

Gäldenärers, ingivares och allmänhetens inställning till kronofogdemyndigheten

RSV Rapport 2003:3



INFORMATION FRÅN

Riksskatteverket

Förord

Riksskatteverket (RSV) genomför regelbundet attitydundersökningar hos medborgare och företag. I denna rapport redovisas resultaten från RSV:s undersökningar om gäldenärens, ingivares samt allmänhetens inställning till skulder, kronofogdemyndigheten (KFM) och kronofogdemyndighetens service genomförda under hösten 2002.

Undersökningarna har haft flera syften, nämligen att:

- utgöra underlag till strategiska inriktningsbeslut för verksamheten genom ökade kunskaper om beteenden och attityder hos KFM:s intressenter
- att utgöra underlag för myndigheterna i verksamhetsplaneringen och i uppföljningen av verksamheten
- utgöra underlag för att kunna mäta måluppfyllelsen av flera av våra koncerngemensamma mål
- utgöra underlag för jämförelser mellan regionerna
- lyfta fram förbättringsområden

För genomförandet av undersökningen anlätades Kinnmark DM AB i samarbete med NFO Infratest. Den här rapporten är framtagen av Anna Helleday, Jenny Oltner vid Riksskatteverkets exekutionsavdelning, controller- och utvärderingsenheten.

Resultaten från undersökningen bör beaktas i planering och genomförande av verksamheten.

Solna i februari 2003

Eva Liedström Adler

Innehåll

Sammanfattning	11
1 Undersökningens syfte och genomförande	17
1.1 Syfte och bakgrund	17
1.2 Datainsamlingsmetod	17
1.3 Svarsfrekvens	17
1.4 De svarandes sammansättning/Urval	17
1.5 Redovisning i tabeller	18
1.6 Enkätformulärens konstruktion	19
1.7 Enkätformulärens konstruktion	19
1.8 Tillförlitlighet i undersökningsresultaten	20
1.9 Bortfallsanalys	20
1.10 Regressions- och Gridanalys	21
1.11 Förändringar i undersökningarna jämfört med år 2001	22
1.11.1 <i>Urval</i>	22
1.11.2 <i>Frågeformulär</i>	22
1.11.3 <i>Gridanalys</i>	23
1.11.4 <i>Särskilt om yngre gäldenärer</i>	23
2 Sammanfattning av gäldenärsenkäten	25
2.1 Inledning	25
2.2 Stykor, svagheter samt kärnvärden enligt Gridanalysen	25
2.3 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	26
2.4 Skillnader i attityder mellan olika grupper	33
2.5 Bakgrundsfakta om respondenterna	34
2.6 Förändringar av attityder jämfört med tidigare år	35
2.7 Gäldenärernas kommentarer på den öppna frågan	35
2.8 Regionala skillnader	35
3 Gäldenärernas attityder till KFM	37
3.1 Inledning	37
3.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	38
3.3 Redovisning av delfrågor	39
3.3.1 <i>KFM är en myndighet som syns i samhället</i>	39
3.3.2 <i>KFM:s främsta uppgift är att se till att folk gör rätt för sig</i>	40
3.3.3 <i>Om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder</i>	41
3.3.4 <i>KFM borde ha större befogenheter</i>	42
3.3.5 <i>KFM borde ta hänsyn till varför vissa inte kan betala sina skulder</i>	43
3.3.6 <i>Jag är beredd att betala mina skulder efter förmåga så länge alla el. nästan alla gör det</i>	44
3.3.7 <i>Jag är beredd att betala mina skulder efter förmåga oavsett om andra gör det</i>	45
3.4 Sammanfattning	46
4 Gäldenärernas förtroende för KFM och myndigheter i allmänhet	47
4.1 Inledning	47
4.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	48
4.3 Förtroende för myndigheter i allmänhet	48
4.4 Sammanfattning	49
5 Nöjd eller missnöjd med kontakterna	51
5.1 Inledning	51
5.2 Sammanfattning	52
6 Gäldenärernas uppfattning om tillgänglighet	53
6.1 Inledning	53
6.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	54
6.3 Redovisning av delfrågor	55
6.3.1 <i>Det är lätt att få kontakt med KFM per telefon</i>	55

6.3.2	<i>Jag har en egen handläggare/kontaktperson</i>	56
6.3.3	<i>KFM har öppettider som passar mig</i>	57
6.4	Sammanfattning.....	58
7	Gäldenärernas inställning till bemötande	59
7.1	Inledning.....	59
7.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	60
7.3	Redovisning av delfrågor.....	61
7.3.1	<i>Personalen respekterar mig som person</i>	61
7.3.2	<i>Jag känner att personalen tar sig tid med mig</i>	62
7.3.3	<i>Personalen bemöter mig på ett korrekt sätt</i>	63
7.4	Sammanfattning.....	64
8	Gäldenärernas inställning till snabbhet	65
8.1	Inledning.....	65
8.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	66
8.3	Redovisning av delfrågor.....	67
8.3.1	<i>Jag får snabbt svar på mina frågor</i>	67
8.3.2	<i>När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet</i>	68
8.4	Sammanfattning.....	69
9	Gäldenärernas inställning till sakkunskap	71
9.1	Inledning.....	71
9.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	72
9.3	Redovisning av delfrågor.....	73
9.3.1	<i>Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor</i>	73
9.3.2	<i>Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta</i>	74
9.3.3	<i>Personalen är påläst i mitt ärende</i>	74
9.4	Sammanfattning.....	76
10	Gäldenärernas inställning till kommunikation	77
10.1	Inledning.....	77
10.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	78
10.3	Redovisning av delfrågor.....	79
10.3.1	<i>Personalen talar så att jag förstår</i>	79
10.3.2	<i>Personalen skriver så att jag förstår</i>	80
10.3.3	<i>KFM:s blanketter är lätta att fylla i</i>	81
10.4	Sammanfattning.....	82
11	Gäldenärernas inställning till information	83
11.1	Inledning.....	83
11.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	84
11.3	Redovisning av delfrågor.....	85
11.3.1	<i>Jag får tillräcklig information om vad som händer i mitt ärende</i>	85
11.3.2	<i>Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation</i>	86
11.3.3	<i>Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM</i>	87
11.3.4	<i>KFM:s information har påverkat mitt agerande</i>	88
11.3.5	<i>KFM informerar tillräckligt om risken att överskuldsätta sig</i>	89
11.4	Sammanfattning.....	90
12	Gäldenärernas inställning till KFM:s sätt att arbeta	91
12.1	Inledning.....	91
12.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	92
12.3	Redovisning av delfrågor.....	93
12.3.1	<i>KFM behandlar alla lika</i>	93
12.3.2	<i>Jag får samma svar oavsett vem jag pratar med på KFM</i>	94
12.3.3	<i>Jag har möjlighet att diskutera alternativ för att lösa min skuld</i>	95
12.4	Sammanfattning.....	96
13	Sammanfattning av Ingivarenkäten	97

13.1	Inledning.....	97
13.2	Styrkor, svagheter samt kärnvärden enligt Gridanalysen	97
13.3	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	98
13.4	Skillnader från undersökningen år 2001	105
13.5	Skillnader i attityder mellan olika grupper	105
13.6	Regionala skillnader	106
14	Nöjd eller missnöjd med kontakterna	107
14.1	Inledning.....	107
15	Ingivarnas uppfattning om tillgänglighet	109
15.1	Inledning.....	109
15.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	110
15.3	Redovisning av delfrågor.....	111
15.3.1	<i>Det är lätt att komma fram på telefon</i>	<i>111</i>
15.3.2	<i>Det är lätt att få kontakt med rätt person</i>	<i>112</i>
15.3.3	<i>Öppettiderna passar mig</i>	<i>113</i>
15.4	Sammanfattning.....	114
16	Ingivarnas inställning till bemötande.....	115
16.1	Inledning.....	115
16.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	116
16.3	Redovisning av delfrågor.....	117
16.3.1	<i>Personalen är trevlig</i>	<i>117</i>
16.3.2	<i>Personalen är alltid hjälpsam</i>	<i>118</i>
16.3.3	<i>Personalen är engagerad</i>	<i>119</i>
16.3.4	<i>Man tar till sig kritik som kommer fram</i>	<i>120</i>
16.4	Sammanfattning.....	121
17	Ingivarnas inställning till snabbhet.....	123
17.1	Inledning.....	123
17.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	124
17.3	Redovisning av delfrågor.....	125
17.3.1	<i>Man agerar snabbt</i>	<i>125</i>
17.3.2	<i>Jag får snabbt besked på mina frågor</i>	<i>126</i>
17.3.3	<i>Felaktigheter rättas snabbt hos</i>	<i>127</i>
17.4	Sammanfattning.....	128
18	Ingivarnas inställning till sakkunskap	129
18.1	Inledning.....	129
18.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	130
18.3	Redovisning av delfrågor.....	131
18.3.1	<i>Utredningar är alltid tillförlitliga.....</i>	<i>131</i>
18.3.2	<i>Beslut är alltid motiverade på ett bra sätt</i>	<i>132</i>
18.3.3	<i>Beslut är alltid korrekta</i>	<i>133</i>
18.4	Sammanfattning.....	134
19	Ingivarnas inställning till information	135
19.1	Inledning.....	135
19.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	136
19.3	Redovisning av delfrågor.....	137
19.3.1	<i>Jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden.....</i>	<i>137</i>
19.3.2	<i>När jag ber om det får jag alltid tillräcklig information om ärendets utveckling</i>	<i>137</i>
19.3.3	<i>Jag vet vad jag kan få hjälp med</i>	<i>138</i>
19.4	Sammanfattning.....	139
20	Ingivarnas inställning till KFM:s sätt att arbeta	141
20.1	Inledning.....	141
20.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	142
20.3	Redovisning av delfrågor.....	143

20.3.1	<i>Man är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna</i>	143
20.3.2	<i>Information som jag lämnar tas väl tillvara</i>	144
20.3.3	<i>Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek</i>	145
20.3.4	<i>Man håller sig alltid neutral i relationen gäldenär – ingivare</i>	145
20.3.5	<i>Man är alltid objektiv gentemot olika borgenärer</i>	146
20.4	Sammanfattning	147
21	Ingivarnas förtroende för KFM	149
21.1	Inledning	149
22	Sammanfattning av enkäten till allmänheten	151
22.1	Inledning	151
22.2	Skillnader i attityder mellan olika grupper	151
22.3	Bakgrundsfakta om respondenterna/Urval	151
22.4	Redovisning i tabeller	152
22.5	Förändringar i attityder jämfört med tidigare år	152
22.6	Regionala skillnader	152
23	Allmänhetens attityder till KFM	155
23.1	Inledning	155
23.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	156
23.3	Redovisning av delfrågor	157
23.3.1	<i>Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM</i>	157
23.3.2	<i>KFM:s information har påverkat mitt agerande</i>	158
23.3.3	<i>KFM informerar tillräckligt mycket om risken att överskuldsätta sig</i>	159
23.3.4	<i>Om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder</i>	160
23.3.5	<i>Jag är beredd att betala mina skulder så länge alla eller nästan alla gör det</i>	161
23.3.6	<i>Jag är beredd att betala mina skulder oavsett om andra gör det</i>	162
23.3.7	<i>Jag känner någon/några som avsiktligt inte betalar sin skulder</i>	163
23.4	Sammanfattning	164
24	Allmänhetens förtroende för KFM och myndigheter i allmänhet	165
24.1	Inledning	165
24.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	166
24.3	Förtroende för myndigheter i allmänhet	167
24.4	Sammanfattning	168
25	Särskilt om de yngsta gäldenärsgrupperna	169
26	Jämförelser mellan gäldenärers, ingivares och allmänhetens inställning till KFM	171
26.1	Inledning	171
26.2	Bakgrundsfrågor	171
26.3	Allmänna attityder – jämförelser mellan gäldenärer och allmänhet	172
26.4	Nöjdhet och förtroende	173
26.5	Sakområden – jämförelse mellan gäldenärer och ingivare	175

Bilagor

1 a-c	Teknisk rapport för gäldenärer, ingivare och allmänhet
2	Bortfallsanalys för gäldenärsenkäten
3 a-c	Tabeller
4 a-b	Gridanalys för gäldenärer och ingivare

Sammanfattning

Riksskatteverket (RSV) genomför regelbundet attitydundersökningar hos medborgare. I denna rapport redovisas resultaten från RSV:s undersökningar om gäldenärers, ingivares samt allmänhetens inställning till skulder, kronofogdemyndigheten (KFM) och kronofogdemyndighetens service. Undersökningarna är genomförda under hösten 2002.

Tabell 1. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för KFM, procent.

	Gäldenärer 2002	Ingivare 2002	Allmänheten 2002
Instämmer (4+5)	47	63	43
Varken eller (3)	19	17	19
Instämmer inte (1+2)	23	3	9
Ingen uppfattning	10	17	29
Medelvärde	3,4	4,05	3,7

Förtroendet för KFM ligger en bra bit över 3,0 för samtliga grupper. Andelen negativa är låg förutom för gäldenärerna där en femtedel av respondenterna är uttryckligen negativa.

Resultaten från årets undersökning visar att gäldenärerna har en relativt positiv inställning till KFM och KFM:s service. Särskilt bra betyg får KFM:s bemötande, tillgänglighet och sakkunskap. Sämre betyg får KFM:s information, sätt att arbeta och snabbhet.

Ingivarenkätens resultat visar att ingivarna är nöjda med KFM och KFM:s service. Andelen positiva respondenter är hög och andelen negativa är mycket låg. Områdena som rör tillgänglighet och bemötande får särskilt höga betyg. Det förbättringsområde som framträder tydligast är KFM:s snabbhet.

Allmänhetens inställning till och förtroende för det svenska indrivningssystemet och KFM är relativt hög. En förhållandevis stor andel har dock ingen uppfattning eller svarar *varken eller*. Årets undersökning visar att en större andel av allmänheten har högt förtroende för KFM jämfört med förtroendet för myndigheter i allmänhet.

Skillnader i resultatet från föregående års undersökningar

Resultatmässigt är förändringarna i gäldenärsenkäten mycket små eller obefintliga jämfört med förra årets undersökning. Detta ser vi som en bekräftelse på att resultaten är tillförlitliga eftersom relativt kort tid förflutit sedan föregående års undersökning utfördes. Inga större förändringar hade heller genomförts i KFM:s verksamhet vid undersökningstillfället hösten 2002 som avsevärt skulle ha kunnat påverka gäldenärernas inställning. Vad gäller förbättringsområden är de desamma i år som förra året förutom kommunikation. Se kapitel 10 för utförligare diskussion.

Utifrån ingivarenkätens resultat kan vi se att ingivarna är mer positiva till KFM:s verksamhet i år jämfört med förra året. Detta gäller både ingivare från skattemyndigheten (SKM-ingivare) och övriga ingivare. Vad gäller förändringen jämfört med år 2001 hos SKM-ingivare beror detta med största sannolikhet på att det inte är samma målgrupp som är med i undersökningen i år jämfört med förra året. År 2001 rekryterades sektionschefer på SKM, detta år har handläggare med särskilt stor kontakt med KFM handplockats för att besvara enkäten. Vad gäller förbättringsområden har vi i år endast valt ut snabbhet som förbättringsområde i jämförelse med förra årets förbättringsområden information och snabbhet.

Attityden hos allmänheten har inte förändrats nämnvärt i jämförelse med 2001 års undersökning.

Urval och genomförande

Urvalet för gäldenärsenkäten bestod av drygt 17.000 respondenter från hela landet. Databeskrivning för gäldenärsenkäten skedde genom postal enkät med två påminnelser. Vägd svarsfrekvens för gäldenärsenkäten var knappt 30 procent.

En svarsfrekvens på 30 procent kan tyckas låg. En bortfallsanalys utfördes därför för att undersöka om resultatet ändå kunde betecknas som tillförlitligt. Liksom i 2001 års bortfallsanalys pekar de sammantagna resultaten på att skuldsituationen skiljer sig något åt för dem som har deltagit och de som inte har deltagit i enkäten. Skillnaderna kan grovt sammanfattas i att de som visat en vilja eller en förmåga att reda ut sina ekonomiska problem också i högre grad deltagit i gäldenärsenkäten. *Skillnaderna är dock inte så stora att de förklarar det låga deltagandet totalt sett.* Troligtvis ligger förklaringen i att det är just RSV som ställer frågorna och att det är gäldenärerna som är respondenter. Utifrån de faktorer som vi baserat bortfallsanalysen på anser vi således att respondenternas åsikter är representativa för gäldenärerna i stort. Således anser vi att resultatet är tillförlitligt.

Ingivarenkäten genomfördes som ett frågeformulär med tre påminnelser på Internet. Ingivarna som fått enkäten bestod av två huvudgrupper, SKM-ingivare och övriga ingivare. Svarsfrekvensen var 80 procent vilket motsvarar drygt 900 svar.

För enkäten till allmänheten gjordes ett slumpmässigt urval ur befolkningsregistret om ca 3000 personer i åldersintervallet 18-74 år bosatta i hela riket. Svarsfrekvensen på allmänhetenkäten uppgick till 62 procent.

I frågeformulären har respondenterna tagit ställning till olika positivt formulerade delpåståenden eller frågor i block som efterföljs av ett sammanfattande påstående. Svaren redovisas i en femgradig skala, där 1 betyder *instämmer inte alls* och fem betyder *instämmer helt*. Dessutom har svarsalternativet *ingen uppfattning* funnits. I rapporten använder vi oss av begreppen *instämmer* vilket är en sammanslagning av betyget fyra och fem (instämmer delvis och helt) och *instämmer inte* som är en sammanslagning av betygen ett och två (instämmer inte alls och delvis inte).

Till hjälp för analysen har vi detta år använt oss av två statistiska analyser, *Gridanalys* och *Regressionsanalys*. Regressionen innebär att man analyserar sambanden mellan olika påståenden, företrädesvis hur respondenternas betyg på delpåståendena inom ett specifikt sakområde inverkar på det sammanfattande betyget för sakområdet. Gridanalysen kan kortfattat beskrivas som ett prioriteringsverktyg där respondenterna får bedöma hur viktiga de tycker att de olika påståendena i undersökningen är, samt vilken inverkan påståendena har på förtroendet i stort för KFM. På detta sätt kan förbättringsområden lättare identifieras och prioriteras. (En utförligare beskrivning ges i avsnitt 1.10 samt i bilaga 4)

För att bedöma utfallet och vilka förbättringsområden som finns har vi förutom Gridanalysen och regressionsanalysen också tittat på andelen som instämmer respektive inte instämmer i påståendena. Detta ger en bild av vad de som faktiskt har en uppfattning ansett. Vi har också tittat på andelen som saknar uppfattning eller svarat *varken eller* då detta kan visa på tyngden

hos de första svarsalternativen. Hänsyn har också tagits till att både ingivarna och gäldenärerna generellt sett ansett att i princip alla påståenden varit mycket viktiga.

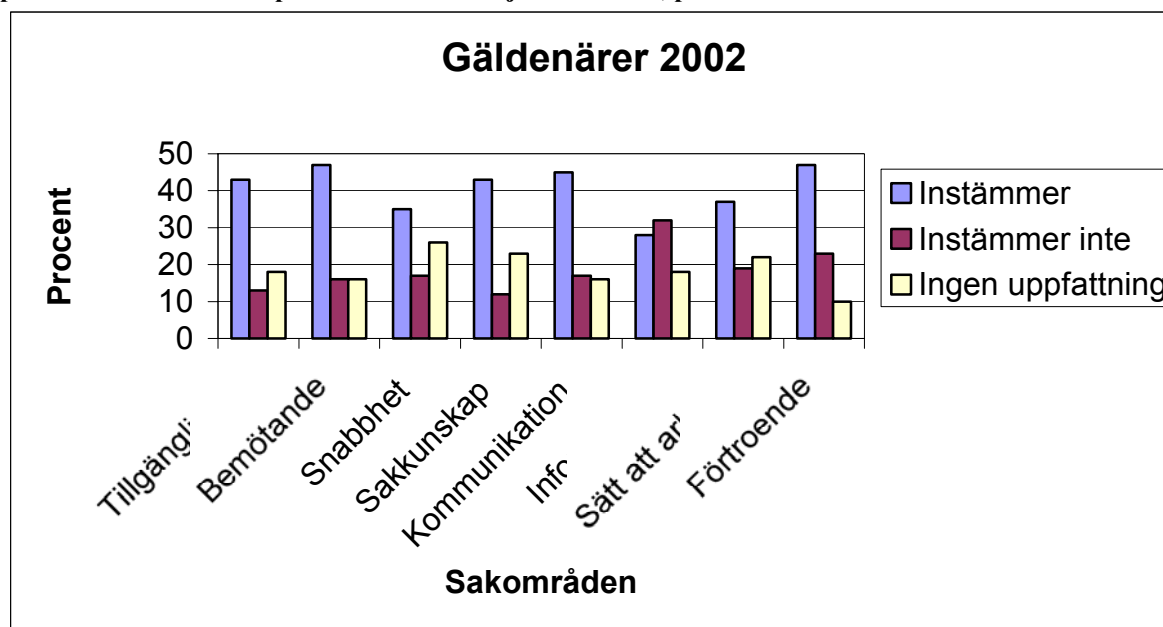
Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Gäldenärsenkäten

Den sammantagna bedömningen av vilka områden som ska anses vara förbättringsområden visar att framförallt *information*, *sättet att arbeta* och i vissa delar även *snabbheten* ska prioriteras. De påståenden som fått ett betyg under medel och därmed är mest angelägna att åtgärda är följande:

<p>Information</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jag får tillräcklig information om vad som händer i mitt ärende • Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation • KFM:s information har påverkat mitt agerande • På det hela taget är informationen från KFM bra <p>Sätt att arbeta</p> <ul style="list-style-type: none"> • KFM behandlar alla lika • Jag får samma svar oavsett vem jag pratar med på KFM • Jag har möjlighet att diskutera alternativ för att lösa min skuld <p>Snabbhet</p> <ul style="list-style-type: none"> • När KFM fattat felaktigt beslut rättar man snabbt felet
--

Diagram 1. Jämförelse mellan andel gäldenärer som instämmer, inte instämmer samt saknar uppfattning på det sammanfattande påståendet inom varje sakområde, procent.



