

Pensionsmyndigheten

Uppföljning Orange Kuvert , Ålderspensionärer

2011-02-25

Claes Falck
Kidist Hamrén
TNS SIFO

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 femte i ordningen sedan 2007.
- ▶ Syftet med den här aktuella undersökningen har varit att
 - ▶ Följa upp hur ÅBP 2011 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.
- ▶ Kontaktperson på Pensionsmyndigheten har varit Christer Nordh som även gjort redigeringar och tillägg i TNS Sifos rapport.
- ▶ Pensionsmyndighetens kontaktperson hos TNS Sifo har varit Claes Falck.

Genomförande

Målgrupp

- ▶ Pensionärer med pensionsutbetalning i januari 2011 som fått ÅBP 11.

Urval

- ▶ Slumpurval ur Pensionsmyndighetens register över pensionärer mellan 61 och 73 år med pensionsutbetalning i januari 2011 som fått det orange kuvertet för pensionärer (ÅBP).

Metod

- ▶ Telefonintervjuer

Tidsperiod

- ▶ 24-30 januari 2011

Omfattning

- ▶ 600 intervjuer

Svarsfrekvens

- ▶ 58 procent

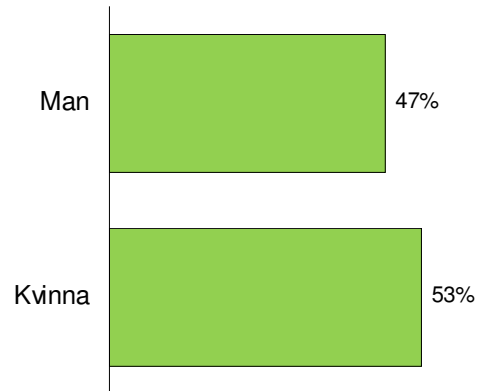
Frågeområden

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

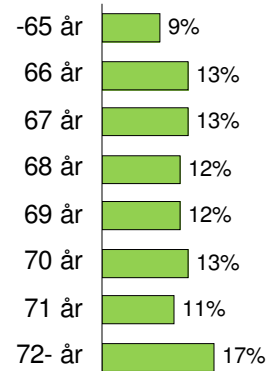
Beskrivning av de intervjuade

Demografi

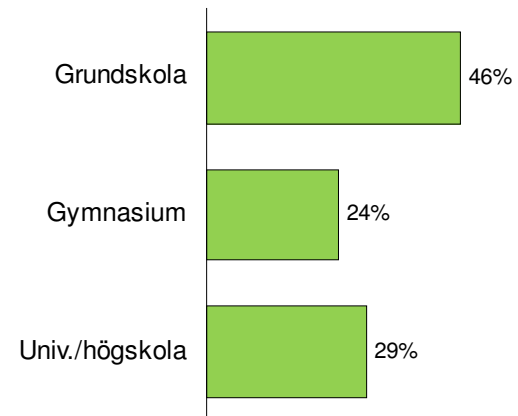
Kön



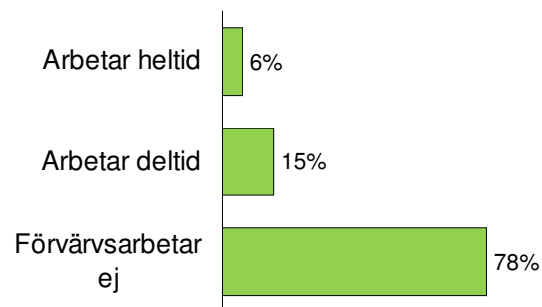
Ålder



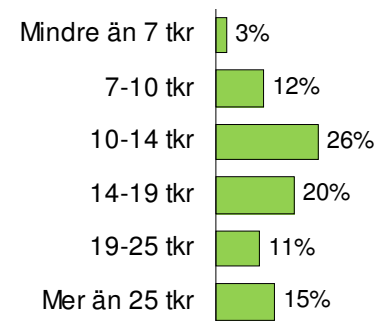
Utbildning



Förvärvsarbete



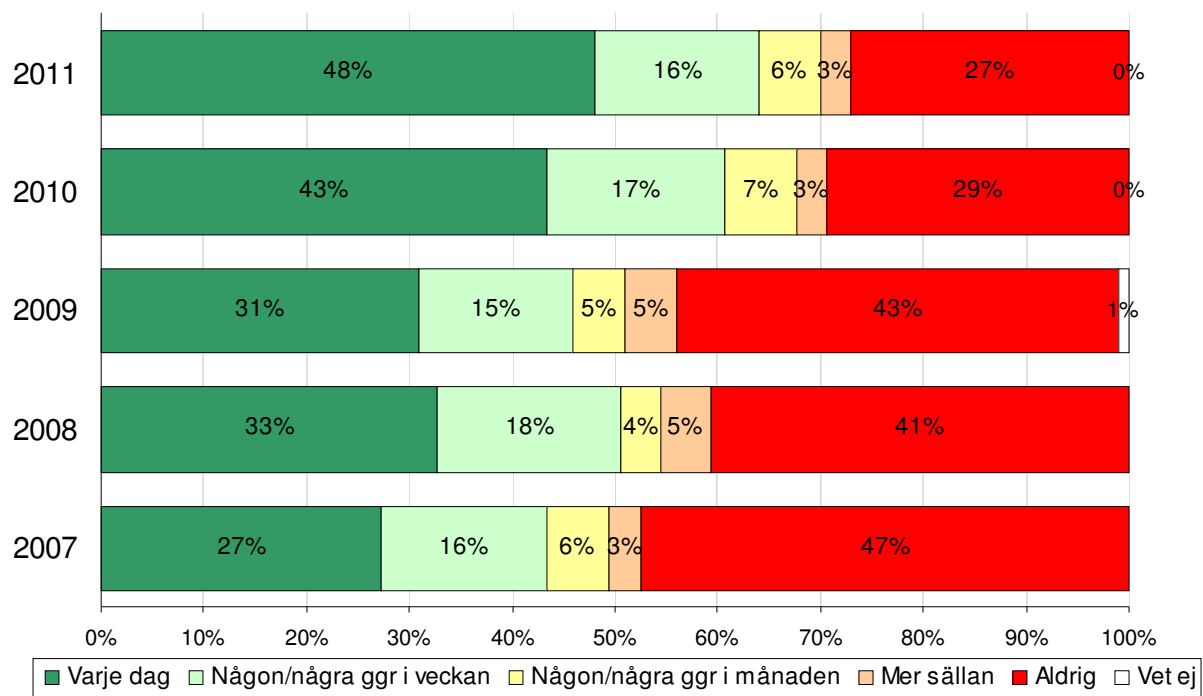
Månadsinkomst



Bas: Alla (600 intervjuer)

Hur ofta använder man Internet?

Internetanvändandet fortsätter att öka bland pensionärerna

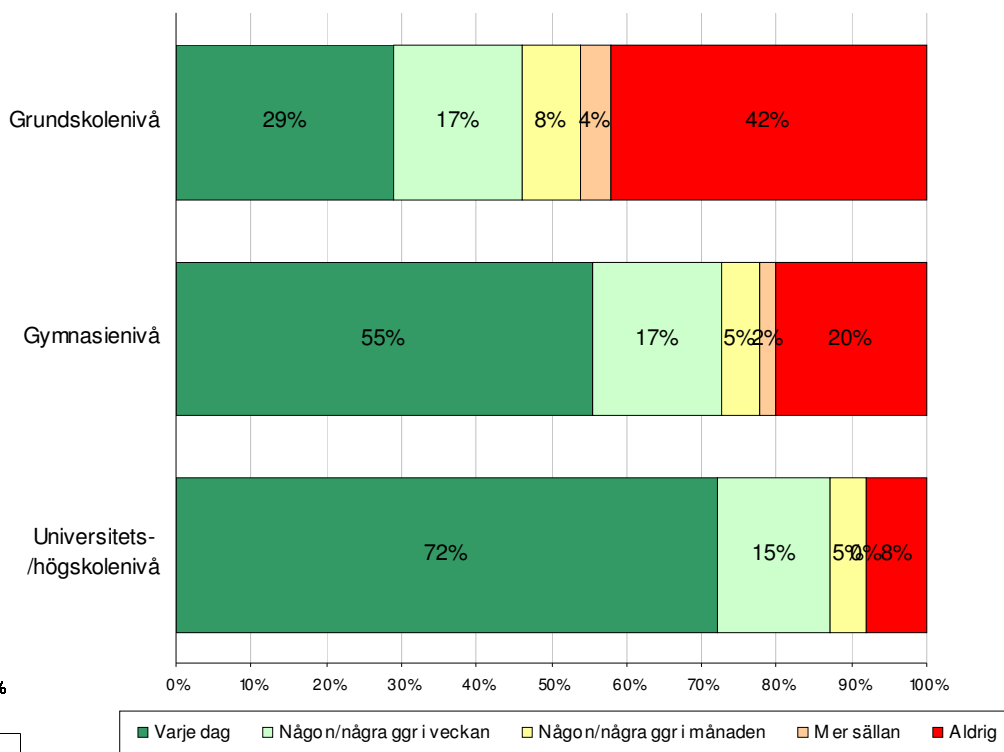
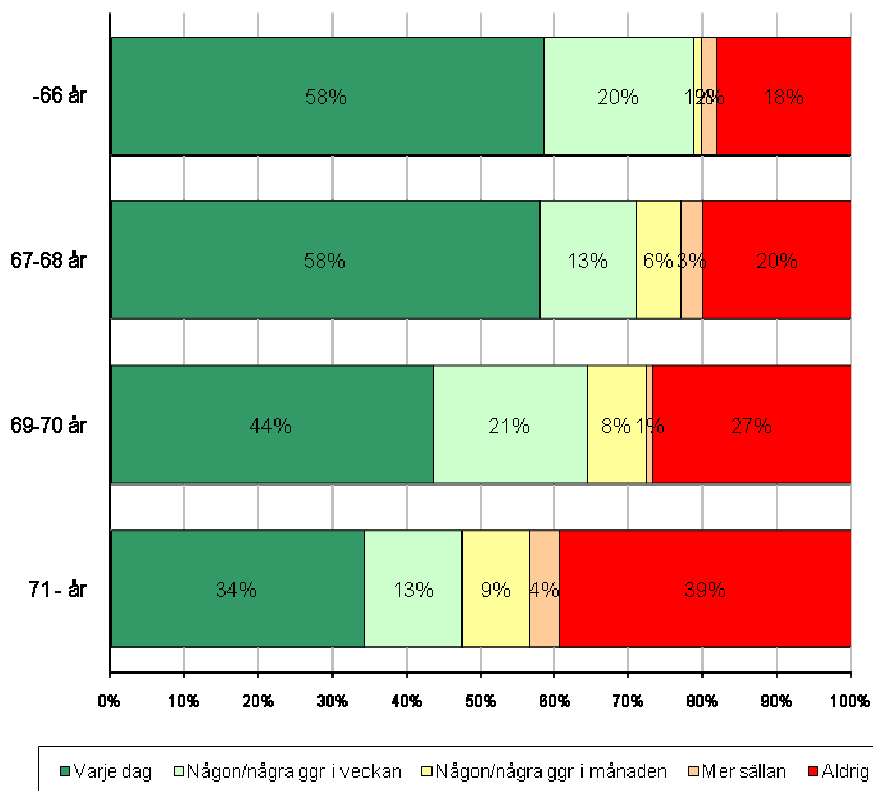


Bas: Alla (600/607/611/600/402 intervjuer)

Hur ofta använder man Internet?

