



Resultat Förtroende för myndigheter

En fokusgruppsundersökning för PPM
och Försäkringskassan

Juni 2006

Bakgrund och syfte

- En översyn av organisationen för den allmänna pensionen pågår. Översynen berör PPM och Försäkringskassan.
- Syftet med undersökningen är att ta reda på människors förtroende för myndigheter generellt, PPM och Försäkringskassan.
- Övergripande frågeställningar:
 - Vilket förtroende har människor för myndigheter, PPM respektive Försäkringskassan.
 - Vad grundar sig det låga alternativt höga förtroendet på och vad kan myndigheter göra för att öka förtroendet?
 - Vad förknippar människor PPM respektive Försäkringskassan med?
 - Vilket förtroende har människor för pensionssystemet?
 - Hur resonerar olika grupper vad gäller pensionen och pensionssystemet? Hur skiljer sig uppfattning och attityd beroende på ålder och skede i livet?

Målgrupp

Målgrupp

- Målgrupp för undersökningen är personer i åldrarna 18-75 år.

Urvalskriterier

- Ålder 18-75 år.
- Boende i Stockholms, Solnas och Sundbybergs kommuner.

Urvalet har beställts av Infodata utifrån olika åldersintervaller.

Fokusgrupperna

- 4 fokusgrupper, totalt 28 deltagare.
- 6-8 deltagare i varje grupp.
- Fyra gruppindelningar utifrån deltagarens ålder.
 - 18-30 år.
 - 31-49 år.
 - 50-64 år.
 - 65-75 år.
- Spridning avseende ålder inom respektive åldersintervall, kön, utbildning och sysselsättning.

Resultat: Deltagarnas synpunkter 18-30 år

Resultat: Förtroende 18-30 år

Inledande frågor

- Sex deltagare.
- Åldrar: 22, 23, 26, 27 och 30 år.
- Fyra kvinnor och två män.
- Sysselsättning:
 - Två personer arbetar.
 - Två personer studerar.
 - En person är arbetslös.
 - En person är föräldrarledig.

- Har sällan kontakt med myndigheter.
- Gör sällan/aldrig personliga besök, har kontakt via Internet och telefon några gånger om året.
- Exempel på kontakter/senaste kontakten:
 - Försäkringskassan för exempelvis att få olika resedokument, söka bostadsbidrag.
 - Skattemyndigheten, för att deklarerera.
 - CSN för att söka studiebidrag.
 - A-kassan om de är arbetslösa.
 - Polisen för att begära registerutdrag.

Resultat: Förtroende 18-30 år

Erfarenheter av myndighetskontakter

- Erfarenheter av myndigheters bemötande är överlag positiva, även om det finns önskemål om förbättringar på snabbare service och högre/bredare kompetens.
- Känner/har hört talas om människor som haft otur och fått ett dåligt bemötande eller dålig service och tror att de själva än så länge har haft tur därav deras positiva inställning.
- Upplever att det fungerat bra när de haft telefonkontakt, att de fått ett bra bemötande och oftast den hjälp de behövt.
- Upplever att telefonköerna är för långa men att det oftast fungerar bra när de kommer fram.
- Uppskattar att det finns mer och mer information och möjlighet att själv utföra ärenden på nätet. På så sätt slipper de telefonköer.
- Myndigheter upplevs överlag som hjälpsamma, men lite långsamma.

Resultat: Förtroende 18-30 år

Erfarenheter och attityder till myndigheter

- Negativa erfarenheter av bemötande och dålig service kan påverka förtroendet
- Upplever att det inom myndigheterna finns en "gemensam ton", att de har samma sätt i sitt bemötande.
- Tycker att det finns vissa skillnader mellan myndigheters bemötande och agerande beroende på deras uppdrag, vissa myndigheter exempelvis polisen uppfattas som mer auktoritär jämförelsevis med Arbetsförmedlingen.
- Skillnader i bemötandet hänger i viss mån ihop med personen som företräder myndigheten, ibland med typ av ärende och inte i huvudsak med myndigheten som sådan.
- Det finns skillnader när det gäller kompetens, vissa myndigheter (eller personer inom myndigheten) upplevs ha sämre kompetens och vara okunniga inom sitt eget verksamhetsområde och sina verktyg, exempelvis hemsidor.

Resultat: Förtroende 18-30 år Erfarenheter och attityder till myndigheter

"Myndigheter har på något sätt samma bemötande, de använder samma språk och ton."

"Det beror på vem man får prata med, vissa är trevligare."

"Okunnig personal på Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen, de kan inte ge svar på vissa frågor, de kan inte reglerna."

"De kan inte sin egen hemsida (FK)."

"Ingen kan det område som jag är utbildad inom (AF), jag får söka den information jag behöver själv."

- Deltagarna har ett grundläggande förtroende för myndigheter.
- Goda erfarenheter och avsaknad av dåliga samt positiv förväntan på att myndigheter ska kunna sitt område samt är ”solida och trygga” hänger samman med det goda förtroendet.
- Uppfattningar om att myndigheter har blivit mer serviceinriktade och har ett trevligare bemötande nu jämfört med tidigare påverkar förtroendet positivt.
- Tillgänglighet, hög kompetens, professionellt bemötande, snabb service är viktigt för förtroendet.

Resultat: Förtroende 18-30 år

Förtroende för myndigheter

”Jag tror att de gör så gott dom kan, litar nog på allt som har någon myndighetsstatus.”

”Hänger ihop med att man inte har haft några komplicerade ärenden. Uppväxt och tro!”

”När man får problem kanske man tappar förtroende och då kanske det inte kommer tillbaka. Det finns många konstiga regler ex bostadsbidrag, kräver tillbaka pengar.”

”Tror att alla (myndigheter) har blivit snabbare och trevligare! De liknar mer den privata sektorn med mer service.”

”Det privata det är kapitalistiskt inget funkar, bara om man ska köpa något. Så fungerar inte myndigheter!”

”Myndigheter är solida, de är trygga.”

- Upplever själva att de inte kan så mycket om den Allmänna pensionen. I enkäten har samtliga svarat att de inte har tillräckliga kunskaper om den Allmänna pensionen.
- Fyra deltagare svarar det rätta alternativet om den Allmänna pensionen, resterande med svarsalternativ 2 och 4.

Ringa in det alternativ som stämmer bäst in med din uppfattning om den allmänna pensionen

1. Den allmänna pensionen består av ett system där jag själv väljer fonder och bestämmer hur hela min kommande allmänna pension ska förvaltas.
2. Den allmänna pensionen består av ett system där staten bestämmer över och förvaltar hela min kommande allmänna pension.
3. Den allmänna pensionen består av två delar, en del där jag själv väljer fonder och en del som staten förvaltar åt mig.
4. Jag kan välja att låta staten ta hela ansvaret för min kommande allmänna pension.