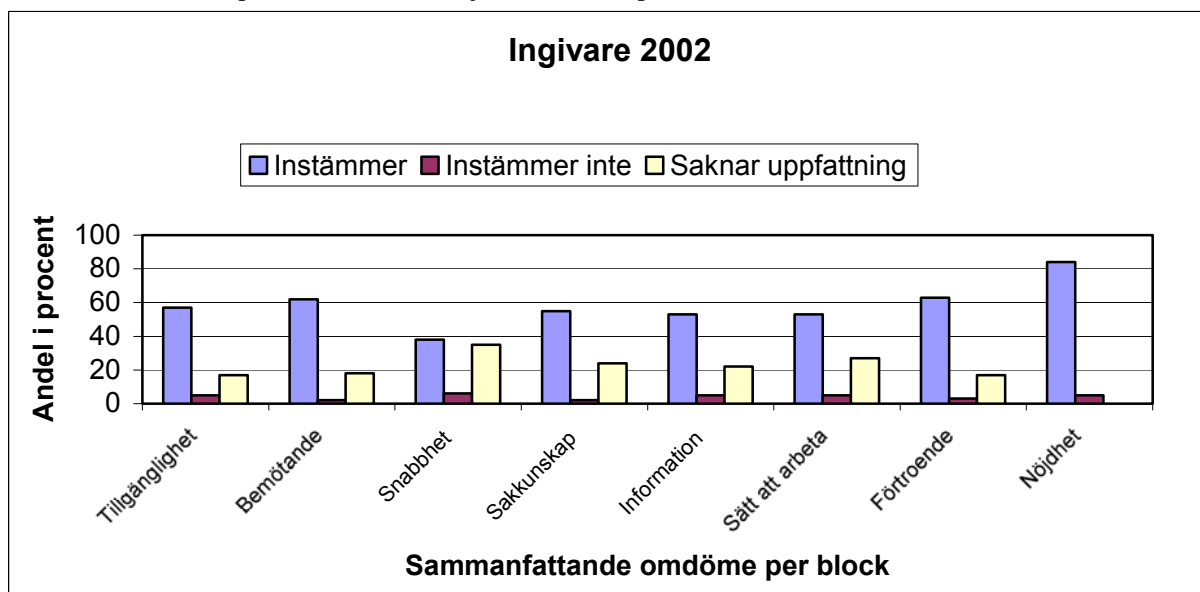
Ingivarenkäten

Generellt sett ger ingivarna KFM ett bra betyg. Det finns dock vissa förbättringsområden där insatser skulle kunna höja ingivarnas positiva inställning till KFM ytterligare. Detta gäller framförallt området *snabbhet*, men även i vissa delar av andra områden bör förbättringar ske. Det delpåstående som inverkar mest på hur man uppfattar snabbheten på det hela taget är *man agerar snabbt på KFM*. Att *felaktigheter rättas snabbt* har också relativt stor inverkan på det

sammanfattande betyget. Således är det viktigt att arbeta med dessa frågor för att förbättra den upplevda snabbheten. De påståenden som får betyg under medel och enligt Gridanalysen är mest angelägna att åtgärda är följande:

<p>Snabbhet</p> <ul style="list-style-type: none"> • KFM agerar snabbt • Felaktiga beslut rättas snabbt • På det hela taget arbetar KFM snabbt <p>Sätt att arbeta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ärenden behandlas lika oavsett belopp
--

Diagram 2. Jämförelse mellan andel ingivare som instämmer, inte instämmer samt saknar uppfattning på det sammanfattande påståendet inom varje sakområde, procent.



Enkäten till allmänheten

Allmänhetens förtroende för det svenska indrivningssystemet och KFM är relativt högt. Skillnaderna mellan årets enkätundersökning och den som genomfördes i januari 2001 är små. I likhet med tidigare års undersökningar är andelen med ingen uppfattning i flera av frågorna hög. Eftersom enkäten till allmänheten inte är lika omfattande som de två andra och enbart innehåller mer generella attitydfrågor om KFM och det svenska indrivningssystemet har vi inte utsett några specifika förbättringsområden.

Regionala skillnader

Det är betydelsefullt att varje region tittar på de egna resultaten. Vad är bra och vad kan förbättras? Hur kan vi gå vidare med den kunskap vi får genom enkäterna? Eftersom detta är andra gången som undersökningen genomförs är det extra viktigt att titta på vilka förändringar som skett på regionnivå jämfört med förra årets undersökning. Vissa regioner har likartade resultat jämfört med förra året, andra har antingen förbättrat eller försämrat resultatet något. Att diskutera och analysera eventuella förändringar och vilka orsaker som kan ligga bakom dessa bör således vara en naturlig fortsättning av enkätarbetet i varje region.

Gäldenärsenkäten

Region Kalmar och Härnösand får bland de bästa betygen av gäldenärerna. Region Stockholm och Eskilstuna får bland de sämsta. Majoriteten av regionerna får dock relativt likartade betyg. I vissa fall är dock skillnaderna stora mellan den region som fått högst respektive lägst värden.

Ingivarenkäten

Resultatet från enkätundersökningen visar att de regionala skillnaderna i många fall är stora och vissa regioner får genomgående bättre/sämre betyg än genomsnittet. Sammantaget får region Umeå högst betyg av ingivarna och region Stockholm får lägst. Eftersom urvalet för undersökningen i princip är ett s k totalurval (se förklaring avsnitt 1.4), och antalet ingivare inte är så stort när man kommer ner på regionnivå, så kan skillnaderna mellan regionernas placering i jämförelse med förra året skifta ganska mycket. Ändrad uppfattning hos ett fåtal respondenter kan alltså ge ett relativt stort utslag i resultatet.

Enkäten till allmänheten

Allmänhetens uppfattning om det svenska indrivningssystemet samt förtroendet för KFM är likartad i stora delar av Sverige. Skillnaden mellan den region som har högst respektive lägst instämmandegrad på samtliga påståenden i enkäten är dock relativt stor, nästan 10 procentenheter. Den region där allmänheten har den mest positiva inställningen till KFM och det svenska indrivningssystemet är Umeå. Den mest negativa attityden finns i Eskilstuna.

Skillnader mellan olika gruppers inställning till KFM

Gäldenärsenkäten

I likhet med 2001 års undersökning ser vi att yngre gäldenärer (18-34 år) generellt sett är mer negativa till KFM än äldre. Även vilken typ av kontakt man har haft med KFM påverkar inställningen. De gäldenärer som varit i kontakt genom rådgivning/information är ganska naturligt mer nöjda än de som kommit i kontakt med KFM genom indrivning. Offentliganställda och personer som inte bor i storstad har också en mer positiv inställning till KFM jämfört med genomsnittet.

Ingivarenkäten

E-målsingivare är mer missnöjda än A-målsingivare. SKM-ingivare är mer nöjda än övriga ingivare. Samma förhållande gällde 2001. Ingivare som kommit i kontakt med skuldsaneringsenheterna är något mindre positiva än de som kommit i kontakt genom betalningsföreläggande och indrivning. Samma förhållande gällde 2001.

Enkäten till allmänheten

De generella skillnaderna mellan olika gruppers inställning till KFM och det svenska indrivningssystemet är inte lika tydliga som i exempelvis gäldenärsenkäten. Yngre personer uppger dock i högre grad än andra åldersgrupper att man har fått information från KFM. Yngre och äldre personer har högre förtroende för KFM än medelålders. I övrigt är skillnaderna specifikt knutna till separata frågor. Exempelvis är det signifikant högre andel av egenföretagarna som instämmer i att de känner någon som avsiktligt inte betalar sina skulder.

1 Undersökningens syfte och genomförande

1.1 Syfte och bakgrund

RSV har sedan 1986 genomfört riksomfattande enkätundersökningar av allmänhetens och företagens attityder till skatter, SKM, indrivning och KFM. För att få ökad kunskap om KFM:s speciella intressenter, gäldenärer och ingivare, har undersökningarna som rör KFM sedan 2001 utförts separat. Undersökningarna görs i år för andra gången.

Syftet med undersökningarna är att:

- utgöra underlag till strategiska inriktningsbeslut för verksamheten genom ökade kunskaper om beteenden och attityder hos KFM:s intressenter
- utgöra underlag för myndigheterna i verksamhetsplaneringen och i uppföljningen av verksamheten
- utgöra underlag för att kunna mäta måluppfyllelsen av flera av våra koncerngemensamma mål
- utgöra underlag för jämförelser mellan regionerna
- lyfta fram förbättringsområden

1.2 Datainsamlingsmetod

Datainsamling för gäldenärsenkäten skedde genom postal enkät med två påminnelser. Ingivarenkäten genomfördes som ett frågeformulär med tre påminnelser på Internet. Datainsamlingen för enkäten till allmänheten skedde genom postal enkät med två påminnelser. Telefonintervjuer genomfördes också med ett urval av dem som inte svarat på den postala enkäten.

RSV utarbetade i samarbete med Kinnmark Research AB och Infratest Burke AB fältplan och undersökningsmaterial. Fältarbetet pågick i stort under det fjärde kvartalet 2002.

1.3 Svarsfrekvens

Den vägd svarsfrekvensen uppgick till 28 procent för gäldenärsenkäten, 80 procent för ingivarenkäten och 62 procent för allmänheten. Vägningen innebär att svaren i enkäten vägs upp eller ned så att varje region får motsvara sin andel av befolkningen i riket. En svarsfrekvens på knappt 30 procent för gäldenärsenkäten kan tyckas låg. Ett resonemang om varför vi är ändå nöjda med resultatets tillförlitlighet återfinns i avsnitt 1.9.

1.4 De svarandes sammansättning/Urval

Gäldenärsenkäten vände sig till fysiska personer, enskilda näringsidkare och juridiska personer som fått en skuld registrerad hos KFM under de senaste 12 månaderna. Grundurvalet för respektive region var ca 1.200 personer. Regionerna Malmö, Karlstad och Umeå har beställt extraurval på sammanlagt drygt 9.000 personer. På grund av förra årets låga svarsfrekvens i åldersgruppen 18-24 år, fyrdubblades urvalet i denna grupp. Detta ger underlag till säkrare slutsatser.

Ingivarenkäten består av två huvudgrupper, SKM-ingivare och övriga ingivare. Den totala svarsfrekvensen uppgick till 80 procent vilket motsvarar en vägd bas på drygt 900 svar.

Ingivarenkätens urval baserades på uppgifter om antal mål som lämnats in till KFM under år 2000. De företag, försäkringskassor och myndigheter som gett in minst 100 mål var med i urvalet. De SKM-ingivare som är med i enkätundersökningen rekryterades direkt från SKM på grundval av deras kontakter med KFM.

Urvalet av ingivare till enkätundersökningen kan i princip ses som ett totalurval. Med totalurval menas att den grupp vi undersöker är nästan lika stor som hela populationen ingivare. Detta gäller främst för SKM-ingivarna.

För enkäten till allmänheten gjordes ett slumpmässigt urval ur befolkningsregistret om ca 3000 personer i åldersintervallet 18-74 år bosatta i hela riket.

Se vidare de tekniska rapporterna, bilaga 1a-c.

1.5 Redovisning i tabeller

Tabellerna i rapporten redovisar förutom totalsiffror, även resultat för relevanta grupper i det totala urvalet, s k bakgrundsvariabler (se bilagorna 3a-c). I tabellerna förekommer plus- och minustecken efter värdena. Plus står för att värdet är statistiskt säkerställt högre än det totala genomsnittsvärdet och minus för att det är lägre. Med statistiskt säkerställt avses här att sannolikheten är 95 procent att avvikelserna inte beror på slumpen. Om en avvikelse är säkerställd beror både på avvikelsernas storlek och hur många som har svarat på frågan.

Gäldenärsenkäten innehåller följande bakgrundsvariabler:

- Kön
- Ålder
- Svenska som modersmål
- Ort
- Boendeform
- Arbete
- Utbildning
- Månadsinkomst
- Har skuld hos KFM
- Slag av skuld
- Kontakt med KFM senaste 12 månaderna
- Typ av ärenden man har haft kontakt i
- Region

Ingivarenkäten innehåller följande bakgrundsvariabler:

- Region
- Typ av fordringar
- Typ av ärende
- Antal ärenden senaste 12 månader (företaget)
- Typ av ingivare

Allmänhetsenkäten innehåller följande variabler:

- Kön
- Ålder
- Ort

- Boendeform
- Arbete
- Utbildning
- Månadsinkomst
- Region

1.6 Enkätformulärens konstruktion

De svarande har fått ta ställning till olika delpåståenden i block som efterföljs av ett sammanfattande påstående. Svaren redovisas i en femgradig skala, där 1 betyder ”Instämmer inte alls” och 5 betyder ”Instämmer”. Dessutom har alternativet ”Ingen uppfattning” funnits, som i medelvärdesberäkning getts värdet 0.

I en fråga i gäldenärs- och ingivarenkäterna som rör huruvida respondenten är nöjd respektive missnöjd med kontakterna med KFM har skalan istället varit ”Mycket missnöjd” (1) till ”Mycket nöjd” (5). Även här har svarsalternativet ”Ingen uppfattning funnits”.

1.7 Enkätens innehåll och struktur

Enkäternas frågor är uppdelade i olika block, se den tekniska rapportern bilagorna 1a-c.

Underlag för frågornas utformning i gäldenärs- och ingivaruundersökningarna var ett projektarbete under våren 2001 där controller- och utvärderingsenheten tillsammans med representanter från KFM formulerade förslag till frågeställningar baserade på intervjuer med gäldenärer samt genomförda fokusgrupper med ingivare. Förslagen bearbetades sedan av controller- och utvärderingsenheten och viss hänsyn togs till frågor från tidigare genomförda undersökningar (riktade till allmänheten och företag) för att möjliggöra jämförelser dem emellan. Inför årets undersökning har vissa frågor omformulerats något, se avsnitt 1.11.

Blocken i gäldenärsenkäten behandlar:

- Bakgrundsfrågor
- Allmänna påståenden – om inställningen till betalning av skulder, det svenska indrivningssystemet et c
- Påståenden om KFM:s service
- Öppen fråga för övriga kommentarer

Blocken i ingivarenkäten behandlar:

- Bakgrundsfrågor
- Påståenden om KFM och KFM:s service
- Öppen fråga för övriga kommentarer

Frågorna i enkäten till allmänheten har inte baserats på intervjuer eller fokusgrupper.

Avsnittet som handlar om KFM i allmänhetenenkäten behandlar:

- Bakgrundsfrågor
- Allmänna påståenden – om inställningen till betalning av skulder, det svenska indrivningssystemet et c
- Påståenden om förtroende för KFM och andra myndigheter

1.8 Tillförlitlighet i undersökningresultaten

I en urvalsundersökning som denna kan följande fel förekomma:

- *Urvalsfel*: Slumpmässiga fel som uppkommer beroende på att undersökningen endast omfattar ett urval av målgruppen. Detta tas hänsyn till genom att redovisa om ett resultat är statistiskt säkerställt, dvs. signifikant.
- *Icke-urvalsfel*, som i sin tur består av
 - Täckningsfel*: det använda registret innehåller antingen inte alla som vi vill undersöka eller sådana som vi inte vill undersöka,
 - Bortfall*: en del vill inte eller kan inte svara på hela eller delar av enkäten,
 - Mätfel*: enkätens frågor mäter inte det vi avser att mäta,
 - Bearbetnings- och redovisningsfel*: fel vid datafångst, -behandling eller överföring av grunduppgifter till tabeller.

Genom att redovisa de olika resultatens signifikans kan läsaren lätt göra sig en bild av eventuella *urvalsfel*. Då undersökningen baseras på uppgifter från REX, är *täckningsfelet* sannolikt litet. Större är däremot *mätfelet* och *bortfallet*.

Vi bedömer att olika typer av bortfall innehåller ett inte oväsentligt osäkerhetsmoment och att svårigheter finns att formulera frågor som på ett bra sätt ger uttryck för attityderna.

1.9 Bortfallsanalys

Normalt brukar svarsfrekvensen på postala enkäter vara ca 50-60 procent. Att svarsfrekvensen i gäldenärsenkäten är klart lägre har troligtvis flera förklaringar, och genom en grundlig genomgång av tillgänglig bakgrundsfakta från urvalet samt kompletterande datainsamling har vi fått bättre kunskap om vad som ligger bakom detta. Syftet med analysen är således att identifiera faktorer som påverkar benägenheten att delta i undersökningen.

En viktig förklaring till variationen i svarsbenägenhet mellan olika grupper är normalt att människor i olika livssituationer har olika möjligheter eller intresse av att delta. Ett vanligt förekommande mönster är att yngre personer, särskilt unga män, samt personer som bor i storstadsområden har en livssituation som i mindre utsträckning lämnar tidsutrymme för att besvara frågeformulär. Detta mönster framträder även i gäldenärsenkäten, men är inte mer framträdande än i andra postala undersökningar och kan därför inte totalt sett förklara det låga deltagandet.

Det man skall ha i åtanke när man utvärderar svarsfrekvensen är att gäldenärer är en utsatt grupp, som av olika anledningar kanske inte uppfattar det som något positivt att svara på en enkät om sina skulder. En del gäldenärer har hört av sig i samband med enkätutskicket. Det som bland annat har framkommit är att gäldenärerna är uppgivna och inte ser någon mening att fylla i enkäten. De vill lämna detta bakom sig och inte påminnas, anser att de har en så liten eller gammal skuld eller att de inte har någon kontakt med KFM. Många har också blivit uppretade och provocerade och ringt och skrivit för att berätta detta, medan andra istället hört av sig och varit positiva. De har upplevt det som meningsfullt att få vara med i en sådan här undersökning och uppskattat att RSV/KFM faktiskt lyssnar på dem.

Gemensamt för den population som undersökts är att de alla har eller har haft skulder. Troligtvis finns det ett antal egenskaper i individernas skuldsituation som har en negativ

inverkan på benägenheten att delta i undersökningen – egenskaper som alltså inte förekommer i samma utsträckning bland befolkningen totalt sett. Den centrala uppgiften har därför varit att undersöka på vilket sätt skuldsituationen skiljer sig åt för dem som deltagit i enkäten från skuldsituationen bland dem som inte deltagit, och om effekten av detta är så stor att det kan förklara det låga deltagandet i undersökningen.

Resultatet av bortfallsanalysen visar att det finns vissa egenskaper i skuldsituationen som pekar i samma riktning. Fysiska gäldenärer som har en (1) skuld, betalt av delar eller hela sin skuld, saknar nyregistrerad skuld samt har en etablerad kontakt med KFM deltar i högre grad än andra.

Företag med låg total skuld, som inte har någon nyregistrerad eller aktuell skuld och som har skulder till det allmänna deltar i högre grad än övriga. I motsats till fysiska personer är deltagandet bland företag som har etablerad kontakt med KFM lägre än bland företag som saknar den kontakten.

För privatpersoner gäller att gäldenärer i Stockholmsregionen deltar i mindre utsträckning än andra. I övrigt är de geografiska mönstrena inte så tydliga. Gäldenärer under 35 år deltar i lägre grad än äldre åldersgrupper.

Liksom i 2001 års bortfallsanalys pekar de sammantagna resultaten på att skuldsituationen skiljer sig något åt för dem som har deltagit i och de som inte har deltagit i enkäten. Skillnaderna kan grovt sammanfattas i att de som visat en vilja eller en förmåga att reda ut sina ekonomiska problem också i högre grad deltagit i gäldenärsenkäten. *Skillnaderna är dock inte så stora att de förklarar det låga deltagandet totalt sett*, de svarande skiljer sig med andra ord inte avsevärt från dem som inte har svarat om man utgår från ovannämnda faktorer. Troligtvis ligger förklaringen i att det är just RSV som ställer frågorna och att det är gäldenärerna som är respondenter. Utifrån de faktorer som vi baserat bortfallsanalysen på tror vi således att respondenternas åsikter är representativa för gäldenärerna i stort.

1.10 Regressions- och Gridanalys

Man kan analysera samvariationen mellan svaren på de sammanfattande frågorna och svaren på delfrågorna inom varje kvalitetsområde (ex, bemötande, tillgänglighet, snabbhet). Detta sambandsmått kallas *regression*. Den delfråga som får högst betydelsevärde (ex. *personalen är alltid hjälpsam*) betyder mest för hur man svarar på den sammanfattande frågan om ex. bemötande. Det man bör satsa på att förbättra är det som har högt betydelsevärde men lågt betyg. Faktorer med låga betyg men med låga betydelsevärden är däremot inte lika angeläget att lägga resurser på.

Nytt för i år är den s k *Gridanalysen*. Gridanalysen visar KFM:s styrkor och svagheter samt drivkrafterna till gäldenärernas förtroende. Kortfattat kan den beskrivas som ett prioriteringsverktyg där respondenterna får bedöma hur viktiga de tycker att de olika påståendena är samt vilken inverkan påståendena har på förtroendet i stort för KFM. På detta sätt kan förbättringsområden lättare identifieras och prioriteras.

Årets enkätundersökning visar att alla påståenden i frågeformuläret bedöms som viktiga av gäldenärerna. Detta stärker vår uppfattning att vi mäter det som gäldenärerna anser är betydelsefullt. Bedömningen som görs av låg respektive hög viktighet samt låg respektive hög

inverkan på förtroende i Gridanalysen ska därför ses mer som en bedömning av de olika sakområdenas inbördes placering, inte att ett påstående är oviktigt i sig.

Gridanalysen lyfter också fram de styrkor respektive svagheter som gäldenärerna anser att KFM har. Styrkor är de områden/påståenden som fått betyg över medel i enkätundersökningen, svagheter är följaktligen de som fått betyg under medel.

1.11 Förändringar i undersökningarna jämfört med 2001

1.11.1 Urval

Gäldenärsenkäten:

- Bruttourvalet har ökats från 16122 personer till 17617.
- Urvalet för gäldenärer i åldersgruppen 18-24 år har fyrdubblats. För att inte snedvrیدا det sammanräknande resultatet har denna grupp sedan vägts ned till proportionell storlek.

Ingivarenkäten:

- Vad gäller SKM-ingivarna, rekryterades år 2001 för detta syfte sektionschefer på SKM. I år har handläggare med särskilt stor kontakt med KFM handplockats för att besvara enkäten. Vi har med anledning av denna förändring valt att redovisa årsjämförelsen separat för ingivare och SKM. Detta ger en mer rättvisande bild av vilka förändringar som faktiskt skedde och hur dessa grupper skiljer sig åt.

1.11.2 Frågeformulär

Ett antal påståenden har ändrats eller tagits bort jämfört med förra årets undersökning. Nedan följer en förteckning över dessa. 2001 års formulering står i parantes:

Gäldenärsenkäten:

- *Jag har en egen handläggare/kontaktperson (Jag vill ha en egen handläggare/kontaktperson)*
- *När KFM fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet (KFM rättar felaktiga beslut snabbt)*
- *KFM informerar tillräckligt mycket om risken att överskuldsätta sig (KFM borde informera mer om risken att överskuldsätta sig)*
- En ny grundfråga har lagts till, gäldenärerna har i år även fått svara på huruvida de har svenska som modersmål eller inte.
- Påståendet från 2001 års undersökning *KFM:s beslut är begripliga* har tagits bort

Ingivarenkäten:

- Uppdelningen av privatpersoner, juridiska personer och enskilda näringsidkare på frågan *Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM* har tagits bort och frågan gäller i år för alla tre grupper gemensamt.
- *Personalen är engagerad på KFM (Personalen har fokus på sitt uppdrag)*
- *Man agerar snabbt på KFM (Man agerar mycket snabbt på KFM)*
- *Beslut är alltid korrekta när de kommer från KFM (Beslut i löneutmättingsärenden är alltid korrekta när de kommer ifrån KFM)*
- *När jag ber om det får jag tillräcklig information om ärendets utveckling från KFM (Jag får tillräcklig information om ärendets utveckling från KFM)*

- *Man är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna hos KFM (Man är bra på att nå gäldenärerna hos KFM)*
- Påståendet *Jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden från KFM* har tagits bort i frågeformuläret som gäller SKM-ingivare
- Påståendet *Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek hos KFM* har tagits bort i frågeformuläret som gäller SKM-ingivare
- Påståendet *Man håller sig alltid neutral i relationen gäldenär-ingivare på KFM* har tagits bort i frågeformuläret som gäller SKM-ingivare
- Hela fråga 15 har tagits bort, *När gäldenären är privatperson/enskild näringsidkare/juridisk person utförs totalt sett ett bra arbete på KFM*

Enkäten till allmänheten:

- Ny fråga för i år är *Har du haft kontakt med KFM?*
- Frågan *Vad tycker du i stort om KFM, d v s tjänstemännen vid dessa myndigheter och det sätt på vilket de utför sina arbetsuppgifter?*, har tagits bort i årets undersökning.
- Nytt för i år är påståendena om information, *Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM, KFM:s information har påverkat mitt agerande, KFM informerar tillräckligt om risken att överskuldsätta sig.*

1.11.3 Gridanalys

Till hjälp för analysen av gäldenärs- och ingivarenkäten har vi detta år förutom regressionsanalysen även använt en s.k. Gridanalys. Se beskrivning i avsnittet 1.10 samt i bilagorna 4a-b.