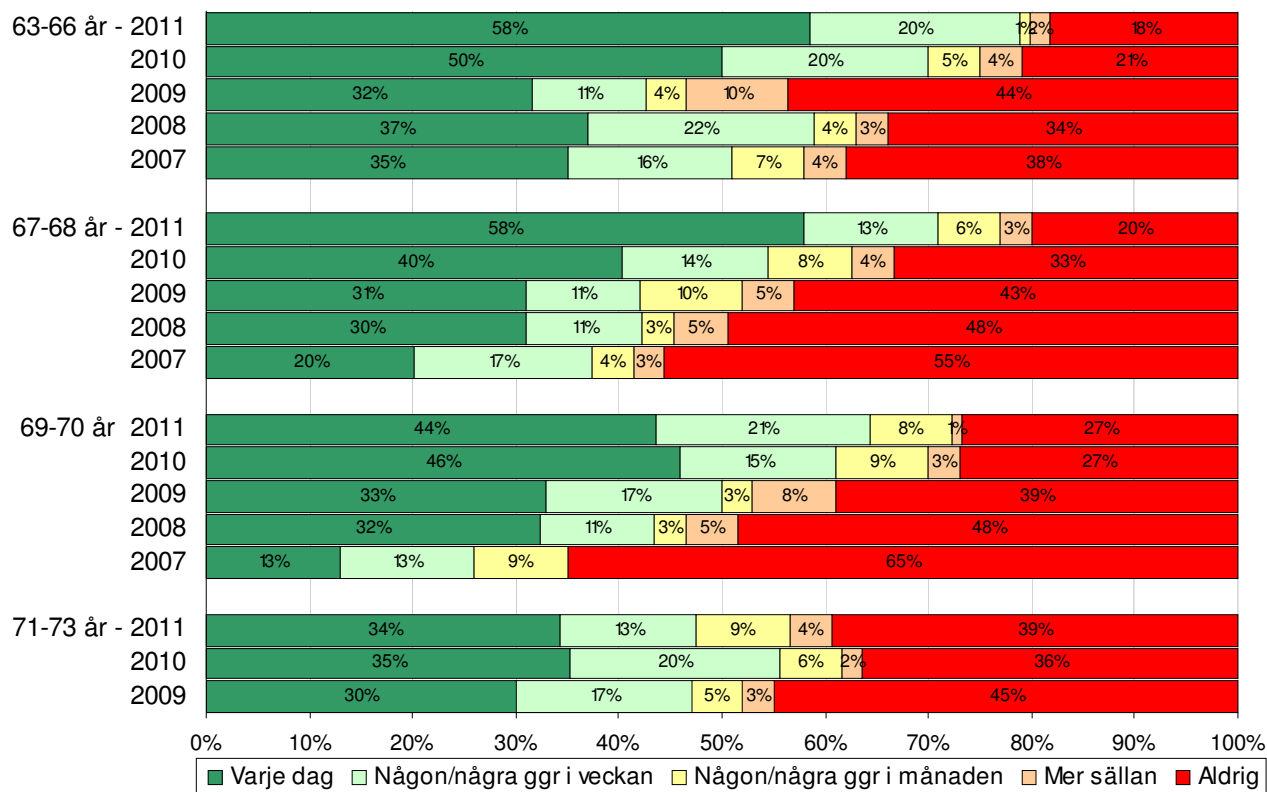
Åldern är inte den mest påverkande faktorn...

...utbildningsnivån bland pensionärer påverkar internetanvändningen i mycket högre grad



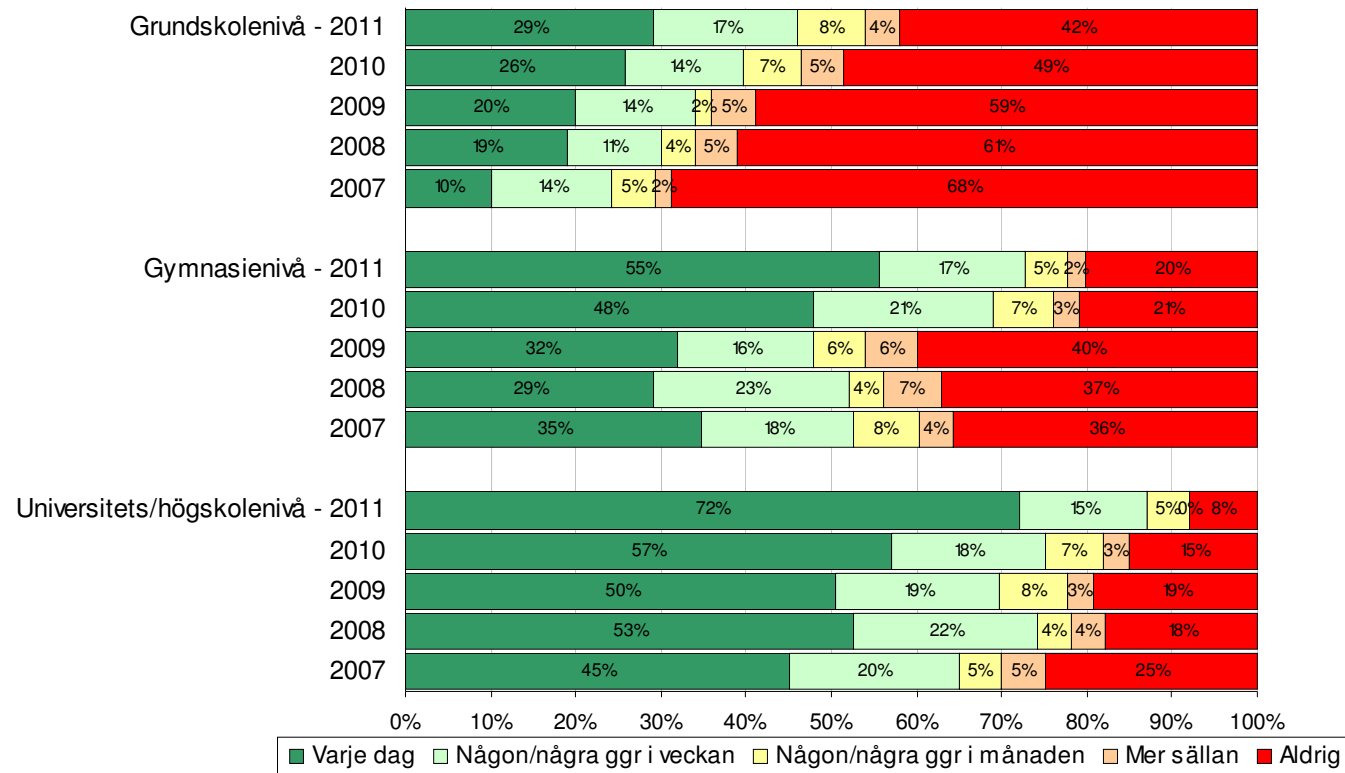
Hur ofta använder man Internet?

Internetanvändningen fortsätter att öka utom bland de äldsta



Hur ofta använder man Internet?

Internetanvändningen ökar snabbt bland alla utbildningskategorier



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

Den allmänna pensionen Upplevd kännedom och Förtroende

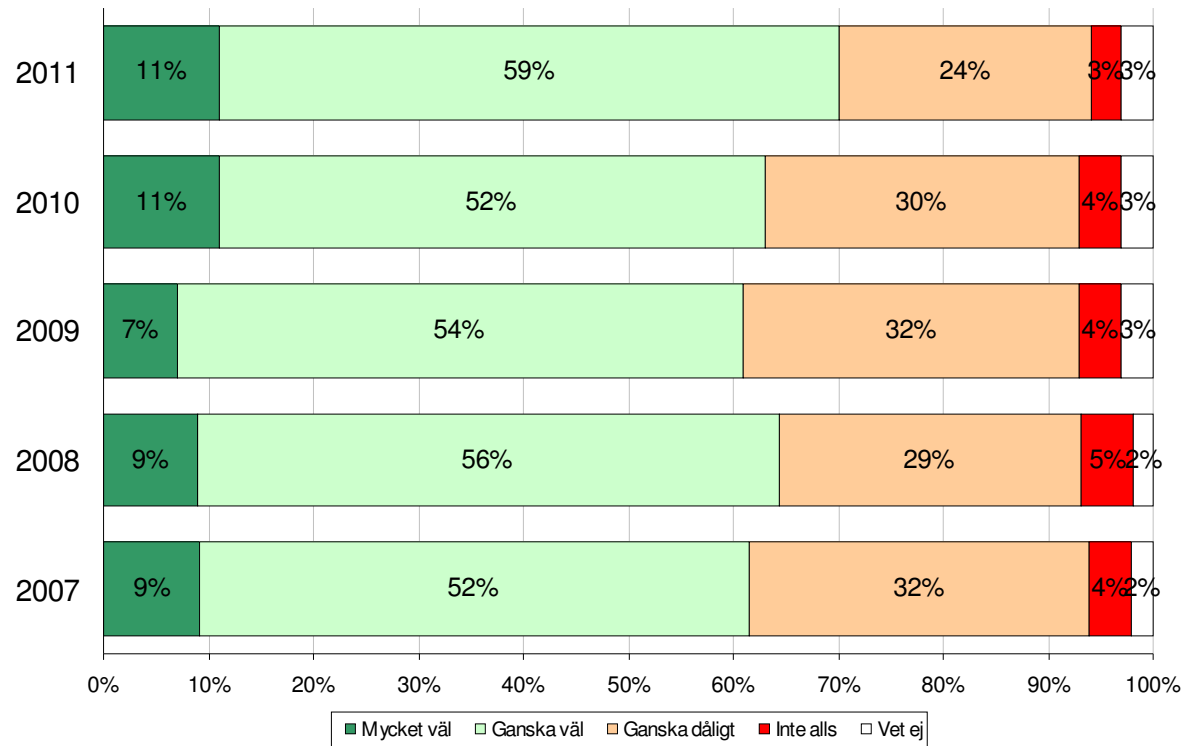
Upplevd kännedom om den allmänna pensionen ökar

”Hur väl känner du till den allmänna pensionen?”

- ▶ Andelen som upplever att de känner till den allmänna pensionen har legat på ungefär samma nivå mellan 2007-2010 men har ökat något det senaste året.
- ▶ I år är andelen som tycker att de känner till den allmänna pensionen mycket eller ganska väl 70 procent att jämföra med 63 procent år 2010 och 61 procent år 2009. Andelen som säger sig känna till den allmänna pensionen dåligt eller inte alls har minskat från 34 procent år 2010 till 27 procent i år.
- ▶ Liksom tidigare år upplever män i högre utsträckning än kvinnor att de känner till den allmänna pensionen. Kunskapen tenderar att öka med stigande ålder, utbildnings- och inkomstnivå.
- ▶ Kännedomen är klart högre bland de pensionärer som säger sig vara nöjda med det orange kuvertet och de som uppger att de känner förtroende för den allmänna pensionen.