- Tror att det tar tid sätta sig in i den Allmänna pensionen för att förstå hur systemet fungerar osv.
- Deltagarna är inte intresserade och tycker inte att de ska vara intresserade av sin pension ännu. De anser att det är för tidigt att tänka på pensionen när de knappt har påbörjat sitt arbetsliv.
- De anser att de inte har några pensionspengar att bry sig om ännu, de har för varierande inkomst och har ingen ekonomisk stabilitet.

Resultat: Förtroende 18-30 år

Behov av information om den Allmänna pensionen

- Behovet av information är inte så stort just nu viktigast är få information om var man kan hitta informationen.
- Det som kan vara intressant som ung är att veta vad som påverkar pensionen och hur man kan påverka den under olika perioder i livet utan att det blir alltför invecklat.
- När de blir etablerade på arbetsmarkanden behöver de information för att veta hur de ska göra för att få så bra pension som möjligt, vad som är viktigt att tänka på inför en anställning osv.
- När de får familj blir det mer intressant få information om pensionen vilket hänger samman med ett ökat ekonomiskt ansvars-kännande.

"Har bara sett det orange kuvertet, bara krångligt.. min far tog hand om det. Det jag har läst har varit svårt."

"Varken är eller vill vara intresserad ännu, jag vill att det ska sköta sig självt därför skaffar jag mig inte kunskap."

"Det är för tidigt, kanske om 10 år."

"När man blir etablerad på arbetsmarknaden då behöver man mer information."

"Information om var man kan hitta info viktigast just nu, det kan stå utanpå det orange kuvertet... Det kanske står redan...?"

Resultat: Förtroende 18-30 år

Sparande nu och i framtiden

- När det gäller sparande allmänt så tycker deltagarna att de just nu inte har möjlighet att spara eftersom de inte har någon fast inkomst ännu, men menar att de i framtiden kommer att/vill göra det.
- En ekonomisk buffert anses som bra att ha redan nu för oförutsedda utgifter.
- Uppfattningen bland deltagarna är att de måste spara privat för att klara sig på den Allmänna pensionen när de blir gamla, men när man kan börja spara beror på förutsättningarna.

"Har ingen möjlighet att spara, har för varierande inkomst, längre fram med fast inkomst, då vill jag spara."

"Man måste spara privat för att få något längre fram, nu har man ju inga pengar över till sparande."

"Man måste spara privat för att klara sig på den allmänna, men när man ska börja beror på förutsättningar att spara, då kan man gå till sin bankman och få hjälp."

"En buffert vore bra för oförutsedda utgifter."

"Har sparat i fonder men har köpt en lägenhet, har amorterat på lånet, det är mitt sparande. Konstigt att lägga undan sparpengar då låneräntan är så hög det är bättre att betala av lånet. Man måste spara i framtiden, det kommer jag att göra också."

- Kännedomen om PPM beskrivs av dem själva som relativt låg. Flera känner till att PPM tar hand om en liten del av pensionen och att det finns möjligheten att göra egna val genom olika placeringar.

”Jag känner inte till någonting, ingenting...”

”Fondmäklare jobbar där... man kan ringa dit. Jag tror att de har en bra webbsida?”

”Jobbar de på uppdrag av FK? Vet inte alls? Tar hand om pensionen på något sätt.”

”Tar hand om premiepensionen, en liten del av hela.”

”Massa osäkra fonder, gillar det inte, onödig institution, det borde vara samma för alla, ta bort valdelen. Om vi nu har ett system med garantipension som skyddsnät är det en paradox med valsysteem, det går mot ett kapitalistiskt system.”

”Tycker att det är bra att en liten del sköts av de som kan (7:e AP fonden).”

- När det gäller vem de skulle kontakta för få svar på frågor om pensionen så har de flesta angett familjen som det främsta alternativet. Anledningen är att det känns naturligt att fråga en äldre person i deras närhet som börjar närma sig pensionen. Därefter skulle de kontakta banken eller PPM och Försäkringskassan eftersom de ansvarar för pensionen.
- När det gäller förtroendet så är det jämnt mellan familj, PPM och Försäkringskassan. Förtroendet för familjen gäller om de är kunniga och för PPM och Försäkringskassan är resonemanget att de borde veta bäst.

- Deltagarna har relativt god kunskap om Försäkringskassans övriga verksamhet men betydligt sämre vad gäller den delen av verksamheten som handlar om den Allmänna pensionen.

”Vet inget om pensionsdelen, kan de göra något?”

”Jag tror att man måste ansöka hos FK för att få pension”

”De har hand om den administrativa, delen sköter utbetalningen”.

Resultat: Förtroende 18-30 år

Förtroende och uppfattning om för Försäkringskassan

- Deltagarna har ett relativt gott förtroende för Försäkringskassan framförallt vad gäller den övriga verksamheten.
- Deltagarna har läst och tagit del av medias framställning av Försäkringskassan som *"Girig och som kräver pengar tillbaka av utsatta människor"* vilket påverkar förtroendet i viss mån.
- Försäkringskassan beskrivs som en *"Stor betongkloss som gör det som den ska"* dock tycker deltagarna att FK gärna får vara på det sättet.
- Trög men stabil, inkörd på det som de sysslar med.
- Tråkig, långsam och trygg.
- Bevara förtroendet för Försäkringskassan och andra myndigheter genom att vara lättillgänglig, lätt att prata med och det ska fungera smidigt utan krångel.

- Deltagarna har svårt att bedöma sitt förtroende för PPM då de tycker att de vet för lite om dem samt att de inte varit i kontakt med dem.
- Någon tycker att det verkar satsas mycket på reklam och att pengarna istället borde gå in i pensionssystemet.

”Mina pengar minskar men det satsas mycket på reklam mm, var tas de pengarna ifrån? Mina pengar minskar, det kanske har ett samband...”

Vad kan man göra för att få ungdomar att bli mer engagerade och intresserade av den Allmänna pensionen?

”Skrämsel propaganda - Du blir luspank om du inte gör något! Men jag vill inte att de ska använda sådant, men det skulle fungera.”

”Informationen som jag har sett är inte läsvänlig och det bjuder inte in till läsning och intresse, det måste den bli först.”

”De kan ha en sammanfattning om den Allmänna pensionen på det orange kuvertet...”

”Locka med trisslott i det orange kuvertet...”

”Info möten kanske...”

”Inget kan få mig att intressera mig nu, är ju tonåring, mentalt i alla fall (27 år)”

”Man måste ha pengar för att spara!”

”Inget kul när det står noll överallt (orange kuvertet)!”

