

## Regelorientering och klientorientering hos handläggare

En redovisning av en enkätundersökning bland nyanställda och mer erfarna handläggare på Försäkringskassan

I den här studien undersöker ISF attityder till regelverk och klienter bland nyanställda och mer erfarna handläggare på Försäkringskassan, och om det finns samband mellan anställningstid och handläggarnas attityder bland de erfarna handläggarna. Studien undersöker nyanställda och mer erfarna handläggares attityder och hur de beskriver sitt agerande utifrån tre olika dimensioner: regelorientering, klientbemötande och klientanpassning.

Tidigare studier har indikerat att attityder och agerande kan skilja sig mellan offentliga tjänstemän inom andra yrken beroende på graden av professionell erfarenhet, alltså hur länge de arbetat i yrket. Därför är det angeläget att öka kunskapen om hur handläggares attityder till regler och klienter eventuellt förändras över tid.

### Studien har gett två huvudsakliga resultat

Inom ramen för studien har det inte varit möjligt att följa nyanställda handläggare över tid. Därför undersöker vi i stället i vilken grad nyanställdas attityder och beskrivningar av sitt agerande skiljer sig från mer erfarna handläggares. Vi undersöker också om det inom gruppen av erfarna handläggare finns något samband mellan handläggarnas anställningstid och deras attityder och beskrivningar av sitt agerande.

► *Det finns små eller inga skillnader mellan nyanställda och mer erfarna handläggare vad gäller regelorientering eller orientering mot klientbemötande respektive klientanpassning.*

► *Det finns vissa samband mellan andra faktorer hos handläggarna och deras orientering i de olika dimensionerna.*

### Små eller inga skillnader mellan nyanställda och mer erfarna handläggare

Ett huvudresultat från studien är att vi inte hittar några stora skillnader mellan de nyanställda och de mer erfarna handläggarna vare sig när det gäller deras regelorientering, deras orientering mot klientbemötande eller deras orientering mot klientanpassning, när vi tar hänsyn till skillnader i bakgrundsvariabler mellan de olika grupperna. Vi hittar inte heller några tydliga samband mellan anställningstid och handläggarnas orientering i de tre dimensionerna bland de erfarna handläggarna.

Den enda tendens till skillnad mellan nyanställda och erfarna handläggare vi ser är att de nyanställda handläggarna utan tidigare erfarenhet möjligen är något mer regelorienterade än de erfarna handläggarna. Men resultatet är inte entydigt, utan beror på vilket mått på regelorientering vi använt. Resultatet ska därför tolkas med försiktighet

Studiens huvudresultat är positivt ur ett rättssäkerhetsperspektiv. Det pekar i riktning mot att risken är liten för att en försäkrad som har kontakt med Försäkringskassan kommer att behandlas olika beroende på hur länge den handläggare hen har kontakt med har varit anställd.

### Den finns vissa samband mellan egenskaper hos handläggarna och deras orientering i de olika dimensionerna

Det finns ett samband mellan handläggarnas kön och både deras regelorientering och klientorientering. Bland de erfarna handläggarna finner vi sambandet att män i genomsnitt är både mindre regelorienterade och mindre orienterade mot klientbemötande än kvinnor. Men skillnaderna är relativt små. Bland de nyanställda handläggarna utan tidigare erfarenhet av liknande arbete ser vi också ett samband mellan kön och klientbemötande. Även i den gruppen av handläggare har män en lägre grad av orientering mot klientbemötande än kvinnor. I studien undersöker vi inte djupare vad dessa skillnader mellan handläggare av olika kön kan bero på.

Bland de erfarna handläggarna har deras orientering i dimensionen klientbemötande även ett samband med deras ålder. Graden av orientering mot klientbemötande ökar något med tilltagande ålder.

Handläggarnas organisatoriska tillhörighet verkar inte spela någon större roll för deras orientering i förhållande till de tre dimensionerna. Men det finns ett undantag. I gruppen erfarna handläggare finns ett samband mellan att arbeta på avdelningen för sjukförsäkring och att ha en något lägre grad av orientering mot klientanpassning, även om det statistiska sambandet inte är så starkt.