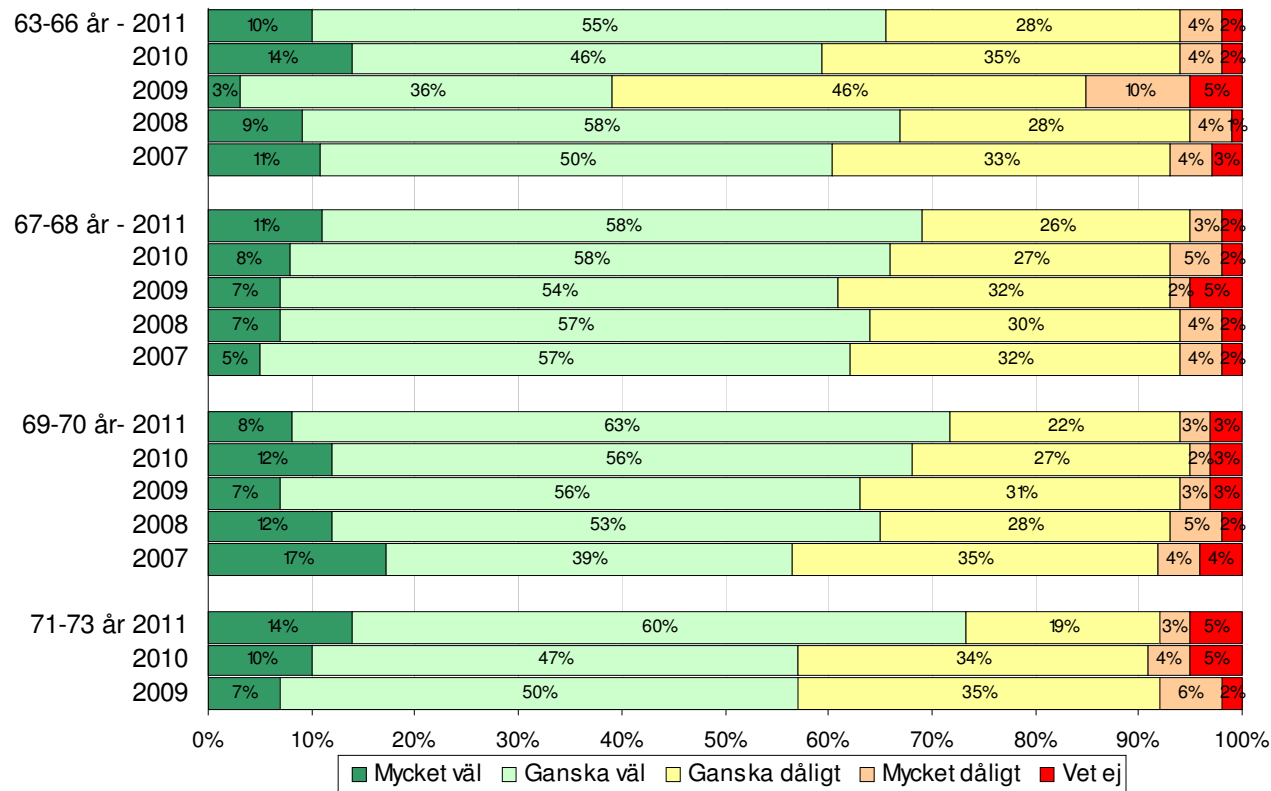
Upplevd kännedom om den allmänna pensionen

Andelen som tycker att de känner till den allmänna pensionen uppvisar en svagt ökande trend över tiden som fortsätter i och med årets mätning



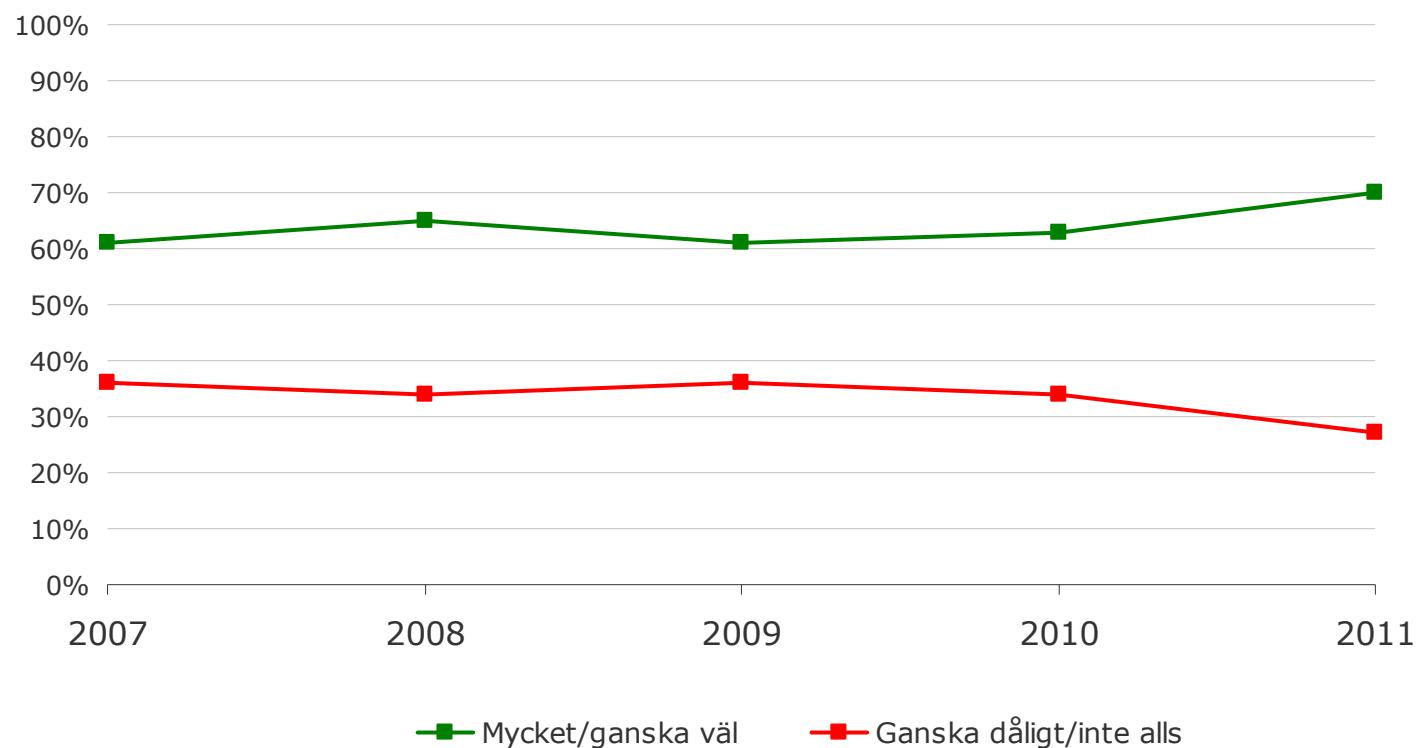
Upplevd kännedom om den allmänna pensionen

Den upplevda kännedomen om den allmänna pensionen ökar i alla åldersgrupper.



Upplevd kännedom om den allmänna pensionen

Gapet mellan andelen som känner till den allmänna pensionen väl och andelen som säger sig känna till denna dåligt ökar.



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

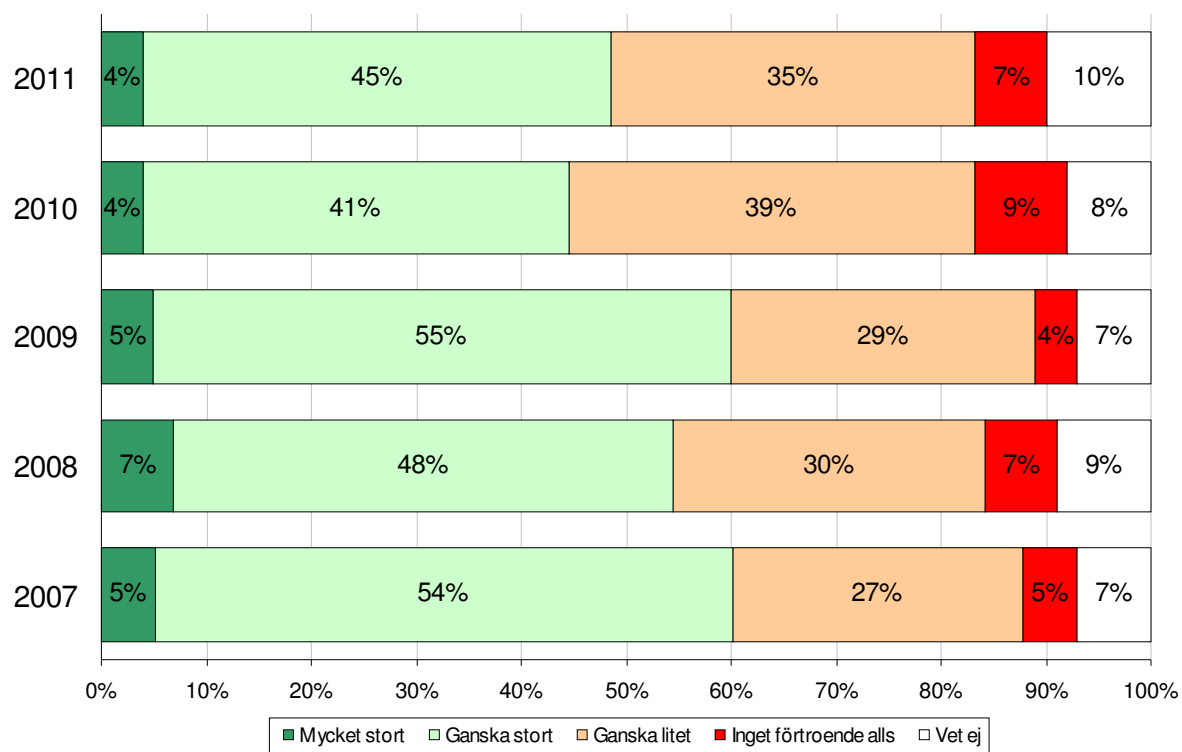
Förtroendet för den allmänna pensionen ökar

“Vilket förtroende har du för den allmänna pensionen?”

- ▶ Förra året såg vi en minskning av andelen som har förtroende för den allmänna pensionen, sannolikt som en följd av att den så kallade bromsen då slog till och reducerade pensionsutbetalningarna. I årets mätning ser vi en viss återhämtning.
- ▶ 49 procent har i årets undersökning ett mycket eller ganska stort förtroende för den allmänna pensionen. Detta innebär en ökning med 4 procentenheter i förhållande till i fjol men är fortfarande betydligt lägre än förtroendenivån 2007-2009.
- ▶ Det finns en koppling mellan upplevd kännedom om den allmänna pensionen och förtroende för denna vilket visar sig genom att förtroendet är högre bland personer som tycker sig känna till den allmänna pensionen mycket eller ganska väl (57 procent) än bland dem som inte gör det (30 procent).
- ▶ Pensionärer med låg utbildning och lägre inkomst har lägre förtroende för den allmänna pensionen än andra grupper.
- ▶ Högst förtroende ser vi hos dem som är mest nöjda med det orange kuvertet som helhet.

