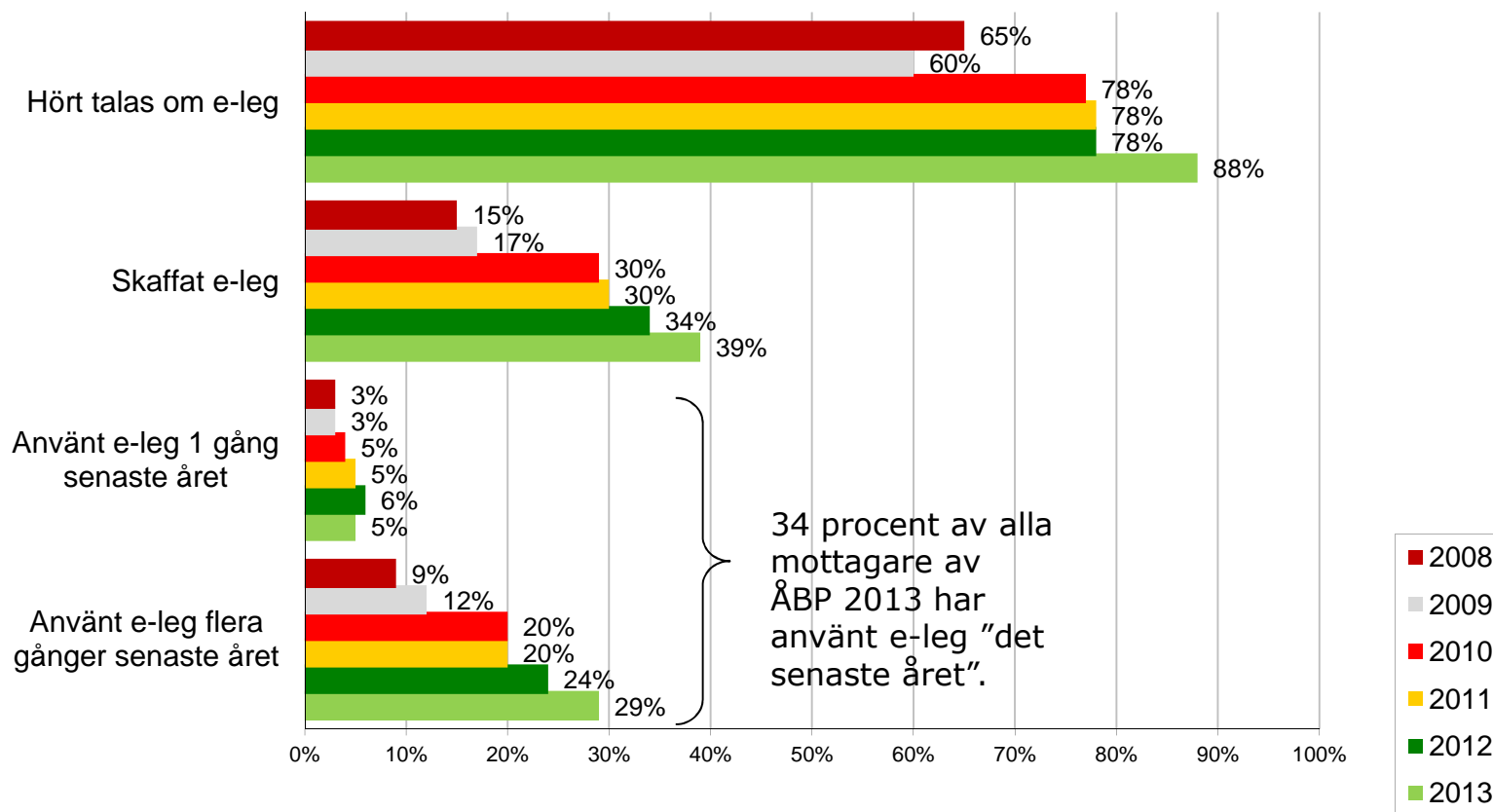
“Har du själv skaffat e-legitimation?”

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

- Andelen som tidigare hört talas om e-legitimation är i årets undersökning 88 procent vilket innebär en signifikant ökning sedan förra året då motsvarande andel var 78 procent.
- 45 procent av dem som hört talas om e-legitimation har skaffat en sådan och flertalet av dessa (87 procent) har också använt denna en eller fler gånger det senaste året.
- Omräknat på samtliga intervjuade har alltså 88 procent tidigare hört talas om, 39 procent skaffat och 34 procent använt e-legitimation de senaste året.
- Andelen av dem som hört talas om e-legitimation som också skaffat och använt e-legitimation är densamma som vid den förra mätningen men eftersom kännedomen ökat så har *antalet* som skaffat och använt e-legitimation ökat.
- Kvinnor och lågutbildade har hört talas om, skaffat och använt e-legitimation i lägst omfattning.