1.11.4 Särskilt om yngre gäldenärer

Ett särskilt avsnitt om yngre gäldenärer har tillkommit i årets undersökning. Detta gjordes eftersom vi valde att fyrdubbla urvalet i den yngsta gäldenärsgruppen (18-24 år) och ville specialstudera denna grups åsikter närmare.

2 Sammanfattning av Gäldenärsenkäten

2.1 Inledning

KFM och KFM:s service får relativt goda betyg av gäldenärerna i årets enkät. Resultatet är i princip likartat i jämförelse med föregående års undersökning. Särskilt bra omdömen får KFM:s bemötande, tillgänglighet och sakkunskap. Förtroendet ligger fortfarande relativt högt, nästan hälften av de tillfrågade har förtroende för KFM. Mindre nöjda är gäldenärerna med KFM:s information, snabbhet och sätt att arbeta. Informationen och sättet att arbeta är de tydligaste förbättringsområdena. Resultaten från de mer allmänna attitydfrågorna om KFM:s roll i samhället och betalningsmoral har inte förändrats nämnvärt i jämförelse med förra årets undersökning.

Det är svårt att kortfattat avgöra om enkätutfallet ska anses vara bra eller dåligt. Hur nöjda kan gäldenärer vara med en myndighet som har befogenheter till tvångsåtgärder? Det finns alltid utrymme för förbättringar, samtidigt är det viktigt att kunna vara tillfreds med en viss nivå och arbeta för att bibehålla den.

2.2 Styrkor, svagheter samt kärnvärden enligt Gridanalysen

Till hjälp för analysen har vi detta år använt en sk Gridanalys (se förklaring avsnitt 1.10). Gridanalysen är framförallt ett prioriteringsverktyg som lyfter fram de mest angelägna förbättringsområdena i vår verksamhet. Analysen tar också fram de styrkor respektive svagheter som gäldenärerna anser att KFM har. Styrkor är de påståenden som fått betyg över medel i enkätundersökningen, svagheter är följaktligen de som fått betyg under medel. . Fet text innebär att påståendet fått ett värde långt över eller under medel.

Styrkor

Svagheter

Bemötande

Respekterar mig som person
Korrekt bemötande
På det hela taget bra bemötande

Sakkunskap

Tjm kan svara på mina frågor
Kan lita på att beskederna är korrekta
God sakkunskap på det hela taget

Kommunikation

Kommunikationen bra på det hela taget

Talar så att jag förstår

Skriver så att jag förstår

Tillgänglighet

På det hela taget bra tillgänglighet
Kontakt per telefon

Snabbhet

Snabbt svar på frågor

Sätt att arbeta

KFM behandlar alla lika
Möjligheter att diskutera alternativ för att lösa skuld
Samma svar av alla på KFM

Information

Tillräcklig information om mitt ärendes utveckling
Tillräcklig info om hur jag kan påverka min situation
Informationen på det hela taget bra
Jag har fått info om risk att skuldsätta sig
KFM informerar tillräckligt om överskuldsättning

Sätt att arbeta

KFM behandlar alla lika
Möjlighet att diskutera altern lösning av skuld
Samma svar av alla på KFM

Snabbhet

Felaktigheter rättas snabbt

Tillgänglighet

Jag har en egen handläggare

De svagheter som bör prioriteras i förbättringsarbetet är de som också är s.k. kärnvärden. Kärnvärden är de påståenden som dels påverkar förtroendet och dels upplevs som viktiga av gäldenärerna. Årets enkätundersökning visar att alla påståenden i frågeformuläret bedöms som viktiga av gäldenärerna. Detta stärker vår uppfattning att vi mäter det som gäldenärerna anser är betydelsefullt. Bedömningen som görs av låg respektive hög viktighet samt låg respektive hög inverkan på förtroende i Gridanalysen ska därför ses mer som en bedömning av de olika sakområdenas inbördes placering, inte att ett påstående är oviktigt i sig.

Nedan listas de påståenden som kategoriserats som kärnvärden, uppdelade på respektive sakområde. De förbättringsområden som KFM bör prioritera enligt Gridanalysen är i första hand de områden där bedömningen ligger under medel (**fet stil och understruken**) och i andra hand på medel (normal text). Även för kärnvärden där KFM presterar över medel (**fet text**) kan förbättringar göras, men först efter att övriga svagheter (icke-kärnvärden) är åtgärdade.

Kärnvärden

<i>Bemötande</i>	<i>Snabbhet</i>
Personalen respekterar mig som person	<u>När KFM fattat ett felaktigt beslut rättas snabbt felet</u>
Jag känner att personalen tar sig tid med mig	
Personalen bemöter mig på ett korrekt sätt	<i>Sakkunskap</i>
På det hela taget får jag ett bra bemötande	Jag kan lita på att besked är korrekta
	Den tjm jag får kontakt med kan svara på mina frågor
<i>Sätt att arbeta</i>	Sakkunskapen på det hela taget bra
<u>KFM behandlar alla lika</u>	<i>Kommunikation</i>
<u>Jag har möjlighet att diskutera</u>	Kommunikationen på det hela taget bra
<u>alternativ lösning av skuld</u>	
På det hela taget utför KFM sitt arbete på ett bra sätt	

2.3 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Den sammantagna bedömningen av vilka områden som ska anses vara förbättringsområden visar att framförallt *information*, *sättet att arbeta* och i vissa delar även *snabbheten* ska prioriteras. Förbättringsområdena är så när desamma i år som förra året förutom *kommunikationen* som utpekades som ett förbättringsområde i 2001 års rapport. Se kapitel 10 för utförligare diskussion.

För att bedöma utfallet och vilka förbättringsområden som finns har vi förutom Gridanalysen och en regressionsanalys (se förklaring avsnitt 1.10) också valt att titta på andelen som instämmer respektive inte instämmer i påståendena. Detta ger en bild av vad de som faktiskt har en uppfattning ansett. Vi har också tittat på andelen som saknar uppfattning eller svarat *varken eller* då detta kan visa på tyngden hos de första svarsalternativen. Hänsyn har också tagits till den generellt höga viktighetsbedömningen som gäldenärerna gjort.

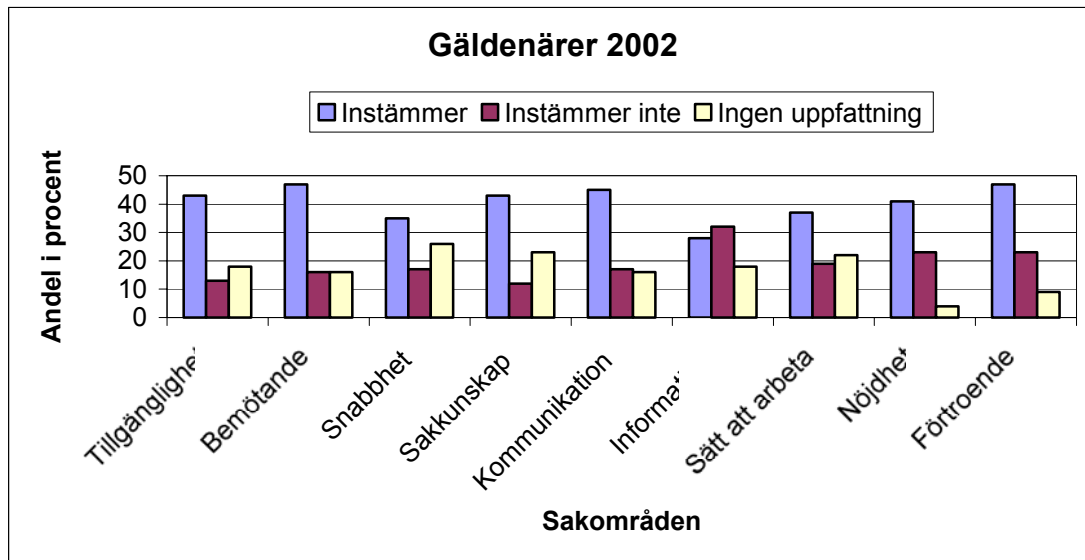
För att ge en bild av hur dessa olika sätt att presentera resultatet påverkar den inbördes rangordningen mellan de olika frågeblocken visas här en sammanställning av medelvärde, andel som instämmer respektive inte instämmer i frågeblockens sammanfattande påståenden.

Tabell 2. Jämförelse av de sammanfattande frågornas fördelning avseende medelvärde, andel instämmer och instämmer inte.

Medelvärde		Instämmer i procent		Instämmer inte i procent	
Sakkunskap	3,59	Sakkunskap	47	Sakkunskap	12
Bemötande	3,58	Bemötande	47	Tillgänglighet	13
Tillgänglighet	3,53	Tillgänglighet	45	Bemötande	16
Kommunikation	3,5	Kommunikation	43	Snabbhet	17
Förtroende	3,4	Förtroende	43	Kommunikation	17
Snabbhet	3,38	Nöjdhet	41	Sätt att arbeta	19
Sätt att arbeta	3,34	Snabbhet	37	Förtroende	23
Nöjdhet	3,24	Sätt att arbeta	35	Nöjdhet	23
Information	2,9	Information	28	Information	32

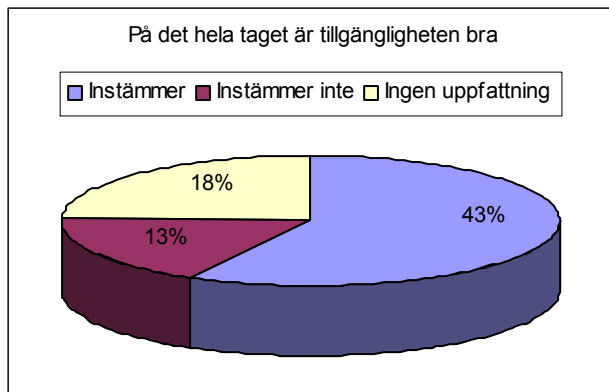
I diagrammet som följer framgår i vilken utsträckning gäldenärerna instämmer, inte instämmer samt saknar uppfattning i de olika frågeblockens sammanfattande frågor.

Diagram 3. Jämförelse mellan andel gäldenärer som instämmer, inte instämmer samt saknar uppfattning på riksnivå, procent.



På följande sidor presenteras en sammanfattande bedömning av respektive sakområde.

Information

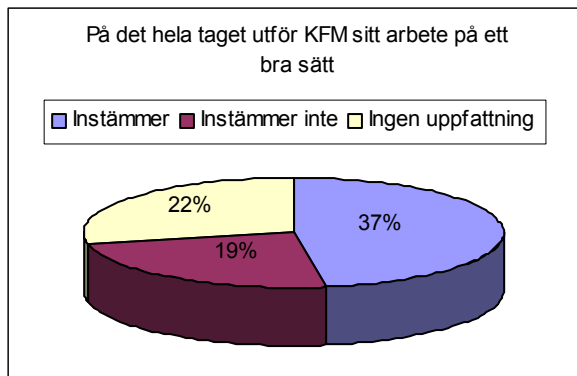


Påståenden inom sakområdet information

- Jag får tillräcklig information om vad som händer i mitt ärende
- Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation
- Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM
- KFM:s information har påverkat mitt agerande
- KFM informerar tillräckligt mycket om risken att överskuldsätta sig
- På det hela taget är informationen från KFM bra

- I jämförelse med de andra sakområdena får informationen ett lågt betyg av gäldenärerna. På det sammanfattande påståendet om information instämmer 28 procent, 32 procent är negativa och andelen med ingen uppfattning är 18 procent. Medelvärdet hamnar på 2,9.
- Betygen på vissa delfrågor har förbättrats något jämfört med förra årets undersökning. Detta gäller *Jag får tillräcklig information om vad som händer i mitt ärende* samt *Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation*. Förbättringarna är dock mycket små. Vissa betyg har försämrats något, detta gäller för påståendena *Jag har fått tillräcklig information om risken att skuldsätta sig från KFM*, *KFM:s information har påverkat mitt agerande* samt *På det hela taget är informationen från KFM bra*.
- Klart störst inverkan på hur gäldenärerna uppfattar informationen på det hela taget har påståendet *KFM informerar tillräckligt om risken att skuldsätta sig*. Även delpåståendet *Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation* har relativt stor betydelse för hur man uppfattar informationen.
- Delpåståendena inom blocket information får skiftande viktighetsbedömningar av gäldenärerna. Mest betydelsefullt anses påståendet *Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation* vara. Störst inverkan på förtroendet har däremot det sammanfattande påståendet om information.
- Två påståenden som fått betyg långt under medel, *Jag har fått information om risken att skuldsätta sig* respektive *KFM informerar tillräckligt om risken att överskuldsätta sig* har samtidigt inte ansetts särskilt viktiga i jämförelse med andra områden och har låg inverkan på förtroendet. Huruvida dessa skall anses vara förbättringsområden är således tveksamt. Det sammantaget låga betyget för information som sakområde, och det faktum att det sammanfattande betyget på information inverkar i relativt hög grad på förtroendet, gör dock att vi anser att information är ett förbättringsområde.

KFM:s sätt att arbeta

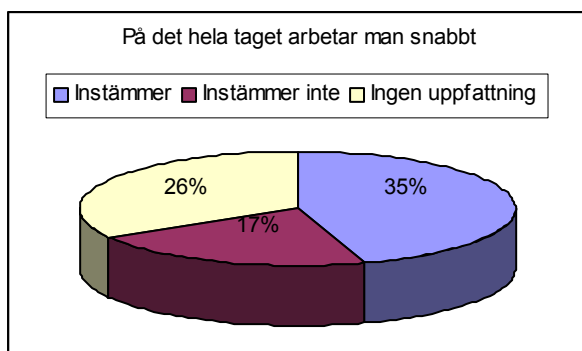


Påståenden inom sakområdet sätt att arbeta

- KFM behandlar alla lika
- Jag får samma svar oavsett vem jag pratar med på KFM
- Jag har möjlighet att diskutera alternativ för att lösa min skuld
- På det hela taget utför KFM sitt arbete på ett bra sätt

- I jämförelse med de andra sakområdena får KFM:s sätt att arbeta ett betyg under medel. På det sammanfattande påståendet om KFM:s sätt att arbeta instämmer 37 procent, 19 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 3,34.
- Betyget på alla delfrågor har förbättrats år 2002 jämfört med år 2001. Trots detta skiljer sig inte det sammanfattande betyget från förra årets bedömning.
- *Att ha möjlighet att diskutera alternativ för att lösa sin skuld* är det påstående som enligt regressionsanalysen har störst inverkan på hur man uppfattar KFM:s sätt att arbeta på det hela taget. *Att få samma svar oavsett vem man pratar med* har också relativt stor inverkan på det sammanfattande omdömet.
- Alla påståenden inom blocket anses som mycket viktiga av gäldenärerna. Dessutom har de relativt stor eller mycket stor inverkan på förtroendet för KFM.
- Ett osäkerhetsmoment i bedömningen av huruvida detta skall anses vara ett förbättringsområde eller inte, är den relativt höga andelen respondenter med ingen uppfattning. Detta resonemang utvecklas i avsnittet om KFM:s sätt att arbeta, framförallt i *KFM behandlar alla lika*. Att gäldenärerna anser att sättet att arbeta är viktigt och den höga inverkan på förtroendet, i samband med betyg under medel för samtliga delpåståenden (utom det sammanfattande som ligger på medel), gör att vi anser att detta i stora delar är ett relativt tydligt förbättringsområde.

Snabbhet

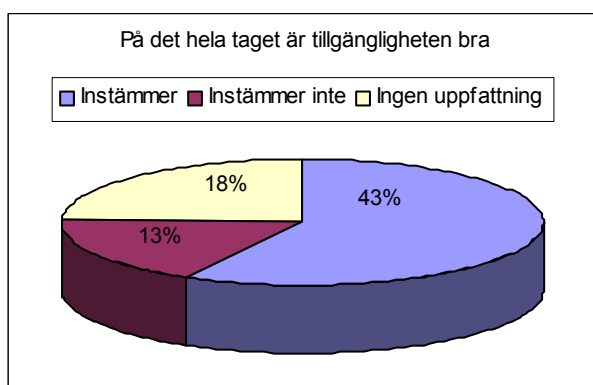


Påståenden inom sakområdet snabbhet

- Jag får snabbt svar på mina frågor
- När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet
- På det hela taget arbetar KFM snabbt

- I jämförelse med de andra sakområdena får snabbhet ett betyg runt medel. På det sammanfattande påståendet om snabbhet instämmer 35 procent, 17 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 3,38. De olika påståendena i blocket om snabbhet får relativt skiftande resultat. Sämst betyg får *När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet*. Andelen negativa är nästan lika många som andelen positiva.
- Jämfört med 2001 års undersökning är det inga stora förändringar. Påståendet *När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet* har dock omformulerats något och kan därför inte jämföras rakt av.
- Båda delpåståendena i blocket om snabbhet påverkar det sammanfattande betyget. Störst inverkan har *När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet*.
- Gäldenärerna anser inte att snabbhet är lika viktigt som vissa andra sakområden. Alla påståenden inom blocket har dock relativt stor inverkan på förtroendet. Detta gäller framförallt *När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet* och *Snabbhet på det hela taget*.
- Påståendet *När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet* är det påstående där vi främst kan se tydlig förbättringspotential. Ett resonemang som återkommer i kapitlet om snabbhet är dock att det är svårt att veta exakt vad gäldenärer respektive handläggare uppfattar som ett fel. Därför blir det något problematiskt att dra slutsatser enbart från gäldenärernas synvinkel. Det sammanfattande betyget på snabbhet får visserligen inte ett lågt betyg i jämförelse med det totala antalet påståenden, men i jämförelse med de andra sakområdenas sammanfattande betyg får snabbheten ett betyg under medel. I kombination med snabbhetens höga inverkan på förtroendet för KFM gör detta att vi i vissa delar ser snabbhet som ett förbättringsområde. Detta gäller främst påståendet *När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet*.

Tillgänglighet



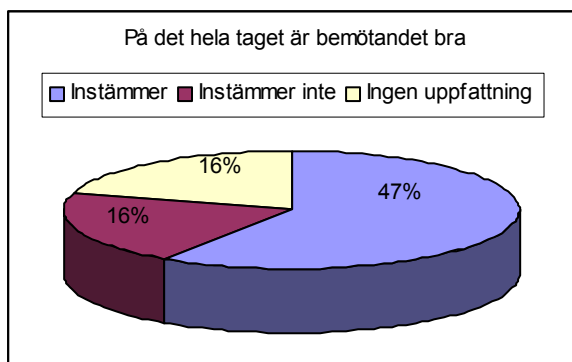
Påståenden inom sakområdet tillgänglighet

- Det är lätt att få kontakt med KFM per telefon
- Jag har en egen handläggare/kontaktperson
- KFM har öppettider som passar mig
- På det hela taget är KFM:s tillgänglighet bra

- Tillgängligheten får ett relativt gott betyg, 43 procent instämmer i att tillgängligheten på det hela taget är bra, 13 procent instämmer inte. Medelvärdet ligger på 3,53. Endast ett påstående inom blocket har fått ett betyg under medel; *Jag har en egen handläggare*. Det påståendet passar emellertid egentligen inte riktigt in som en indikator på KFM:s service utan handlar mer om hur myndigheterna väljer att organisera sin verksamhet.

- I jämförelse med förra årets resultat kan vi se en liten försämring i den upplevda tillgängligheten.
- Störst inverkan på det sammanfattande betyget om tillgänglighet har *KFM har öppettider som passar mig*, tätt följt av *det är lätt att få kontakt med KFM per telefon*.
- Tillgängligheten inverkar enligt Gridanalysen i låg grad på förtroendet för KFM. Inget av påståendena i blocket har heller fått höga viktighetsbetyg jämfört med andra sakområden
- Med hänsyn till det relativt goda betyget i kombination med låg inverkan på förtroende och låg viktighetsbedömning av gäldenärerna framstår inte tillgängligheten som ett tydligt förbättringsområde.

Bemötande

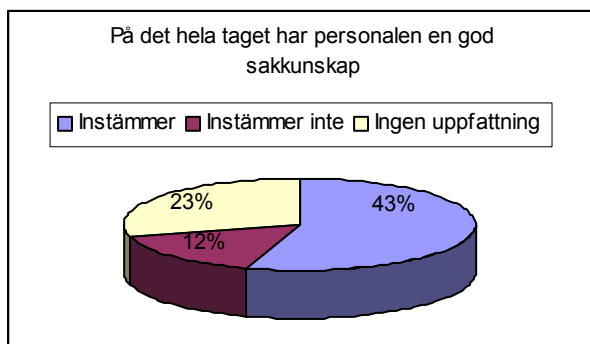


Påståenden inom sakområdet bemötande

- Personalen respekterar mig som person
- Jag känner att personalen tar sig tid med mig
- Personalen bemöter mig på ett korrekt sätt
- På det hela taget får jag ett bra bemötande

- Bemötandet får ett relativt gott betyg, 47 procent instämmer i att bemötandet på det hela taget är bra, 16 procent instämmer inte. Medelvärdet ligger på 3,58. Samtliga påståenden inom sakområdet bemötande får betyg över eller precis på medel. Det påstående som får sämst betyg i blocket är *Jag känner att personalen tar sig tid med mig*.
- En större andel respondenter hade starkare åsikter förra året, både positiva och negativa. Medelvärdet är dock ungefär samma för båda åren.
- *Personalen bemöter mig på ett korrekt sätt* har enligt regressionsanalysen störst inverkan på det sammanfattande betyget om bemötande. Att *personalen respekterar mig som person* och att *personalen tar sig tid med mig* har likartad inverkan, knappt 20 procent.
- Alla påståenden inom sakområdet bemötande uppfattas som mycket viktiga av gäldenärerna och har dessutom stor inverkan på förtroendet för KFM.
- Eftersom samtliga påståenden fått mycket bra eller godkända betyg är bemötandet inte ett tydligt förbättringsområde. Med tanke på att bemötandet anses som mycket viktigt och har stor inverkan på förtroende är det dock betydelsefullt att hålla den goda nivån som nu finns.

Sakkunskap

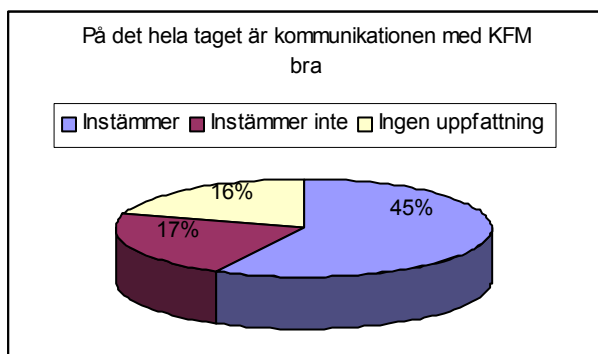


Påståenden inom sakområdet sakkunskap

- Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor
- Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta
- Personalen är påläst i mitt ärende
- På det hela taget har personalen en god sakkunskap

- I jämförelse med de andra områdena får sakkunskap ett betyg över medel. På det sammanfattande påståendet om sakkunskap instämmer 43 procent, 12 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 3,59.
- Genomgående för alla delfrågor är att andelen negativa är lägre i år jämfört med förra året. Generellt sett får KFM ett bättre betyg på sakkunskap 2002 jämfört med 2001.
- I regressionsanalysen framkommer det att uppfattningen om sakkunskapen på det hela taget påverkas mest av huruvida *personalen är påläst i mitt ärende*. Även de andra påståendena inverkar i relativt hög grad på det sammanfattande betyget.
- Galdenärerna anser att sakkunskapen är viktig i jämförelse med andra sakområden. Uppfattningen av sakkunskapen inverkar också i relativt hög grad på förtroendet för KFM.
- Då det sammantagna resultatet för området sakkunskap får ett relativt gott betyg av galdenärerna ser vi inte detta som ett tydligt förbättringsområde. I likhet med bemötandet är det dock viktigt att bibehålla den nuvarande nivån för att inte minska förtroendet för myndigheten.