Förtroende för den allmänna pensionen

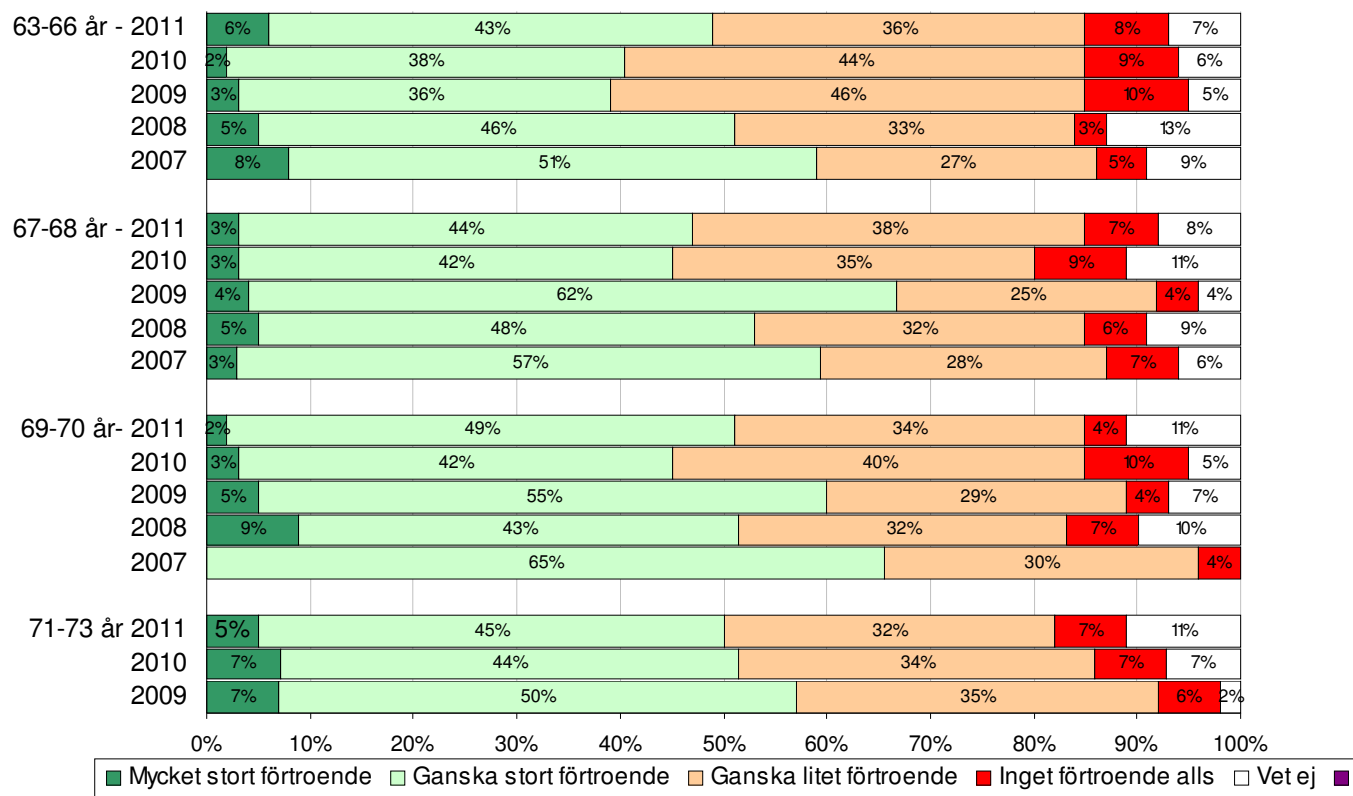
Andelen som uttrycker förtroende för den allmänna pensionen återhämtar sig något sedan förra mätningen.



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

Förtroende för den allmänna pensionen

Fram till 2010 såg vi en sjunkande tendens i alla åldersgrupper. I och med årets mätning förefaller nivån på förtroendet ha stabiliserats för de äldre åldersgrupperna och vänts till en positiv trend för de yngsta.



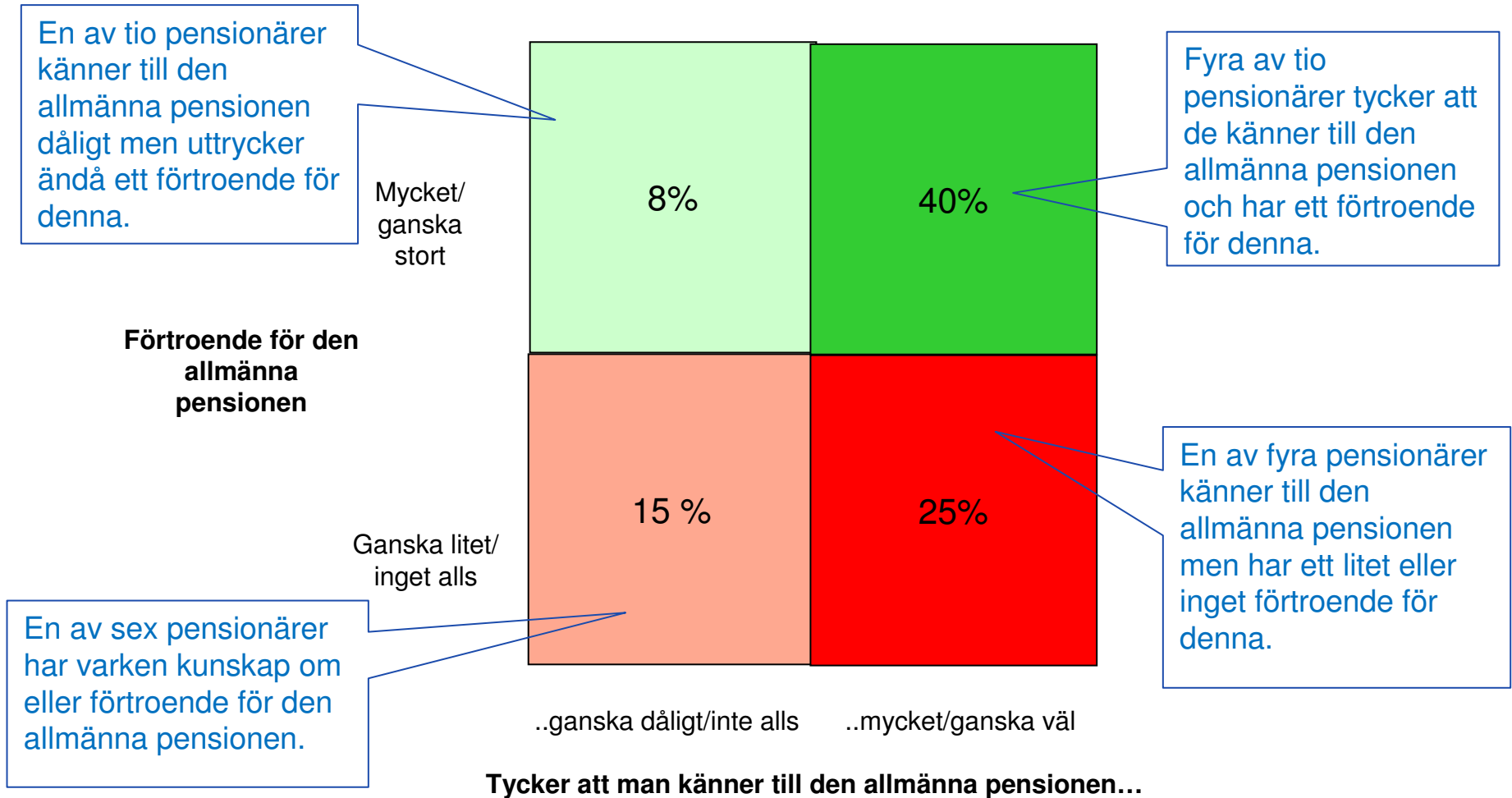
Förtroende för den allmänna pensionen

Mellan 2010 och 2011 har andelen som har stort/ganska stort förtroende för den allmänna pensionen ökat något och de som har litet eller inget förtroende minskat. Detta är ett bättre resultat än förra året men når inte upp till de tidigare årens nivå



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

Den allmänna pensionen - Kännedom och förtroende



Bas: Alla (600 intervjuer)

Avsändare – Läsning - Förståelse

Kännedomen om att Pensionsmyndigheten är avsändare av det orange kuvertet ökar

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

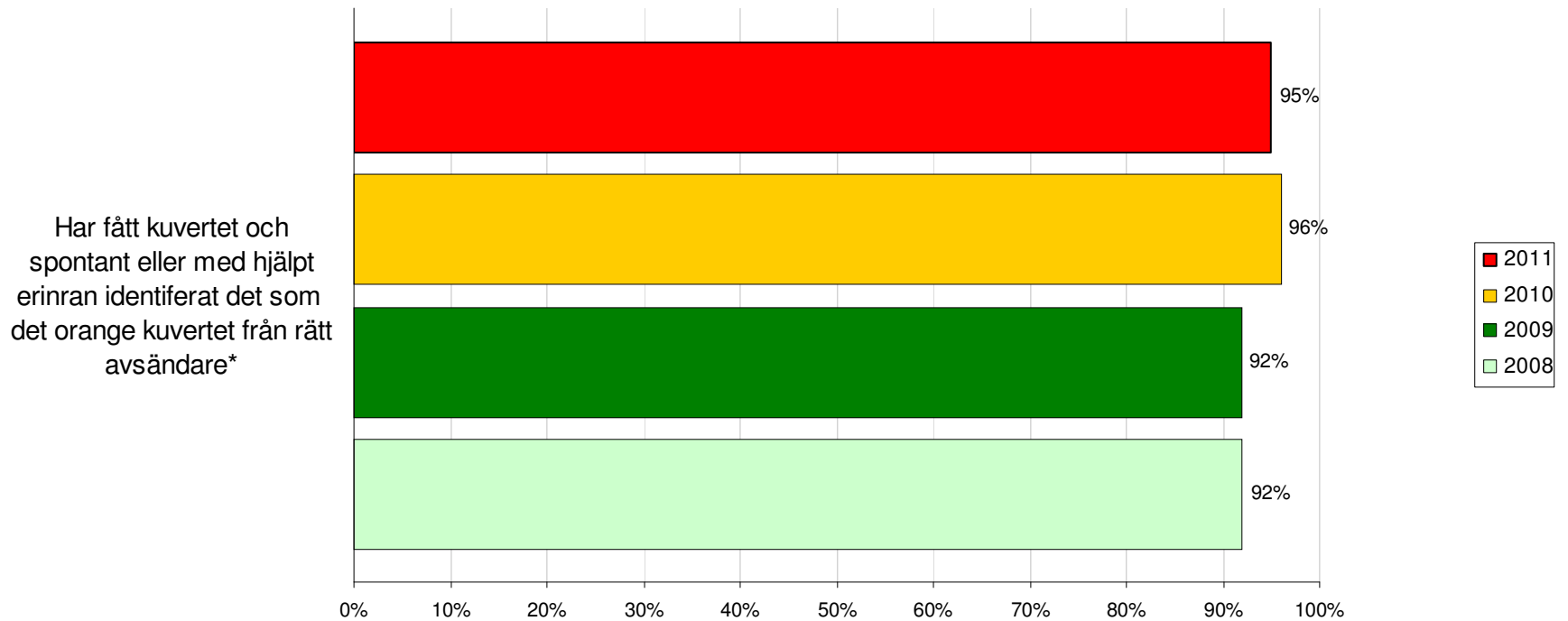
- ▶ 95 procent uppger att de har fått ett orange kuvert med pensionsinformation i brevlådan. Detta är 2 procentenheter lägre än 2010 (97%).

“Vem var avsändare till denna information?”

- ▶ Osäkerheten om vem som är avsändare av det orange kuvertet har fortsatt att minska. Kunskapen om att det är Pensionsmyndigheten som är avsändare av orange kuvert ökat kraftigt mellan 2010 och 2011 från 27 till 38 procent.
- ▶ Andelen som anger Försäkringskassan och/eller PPM som avsändare minskar och uppgår nu till 14 procent.
- ▶ 42 procent av dem som säger sig ha fått ett orange kuvert kan inte ange någon avsändare, denna siffra var 50 procent ett år sedan.
- ▶ Kunskapen om rätt avsändare är något högre bland män än bland kvinnor, likaså är den högre bland de yngre pensionärerna än bland de äldre. Allra högst är kännedomen om att kuvertet kommer från Pensionsmyndigheten bland pensionärer med den universitets- och högskoleutbildning, som förvärsarbetar (50 procent) och de med högst inkomst (51 procent).
- ▶ Andelen som inte alls vet är högst bland kvinnor, låginkomsttagare och pensionärer som inte förvärsarbetar.