Resultat: Förtroende 18-30 år

Sammanställning av enkäten

Fråga	Sa +	Neutral	Sa -
Litar/Litar ej på att det finns pengar	1	0	5
Rättvist-Orättvist	2	3	1
Enkelt-Komplicerat	2	1	1
Viktigt/Oviktigt att engagera sig	2	0	4
Lätt/Svårt att veta vart man ska vända sig	4	1	1
Lätt/Svårt att veta vad man får i pension	1	1	4
Trygg/Osäker framtid	1	0	5
Spännade-Tråkigt	1	0	4
Smidigt-Byråkratiskt	1	0	4
Viktigt-Oviktigt	3	1	2
Stabilt-Bräckligt	3	0	3
Säkerhet-Risk	2	3	1
Trygghet-Spekulation	2	0	4
Innebär möjligheter-Ställer stora krav	1	3	2
Bekant-Anonymt	1	1	4
Kräver många/få kontakter	0	4	2
Bra/Dålig service/bemötande	0	6	
Har/Har inte tillräckliga kunskaper	0	0	6

Resultat: Förtroende 18-30 år

Diskussion utifrån enkäten

- De flesta deltagarna uttrycker att de inte riktigt litar på att det finns tillräckligt med pengar kvar, de tror att det kommer att finnas pengar till någon form av grundpension men den kommer inte att räcka för att behålla den standard som man haft som arbetsverksam.
- Några uttrycker att de är säkra på att det kommer att finnas pengar och hänvisar till det "trygga svenska systemet", dock tror de inte att det kommer att vara mycket. De håller med de övriga deltagarna om att det säkert är bra att spara privat om man vill ha det bättre.

"Jag litar eller hoppas att det finns, litar på att det ska fungera det trygga fina svenska systemet."

"Inget guld och gröna skogar..., men det kommer att finnas tillräckligt annars blir det folkstorm!"

"Man måste spara privat annars kommer det inte gå att leva på sin pension, inte om man vill behålla någon standard."

- Deltagarna tycker att det är svårt att veta vad de kommer att få i pension, det anses som omöjligt förutsäga, penningvärdet förändras, systemet kanske förändras, det är långt kvar till pensionen.
- Däremot anser deltagarna att det säkert är lätt att hitta information om pensionen om och när de vill veta något.

”Jag tror att det är lätt att hitta om jag verkligen vill, hemsidor mm. Mina frågor just nu är nog inte svåra.”

- Det finns några som upplever en viss orättvisa i systemet framförallt när det gäller premiepensionen. Det upplevs som orättvist att det finns en del av pensionen som kan bli väldigt olika beroende på individens förutsättningar.

”Fonder kan man hålla på med privat. Det som kommer från staten ska vara lika för alla.”

”Det blir stora skillnader mellan de som är kunniga inom fonder och de som inte kan något...osv.”

- Deltagarna tycker att det är oviktigt att engagera sig i sin framtida pension just nu, det finns betydligt viktigare och mer intressanta saker i livet att lägga ned tid och intresse på.
- Det är inte viktigt att engagera sig i sin pension för att det inte finns några pengar att bry sig om ännu.
- Någon tror inte att engagemanget skulle löna sig eftersom det rör sig om så pass lite pengar (premiepensionen)

”Oviktigt man kan inte göra så mycket. Tror inte att det påverkar mitt liv så mycket med några tusenlappar.”

”Olycksbådande att se så långt fram i tiden.”

”Längre fram runt 35 kanske det är dags. Man kan ju påverka, det kommer att vara skillnad på att göra det och inte göra det. ”

”Jag vill påverka för att få det så bra som möjligt i framtiden, men inte nu!”

”Hur mycket måste man engagera sig nu?”

”Jag ska gå till banken och börja fonspara nästa år eftersom jag har fått ett bra jobb nu.”

”Planera en charter för när man är 67 hur kul är det! Jag har mer sista minuten mentalitet.”

- Trots att de flesta deltagarna uttrycker en viss ovilja att engagera sig inför sin framtida pension så finns det en osäkerhet inför framtiden och pensionen.
- Pensionen upplevs som spekulativ och att kunna påverka en del själv upplevs i viss mån som en risk.

”Tråkigt och stressmoment för att man kan påverka, då kan jag ju påverka det negativt också...sedan ska man gräma sig över att man borde valt annorlunda.”

”En del är väl riskfylld men det är en liten del...”

”Man kan välja fel...”

”Bättre att sparar på egen hand för framtiden, den Allmänna pensionen är otrygg man vet inget om framtiden.”

Resultat: Deltagarnas synpunkter

31- 49 år

Resultat: Förtroende 31- 49 år

Inledande frågor

- Åtta deltagare
- Aldrar: 31, 37, 39, 45, 46, 47 och 49 år.
- Sex kvinnor och två män.
- Sysselsättning:
 - Fem personer arbetar.
 - Två personer är arbetslösa/vuxenstuderar.
 - En person är sjukskriven.

Resultat: Förtroende 31- 49 år

Erfarenheter av myndighetskontakter

- Har kontakt med myndigheter några gånger per år.
- Sällan personliga besök, har kontakt via Internet och telefon några gånger om året.
- Exempel på kontakter/senaste kontakten:
 - Försäkringskassan för exempelvis att anmäla vård av barn, resedokument, söka bostadsbidrag, studiebidrag.
 - Skattemyndigheten, för att deklarerera.
 - Sociala myndigheter för att få socialbidrag.
 - A-kassan när de är arbetslösa.
 - Polisen för att anmäla brott exempelvis stöld
 - Skolverket för att kolla upp lagar och paragrafer.
 - Migrationsverket när de kom till Sverige.

Resultat: Förtroende 31- 49 år

Erfarenheter och attityder till myndigheter

- Några har negativa upplevelser av myndigheter, då de upplever att de blivit orättvist behandlade, dock menar dessa att det ofta är systemet (lagar och regler) det är fel på och inte myndigheten och den personen som de varit i kontakt med.
- Vissa myndigheter (eller personer inom myndigheten) upplevs ha sämre kompetens och vara okunniga inom sitt eget verksamhetsområde. Det kan vara svårt att få tag på rätt person inom en myndighet, upplevelse av att bli "slussad runt" då personen de pratat med inte kunnat svara på vissa frågor.

Resultat: Förtroende 31- 49 år

Erfarenheter och attityder till myndigheter

- Flera upplever att myndigheterna har ett bra bemötande, att de oftast är hjälpsamma och trevliga.
- Det finns skillnader mellan olika myndigheters bemötande beroende på deras olika verksamhetsområden och även vilket ärende det gäller. Detta ses som självklart.
- Bemötandet hänger i viss mån ihop med personen som företräder myndigheten, ibland med typ av ärende och inte i huvudsak med myndigheten som sådan.