Kommunikation



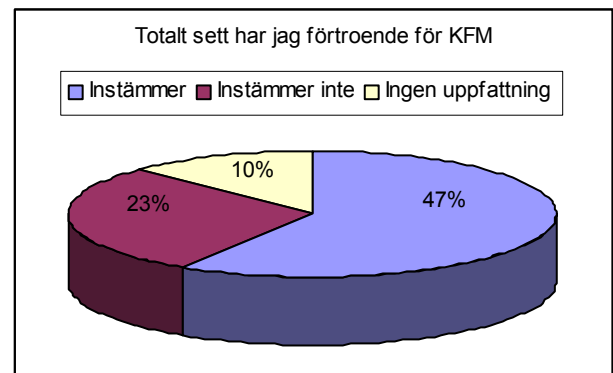
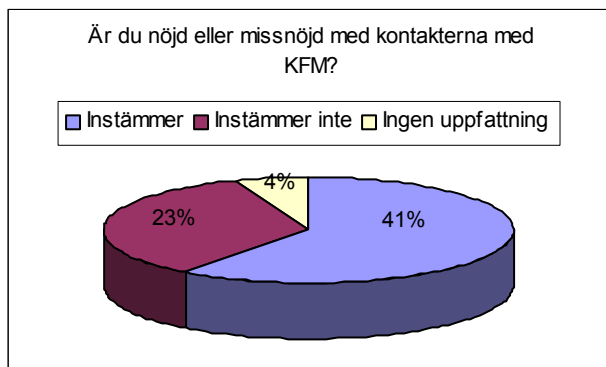
Påståenden inom sakområdet kommunikation

- Personalen talar så att jag förstår
- Personalen skriver så att jag förstår
- KFM:s blanketter är lätta att fylla i
- På det hela taget är kommunikationen med KFM bra

- I jämförelse med de andra sakområdena får kommunikation ett betyg något över medel. På det sammanfattande påståendet om kommunikation instämmer 45 procent, 17 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 3,50.

- Generellt sett får KFM ett något bättre betyg på kommunikation 2002 jämfört med 2001. Genomgående för alla delfrågor är att andelen negativa är lägre i år jämfört med förra året.
- Alla delpåståenden i blocket har likartad inverkan på den sammanfattande uppfattningen av kommunikation. Att *KFM:s blanketter är lätta att fylla i* är dock det delpåstående som har allra störst inverkan.
- Alla påståenden inom blocket kommunikation har ansetts viktiga av gäldenärerna. Störst inverkan på förtroendet har det sammanfattande betyget för kommunikation. De resterande tre påståendena upplevs som tidigare nämnts som mycket viktiga, men har dock inte samma inverkan på förtroendet.
- Blankettutformningen och den skriftliga kommunikationen pekades båda ut som förbättringsområden i förra årets undersökning. Detta år får dessa områden bättre betyg och framträder inte på samma sätt som prioriterade förbättringsområden. Trots det är det viktigt att fortsätta följa upp, notera förändringar och förbättra den skriftliga kommunikationen och blankettutformningen.
- Eftersom sakområdet som helhet har fått ett gott betyg av gäldenärerna ser vi inte detta som ett tydligt förbättringsområde. Däremot är det viktigt att bibehålla den nivå som finns nu samt noggrant följa hur den skriftliga kommunikationen och blankettutformningen upplevs.

Nöjdhet och förtroende



- Nöjdheten ligger på samma nivå som förra året. 41 procent anser sig vara nöjda, 23 procent är missnöjda och medelvärdet ligger på 3,24.
- Förtroendet får i princip samma betyg som förra året. 47 procent säger sig ha förtroende för KFM, 23 instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,40.
- De sakområden som främst påverkar nöjdheten och förtroendet är bemötande, sakkunskap och sättet att arbeta.

2.4 Skillnader i attityder mellan olika grupper

De variabler som har fått flest positiva eller negativa signifikanta värden på de nio sammanfattande betygen har listats nedan. De som är *mest positiva* är således de som flest

gångar har haft en signifikant högre instämmandegrad jämfört med genomsnittet. De som är *minst positiva* är de som har haft en signifikant lägre instämmandegrad än genomsnittet. *Mest negativa* är de som haft en signifikant högre andel som inte instämmer jämfört med genomsnittet. *Minst negativa* är de som har haft en signifikant lägre andel som inte instämmer jämfört med genomsnittet.

<p>Mest positiva (Instämmer)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 65-74 år (9) • 55-64 år (9) • Inkomst: 10-20' (9) • Typ av ärende: Rådgivning/info (8) • Typ av ärende: Skuldsanering (7) • 45-54 år (7) 	<p>Minst positiva (Instämmer)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 18-24 år (9) • Typ av ärende: Vet ej (9) • 25-34 år (8) • Inkomst: -10' (8) • De som inte vill uppge sin inkomst (8)
<p>Mest negativa (Instämmer inte)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 18-24 år (9) • Slag av skuld: Till enskilda (9) • Typ av ärende: Indrivning (9) • Slag av skuld: Till det allmänna (8) • 25-34 år (6) • Har aktuell skuld (6) • De som inte vill uppge sin inkomst (6) 	<p>Minst negativa (Instämmer inte)</p> <ul style="list-style-type: none"> • De som inte har aktuell skuld: (9) • 65-74 år (7) • Inkomst: 10-20' (5)

I likhet med 2001 års undersökning ser vi att yngre gäldenärer generellt sett är mer negativa till KFM än äldre. Även vilken typ av kontakt man har haft med KFM påverkar inställningen. De gäldenärer som varit i kontakt genom rådgivning/information är ganska naturligt mer nöjda än de som kommit i kontakt med KFM genom indrivning. Vi kan även se att egenföretagare ibland är mer nöjda än genomsnittet. Detta skulle kunna bero på att företagarna har mer kontakt med KFM än en enskild person, och att utredningarna är grundligare. Handläggaren på KFM har ofta också bättre kunskap om egenföretagarna än om enskilda gäldenärer eftersom det ofta är färre ärenden per handläggare.

2.5 Bakgrundsfakta om respondenterna

Enkäten innehåller förutom påståenden om KFM och KFM:s service även bakgrundsfrågor om de svarande. Bakgrundsfrågorna rör kön, ålder, utbildning, skuldsituation, vilken typ av ärende man har haft kontakt med KFM i och så vidare. (Bakgrundsfrågor redovisas i bilaga 3a)

Tabell 3. De svarandes sammansättning efter olika bakgrundsvariabler, procent, ovägt

Kön	Sysselsättning	Boendeort	Månadsinkomst
Man 63	Off. anst. 18	Storstad 26	< 10 tkr 26
Kvinna 36	Priv. anst. 26	Tätort 47	10'-20 tkr 45
	Egenftg. 9	Landsbygd 24	20'-30 tkr 11
Åldersgrupp	Annat 36		> 30 tkr 3
18-24 år 7	Vet ej 11	Utbildning	Vill ej uppge/ej svar 16
25-34 år 21	Boendeform	Grundskola 33	
35-44 år 30	Villa 23	Gymnasium 35	Svenska som modersmål
45-54 år 24	Bostadsrätt 9	Eftergymn. utb. < 3år 13	Ja 85
55-64 år 13	Hysesrätt 57	Eftergymn. utb. > 3år 10	Nej 14
65-74 år 5	Annat 9	Vet ej 8	

Vi har i år valt att titta lite närmare på hur några gruppen yngre respondenter (18-34 år) svarat. På vad sätt skiljer sig denna grupp från genomsnittet? Vad kan det bero på? Ska KFM tänka på något särskilt i kontakten med denna grupp? Se vidare i kapitel 25.

2.6 Förändringar av attityder jämfört med tidigare år

På riksnivå är förändringarna i gäldenärsenkätens resultatet mycket små eller obefintliga jämfört med förra årets undersökning. Detta ser vi som en bekräftelse på att resultaten är tillförlitliga, eftersom inga större förändringar som härrör från förra årets enkäter hade genomförts vid undersökningstillfället hösten 2002.

Årets undersökning har bekräftat de tendenser vi såg hos de yngre gäldenärerna förra året, de yngre gäldenärerna (25-34 åringar är även inräknade) har en klart mer negativ inställning till KFM.

2.7 Gäldenärernas kommentarer på den öppna frågan

I slutet av gäldenärsenkätens frågeformulär hade respondenterna möjlighet att skriva egna kommentarer angående undersökningen. Många synpunkter rör den egna situationen och hur kontakterna med KFM fungerar. Det man kan märka är att många efterfrågar mer kommunikation och en mjukare attityd från handläggarnas sida. Det finns ett behov av att få prata om sin skuldsituation och samtidigt bli värdigt bemött. Lika behandling är också ett ämne som ett flertal tar upp. En stor andel anser att KFM inte behandlar alla lika och är hårdare mot den vanliga medborgaren än mot den som har makt och pengar. Mer information efterfrågas också, exempelvis föreslår vissa att man skulle kunna få information en eller ett par gånger per år om hur skuldsituationen har förändrats, vilka betalningar som gått var et c. Sammantaget ger kommentarerna ett intryck av att det finns många ”mjuka” frågor, såsom bemötande, information och kommunikation, som är viktiga för gäldenärerna. Mer kommentarer finns längre fram i rapporten i de fall gäldenärernas synpunkter rör specifika påståenden i enkätundersökningen.

2.8 Regionala skillnader

Utfallet som presenterats ovan avser rikssiffror. Det är dock betydelsefullt att varje region tittar på de egna resultaten. Eftersom detta är andra gången som undersökningen genomförs är det extra viktigt att titta på vilka förändringar som skett på regionnivå jämfört med förra årets undersökning. Vissa regioner har likartade resultat jämfört med förra året, andra har antingen förbättrat eller försämrat resultatet något. Se kapitel 4 för en regional årsjämförelse på

förtroendet för KFM. Att diskutera och analysera eventuella förändringar och vilka orsaker som kan ligga bakom dessa bör således vara en naturlig fortsättning av enkätarbetet i varje region.

Det finns även andra sätt för regionerna att använda sig av undersökningen. Genom att se om den egna regionen har en överrepresentation av någon grupp, exempelvis högutbildade, yngre eller äldre människor och så vidare kan man fokusera på just dessa grupper för att se om de har speciella önskemål eller behov.

Vid en översiktlig genomgång av faktorer som skulle kunna inverka på hur gäldenärerna uppfattar KFM i olika regioner, har vi sett att det tycks finnas ett samband mellan hög skuldbörda hos gäldenären och en mer negativ inställning till myndigheten.

Vi tror också att storstadsfaktorn spelar in i att vissa regioner får bättre respektive sämre betyg än andra. I större städer kan det vara svårare att ha en nära kontakt med gäldenärerna eftersom anonymiteten är mer utbredd.

Nedan presenteras en jämförande tabell avseende andel som instämmer respektive inte instämmer i de sammanfattande frågorna. Kommentarer till regionala skillnader finns i senare kapitel. Plus- och minustecken visar en positiv respektive negativ signifikant avvikelse från genomsnittet.

Tabell 4. Jämförelse mellan andel som instämmer respektive inte instämmer på regionnivå, procent.

		TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Tillgäng- Lighet	Instämmer (4+5)	43	40-	42	43	48	46	41	45	46	50	45
	Instämmer inte (1+2)	13	11	13	11	13	15	14	15	13	12	13
Be- mötande	Instämmer (4+5)	47	45	44	47	50	51	46	48	50	51	47
	Instämmer inte (1+2)	16	15	20	17	13	16	15	18	21	15	16
Snabb- Het	Instämmer (4+5)	35	30-	37	36	41+	37	34	41	40	37	35
	Instämmer inte (1+2)	17	17	20	16	14	20	15	17	19	13	17
Sak- Kunskap	Instämmer (4+5)	43	41	42	37-	46	46	46	44	46	45	43
	Instämmer inte (1+2)	12	14	16	9	9-	14	9-	13	15	10	14
Kommu- Nikation	Instämmer (4+5)	45	44	43	43	49	48	42	44	46	47	46
	Instämmer inte (1+2)	17	18	23+	15	12	17	14	18	19	15	17
Inform- Ation	Instämmer (4+5)	28	26	27	26	33+	29	26	26	35+	30	30
	Instämmer inte (1+2)	32	33	34	31	28	31	36	33	31	30	34
Sätt att Arbeta	Instämmer (4+5)	37	34	35	35	41	40	39	37	38	40	36
	Instämmer inte (1+2)	19	22+	23	17	16	20	17	19	19	16	20
För- Troende	Instämmer (4+5)	47	49	48	48	48	44	43-	49	49	56+	49
	Instämmer inte (1+2)	23	27+	24	20	19	24	22	24	25	18	21

De regionala skillnaderna är i vissa fall stora mellan den region som fått högst respektive lägst betyg av gäldenärerna. Majoriteten av regionerna får dock relativt likartade betyg av gäldenärerna. Sammantaget får region Kalmar och Härnösand de högsta betygen, region Eskilstuna och Stockholm får bland de lägsta.

3 Gälldenärernas attityder till KFM

3.1 Inledning

Tabell 5. Påstående: På det hela taget fyller KFM en viktig funktion, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	48	50
Varken eller (3)	23	23
Instämmer inte (1+2)	15	14
Ingen uppfattning/Ej svar	13	13
Medelvärde	3,63	3,66

Hälften av de tillfrågade instämmer i påståendet, 14 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,66. I jämförelse med föregående års undersökning är resultatet i princip identiskt.

Regionala skillnader

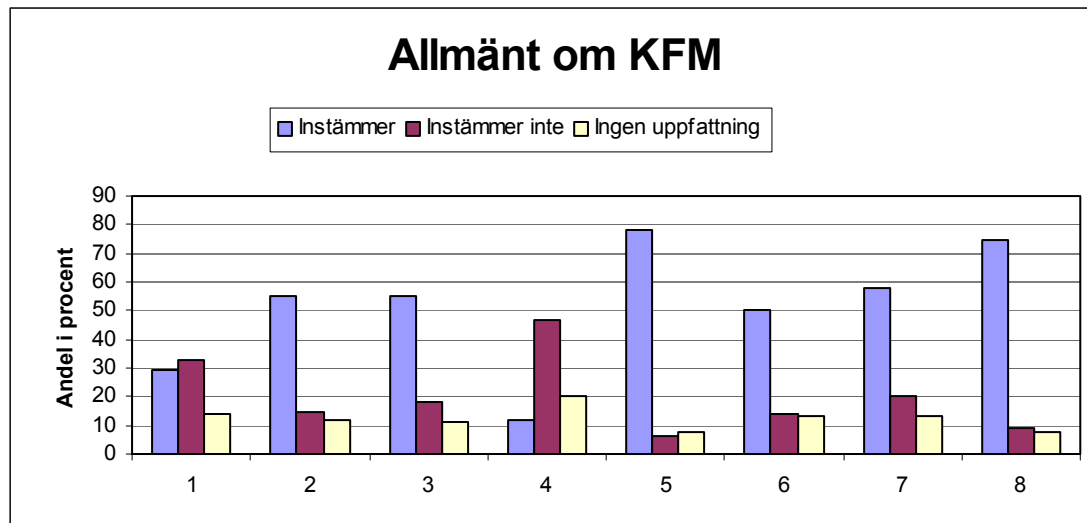
Tabell 6. Påstående: På det hela taget fyller KFM en viktig funktion, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	50	54+	46	48	51	49	46-	51	52	54	48
Varken eller (3)	23	23	29+	23	18-	24	25	21	20	23	25
Instämmer inte (1+2)	14	12-	15	15	17	14	14	15	16	11	14
Ingen uppfattning/Ej svar	13	11	10	14	13	13	15	14	13	13	13
Medelvärde	3,66	3,76	3,56	3,62	3,62	3,67	3,58	3,65	3,67	3,82	3,67

I region Stockholm och Härnösand instämmer gälldenärerna i hög grad i påståendet, och medelvärdet ligger också högt för båda regionerna. Det intressanta här är att Stockholm skiljer ut sig positivt, i övriga frågor är förhållandet det motsatta. Detta pekar på att trots att gälldenärerna i region Stockholm är mer negativa än genomsnittet, så anser de att KFM fyller en viktig funktion.

3.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 4. Jämförelse mellan andel gäldenärer som instämmer, inte instämmer samt saknar uppfattning, procent.



- 1 KFM är en myndighet som syns i samhället
- 2 KFM:s främsta uppgift är att se till att folk gör rätt för sig
- 3 Om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder
- 4 KFM borde ha större befogenheter
- 5 KFM borde ta hänsyn till varför vissa inte kan betala sina skulder
- 6 På det hela taget fyller KFM en viktig funktion
- 7 Jag är beredd att betala mina skulder, efter förmåga, så länge alla eller nästan alla gör det
- 8 Jag är beredd att betala mina skulder, efter förmåga, oavsett om andra gör det

De påståenden som redovisas i diagrammet handlar om betalningsmoral samt inställningen till KFM:s roll och funktion i samhället. Kommentarer till resultaten återfinns under respektive delfrågas avsnitt.

Tabell 7. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s samhällsfunktion.

Syns i samhället	8,5 %
Uppgift se till att folk gör rätt för sig	21,9 %
Om KFM inte fanns skulle många inte betala sina skulder	31,5 %
KFM borde ha större befogenheter	20,5 %

Störst inverkan på huruvida gäldenärerna anser att KFM fyller en viktig samhällsfunktion har påståendet *Om KFM inte fanns skulle många inte betala sina skulder*. Minst inverkan har *KFM syns i samhället*.

3.3 Redovisning av delfrågor

3.3.1 KFM är en myndighet som syns i samhället

Tabell 8. Påstående: KFM är en myndighet som syns i samhället, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	30	29
Varken eller (3)	22	23
Instämmer inte (1+2)	34	33
Ingen uppfattning/Ej svar	15	14
Medelvärde	3,01	3

29 procent instämmer i påståendet, 33 procent är negativa och medelvärdet ligger på 3,00. I jämförelse med år 2001 är siffrorna i princip identiska.

Tabell 9. Påstående: KFM är en myndighet som syns i samhället, procent.

	TOTAL 2002	Ålder				Svenska som modersmål		Aktuell skuld	
		18-24	25-34	55-64	65-74	Ja	Nej	Ja	Nej
Instämmer (4+5)	29	24	25-	34+	35	27-	41+	31+	26-
Varken eller (3)	23	23	22	23	17	23	18-	22	24
Instämmer inte (1+2)	33	36	40+	28-	16-	35	27-	32	36+
Ingen uppfattning/Ej svar	14	16	13	16	32+	15	14	14	14
Medelvärde	3,00	2,85	2,81	3,18+	3,65+	2,92	3,36+	3,07	2,87

Mönstret vi ser hos de olika åldersgrupperna är typiskt för hela enkätundersökningen. Ju äldre man är, i desto högre grad instämmer man i de positivt formulerade påståendena om KFM. De två yngsta åldersgrupperna, 18-24 och 25-34, är de klart mest negativa. Bland de gäldenärer som uppgett att man inte har svenska som modersmål, är instämmandegraden och medelvärdet signifikant högre jämfört med de personer som har svenska som modersmål. Huruvida detta skulle kunna bero på att invandrargrupper fått mer information än andra är svårt att säga.

De gäldenärer som vid undersökningstillfället uppgett att de har en aktuell skuld anser i högre grad än de som inte har aktuell skuld att KFM är en myndighet som syns i samhället. Detta är inte särskilt förvånande då man med aktuell skuld påminns mer om KFM genom sina skulder.

Regionala skillnader

Tabell 10. Påstående: KFM är en myndighet som syns i samhället, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	29	32	31	26	28	30	30	27	27	27	25
Varken eller (3)	23	23	23	19	27	21	23	26	22	20	23
Instämmer inte (1+2)	33	33	31	38	27-	35	32	32	35	36	40+
Ingen uppfattning/Ej svar	14	12-	16	17	18	13	15	15	16	17	12
Medelvärde	3,00	3,06	3,07	2,82	3,05	3,01	3,07	2,96	2,94	2,91	2,75-

I jämförelse med andra regioner anser gäldenärerna i region Umeå i lägre grad att KFM är en myndighet som syns i samhället. I region Eskilstuna, Stockholm, Kalmar och Göteborg är förhållandet det motsatta. En intressant iakttagelse är att Umeå, som är den region som

generellt sett får bäst betyg i undersökningen, också är den region där högst andel inte anser att KFM är en myndighet som syns i samhället.

3.3.2 KFM:s främsta uppgift är att se till att folk gör rätt för sig

Tabell 11. Påstående: KFM:s främsta uppgift är att se till att folk gör rätt för sig, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	56	55
Varken eller (3)	17	18
Instämmer inte (1+2)	16	15
Ingen uppfattning/Ej svar	11	12
Medelvärde	3,8	3,81

55 procent instämmer i påståendet, 15 procent instämmer inte och medelvärdet hamnar på 3,81. Instämmandegraden är relativt hög och andelen negativa låg. Den slutsats man kan dra är att gäldenärerna i stort håller med om vår målsättning för verksamheten. I jämförelse med 2001 är skillnaderna minimala.

Tabell 12. Påstående: KFM:s främsta uppgift är att se till att folk gör rätt för sig, procent.

	TOTAL	Kön		Utbildning
		Man	Kvinna	Grund- skola
Instämmer (4+5)	55	53	57	60+
Varken eller (3)	18	18	18	15-
Instämmer inte (1+2)	15	17+	12-	11-
Ingen uppfattning/Ej svar	12	11	13	14+
Medelvärde	3,81	3,73	3,92+	4,03+

Kvinnor anser i högre grad än män att KFM:s främsta uppgift är att se till att folk gör rätt för sig. Personer med grundskola som högsta utbildning avviker signifikant genom att ha en mycket positiv inställning till påståendet.

Regionala skillnader

Tabell 13. Påstående: KFM:s främsta uppgift är att se till att folk gör rätt för sig, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	55	55	54	50	58	60+	54	60	52	57	51
Varken eller (3)	18	17	17	21	20	15	19	17	19	18	19
Instämmer inte (1+2)	15	16	18+	16	9-	14	13	13	15	13	18
Ingen uppfattning/Ej svar	12	12	11	13	13	10	13	10	13	11	12
Medelvärde	3,81	3,78	3,73	3,69	3,91	3,91	3,84	3,94+	3,73	3,90	3,65-

De regionala skillnaderna är måttliga. Region Umeå skiljer däremot ut sig genom att ha ett signifikant lägre medelvärde än genomsnittet. Karlstad är den region som sammantaget får det högsta medelvärdet. I region Malmö är andelen som instämmer i påståendet högst.