Mottagande av orange kuvertet

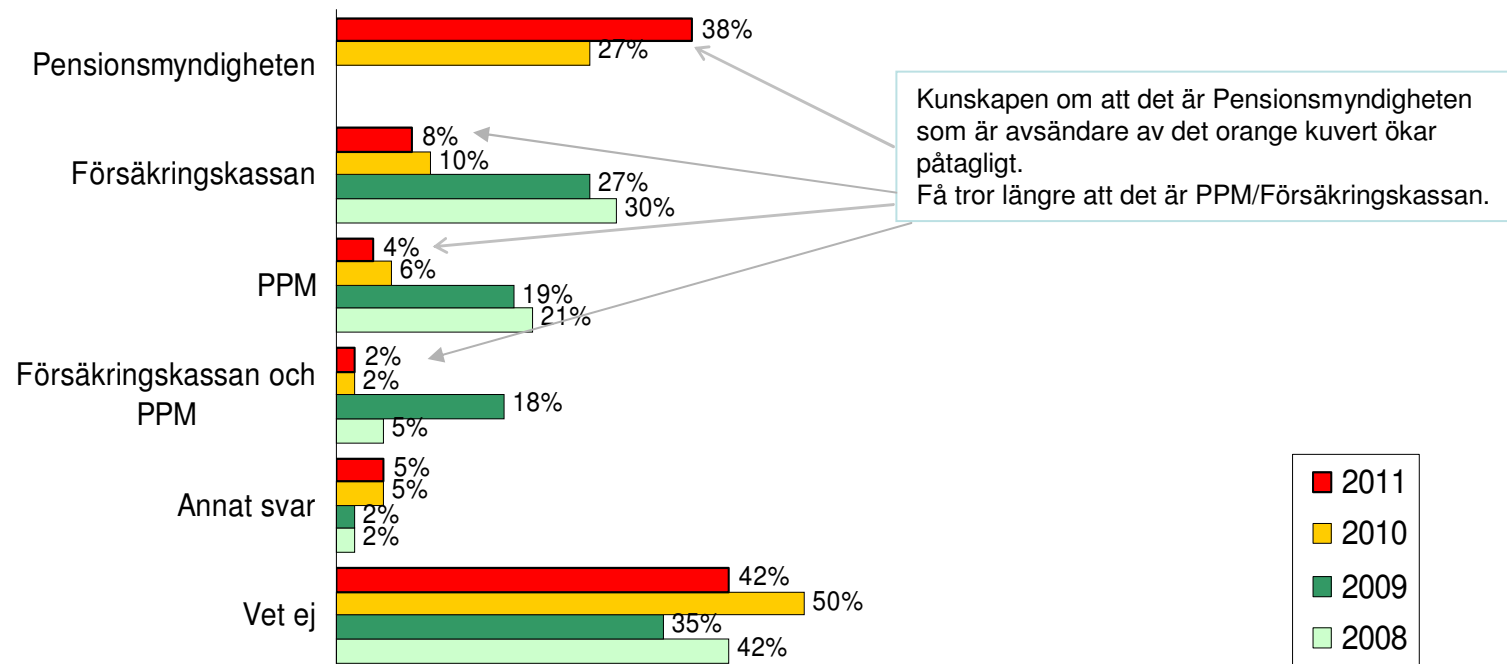
Så gott som alla pensionärer kan påminna sig ha fått det orange kuvertet från Pensionsmyndigheten i brevlådan.



Avsändare - Spontan erinran

Närmare fyra av tio förknippar spontant det orange kuvertet med Pensionsmyndigheten. Andelen som spontant tror att det fortfarande är Försäkringskassan och/eller PPM som är avsändare fortsätter att minska. 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 (570/588/562/546 intervjuer)

Så gott som alla öppnar kuvertet läser något av innehållet

"Har du öppnat det orange kuvertet?"

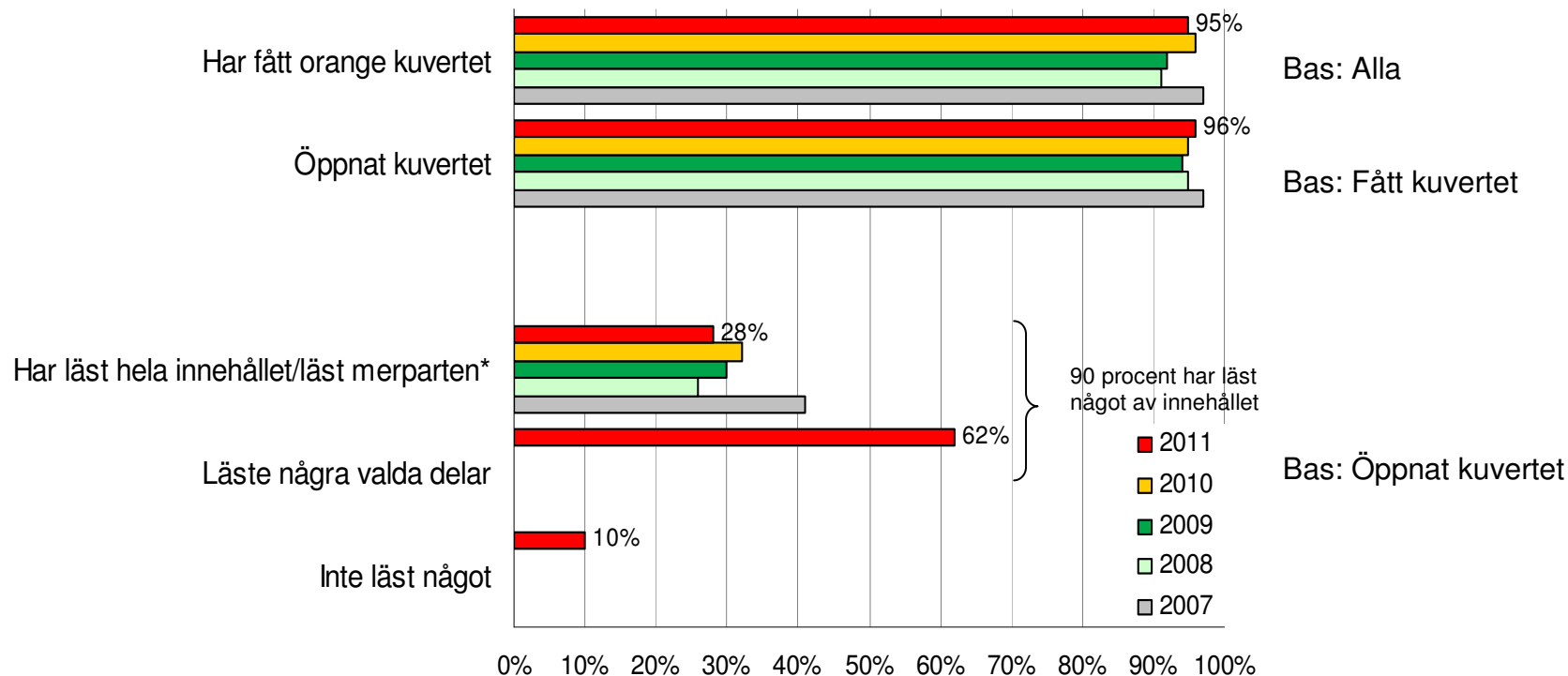
96 procent av dem som vet att de fått kuvertet har öppnat det. Omräknat på samtliga intervjuade innebär detta att nio av tio (91 procent) har öppnat kuvertet.

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

- ▶ 92 procent som har öppnat kuvertet uppger att de har läst något av innehållet.
- ▶ 28 procent har läst hela innehållet och 62 procent uppger att de läst "några valda delar". 10 procent inte läst i informationen i kuvertet.
- ▶ Högst andel som inte läst något av innehållet finner vi hos den äldsta åldersgruppen, 71 år och äldre.

Läsning av det orange kuvertet

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



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

"I det orange kuvertet finns ett utbetalningsbesked som visar dina pensionsbelopp för 2010. Har du läst detta?"

"I det orange kuvertet finns en kontrolluppgift som visar hur mycket du fått utbetalt i allmän pension under 2010. Har du läst detta?"

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

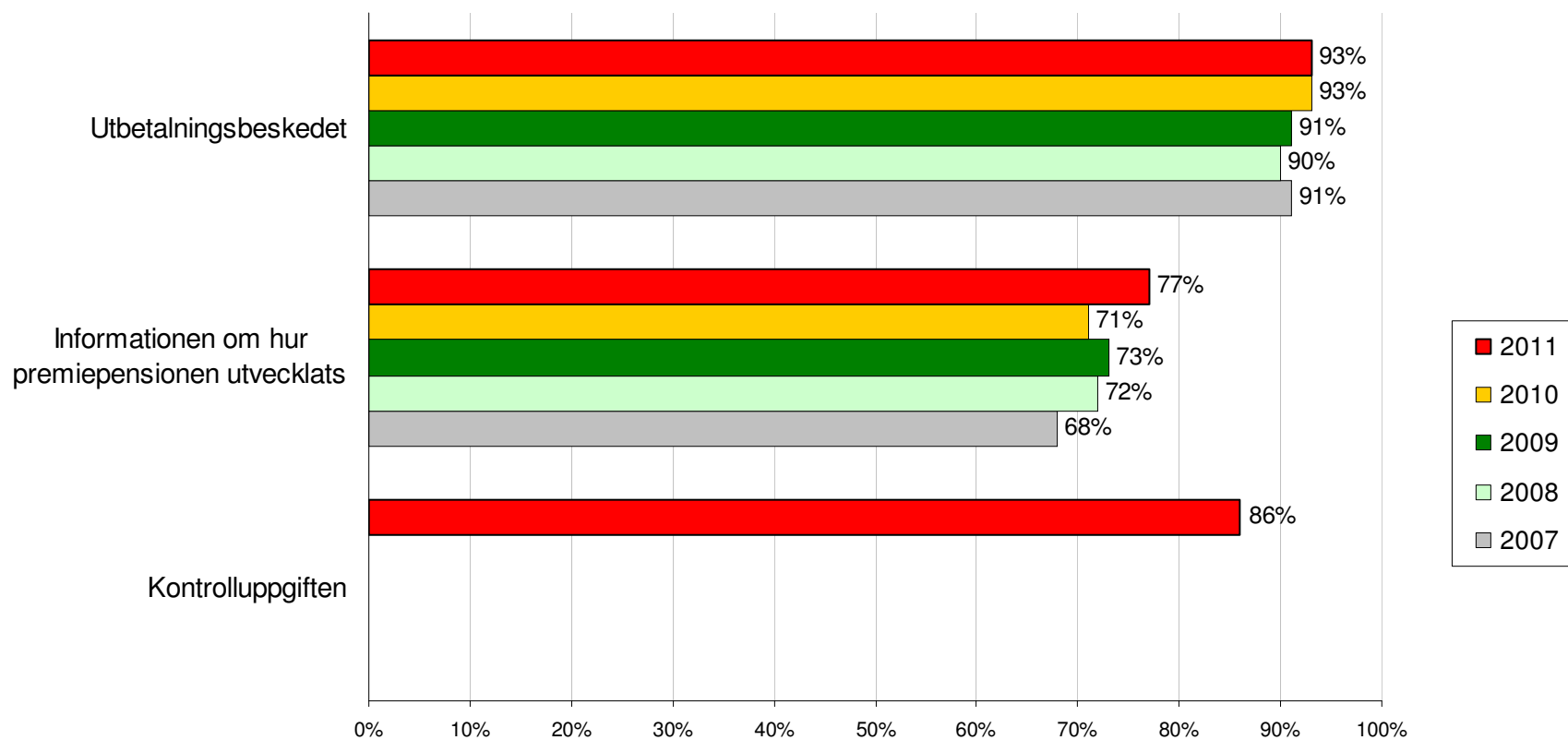
- ▶ 93 procent av dem som läst eller tittat på något i kuvertet har läst sitt utbetalningsbesked och 82 procent har läst kontrolluppgiften.
- ▶ 77 procent har läst eller tittat på informationen om hur deras premiepensionsfonder har utvecklats. Det innebär att den ökande trenden sedan tidigare år fortsätter.

