



Utvärdering av ÅBP 2014 - Pensionärer

Uppföljning av det orange kuvertet

2014-02-25
Toivo Sjören
Caroline Theorell

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 pensionärerna och ingår också som en del i myndighetens totala måluppföljning.
- Årets undersökning kring det orange kuvertet till pensionärer är den sjunde i ordningen sedan 2007.
- Syftet med den här aktuella undersökningen har varit att:
 - Följa upp hur ÅBP 2014 har tagits emot, lästs och uppfattats i olika avseenden av mottagarna.
 - Mäta måluppfyllandegraden för myndighetens mål avseende nöjda kunder.
- Frågorna är framtagna av Pensionsmyndigheten och frågeformuläret är programmerat av TNS Sifo. Formuläret baseras i stor utsträckning på tidigare års frågeformulär. Formuläret omfattade fr.om årets mätning också de tre påståenden som Pensionsmyndigheten sedan 2013 använder för att segmentera pensionärer i de tre segmenten *låg, medel och hög*. Påståendena berör kunskap om privatekonomi och pensioner:
 - *Hur väl tycker du att du känner till vad som påverkar storleken på din månatliga pensionsutbetalning?*
 - *Hur intresserad är du av pensionsfrågor?*
 - *Jag läser tidningarnas ekonomi- eller börssidor?*

Bakgrund och syfte forts.

- I denna rapport sammanfattas undersökningens huvudresultat i text- och diagramform. För en mer detaljerad analys hänvisas till korstabellerna där resultatet är nedbrutet på olika bakgrunds- och nyckelfrågor. Svaren på de öppna frågor redovisas listade i separat bilaga.
- Ansvariga på TNS Sifo har varit Toivo Sjören och Caroline Theorell. Projektansvarig på Pensionsmyndigheten har varit Christer Nordh.

Genomförande

Målgrupp

- Pensionärer med pensionsutbetalning i januari 2014 som fått ÅBP 14 i åldern 61-76 år.

Urval

- Slumpmässigt urval från Pensionsmyndighetens register över mottagare av det orange kuvertet för pensionärer 2014.

Metod

- Telefonintervjuer

Tidsperiod

- 21 januari - 7 februari 2014

Omfattning

- 600 intervjuer

Frågeområden

- Avsändare
- Mottagande, läsning och förståelse
- Medskick om mer information om din pension på webben
- NKI
- Innehåll och saknad information i kuvertet
- Info via internet
- Hur vill man förändra innehållet?
- Internetanvändning
- E-legitimation
- Upplevd kunskap och förtroende för den svenska pensionssystemet
- Kontakter med Pensionsmyndigheten
- Segmenteringsfrågor (Intresse & kunskap)
- Bakgrundsfrågor

Svarsfrekvens

Bruttourval		5 998
Ej använt urval		4543
Ej målgruppsaktuella		81
Nettourval		1374
Bortfall		774
Principvägran	90	
Tidsvägran	326	
IP bortrest	16	
Ej anträffbar/får ej tala med ip	342	
Genomförda intervjuer		600
Svarsfrekvens		43,7%

Bortfallsanalys/representativitet

	Andel i bruttourvalet	Andel i undersökningsurvalet
Män	46 %*	53 %
Kvinnor	54 %*	47 %
-66 år	16 %	15 %
67-68 år	21 %	22 %
69-70 år	20 %	19 %
71- år	44 %	45 %
Norra Sverige	10 %	8 %
Norra Mellansverige	12 %	11 %
Östra Mellansverige	17 %	15 %
Stockholmsområdet	17 %	20 %
Västsverige	11 %	11 %
Göteborgsområdet	9 %	10 %
Småland och öarna	9 %	10 %
Sydsverige	9 %	9 %
Malmöområdet	6 %	7 %

Bortfallsanalys/representativitet

- Sett till åldersfördelning på undersökningsurvalet kontra bruttourvalet så är profilerna överensstämmande. Andelen intervjuade i respektive av de fyra åldersgrupperna är i paritet med andelen i bruttourvalet.
- Jämförs den geografiska profilen på de intervjuade med profilen i bruttourvalet så är fördelningen i stort sett lika även här.
- Att profilen på de intervjuade så långt vi kan se motsvarar profilen på bruttourvalet utifrån kända variabler (ålder och region) befäster tillförlitligheten i resultatet.

Sammanfattning

- Nästan samtliga (94%) har fått det orange kuvertet i brevlådan och drygt varannan (54%) svara spontant att Pensionsmyndigheten är avsändaren.
- Det är signifikant fler i år, bland dem som öppnat kuvertet, som också har läst något av innehållet (94%).
- Viktigt att notera är att det totalt sett ingår fler äldre (71+ år) i mätningen än tidigare vilket bör tas i beaktning när resultatet jämförs med tidigare mätningar. En anledning är att även 76 åringar nu ingår i mätningen. Vi kan dock se att resultatet överlag inte skiljer sig så mycket åt mellan de olika åldersgrupperna vilket det inte heller gjorde i mätningen 2013.
- Utbetalningsbeskedet och kontrollbeskedet är fortsatt något som de allra flesta av dem som läst något av innehållet tagit del av. Andelen som tittar på utvecklingen av sina premiepensionsfonder fortsätter att komma ikapp.
- 7 av 10 (69%) pensionärer som läst något av innehållet i kuvertet tycker att innehållet är *lätt eller mycket lätt* att förstå. Andelen ökar igen efter nedgången i förra mätningen. Det positivare resultatet vi nu ser beror till stor del på att det är fler pensionärer som tycker innehållet är *mycket lätt* att förstå.
- NKI ligger i år återigen på 69 (NKI var 67 2013).
- På frågan om man vill att innehållet i kuvertet ska förändras svarar varannan (52%) att de inte vet, 21 procent vill inte att innehållet ska förändras alls. Bland dem som vill se en förändring så vill de flesta att det orange kuvertet ska visa hela pensionsbilden.
- Internetanvändningen ökar bland pensionärerna och andelen som *aldrig* använder internet krymper i takt med att de dagliga användarna blir fler.

Sammanfattning

- 3 av 10 (29%) pensionärer känner till att man kan avbeställa pappersversionen. Anledningarna till att de inte gjort det är tex att de vill ha beskedet på papper eller för att de inte har tillgång till dator/internet.
- Bland samtliga som Pensionsmyndigheten har skickat ut det orange kuvertet till så har totalt 65 procent haft kontakt med myndigheten på något sätt. De allra vanligast sätten är att man har besökt webbplatsen (40%) eller att man har ringt (32%). Det är i högre grad yngre pensionärer, högskoleutbildade samt pensionärer inom segment *hög* som haft kontakt med Pensionsmyndigheten.
- Det är fler pensionärer som tycker att pensionssystemet är lätt eller mycket lätt att förstå. Varannan pensionär (53%) tycker det, i förra mätningen var andelen 42 procent. Ökningen beror i hög grad på en förflyttning från att man tycker att det varken är lätt eller svårt att förstå till att man tycker att det är *lätt eller mycket lätt* att förstå pensionssystemet.
- Den ökade förståelsen för pensionssystemet har dock inte påverkat förtroendet positivt (ännu). 1 av 4 (26%) pensionärer har förtroende för systemet vilket är i paritet med 2013 (28%).
- Genomgående har pensionärer som tillhör segment *hög* i högre grad läst hela innehållet och tycker att innehållet i kuvertet är lätt att förstå. De saknar också i högre grad något i kuvertet jämfört med pensionärerna inom segment *låg*. Vidare har de (inom segment *hög*) i större utsträckning varit i kontakt med Pensionsmyndigheten samt har en bättre förståelse och förtroende för pensionssystemet än de inom segment *låg*.

Avsändare av det orange kuvertet

Kännedomen om att Pensionsmyndigheten är avsändaren av kuvertet är lika stor som förra året

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

- Det är 94 procent som i år uppger att de har fått det orange kuvertet i brevlådan.

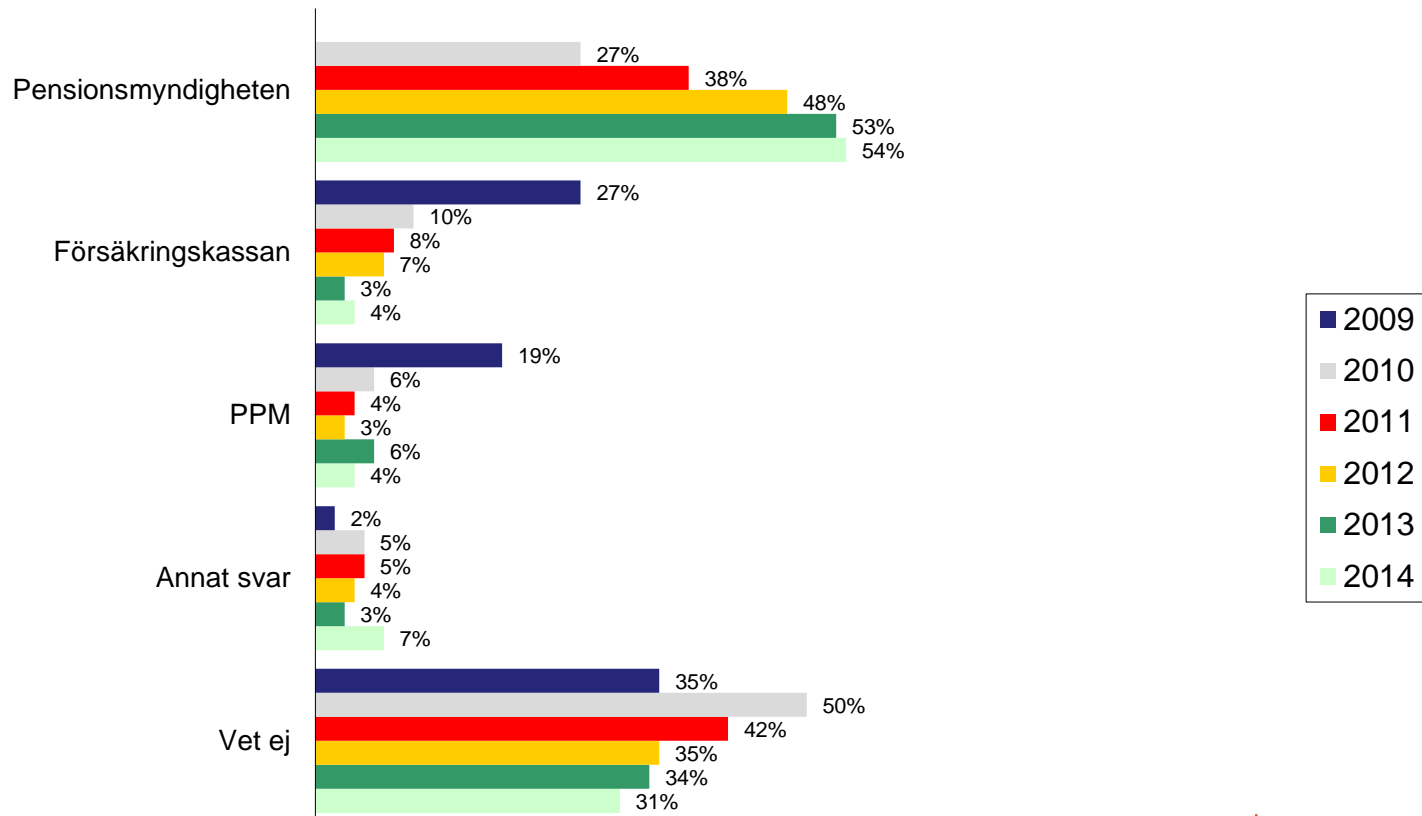
"Vem var avsändare till denna information?"

- Kännedomen om att det är Pensionsmyndigheten som är avsändare av det orange kuvertet är i paritet med förra året. Drygt varannan pensionär (54%) svarar spontant "Pensionsmyndigheten" på frågan. Förra året var siffran 53 procent mot 48 procent 2012, 38 procent 2011 och 27 procent 2010.
- 8 procent tror att Försäkringskassan eller PPM är avsändare till kuvertet.
- En knapp tredjedel (31 %) av dem som fått ett orange kuvert kan inte spontant ange vem som är avsändare, detta är oförändrat jämfört med 2013. Bland dessa är pensionärer med högst grundskoleutbildning, lägre inkomst samt pensionärer som tillhör segment *låg* överrepresenterade.

Avsändare - Spontan erinran

Precis som 2013 är det drygt varannan pensionär som spontant kopplar ihop det orange kuvertet med Pensionsmyndigheten.

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



Läsning av det orange kuvertet

De allra flesta har öppnat kuvert och läst något av innehållet

"Har du öppnat det orange kuvertet?"