- De flesta uttrycker att de inte har tillräcklig kunskap om den Allmänna pensionen och upplever systemet som komplicerat och svårt att förstå och sätta sig in i.
- De flesta, fem stycken, har svarat med rätt alternativ, de övriga har svarat med alternativen 2 och 4.

Ringa in det alternativ som stämmer bäst in med din uppfattning om den allmänna pensionen

1. Den allmänna pensionen består av ett system där jag själv väljer fonder och bestämmer hur hela min kommande allmänna pension ska förvaltas.
2. Den allmänna pensionen består av ett system där staten bestämmer över och förvaltar hela min kommande allmänna pension.
3. Den allmänna pensionen består av två delar, en del där jag själv väljer fonder och en del som staten förvaltar åt mig.
4. Jag kan välja att låta staten ta hela ansvaret för min kommande allmänna pension.

- Många funderingar handlar om att de vill veta mer exakt vad de kommer att få i pension. Upplever prognoserna som mycket osäkra och svåra att bedöma huruvida de är bra eller dåliga.
- Några uttrycker att de vill veta hur de (FK) räknat ut vad de kommer att få i pension. Upplever att det är svårt att få tag i någon som kan förklara detta. De skulle vilja ha möjlighet att kontrollräkna själv.
- Några har kontaktat Försäkringskassan för att få information men upplever att de inte riktigt har fått svar på de frågor de haft, däremot har de oftast blivit trevligt bemötta.

Resultat: Förtroende 31- 49 år

Kunskap och behov av information kring den Allmänna pensionen

- Några känner till personer som ej fått veta vad de ska få i pension trots att de redan gått i pension, detta upplevs som märkligt och i detta sammanhang vore det bra att kunna kontrollräkna själv.
- Några deltagare har inte sökt någon information men tror att de säkert kan få svar på sina frågor. Dessa deltagare är tillfreds med att det bara går att få en prognos och förstår att det inte går att få någon exakt siffra eftersom det beror på en mängd faktorer som ingen kan ha kontroll över.
- Flera tycker att det skulle vara bra med någon form av informationsmöten, deltagarna tror att de skulle gå på dessa om de var regelbundet återkommande.
- Deltagarna föredrar personliga möten för att få information om sin pension. Det ger tillfälle att ställa frågor och få svar direkt.

Resultat: Förtroende 31- 49 år

Kunskap och behov av information kring den Allmänna pensionen

- Informationen borde vara kopplad till olika skeenden i livet, både pappersutskick och återkommande informationsmöten.
- Möten gör Försäkringskassan och även andra myndigheterna mer tillgängliga och informationen blir mer pedagogisk. Information på papper ger inte samma behållning och kommer i överflöd.
- Förslag på någon form av "Fri frågesida" på Internet där de kan ta del av andras frågor och de svar som de har fått.
- Det är viktigt att få svar på frågor direkt och ej behöva vänta eller bli "slussad" runt. De som upplever att de blir "slussade" runt inom myndigheten utan att få ett riktigt svar på sin fråga tycker att detta är mycket frustrerande och kan göra att människor "ger upp".
- Ett visst intresse finns för att skaffa sig information och kunskap om den Allmänna pensionen, men deltagarna förväntar sig att informationen är svår att läsa och ta till sig.

*"Vill ha en inbjudan, **Hälsningar PPM.**"* **"Vi hjälper dig att gå igenom din pension från grunden!"**

"Möten som liknar de som hålls då man får sitt första barn, som är kopplat till vad som är viktigt att tänka på just nu."

"Det är lättare när man får prata med en verklig person, helst ska man ha en egen handläggare men det går väl inte..."

"Möten är ett sätt att visa intresse och vilja att hjälpa till, det gör dem tillgängliga, det är bra för förtroendet!"

"Blir man slussad hit och dit utan att egentligen få svar, gör man inte om det."

Resultat: Förtroende 31- 49 år

Kunskap och behov av information kring den Allmänna pensionen

”Jag förstår inte, jag kan inte läsa det orange kuvertet, slänger det direkt. Ibland ringer jag till FK, men jag får ej svar på hur det hänger ihop.”

”Min mamma har inte fått veta vad hon ska få i pension (har nyligen gått i pension), har inte ens fått ut pengar än det känns inte förtroende ingivande... det skulle vara bra att veta hur de räknar!”

”Ingen vet hur man räknar, då skulle man kunna kolla själv. Man måste få veta principerna för detta.”

”Vet inte direkt vart svaren finns, men man kan ju börja nysta, tror säkert att det går att få svar.”

”Ingen kan ju lämna ett säkert svar, det vi får är en prognos och det är det man kan få.”

- De flesta deltagarna uppger att de skulle kontakta PPM eller Försäkringskassan för att få information om pensionen eftersom de borde ha den rätta kompetensen. De borde kunna ge mer specificerad information och svara på sakfrågor.
- Några uppger även att de skulle vända sig till någon typ av rådgivare eller bank. Det finns även de som skulle vända sig till familj, vänner, arbetskamrater och sin arbetsgivare för att få information eftersom de kan ha egen erfarenhet.
- De som uppger att de skulle kontakta PPM och Försäkringskassan säger även att de har förtroende för dem och hänvisar till att de måste veta vad de pratar om och de måste hjälpa dem.
- Några känner även förtroende för sin bank. Däremot är det inte någon som känner förtroende för en rådgivare.

- Deltagarna uttrycker att de vet väldigt lite om vad PPM gör.

"De bedömer fonder, placerar pengar, gör riskvärdering av den "långa listan" på fonder".

"PPM administrerar det orange kuvertet".

"SSP är väl samma som PPM?".

"Får information från PPM (orange kuvertet), men den är komplicerad, svår att läsa och förstå"

- Deltagarna har svårt att svara på huruvida de känner förtroende för PPM eller ej eftersom de vet för lite om dem och själva inte har varit i kontakt med dem.

- Deltagarna har en relativt god kunskap om Försäkringskassans övriga verksamhet och känner till att de ansvarar för pensionen. Däremot tycker de inte att de har tillräcklig kunskap om hur systemet, den Allmänna pensionen fungerar.

”FK har ansvar för den lagstadgade delen, känner inte till några detaljer”

”Försäkringskassan är en tillsynsmyndighet och serviceinrättning”.