"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.

Läsning av det orange kuvertet

De som öppnar kuvertet och läser något läser i första hand utbetalningsbeskedet och kontrolluppgiften.
Andelen som läser om hur premiepensionen utvecklats ökar.



Bas: Läst/tittat på något av innehållet i kuvertet (504/542/509/489/367 intervjuer)

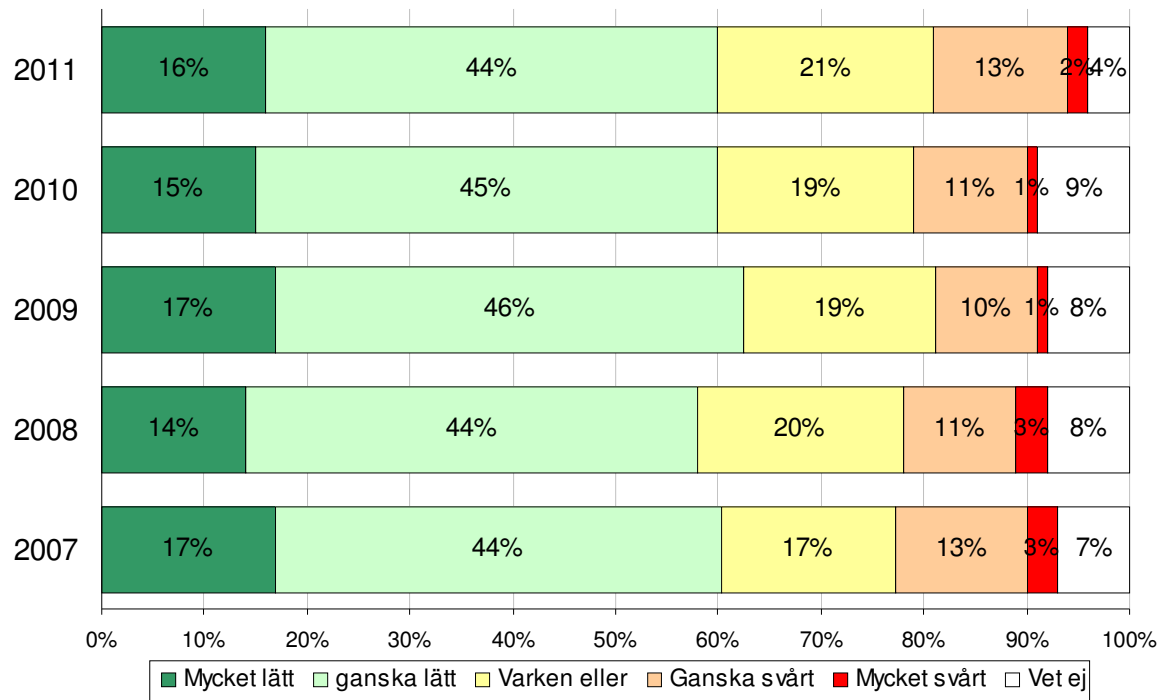
Överlag tycker man att informationen i det orange kuvertet är lätt att förstå

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

- ▶ 60 procent av dem som läst eller tittat på något av innehållet i det orange kuvertet upplever att detta är mycket eller ganska lätt att förstå.
- ▶ 15 procent tycker att informationen är mycket eller ganska svår att förstå. Dessa tycker bland annat att det är krånglig och invecklad information att ta till sig. En del tycker att språket och olika begrepp är svåra att förstå och andra att siffrorna och beräkningarna är svåra att förstå och förhålla sig till.
- ▶ Kvinnor, lågutbildade och de yngre pensionärerna tycker i lite lägre omfattning än övriga att innehållet i det orange kuvertet är lätt att förstå.
- ▶ Dessa siffror har varit tämligen stabila över de olika mätningarna. Andelen som tycker att innehållet är lätt att förstå har pendlat mellan 58 och 63 procent samtidigt som andelen som tycker det är svårt har varierat mellan 11 och 16 procent.

Lätt/svårt att ta till sig informationen i det orange kuvertet?

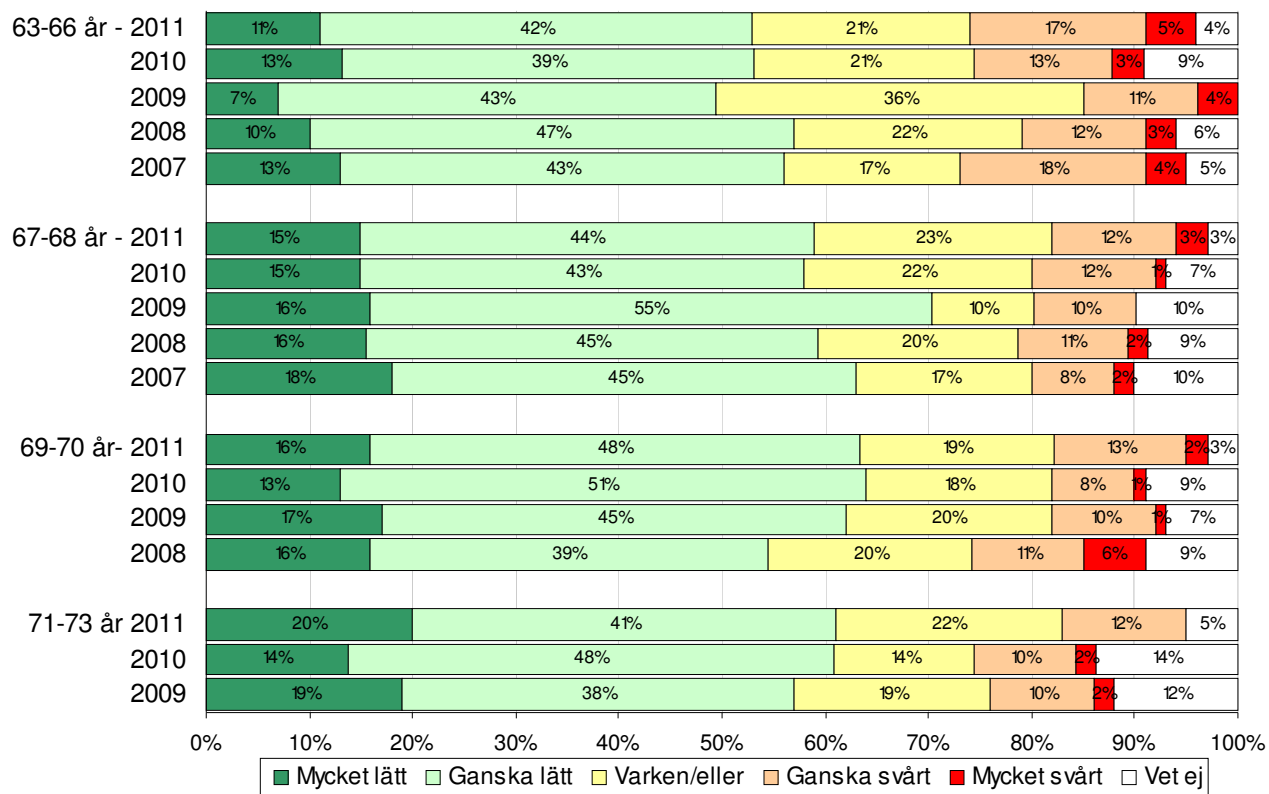
Majoriteten upplever att informationen i det orange kuvertet är lätt att förstå.



Bas: Läst/tittat på något av innehållet i kuvertet (504/542/509/489/367 intervjuer)

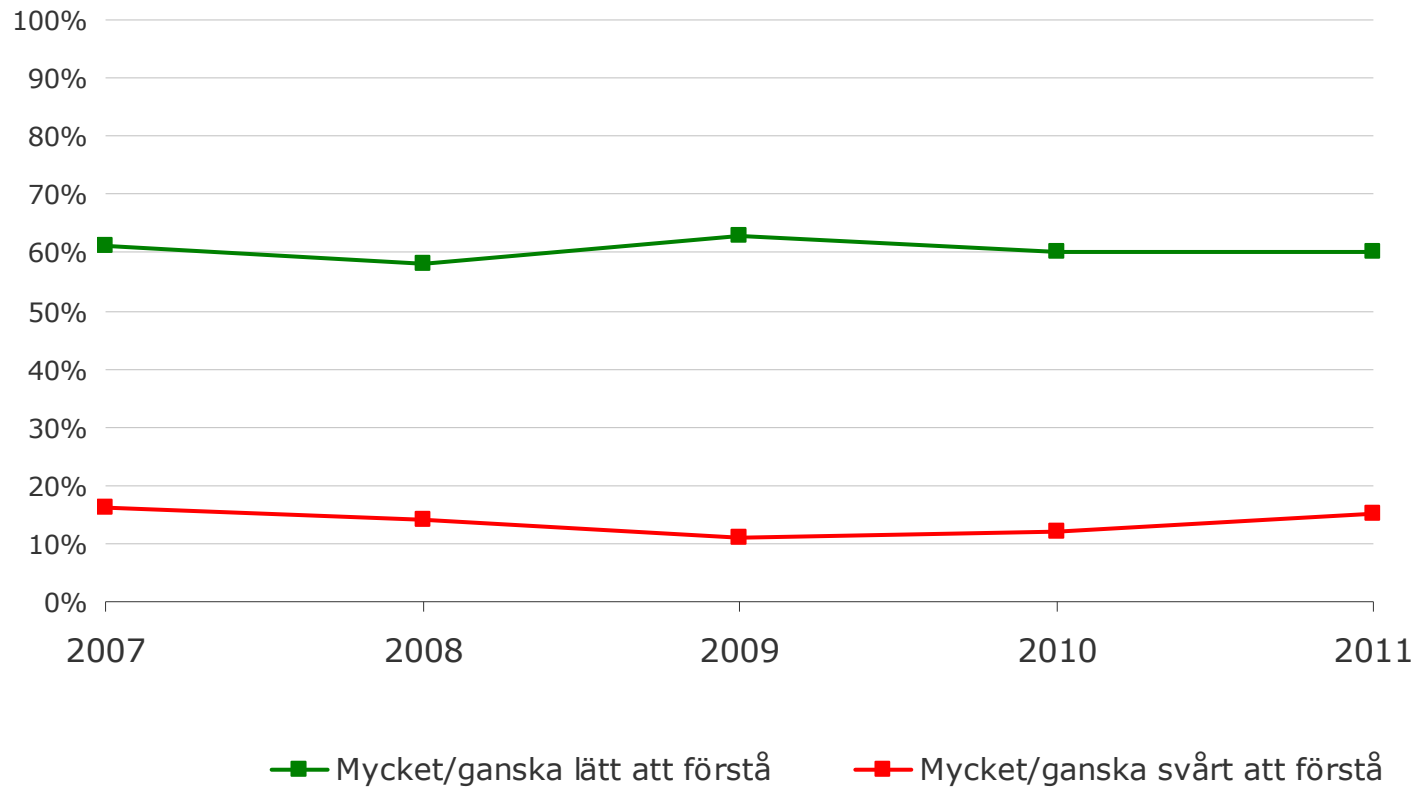
Lätt/svårt att förstå informationen i det orange kuvertet?

Inga större skillnader mellan åldersgrupperna



Lätt eller svårt att förstå informationen i det orange kuvertet?

Bilden är stabil över tiden.



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

Överlag tycker man att informationen i informationsbrevet var lätt att förstå

” I det orange kuvertet fanns även ett separat brev som informerade om att inkomst- och tilläggs pensionen sänks i år. Har du sett detta brev?

”Läste du informationen i detta brev?”