E-legitimation

Utbredningen och användningen av e-legitimation fortsätter att öka



Bas: Alla

Kontakter med Pensionsmyndigheten

Webbplatsen är den vanligaste kontaktvägen

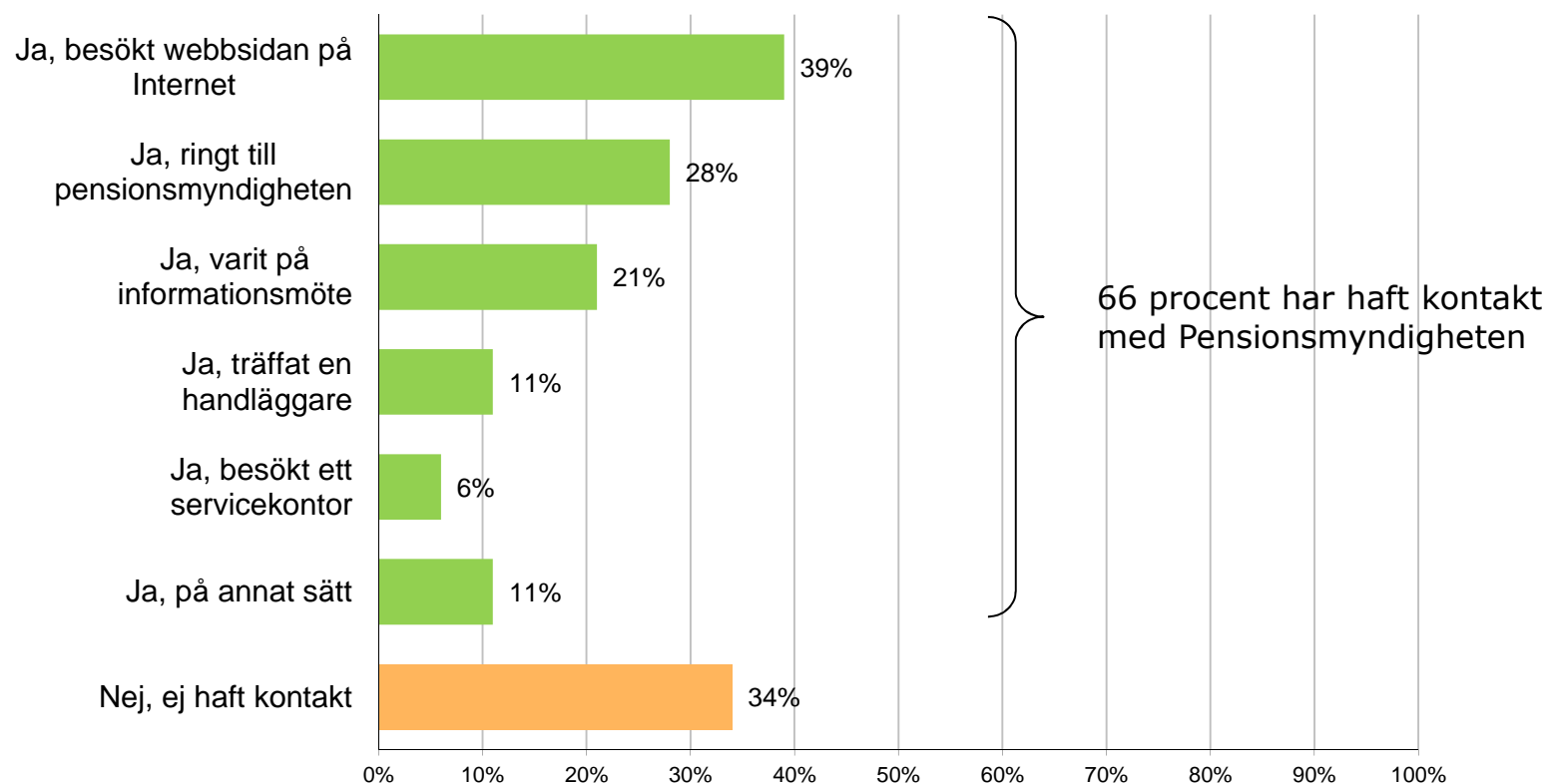
“Har du tidigare haft någon kontakt med Pensionsmyndigheten? Har du...?”