- Deltagarna har ett visst förtroende för Försäkringskassan men har egna erfarenheter och har hört andra som haft dåliga erfarenheter av Försäkringskassan vilket har påverkat deras förtroende negativt. Erfarenheterna handlar framförallt om bemötande och agerande kring sjukskrivningar.
- Deltagarna beskriver det som att ”man har en positiv bild tills någon bevisat motsatsen”. Grundinställningen är att lita på en myndighet tills man får höra eller erfara något som gör att man får anledning att omvärdera sina åsikter.
- Några tycker att det är den enskilde handläggaren som avgör hur reglerna ska tolkas.
- Upplever att Försäkringskassan blivit hårdare i sina bedömningar och kontroller. Det är viktigt att de är trevliga även om de är hårda och håller på regler.
- Några upplever att Försäkringskassan misstror sina kunder och att de förutsätter att de försöker lura till sig pengar.
- Deltagarna menar att medias rapportering av Försäkringskassan påverkar deras förtroende i viss mån.

Resultat: Förtroende 31- 49 år

Sammanställning av enkäten

Fråga	Vet ej	Sa +	Neutral	Sa -
Litar/Litar ej på att det finns pengar		1	1	6
Rättvist-Orättvist		2	0	6
Enkelt-Komplicerat		0	0	8
Viktigt/Oviktigt att engagera sig		7	1	0
Lätt/Svårt att veta vart man ska vända sig		3	1	4
Lätt/Svårt att veta vad man får i pens	2			6
Trygg/Osäker framtid		1	1	6
Spännade-Tråkigt	1	3	1	3
Smidigt-Byråkratiskt		5	3	3
Viktigt-Oviktigt		6	1	1
Stabilt-Bräckligt		4	2	2
Säkerhet-Risk		2	1	5
Trygghet-Spekulation		3	1	4
Innebär möjligheter-Ställer stora krav		2	1	5
Bekant-Anonymt				4
Kräver många/få kontakter		3	3	3
Bra/Dålig service/bemötande			5	1
Har/Har inte tillräckliga kunskaper		1	1	6

Resultat: Förtroende 31- 49 år

Diskussion utifrån enkäten

- De flesta deltagarna känner en osäkerhet inför huruvida det kommer att finnas pengar så att det räcker. De flesta tror att det kommer att finnas pengar, men det som de kommer att få genom den Allmänna pensionen kommer inte att räcka för att de ska kunna behålla en god levnadsstandard.
- För att behålla en god levnadsstandard anser de att de måste spara privat.

”Jag litar på människan och att det finns pengar, man måste ha tro, men man måste se om sitt eget hus.. men ingen kan leva på den (Allmänna pensionen) enbart.”

”Jag tror att man måste fixa det privat om man ska hålla sin standard.”

”I mitt land köper man guld, det är säkrare.”

”Det är svårt att få kvar pengar till att spara, det är nog att få vardagen att gå ihop.”

”Man måste ju leva innan pensionen, vem vet om man ens lever då?”

Resultat: Förtroende 31- 49 år

Diskussion utifrån enkäten

- Deltagarna tycker att det ”nya” systemet som baseras på alla arbetsår (istället för de 15 bästa åren) är mer rättvist. Men det som är orättvist med det nya systemet är att de som har kunskap att göra bra placeringar blir gynnade medan andra, som saknar den kunskapen, blir missgynnade.
- Det finns även orättvisor som handlar om kön dvs. att kvinnor fortfarande får mindre i pension eftersom de oftare är hemma med barnen och har lägre löner.

”Det för mycket spel och hasard, som vissa tjänar på.”

”Kvinnor kommer alltid att bli missgynnade.”

Resultat: Förtroende 31- 49 år

Diskussion utifrån enkäten

- Alla deltagare tycker att pensionssystemet är komplicerat och menar att det krävs tid, engagemang och viss kunskap för att kunna sätta sig in i systemet.
- Deltagarna tycker att det är svårt att ta reda på vad de kommer att få i sin framtida pension, några har förståelse för att det bara går att få fram en prognos medan andra blir frustrerade över detta och vill veta exakt vad de kommer att få.
- De flesta vet vart de ska vända sig om de har frågor om den Allmänna pensionen, men de är däremot osäkra på om de kommer att få svar på sina frågor.
- Deltagarna är helt överens om att det är viktigt att engagera sig men de känner sig inte tillräckligt motiverade, dels för att de tycker att det är komplicerat och alltför tidsödande. Pensionsfrågan är ett "dåligt samvete" för de flesta

"Man gör det inte för att det är långt fram i tiden. Det är svårt och tidsödande. Har en kasse hemma med pensionspapper. Det är så mycket som är viktigt i livet."

Resultat: Förtroende 31- 49 år

Diskussion utifrån enkäten

- Deltagarna upplever att pensionssystemet är riskfyllt och spekulativt. Det handlar framförallt om premiepensionen men även om att systemet kan förändras och pensionerna sänkas utan att folket kan påverka.

"Jag ser det som riskfyllt. Det kan ju ändra sig...det kan ändra systemet igen. Hur kan vi sätta emot de gör som de vill".

"Engagerar mig inte för att de kanske ändrar systemet innan jag går i pension, det är ingen mening".

- Deltagarna upplever att dagen pensionssystem ställer stora krav på individen som överstiger möjligheterna.

”Kraven är större än möjligheterna.. men man måste vara med och vara aktiv. Men det är en liten möjlighet, man får ju påverka”.

”Det är inte bara tid det är prioriteringar, det tar tid att sätta sig in i och fatta beslut. Belöningen motsvarar ej arbetsinsatsen”.

Resultat: Deltagarnas synpunkter 50-64 år

- Sju deltagare
- Åldrar: 51, 58, 59, 61 och 63 år.
- Fem kvinnor och två män.
- Sysselsättning:
 - Sex personer arbetar.
 - En person är sjukskriven.

Resultat: Förtroende 50-64 år Erfarenheter av myndigheter

- De flesta deltagarna har sällan kontakt med någon myndighet. Det finns deltagare som periodvis haft många kontakter med Försäkringskassan.
- De har oftast haft kontakt via telefon och i viss mån självservice via Internet.
- Exempel på kontakter/senaste kontakten:
 - Försäkringskassan för exempelvis att få olika resedokument, söka bostadsbidrag, sjukskrivning, och för att börja ta ut premiepensionen.
 - Skattemyndigheten, för att deklarerera.
 - Polisen för att anmäla brott.
 - PPM för att få en kod till Personligt konto.

Resultat: Förtroende 50-64 år

Erfarenheter av kontakter med myndigheter

- Det finns blandade erfarenheter av myndigheter bland deltagarna, några som tycker att det oftast fungerar bra och några som är betydligt mer negativa.
- De negativa attityderna hänger i stor utsträckning samman med personens egna erfarenheter eller om någon i deras bekantskapskrets har råkat illa ut. Flera har egna eller kan berätta om erfarenheter av Försäkringskassan i samband med sjukskrivning och ansökan om bostadsbidrag.
- Överlag tycker deltagarna att myndigheterna ofta är långsamma i sina processer och har svårt att ge svar på frågor direkt och att det krävs att man som kund vet exakt vad det är man vill veta. Upplever att myndigheterna ”slussar runt” människor.