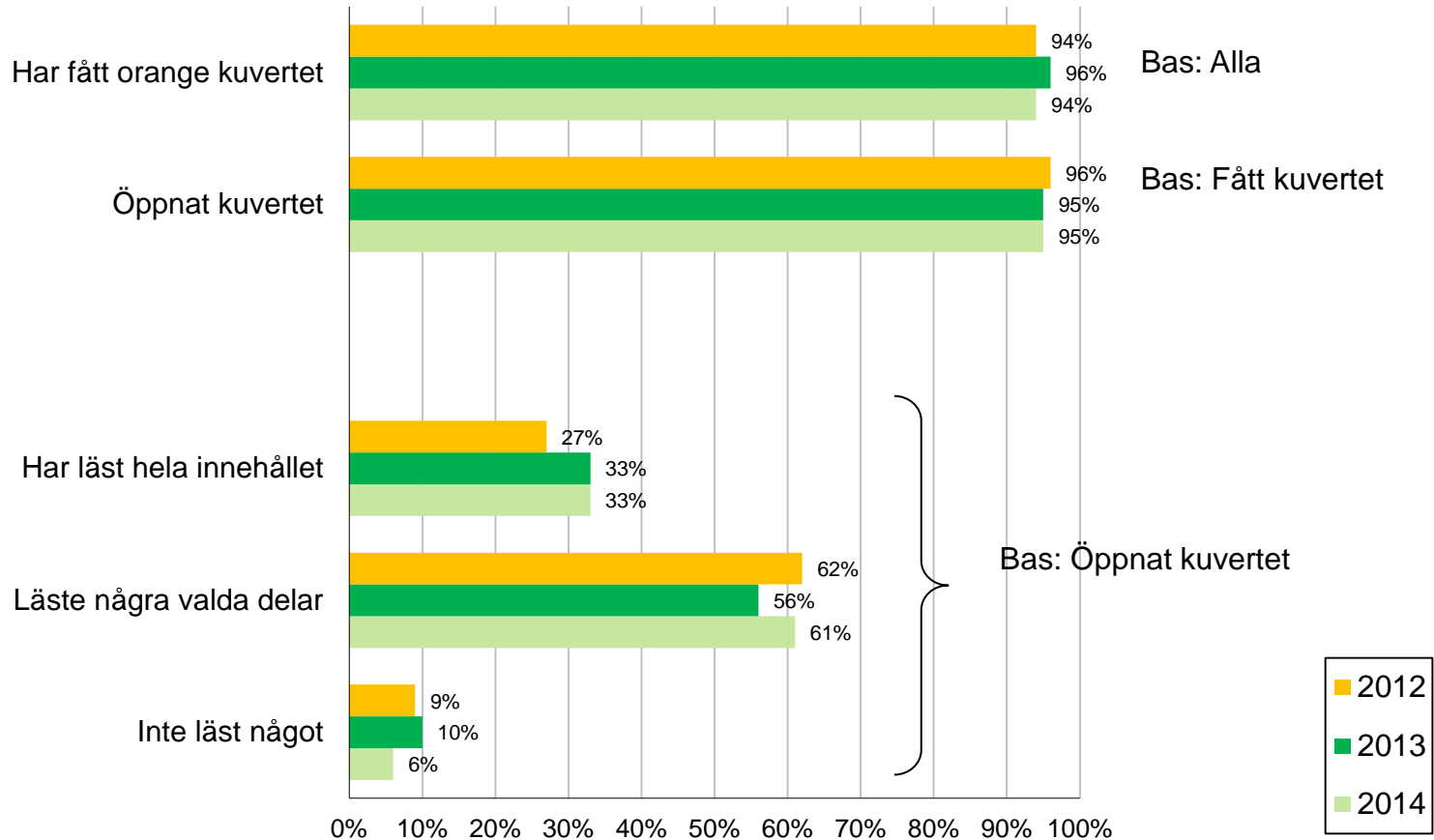
95 procent av dem som säger sig ha fått kuvertet har också öppnat det.

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

- 94 procent av de som har öppnat kuvertet har läst något av innehållet, vilket är signifikant fler än 2013, då var andelen 90 procent.
- Av dem som läst något i kuvertet uppger 35 procent att de läst *hela innehållet* och 65 procent att de läst *några valda delar*. Pensionärer som tillhör segment *hög* har i högre grad läst hela innehållet (50%).
- Andelen som uppger att de *inte läst något* av innehållet, trots att de öppnat kuvertet, minskar. I årets mätning uppger så få som 6 procent av de som öppnat kuvertet att de *inte har läst* något av innehållet. 2013 var andelen 10 procent, vilket var signifikant fler än det är nu.
- Bland samtliga pensionärer som Pensionsmyndigheten skickar ut det orange kuvertet till så är det...
 - ...9 av 10 (90 %) som öppnat kuvertet,
 - ...drygt 8 av 10 (84 %) som läst *något*,
 - ...3 av 10 (30 %) som läst *allt* och
 - ...drygt varannan (55 %) som läst *några valda delar*

Läsning av det orange kuvertet

De allra flesta har öppnat kuvert och har också läst något av innehållet



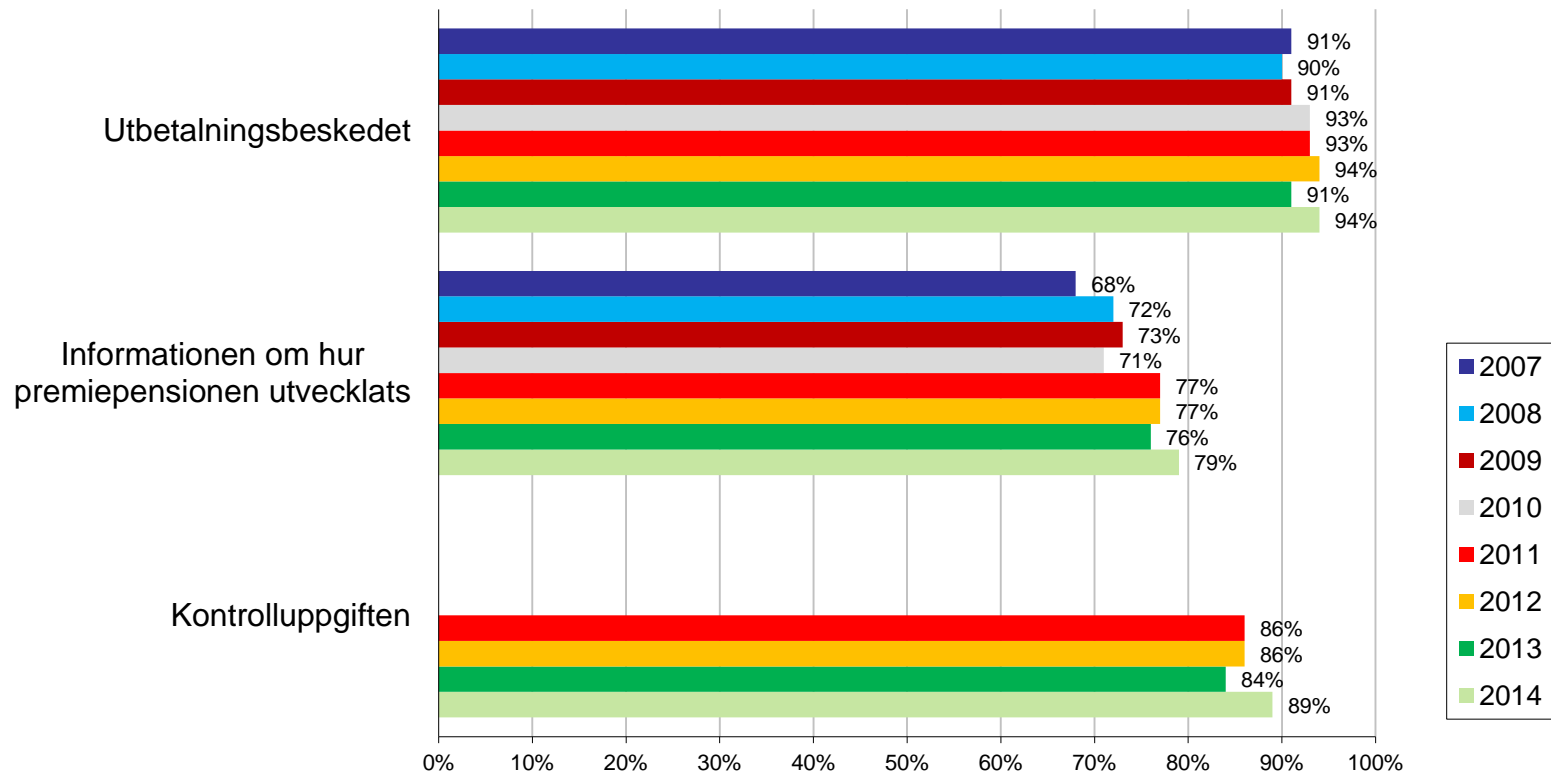
Nästan samtliga av dem som tagit del av något i kuvertet har läst utbetalningsbeskedet

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

- .. ett utbetalningsbesked som visar dina pensionsbelopp för 2014
 - .. information om hur ditt premiepensionssparande har utvecklats
 - .. en kontrolluppgift som visar hur mycket du fått utbetalt i allmän pension under 2013
-
- Det är 94 procent av dem som läst något av innehållet i kuvertet som har läst sitt utbetalningsbesked och 89 procent har läst kontrolluppgiften. Andelen som läst kontrolluppgiften har ökat igen efter minskningen i förra mätningen.
 - 79 procent har tagit del/läst informationen om hur deras premiepensionsfonder har utvecklats. Det är i synnerhet pensionärer med högst grundskoleutbildning och de som tillhör segment *låg* som inte tagit del av denna information.
 - Överlag är andelen pensionärer som läst de tre delarna (utbetalningsbeskedet, premiepensionsutvecklingen och kontrolluppgiften) stabil över tid. Den tydligast ökningen har dock skett i andelen som svarar att de läst informationen om hur deras premiepensionssparande har utvecklats, vilket stadigt har ökat sedan uppföljningen av det orange kuvertet startade.

Läsning av det orange kuvertet

I princip alla som öppnat och läst något i kuvertet läser utbetalningsbeskedet, många läser också kontrolluppgiften och informationen om hur premiepensionen utvecklats.



Bas: Läst/tittat på något av innehållet i kuvertet

Lätt eller svårt att förstå?

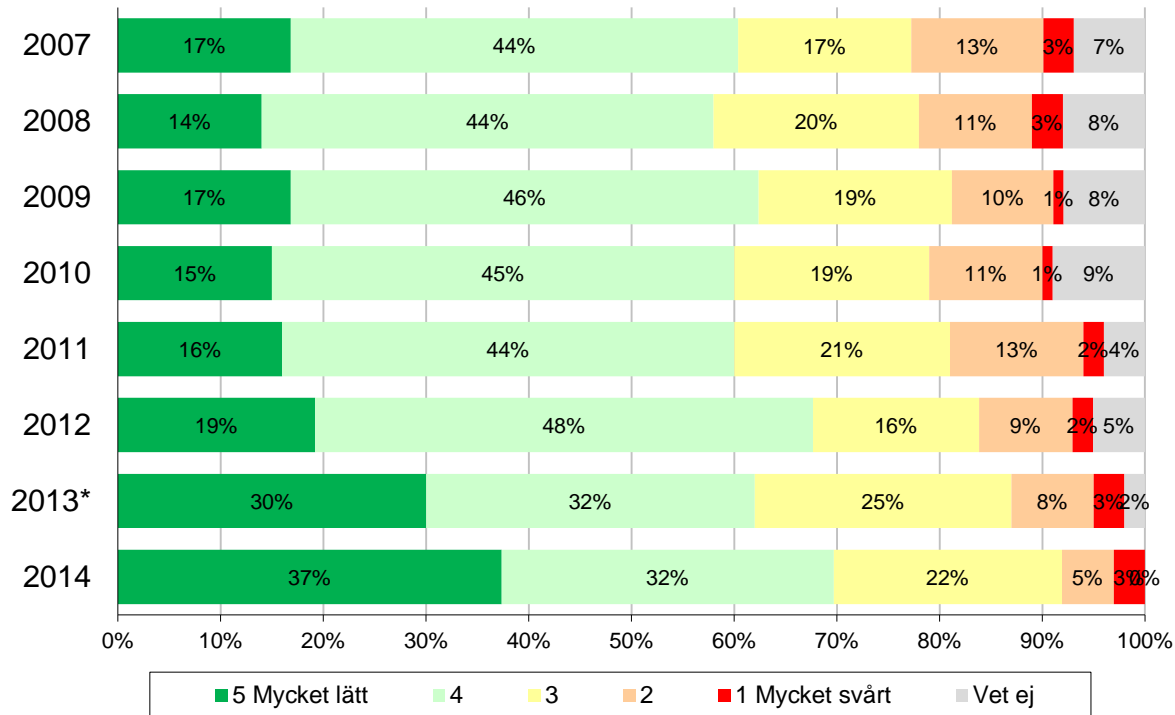
7 av 10 pensionärer tycker att informationen i det orange kuvertet är lätt att förstå

"Hur tyckte du, på det hela taget, att det var att förstå informationen i det orange kuvertet?"