- Två tredjedelar (66 %) uppger sig tidigare ha haft kontakt med Pensionsmyndigheten. Bland dessa är webbplatsen och telefonen de vanligaste kontaktformerna.
- Fyra av tio (39 %) som Pensionsmyndigheten skickat ett orange kuvert till har besökt myndighetens webbsida. Pensionärer med högre utbildning och inkomst har besökt webbsidan i tydligt högre utsträckning än övriga. Likaså har yngre besökt denna mer än vad äldre gjort. I åldersgruppen 62-65 år uppger således 59 procent att de besökt webbsidan medan detta har gjorts av 22 procent i den äldsta gruppen (71-73 år).
- Tre av tio (28 %) har ringt till Pensionsmyndigheten. Även här ser vi att de yngre pensionärerna har kontaktat i större utsträckning än de äldre och att fler kvinnor än män har ringt till Pensionsmyndigheten.
- Två av tio har varit på ett informationsmöte.
- Genomgående gäller att pensionärer med ett större intresse för frågor kring pensionen också har kontaktat Pensionsmyndigheten i större utsträckning än pensionärer som är mindre intresserade.

Kontakter med Pensionsmyndigheten

Två av tre pensionärer som fått det orange kuvertet har haft kontakt med Pensionsmyndigheten, främst via besök på webbplatsen.

Har du tidigare haft någon kontakt med Pensionsmyndigheten? Har du...?



Bas: Alla

Pensionssystemet – förståelse och förtroende

Det svenska pensionssystemet - Förståelse och förtroende

“Det svenska pensionssystemet består av flera delar: Den allmänna pensionen som är den statliga pension som Pensionsmyndigheten ansvarar för, tjänstepensionen från arbetsgivaren och eventuell privatpension från ett privat pensionssparande.

Hur lätt eller svårt tycker du att det är att förstå hur pensionssystemet med dessa delar fungerar?”

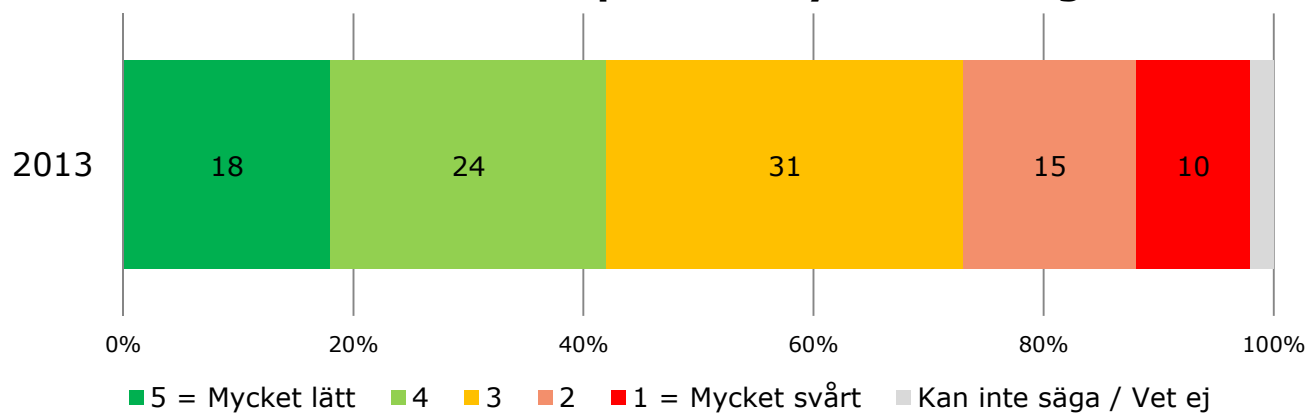
- Fyra av tio (42 %) säger att tycker det är lätt (4-5 på skala 1-5) att förstå hur pensionssystemet fungerar. De grupper som upplever systemet som lätt är framför allt män, individer med högre utbildning och högre inkomstnivå.
- Var fjärde intervjuad upplever att pensionssystemet, såsom det är beskrivet i frågan, är svårt (1-2 på skala 1-5) att förstå.
- Bland dem som tycker sig förstå pensionssystemet är det signifikant fler (71 %) som tycker att de förstår informationen i det orange kuvertet jämfört med hur det ser ut bland de som upplever pensionssystemet som svårt (29 %).

“Vilket förtroende har du för pensionssystemet?”