Resultat: Förtroende 50-64 år

Erfarenheter av kontakter med myndigheter

- Några uttrycker att individen måste vara mycket driven själv för att få hjälp av myndigheter eller ha nära anhöriga som kan föra deras talan annars finns en risk att personen hamnar mellan stolarna och ej får den hjälp som denne är berättigad till.
- Flera tycker att den enskilde personen på myndigheten avgör vilken hjälp man får.
- Media påverkar synen på myndigheter negativt.
- Deltagarna tror att myndigheter är mer vänliga och ödmjuka i sitt bemötandet nu jämfört med förr.
- Några deltagarna tror att folket inte har samma respekt för myndighetspersoner längre vilket medfört att de ställer krav på ett annat bemötande, att myndigheterna finns till för dem och ska ge dem service.

- Några tycker att myndigheter skyller ifrån sig och ej tar sitt ansvar, detta upplevs som negativt. Det finns en förväntan att myndigheter ska stå upp och ta sitt ansvar och erkänna när de handlat fel. I detta sammanhang påpekar någon att detta är en följd av att tjänstemannaansvaret är bortaget.
- Det är viktigt att få tag i rätt person när man behöver ställa en fråga till en myndighet och det är inte lätt eftersom det oftast är ett enda telefonnummer som ska användas och därefter lotsas man vidare inom myndigheten.
- Öka förtroendet för myndigheter genom revision så att medborgarna har insyn och delaktighet i verksamheten samt att det då går att visa på om det sker positiva förändringar.

Resultat: Förtroende 50-64 år

Erfarenheter av kontakter med myndigheter

”Man måste få tag på en person som kan mitt ärende. Det var bättre förr med egen kassa, nu ringer man runt i landet, man känner sig inte som en människa, bara ett nummer i kön, det är bara ett enda stort call center.”

”Min mamma hamnade mellan stolarna och om inte jag hade varit så stark och verkligen kämpat för hennes rättigheter hade det aldrig gått, vi gick så långt som till länsrätten.”

”Är dom inte lite trevligare nu än förr, inte som förr när en myndighetsperson verkligen var någon man hade respekt för.”

”Jag tror att det ibland hänger ihop med vilken person man får prata med hur det sedan löser sig, enskilda handläggare kan avgöra mycket.”

”Myndigheter måste vara öppna för insyn så att medborgarna vet vad som händer, och ständigt kontrolleras, då kan man ju se om det blir bättre!”

Resultat: Förtroende 50-64 år

Behov av information och kunskap om Allmänna pensionen

- Några deltagare tycker att deras nuvarande kunskap är tillräcklig, de vet hur systemet är uppbyggt och tycker att det är långt kvar till pensionen. 5 av 7 har svarat det rätta alternativet, de övriga alternativ 2.

Ringa in det alternativ som stämmer bäst in med din uppfattning om den allmänna pensionen

1. Den allmänna pensionen består av ett system där jag själv väljer fonder och bestämmer hur hela min kommande allmänna pension ska förvaltas.
2. Den allmänna pensionen består av ett system där staten bestämmer över och förvaltar hela min kommande allmänna pension.
3. Den allmänna pensionen består av två delar, en del där jag själv väljer fonder och en del som staten förvaltar åt mig.
4. Jag kan välja att låta staten ta hela ansvaret för min kommande allmänna pension.

Resultat: Förtroende 50-64 år

Behov av information och kunskap om Allmänna pensionen

- Några deltagare tycker att de inte vet tillräckligt men att ämnet i sig är så tråkigt att de inte vill lägga ned tid och energi på att lära sig mer.
- Några deltagare tycker att information om den Allmänna pensionen kommer regelbundet men att de inte sätter sig inte in i det.
- Några deltagare läser inte informationen som kommer eller tycker inte att de behöver någon för att det redan är för sent att göra något, de kommer ändå att få så dålig pension.
- Några deltagare tar råd av banken för att planera för sin pension.

Resultat: Förtroende 50-64 år

Behov av information och kunskap om Allmänna pensionen

- Några deltagare har fått information via FK när de fyllt 60 år och tycker att det är en bra genomgång.
- Deltagarna tycker att Infoträffar är ett bra sätt att få information, de får tillfälle att träffa en verklig person och kan ställa frågor.
- Det finns ett behov av att få kontroll på hela sin pension och situation, inte bara den Allmänna pensionen.

Resultat: Förtroende 50-64 år

Sparande inför ålderdomen

- När det gäller sparande inför ålderdomen påpekar några att det är viktigt att försöka spara privat och i olika former så att riskerna sprids.
- Flera berättar att de själva inte har möjlighet att spara privat och tycker att de har svårt att klara vardagen som det är redan nu.
- Någon menar att det är viktigare att leva nu, framtiden vet man inget om och tror att det kommer att ordna sig på något sätt även om det kanske blir kärvt ekonomiskt.
- Flera påpekar att det är hemskt att så många människor ska behöva oroa sig för framtiden och att unga människor ska behöva börja oroa sig för ålderdomen när de är mitt i livet.

Resultat: Förtroende 50-64 år Kännedom och förtroende för PPM

- Deltagarna känner till PPM i viss mån, men på ett övergripande plan.
 - ”Administrerar massa fonder.”*
 - ”De kostar mycket pengar.”*
 - ”De skickar ut det orange kuvertet.”*
 - ”Det är en sak om är bra, de har förhandlat till sig lägre fondavgifter.”*
- Deltagarna har svårt att bedöma sitt förtroende för PPM eftersom de inte har någon erfarenhet.

Resultat: Förtroende 50-64 år Kännedom och förtroende för FK

- Deltagarna känner väl till hela Försäkringskassans verksamhet och anser att FK kan båda sina verksamhetsområden.

”De kan sin sak och har mycket information på nätet eller så kan man ringa.”

- Förtroendet för Försäkringskassan är varierande, några har ett mycket lågt förtroende grundat på egna negativa erfarenheter. Det finns även de som har ett betydligt högre förtroende för Försäkringskassan och tycker att de gör ett bra arbete.

Resultat: Förtroende 50-64 år

Kontakter och förtroende

- De flesta deltagarna vänder sig i första hand till Försäkringskassan eller till sin bank eftersom de anser att de har den rätta kompetensen och borde kunna svara på deras frågor.
- Några deltagare vänder sig till vänner eftersom de har samma frågor och problem som dem själva.
- En person skulle vända sig till PPM.
- Deltagarna har förtroende för Försäkringskassan, banken och PPM, de tror att dessa kan sin sak och har hög kompetens, därav förtroendet.