- Andelen som tycker att innehållet på det hela taget är *lätt eller mycket lätt* att förstå är åter på samma nivå som 2012. Nästan 7 av 10 (69%) av dem som läst något av innehållet i det orange kuvertet tycker att detta är *lätt eller mycket lätt* (andel 4-5 på skala 1-5) att förstå. Förra året gick andelen som gav de högsta betygen totalt sett ned (till 62 procent). Andelen pensionärer som då gav en 5:a ökade dock jämfört med 2012 samtidigt som andelen som gav en 4:a minskade totalt sett. Ökningen i årets mätning utgörs av att fler pensionärer tycker innehållet i kuvertet är *mycket lätt* att förstå fortsätter att öka. Studeras olika subgrupper är ökningen bred.
- Pensionärer med lägre utbildning tycker i högre grad att innehållet är svårare att förstå jämfört med övriga. Samma mönster syns bland pensionärer som tycker pensionssystemet är svårt att förstå och som har litet förtroende för systemet.
- Tittar vi på resultatet sett utifrån de tre segmenten (låg/medel/hög) är det fler som inom segment *låg* som tycker innehållet är svårt att förstå.

Lätt/svårt att förstå informationen i det orange kuvertet på det hela taget?

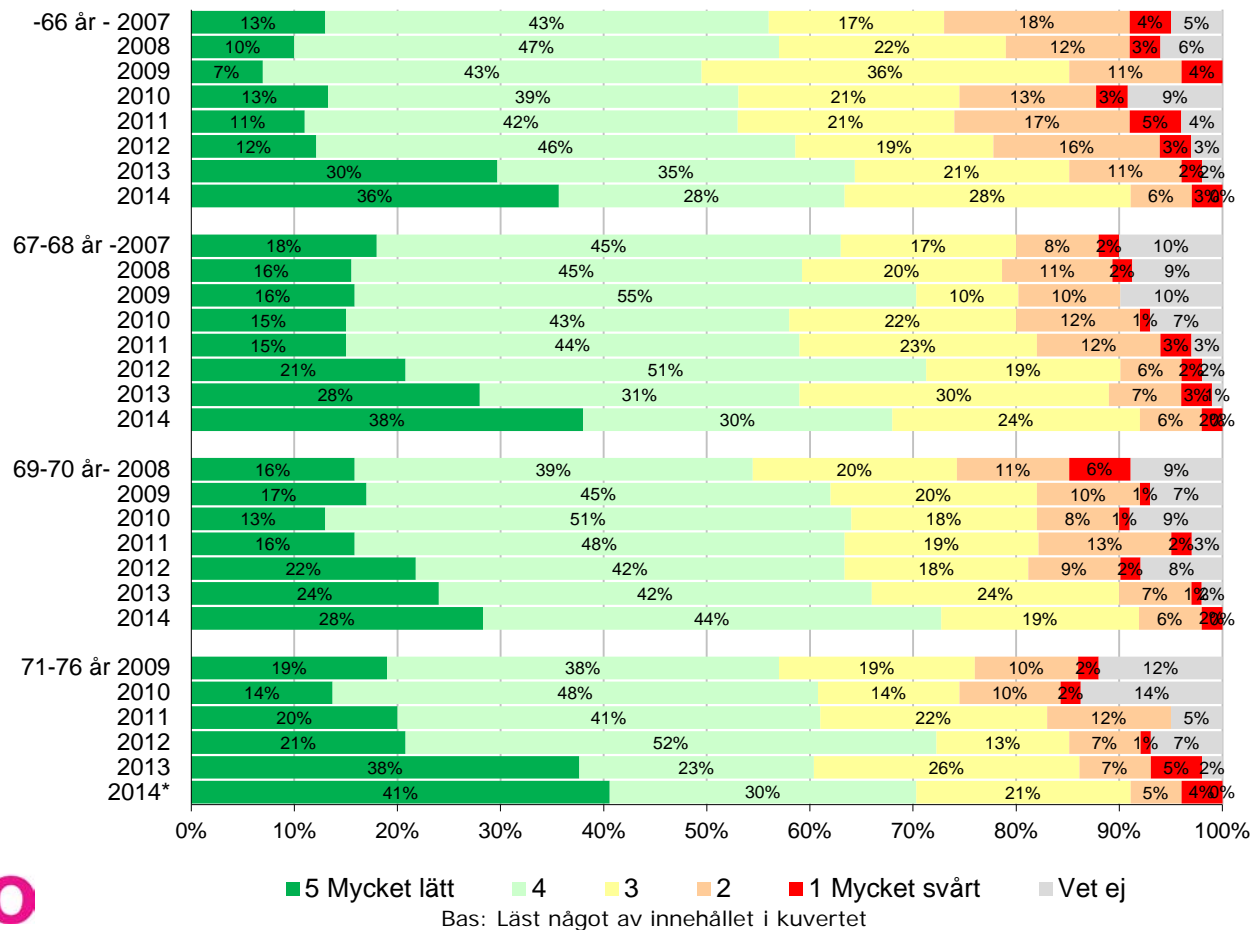
Andelen pensionärer som läst något av innehållet och tycker att det är lätt att förstå ökar igen – 7 av 10 tycker innehållet är lätt eller mycket lätt att förstå



*Justering av frågan from 2013

Lätt/svårt att förstå informationen i det orange kuvertet på det hela taget?

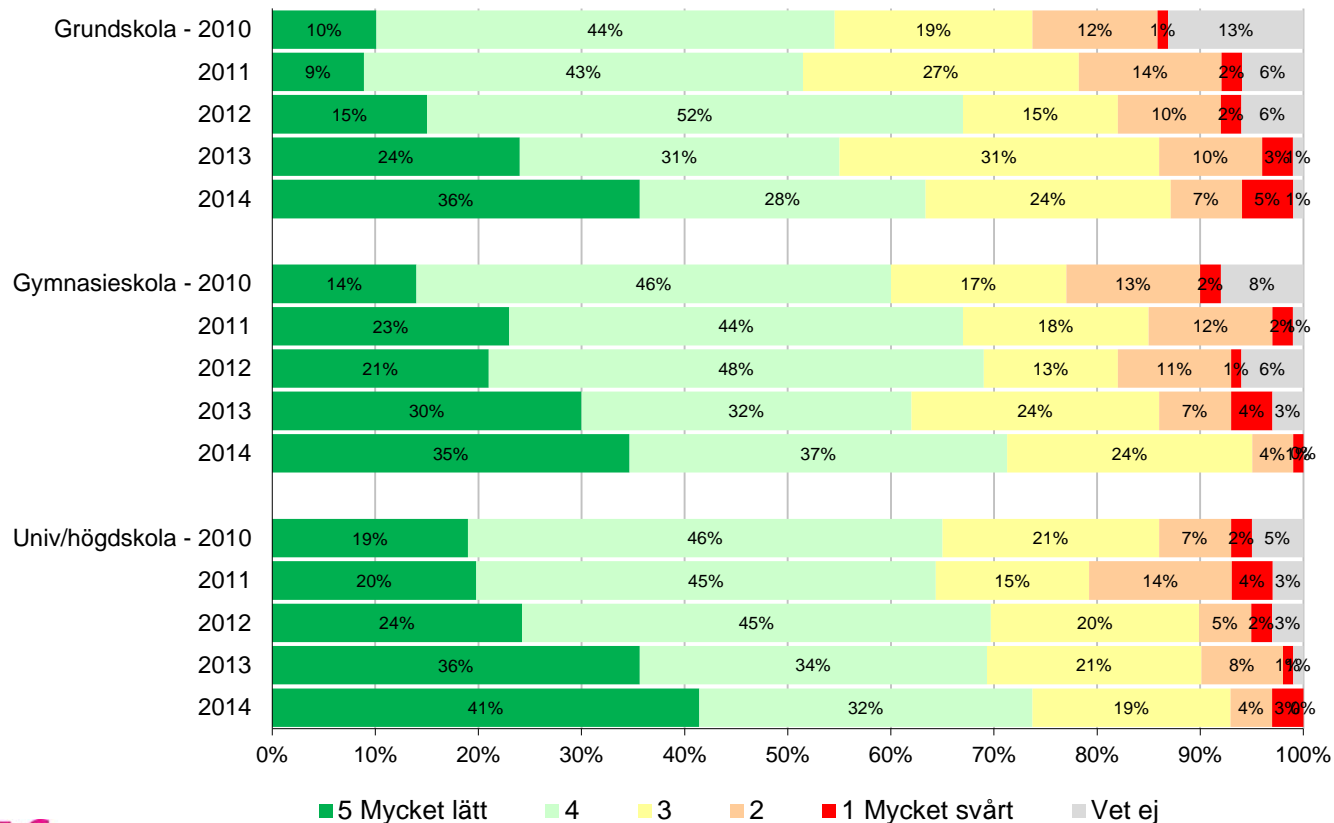
Uppfattningen om att det är *mycket lätt* att förstå det orange kuvertet fortsätter att öka i de olika åldersgrupperna. Andelen som säger att det är *ganska lätt* ligger på motsvarande nivå som 2012



*From 2014 ingår även 76 åringar

Lätt/svårt att förstå informationen i det orange kuvertet på det hela taget?

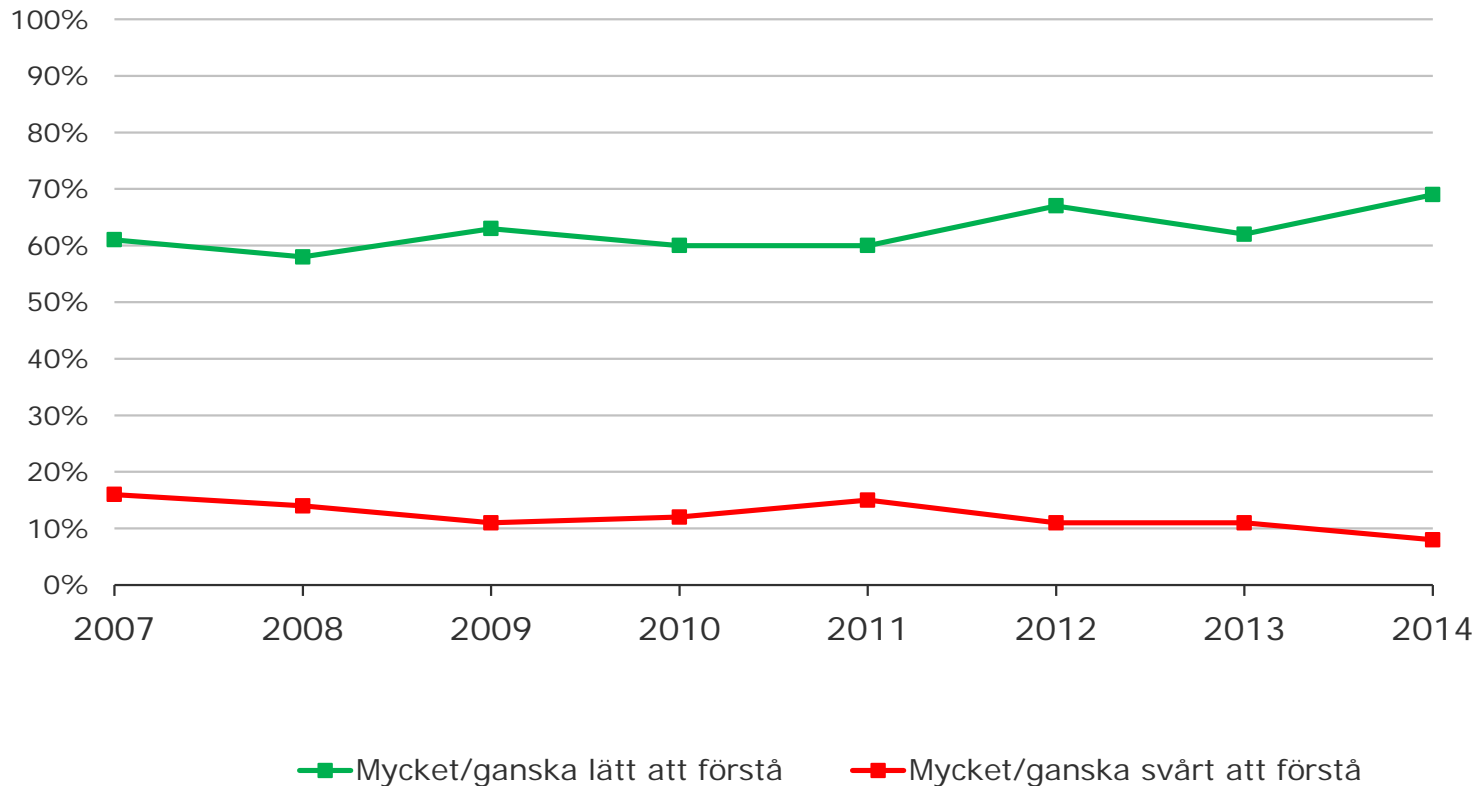
Uppfattningen om att det är *mycket lätt* att förstå det orange kuvertet ökar på alla tre utbildningsnivåer



Bas: Läst något av innehållet i kuvertet

Lätt eller svårt att förstå informationen i det orange kuvertet på det hela taget?