3.3.3 Om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder

Tabell 14. Påstående: Om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	52	55+
Varken eller (3)	15	15
Instämmer inte (1+2)	22+	18
Ingen uppfattning/Ej svar	12	11
Medelvärde	3,64	3,77+

55 procent instämmer i påståendet, 18 procent är negativa och medelvärdet blir 3,77. I jämförelse med 2001 har gäldenärerna blivit något mer positiva till påståendet. Skillnaden är signifikant säkerställd och gäller såväl andelen som instämmer, inte instämmer och medelvärdet.

Tabell 15. Påstående: Om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder, procent.

	TOTAL	Aktuell skuld		Utbildning	
		Ja	Nej	Grund- skola	Efter gym 3+
Instämmer (4+5)	55	53-	61+	56	50-
Varken eller (3)	15	16+	12-	14	16
Instämmer inte (1+2)	18	20+	15-	16	25+
Ingen uppfattning/Ej svar	11	11	11	14+	8-
Medelvärde	3,69	3,63	3,93+	3,89	3,43

Svarsmönstret på denna fråga påminner om svarsmönstret vad gäller gäldenärer kontra allmänhet (se kapitel 26). Det tycks som att de som har en aktuell skuld i lägre utsträckning än andra instämmer i påståendet. Personer med eftergymnasial utbildning över tre år är mer negativa än resten av utbildningskategorierna.

Regionala skillnader

Tabell 16. Påstående: Om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	55	59+	56	54	52	56	52-	55	58	60	52
Varken eller (3)	15	17+	15	10-	17	13	16	15	14	13	14
Instämmer inte (1+2)	18	14-	20	24+	17	21	18	18	16	17	22
Ingen uppfattning/Ej svar	11	10	9	12	14	10	14+	12	11	10	12
Medelvärde	3,77	3,86	3,75	3,62	3,75	3,74	3,72	3,77	3,86	3,91	3,61-

I region Stockholm, Härnösand och Gävle är man mest positiv till påståendet. I region Jönköping och Umeå är förhållandet det motsatta och en relativt sett stor andel instämmer inte i påståendet.

3.3.4 KFM borde ha större befogenheter

Tabell 17. Påstående: KFM borde ha större befogenheter, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	13	12
Varken eller (3)	18	21+
Instämmer inte (1+2)	50+	47
Ingen uppfattning/Ej svar	19	20
Medelvärde	2,2	2,25

I likhet med förra årets undersökning är merparten av gäldenärerna negativa till att KFM borde ha större befogenheter. 12 procent instämmer i påståendet, 47 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 2,25.

Tabell 18. Påstående: KFM borde ha större befogenheter, procent.

	TOTAL	Aktuell skuld	
		Ja	Nej
Instämmer (4+5)	12	11-	16+
Varken eller (3)	21	20	24+
Instämmer inte (1+2)	47	52+	36-
Ingen uppfattning/Ej svar	20	18-	24+
Medelvärde	2,25	2,11-	2,55+

Här ser vi ett genomgående mönster. De personer som inte har en aktuell skuld är mer positiva till att KFM borde ha större befogenheter. De personer som har aktuella skulder är dock ganska naturligt sett mer negativa till påståendet. Troligtvis känner man att befogenheterna är tillräckliga och att man inte vill bli ännu mer pressad än i nuläget. Det finns således en skillnad om man utgår ifrån en generell utgångspunkt, ”samhällets bästa” eller sin egen situation.

Regionala skillnader

Tabell 19. Påstående: KFM borde ha större befogenheter, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	12	10	11	14	12	16+	9-	14	16+	13	13
Varken eller (3)	21	22	21	18	24	18	24	21	19	25	20
Instämmer inte (1+2)	47	48	47	48	44	49	42-	48	46	41	50
Ingen uppfattning/Ej svar	20	19	21	20	20	17-	24+	16	20	21	17
Medelvärde	2,25	2,21	2,16	2,25	2,25	2,31	2,22	2,29	2,30	2,36	2,25

De regionala skillnaderna är inte så stora. Göteborg har en signifikant lägre andel som instämmer i påståendet men samtidigt har man en signifikant högre andel som inte har någon uppfattning i frågan.

3.3.5 *KFM borde ta hänsyn till varför vissa inte kan betala sina skulder*

Tabell 20. Påstående: KFM borde ta hänsyn till varför vissa inte kan betala sina skulder, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	77	78
Varken eller (3)	8	8
Instämmer inte (1+2)	7	6
Ingen uppfattning/Ej svar	8	8
Medelvärde	4,44	4,46

I likhet med föregående års undersökning är en stor majoritet av gäldenärerna positiva till att KFM borde ta hänsyn till varför vissa inte kan betala sina skulder. 78 procent instämmer i påståendet, 6 procent är negativa och medelvärdet ligger på höga 4,46.

I den öppna frågan i slutet av enkätformuläret är det en stor andel gäldenärer som har tagit upp just detta område. Gäldenärerna efterfrågar att större hänsyn tas till exempelvis skuldernas uppkomst, personlig situation et c.

Tabell 21. Påstående: KFM borde ta hänsyn till varför vissa inte kan betala sina skulder, procent.

	TOTAL	Aktuell skuld	
		Ja	Nej
Instämmer (4+5)	78	83+	67-
Varken eller (3)	8	5-	14+
Instämmer inte (1+2)	6	5-	10+
Ingen uppfattning/Ej svar	8	7	9
Medelvärde	4,46	4,61+	4,13-

Personer som uppger att de har en aktuell skuld anser i högre grad än andra att KFM borde ta hänsyn till varför vissa inte kan betala sina skulder. Åter kan man se en skillnad i åsikt beroende på vilken utgångspunkt man har; sin egen situation eller en mer allmän åsikt.

Regionala skillnader

Tabell 22. Påstående: KFM borde ta hänsyn till varför vissa inte kan betala sina skulder, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	78	79	80	76	74-	78	79	80	80	74	77
Varken eller (3)	8	6-	8	8	8	9	9	8	8	8	9
Instämmer inte (1+2)	6	6	5	8	6	6	6	5	5	9	8
Ingen uppfattning/Ej svar	8	8	7	9	13+	7	6	7	7	8	6
Medelvärde	4,46	4,47	4,54	4,43	4,43	4,47	4,44	4,54	4,52	4,30-	4,36

De regionala skillnaderna är inte så stora. Härnösand särskiljer sig dock något genom att ha ett signifikant lägre medelvärde än genomsnittet. Kalmar har en signifikant lägre instämmandegrad jämfört med det totalen.

3.3.6 *Jag är beredd att betala mina skulder, efter förmåga, så länge alla eller nästan alla gör det*

Tabell 23. Påstående: Jag är beredd att betala mina skulder, efter förmåga, så länge alla eller nästan alla gör det, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	57	58
Varken eller (3)	8	9
Instämmer inte (1+2)	21	20
Ingen uppfattning/Ej svar	14	13
Medelvärde	3,8	3,78

58 procent instämmer i påståendet, 20 procent är negativa och medelvärdet ligger på 3,78. I jämförelse med år 2001 har inga större förändringar skett i uppfattningen.

Tabell 24. Påstående: Jag är beredd att betala mina skulder, efter förmåga, så länge alla eller nästan alla gör det, procent.

	TOTAL	Svenska som modersmål		Arbete Egen ftg	Kön	
		Ja	Nej		Man	Kvinna
Instämmer (4+5)	59	60	53-	68+	60	56-
Varken eller (3)	8	8	9	9	9	7-
Instämmer inte (1+2)	20	20	23	14-	18-	24+
Ingen uppfattning/Ej svar	13	12	14	9	12	14
Medelvärde	3,81	3,84	3,64	4,15+	3,87	3,70

Egenföretagare är signifikant mer positiva till påståendet, motsatt förhållande gäller för kvinnor och de som inte har svenska som modersmål. Resonemang om hur detta påstående ska tolkas i sig självt och i jämförelse med nästa, redovisas vid nästa delfråga.

Regionala skillnader

Tabell 25. Påstående: Jag är beredd att betala mina skulder, efter förmåga, så länge alla eller nästan alla gör det, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	58	57	53	59	59	60	57	61	56	62	62
Varken eller (3)	9	10	11	6	5-	9	9	5-	12	8	10
Instämmer inte (1+2)	20	22	22	22	20	19	20	21	20	16	17
Ingen uppfattning/Ej svar	13	12	13	13	16	13	14	13	13	13	10
Medelvärde	3,78	3,67	3,71	3,78	3,85	3,88	3,76	3,81	3,78	3,96	3,91

De regionala skillnaderna är måttliga. Ingen region avviker signifikant från den genomsnittliga instämmandegraden eller medelvärdet.

3.3.7 *Jag är beredd att betala mina skulder, efter förmåga, oavsett om andra gör det*

Tabell 26. Påstående: Jag är beredd att betala mina skulder, efter förmåga, oavsett om andra gör det, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	74	75
Varken eller (3)	7	8
Instämmer inte (1+2)	10	9
Ingen uppfattning/Ej svar	9	8
Medelvärde	4,33	4,33

75 procent instämmer i påståendet, endast 9 procent är av motsatt uppfattning. Medelvärdet ligger på höga 4,33. I jämförelse med år 2001 är resultatet i princip identiska.

Hur påståendena i sig samt hur förhållandet mellan dem ska tolkas är något vanskligt. Att en större andel anser sig vara beredda att betala sina skulder oavsett om andra gör det eller inte kan tyckas förvånande. Detta beror dock på hur respondenten har tolkat frågan. Om personen i fråga har tolkat det som att *så länge alla eller nästan alla gör det* är ett villkor för att man själv överhuvudtaget skall betala, är det inte konstigt att detta påstående har fått lägre instämmandegrad än det andra. Om man däremot tolkar det som att man själv alltid är beredd att betala borde det ju inte spela någon roll om alla gör det eller ingen, således borde det inte bli någon skillnad på instämmandegraden mellan påståendena. Troligtvis består svaren av en blandning av de två tolkningarna.

Tabell 27. Påstående: Jag är beredd att betala mina skulder, efter förmåga, oavsett om andra gör det, procent.

	TOTAL	Kön		Ålder		Utbildning		Kontakt med KFM	
		Man	Kvinna	18-24	65-74	Grund- skola	Efter gym 3+	Ja	Nej
Instämmer (4+5)	75	73-	78+	73	63-	71-	82+	77+	68-
Varken eller (3)	8	9+	6-	6	9	10+	5	8	4-
Instämmer inte (1+2)	9	11	8-	11	10	9	8	9	12+
Ingen uppfattning/Ej svar	8	8	8	11	17+	10+	5	7-	16+
Medelvärde	4,33	4,26	4,43+	4,24	4,25	4,28	4,51	4,36	4,21

Kvinnor tycks i likhet med 2001 års undersökning ha en högre betalningsvilja än männen. För en gångs skull är inte heller de yngre mer negativa än de äldre. Kanske har detta att göra med den allt mer individualiserade synen på människan i samhället som de unga i högre grad har tagit till sig. Det spelar då inte lika stor roll vad andra gör, man ser främst till sig själv och sin egen situation/moral.

Högutbildade personer uppger sig vara mer benägna att betala oavsett andra jämfört med personer med låg utbildning. Även de som har haft kontakt med KFM senaste 12 månaderna uppger sig vara mer benägna att betala oavsett andra.

Regionala skillnader

Tabell 28. Påstående: Jag är beredd att betala mina skulder, efter förmåga, oavsett om andra gör det, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	75	77	76	74	75	73	71-	79	76	78	74
Varken eller (3)	8	7	8	7	7	7	9	5	8	7	9
Instämmer inte (1+2)	9	10	8	10	8	10	10	8	7	7	10
Ingen uppfattning/Ej svar	8	6-	8	9	11	9	10	8	8	8	7
Medelvärde	4,33	4,31	4,40	4,35	4,39	4,33	4,21	4,44	4,41	4,44	4,32

De regionala skillnaderna är måttliga. Region Göteborg skiljer ut sig något genom att ha signifikant lägre andel som instämmer i påståendet.

3.4 Sammanfattning

- Skillnaderna jämfört med 2001 års undersökning är små
- De regionala skillnaderna är i de flesta fall små till måttliga
- Regressionsanalysen visar att det påstående som har störst inverkan på huruvida gäldenärerna anser att KFM fyller en viktig samhällsfunktion är *Om KFM inte fanns skulle många inte betala sina skulder*. Minst inverkan har *KFM syns i samhället*.
- Fortsatt mycket liten andel som anser att KFM borde ha större befogenheter.
- Det finns tydliga skillnader i uppfattning mellan dem som uppgivit att de har aktuell skuld och de som uppgivit att de inte har det.

4 Gälldenärernas förtroende för KFM och myndigheter i allmänhet

4.1 Inledning

Tabell 29. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för KFM, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	47	47
Varken eller (3)	20	19
Instämmer inte (1+2)	24	23
Ingen uppfattning/Ej svar	10	10
Medelvärde	3,39	3,4

Förtroendet får i princip samma betyg som förra året. 47 procent säger sig ha förtroende för KFM, 23 instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,4. Om detta är ett bra eller dåligt betyg är svårt att säga. Man kan dock jämföra förtroendet för KFM mellan de olika målgrupperna i årets undersökning. Se kapitel 26 *Jämförelser mellan gälldenärers, ingivares och allmänhetens inställning till KFM.*

Tabell 30. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för KFM, procent.

	TOTAL	Aktuell skuld		Kontakt med Indriv- Rådg./ning info		Egn	Inkomst		Ålder	Boende
		Ja	Nej			ftg	>10	10-20'	18-24	Villa
Instämmer (4+5)	47	45-	52+	43-	58+	57+	41-	51+	29-	51+
Varken eller (3)	19	20	18	21+	17	16	18	20	24+	21
Instämmer inte (1+2)	23	26+	18-	28+	19-	18-	26	22-	35+	20-
Ingen uppfattning/Ej svar	10	9	11	8-	6-	9	15+	7-	11	9
Medelvärde	3,4	3,32	3,58+	3,25-	3,62+	3,62	3,28	3,50+	2,78-	3,53+

De som uppger att de inte har en aktuell skuld har större förtroende för KFM än de som har en aktuell skuld. Att de som har lyckats ta sig ur en skuldsituation är mer positiva än de som inte har gjort det är inte så underligt. Samma mönster ser vi exempelvis för de gälldenärer som haft kontakt genom skuldsanering eller rådgivning/information kontra de som varit i kontakt genom indrivning. De som varit i kontakt genom indrivning är klart mer negativa än de två andra grupperna.

Regionala skillnader

Tabell 31. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för KFM, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	47	49	48	48	48	44	43-	49	49	56+	49
Varken eller (3)	19	14-	20	21	21	22	24+	18	18	17	20
Instämmer inte (1+2)	23	27+	24	20	19	24	22	24	25	18	21
Ingen uppfattning/Ej svar	10	11	8	11	12	10	10	10	8	10	10
Medelvärde	3,40	3,33	3,37	3,46	3,52	3,38	3,36	3,41	3,41	3,67+	3,49

I region Härnösand har gälldenärerna ett högre förtroende för KFM än gälldenärerna i de andra regionerna. I Stockholm, Eskilstuna, Malmö och Göteborg har man det lägsta förtroendet. Skillnaderna jämfört med riksgenomsnittet är dock mycket små.

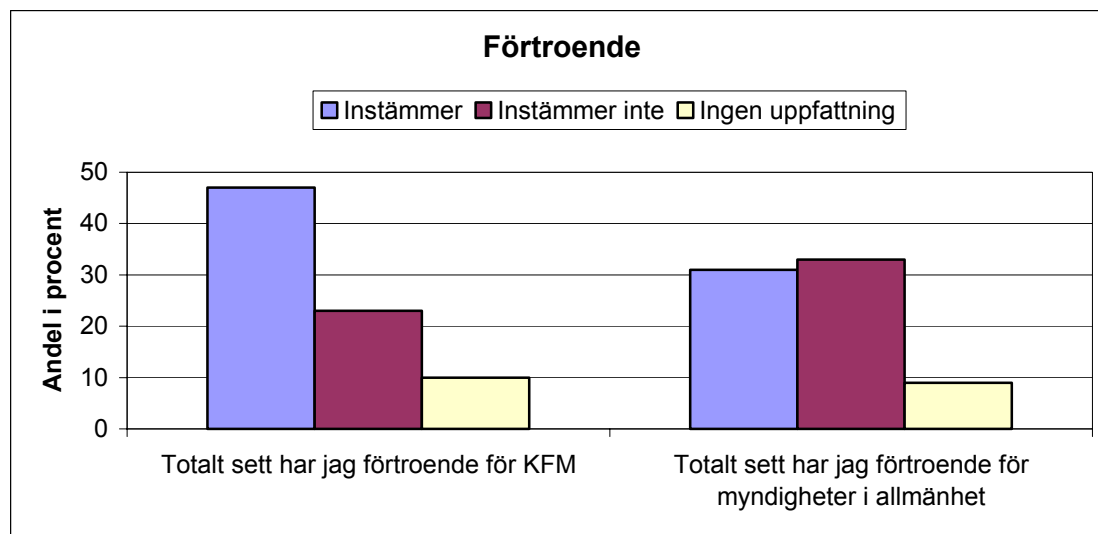
Tabell 32. Regionjämförelse 2001-2002, Påstående: Jag har förtroende för KFM

	Instämmer %		Instämmer inte %		Medelvärde	
	2001	2002	2001	2002	2001	2002
Riket	47	47	24	23	3,39	3,4
Stockholm	40	49	27	27	3,19	3,33
Eskilstuna	48	48	21	24	3,44	3,37
Kalmar	48	48	23	19	3,47	3,52
Malmö	49	44	27	24	3,38	3,38
Göteborg	48	43	22	22	3,44	3,36
Karlstad	50	49	19	24	3,55	3,41
Jönköping	51	48	24	20	3,42	3,46
Gävle	43	49	23	25	3,42	3,41
Härnösand	51	56	20	18	3,57	3,67
Umeå	50	49	22	21	3,49	3,49

Framförallt region Stockholm och Gävle utmärker sig positivt och har fått ett högre betyg av gäldenärerna jämfört med förra året. Motsatta exempel förekommer också, men där är förändringarna mindre. I övrigt är skillnaderna jämfört med 2001 års resultat små.

4.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 5. Redovisning av delfrågor om förtroende, procent.



Gridanalysen visar att de områden som främst inverkar på förtroendet för KFM är bemötande, sakkunskap och sätt att arbeta. Även vissa enskilda påståenden inom andra sakområden har stor inverkan på förtroendet. Se Gridanalysen bilaga 4a .

4.3 Förtroende för myndigheter i allmänhet

Tabell 33. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för myndigheter i allmänhet, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	30	31
Varken eller (3)	26	26
Instämmer inte (1+2)	35	33
Ingen uppfattning/Ej svar	9	9
Medelvärde	2,91	2,94

En dryg tredjedel av gäldenärerna instämmer i påståendet, något fler är negativa och medelvärdet hamnar på 2,94. Förtroendet för myndigheter i allmänhet är med andra ord lägre än för KFM. Det är dock inte helt enkelt att jämföra dessa påståenden eftersom den förra handlar om upplevelser man faktiskt har haft, och den andra mer om en generell uppfattning av det svenska offentliga systemet. Detta till trots är det intressant att en myndighet med så stora exekutiva befogenheter ändå får högre betyg än myndigheter i allmänhet. I jämförelse med 2001 års undersökning är siffrorna i princip identiska.

Tabell 34. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för myndigheter i allmänhet, procent.

	TOTAL	Svenska som modersmål		Arbete Off. anst.	Inkomst <10	Utbildning	
		Ja	Nej			Efter gymn -3	Efter gymn 3+
Instämmer (4+5)	31	30	39+	37+	28-	25-	38+
Varken eller (3)	26	27	20-	27	22-	28	26
Instämmer inte (1+2)	33	34	29-	29-	36+	37	30
Ingen uppfattning/Ej svar	9	9	12	7-	14+	9	7
Medelvärde	2,94	2,88	3,24+	3,09	2,82	2,74-	3,07

De personer som inte har svenska som modersmål är klart mer positiva till myndigheter i allmänhet. Inte helt förvånande är offentliganställda mer positiva än andra arbets kategorier. Personer med låg inkomst eller eftergymnasial utbildning under tre år är mer negativa än genomsnittet.

Regionala skillnader

Tabell 35. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för myndigheter i allmänhet, procent.

	TOTAL	Stock-	Eskils-	Jön-	Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Härnö-	Umeå	
		holm	tuna	köping	mar	mö	borg	stad	Gävle sand		
Instämmer (4+5)	31	37+	28	28	27	29	27-	32	36	35	34
Varken eller (3)	26	25	24	28	29	27	30+	26	21-	24	26
Instämmer inte (1+2)	33	30-	40+	33	28-	35	35	33	35	32	30
Ingen uppfattning/Ej svar	9	8	8	10	16+	9	9	9	8	9	10
Medelvärde	2,94	3,02	2,75-	2,91	3,01	2,89	2,89	2,96	2,98	3,05	3,05

I Region Stockholm har gäldenärerna en mer positiv inställning till myndigheter i allmänhet jämfört med genomsnittet för riket. I Göteborg och Eskilstuna är förhållandet det motsatta.

4.4 Sammanfattning

- Förtroendet för både KFM och myndigheter i allmänhet har höjts marginellt i jämförelse med förra året.
- Gäldenärernas förtroende för KFM är högre än för myndigheter i allmänhet.
- I Stockholm är förtroendet för myndigheter i allmänhet högre än i resten av riket. Däremot har gäldenärerna i region Stockholm lägre förtroende för KFM jämfört med riket.
- Högst förtroende för KFM har gäldenärerna i region Härnösand.

5 Nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM

5.1 Inledning

Tabell 36. Fråga: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM?, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Nöjd (4+5)	42	41
Varken eller (3)	30	32
Missnöjd (1+2)	24	23
Ingen uppfattning/Ej svar	4	4
Medelvärde	3,2	3,24

41 procent säger sig vara nöjda med KFM, 23 procent är missnöjda och medelvärdet ligger på 3,24. I jämförelse med 2001 års undersökning är resultatet i princip likartat.

Tabell 37. Fråga: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM?, procent.

	TOTAL	Ålder		Kontakt med		Inkomst	Boende
		18-24	65-74	Indriv- ning	Rådg./ info	10-20'	Villa
Nöjd (4+5)	41	23-	51+	36-	53+	44+	46+
Varken eller (3)	32	34	31	33	23-	33	33
Missnöjd (1+2)	23	36+	16-	28+	22	20-	18-
Ingen uppfattning/Ej svar	4	7+	2	2-	3	3-	3-
Medelvärde	3,24	2,69-	3,51+	3,08-	3,41+	3,33+	3,36+

Mest missnöjda med KFM är den yngsta åldersgruppen, 18-24 år. Ju äldre gäldenären är, desto mer nöjd är man med KFM. Personer som varit i kontakt med KFM genom indrivning är inte helt förvånande mindre nöjda än de personer som varit i kontakt med KFM genom rådgivning/information. Boende i villa och inkomsttagare mellan 10-20' är mer nöjda än genomsnittet.

