

Jämställdhetsintegrering 2015-2017

Resultatredovisning

Svar på uppdrag i regleringsbrevet 2015

Datum 2018-02-12
Dok.bet. PID164954
Version 1.0
Dnr/Ref. 2018-60

Dokumentets ursprung

Datum	Namn/Författare	Roll/Befattning

Godkännande och fastställande

Datum	Version	Namn	Roll/Befattning

Ändringshistorik

Datum	Version	Dnr	Namn	Kommentar

Dokumentreferenser

Referensnr	Dok.bet.	Dokumentnamn

Förklaring av ord och förkortningar

Ord/Förkortning	Förklaring

Innehåll

Sammanfattande slutsatser	4
Inledning	5
Bakgrund	5
1 Jämställdhetsintegrering genom regleringsbrev	7
2 Jämställdhetsintegrering av styrprocesser	9
3 Våra delmål och indikatorer	11
3.1 Vår myndighetsutövning är likvärdig för alla oberoende kön	11
3.1.1 Resultat	11
3.2 Vår information är likvärdig för alla oberoende kön	12
3.2.1 Resultat	14
3.3 Vår service är likvärdig för alla oberoende kön	16
3.3.1 Resultat	16
3.4 Alla medarbetare har jämställdhetskompetens	17
3.4.1 Resultat	18

Sammanfattande slutsatser

Pensionsmyndighetens arbete med jämställdhetsintegrering syftar till att bidra till det jämställdhetspolitiska delmålet om ekonomisk jämställdhet mellan kvinnor och män. Vi har valt ut tre verksamhetsområden; myndighetsutövning, service och information, där vi systematiskt redovisar resultaten könsuppdelat. Genom en könsuppdelad redovisning av resultaten inom dessa områden kan vi förebygga, upptäcka och åtgärda eventuella skillnader mellan kvinnor och män.

I arbetet med en jämställd myndighetsutövning har vi inte funnit några indikationer på att kvinnor och män behandlas olika. Våra insatser både gällande mörkertalet inom bostadstillägg till pensionärer, och en väl fungerande administration för denna förmån är viktiga ur ett jämställdhetsperspektiv för dagens pensionärer då förmånen har en utjämnande effekt genom att den höjer den totala inkomsten för kvinnor som är berättigade till förmånen. Genom att minska handläggningstid samt öka utbetalningsprecisionen för bostadstillägg för pensionärer bidrar vi till en mer ekonomisk jämställdhet och en jämställd myndighetsutövning på myndigheten.

Vår ambition med pensionsinformation och service är att göra pensionen begriplig genom att höja kunskaperna om faktorer som påverkar pensionen, både de generella men även de på individnivå, så att alla pensionssparare och pensionärer, kvinnor som män ska kunna förstå, förutse och påverka sin pension i de olika livsfaserna genom medvetna val i fråga om pension.

Att fullgöra informationsuppdraget är ett långsiktigt arbete och effekter av ett sådant arbete går inte att märka omedelbart. Därför är det svårt att säga om de resurser vi satsar på inom vårt informations- och det konsumentstärkandearbete gett önskade effekter inom jämställdhetsområdet. Dessutom är det svårt att isolera effekter då pensionssparare och pensionärer, kvinnor som män, möts av pensionsinformation från olika samhällsaktörer. De skillnader vi noterat mellan kvinnor och män, bland främst pensionssparare, är något vi arbetar med aktivt. Det gör vi genom att förenkla och utveckla information och vägledning efter individens behov samt erbjuda service där behovet är störst.

Genom en ökad flexibilitet i vår kundservice kan vi bättre bemöta våra kunders behov som väljer att ringa in till oss. Det gör vi bland annat genom att bredda kompetensen hos våra handläggare så att fler kan besvara frågor i kundservice. Detta underlättar kontakten med myndigheten för dem som väljer denna kanal. Våra undersökningar visar att kvinnor i större omfattning väljer att ringa oss.

Genom att öka kunskapen kring pensionerna, bland kvinnor och män, bidrar vi till att nå det nationella jämställdhetspolitiska delmålet på riksnivå. Då individens ekonomiska oberoende förstärks påverkas även balansen i pensionssystemet, vilket i sin tur påverkar välfärden på samhällsnivå.

Inledning

I regleringsbrevet 2015 fick Pensionsmyndigheten uppdraget att ta fram en ny plan för jämställdhetsintegrering av kärnverksamheten för perioden 2015-2018 med utgångspunkt i tidigare uppdrag. Av planen skulle det framgå förväntade resultat samt vilka åtgärder som myndigheten avser att vidta med anledning av de utvecklingsbehov som identifierats i tidigare arbete med jämställdhetsintegrering. Vidare skulle planen beskriva på vilket sätt jämställdhet skulle integreras och bli en del av myndighetens ordinarie verksamhet, exempelvis i myndighetens styrprocesser. Åtgärder och resultat skulle återkommande redovisas i årsredovisningen för 2015-2018, och en separat redovisning med en beskrivning och analys av arbetet som genomförts under 2015-2017 ska lämnas den 22 februari 2018.

Denna återrapportering bygger på myndighetens plan för jämställdhetsintegrering för 2015-2018¹. Det innebär att utifrån de tre områden som myndigheten identifierat för sitt jämställdhetsarbete redovisas resultat inklusive analys med hjälp av de indikatorer som har gjort det möjligt att följa upp arbetet på årsbasis. Det är inte möjligt att särredovisa resurser i form av tid, det vill säga personer och pengar kopplade till jämställdhetsarbetet, då arbetet inte har bedrivits i projektform utan som en del av den ordinarie verksamheten.