Resultat: Förtroende 50-64 år

Sammanställning av enkät

Fråga	Vet ej	Sa +	Neutral	Sa -
Litar/Litar ej på att det finns pengar		3	1	3
Rättvist-Orättvist		2	1	4
Enkelt-Komplicerat		2	1	4
Viktigt/Oviktigt att engagera sig		5	2	
Lätt/Svårt att veta vart man ska vända sig		3	1	3
Lätt/Svårt att veta vad man får i pension	1	2	1	3
Trygg/Osäker framtid		3		4
Spännade-Tråkigt			3	4
Smidigt-Byråkratiskt			3	4
Viktigt-Oviktigt		7		
Stabilt-Bräckligt		1	1	4
Säkerhet-Risk		3	2	2
Trygghet-Spekulation		1	1	5
Innebär möjligheter-Ställer stora krav			4	3
Bekant-Anonymt	1	1	4	1
Kräver många/få kontakter		1	4	2
Bra/Dålig service/bemötande			7	
Har/Har inte tillräckliga kunskaper		1	3	3

Resultat: Förtroende 50-64 år

Diskussion utifrån enkät

- Det råder delade meningar om hur pass lätt det är att ta reda på vad man kommer att få i pension. Några anser att det är mycket svårt och näst intill omöjligt medan andra är tillfreds med den prognos som finns med i det orange kuvertet.
- Det finns både de som litar på att det finns pengar och de som inte litar på det. Alla tror att det kommer att finnas någon form av pension men inte tillräckligt för att få en god levnadsstandard.
- De flesta anser att det är komplicerat med premiepensionen och att välja fonder.
- Flera hänvisar till den sänkning av pensionerna som genomfördes för några år sedan och att löner och kostnader (mat, hyra avgifter mm) ökar i snabb takt men inte pensionerna, därav misstron.
- Deltagarna tycker att det behövs påminnelser tidigt livet om vikten av att engagera sig i sin framtida pension.

- Flera tycker att systemet är orättvist eftersom premiepensionen innebär att vissa människor kommer att tjäna på det medan andra förlorar. Några tycker att det är bra att alla får möjligheten att påverka en del av sin pension.
- De flesta tycker att det är viktigt att engagera sig i sin framtida pension och att pensionsfrågan är viktig eftersom den påverkar en del av livet väldigt mycket.
- Några oroas över den yngre generationen och hur det ska gå för dem.

Resultat: Förtroende 50-64 år

Diskussion utifrån enkät

- Flera deltagare tycker att de själva är alltför oengagerade pga. av ointresse och tidsbrist samt i viss mån uppgivenhet.
- Deltagarna uttrycker oro och att framtiden upplevs som osäker. Systemet är bräckligt, delvis beroende på att det handlar om spekulation och att det innebär att spararna måste ta risker.
- Några deltagare tycker att det nuvarande pensionssystemet ger vissa möjligheter men samtidigt ställer det höga krav på att individen själv måste skaffa sig kunskap och vara engagerad för att det ska ge någon ekonomisk utdelning

”Det är omöjligt att få vet vad man kommer att få ut, ingen kan svara på det och jag vill veta!”

”Det enda vi kan få är en prognos, det är självklart att det inte går att få exakt och jag tycker att det räcker - det kommer nog inte att skilja sig så mycket”

”Man borde engagera sig mycket mer, det är ju faktiskt mitt framtida liv..., men det är både tråkigt och svårt”

”Det är hemskt att man ska behöva oroa sig för sin ålderdom och att unga måste tänka på sin pension då de precis börjat leva. Ska man inte få tillräckligt med pengar då man jobbat hela sitt liv!!”

Resultat: Deltagarnas synpunkter 65-75 år

- Sju deltagare.
- Åldrar: 64, 65, 66, 67, 69, 70 och 74 år
- Fem män och två kvinnor
- Sysselsättning:
 - Tre personer arbetar fortfarande helt eller delvis.
 - Fyra personer är ålderspensionärer.

- De flesta deltagarna har sällan kontakt med myndigheter. Då de har kontakt är det oftast via telefon eller brevledes, det finns några som använder sig av självservice och har sökt information via Internet.
- Exempel på kontakter/senaste kontakten:
 - Försäkringskassan för exempelvis att ansöka om bostadsbidrag, sjukskrivning, rehabilitering, för att börja ta ut pensionen.
 - Skattemyndigheten, för att deklarerera.
 - Polisen, felparkering.

- Deltagarna har både positiva och negativa upplevelser av myndigheter. Dock märks en betoning på de negativa erfarenheterna som även påverkar deras förtroende för myndigheter.
- De negativa erfarenheterna kommer från framförallt Försäkringskassan i samband med sjukskrivning och/eller rehabilitering, det handlar om att de anser att de fått felaktiga beslut och åtgärder.
- Deltagarna upplever att myndigheter kan vara alltför byråkratiska, som exempel nämns Skattemyndigheten.
- Flera deltagare har egna eller tagit del av andras negativa erfarenheter av dåligt bemötande såsom otrevliga personer, vilket upplevs som mycket obehagligt. Bemötandet anses som mycket viktigt för förtroendet.
- Några deltagare har hört talas om personer som har fått fel beslut om sin pension. Detta skapar misstro och påverkar förtroendet negativt.

Resultat: Förtroende 65-75 år

Kunskap och behov av information om den Allmänna pensionen

- Kunskapen om den Allmänna pensionen bland deltagarna är mycket varierande. De som har börjat ta ut sin pension helt funderar inte så mycket på detta och upplever att det fungerat bra.
- En person tror att det är svarsalternativ 1 resterande svarsalternativ 3.

Ringa in det alternativ som stämmer bäst in med din uppfattning om den allmänna pensionen

1. Den allmänna pensionen består av ett system där jag själv väljer fonder och bestämmer hur hela min kommande allmänna pension ska förvaltas.
2. Den allmänna pensionen består av ett system där staten bestämmer över och förvaltar hela min kommande allmänna pension.
3. Den allmänna pensionen består av två delar, en del där jag själv väljer fonder och en del som staten förvaltar åt mig.
4. Jag kan välja att låta staten ta hela ansvaret för min kommande allmänna pension.

Resultat: Förtroende 65-75 år

Kunskap och behov av information om den Allmänna pensionen

- De som har börjat ta ut pensionen delvis eller är i begrepp att göra det upplever i högre grad att det är svårt att ha kontroll på allt och att de inte kan tillräckligt.
- En person berättar att hon av en slump fick veta att hon måste ansöka om pension. På samma sätt fick hon kännedom om att hon kunde börja att ta ut sin premiepension i förväg.

”Jag har hört flera som fått fel besked (om pensionen) från Försäkringskassan, det låter inte bra, tänk om man får fel och inte märker det!”