Totalt sett ökar andelen som upplever att det är mycket eller ganska lätt att förstå informationen i kuvertet jämfört med förra året. Det är främst de som ger högsta betyget (5) som driver ökningen



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?

Urval av svar, se separat listning för samtliga öppna svar:

- *De formulerar på onödigt svårt sätt. Det är byråkratisk svenska*
- *Det är alla siffror, man kanske inte är så insatt i var allt kommer från. Det är svårt att sätta sig in i vad alla siffror kommer i från.*
- *Svårt att koppla siffrorna/beloppet till vad man tidigare trott. Svårt att få grepp om, hur stor den totala pensionen kommer bli.*
- *Helheten*

Medskick om mer information om din pension på webben

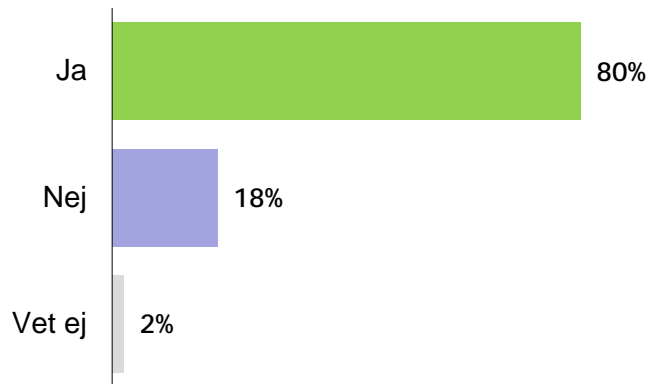
8 av 10 pensionärer som öppnat kuvertet har sett medskicket

" I det orange kuvertet fanns även ett medskick som informerar om att det finns information om din pension på Pensionsmyndighetens webbplats på internet. I medskicket fanns också information om att den allmänna pensionen sänks 2014. "Har du sett detta brev?" "Läste du informationen?"

- 80 procent av dem som öppnat kuvertet uppger att de har sett medskicket och 79 procent av dem som sett detta har också har läst det.
- Medutskicket har fått större genomslag bland män, höginkomsttagare samt pensionärer som tillhör segment *hög*.

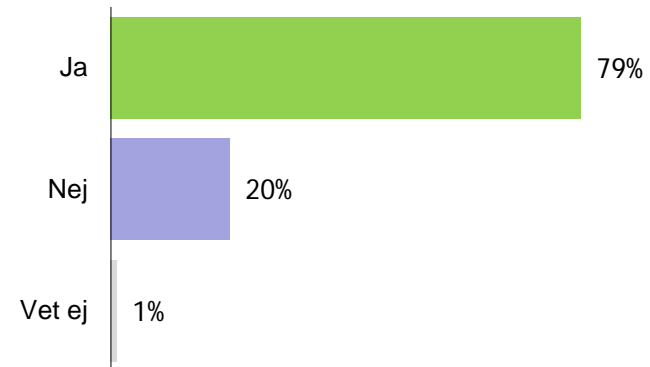
Separat medskick om att det finns information om din pension Pensionsmyndighetens webbplats och att allmänna pensionen sänks 2014

Sett medskicket som informerar om att det finns information om din pension på pensionsmyndigheten.se och att den allmänna pensionen sänks 2014?



Bas: Öppnat det orange kuvertet

Läste du informationen?



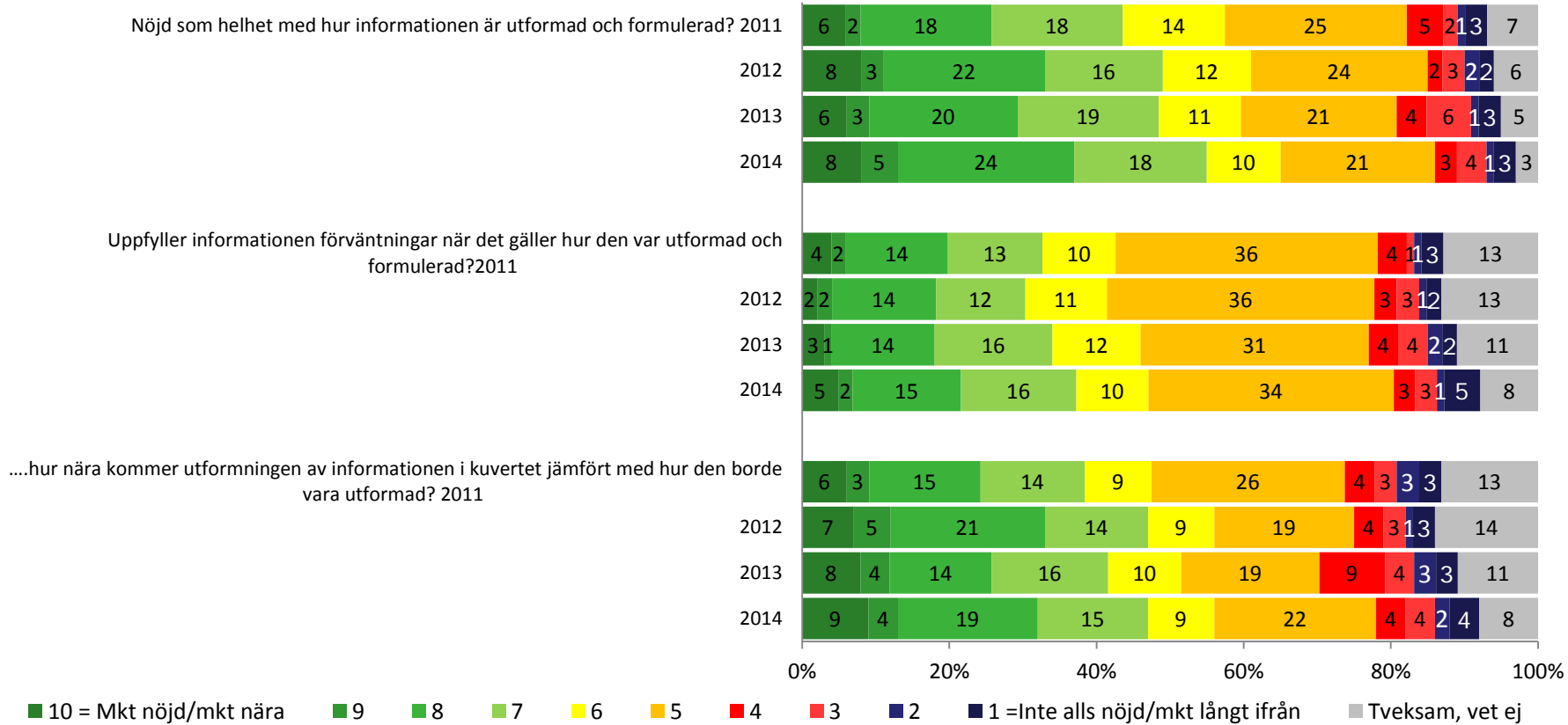
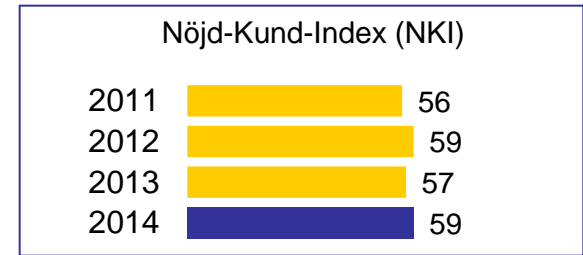
Bas: Sett medskicket

Nöjd-Kund-Index (NKI)

NKI-index

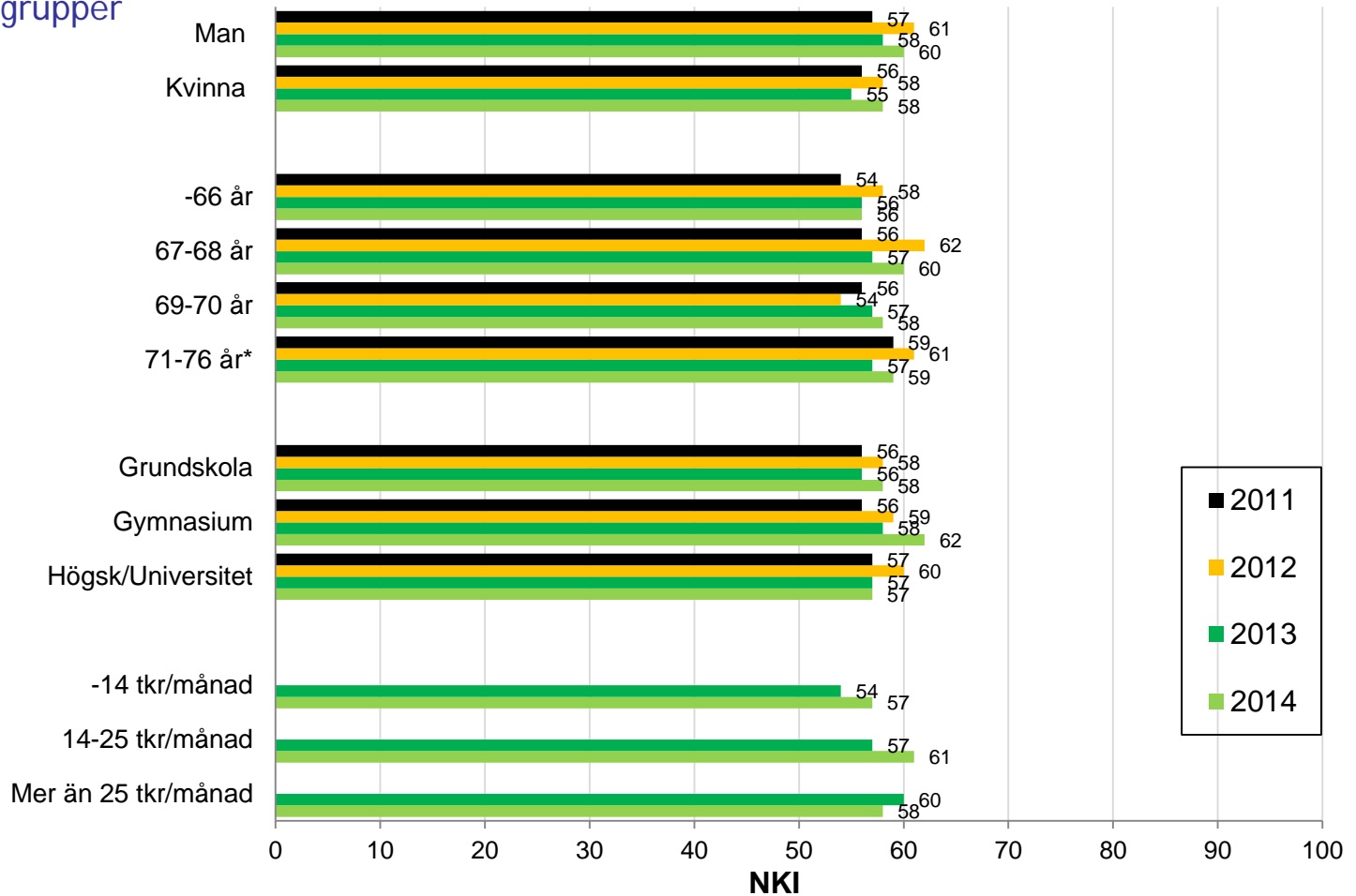
- ▶ NKI ligger återigen på 59 (precis som 2012) efter den marginella nedgången till 57 som skedde 2013.
- ▶ NKI är högre bland pensionärer med högst gymnasieutbildning (62) samt bland pensionärer som tycker det är lätt att förstå pensionssystemet (65) och som har stort eller mycket stort förtroende för systemet (68). Även pensionärer som tillhör segment *hög* (63).
- ▶ Studeras respektive fråga som ingår i indexet är det nästa 2 av 5 (37%) som uppger att de som helhet är nöjda (7-10 på skalan 1-10) med hur informationen är utformad och formulerad i det orange kuvertet. Andelen pensionärer som är negativa (1-3 på skalan 1-10) uppgår till 8 procent.
- ▶ 1 av 5 (21 %) pensionärer anser att utformningen och formuleringen av innehållet motsvarade förväntningarna de hade innan. De som inte tycker att förväntningarna infriades uppgår här till 8 procent.
- ▶ På frågan hur nära utformningen av informationen i kuvertet kommer hur den borde vara så svarar 1 av 3 (32%) att den är nära eller mycket nära. Här uppgår andelen som sätter ett lågt betyg (1-3) till 9 procent.