Bakgrund

Redan när Pensionsmyndigheten bildades 2010 tydliggjorde dåvarande regering i instruktionen att en del av myndighetsuppdraget är att integrera ett jämställdhetsperspektiv i verksamheten.² Pensionsmyndigheten fick sedan i regleringsbrevet 2013 uppdraget att ta fram en plan för arbetet med jämställdhetsintegrering i verksamheten³. I regleringsbrevet 2014 fick myndigheten uppdraget att genomföra planen, inklusive särskilda medel för ändamålet. Pensionsmyndighetens arbete under 2014 bestod i huvudsak av att analysera olika delar av verksamheten utifrån ett jämställdhetsperspektiv samt att utbilda i jämställdhet och genus. Samtliga aktiviteter i planen för jämställdhetsintegrering av verksamheten genomfördes och rapporterades till regeringen i mars 2015.⁴

När Pensionsmyndigheten påbörjade arbetet med jämställdhetsintegrering 2013 formulerades följande mål för arbetet: *Alla pensionssparare och pensionärer, kvinnor som män, får den information och det stöd de behöver för att göra medvetna val i fråga om arbete och pension. Vår myndighetsutövning, vår information och vår service är likvärdig för alla oavsett kön.*

¹ PID165048 VER 2015-243

² Förordning (2009:1173) med instruktion för Pensionsmyndigheten, 2§ 7.

³ Pensionsmyndighetens plan för jämställdhetsintegrering av kärnverksamheten 2014. VER 2013-266.

⁴ Pensionsmyndighetens resultatredovisning: Jämställdhetsintegrering i myndigheter 2014, VER 2015-21.

Pensionsmyndighetens arbete med jämställdhetsintegrering är ett bidrag till att nå det jämställdhetspolitiska delmålet om ekonomisk jämställdhet mellan kvinnor och män som lyder ”Kvinnor och män ska ha samma möjligheter och villkor i fråga om utbildning och betalt arbete som ger ekonomisk självständighet livet ut.”⁵.

I handlingsplanen som togs fram 2013 identifierades ett antal fokusområden som viktiga utifrån ett jämställdhetsperspektiv:

- **Bemötande** – innefattade kundservice, servicekontor, informatörer, kundvägledare, trycksaker, webbplatsen och kampanjaktiviteter
- **Myndighetsutövning** – innefattade grundbeslut, omprövningar och överklaganden
- **Statistik och analys** – innefattade försäkringsstatistik, produktions- och fondstatistik

Under 2014 tog Pensionsmyndigheten fram ett kunskapsunderlag som en del av en intern utbildning i jämställdhetsanalys. Resultatet blev ett antal förstudier på tema jämställd information, jämställd myndighetsutövning och en inventering av myndighetens statistikproduktion utifrån ett könsperspektiv. Förstudierna gällande myndighetsutövning pekade inte på några könsskillnader i verksamheten. Däremot konstaterades att en generell brist är att vårt befintliga system för kvalitetsledning inte omfattar en kvalitetsgranskning som belyser eventuella könsskillnader. Därmed förlorar vi möjligheten att förebygga, upptäcka och åtgärda eventuella kvalitetsskillnader i handläggningen av kvinnor och män genom det ordinarie systematiska kvalitetsarbetet.

Huvudintrycket från förstudierna gällande information och bemötande var positivt ur ett jämställdhetsperspektiv, samtidigt kunde vi se att det fanns utrymme för förbättringar och utveckling av verksamheten vilket samtliga förstudier gav förslag på. Till exempel kan myndigheten genom ett långsiktigt informationsarbete bidra till att pensioner blir mer jämställda genom att uppmärksamma människor i olika skeden i livet om hur de själva genom ett medvetet val kan påverka nivån på sin pension. Vi lyfte även fram i redovisningen till regeringen att alla insatser som förbättrar ärendehantering av bostadstillägg också är att betrakta som jämställdhetsinsatser då det är fyra gånger fler kvinnor än män som påverkas av förmånens nuvarande utmaningar i handläggningen.

En slutsats var att vi behöver göra det till en vana att systematiskt redovisa våra verksamhetsresultat utifrån ett könsperspektiv när det gäller myndighetsutövning, service och informationsverksamhet för att inte gå miste om möjligheten att uppmärksammas på eventuella oönskade skillnader mellan kvinnor och män.

⁵ *Makt att forma samhället och sitt eget liv – nya mål i jämställdhetspolitiken* (prop. 2005/06:15, bet. 2005/06:AU11, rskr. 2005/06:257).

Svar på uppdrag i regleringsbrevet 2015

1 Jämställdhetsintegrering genom regleringsbrev

Utöver handlingsplanen för jämställdhetsintegrering i kärnverksamheten för 2015-2018 har regleringsbrev för 2015, 2016 och 2017 haft ett antal uppdrag som har inkluderat könsperspektivet i uppdragsbeskrivningen. Detta innebär att arbetet med jämställdhetsintegrering av verksamheten på Pensionsmyndigheten påverkas mycket av såväl tidigare som nuvarande och framtida uppdrag från regeringen där det finns en tydlig könsdimension i krav på åtgärder och återrapportering.

Sedan 2015 har myndigheten haft flera regleringsbrevsuppdrag med en tydlig könsdimension. Dessa regleringsbrevsuppdrag berör myndighetens fokusområden för jämställdhetsintegrering och ställer därmed ytterligare krav på myndighetens behov av att utveckla uppföljningen av verksamheten på ett sätt som transparent redovisar resultat och effekter för kvinnor och män.