Vad denna skillnad skulle kunna bero på har vi inte undersökt i studien. Men skillnader mellan handläggare vid olika avdelningar i graden av klientanpassning skulle kunna bero på att handläggarna till viss del tolkar frågorna i enkäten olika beroende på att karaktären hos de ärenden som olika avdelningar handlägger är så pass olika. Skillnaderna skulle också kunna bero på att olika styrning inom olika delar av Försäkringskassan får genomslag, och därigenom påverkar handläggarnas orientering i viktiga delar av deras arbete.

## Regelorientering, klientbemötande och klientanpassning

I studien undersöker vi nyanställda och mer erfarna handläggares attityder och beskrivningar av sitt agerande i tre olika dimensioner.

### *Dimensionen regelorientering handlar om i vilken grad handläggarna*

- anser att regelverket bör följas till punkt och pricka
- bara tar hänsyn till omständigheter som är relevanta enligt regelverket
- anser att det är viktigare att följa regelverket till punkt och pricka än att komma till ett snabbt beslut.

### *Dimensionen klientbemötande rör i vilken grad handläggarna*

- anser att handläggare bör förutsätta att klienterna är ärliga i sina kontakter med myndigheter
- är orienterade mot att engagera sig i de försäkrade
- är orienterade mot att hjälpa och stödja de försäkrade
- anser att alla ärenden ska behandlas som unika.

### *Dimensionen klientanpassning handlar om i vilken grad handläggarna*

- är orienterade mot att vara generösa i bedömningar och beslut
- är orienterade mot att göra den bedömning som är mest fördelaktig för den försäkrade, om flera bedömningar är möjliga
- är orienterade mot att anpassa bedömningar och beslut till de försäkrades situation och förutsättningar
- anser att reglerna ibland kan tänjas på för att hjälpa klienterna.

Det som undersöks i studien är handläggarnas attityder och beskrivningar av sitt agerande. Det är alltså inte deras faktiska agerande eller beslut som undersöks. Vi kan därför inte utifrån studiens resultat uttala oss om handläggarnas faktiska agerande när de handlägger, bedömer och fattar beslut.

Vi har inte heller svar från samma handläggare vid olika tidpunkter utan jämför svar från nyanställda handläggare med svar från mer erfarna handläggare vid samma tillfälle. Resultaten visar därför inte om eventuella skillnader i attityder mellan nyanställda och erfarna handläggare beror på att handläggarnas attityder förändras i takt med att de blir mer erfarna eller om de beror på något annat.

## Enkät svar ligger till grund för analysen

Analyserna i rapporten bygger främst på svaren från enkäter till ett urval av handläggare vid Försäkringskassan.

Elektroniska enkäter skickades ut till 2 000 handläggare som varit anställda i minst runt ett och ett halvt år i oktober 2017. Denna grupp benämner vi erfarna handläggare i denna rapport. Enkäter skickades också ut till 1 070 handläggare som nyanställdes vid Försäkringskassan mellan den 1 maj 2017 till den 30 april 2018.

Både urvalet av erfarna och nyanställda handläggare utgjordes av yrkesrollerna personliga handläggare, försäkringshandläggare och försäkringsutredare. Dessa arbetade vid någon av följande fyra avdelningar på Försäkringskassan: sjukförsäkring, funktionsnedsättning, barn och familj samt nyanlända eller arbetssökande\*.

Svarsfrekvensen bland handläggarna är förhållandevis låg, runt 40 procent.

\* När studien genomfördes hette avdelning NA Avdelningen för nyanlända eller arbetssökande. Därefter har avdelningen bytt namn och heter vid tiden för rapportens publicering Avdelningen för nationell tandvård, internationell vård och arbetsmarknadsstöd. I rapporten har vi valt att benämna avdelning NA med det namn den hade vid tiden för studiens genomförande de gånger avdelningens namn skrivs ut i sin helhet.

Vill du veta mer? Rapporten finns att ladda ned eller beställa via vår webb: [www.inspsf.se](http://www.inspsf.se)