Nöjd-Kund-Index - NKI



Nöjd-kund-index

NKI i olika delgrupper



*From 2014 ingår även 76 åringar

Innehåll och utformning

Innehållet i kuvertet

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

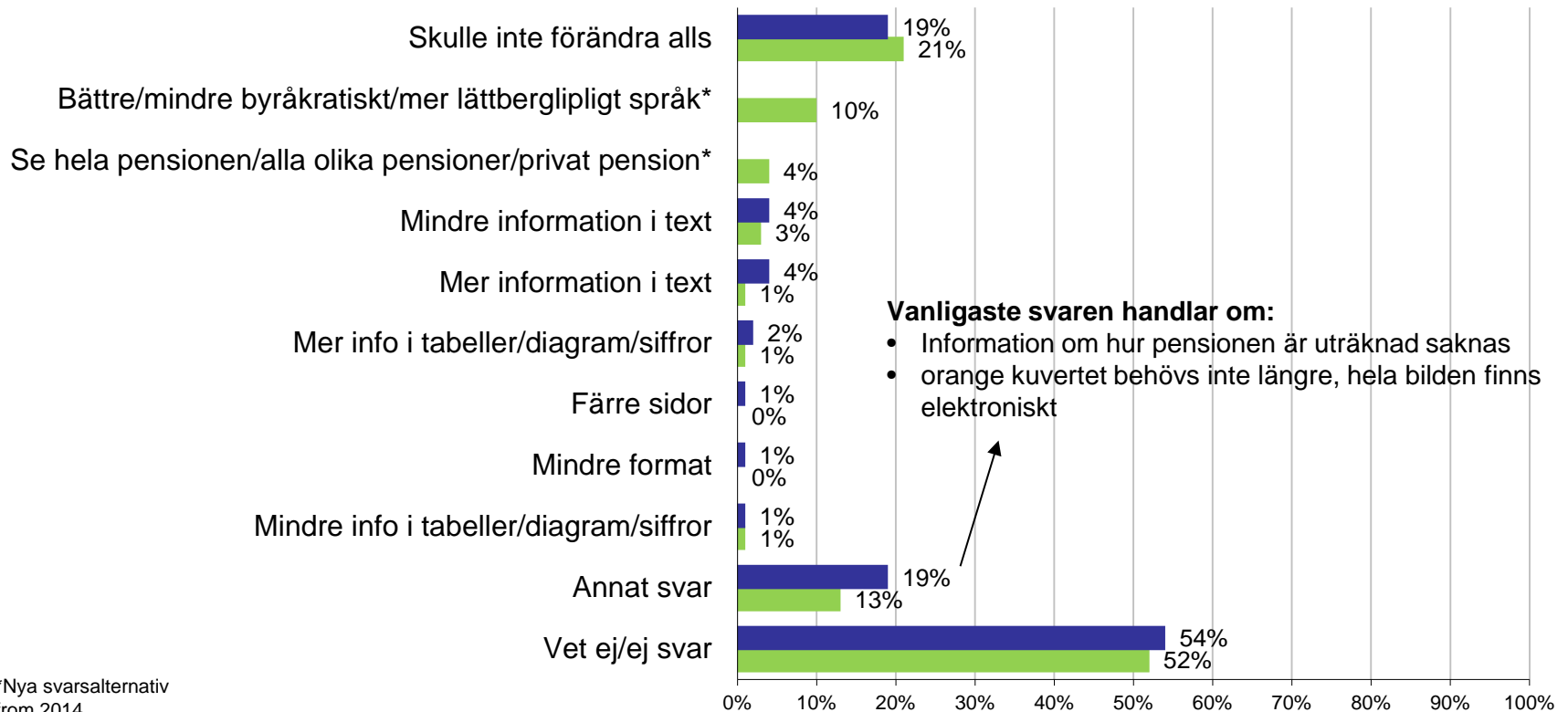
- De flesta pensionärer svara att de inte vet hur det skulle vilja att innehållet i kuvertet förändras (52%) alternativt vill de inte att innehållet förändras alls (21%).
- De som ändå uppger något de tycker skulle förändras så svarar 10 procent att de skulle vilja ha *mindre byråkratiskt/mer lättbegripligt språk*. Det är i synnerhet högst grundskoleutbildade pensionärer och pensionärer som tycker pensionssystemet är svårt att förstå som önskar ett mindre byråkratiskt språk/innehåll.

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

- 1 av 5 (19%) pensionärer uppger att de saknar något i det orange kuvertet. De allra flesta som saknar något efterfrågar en helhetsbild av samtliga delar av pensionen.
- Det är i högre grad högutbildade, höginkomsttagare pensionärer och pensionärer som tillhör segment *hög* som saknar något i kuvertet.

Förändra innehållet i kuvertet?

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



*Nya svarsalternativ
from 2014

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?*

- Språket är för byråkratiskt
- Efterfrågar en samlad bild
- Jag tycker att det är för mycket siffror och olika procentsatser som man ska hålla reda och det är svårt.
- Förmodligen för att jag själv är för dåligt insatt i pensionssystemet

OM NÖJD (7-10)

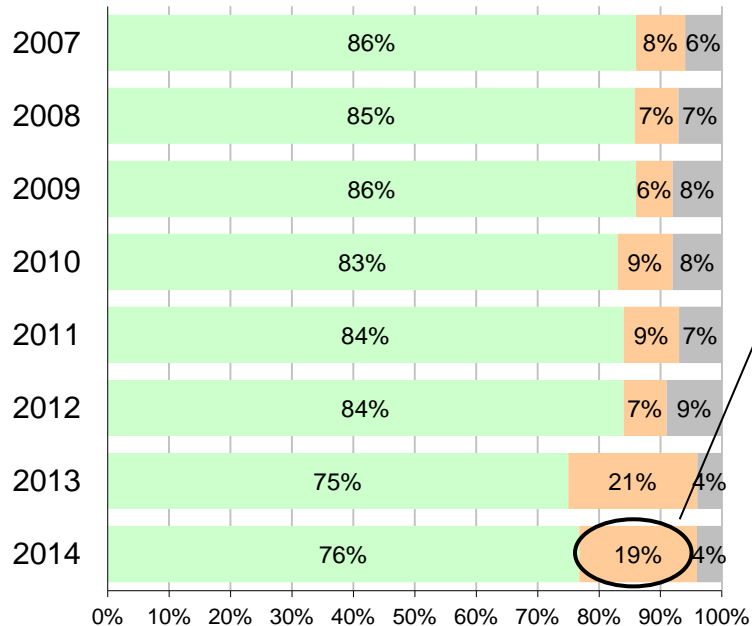
Vad tycker du att du känner dig nöjd med när det gäller utformningen av informationen i det orange kuvertet?*

- Att det har spaltats upp ordentligt så att det är förståeligt, jag har kunnat sätta mig in i hur det fungerar
- Att man tydligt kan se var man har kvar och hur mycket man har fått ut genom åren. Bra att denna information finns.
- Det finns en tabell som är mycket informativ angående vad man får ut vid olika åldrar
- Man vet vilka belopp som gäller
- Informationen om när utbetalningsdagarna är, alla uppgifter om de olika delarna om vad jag får ut i pension. Det är utförligt och bra skrivet och man får informationen i god tid

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

3 av 4 pensionärer saknar ingen information i kuvertet. De som saknar något efterfrågar en helhet över hela pensionsbilden.

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



Detta saknar man information om:

- De flesta saknar en helhetsbild över hela pensionen dvs även tjänstepension och eventuellt privat pensionssparande.

Nej, saknar ingen information Ja, saknar information Vet ej

Bas: Läst/tittat på något av innehållet i kuvertet

*T o m 2012: ...information om din *allmänna* pension..

Användning av internet

Internetanvändning

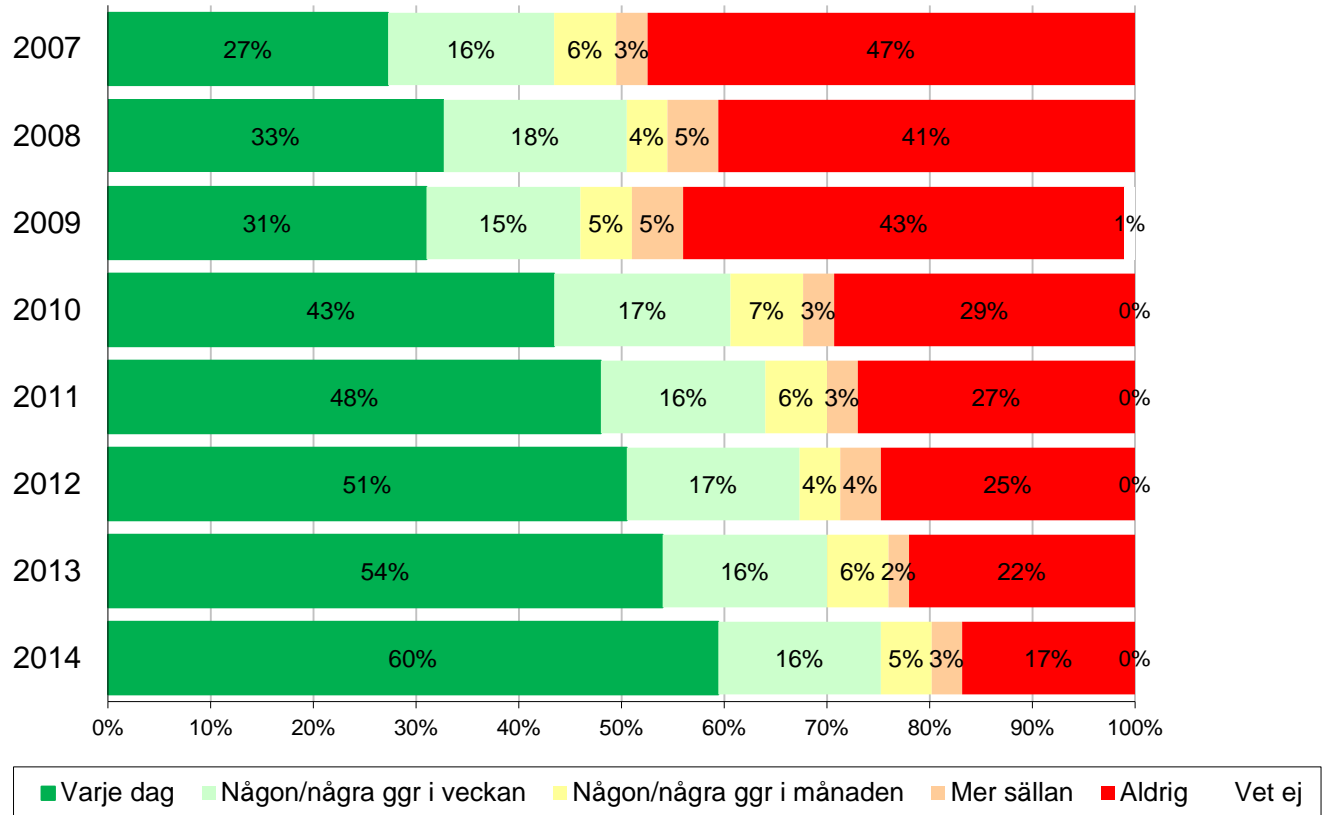
- Internetanvändningen fortsätter att öka bland pensionärerna. 3 av 5 (60%) pensionärer använder internet dagligen. Andelen som *aldrig* använder internet krymper i takt med att de dagliga användarna blir fler. 17 procent av pensionärerna i årets mätning använder *aldrig* internet medan 81 procent använder internet några gånger i månaden eller oftare.
- Ökningen av internetanvändningen sker på bred front i samtliga åldersgrupper. Bland pensionärer med högst grundskole- och gymnasieutbildning syns en tydlig ökning av användandet.
- Precis som vi sett tidigare finns ett tydligt samband mellan ålder och internetanvändningen. Äldre pensionärer, 71-76 år, använder i högre grad *aldrig* internet (23%) jämfört med yngre pensionärer, 66 år och yngre (12%). Trots att andelen 71 år och äldre är större i årets mätning, vilket beror på att även 76 åringar ingår i årets mätning, så ser vi ändå att internetanvändningen ökar bland pensionärerna totalt sett. En förklaring är att internetanvändandet ökar även i denna grupp.
- Utbildningsnivå är också något som påverkar graden av internetanvändning. 35 procent av pensionärerna med högst grundskoleutbildning använder *aldrig* internet samtidigt är det 5 procent av de högskoleutbildade pensionärerna som *aldrig* använder internet. 80 procent av de högskoleutbildade använder internet dagligen medan 38 procent av dem med högst grundskoleexamen använder internet *varje dag*.
- Mönster finns även bland män och kvinnor, män använder i större utsträckning internet dagligen/oftare än kvinnor.