Nedan redovisas formuleringar från regleringsbrev under ovannämnda åren, uppdelade utifrån Pensionsmyndighetens fokusområden för jämställdhetsintegrering av sin kärnverksamhet:

Bemötande

- Kunskap om livsinkomstens och pensioneringstidpunktens betydelse för den framtida pensionen ska öka för kvinnor och män. I årsredovisningen ska Pensionsmyndigheten redovisa genomförda insatser och bedöma effekterna för kvinnor och män.
- Pensionsmyndigheten ska stärka pensionssparares och pensionärens ställning som konsument av finansiella produkter inom pensionsområdet genom att ge vägledning som är anpassad till kvinnors och mäns behov och livssituation. Genomförda insatser och måluppfyllelse ska redovisas i årsredovisningen.
- Pensionsmyndigheten ska verka för att personer som är berättigade till bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd men inte har kunskap om förmånerna får ökad kunskap om dem. Genomförda insatser och måluppfyllelse för kvinnor och män ska redovisas i årsredovisningen.
- Pensionsmyndigheten ska lämna förslag på åtgärder för hur informationen och stödet till pensionssparare och pensionärer kan förbättras så att individen kan få en samlad och tydlig bild över vilka olika val som finns inom pensionssystemets alla delar, vad de olika valen innebär, när olika beslut fattas och vilka konsekvenser som de olika valen kan medföra för kvinnors och mäns sparande och pension. Uppdraget ska redovisas i samråd med Konsumentverket, Finansinspektionen samt andra berörda myndigheter och organisationer.

- Pensionsmyndigheten ska utveckla och förbättra informationen om hur den samlade framtida pensionen utvecklas och påverkas av arbete eller bosättning för kvinnor och män som flyttar till eller från Sverige.
- Pensionsmyndigheten ska verka för att kvinnor och män som är berättigade till bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd men inte har kunskap om förmånerna får ökad kunskap om dem. Pensionsmyndigheten ska redovisa måluppfyllelsen för kvinnor och män och genomförda insatser för att nå målet.
- Pensionsmyndigheten ska verka för en ökad kunskap om hur sparande och utbetalning ser ut i tjänstepensionssystemen. Detta inbegriper förutom belopp bland annat vilken typ av tjänstepension det handlar om, hur många kvinnor och män som täcks av tjänstepension och gör det under hela förvärvslivet och hur täckningsgraden ser ut för olika grupper. Därutöver ska Pensionsmyndigheten redovisa vilka hinder som finns för myndigheten att erhålla den information som behövs för att göra dessa analyser och lämna förslag på åtgärder.

Myndighetsutövning

- Pensionsmyndigheten ska redovisa kvaliteten i handläggningen av ärenden för kvinnor och män samt vilka åtgärder som vidtagits för att förbättra kvaliteten.
- Pensionsmyndigheten ska minska tiderna för genomströmning samt öka kvaliteten i handläggningen av ärenden om bostadstillägg till kvinnor och män samt återkravsärenden. Pensionsmyndigheten ska redovisa måluppfyllelsen för kvinnor och män samt genomförda insatser för att nå målet inklusive hanteringen av tillsvidarebeslut.
- Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten ska tillsammans kartlägga hur nyanlända flickor och pojkar, vars ena eller båda föräldrar är avlidna eller saknas, söker och får underhållstöd respektive efterlevandestöd. Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten ska kartlägga och analysera vilka överväganden som görs av respektive myndighet om huruvida barnet ska beviljas efterlevandestöd (barnpension) eller underhållstöd. Myndigheterna ska utifrån analysen av den nuvarande tillämpningen samråda kring vilka åtgärder som kan behöva vidtas och vid behov lämna förslag till sådana åtgärder.
- Pensionsmyndigheten ska analysera hur behovet av äldreförsörjningsstöd bedöms att utvecklas under de närmaste 10 åren. Analysen ska visa hur antal, kostnader och medelbelopp bedöms att utvecklas för kvinnor och män. En analys av hur utvecklingen av ÄFS påverkar andelen med låg ekonomisk standard ska även göras.

Statistik och analys

- Pensionsmyndigheten ska analysera vilka effekter pågående utfasningen av änkepensionen. Analysen ska visa hur kvinnornas totala inkomster påverkas och hur det påverkar inkomstskillnaderna mellan kvinnor och män. Analysen ska även belysa i vilken utsträckning minskningen av änkepensionen leder till ökade kostnader i andra välfärdssystem och hur det påverkar statens budget. Analyserna ska så långt möjligt redovisas över tid till dess änkepensionerna i huvudsak helt är utfasade.
- Pensionsmyndigheten ska utveckla och redovisa livsinkomstprofiler för olika grupper som representerar den senast möjliga årskull kvinnor och män som fyllt 65 år. Livsinkomstprofilerna ska vara anpassade till Pensionsmyndighetens typfallmodell. Redovisningen skulle ha gjorts för olika grupper utifrån inkomstnivå, sysselsättning, kön, avtalsområde och eventuella andra faktorer som myndigheten bedömer har betydelse för kompensationsgraden. Som komplement skulle ytterligare en indelningsgrund kunna göras bestående av män och kvinnor med respektive utan grundskydd.
- Pensionsmyndigheten har fått i uppdrag att analysera hur migrationen kan påverka pensionsnivåerna och omfattningen av grundskyddet, på kort och lång sikt. Analysen bör göras både ur ett makroperspektiv och ur ett individperspektiv.
- Pensionsmyndigheten har fått i uppdrag att verka för en ökad kunskap om hur sparande och utbetalning ser ut i tjänstepensionssystemen. Detta inbegripit förutom belopp bland annat vilken typ av tjänstepension det handlar om, hur många kvinnor och män som täcks av tjänstepension och gör det under hela förvärvslivet och hur täckningsgraden ser ut för olika grupper.