Regionala skillnader

Tabell 38. Fråga: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM?, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Nöjd (4+5)	41	39	44	39	49+	42	37	39	38	49+	42
Varken eller (3)	32	27-	32	37	28	32	35	32	36	30	37
Missnöjd (1+2)	23	29+	23	19	19	21	22	23	21	17	19
Ingen uppfattning/Ej svar	4	5	2-	5	3	4	6+	5	5	3	2
Medelvärde	3,24	3,13	3,25	3,24	3,40	3,28	3,21	3,21	3,19	3,44+	3,30

Region Härnösand får här, liksom för påståendet om förtroende för KFM, ett högt betyg. Även region Kalmar har en hög andel som instämmer i påståendet. Stockholm skiljer ut sig genom att ha en signifikant högre andel som inte anser sig vara nöjda med KFM.

5.2 Sammanfattning

- Drygt 40 procent av gäldenärerna uppger att de är nöjda med KFM, drygt 20 procent är av motsatt uppfattning.
- Mest nöjda är gäldenärerna i Kalmar och Härnösand.
- Äldre personer är mer positiva än yngre. De som varit i kontakt med KFM genom rådgivning är mer positiva än de som varit i kontakt genom indrivning.

6 Gälldenärernas uppfattning om tillgänglighet

6.1 Inledning

Tabell 39. Påstående: På det hela taget är KFM:s tillgänglighet bra, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	48+	43
Varken eller (3)	23	25
Instämmer inte (1+2)	12	13
Ingen uppfattning/Ej svar	16	18
Medelvärde	3,66+	3,53

Tillgängligheten får ett relativt gott betyg, 43 procent instämmer i att tillgängligheten på det hela taget är bra, 13 procent instämmer inte. Medelvärdet ligger på 3,53.

Jämfört med förra året kan vi se en liten försämring i den upplevda tillgängligheten.

Gälldenärerna bedömer inte påståendet som särskilt viktigt i jämförelse med andra områden.

Enligt Gridanalysen är inverkan på förtroendet relativt lågt.

Tabell 40. Påstående: På det hela taget är KFM:s tillgänglighet bra, procent.

	TOTAL	Svenska som modersmål		Arbete Egen ftg.	Skuldtyp Skatte-skuld	Inkomst Vill ej uppge
		Ja	Nej			
Instämmer (4+5)	43	42	48+	47	46+	29-
Varken eller (3)	25	26	23	27	26	25
Instämmer inte (1+2)	13	13	16	11	14	18
Ingen uppfattning/Ej svar	18	18	13-	15	13-	28+
Medelvärde	3,53	3,51	3,57	3,64	3,53	3,15-

Mest missnöjda med KFM:s tillgänglighet är de som inte vill uppge sin inkomst.

Egenföretagare hör till den kategori som tycks vara mest nöjda med tillgängligheten. I övrigt är skillnaderna inte så stora mellan olika grupper av gälldenärer.

Regionala skillnader

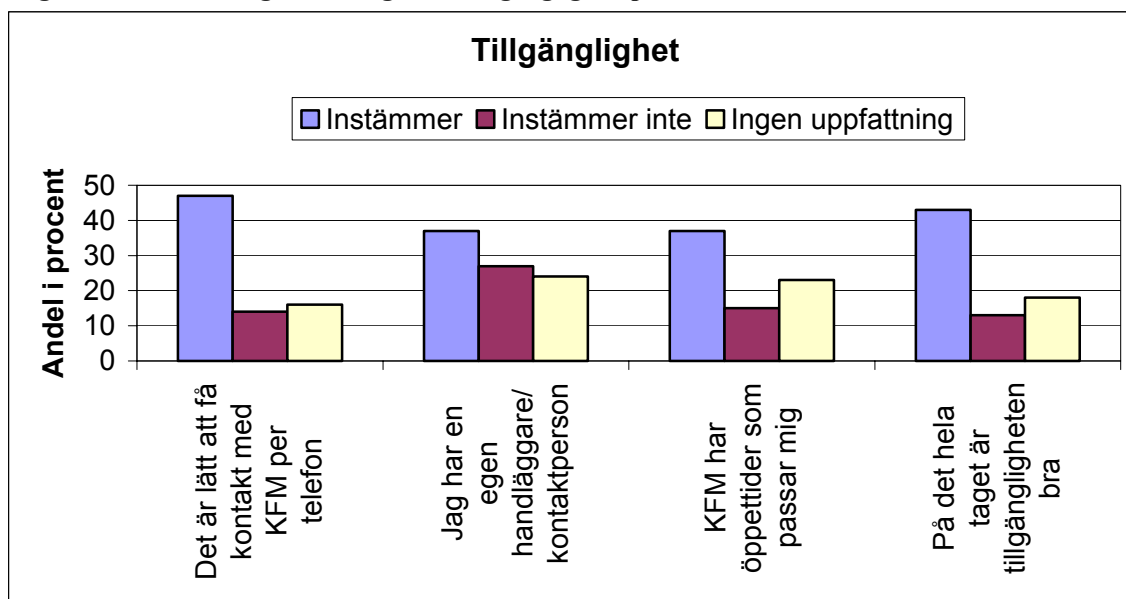
Tabell 41. Påstående: På det hela taget är KFM:s tillgänglighet bra, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	43	40-	42	43	48	46	41	45	46	50	45
Varken eller (3)	25	30+	26	29	23	24	22	24	23	23	27
Instämmer inte (1+2)	13	11	13	11	13	15	14	15	13	12	13
Ingen uppfattning/Ej svar	18	19	19	17	16	16	23+	16	19	15	16
Medelvärde	3,53	3,46	3,53	3,55	3,61	3,55	3,48	3,53	3,62	3,68	3,57

De regionala skillnaderna är relativt små. Stockholm har dock en signifikant lägre andel som instämmer i påståendet.

6.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 6. Redovisning av delfrågor om tillgänglighet, procent.



Tillgängligheten får ett relativt gott betyg, 43 procent instämmer i att tillgängligheten på det hela taget är bra, 13 procent instämmer inte. Medelvärde ligger på 3,53. Endast ett påstående inom blocket har fått ett betyg under medel; *Jag har en egen handläggare*. Påståendet passar emellertid inte riktigt in som en indikator på KFM:s service utan handlar mer om hur man valt att organisera verksamheten. Jämfört med förra året kan vi generellt sett se en liten försämring i den upplevda tillgängligheten.

Tabell 42. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s tillgänglighet.

Lätt att få kontakt med KFM per telefon	36,3%
Jag har en egen handläggare	12,9%
KFM har öppettider som passar mig	39,8%

Störst inverkan på det sammanfattande betyget om tillgänglighet har *KFM har öppettider som passar mig*, tätt följt av *det är lätt att få kontakt med KFM per telefon*.

Enligt Gridanalysen inverkar tillgängligheten i låg grad på förtroendet för KFM. Inget av påståendena i blocket har heller ansetts särskilt viktiga av gäldenärerna jämfört med andra sakområden. Med hänsyn till det relativt goda betyget i kombination med låg inverkan på förtroende och låg viktighetsgrad framstår inte tillgängligheten som ett tydligt förbättringsområde.

6.3 Redovisning av delfrågor

6.3.1 Det är lätt att få kontakt med KFM per telefon

Tabell 43. Påstående: Det är lätt att få kontakt med KFM per telefon, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	53+	47
Varken eller (3)	20	24+
Instämmer inte (1+2)	15	14
Ingen uppfattning/Ej svar	12	16+
Medelvärde	3,7	3,61

47 procent instämmer i att det är lätt att komma i kontakt med KFM per telefon, 14 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet hamnar på 3,61. I jämförelse med förra året har resultatet försämrats något. Skillnaden är dock mycket liten och tillgängligheten per telefon kan generellt sägas vara hög. Gälldenärerna upplever inte påståendet som särskilt viktigt i relation till andra påståenden. Även inverkan på förtroendet för KFM är lågt.

Tabell 44. Påstående: Det är lätt att få kontakt med KFM per telefon, procent.

		Ålder		Arbete		Skuldtyp Skatte- skuld	Kontakt med Rådg./ info
		18-24	65-74	Egen ftg.	Annat		
Instämmer (4+5)	47	31-	61+	57+	43-	50+	60+
Varken eller (3)	24	29	11-	23	24	25	22
Instämmer inte (1+2)	14	17	9	7-	17+	14	10-
Ingen uppfattning/Ej svar	16	23+	18	13	16	11-	8-
Medelvärde	3,61	3,24-	4,12+	3,83	3,52	3,61	3,76+

I vanlig ordning är de yngre mer missnöjda än de äldre. Egenföretagare anser i högre grad än andra att det är lätt att få kontakt med KFM per telefon. Samma förhållande gäller för personer med skatteskuld och de personer som varit i kontakt genom rådgivning/information.

Regionala skillnader

Tabell 45. Påstående: Det är lätt att få kontakt med KFM per telefon, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	47	45	44	48	49	48	47	52	44	48	51
Varken eller (3)	24	22	29+	27	22	24	20	22	27	26	25
Instämmer inte (1+2)	14	17+	13	11	13	14	13	13	14	11	11
Ingen uppfattning/Ej svar	16	16	14	14	16	14	20+	12	15	15	13
Medelvärde	3,61	3,50	3,58	3,68	3,69	3,62	3,65	3,67	3,59	3,61	3,68

De regionala skillnaderna mellan andelen gälldenärer som instämmer i påståendet är relativt små. Stockholm skiljer ut sig något genom att ha signifikant högre andel som inte instämmer i påståendet. Trots att skillnaderna inte är så stora skulle det kunna vara intressant för regionerna att jämföra gälldenärernas upplevelse av tillgängligheten med de uppgifter som finns om exempelvis belastning i telefonväxlar, väntetider och omkopplingar.

6.3.2 Jag har en egen handläggare/kontaktperson

Tabell 46. Påstående: Jag har en egen handläggare/kontaktperson, procent.

	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	37
Varken eller (3)	12
Instämmer inte (1+2)	27
Ingen uppfattning/Ej svar	24
Medelvärde	3,15

Förra året löd påståendet *Jag vill ha en egen handläggare/kontaktperson*. Då instämde en majoritet av gäldenärerna. Inför detta årets undersökning omformulerades ovan nämnda påstående till *Jag har en egen handläggare/kontaktperson* och därför finns ingen årsjämförelse.

I årets påstående instämmer 37 procent, 27 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,15. Gäldenärerna upplever påståendet som mycket viktigt och det har relativt stor inverkan på förtroendet. Det är dock tveksamt huruvida detta skall ses som ett förbättringsområde.

Påståendet handlar egentligen inte om huruvida KFM:s service är dålig eller bra, utan handlar mer om hur KFM har valt att organisera verksamheten. I jämförelse med förra årets formulering skulle man emellertid kunna dra slutsatsen att gäldenärerna gärna vill ha en egen handläggare. Önskan att ha en egen handläggare kan kopplas till *personalen är påläst i mitt ärende* (se avsnitt 9.3.3). Det påståendet bedöms också som viktigt och får relativt låga betyg. Troligen är det inte en fast person i sig som efterfrågas utan kännedom om ens situation och ett personligt bemötande. Detta behov skulle kunna tillgodoses på fler sätt än genom en personlig handläggare för varje gäldenär, t ex genom tydlig dokumentation.

Tabell 47. Påstående: Jag har en egen handläggare/kontaktperson, procent.

	TOTAL	Inkomst		Utbildning		Ort
		<10'	10-20'	Grund- skola	Efter gym 3-	
Instämmer (4+5)	37	33-	41+	40+	31-	40+
Varken eller (3)	12	9-	14+	11	10	11
Instämmer inte (1+2)	27	34+	24-	26	36+	25-
Ingen uppfattning/Ej svar	24	24	21	23	23	24
Medelvärde	3,15	2,92-	3,32+	3,26	2,81-	3,26

Gäldenärer med en inkomst under 10' instämmer i signifikant lägre grad än de med inkomst mellan 10-20'. De med grundskola som högsta utbildning instämmer i signifikant högre grad än de med eftergymnasial utbildning under 3 år. Boende i tätort har i vanlig ordning något högre instämmandegrad än boende på landsbygden och i storstaden.

Regionala skillnader

Tabell 48. Påstående: Jag har en egen handläggare/kontaktperson, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	37	36	35	39	41	39	31-	37	36	42	42
Varken eller (3)	12	13	14	10	13	11	11	14	12	8	13
Instämmer inte (1+2)	27	29	27	26	26	28	27	26	32	26	21
Ingen uppfattning/Ej svar	24	22	23	26	20	22	31+	23	20	24	23
Medelvärde	3,15	3,10	3,13	3,22	3,26	3,21	3,07	3,19	2,97	3,31	3,38+

Region Umeå och Härnösand instämmer i högst grad. I region Göteborg är andelen som instämmer låg och andelen med ingen uppfattning hög. I övrigt är skillnaderna mellan regionerna måttliga.

6.3.3 KFM har öppettider som passar mig

Tabell 49. Påstående: KFM har öppettider som passar mig, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	38	37
Varken eller (3)	20	24+
Instämmer inte (1+2)	16	15
Ingen uppfattning/Ej svar	26	23
Medelvärde	3,47	3,43

37 procent anser att KFM har öppettider som passar, 15 procent är negativa och medelvärdet ligger på 3,43. I jämförelse med 2001 är resultatet identiskt. Påståendet bedöms ha låg betydelse jämfört med andra områden och har mycket liten inverkan på förtroendet.

Tabell 50. Påstående: KFM har öppettider som passar mig, procent.

	TOTAL	Arbete		Svenska som modersmål		Skuldtyp	
		Privat anst.	Egen ftg.	Ja	Nej	Skatte- skuld	Övr.allm skuld
Instämmer (4+5)	37	30-	44+	36	46+	42+	36
Varken eller (3)	24	28+	20	24	25	25	27
Instämmer inte (1+2)	15	19+	11-	16	15	15	18+
Ingen uppfattning/Ej svar	23	23	25	24	14-	18-	19-
Medelvärde	3,43	3,20-	3,65	3,39	3,58	3,47	3,32

Precis som när det gäller telefontillgänglighet är egenföretagarna mer nöjda med KFM:s öppettider än andra. Privatanställda är minst nöjda av alla arbetskategorier. Personer som inte har svenska som modersmål har en signifikant högre andel som instämmer i påståendet. Personer med skatteskulder är mer nöjda än övriga skuldkategorier vilket är en tendens vi ser i hela undersökningen. Anledningen skulle kunna vara att KFM i dessa ärenden har "närmare till borgenären" och därmed också större möjligheter att agera. På så vis kan servicen upplevas som bättre än om gäldenären har många enskilda borgenärer.

Regionala skillnader

Tabell 51. Påstående: KFM har öppettider som passar mig, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	37	35	35	39	38	39	35	38	42	41	38
Varken eller (3)	24	28+	31+	22	26	23	18-	26	19	24	25
Instämmer inte (1+2)	15	16	12	14	15	17	17	15	15	14	14
Ingen uppfattning/Ej svar	23	21	22	26	21	21	30+	21	23	21	23
Medelvärde	3,43	3,37	3,44	3,51	3,42	3,44	3,37	3,47	3,50	3,50	3,48

De regionala skillnaderna är relativt små. Detta är inte särskilt förvånande då öppettiderna torde vara i princip lika över hela landet.

6.4 Sammanfattning

- Tillgängligheten får ett relativt gott betyg, 43 procent instämmer i att tillgängligheten på det hela taget är bra, 13 procent instämmer inte. Medelvärdet ligger på 3,53.
- Jämfört med förra året kan vi se en liten försämring i den upplevda tillgängligheten.
- De regionala skillnaderna är inte särskilt stora. Egenföretagare är mer nöjda med tillgängligheten än genomsnittet.
- Störst inverkan på det sammanfattande betyget om tillgänglighet har påståendena *KFM har öppettider som passar mig*, tätt följt av *det är lätt att få kontakt med KFM per telefon*.
- Tillgängligheten inverkar enligt Gridanalysen i låg grad på förtroendet för KFM. Inget av påståendena i blocket har heller fått höga viktighetsbetyg jämfört med andra sakområden.
- Med hänsyn till det relativt goda betyget i kombination med låg inverkan på förtroende och låg viktighetsgrad framstår inte tillgängligheten som ett tydligt förbättringsområde.

7 Gälldenärernas inställning till bemötande

7.1 Inledning

Tabell 52. Påstående: På det hela taget får jag ett bra bemötande, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	51+	47
Varken eller (3)	17	21+
Instämmer inte (1+2)	20+	16
Ingen uppfattning/Ej svar	13	16+
Medelvärde	3,58	3,58

Bemötandet får ett relativt gott betyg, 47 procent instämmer i att bemötandet på det hela taget är bra, 16 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,58. En större andel respondenter hade starkare åsikter förra året, både positiva och negativa. Medelvärdet är dock ungefär samma för båda åren. Enligt Gridanalysen bedöms bemötandet på det hela taget vara mycket viktigt och inverkar också i hög grad på förtroendet.

Majoriteten av kommentarerna i den öppna frågan i slutet av enkätformuläret handlar just om KFM:s bemötande. Att behandlas med respekt, få ett trevligt bemötande, att personalen tar sig tid att lyssna och att handläggaren har en förstående inställning till gälldenärens situation är önskemål som ofta kommer upp. Sammantaget ger kommentarerna, inte helt förvånande, intryck av att bemötandet är något av det mest betydelsefulla för gälldenärerna i deras kontakt med KFM. En stor del av den inställning man har till myndigheten tycks bero just på vilket bemötande man har fått.

Tabell 53. Påstående: På det hela taget får jag ett bra bemötande, procent.

	TOTAL	Ålder		Arbete		Inkomst	
		18-24	65-74	Off. anst.	Priv. anst.	<10'	10-20'
Instämmer (4+5)	47	26-	61+	51+	44	41-	52+
Varken eller (3)	21	21	8-	20	24	21	21
Instämmer inte (1+2)	16	27+	8-	14	19	19	16
Ingen uppfattning/Ej svar	16	26+	23+	15	14	19+	12-
Medelvärde	3,58	2,99-	4,22+	3,65	3,46	3,07	3,65

Liksom tidigare är yngre mer negativa än äldre. Offentliganställda är mer nöjda än privatanställda och personer med inkomst mellan 10-20' är mer nöjda än andra inkomst kategorier.

Regionala skillnader

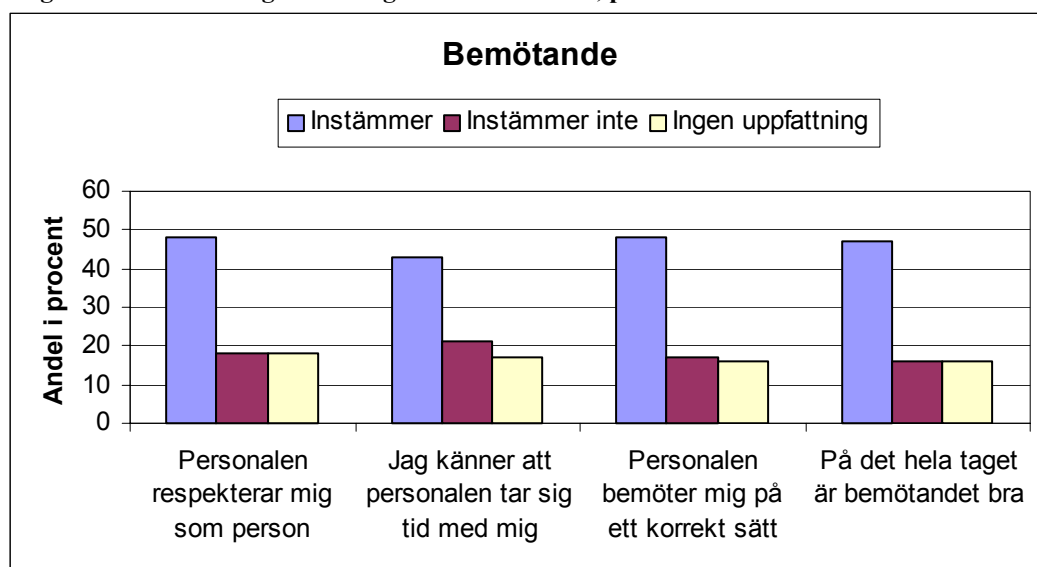
Tabell 54. Påstående: På det hela taget får jag ett bra bemötande, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Härnö- Gävle	Umeå	
Instämmer (4+5)	47	45	44	47	50	51	46	48	50	51	47
Varken eller (3)	21	25+	20	23	18	19	21	18	16	20	23
Instämmer inte (1+2)	16	15	20	17	13	16	15	18	21	15	16
Ingen uppfattning/Ej svar	16	15	16	13	19	14	19+	16	13	14	14
Medelvärde	3,58	3,51	3,48	3,53	3,69	3,68	3,62	3,58	3,57	3,67	3,58

De regionala skillnaderna är relativt små, ingen region skiljer ut sig markant från genomsnittet.

7.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 7. Redovisning av delfrågor om bemötande, procent.



Bemötandet får ett relativt gott betyg, 47 procent instämmer i att bemötandet på det hela taget är bra, 16 procent instämmer inte. Medelvärdet ligger på 3,58. Samtliga påståenden inom sakområdet bemötande får betyg över eller precis på medel. Det påstående som får sämst betyg i blocket är *Jag känner att personalen tar sig tid med mig*. En större andel respondenter hade starkare åsikter förra året, både positiva och negativa. Medelvärdet är dock ungefär samma för båda åren.

Tabell 55. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s bemötande.

Personalen respekterar mig som person	18,8%
Personalen tar sig tid med mig	16,8%
Personalen bemöter mig på ett korrekt sätt	56,4%

Störst inverkan på det sammanfattande betyget om bemötande har *Personalen bemöter mig på ett korrekt sätt*. Att *personalen respekterar mig som person* och *Att personalen tar sig tid med mig* har likartad inverkan, knappt 20 procent.

Alla påståenden inom sakområdet bemötande uppfattas som mycket viktiga av gäldenärerna och har dessutom stor inverkan på förtroendet för KFM. Eftersom samtliga påståenden fått mycket bra eller godkända betyg är bemötandet emellertid inte ett tydligt förbättringsområde. Med tanke på att bemötandet anses som mycket viktigt och har stor inverkan på förtroende är det dock betydelsefullt att hålla den goda nivån som finns nu.

7.3 Redovisning av delfrågor

7.3.1 Personalen respekterar mig som person

Tabell 56. Påstående: Personalen respekterar mig som person, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	47	48
Varken eller (3)	14	17
Instämmer inte (1+2)	22+	18
Ingen uppfattning/Ej svar	17	18
Medelvärde	3,48	3,61+

Nästan hälften av de tillfrågade anser att *personalen respekterar mig som person*. 18 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,61. Jämfört med 2001 års undersökning kan vi se en liten förbättring i medelvärdet. Påståendet bedöms vara mycket viktigt och inverkar också i hög grad på förtroendet.

Tabell 57. Påstående: Personalen respekterar mig som person, procent.

	TOTAL	Kontakt med		Typ av skuld		
		Rådg./ info	Skul- san	E- mål	Skatte- skuld	Skuld allmän
Instämmer (4+5)	48	57+	60+	45-	49	47
Varken eller (3)	17	17	16	19+	18	17
Instämmer inte (1+2)	18	18	17	21+	21+	22+
Ingen uppfattning/Ej svar	18	8-	7-	15-	13-	14-
Medelvärde	3,61	3,74	3,73	3,46-	3,52	3,50

Högst instämmandegrad har personer som varit i kontakt med KFM genom rådgivning/information eller skuldsanering. I likhet med övriga påståenden är personer med skuld till enskilda inte lika nöjda som framförallt de med skatteskulder (se avsnitt 6.3.3 för resonemang om detta).