Internetanvändning

- Nästan 7 av 10 (68%) pensionärer som använder internet skulle kunna tänka sig att använda internet för att få mer information om sin pension. Bland dessa är män, höginkomsttagare och dagliga internetanvändare överrepresenterade. När det gäller vad de skulle söka mer information om så är följande svar mest förekommande:
 - *Hela bilden, dvs tjänstepension och privat pensionssparande*
 - *Bevakning av förändringar av pensionssystemet och dess utveckling*
 - *Informationen jag saknar i orange kuvertet*
 - *Följa fondutveckling via hemsidan "Min pension"*
 - *Hur jag kan påverka min pension*
 - *Vad jag får i pension*
- 3 av 10 (29%) mottagare av de orange kuvertet känner till att man kan avbeställa det i pappersformat. Exempel på anledningar till varför man inte avbeställt pappersversionen, bland de som känner till att man kan göra det, handlar om att det inte blivit av, att man inte har tillgång till dator/internet eller att man vill fortsätta få årsbeskedet i brevlådan.

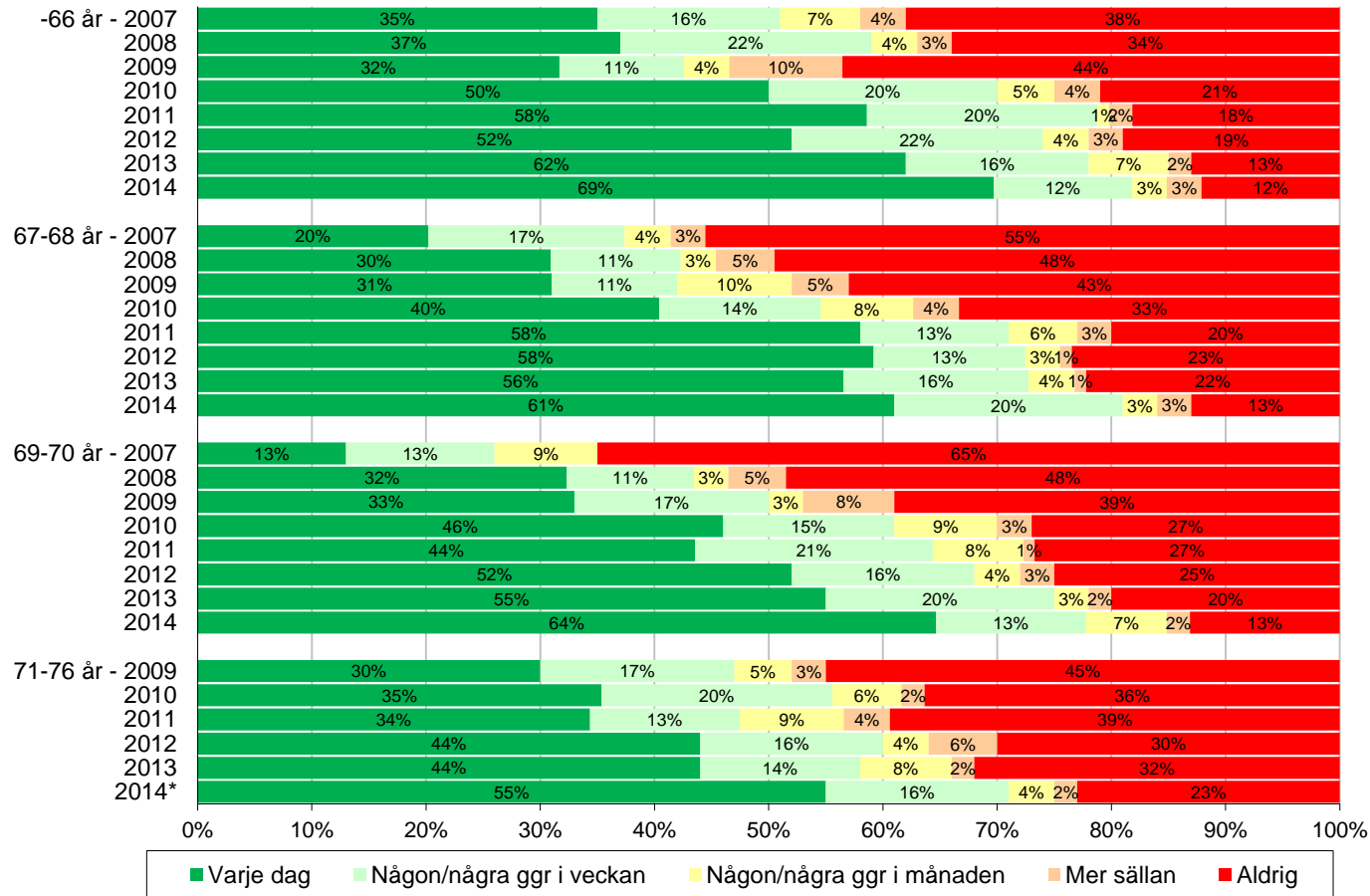
Hur ofta använder man internet?

Andelen som *aldrig* använder internet krymper i takt med att de dagliga användarna blir fler.



Hur ofta använder man internet?

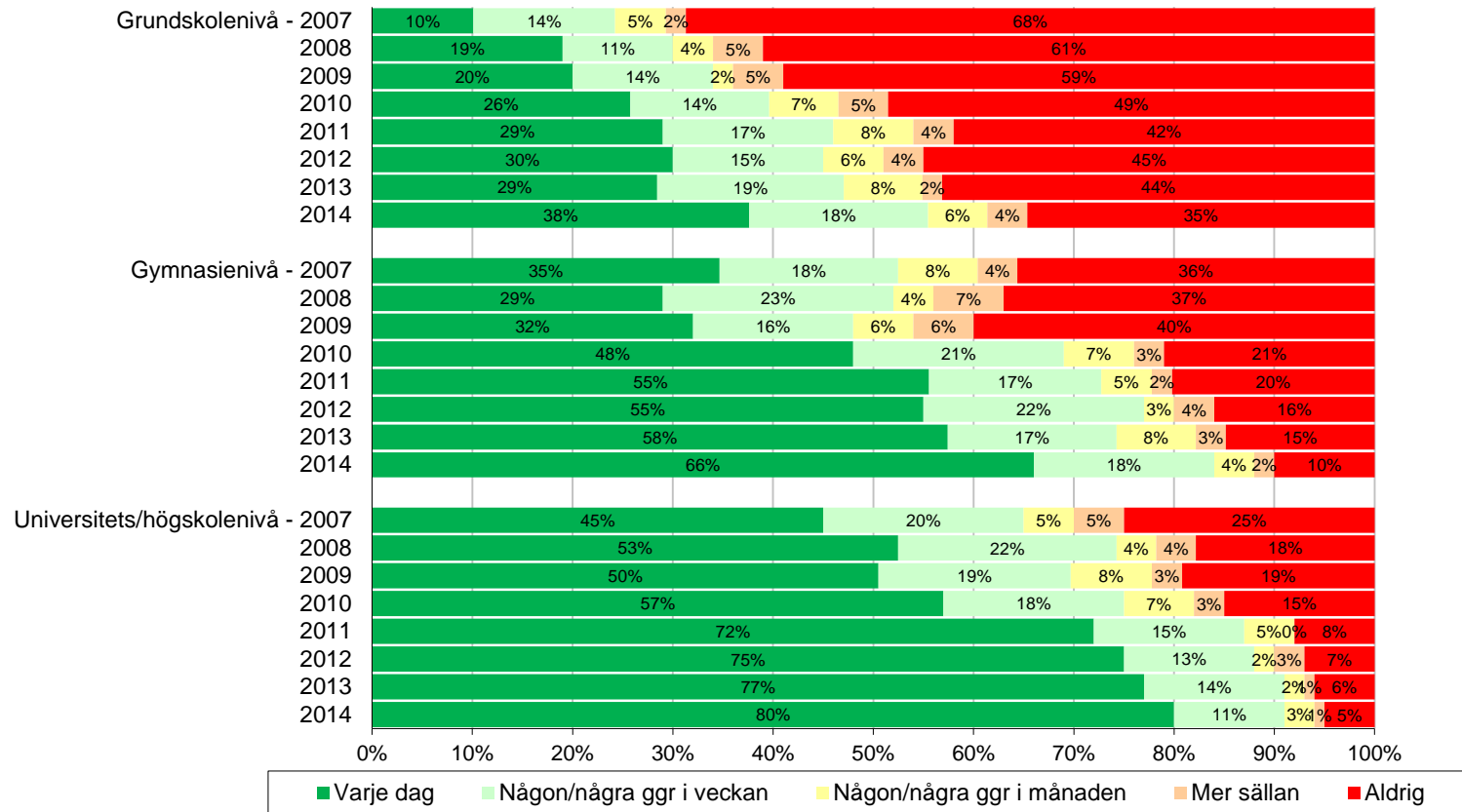
Internetanvändningen ökar på bred front i de olika åldersgrupperna



*From 2014 ingår även 76 åringar

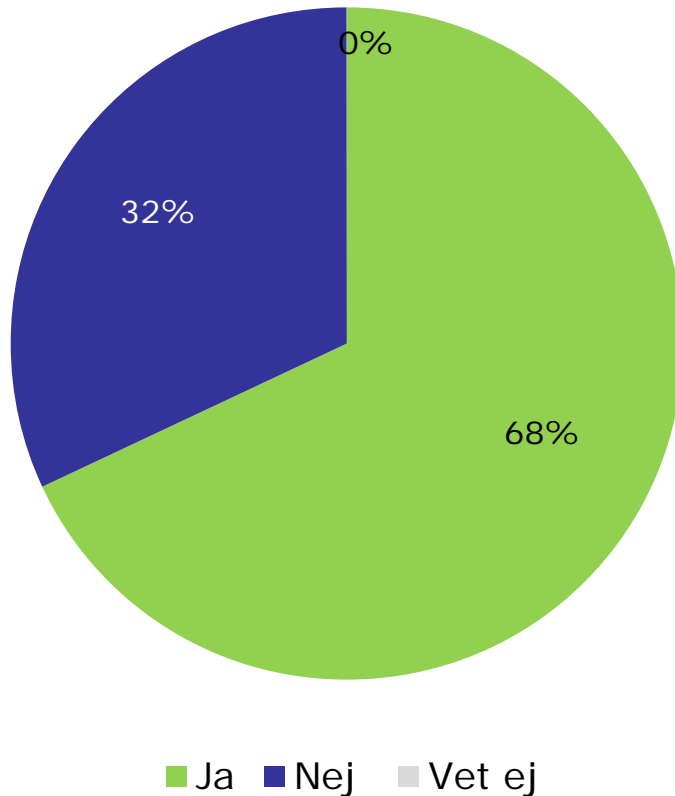
Hur ofta använder man internet?

Ökningen är tydligast bland pensionärer med högst grund- och gymnasieutbildning



Information på internet?