Utöver ovanstående uppdrag har vi även under årens lopp bidragit med tre analyser till Socialdepartementets DS om ”Jämställda pensioner”. I en av dessa, ”Överföring av premiepension ur ett jämställdhetsperspektiv”, har vi lämnat förslag på att senarelägga tidpunkten för anmälan av överföring av premiepensionsrätt, samt att slopa ansökan från mottagande part. Båda dessa förslag har lett till lagändring som gäller från och med 1 januari 2018.

2 Jämställdhetsintegrering av styrprocesser

Sedan 2014 har Pensionsmyndigheten påbörjat arbetet med att integrera systematiskt ett könsperspektiv i myndighetens styrsystem. Detta genomfördes dels genom att förtydliga ansvaret i arbetsordningen, dels genom att skriva fram det i myndighetens strategiska plan likväl som i planeringsanvisningar för budget- och verksamhetsplaneringsprocessen.

Sedan 2015⁶ har Pensionsmyndighetens intention varit att i största möjliga mån använda könsuppdelade indikatorer för att i årsredovisningen för det aktuella året kunna redovisa och bedöma myndighetens resultat gällande vårt jämställdhetsmål, *Vår myndighetsutövning, information och service är likvärdigt för alla oavsett kön*. Poängen med könsuppdelade indikatorer är att synliggöra våra resultat för kvinnor och män och på detta sätt skapa mätbarhet för en mer kundbehovscentrerad verksamhet.

Pensionsmyndighetens styrmodell



Källa: Pensionsmyndighetens strategiska plan med korta mål och planeringsinriktningar för 2018.

Systematisk uppföljning där kön synliggörs är en förutsättning för att eventuell ojämställdhet i verksamheten ska upptäckas och kunna åtgärdas. Därmed inte sagt att könsskillnader alltid är detsamma som ett jämställdhetsproblem. Resultaten måste tolkas utifrån sin kontext. Det är alltså i den ordinarie uppföljningen av olika verksamheters måluppfyllelse som redovisningar ska vara transparenta gällande kön och bedömas utifrån ett jämställdhetsperspektiv.

Pensionsmyndigheten har långsiktiga verksamhetsmål som bryts ner i korta mål. Vissa av målen är nedbrutna i produktionsmål som följs upp månadsvis i våra styrkort, till exempel ärendehandläggning, kundmöten och omprövningar. I övrigt följs verksamheten upp genom en fördjupad uppföljning tre gånger per år, vilket också utgör underlag för myndighetens årsredovisning. Genom att transparent redovisa resultat uppdelat på kön i fördjupad uppföljning men främst i årsredovisningen, kan myndigheten bedöma måluppfyllelsen av det egna jämställdhetsmålet på årsbasis.

⁶ I årsredovisningen 2014 gjordes ett första försök att identifiera indikatorer för att uttala sig om myndighetens måluppfyllelse gällande jämställdhetsmålet för kärnverksamheten.

Svar på uppdrag i regleringsbrevet 2015

3 Våra delmål och indikatorer

Nedan följer en beskrivning av de indikatorer som Pensionsmyndigheten har använt i avrapporteringen av arbetet med jämställdhetsintegrering av verksamheten i årsredovisningen. Syftet har varit att kunna bedöma måluppfyllelsen gällande *Vår myndighetsutövning, information och bemötande är likvärdig för alla oavsett kön*. Som ett stöd för att belysa och bedöma verksamhetens resultat utifrån ett könsperspektiv med hjälp av indikatorer har Pensionsmyndigheten tagit fram särskilda riktlinjer/metodstöd för jämställdhetsintegrering av verksamheten.

3.1 Vår myndighetsutövning är likvärdig för alla oberoende kön

På Pensionsmyndigheten finns etablerade system för att förebygga, upptäcka och åtgärda onödiga fel i handläggningen, liksom system som ska garantera att interna mål för handläggningstider kan hållas. En förutsättning för att uppnå likvärdig myndighetsutövning för kvinnor och män är bland annat att våra regelbundna uppföljningar och granskningar av verksamheten har ett integrerat könsperspektiv så vi kan upptäcka eventuella brister. Ansvariga för myndighetens ordinarie kontroll- och kvalitetsarbete såväl som styrning av handläggningen har i uppdrag att revidera och utveckla metoder, arbetsprocesser och åtgärder för kvalitetsuppföljning utifrån ett könsperspektiv.

Måluppfyllelsen gällande *Vår myndighetsutövning är likvärdig för alla oberoende kön* ska redovisas och bedömas återkommande i årsredovisningen med hjälp av två kvantifierbara indikatorer:

- Om vi för en förmån inte når upptill våra interna mål avseende handläggningstid och utbetalningsprecision, så ska resultaten redovisas könsuppdelat.
- Den rättsliga kvaliteten i handläggningen är likvärdig oberoende kön. Det kvantitativa mått som redovisas könsuppdelat är andel omprövade beslut respektive överklagade beslut som ändras till kvinnors och mäns fördel.

3.1.1 Resultat

I vårt arbete med jämställdhetsintegrering har det inte kommit några indikationer på att män och kvinnor behandlas olika. Vi har analyserat könsuppdelad statistik över vem som begär omprövning av våra grundbeslut. Statistiken visar också utfall i form av ändring respektive inte ändring av de ärenden som har expedierats, uppdelat på kvinnor och män. Andelen kvinnor som begär omprövning är något högre än andelen män. Det kan förklaras av att en stor mängd begäran om omprövning berör bostadstillägg till pensionärer. Av dem som tar emot bostadstillägg är majoriteten kvinnor.