Regionala skillnader

Tabell 58. Påstående: Personalen respekterar mig som person, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Härnö- Gävle	Umeå
Instämmer (4+5)	48	45	48	46	51	51	46	46	54	49
Varken eller (3)	17	19	15	17	15	16	16	17	13	19
Instämmer inte (1+2)	18	17	21	19	14	19	18	20	15	16
Ingen uppfattning/Ej svar	18	19	16	18	20	14-	20	17	18	16
Medelvärde	3,61	3,54	3,51	3,56	3,73	3,64	3,63	3,57	3,75	3,65

De regionala skillnaderna är relativt små, ingen region skiljer ut sig på ett positivt eller negativt sätt.

7.3.2 Jag känner att personalen tar sig tid med mig

Tabell 59. Påstående: Jag känner att personalen tar sig tid med mig, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	43	43
Varken eller (3)	17	19
Instämmer inte (1+2)	24+	21
Ingen uppfattning/Ej svar	16	17
Medelvärde	3,37	3,44

43 procent instämmer i påståendet, 21 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,44. Andelen negativa har minskat något från förra årets undersökning. Generellt sett kan man säga att även om merparten av de respondenter som har en uppfattning i frågan är positiva, finns det utrymme för förbättringar. Påståendet bedöms vara mycket viktigt och inverkar också i hög grad på förtroendet.

Tabell 60. Påstående: Jag känner att personalen tar sig tid med mig, procent.

	TOTAL	Ålder		Inkomst	
		25-34	65-74	<10'	10-20'
Instämmer (4+5)	43	38-	56+	39-	46+
Varken eller (3)	19	18	8-	18	19
Instämmer inte (1+2)	21	28+	10-	24	22
Ingen uppfattning/Ej svar	17	16	26+	19	13-
Medelvärde	3,44	3,16-	4,07+	3,33	3,46

Återigen ser vi att yngre personer och de med låg inkomst är mindre nöjda med KFM än äldre personer och de med högre inkomst.

Regionala skillnader

Tabell 61. Påstående: Jag känner att personalen tar sig tid med mig, procent.

	TOTAL	Stock-	Eskils-	Jön-	Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Härnö-		
		holm	tuna	köping	mar	mö	borg	stad	Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	43	42	42	42	47	46	41	41	44	45	43
Varken eller (3)	19	20	16	20	16	17	22+	19	17	23	22
Instämmer inte (1+2)	21	22	25+	20	20	22	17-	21	22	17	18
Ingen uppfattning/Ej svar	17	16	16	19	17	15	20	18	17	15	17
Medelvärde	3,44	3,38	3,35	3,44	3,50	3,49	3,50	3,41	3,45	3,48	3,50

De regionala skillnaderna är relativt små. Eskilstuna har dock en signifikant högre andel som inte instämmer i påståendet, motsatt förhållande gäller för Göteborg där andelen som inte instämmer är signifikant lägre än genomsnittet.

7.3.3 *Personalen bemöter mig på ett korrekt sätt*

Tabell 62. Påstående: Personalen bemöter mig på ett korrekt sätt, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	52+	48
Varken eller (3)	16	19+
Instämmer inte (1+2)	20+	17
Ingen uppfattning/Ej svar	13	16+
Medelvärde	3,61	3,59

Knappt hälften av gäldenärerna anser att *Personalen bemöter mig på ett korrekt sätt*. Andelen negativa är en knapp femtedel och medelvärdet ligger på 3,59. I jämförelse med förra året har andelen positiva gått ner en aning samtidigt som andelen negativa också har gått ner. Påståendet bedöms vara mycket viktigt och inverkar också i hög grad på förtroendet.

Tabell 63. Påstående: Personalen bemöter mig på ett korrekt sätt, procent.

	TOTAL	Arbete Off. anst.		Ålder		Kontakt med Rådg./ info
		18-24	25-34	18-24	25-34	
Instämmer (4+5)	48	53+	25-	42-	55+	
Varken eller (3)	19	18	22	20	21	
Instämmer inte (1+2)	17	16	27+	24+	18	
Ingen uppfattning/Ej svar	16	13	26+	14	6-	
Medelvärde	3,59	3,65	2,98-	3,31-	3,66	

Återigen ser vi att vissa grupper skiljer ut sig positivt respektive negativt. Till den positiva gruppen hör offentliganställda, äldre och de personer som har haft kontakt genom rådgivning och information. Till den negativa gruppen hör främst de yngre.

Regionala skillnader

Tabell 64. Påstående: Personalen bemöter mig på ett korrekt sätt, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	48	44-	47	45	51	53+	46	47	52	55	49
Varken eller (3)	19	23+	15	24+	17	17	19	18	17	18	20
Instämmer inte (1+2)	17	18	21	15	15	17	15	18	18	15	16
Ingen uppfattning/Ej svar	16	15	17	16	17	14	20+	17	12	13	15
Medelvärde	3,59	3,46	3,51	3,57	3,66	3,67	3,64	3,58	3,65	3,72	3,62

Region Stockholm särskiljer sig genom att ha signifikant lägre instämmandegrad jämfört med genomsnittet. Motsatt förhållande gäller för Malmö. I övrigt är det relativt små skillnader.

- Bemötandet får ett relativt gott betyg, 47 procent instämmer i att bemötandet på det hela taget är bra, 16 procent instämmer inte. Medelvärdet ligger på 3,58.
- En större andel respondenter hade starkare åsikter förra året, både positiva och negativa. Medelvärdet är dock ungefär samma för båda åren.
- De regionala skillnaderna är relativt små.
- Störst inverkan på det sammanfattande betyget om bemötande har *Personalen bemöter mig på ett korrekt sätt*. Att *personalen respekterar mig som person* och att *personalen tar sig tid med mig* har likartad inverkan, knappt 20 procent.
- Alla påståenden inom sakområdet bemötande uppfattas som mycket viktiga av gäldenärerna och har dessutom stor inverkan på förtroendet för KFM. Eftersom samtliga påståenden fått mycket bra eller godkända betyg är bemötandet emellertid inte ett tydligt förbättringsområde. Med tanke på att bemötandet anses som mycket viktigt och har stor inverkan på förtroende är det dock betydelsefullt att hålla den goda nivå som finns nu.

8 Gälldenärernas inställning till snabbhet

8.1 Inledning

Tabell 65. Påstående: På det hela taget arbetar KFM snabbt, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	35	35
Varken eller (3)	20	21
Instämmer inte (1+2)	21+	17
Ingen uppfattning/Ej svar	24	26
Medelvärde	3,33	3,38

I jämförelse med de andra sakområdenas sammanfattande betyg får snabbheten ett betyg under medel. 35 procent instämmer i att KFM på det hela taget arbetar snabbt, 17 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 3,38. Jämfört med 2001 års undersökning är det inga stora förändringar. Snabbheten på det hela taget har inte ansetts så viktig av gälldenärerna men inverkar trots det i ganska hög grad på förtroendet.

Tabell 66. Påstående: På det hela taget arbetar KFM snabbt, procent.

	TOTAL	Kontakt genom Rådg. Sku- /info san
Instämmer (4+5)	35	40+ 45+
Varken eller (3)	21	22 24
Instämmer inte (1+2)	17	20 17
Ingen uppfattning/Ej svar	26	18- 14-
Medelvärde	3,38	3,33 3,48

Skillnaderna mellan olika grupper är små. Det vi i vanlig ordning kan konstatera är att personer som varit i kontakt genom rådgivning/information samt skuldsanering är mer positiva än genomsnittet.

Regionala skillnader

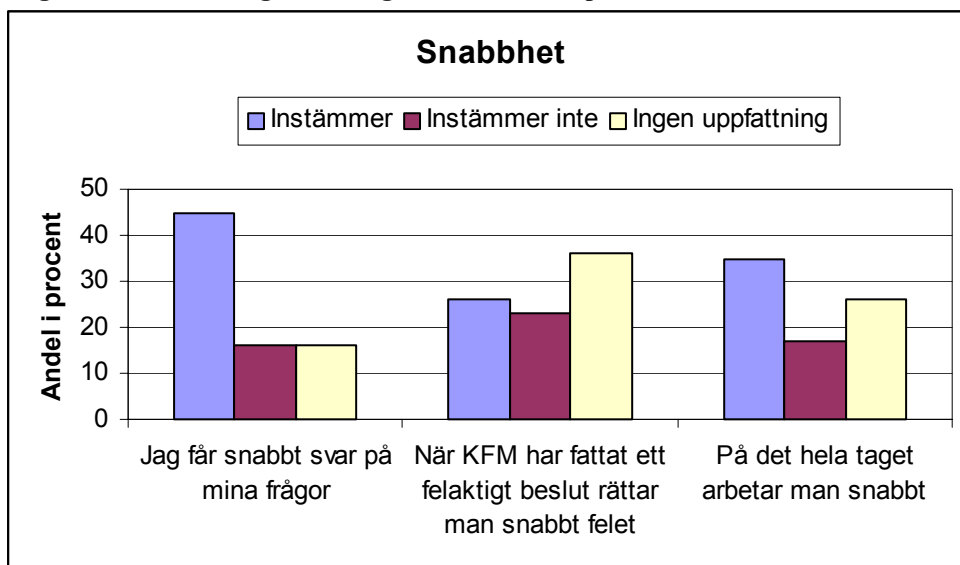
Tabell 67. Påstående: På det hela taget arbetar KFM snabbt, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	35	30-	37	36	41+	37	34	41	40	37	35
Varken eller (3)	21	25+	16-	20	22	21	21	18	19	22	22
Instämmer inte (1+2)	17	17	20	16	14	20	15	17	19	13	17
Ingen uppfattning/Ej svar	26	27	27	28	23	22-	30+	24	21	28	27
Medelvärde	3,38	3,28	3,38	3,45	3,56	3,37	3,37	3,46	3,38	3,44	3,38

Kalmar och Karlstad är de regioner som får högst instämmandegrad, Stockholm lägst. I övrigt finns inga större skillnader. Resultatet kan kopplas till den uppföljning som gjorts av indrivningspolicyn för år 2002.

8.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 8. Redovisning av delfrågor om snabbhet, procent.



På det sammanfattande påståendet om snabbhet instämmer 35 procent, 17 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 3,38. De olika påståendena i blocket om snabbhet får relativt skiftande resultat. Sämst betyg får *När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet*. Andelen negativa är nästan lika många som andelen positiva. Jämfört med 2001 års undersökning är det inga stora förändringar. Påståendet *När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet* har dock omformulerats något och kan därför inte jämföras fullt ut med föregående års undersökning.

Tabell 68. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s snabbhet.

Jag får snabbt svar på mina frågor	38,3%
När KFM fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet	45,3%

Båda delpåståendena i blocket om snabbhet påverkar det sammanfattande betyget. Störst inverkan på hur gäldenärerna uppfattar snabbheten på det hela taget har påståendet *KFM rättar felaktiga beslut snabbt*.

När KFM fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet är det påstående där vi främst kan se en tydlig förbättringspotential. Det är dock svårt att veta exakt vad gäldenärer respektive handläggare uppfattar som ett fel. Därför blir det något problematiskt att dra slutsatser enbart från gäldenärernas synvinkel. Vi ser här ett behov av att förtydliga och undersöka vidare vad som egentligen menas med ett felaktigt beslut. I de fall det inte handlar om faktiska felaktigheter kanske problemet snarare ligger i att KFM inte är tillräckligt bra på att kommunicera varför man har fattat ett visst beslut.

Det sammanfattande betyget på snabbhet får visserligen inte ett lågt betyg när man jämför med samtliga påståenden, men i jämförelse med de andra sakområdenas sammanfattande betyg får snabbheten ett betyg under medel. I kombination med snabbhetens höga inverkan på förtroendet för KFM gör detta att vi i vissa delar ser snabbheten som ett förbättringsområde.

8.3 Redovisning av delfrågor

8.3.1 Jag får snabbt svar på mina frågor

Tabell 69. Påstående: Jag får snabbt svar på mina frågor, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	51+	45
Varken eller (3)	18	23+
Instämmer inte (1+2)	18	16
Ingen uppfattning/Ej svar	14	16
Medelvärde	3,6	3,54

45 procent instämmer, 16 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,54. Betyget får anses som relativt bra. I jämförelse med 2001 års undersökning är medelvärdet i princip likartat. Instämmandegraden har dock gått ner 6 procentenheter. Att få snabbt svar på frågor har inte bedömts som så viktigt i jämförelse med andra områden. Inverkan på förtroendet ligger på en medelnivå.

Tabell 70. Påstående: Jag får snabbt svar på mina frågor, procent.

	TOTAL	Kontakt med Rådg. Indriv- /info. ning		Svenska som modersmål	
		Ja	Nej	Ja	Nej
Instämmer (4+5)	45	54+	45	44	51+
Varken eller (3)	23	25	25	24	16-
Instämmer inte (1+2)	16	14	20+	15	22+
Ingen uppfattning/Ej svar	16	7-	11-	16	11-
Medelvärde	3,54	3,64	3,44	3,54	3,5

Återigen ser vi att det finns stora skillnader mellan personer som haft kontakt med KFM i olika syften. Personer som inte har svenska som modersmål är mer nöjda med snabbheten än personer med svenska som modersmål.

Regionala skillnader

Tabell 71. Påstående: Jag får snabbt svar på mina frågor, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	45	44	44	46	44	48	42	48	46	45	46
Varken eller (3)	23	20-	25	25	23	23	27+	22	18	23	23
Instämmer inte (1+2)	16	18+	17	13	14	17	11-	16	18	16	16
Ingen uppfattning/Ej svar	16	18	14	16	19	12-	19	14	18	16	14
Medelvärde	3,54	3,50	3,51	3,57	3,58	3,56	3,56	3,55	3,52	3,48	3,55

De regionala skillnaderna är små. Region Stockholm och Göteborg särskiljer sig dock genom att ha signifikant högre respektive lägre andel som inte instämmer i påståendet.

8.3.2 När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet

Tabell 72. Påstående: När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	28	26
Varken eller (3)	13	14
Instämmer inte (1+2)	27+	23
Ingen uppfattning/Ej svar	32	36+
Medelvärde	2,98	3,08

Detta påstående är något omformulerat jämfört med år 2001. Då löd påståendet *KFM rättar felaktiga beslut snabbt*. Resultatet från förra året är emellertid snarlikt årets, vilket gör att vi tror att respondenterna har tolkat påståendet på ungefär samma sätt båda åren.

26 procent instämmer i att KFM rättar felaktiga beslut snabbt, nästan lika många, 23 procent, är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 3,08. Påståendet bedöms som mycket viktigt och inverkar också i hög grad på förtroendet. Huruvida området skall ses som ett förbättringsområde eller inte är dock inte självklart. Andelen med ingen uppfattning är relativ stor, 36 procent. Detta beror troligtvis på att många gäldenärer inte har varit i en sådan situation som påståendet förutsätter. Dessutom är frågan svårtolkad på ett ytterligare sätt. Vad är egentligen ett "felaktigt beslut"? Kanske är det något som gäldenären och handläggaren på KFM inte alltid är överens om. Det är därför svårt att avgöra huruvida det handlar om en subjektiv uppfattning från gäldenärens sida eller ett faktiskt fel. Som nämnts tidigare ser vi här ett behov av att förtydliga och undersöka vad ett felaktigt beslut egentligen innebär och hur vi därefter ska kunna förbättra verksamheten.

Tabell 73. Påstående: När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet, procent.

	TOTAL	Ort			Arbete
		Stor- stad	Tät- ort	Lands- bygd	Egen ftg.
Instämmer (4+5)	26	23-	28	29	27
Varken eller (3)	14	17+	14	14	9-
Instämmer inte (1+2)	23	24	22	26	28+
Ingen uppfattning/Ej svar	36	37	36	31-	36
Medelvärde	3,08	2,96	3,18	3,05	2,98

Personer i storstad är i likhet med andra frågor mer negativa än boende i tätort och på landsbygd. Egenföretagare skiljer ut sig negativt genom att ha en signifikant högre andel som inte instämmer i påståendet. Detta skulle kunna bero på att det kan vara problematiskt att göra utmätningar hos enskilda näringsidkare (t ex att det inte finns någon gränsdragning mellan vad som hör till firma och person) och att egenföretagarna eventuellt är färgade av dessa svårigheter.

Regionala skillnader

Tabell 74. Påstående: När KFM har fattat felaktigt beslut rättar man snabbt, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	26	17-	28	29	35+	28	29	30	29	28	25
Varken eller (3)	14	16	12	13	14	15	16	13	14	10	16
Instämmer inte (1+2)	23	29+	23	22	19	24	18-	22	24	21	20
Ingen uppfattning/Ej svar	36	38	37	36	33	33	37	35	33	41	39

Medelvärde	3,08	2,71-	3,15	3,20	3,34	3,11	3,22	3,20	3,08	3,16	3,16
-------------------	-------------	--------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

Skillnaden mellan högsta och lägsta instämmandegrad och medelvärde är stor. I region Stockholm instämmer endast 17 procent i påståendet, motsvarande siffra för Kalmar är 35 procent. Region Stockholm har också en signifikant högre andel som inte instämmer i påståendet.

8.4 Sammanfattning

- I jämförelse med de andra sakområdena får snabbhet ett betyg under medel. På det sammanfattande påståendet om snabbhet instämmer 35 procent, 17 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 3,38.
- Jämfört med 2001 års undersökning är förändringarna små inom sakområdet snabbhet.
- De regionala skillnaderna är varierande.
- Båda delpåståendena i blocket om snabbhet påverkar det sammanfattande betyget. Störst inverkan har *När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet.*
- Det sammanfattande betyget på snabbhet får visserligen inte ett lågt betyg i jämförelse med det totala antalet påståenden, men i jämförelse med de andra sakområdenas sammanfattande betyg får snabbheten ett betyg under medel. I kombination med snabbhetens höga inverkan på förtroendet för KFM gör detta att vi i vissa delar ser snabbheten som ett förbättringsområde.

9 Gälldenärernas inställning till sakkunskap

9.1 Inledning

Tabell 75. Påstående: På det hela taget har personalen en god sakkunskap, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	42	43
Varken eller (3)	18	22+
Instämmer inte (1+2)	17+	12
Ingen uppfattning/Ej svar	23	23
Medelvärde	3,49	3,59+

I jämförelse med de andra sakområdena får sakkunskap ett betyg över medel. I det sammanfattande påståendet om sakkunskap instämmer 43 procent, 12 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 3,59. Påståendet bedöms vara mycket viktigt och inverkar också i hög grad på förtroendet.

Genomgående för alla delfrågor är att andelen negativa är lägre i år jämfört med förra året. Generellt sett får KFM ett bättre betyg på sakkunskap 2002 jämfört med 2001.

Tabell 76. Påstående: På det hela taget har personalen en god sakkunskap, procent.

	TOTAL	Arbete		Inkomst	
		Off. anst.	Egen ftg.	10-20'	20-30'
Instämmer (4+5)	43	48+	47	48+	37-
Varken eller (3)	22	20	20	22	25
Instämmer inte (1+2)	12	12	8-	11-	14
Ingen uppfattning/Ej svar	23	20	24	20-	23
Medelvärde	3,59	3,67	3,69	3,69	3,36

Offentliganställda och egenföretagare är positiva till KFM:s sakkunskap på det hela taget. Återigen kan vi se att personer med en inkomst mellan 10-20' kronor är mer positiva än andra inkomst kategorier.

Regionala skillnader

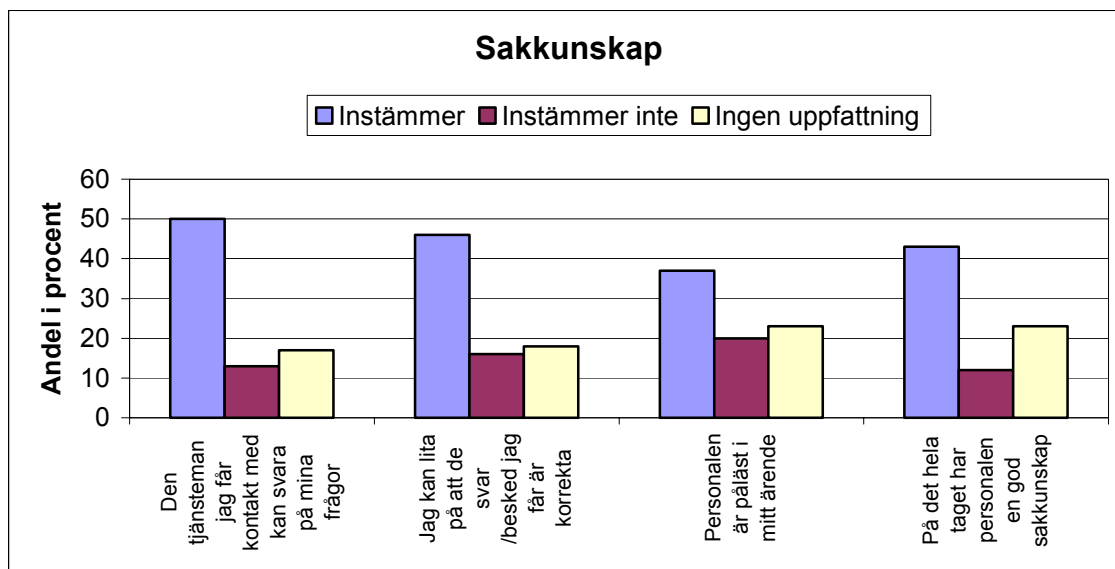
Tabell 77. Påstående: På det hela taget har personalen en god sakkunskap, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	43	41	42	37-	46	46	46	44	46	45	43
Varken eller (3)	22	23	20	26	23	22	19	20	18	22	22
Instämmer inte (1+2)	12	14	16	9	9-	14	9-	13	15	10	14
Ingen uppfattning/Ej svar	23	21	23	28+	23	18-	26+	22	21	23	21
Medelvärde	3,59	3,46	3,53	3,59	3,68	3,61	3,73	3,63	3,55	3,63	3,61

De regionala skillnaderna är relativt små. Region Stockholm får lägst medelvärde.

9.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 9. Redovisning av delfrågor om sakkunskap, procent.



I jämförelse med de andra områdena får sakkunskap ett betyg över medel. På det sammanfattande påståendet om sakkunskap instämmer 43 procent, 12 procent instämmer inte och medelvärdet hamnar på 3,59. *Personalen är påläst i mitt ärende* får det lägsta betyget i blocket. I jämförelse med förra årets undersökning har dock omdömet blivit mer positivt. Bäst betyg får *den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor*, 50 procent instämmer, 13 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet hamnar på 3,68.

Genomgående för alla delfrågor är att andelen negativa är lägre i år jämfört med förra året. Generellt sett får KFM ett bättre betyg på sakkunskap 2002 jämfört med 2001.

Tabell 78. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s sakkunskap.

Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor	23,4%
Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta	27,2%
Personalen är påläst i mitt ärende	39,8%

Uppfattningen om sakkunskapen på det hela taget påverkas mest av huruvida *Personalen är påläst i mitt ärende*. Även de andra påståendena inverkar i relativt hög grad på det sammanfattande betyget.

Gäldenärerna anser att sakkunskapen är viktig i jämförelse med andra sakområden. Uppfattningen av sakkunskapen inverkar också i relativt hög grad på förtroendet för KFM. Då sakkunskapen sammantaget får ett relativt gott betyg av gäldenärerna ser vi emellertid inte detta som ett tydligt förbättringsområde. I likhet med bemötandet är det dock viktigt att bibehålla den nivå KFM ligger på nu för att inte minska förtroendet för myndigheten.