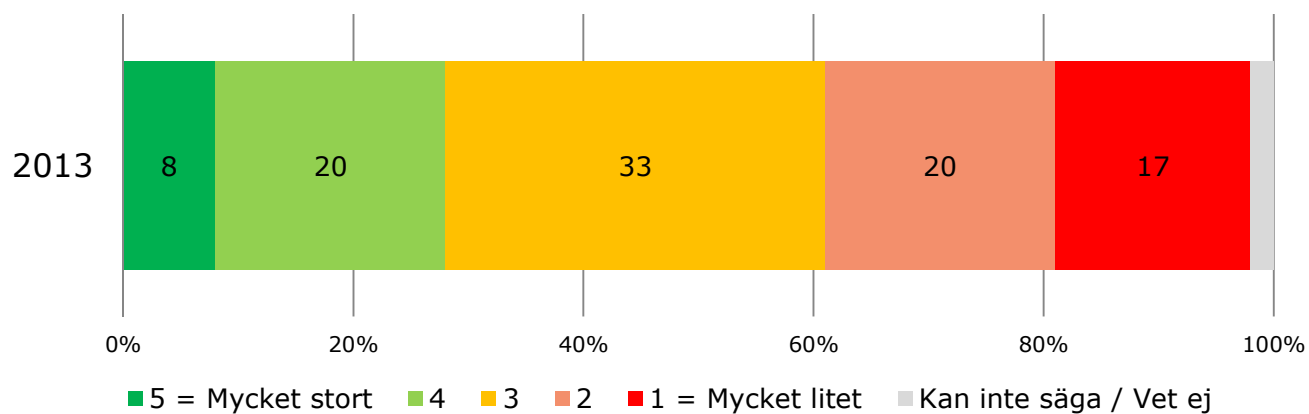
- Tre av tio (30 %) säger sig ha ett mycket/ganska stort förtroende för pensionssystemet (4-5 på skala 1-5). Fyra av tio (37 %) känner mycket/ganska litet (1-2 på skala 1-5) förtroende.
- Förtroendet är större bland dem som tycker sig förstå pensionssystemet (42 %) än bland dem som inte förstår systemet (10 %).

Det svenska pensionssystemet - Förståbarhet och förtroende.

Lätt/svårt förstå hur pensionssystemet fungerar?



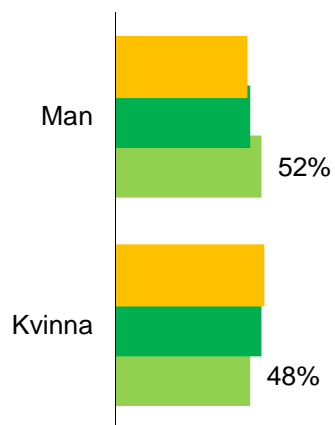
Förtroende för pensionssystemet?



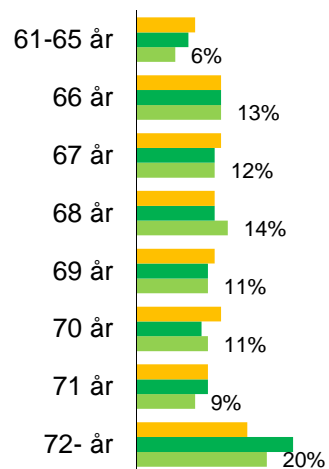
Beskrivning av de intervjuade

Demografi

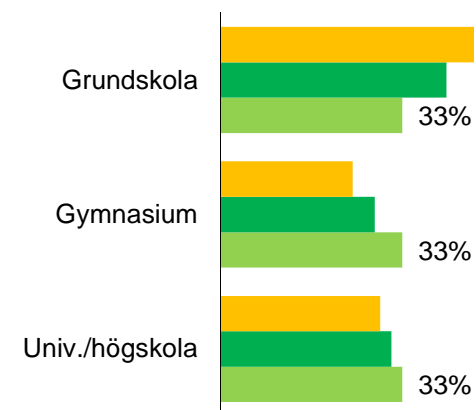
Kön



Ålder

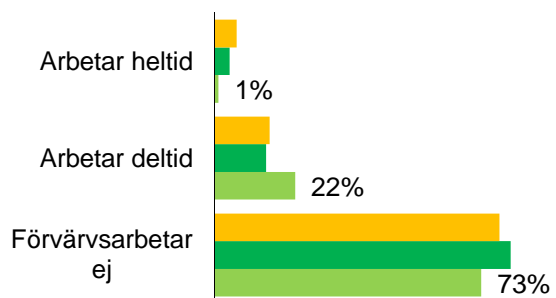


Utbildning

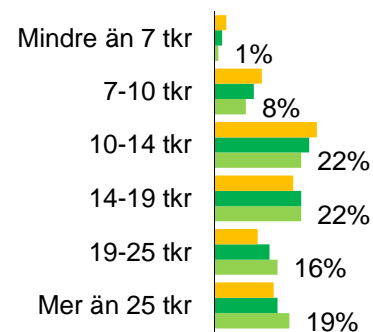


■ 2011 ■ 2012 ■ 2013

Förvärsarbete



Månadsinkomst



Bas: Alla (600 intervjuer)