Den statistik som tagits fram visar att ändringsfrekvensen varit likvärdig för kvinnor och män under 2015 och 2016 men 2017 har det blivit lite annorlunda då ändringsfrekvensen för kvinnor uppgått till 11,8 procent medan ändringsfrekvensen för män uppgått till 13,3 procent. Att statistiken för ett enskilt år visar att ändringsfrekvensen är lägre för kvinnor än för män bedöms inte ge skäl för uppföljning, eller åtgärder för att motverka risk för framtida osaklig olikbehandling i handläggningen av omprövningsärenden för kvinnor och män.

Våra insatser både gällande mörkertalet för bostadstillägg till pensionärer och en väl fungerande administration är viktiga faktorer ur ett jämställdhetsperspektiv. Av det totala antalet pensionärer med bostadstillägg är i nuläget cirka 76 procent kvinnor. Förmånen har en utjämnande verkan genom att den höjer den totala inkomsten för dessa kvinnor⁷. Genom att minska handläggningstid och öka utbetalningsprecision för bostadstillägg för pensionärer bidrar vi till mer jämställd myndighetsutövning. Därför är det viktigt även ur ett jämställdhetsperspektiv att resultatet avseende bostadstillägg förbättras.

Baserat på analyserade ärenden är det inte möjligt se någon betydande skillnad i utbetalningsprecision mellan kvinnor och män. Det är dock fler kvinnor än män som har ansökt om bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd under 2017. Till exempel var 67 procent av de avslutade ansökningarna från kvinnor.

3.2 Vår information är likvärdig för alla oberoende kön

En central del av Pensionsmyndighetens uppdrag är att informera pensionssparare och pensionärer om vad som påverkar pensionen. I myndighetens kommunikationsstrategi finns fastslaget att grundläggande information om hela pensionen ska nå allmänheten likvärdigt som vara riktad mot prioriterade grupper så som personer som planerar sin pension, grupper med andra språk än svenska, egenföretagare, pensionärer som hamnar/riskerar att hamna i en utsatt ekonomisk situation, anställda som arbetar utan tjänstepension och blivande föräldrar/småbarnsföräldrar. Både allmänheten och prioriterade grupper utgörs självklart av både kvinnor och män, därför har uppföljningen och redovisningen av kommunikationsarbetet även eftersträvat att inkludera uppgifter om kön.

I de senaste årens regleringsbrev har uppdraget specificerats med att gälla en rad företeelser: livsinkomstens och pensioneringstidpunktens betydelse, alla val som finns och dess konsekvenser gällande hela pensionen, hur flytt till eller från Sverige påverkar pension, att det finns bostadstillägg, inte minst ska myndigheten ge konsumentvägledande stöd gällande finansiella produkter på pensionsmarknaden. Dessa insatser har ett könsperspektiv och genomförda insatser och förbättringar för kvinnor och män har redovisats i de aktuella årens årsredovisningar eller i enskilda

⁷ Regleringsbrevsuppdrag, Mål om mörkertal inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd VER 2017-10.

Svar på uppdrag i regleringsbrevet 2015

rapporter. I arbetet med att generellt utveckla vår förmåga att mäta och analysera effekter av informations- och kommunikationsarbetet har kön inkluderats systematiskt under 2015-2017.

Pensionsmyndighetens huvudsakliga informationsarbete sker via kampanjer, webben, pensionsbloggen likväl som i det personliga mötet på informationsträffar eller med kundvägledare. Det är könsneutrala insatser utan specifik anpassning för kvinnor och män. I den mån informationen är målgruppsanpassad är det utifrån myndighetens prioriterade målgrupper. För att säkerställa att informationsarbetet når kvinnor och män utifrån deras behov, oberoende av om det är insatser för allmänheten eller för prioriterade grupper, har vi strävat efter att följa upp och utvärdera tillgängligheten och effekter för kvinnor och män under 2015-2017.

Pensionsmyndigheten har även under senaste åren genomfört informationsinsatser som kan ses som särskilda jämställdhetsinsatser. Det handlar exempelvis om föräldrakampanj som har lyft deltidsarbetets påverkan på pension i ett samarbete med Försäkringskassans webbplats *Föräldrakollen*. Pensionsmyndighetens pensionsexpert har också genom sin blogg informerat allmänheten om de stora könsskillnader som finns gällande ojämsställda pensioner och hur de kan undvikas genom medvetna val utifrån en oberoende och riktig information om hela pensionen dvs. allmän pension så väl tjänstepension och privat pensionssparande.

Måluppfyllelsen gällande *Vår information är likvärdig för alla oberoende kön* har redovisats med fokus på *tillgänglighet samt upplevd kunskap om pension* och bedömts återkommande i årsredovisningen med hjälp av följande indikatorer:

- Tillgång till information om hela pensionen och vad som påverkar pension och sparande är likvärdig oberoende kön. Nyckeltal eftermätning av utskick av Orange kuvert respektive antal registrerade på minpension.se redovisas könsuppdelat.
- Tillgång till stöd för att förstå vilka val som finns och dess konsekvenser gällande pension är likvärdig oberoende kön. Pensionsmyndighetens informatörer ska under 2015-2018 vid tillfällen där det är lämpligt ur verksamhetssynpunkt redovisa i vilken mån informationsträffar besöks av kvinnor och män; i vilken mån arbetsplatsträffar och events är kvinno- respektive mansdominerade; i vilken mån riktade informationsinsatser till prioriterade grupper är kvinno- eller mansdominerade.
- Upplevd kunskap om vad som påverkar pension är likvärdigt stor hos kvinnor och män. Pensionsmyndighetens kunskaps- och självförtroendeundersökningar ska redovisa följande variabler könsuppdelat: andel pensionssparare 18-65 år, som anger att de har en mer förutsebar ekonomisk situation samt, upplever att de har möjlighet att fatta medvetna beslut i pensionsfrågor; andel kvinnor och män som fått orange kuvert, öppnat det, läst något av innehållet och tyckt att det var lätt att förstå redovisas

könsuppdelat i uppföljningen; andel pensionssparare och pensionärer, kvinnor som män, som anser att vi gör det lättare att förstå hela pensionen.