”Jag fick veta av en slump, via en vän, att man måste ANSÖKA om pension, det visste jag inte! På samma sätt fick jag veta att man kunde börja ta ut sin premiepension i förväg, det är ju inte klokt!”

”Det är mycket obehagligt med otrevliga personer, tänk om de kunde förstå att de är till för att tjäna oss och inte tvärtom!”

Resultat: Förtroende 65-75 år

Kontakter och förtroende

- Deltagarna skulle vända sig till Rådgivare, PPM, Försäkringskassan och vänner i första hand om de behövde fråga någon om den Allmänna pensionen.
- Deltagarna har i stor utsträckning förtroende för de som de skulle vända sig till.
- Anledningen till att de skulle vända sig till PPM och Försäkringskassan är att de anser att dessa bör kunna svara på deras frågor och besitter den rätta kompetensen.
- Några har erfarenhet av att Pensionärsföreningar ofta har bra information och kan mycket om den Allmänna pensionen.

Resultat: Förtroende 65-75 år

Sammanställning enkät

	Fråga	Vet ej	Sa +	Neutral	Sa -
1	Litar/Litar ej på att det finns pengar			1	6
2	Rättvist-Orättvist			1	6
3	Enkelt-Komplicerat			1	6
4	Viktigt/Oviktigt att engagera sig				
5	Lätt/Svårt att veta vart man ska vända sig		5	1	1
6	Lätt/Svårt att veta vad man får i pension		1	2	4
7	Trygg/Osäker framtid		1	2	4
8	Spännade-Tråkigt		1	4	2
9	Smidigt-Byråkratiskt			3	4
10	Viktigt-Oviktigt		5	1	
11	Stabilt-Bräckligt			3	4
12	Säkerhet-Risk		1	2	3
13	Trygghet-Spekulation			5	2
14	Innebär möjligheter-Ställer stora krav		3	3	1
15	Bekant-Anonymt	2		1	4
16	Kräver många/få kontakter		4	3	
17	Bra/Dålig service/bemötande				
18	Har/Har inte tillräckliga kunskaper	1	1	2	3

- Deltagarna tror att pengarna kommer att räcka för deras generation men tror att det i framtiden kommer att bli sämre. Dock tycker inte alla deltagarna att den nuvarande pensionen är tillräcklig.
- De flesta deltagare tycker att det är viktigt att engagera sig i pensionen, de som redan gått i pension anser att de yngre behöver uppmuntras att göra detta. De som inte ännu gått i pension anser att de själva borde engagera sig mer men har av olika anledningar inte gjort det tillräckligt. Ofta är det en prioriteringsfråga.
- Deltagarna upplever att det lätt att veta vart de ska vända sig när det gäller pensionen men svårt att få veta vad de ska få i pension (de som ej gått i pension ännu).

- Förtroendet för myndigheter påverkas i stor utsträckning av egna erfarenheter och andras erfarenheter.
- Förtroendet påverkas i viss mån av medias rapportering om myndigheter.
- Erfarenheter av ett otrevligt och bemötande, bristande kompetens och dålig tillgänglighet påverkar förtroendet negativt.
- Det är viktigt att en myndighet är tillgänglig, har snabb och bra service, är "serviceminded", kan svara på frågor på ett förståeligt sätt, har kompetent personal som kan sitt område, detta påverkar förtroendet positivt.
- Myndigheter måste vara öppna och tåla insyn, de ska stå för sina eventuella misstag, det stärker förtroendet.

- Myndigheter såsom FK och PPM kan i större utsträckning möta sina kunder i form av informationsmöten och personliga möten. Detta ger upplevelse av tillgänglighet och service. Informationsmöten kan hållas regelbundet möjligen kopplat till olika faser i livet t.ex student, första jobbet, ny anställning, nybliven förälder, olika åldrar då det kan vara viktigt att se över/göra något med sitt pensionssparande.
- Kunskapen om den Allmänna pensionen är varierande bland deltagarna. De flesta känner dock till hur den är indelad och fördelningen mellan FK's och PPM's ansvarsområden.
- Kunskapen om den Allmänna pensionen hänger ihop med intresse och engagemang såsom deltagarna själva uttrycker det. Många beskriver ett ointresse och en ovilja att lära sig mer. Detta i sin tur genererar ett dåligt samvete eftersom de allra flesta anser att det är viktigt att engagera sig i sin framtida pension.

- Behov av och typ av information om den Allmänna pensionen varierar och hänger ofta samman med vilken fas i livet deltagaren befinner sig i. Yngre personer har inte något stort behov av information mer än att veta vart de kan hitta den och om och hur de kan påverka pensionen när de är unga. De äldres frågor handlar framförallt om vad de kommer att få i pension.
- Ett problem med information i pappersform är att det kommer i överflöd. I kombination med att ämnet anses vara tråkigt medför det att informationen förblir oläst. Men det finns även en upplevelse av att informationen är svår att läsa och ta till sig och att de därför inte kan tillgodogöra sig den.
- Kännedomen om Försäkringskassans övriga verksamhet är god i samtliga grupper. I princip alla har någon form av erfarenhet av dem. Kännedomen om Försäkringskassans verksamhet rörande den Allmänna pensionen är betydligt lägre, de äldre gruppernas kunskap är av naturliga skäl något bättre.

- Det finns deltagare som har förtroende för Försäkringskassan och de finns de som inte har det. De som inte har det har ofta negativa erfarenheter från Försäkringskassan i samband med sjukskrivningar och rehabilitering där de anser att de blivit illa behandlade. Det finns även personer som har en misstro kring uträkningarna av pensionen och att dessa siffror inte stämmer.
- PPM är tydligt sammankopplat med det "orange kuvertet" och med fonder. Deltagarna känner till att de tar hand om en liten del av pensionen, flera känner till att de själva kan välja fonder och på så sätt påverka sin pension däremot är det ytterst få som är insatta och aktiva. Det är några enstaka personer som haft någon form av kontakt med PPM. PPM är inte lika känd erfarenhetsmässigt som Försäkringskassan.
- Förtroendet för PPM är svårare att bedöma eftersom ingen riktigt tycker att de kan säga så mycket om dem. Däremot finns det personer som inte gillar systemet med premiepension och därför inte gillar myndigheten heller. Att förtroendet finns för en myndighet tills någon bevisat motsatsen, gäller för flertalet deltagare.

Vad påverkar förtroendet för myndigheter?

- Erfarenheter.
- Media.
- Inställning till myndigheter generellt.

Vad påverkar förtroendet för den Allmänna pensionen?

- Erfarenheter.
- Media.
- Inställning till pensionssystemet.
- Uppfattning om sin egen förmåga att hitta och ta till sig information.
- Uppfattning om sin egen förmåga att påverka sin pension.