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



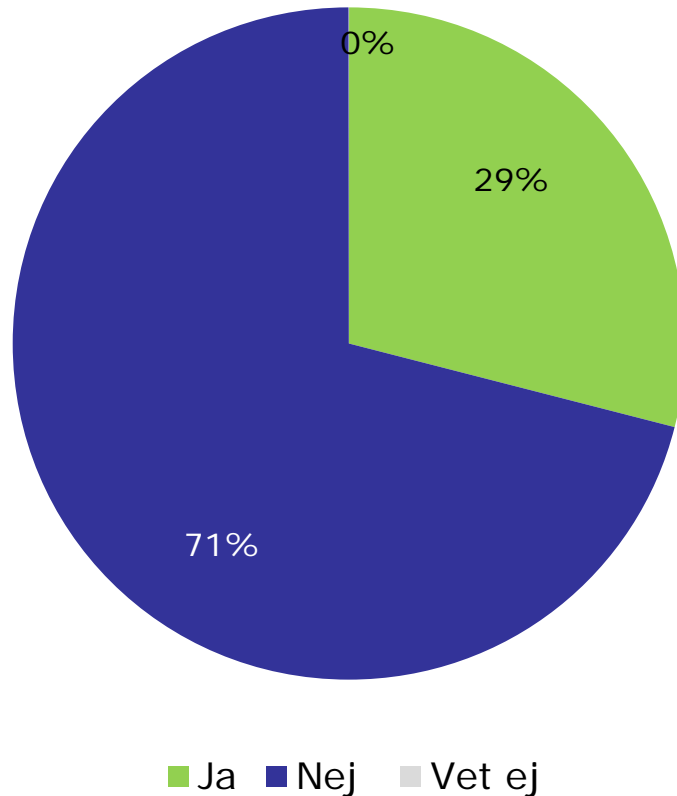
*Vad skulle du söka mer information om?** Exempel på svar:

- Hela bilden, dvs tjänstepension och privat pensionssparande
- Bevakning av förändringar av pensionssystemet och dess utveckling
- Informationen jag saknar i orange kuvertet
- Följa fondutveckling via hemsidan "Min pension"
- Hur jag kan påverka min pension
- Vad jag får i pension

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

Avbeställa orange kuvertet i pappersformat

Känner du till att man kan avbeställa det orange kuvertet i pappersformat?



*Varför har du valt att inte avbeställa pappersversionen av ditt orange kuvert?** Exempel på svar:

- Det har inte blivit av/inte tänkt på det
- Enklare att ta fram/arkivera pappret
- Har ej dator/tillgång till internet
- Enklare att få det på papper hemskickat

E-legitimation

Kännedomen och användningen av e-legitimation fortsätter att öka

"Har du tidigare hört talas om sk e-legitimation? E-legitimation är en elektronisklegitimation som man använder för att identifiera sig med på internet."

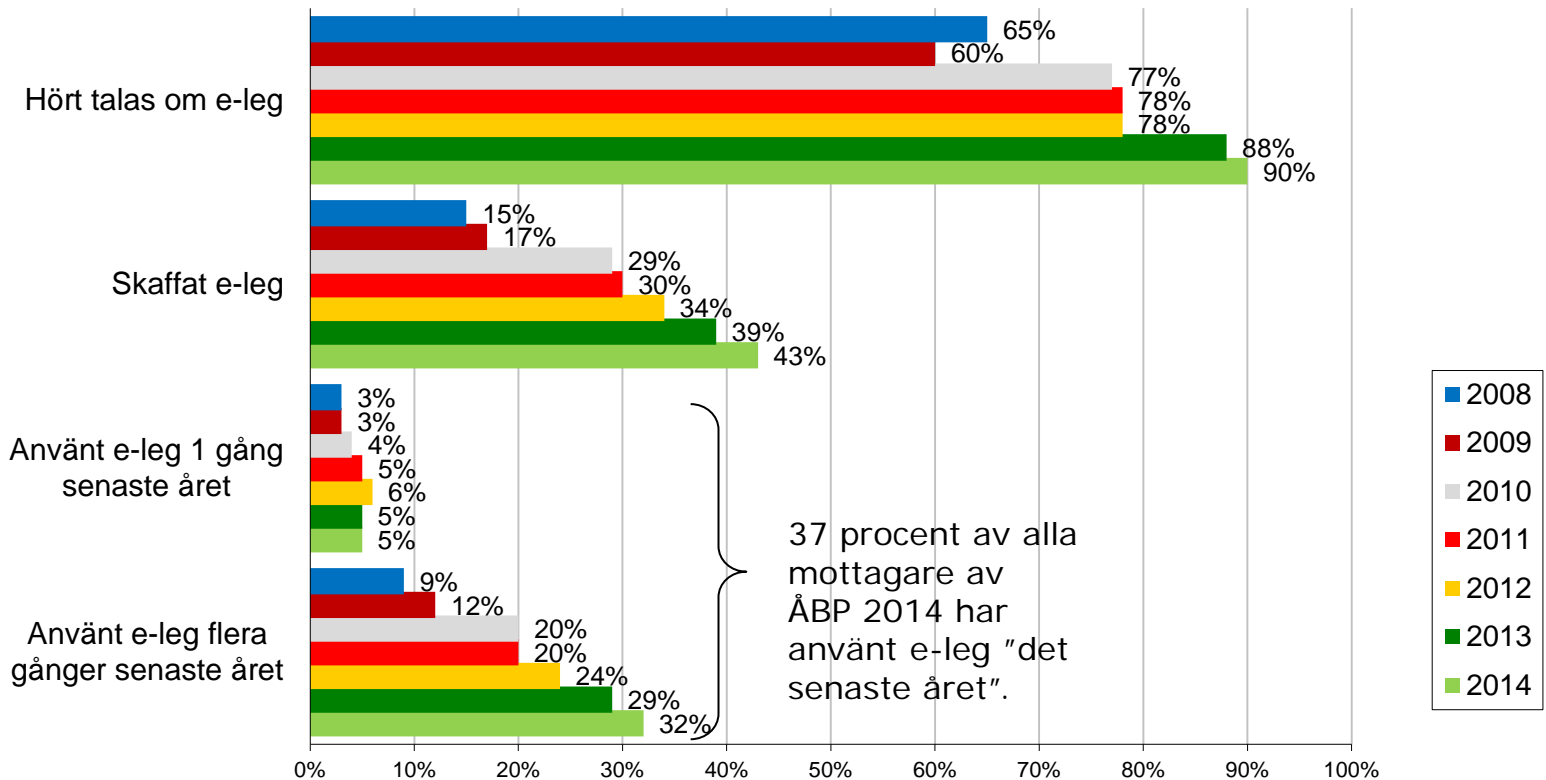
"Har du själv skaffat e-legitimation?"

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

- Mellan 2012 och 2013 ökade andelen pensionärer som tidigare hört talas om e-legitimation kraftigt. Nu fortsätter andelen att vara lika stor som 2013. 9 av 10 (90%) av mottagarana av årets orange kuvert har tidigare hört talas om e-legitimation.
- Nästan varannan (47%) av dem som hört talas om e-legitimation har också skaffat sig en sådan. 85 procent av de som skaffat den har använt den en eller flera gånger under det senaste året.
- Lågutbildade har i lägre grad hört talas om och skaffat sig e-legitimation än andra.

E-legitimation

Kännedom och användning av e-legitimation fortsätter att öka



Kontakter med Pensionsmyndigheten

Vanligaste kontaktsättet är via webbplatsen

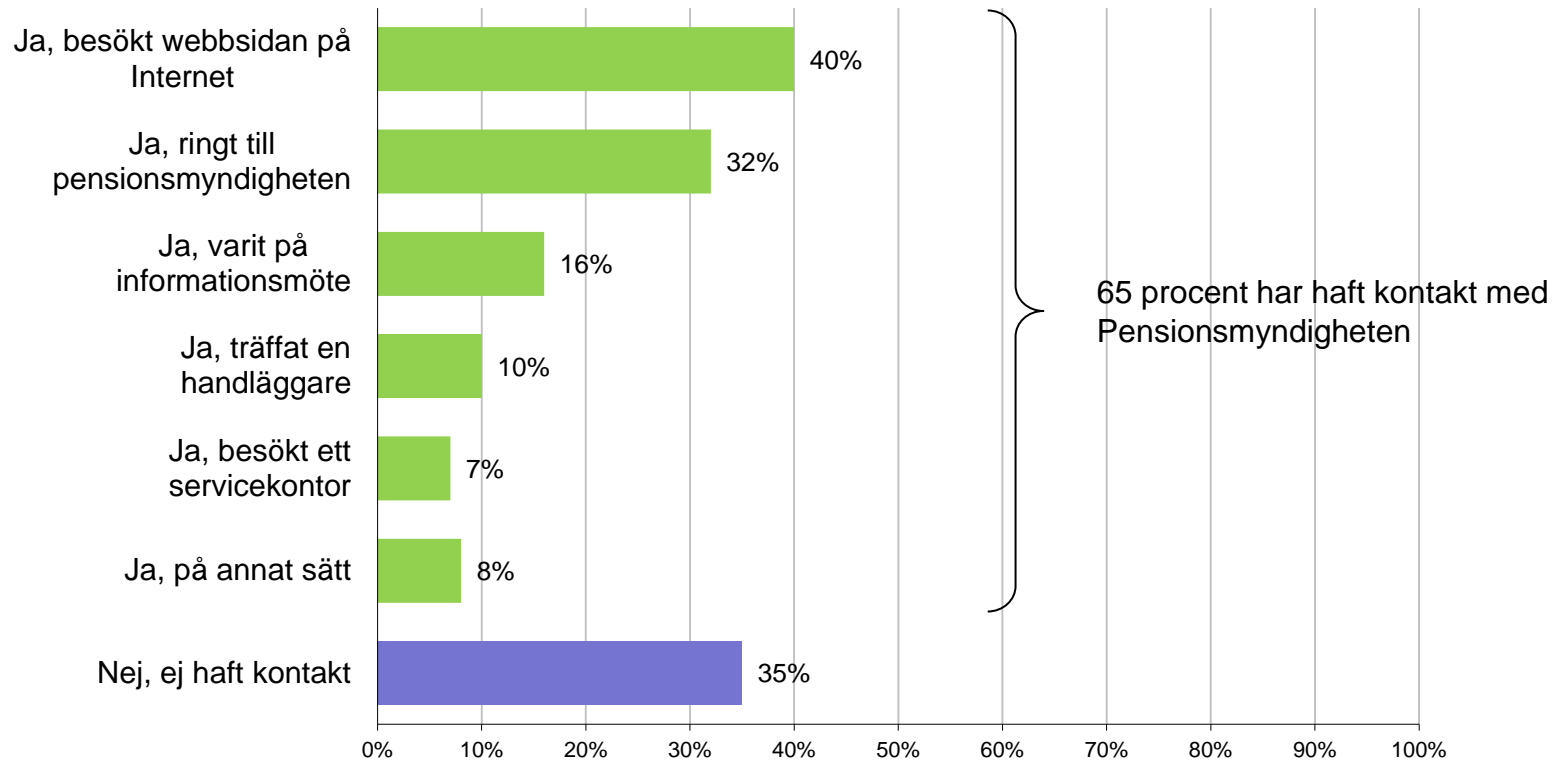
"Har du haft någon kontakt med Pensionsmyndigheten? Har du...?"

- 2 av 3 (65%) pensionärer har haft kontakt med Pensionsmyndigheten. De vanligaste kontaktytorna bland dessa är webbplatsen samt telefon.
- Totalt sett är det i högre grad yngre pensionärer (upp till 66 år), högskoleutbildade, pensionärer med högre inkomst samt pensionärer som tillhör segment *hög* som haft kontakt med Pensionsmyndigheten.
- Det är 2 av 5 (40%) pensionärer som har besökt myndighetens webbsida på internet. Bland dessa är högutbildade pensionärer och pensionärer med högre inkomst överrepresenterade. Det är även tydligt fler yngre än äldre som besökt Pensionsmyndighetens webbplats. 58 procent bland de yngre pensionärerna (upp till 66 år) har besökt webbplatsen medan motsvarande siffra bland de äldre (71-76 år) är 28 procent.
- 1 av 3 (32 %) svarar att de har ringt till Pensionsmyndigheten. Precis som mönstret ovan är det fler yngre pensionärer som ringt Pensionsmyndigheten jämfört med äldre. En viktig poäng här är att de yngre pensionärerna i högre grad totalt sett haft kontakt med myndigheten.

Kontakter med Pensionsmyndigheten

2 av 3 pensionärer som fått kuvertet har någon gång haft kontakt med Pensionsmyndigheten. Besökt webbsidan är allra vanligast.

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



Kunskap 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?”

- Andelen pensionärer som tycker pensionssystemet är lätt att förstå ökar. Drygt varannan (53%) tycket det är lätt eller ganska lätt (4-5 på skala 1-5) att förstå systemet med dess olika delar. Ökningen består främst i att andelen pensionärer som varken tycker det är lätt eller svårt (andel 3:or) har minskat och att andelen som tycker det är *lätt eller mycket lätt* (andel 4-5) har ökat jämfört med förra mätningen. 1 av 5 (21%) pensionärer tycker systemet är svårt eller mycket svårt att förstå (2013 var motsvarande siffra 25%).
- Pensionärer som är högskoleutbildade och är höginkomsttagare tycker att systemet i högre grad är lätt eller mycket lätt att förstå än övriga. Studeras förståelsen för systemet sett utifrån de tre segmenten (låg/medel/hög) finns tydliga skillnader. 77 procent av de som tillhör segment *hög* upplever att systemet är lätt att förstå samtidigt tycker 33 procent av dem inom *låg* att pensionssystemet är lätt att förstå.