3.2.1 Resultat

I det orange kuvert informerar vi om individens intjänande till den allmänna pensionen. Där hänvisar vi också pensionsspararna, kvinnor som män, till prognosverktyget minpension.se för information om hela pensionen, dvs. både tjänstepensionen och privat pensionssparande förutom den allmänna pensionen. Genom att registrera sig där kan man få en oberoende information om sin framtida pension vilket bör i sin tur bidra till att kunna göra medvetna val som berör individens ekonomi både nu och i framtiden.

Våra eftermätningar av utskicket orange kuvert visar att tillgången till pensionsinformationen är likvärdigt för kvinnor och män. Det mäts genom en rad frågor som redovisas nedan i tabellen. Som det framgår av tabellen nedan är andel kvinnor och män som öppnar och läser något av innehållet likvärdig över de senaste åren.

Nyckeltal eftermätning Orange kuvert 2015-2017 i procent (pensionssparare)

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2015	2016	2017*	2015	2016	2017*	2015	2016	2017*
Har fått kuvert.	88	95	84	89	94	83	87	95	85
Andel av de som fått kuvertet som öppnat det.	80	81	80	80	81	80	81	80	80
Andel av de som öppnat kuvertet som läst något.	92	91	91	92	90	88	92	89	94
Andel av dem som läst något som tycker det är lätt att förstå.	75	73	53**	72	70	47	78	76	59

*Ny mätmetod och ny metod för urval. 2017 genomfördes webbintervjuer (jämfört med tidigare telefonintervjuer).

**Frågan är formulerad på annat sätt 2017 jämfört med tidigare år.

Andelen som öppnat och läst något av innehållet i orange kuvertet är högre bland män än kvinnor. Även andelen som tycker det är lätt att förstå informationen i det orange kuvertet är högre bland män.

Vi mäter även antalet registrerade på prognostjänsten, minpension.se. Antal kvinnor och män som registrerat sig på minpension.se har ökat. Dock är det fortfarande fler män än kvinnor som är registrerade där. Män är även mer aktiva i tjänsten, med större andel inlogningar. Under 2017 var cirka 1,6 miljoner män och 1,5 miljoner kvinnor registrerade. År 2016 var cirka 1,5 miljoner män och 1,3 miljoner kvinnor registrerade jämfört med 1,3 miljoner män och 1,2 miljoner kvinnor under 2015. Detta trots vår strävan att tydligare rikta både budskap och medieval till kvinnor i de informationsaktiviteter som genomförts inom ramarna för prognossatsningen. Under de senaste åren har även kvaliteten i prognosverktyget förbättrats genom att mer aktuell information tillkommit. Det har till exempel fler inom kommun och landsting som har en förmånsbestämd tjänstepension fått ta del av sin

pensionsinformation via denna förbättring. En majoritet av dessa individer består av kvinnor.

Vi ser skillnader i andel kvinnor och män som besöker våra informationsträffar, där kvinnor är i stor majoritet framför allt vid våra pensionsplaneringsmöten. Totalt sett är fördelningen mellan kvinnor och män ganska jämn (54 procent kvinnor och 46 procent män) vid myndighetens olika typer av möten med människor. Pensionsplaneringsmötena besöks av 53 procent kvinnor och 47 procent män, och eventaktiviteterna har 57 procent manliga besökare och 43 procent kvinnliga. Medan kvinnorna dominerar på arbetsplatsmötena, 65 procent kvinnor och 35 procent män. Besökarna på arbetsplatsmöten påverkas direkt av våra val av arbetsplatser.

Vi har medvetet satsat på att vara på kvinnodominerade arbetsplatser eftersom vi vet att kvinnor i högre utsträckning går ner i arbetstid för att ta hand om barn och familj samtidigt som våra undersökningar visar att de i lägre utsträckning upplever sig ha bra förutsättningar att fatta beslut om sin pension vilket leder till att de kan riskera att få lägre pensioner.

Några av de indikatorerna som vi följer upp årligen pekar på svagt positiva effekter av myndighetens insatser inom informationsuppdraget, bland såväl kvinnor som män. Skillnaderna mellan åren är dock små, då sådana typer av förändringar utvecklas långsamt. Det är samtidigt svårt att veta om effekterna är endast på grund av våra insatser eller även andra aktörers satsningar är inblandad i utvecklingen då pensionssparare och pensionärer möts av information från olika håll.

Pensionssparare, i synnerhet kvinnor, upplever i högre utsträckning att de har en mer förutsebar ekonomisk situation och möjlighet att fatta medvetna beslut i pensionsfrågor. Kvinnor säger sig i högre utsträckning veta var de kan få information om hela sin framtida pension jämfört med 2016 års resultat. Förändringen är inte statistiskt säkerställd, men kan vara en effekt av Pensionsmyndighetens inriktning på att nå kvinnor med pensionsbudskap. Kvinnornas kännedom om pensioneringstidpunktens betydelse för pensionen har däremot sjunkit sedan 2016. Detta är ett negativt avbrott i en annars positiv trend.