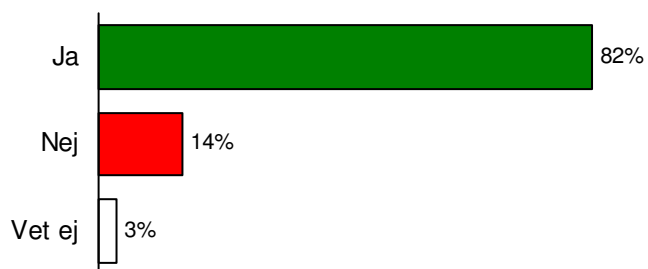
- ▶ 82 procent av dem som öppnats kuvertet har sett det separata informationsbrevet. Merparten, 80 procent, av dem som sett brevet har också läst det.

”Hur tyckte du det var att förstå denna information? Var det lätt eller svårt?”

- ▶ Sju av tio tycker att det var lätt eller mycket lätt att förstå innehållet i informationsbrevet. 19 procent svarar mycket lätt och 50 procent ganska lätt.
- ▶ 9 procent tycker att innehållet var ganska (8 procent) eller mycket svårt (1 procent) att förstå.
- ▶ Kvinnor och lågutbildade upplever i lite lägre omfattning än övriga att innehållet i informationsbrevet var lätt att förstå.

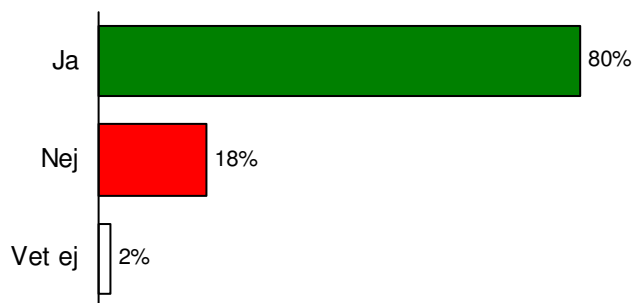
Informationsbrev om sänkning av inkomst- och tilläggspensionen

Sett brev med informerade om sänkningen av inkomst- och tilläggspensionen?



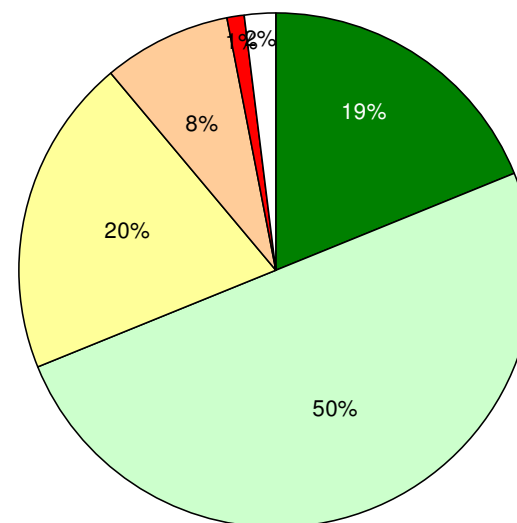
Bas: Öppnat det orange kuvertet (548 intervjuer)

Läste du informationen i detta brev?



Bas: Sett brevet (452 intervjuer)

Hur tyckte du det var att förstå denna information?



■ Mycket lätt □ Ganska lätt □ Varken/eller □ Ganska svårt ■ Mycket svårt □ Vet ej

Bas: Läst brevet (362 intervjuer)

Värdet av informationen i det orange kuvertet

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

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

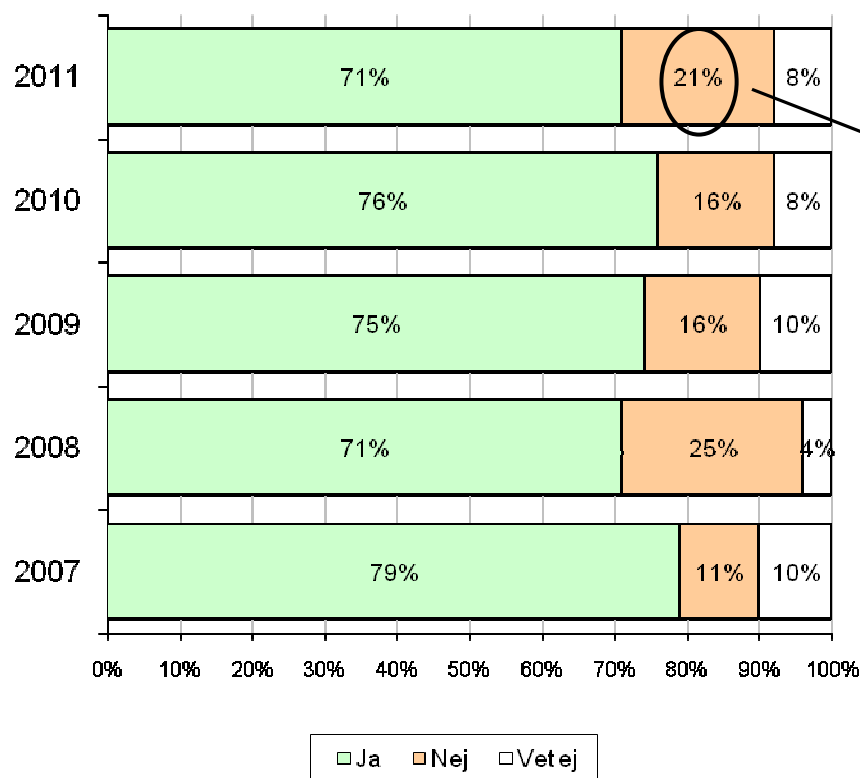
- ▶ 71 procent tycker att informationen i det orange kuvertet är värdefull och användbar för dem. 21 procent tycker inte att den är det medan 8 procent inte kan svara om den var det eller inte.
- ▶ De som inte tycker att informationen är värdefull och användbar menar framför allt att det bara är beloppen som är intressanta, att det handlar om så lite pengar för dem, att de redan fått information och att det inte är något som de kan påverka. Några tycker också att det är för mycket information och för svår information.

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

- ▶ 84 procent saknar inte någon information om den allmänna pensionen i det orange kuvertet. 9 procent saknar dock någon information och bland det man saknar finns information om hela den pension man får, skatteregler, mer lättförståelig information och förklaring till varför pensionen sänktes.

Värdefull och användbar information?

Sju av tio tycker att informationen i det orange kuvertet innehåller värdefull och användbar information för dem. Tre av tio håller inte med eller har svårt att svara på frågan.



Varför inte användbar och värdefull?

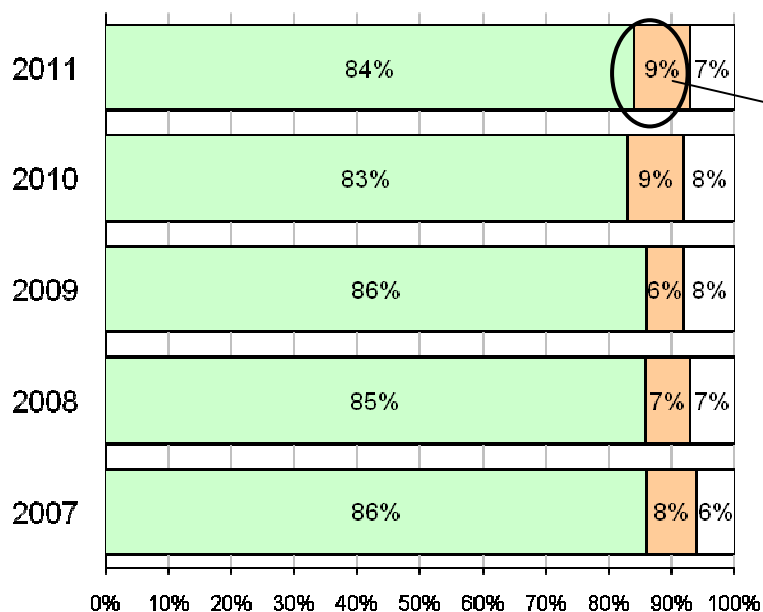
- Kan ändå inte påverka 26%
- För mycket info 20%
- Vet redan hur mycket jag får /får info från annat håll 13%
- Krångligt/svårt förstå 9%
- Berör bara en del av min totala pension 4%
- För att det inte stämde 4%
- Jag tycker att jag får för liten pension 4%
- Annat 9%

Bas: Läst/tittat på något av innehållet i kuvertet (504/542/509/489/367 intervjuer)

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

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

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



Detta saknar man information om:

- Sammanfattning av alla pensioner 29%
- Tjänstepensionen 5%
- Förklaring/beskrivning av sänkningen av pensionen 11%
- Hur pensionen beräknats 24%
- Skulle vara tydligare/ Bättre information 22%
- Annat 9%

Nej, saknar ingen information Ja, saknar information Vet ej

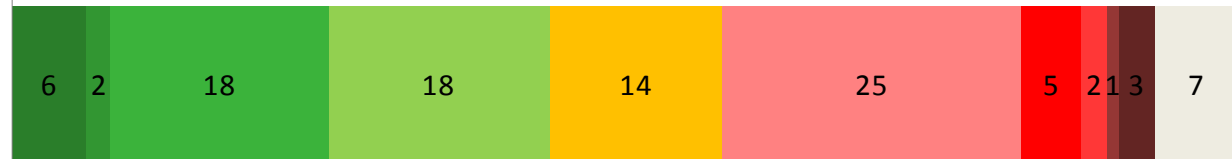
Bas: Läst/tittat på något av innehållet i kuvertet (504/542/509/489/367 intervjuer)

Nöjd-Kund-Index (NKI)

Nöjd-Kund-Index

Nöjd-Kund-Index (NKI): 56

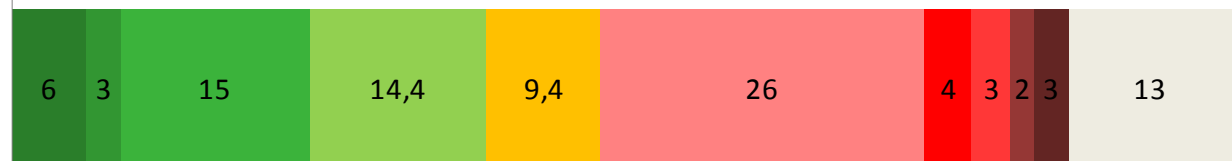
Hur nöjd är du som helhet med det orange kuvertet som du fått från Pensionsmyndigheten när det gäller hur informationen är utformad och formulerad?



Hur väl uppfyller informationen i det orange kuvertet dina förväntningar du hade innan du fick/öppnad det när det gäller hur den var utformad och formulerad?