Det svenska pensionssystemet - Förståelse och förtroende

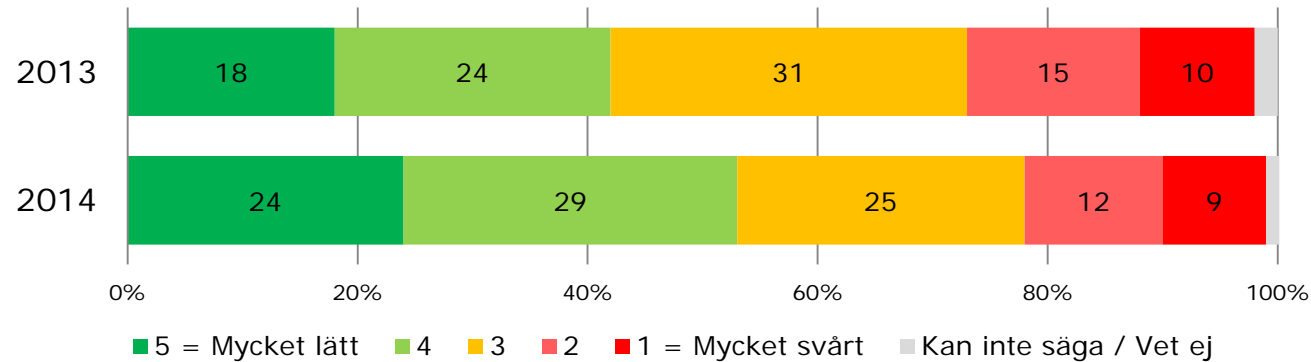
- Förstår man systemet, eller tycker sig förstå systemet, så förstår man också innehållet i det orange kuvertet i högre utsträckning. 82 procent av dem som tycker systemet är lätt att förstå tycket på det hela taget att innehållet i kuvertet är lätt att förstå – motsatsen gäller för dem som tycker systemet är svårt att förstå, här är siffran 46 procent.

“Vilket förtroende har du för pensionssystemet?”

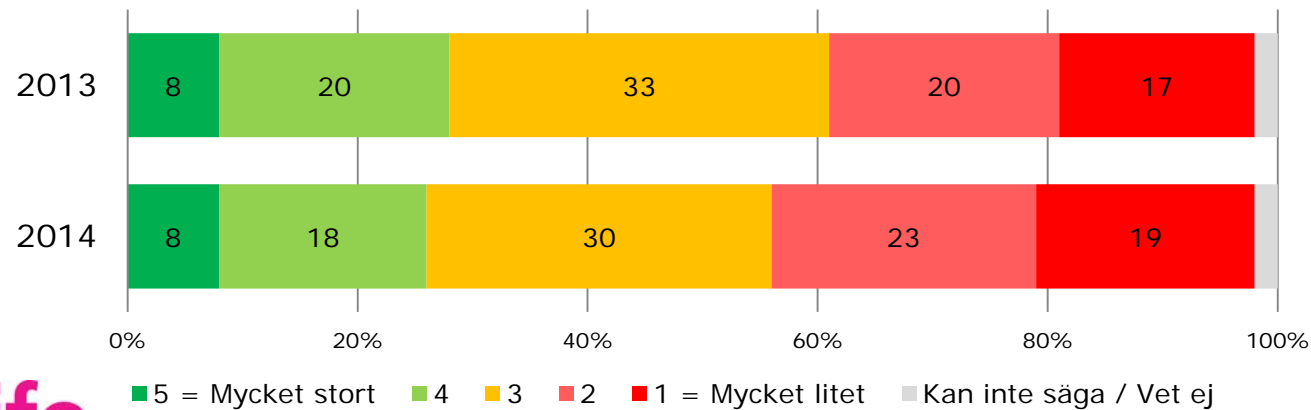
- 1 av 4 (26%) pensionärer har ett stort eller mycket stort förtroende för pensionssystemet (4-5 på skala 1-5). Å andra sidan är det 2 av 5 (42%) pensionärer som har ett litet eller mycket litet förtroende för systemet (1-2 på skala 1-5).
- Det finns ett lägre förtroende bland de pensionärer som tycker att systemet är svårt att förstå samt de med lägre inkomst.
- Precis som skillnaden som finns mellan de tre segmenten avseende upplevd förståelse för pensionssystemet så finns samma mönster när det gäller förtroende för systemet. Pensionärer i segment *låg* har i lägre grad förtroende för pensionssystemet (13%) i förhållande till pensionärer inom segment *hög* (40%).

Om pensionssystemet - Förståelse och förtroende

Lätt/svårt förstå hur pensionssystemet med dess delar fungerar?

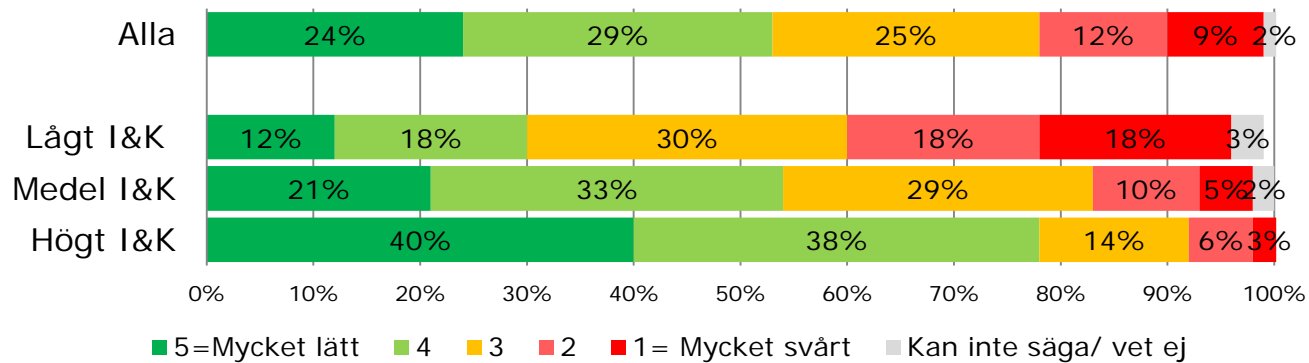


Förtroende för pensionssystemet?

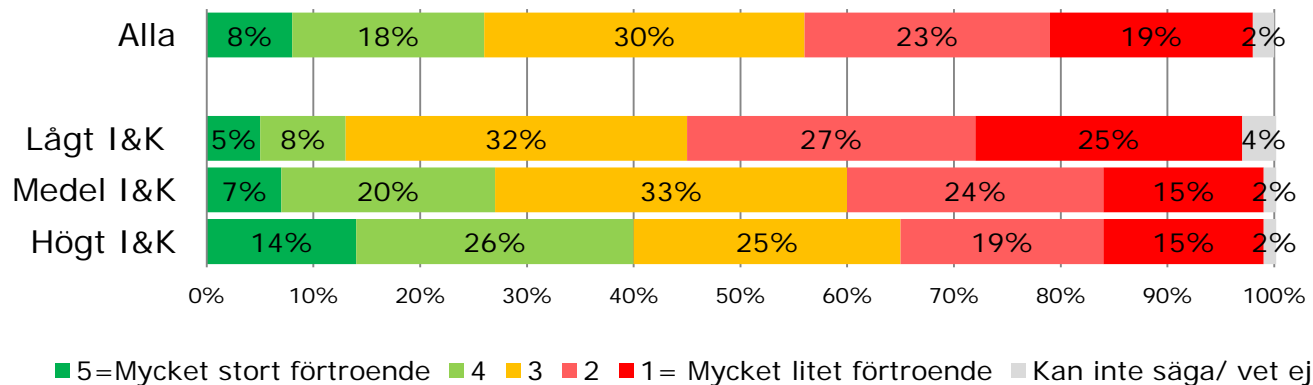


Om pensionssystemet - Förståelse och förtroende

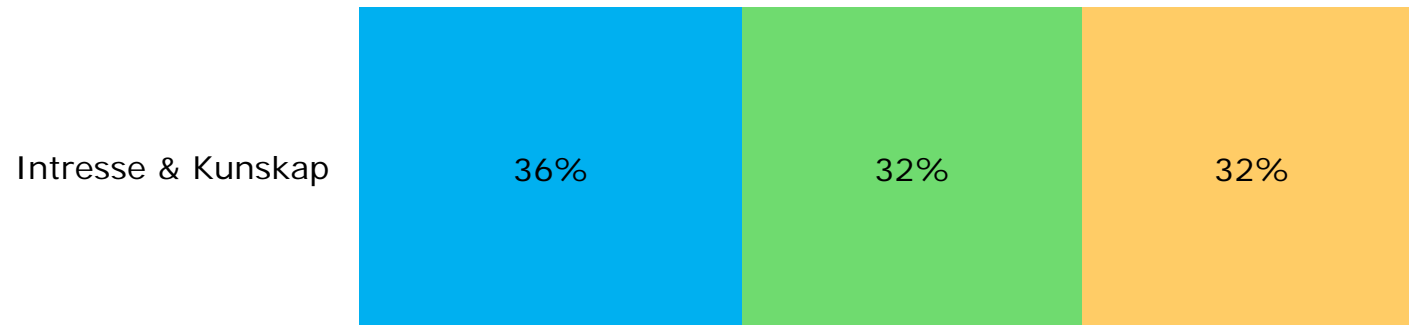
Lätt/svårt att förstå hur pensionssystemet med dess delar fungerar?



Förtroende för pensionssystemet?



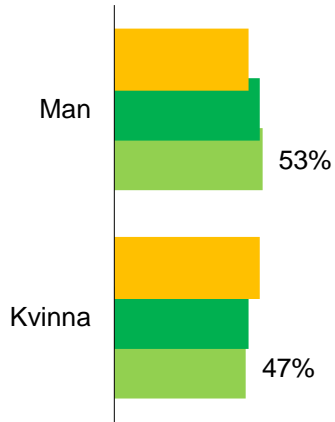
Intresse och kunskap - Segmenteringsvariabel



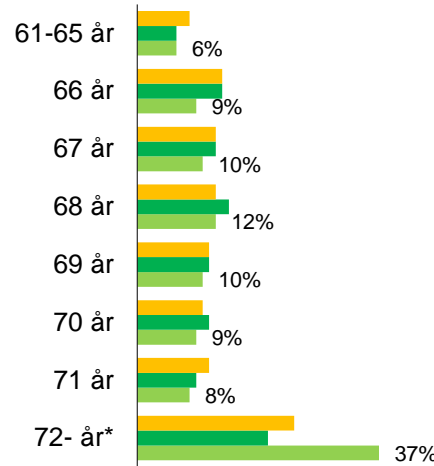
Beskrivning av de intervjuade

Demografi

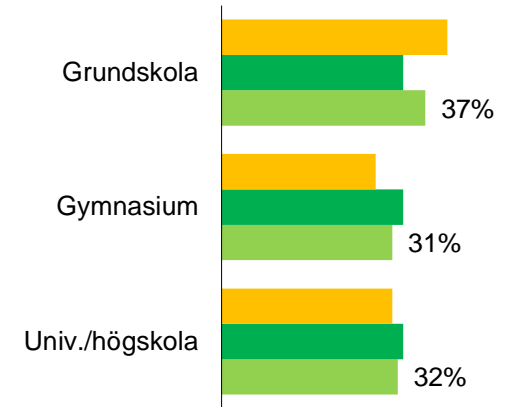
Kön



Ålder



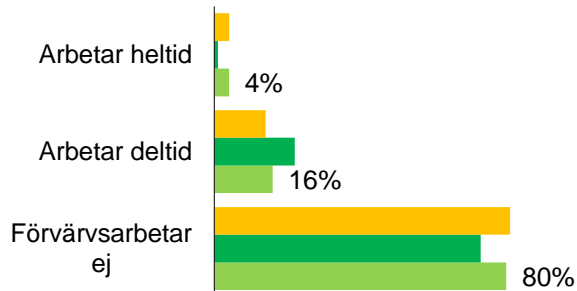
Utbildning



*From 2014 ingår även 76 åringar

■ 2012 ■ 2013 ■ 2014

Förvärvsarbete



Bas: Alla (600 intervjuer)

Månadsinkomst