Vid en generell analys av skillnader mellan könen har kvinnorna högre kännedom än männen när det gäller livsinkomstprincipens betydelse och var det är möjligt att få information om hela pensionen. Kvinnliga pensionärer anser i lägre utsträckning än manliga pensionärer att Pensionsmyndigheten gör det lättare att förstå pensioner. Senaste årets undersökning pekar på att det är fler pensionssparare i synnerhet kvinnor som upplever att de har en mer förutsebar ekonomisk situation och möjlighet att fatta medvetna beslut i pensionsfrågor. Det är fler kvinnor än män som anser sig ha en förutsebar ekonomisk situation. Även när det gäller frågan om möjligheten att fatta mer medvetna beslut ökar resultatet för kvinnorna mer än för männen, och skillnaderna i uppfattning mellan könen minskar. Det är första gången sedan myndigheten har börjat mäta denna indikator som detta inträffar.

3.3 Vår service är likvärdig för alla oberoende kön

Pensionssparares och pensionärs upplevelser av Pensionsmyndighetens bemötande och service är viktiga ur ett kvalitets- och effektivitetsperspektiv. Vårt mål är att våra kontakter med pensionssparare och pensionärer skapar mervärde. Målet ställer krav på att myndigheten tar reda på vad som är värdefullt för olika målgrupper och försöker möta dessa krav. Vi ska ha ett jämställdhetsperspektiv i våra kontakter med pensionärer och pensionssparare. Därmed ska vår kultur genomsyras av tydligt kundfokus.

För att få en uppfattning om allmänhetens bild av Pensionsmyndigheten görs en årlig imagemätning. Samma mätning görs även bland dem som varit i direkt kontakt med myndigheten. Därutöver genomförs regelbundna kundundersökningar för att mäta kundnöjdheten i de olika kanaler som finns tillgängliga, det vill säga webben, orange kuvert, telefonkundservice, informationsmöten och fördjupade möten med kundvägledare.

Ytterligare information om kunders upplevelser av Pensionsmyndighetens service och bemötande är de kundsynpunkter som inkommer. Via webben och telefonen registreras olika kundsynpunkter från pensionssparare och pensionärer. Måluppfyllelsen gällande *Vår service är likvärdig för alla oberoende kön* ska redovisas med fokus på *kunders nöjdhet och synpunkter* och bedömas återkommande i årsredovisningen med hjälp av följande indikatorer:

- Förtroende för Pensionsmyndigheten är lika stort hos kvinnor och män. Resultatet från imageundersökningen redovisas könsuppdelat.
- Oberoende kanal är kundnöjdheten lika stor hos kvinnor och män. Nöjdhetsindex (NKI) redovisas könsuppdelat för webb, orange kuvert, telefonkundservice, informationsmöten och fördjupade möten med kundvägledare
- Kundsynpunkterna redovisas könsuppdelat för att göra det möjligt att ur ett jämställdhetsperspektiv beskriva hur kvinnor och män uppfattar oss som myndighet.

3.3.1 Resultat

Vi mäter årligen vilket förtroende pensionssparare och pensionärer har för oss. Att de har förtroende för oss är en förutsättning för att vi ska vara framgångsrika med vår verksamhet och uppfylla de mål och förväntningar som regeringen har på oss. Förtroendet kan förenklat sägas vara en sammanfattning och ett betyg på allt vi gör och allt vi säger. Bland de som varit i kontakt med oss är andelen som känner förtroende för oss högre än bland de som inte haft kontakt. Det gäller både bland pensionärerna och bland pensionsspararna. När det gäller pensionärs förtroende finns ingen större skillnad mellan män och kvinnor samtidigt som vi ser en ökande

trend i förtroendet för de manliga pensionärernas del, medan det är en relativt stabil nivå bland kvinnor över åren.

När det gäller pensionssparare har kvinnors förtroende för Pensionsmyndigheten ökat markant mellan 2016 och 2017, medan männens förtroende legat på en mer stabil nivå. Detta har resulterat i att det nu inte är någon större skillnad mellan könen för personer i spararfasen avseende förtroendet.

För att följa hur pensionssparare och pensionärer upplever sina kontakter med oss genomför vi också regelbundna kundundersökningar. Dessa undersökningar genomförs enbart bland personer som på olika sätt haft kontakt med oss. Det finns ett tydligt samband mellan kundnöjdhet och graden av upplevt intresse och insikt kring pensionsfrågor. Utfallet är i huvudsak stabilt mellan åren. Skillnaderna mellan kvinnor och män vad gäller kundnöjdhet inom de olika kanalerna är små och inte statistiskt signifikanta.

Antalet ärenden hos kundvägledarna har ökat senaste åren. Ökningen beror dels på en större efterfråga och dels på att Pensionsmyndigheten har utökat antalet kundvägledare. Därmed har myndigheten möjlighet att genomföra fler fördjupade samtal. Komplexiteten i frågeställningarna har även ökat. Under senaste åren har ca 60 procent av de som har fått stöd av en kundvägledare varit kvinnor. Genom Facebook når vi dock i hög utsträckning kvinnor, vilket är positivt eftersom det är en grupp som vi annars generellt har svårare att nå än män gällande pensionsinformation.