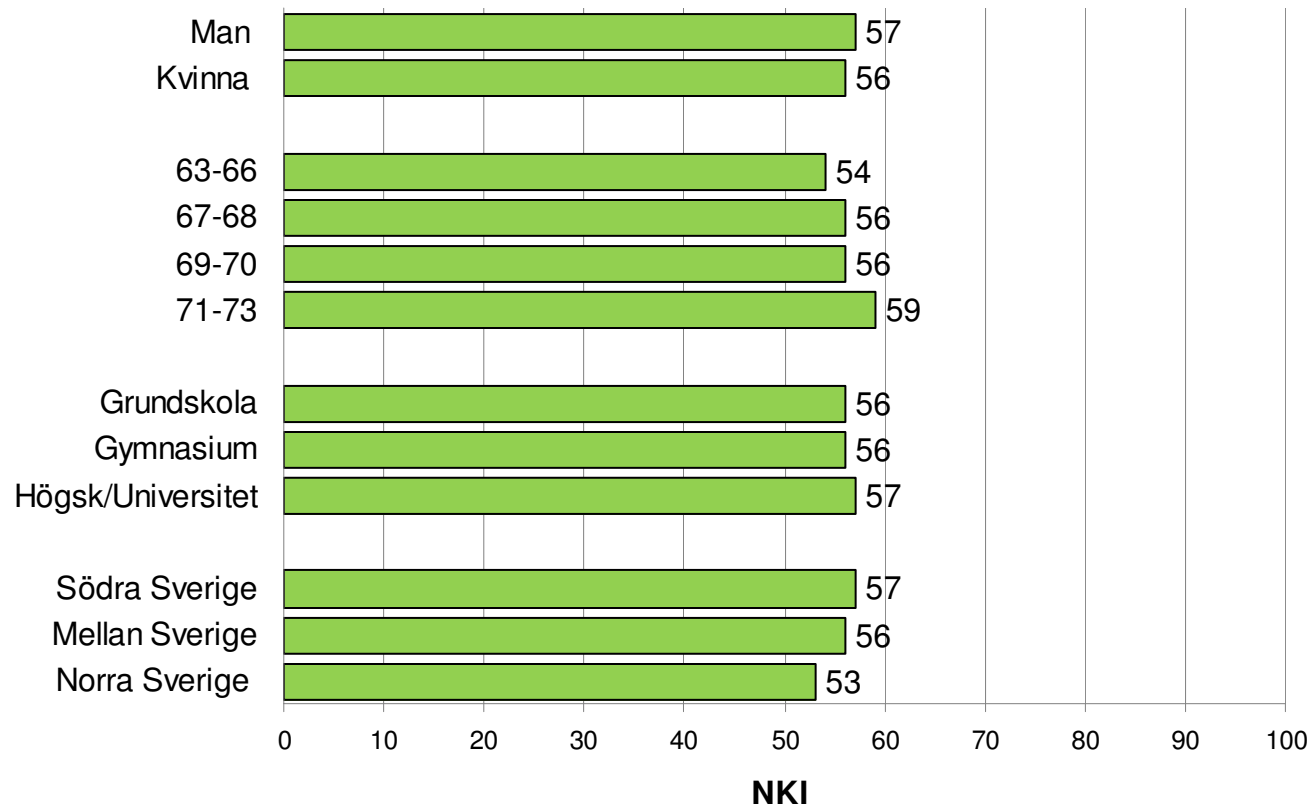
...hur nära tycker du då att Pensionsmyndighetens utformning av informationen i det orange kuvert kommer jämfört med hur du tycker att den borde vara utformad?



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

■ 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



Information på Internet - E-legitimation

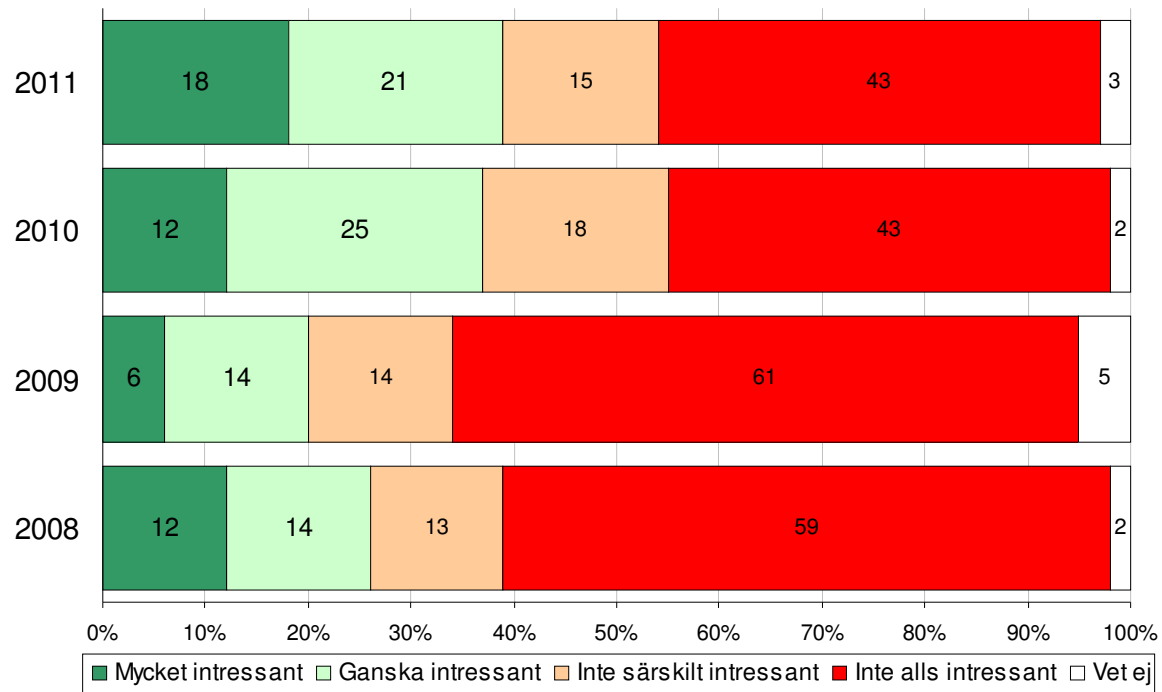
Intresse för att få information via Internet i stället för i det orange kuvertet finns hos många men inte alla

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

- ▶ 39 procent tycker att det skulle vara mycket eller ganska intressant att i stället få den information de idag får i det orange kuvertet genom att logga in på Internet. 15 procent tycker inte att detta skulle vara särskilt intressant och 43 procent är inte alls intresserade.
- ▶ Årets resultat innebär att intresset fortsätter att öka.
- ▶ Intresset är högst bland män, den yngsta pensionärerna, med hög utbildning och inkomst och förvärvsarbetande. Graden av intresse samvarierar också med nivån på internetanvändningen. Bland dem som använder Internet varje dag uttrycker 66 procent stort eller ganska stort intresse medan andelen endast är 9 procent bland dem som sällan eller aldrig använder Internet idag.

Information genom att logga in på Internet?

Intresset för att få informationen i det orange kuvertet genom att logga in på Internet ligger kvar på samma nivå som förra året.



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

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

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

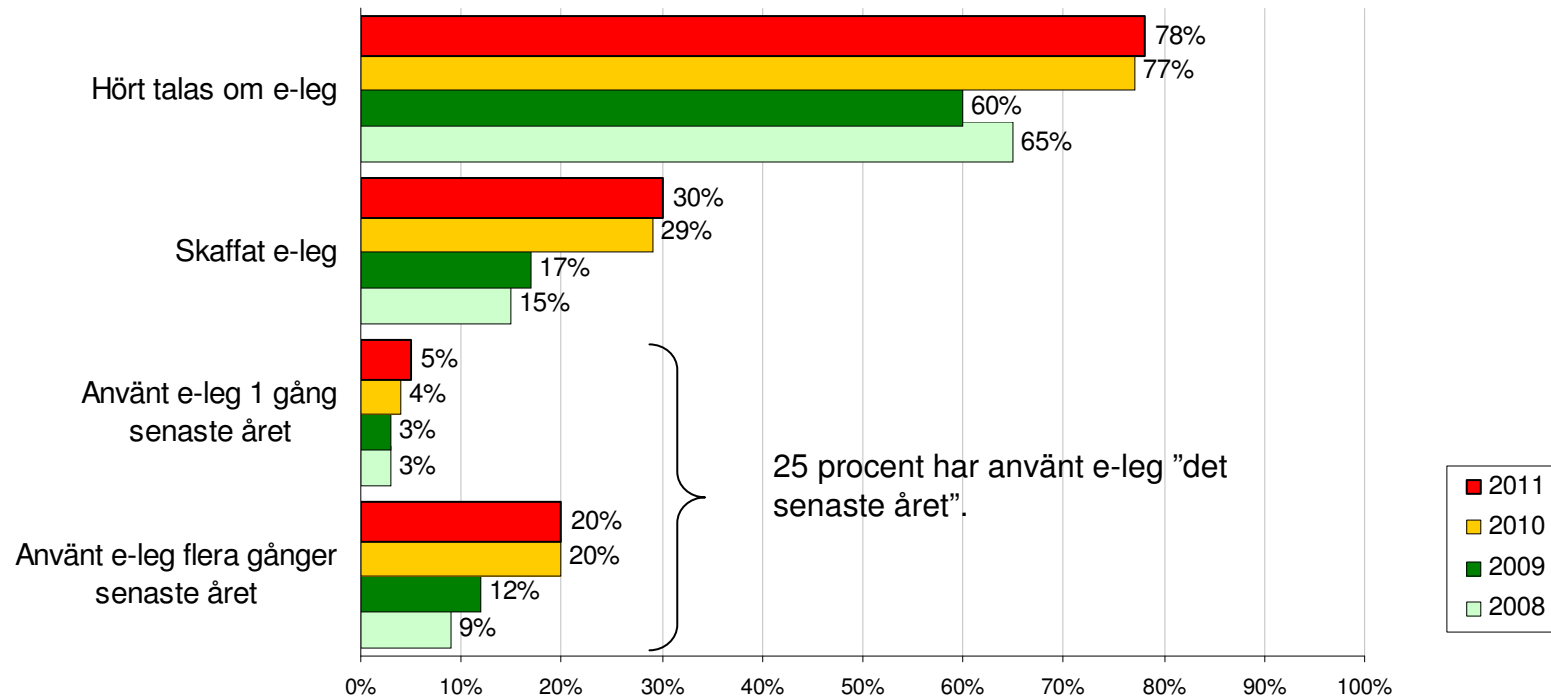
"Har du själv skaffat e-legitimation?"

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

- ▶ 78 procent har tidigare hört talas om e-legitimation.
- ▶ 39 procent av dem som hört talas om e-legitimation har skaffat en sådan och flertalet av dessa (81 procent) har också använt denna en eller fler gånger det senaste året.
- ▶ Omräknat på samtliga intervjuade har alltså 78 procent tidigare hört talas om, 30 procent skaffat och 25 procent använt e-legitimation de senaste året.
- ▶ Resultaten är i stort sett desamma som vid förra mätningen.
- ▶ Kvinnor och lågutbildade har använt e-legitimation i lägst omfattning.

E-legitimation

Kännedomen och användningen av e-legitimation ligger i stort sett kvar på samma nivåer som förra året.



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

Sammanfattning

- ▶ Andelen som upplever att de känner till den allmänna pensionen har legat på ungefär samma nivå åren 2007-2010 men i år ser vi en uppgång till 70 procent. Andelen som har mycket eller ganska stort förtroende för den allmänna pensionen återhämtar sig något efter nedgången förra året och ligger nu på 49 procent.
- ▶ 95 procent vet att de fått ett orange kuvertet från Pensionsmyndigheten. 38 procent nämner spontant Pensionsmyndigheten som avsändare vilket är en ökning med 11 procentenheter.
- ▶ 96 procent av de som vet att de fått kuvertet har öppnat detta. Nio av tio av dessa uppger att de har läst något av innehållet.
- ▶ Drygt nio av tio som har läst något har läst sitt utbetalningsbesked och drygt åtta av tio har läst kontrolluppgiften. 77 procent har läst informationen om hur premiepensionen utvecklats.
- ▶ 82 procent har lagt märke till det separata informationsbrevet om nedskrivningen av inkomst- och tilläggspensionen. Av dessa har 80 procent läst brevet. Flertalet av dessa tyckte innehållet var lätt att förstå.
- ▶ Liksom tidigare år upplever sex av tio att innehållet i det orange kuvertet är mycket eller ganska lätt att förstå.



Av dem som läst/tittat på innehållet i det orange kuvertet tycker sju av tio att informationen de fått i kuvertet är värdefull och användbar för dem. Åtta av tio saknar