För oss är det viktigt att se att de satsningar vi gör för att utveckla vår verksamhet också är efterfrågade av våra kunder. Då vi vet att kvinnor och män ofta lämnar olika typer av synpunkter till oss så har vi under de senaste åren delat upp inkomna kundsynpunkter utifrån kön. Dessa inkomna synpunkter visar att kvinnor väljer oftast att ringa oss för att lämna synpunkter medan män i större omfattning väljer att lämna synpunkter via e-post. Då svarstiderna i vår kundservice ibland kan bli långa vilket kan innebära att kvinnor i större omfattning än män får svårigheter med att lämna synpunkter till oss, har vi inför 2018 initierat ett arbete för att öka flexibiliteten i produktionsstyrningen. Målet är att vi genom ökad flexibilitet bättre möta våra kunders behov. Det gör vi bland annat genom att bredda kompetensen hos våra handläggare så att fler kan besvara frågor i kundservice. Härigenom kommer våra kunder att lättare nå oss via telefon och det kommer att underlätta för dem som vill ringa in till oss för att lämna synpunkter.

3.4 Alla medarbetare har jämställdhetskompetens

En förutsättning för att arbeta systematiskt med jämställdhetsintegrering inom hela Pensionsmyndigheten är att det finns grundläggande kunskaper om genus och jämställdhet. Detta uppnår vi genom den webbaserade KRUS-utbildningen i genus

och jämställdhet som vänder sig till statliga tjänstemän. Sedan början av mars 2015 har utbildningen funnits tillgänglig på myndighetens kompetensportal.

Utbildningen har varit obligatorisk för alla medarbetare på myndigheten. Måluppfyllelsen gällande ”Pensionsmyndighetens medarbetare har jämställdhetskompentens” ska redovisas könsuppdelat med hjälp av följande indikatorer:

- Antal medarbetare som under 2015-2017 har deltagit i KRUS-webbutbildningen ”Genus och jämställdhet” på Kompetensportalen.
- Exempel på initiativ som tagits i organisationen vars syfte varit att utveckla det kundorienterade arbetet utifrån ett jämställdhetsperspektiv.

3.4.1 Resultat

Fram till och med december 2017 genomförde ca 76 procent av medarbetarna den obligatoriska KRUS-utbildningen i genus och jämställdhet. Andelen kvinnor och män bland anställda, som genomfört utbildningen ligger på samma nivå.

Under de senaste åren har vi också utvecklat, kompletterat eller skapat aktiviteter som också ligger i linje med vårt jämställdhetsarbete. Bland dessa aktiviteter nämner vi nedan två aktiviteter. Båda dessa aktiviteter ska leda till att nå det jämställdhetspolitiska delmålet om ekonomisk jämställdhet mellan kvinnor och män⁸, som myndigheten har valt som mål för sitt jämställdhetsarbete.

För att integrera jämställdhetsperspektivet systematiskt i myndighetens arbetssätt har Pensionsmyndighetens processverktyg för verksamhetsanalys kompletterats med ett delmoment. Verksamhetsanalysen genomförs för att förtydliga behovsbild och krav på förändringar inom ett område och utgår ifrån mål och kundbehov för att se hur dessa påverkar interna verksamhetsprocesser. Detta delmoment hjälper oss att på ett strukturerat sätt analysera och identifiera kundbehov, problem och förändringsbehov i vår verksamhet utifrån ett jämställdhetsperspektiv.

En annan aktivitet som har genomförts i samarbete med två andra JiM-myndigheter, Försäkringskassan och Skatteverket, är myndighetsgemensamma portalen ”efterlevandeguiden”. Guiden lanserades i september 2016 och är till för att hjälpa efterlevande och stödjande personer i deras närhet. Tanken är att samla allt det viktigaste och praktiska kring ett dödsfall på en webbplats när en närstående går bort. Ambitionen är att guiden är så enkel och tydlig som möjligt, eftersom väldigt många i den här svåra situationen har svårt att ta till sig informationen. Arbetet med att ta fram

⁸ Kvinnor och män ska ha samma möjligheter och villkor i fråga om utbildning och betalt arbete som ger ekonomisk självständighet livet ut. *Makt att forma samhället och sitt eget liv – nya mål i jämställdhetspolitiken* (prop. 2005/06:15, bet. 2005/06:AU11, rskr. 2005/06:257).

Svar på uppdrag i regleringsbrevet 2015

efterlevandeguiden har utgått från kundens livssituation man som kvinna. Men intressant nog visar den första undersökningen av webbplatsens besökare att det är främst kvinnor i 50 års ålder som besöker och använder webbplatsen för att inhämta information.

Utifrån analysen ”Överföring av premiepension ur ett jämställdhetsperspektiv” som vi genomfört i samband med Socialdepartementets DS om ”*Jämställda Pensioner*”, föreslog vi en senareläggning av tidpunkten för anmälan av överföring av premiepensionsrätt, samt att slopa ansökan från mottagande part. Syften med båda dessa förslag har varit att förenkla processen för överföring av premiepensionsrätten för att på detta sätt skapa en mer jämställd pension mellan de gifta paren. Båda dessa förslag⁹ har lett till lagändring som gäller från och med 1 januari 2018. Möjligheten att föra över sin premiepension mellan makar/partner har tidigare bara gått att göra via en pappersblankett. I början av januari 2018 lanserade vi en ny webbtjänst på Pensionsmyndighetens webbplats som gör det möjligt att med några få uppgifter anmäla en överföring av premiepensionsrätt mellan makar/partner. Vår förhoppning är att webbtjänsten ska förenkla processen för överföring av premiepensionsrätten och få fler par att nyttja möjligheten att åstadkomma en mer jämställd ekonomi inom familjen inför framtiden.

⁹ Enklare att föra över premiepensionsrätt samt upphävande av föreskrifter om hustrutillägg S2017/01130/SF