9.3 Redovisning av delfrågor

9.3.1 Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor

Tabell 79. Påstående: Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	50	50
Varken eller (3)	18	20
Instämmer inte (1+2)	18+	13
Ingen uppfattning/Ej svar	14	17+
Medelvärde	3,63	3,68

Hälften av respondenterna instämmer i att de får svar på sina frågor, en dryg tiondel instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,68. Att så pass få är negativa och att hela 50 procent är positiva, får ses som ett relativt gott betyg på personalens sakkunskap. I jämförelse med förra året har andelen som inte instämmer gått ner från 18 till 13 procent. Medelvärdet blir dock i princip detsamma. Påståendet har bedömts som ganska viktigt i jämförelse med de andra påståendena och har en relativt stor inverkan på förtroendet.

Tabell 80. Påstående: Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor, procent.

	TOTAL	Ålder				Utbildning	
		18-24	25-34	55-64	65-74	Grund- skola	Gymna- sium
Instämmer (4+5)	50	34-	42-	58+	65+	52	45-
Varken eller (3)	20	21	24+	16-	9-	19	25+
Instämmer inte (1+2)	13	20+	16+	11	7-	13	14
Ingen uppfattning/Ej svar	17	26+	18	14	19	17	16
Medelvärde	3,68	3,28-	3,43-	3,90+	4,31+	3,75	3,58

I likhet med övriga frågor i enkäten är yngre genomgående mer negativa än äldre. Personer med gymnasieutbildning har signifikant lägre instämmandegrad än personer med grundskola som högsta utbildning.

Regionala skillnader

Tabell 81. Påstående: Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Härnö- Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	50	50	46	46	53	49	50	53	48	51	52
Varken eller (3)	20	23	18	23	16	22	19	17	20	21	17
Instämmer inte (1+2)	13	13	17+	11	12	14	11	14	16	11	16
Ingen uppfattning/Ej svar	17	15	19	20	19	14	20+	15	16	17	15
Medelvärde	3,68	3,62	3,59	3,76	3,79	3,67	3,76	3,73	3,59	3,72	3,66

Region Eskilstuna har en signifikant högre andel som är negativa till påståendet. De regionala skillnaderna är i övrigt relativt små.

9.3.2 Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta

Tabell 82. Påstående: Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	45	46
Varken eller (3)	16	19+
Instämmer inte (1+2)	20+	16
Ingen uppfattning/Ej svar	19	18
Medelvärde	3,47	3,58+

46 procent instämmer, 16 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,58. I jämförelse med 2001 års undersökning har resultatet förbättrats något, andelen negativa är lägre och medelvärdet har gått upp med en dryg tiondel. Påståendet bedöms vara mycket viktigt och inverkar också i hög grad på förtroendet.

Tabell 83. Påstående: Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta, procent.

	TOTAL	Arbete			Inkomst	
		Off. anst.	Egen ftg	Annat	<10'	10-20'
Instämmer (4+5)	46	51+	46	45	42-	50+
Varken eller (3)	19	21	21	17	18	21
Instämmer inte (1+2)	16	13-	13	20+	21+	14-
Ingen uppfattning/Ej svar	18	15-	20	18	19	15-
Medelvärde	3,58	3,67	3,61	3,50	3,46	3,67

Offentliganställda är i vanlig ordning mer positiva än andra arbetskategorier. Mest negativa är de personer som uppgett *Annat* som sysselsättning. Liksom för merparten av övriga frågor är personer med inkomst mellan 10-20' mest positiva, mest negativa är låginkomsttagare.

Regionala skillnader

Tabell 84. Påstående: Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	sand	Härnö- Umeå
Instämmer (4+5)	46	43	46	42	50	49	46	48	48	50	50
Varken eller (3)	19	20	19	21	17	19	20	17	16	19	16
Instämmer inte (1+2)	16	18	20	13	13	17	14	18	19	13	16
Ingen uppfattning/Ej svar	18	19	15	24+	20	15-	21	17	17	18	17
Medelvärde	3,58	3,47	3,51	3,65	3,70	3,61	3,64	3,58	3,55	3,66	3,65

De regionala skillnaderna är relativt små. Region Jönköping har en signifikant högre andel som inte har någon uppfattning i frågan. Motsatt förhållande gäller för region Malmö.

9.3.3 Personalen är påläst i mitt ärende

Tabell 85. Påstående: Personalen är påläst i mitt ärende, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	34	37
Varken eller (3)	19	20
Instämmer inte (1+2)	25+	20
Ingen uppfattning/Ej svar	23	23
Medelvärde	3,16	3,32+

37 procent instämmer, 20 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 3,32. Andelen negativa är stor i jämförelse med andelen positiva. Påståendet har bedömts som ganska viktigt i jämförelse med de andra påståendena och har en relativt stor inverkan på förtroendet.

I jämförelse med år 2001 har resultatet förbättrats något, andelen negativa har minskat med 5 procentenheter och medelvärdet har ökat något.

En jämförelse med påståendet *Jag har en egen handläggare* görs i avsnitt 6.3.2.

Tabell 86. Påstående: Personalen är påläst i mitt ärende, procent.

	TOTAL	Kön		Arbete		Skuldtyp E- mål	Kontakt med Skusan
		Man	Kvinna	Privat anst.	Egen ftg.		
Instämmer (4+5)	37	38	33-	31-	41	35	47+
Varken eller (3)	20	20	20	24+	20	20	19
Instämmer inte (1+2)	20	20	23	24+	16-	25+	26+
Ingen uppfattning/Ej svar	23	22	24	22	23	20-	8-
Medelvärde	3,32	3,36	3,23	3,15-	3,47	3,19-	3,29

Kvinnor är mer negativa än män. Personer som varit i kontakt genom skuldsanering instämmer i hög grad samtidigt som andelen som inte instämmer också är signifikant högre än genomsnittet. Respondenter med skulder till enskilda är i vanlig ordning mer missnöjda än personer med andra sorters skulder. Privatanställda är mer missnöjda med hur påläst personalen är i ens ärende än egenföretagare. Detta skulle kunna bero på att de som handlägger näringsidkande gäldenärer oftast har färre ärenden än de som handlägger privatpersoner, och därmed har större möjlighet till personkännedom.

Regionala skillnader

Tabell 87. Påstående: Personalen är påläst i mitt ärende, procent.

	TOTAL	Stock-	Eskils-	Jön-	Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Härnö-		
		holm	tuna	köping	mar	mö	borg	stad	Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	37	32-	35	35	42+	38	36	39	43+	40	38
Varken eller (3)	20	21	17	22	20	23	19	20	15	22	19
Instämmer inte (1+2)	20	23	25+	17	18	21	18	20	21	15	21
Ingen uppfattning/Ej svar	23	25	24	26	20	18-	27+	21	21	23	22
Medelvärde	3,32	3,15	3,23	3,39	3,43	3,34	3,39	3,39	3,40	3,42	3,34

De regionala skillnaderna mellan andelen som instämmer i påståendet är stora. Region Stockholm särskiljer sig negativt.

9.4

Sammanfattning

- På det sammanfattande påståendet om sakkunskap instämmer 43 procent, 12 procent är negativa och medelvärdet ligger på 3,59.
- I jämförelse med de andra sakområdena får sakkunskapen ett betyg över medel.
- De regionala skillnaderna är generellt sett inte så stora.
- Uppfattningen om sakkunskapen på det hela taget påverkas mest av huruvida *Personalen är påläst i mitt ärende*. Även de andra påståendena inverkar i relativt hög grad på det sammanfattande betyget.
- Gälldenärerna anser att sakkunskapen är viktig i jämförelse med andra sakområden. Uppfattningen av sakkunskapen inverkar också i hög grad på förtroendet för KFM. Då sakkunskapen sammantaget får ett relativt gott betyg av gälldenärerna ser vi emellertid inte detta som ett tydligt förbättringsområde. I likhet med bemötandet är det dock viktigt att bibehålla den nivå KFM ligger på nu för att inte minska förtroendet för myndigheten.

10 Galdenärernas inställning till kommunikation

10.1 Inledning

Tabell 88. Påstående: På det hela taget är kommunikationen med KFM bra, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	45	45
Varken eller (3)	22	22
Instämmer inte (1+2)	20+	17
Ingen uppfattning/Ej svar	13	16+
Medelvärde	3,44	3,50

I jämförelse med de andra sakområdena får kommunikation ett betyg något över medel. På det sammanfattande påståendet om kommunikation instämmer 45 procent, 17 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 3,50. Generellt sett får KFM ett något bättre betyg på kommunikation 2002 jämfört med 2001. Kommunikationen på det hela taget anses som ganska viktigt enligt galdenärerna och inverkan på förtroendet är stort.

Tabell 89. Påstående: På det hela taget är kommunikationen med KFM bra, procent.

	TOTAL	Kön		Ålder		Kontakt med Indriv- Rådg./ ning info	
		Kvinna	Man	18-24	25-34		
Instämmer (4+5)	45	42-	46	28-	40-	44	51+
Varken eller (3)	22	24	21	23	20	25+	26+
Instämmer inte (1+2)	17	19	17	27+	21+	21+	15
Ingen uppfattning/Ej svar	16	16	16	22+	18	10-	8-
Medelvärde	3,50	3,42	3,51	2,97-	3,26-	3,35-	3,57

Kvinnor är mer negativa än män. Yngre personer är i vanlig ordning mer negativa än äldre personer. De som varit i kontakt genom indrivning är mer negativa än de som haft kontakt genom rådgivning/information.

Regionala skillnader

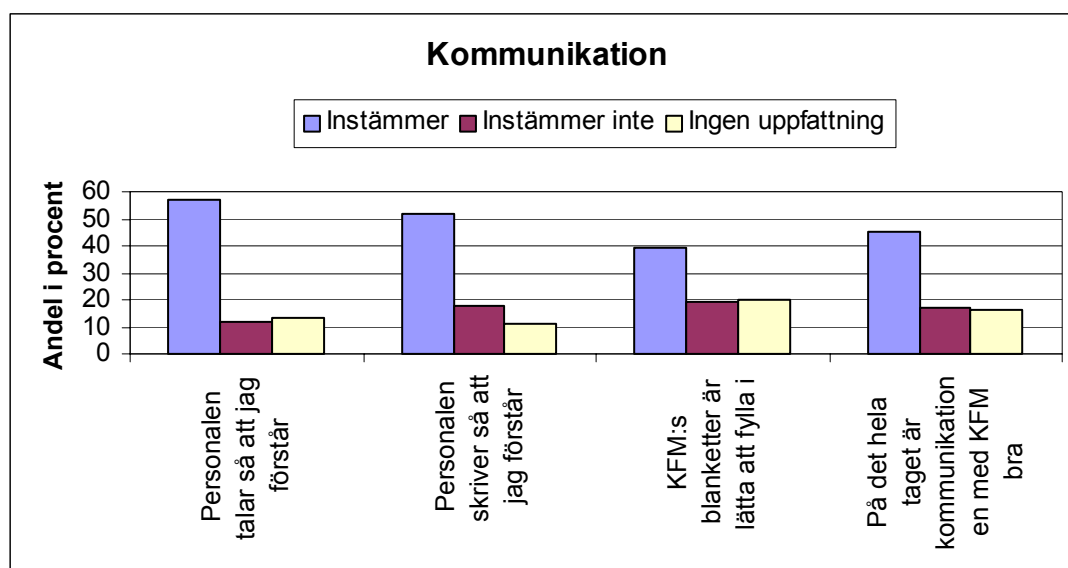
Tabell 90. Påstående: På det hela taget är kommunikationen med KFM bra, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	45	44	43	43	49	48	42	44	46	47	46
Varken eller (3)	22	18-	19	27	23	22	27+	22	22	24	23
Instämmer inte (1+2)	17	18	23+	15	12-	17	14	18	19	15	17
Ingen uppfattning/Ej svar	16	20+	16	15	16	13-	17	15	13	13	14
Medelvärde	3,50	3,42	3,36	3,55	3,67	3,55	3,52	3,48	3,48	3,55	3,52

De regionala skillnaderna är relativt små. Region Eskilstuna särskiljer sig något genom att ha signifikant högre andel som inte instämmer i påståendet jämfört med genomsnittet.

10.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 10. Redovisning av delfrågor om kommunikation, procent.



I jämförelse med de andra sakområdena får kommunikation ett betyg något över medel. På det sammanfattande påståendet om kommunikation instämmer 45 procent, 17 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 3,5. Blankettutformningen samt den skriftliga kommunikationen pekades båda ut som förbättringsområden i förra årets undersökning. Detta år får dessa områden bättre betyg och framträder inte på samma sätt som prioriterade förbättringsområden. Trots detta ser vi det ändå som betydelsefullt att fortsätta följa upp, notera förändringar och på så sätt förbättra den skriftliga kommunikationen och blankettutformningen.

Generellt sett får KFM ett något bättre betyg på kommunikation 2002 jämfört med 2001. Genomgående för alla delfrågor är att andelen negativa är lägre i år jämfört med förra året.

Tabell 91. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om kommunikationen med KFM.

Personalen talar så att jag förstår	30,6%
Personalen skriver så att jag förstår	21,4%
KFM:s blanketter är lätta att fylla i	32,1%

Alla delpåståenden i blocket har likartad inverkan på den sammanfattande uppfattningen av kommunikation. Att *KFM:s blanketter är lätta att fylla i* är dock det delpåstående som har allra störst inverkan.

Alla påståenden inom blocket kommunikation har ansetts viktiga av gäldenärerna. Störst inverkan på förtroendet har det sammanfattande betyget för kommunikation. De resterande tre upplevs som tidigare nämnts som mycket viktiga, men har dock inte samma inverkan på förtroendet.

Eftersom sakområdet som helhet har fått ett gott betyg av gäldenärerna ser vi inte detta som ett tydligt förbättringsområde. Däremot är det viktigt att bibehålla den nivå som finns nu samt noggrant följa upplevelsen av den skriftliga kommunikationen och blankettutformningen.

10.3 Redovisning av delfrågor

10.3.1 Personalen talar så att jag förstår

Tabell 92. Påstående: Personalen talar så att jag förstår, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	61+	57
Varken eller (3)	15	18+
Instämmer inte (1+2)	14	12
Ingen uppfattning/Ej svar	11	13
Medelvärde	3,89	3,82

57 procent anser att *personalen talar så att jag förstår*, 12 procent instämmer inte och medelvärdet hamnar på höga 3,82. Den muntliga kommunikationen får liksom förra året ett gott betyg av gäldenärerna. Resultatet har försämrats något, förändringen är dock marginell. Påståendet har bedömts som viktigt i jämförelse med andra områden, inverkan på förtroendet är dock lågt.

Tabell 93. Påstående: Personalen talar så att jag förstår, procent.

	TOTAL	Kön		Inkomst	Utbildning		Kontakt med
		Kvinna	Man	<10'	Grund- skola	Efter- gymn +3	Rådg./ info
Instämmer (4+5)	57	54-	59	50-	54-	66+	65+
Varken eller (3)	18	18	18	18	18	14-	17
Instämmer inte (1+2)	12	16+	12-	17+	15	9-	12
Ingen uppfattning/Ej svar	13	13	12	15+	13	11	6-
Medelvärde	3,82	3,76	3,83	3,64-	3,74	4,06+	3,91

Kvinnor instämmer inte i lika hög grad som män. Personer med inkomst under 10' samt personer med grundskola som högsta utbildning särskiljer sig också negativt från genomsnittet. Personer med eftergymnasial utbildning är mer positiva än genomsnittet. Återigen ser vi att personer som varit i kontakt genom rådgivning/information är mer positiva än andra grupper.

Regionala skillnader

Tabell 94. Påstående: Personalen talar så att jag förstår, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	57	57	55	54	58	61	54	53	61	63	56
Varken eller (3)	18	15	17	18	17	17	23+	19	14	17	20
Instämmer inte (1+2)	12	15	16	13	11	12	8-	15	14	9	13
Ingen uppfattning/Ej svar	13	13	12	15	14	10	15+	13	11	11	11
Medelvärde	3,82	3,78	3,72	3,79	3,87	3,90	3,82	3,75	3,86	3,94	3,80

De regionala skillnaderna är små, Göteborg särskiljer något genom att ha signifikant högre andel som svarar *varken eller* samt *ingen uppfattning*.

10.3.2 Personalen skriver så att jag förstår

Tabell 95. Påstående: Personalen skriver så att jag förstår, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	48	52+
Varken eller (3)	19	19
Instämmer inte (1+2)	22+	18
Ingen uppfattning/Ej svar	11	11
Medelvärde	3,53	3,61

52 procent instämmer i påståendet, 18 procent är negativa och medelvärdet ligger på 3,61. I jämförelse med förra årets undersökning har det skett en signifikant förbättring på andelen positiva respektive negativa. Sammantaget blir dock inte förändringen så stor om man ser till medelvärdet. Trots detta är förbättringen i andelen positiva respektive minskningen i andelen negativa intressant. Har den skriftliga kommunikationen verkligen blivit bättre eller beror förändringen på något annat? Påståendet har bedömts som viktigt i jämförelse med andra områden, inverkan på förtroendet är dock lågt.

Eftersom resultatet från årets undersökning har förbättrats och nu ligger över medel, pekas detta område inte ut som specifikt viktigt att arbeta med enligt Gridanalysen. Då den skriftliga kommunikationen valdes som ett förbättringsområde i förra årets undersökning är det emellertid viktigt att fortsätta följa och notera förbättringar/försämringar i den upplevda förståelsen.

Tabell 96. Påstående: Personalen skriver så att jag förstår, procent.

	TOTAL	Kön		Ort		Inkomst	Utbildning
		Kvinna	Man	Stor- stad	Lands- bygd	<10'	Efter gymn +3
Instämmer (4+5)	52	47-	54+	57+	46-	44-	64+
Varken eller (3)	19	21	19	20	21	20	13-
Instämmer inte (1+2)	18	21+	16-	16	21+	24+	16
Ingen uppfattning/Ej svar	11	11	11	7-	12	13	8
Medelvärde	3,61	3,53	3,64	3,7	3,48	3,41-	3,83

Återigen ser vi att kvinnorna i lägre utsträckning än männen anser att kommunikationen är tillräckligt bra. I likhet med det tidigare påståendet har personer med låg inkomst samt personer med hög utbildning låg respektive hög instämmandegrad. Personer i storstad har en högre instämmandegrad än personer på landsbygden. Detta är ett undantag, i övriga frågor har personer i storstad generellt sett en lägre instämmandegrad än personer på landbygd och i tätort.

Regionala skillnader

Tabell 97. Påstående: Personalen skriver så att jag förstår, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	52	51	51	50	54	55	50	47	53	57	48
Varken eller (3)	19	16	13-	21	20	17	25+	21	18	17	23
Instämmer inte (1+2)	18	20	25+	17	15	18	14-	21	17	14	17
Ingen uppfattning/Ej svar	11	12	11	11	11	10	12	11	12	12	11
Medelvärde	3,61	3,56	3,48	3,61	3,70	3,68	3,63	3,51	3,64	3,74	3,57

De regionala skillnaderna är små, Eskilstuna sticker dock ut något genom att ha en signifikant högre andel som inte instämmer i påståendet. De små skillnaderna kan förklaras av att mycket av den skriftliga kommunikationen består av standardtexter och maskinella beslut.

10.3.3 KFM:s blanketter är lätta att fylla i

Tabell 98. Påstående: KFM:s blanketter är lätta att fylla i, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	35	39+
Varken eller (3)	19	21
Instämmer inte (1+2)	24+	19
Ingen uppfattning/Ej svar	22	20
Medelvärde	3,22	3,37+

39 procent instämmer i påståendet, 19 procent är negativa och medelvärdet ligger på 3,37. Påståendet har bedömts som viktigt i jämförelse med andra områden, inverkan på förtroendet är dock lågt.

I likhet med föregående påstående har resultatet förbättrats i jämförelse med 2001 års undersökning. Samma resonemang kan därför även föras på denna fråga.

Tabell 99. Påstående: KFM:s blanketter är lätta att fylla i, procent.

	TOTAL	Arbete		Utbildning		Inkomst		Skuldtyp		Ålder		Ort	
		Egen ftg	Efter gymn +3	<10`	<10`	Skatte skuld	18-24	65-74	Stor- stad	Lands- bygd			
Instämmer (4+5)	39	28-	47+	34-	39	29-	45	43+	35-				
Varken eller (3)	21	24	18	22	21	21	14-	24	22				
Instämmer inte (1+2)	19	18	16	23+	23+	25+	8-	17-	22+				
Ingen uppfattning/Ej svar	20	29+	18	20	16-	25	33+	16-	20				
Medelvärde	3,37	3,21	3,56	3,23	3,25	3,02-	3,96+	3,45	3,26				

Egenföretagare har ett lägre medelvärde än genomsnittet. Personer som uppgett att de har skatteskuld skiljer ut sig genom att ha en signifikant högre andel som inte instämmer i att blanketterna är lätta att fylla i. I övrigt ser vi samma tendenser som för det förra påståendet, högutbildade och boende i storstad har en mer positiv inställning än personer med låg inkomst och boende på landsbygden.

Regionala skillnader

Tabell 100. Påstående: KFM:s blanketter är lätta att fylla i, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	39	43+	37	35	41	41	40	35	36	38	33
Varken eller (3)	21	20	16-	24	26+	20	20	23	21	24	22
Instämmer inte (1+2)	19	16-	29+	18	17	20	17	21	20	19	21
Ingen uppfattning/Ej svar	20	21	17	22	16-	18	23	21	23	19	25
Medelvärde	3,37	3,44	3,16	3,35-	3,42	3,43	3,39	3,35	3,37	3,30	3,27

Gäldenärerna i region Stockholm instämmer i högre grad än gäldenärerna i andra regioner att KFM:s blanketter är lätta att fylla i. Orsaken till detta kan inte ligga i själva blanketterna eftersom de är identiska över hela landet. Även de två andra storstadsregionerna ligger på

höga värden. Orsaken ligger således i den specifika befolkningen som bor i storstäder, vilket vi har sett även på de andra frågorna i blocket om kommunikation.

10.4 Sammanfattning

- Kommunikationen får ett betyg något över medel i jämförelse med övriga sakområden.
- På det sammanfattande påståendet om kommunikation på det hela taget ligger instämmandegraden på 45 procent, 17 procent negativa och medelvärdet ligger på 3,50
- Generellt sett får kommunikationen ett något bättre betyg år 2002 jämfört med år 2001.
- De regionala skillnaderna är inte särskilt stora. Däremot kan vi se att storstadsbor, högutbildade och män ger kommunikationen ett högre betyg än kvinnor, låginkomsttagare och personer på landsbygden.
- Alla delpåståenden i blocket har likartad inverkan på den sammanfattande uppfattningen av kommunikation. Att *KFM:s blanketter är lätta att fylla i* är dock det delpåstående som har allra störst inverkan.
- Alla påståenden inom blocket kommunikation ansetts viktiga av gäldenärerna. Störst inverkan på förtroendet har det sammanfattande betyget för kommunikation. De resterande tre upplevs som tidigare nämnts som mycket viktiga, men har dock inte samma inverkan på förtroendet. Eftersom sakområdet som helhet har fått ett gott betyg av gäldenärerna ser vi inte detta som ett tydligt förbättringsområde. Däremot är det viktigt att bibehålla den nivå som finns nu samt noggrant följa upplevelsen av den skriftliga kommunikationen och blankettutformningen.

11 Gälldenärernas inställning till information

11.1 Inledning

Tabell 101. Påstående: På det hela taget är informationen från KFM bra, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	33+	28
Varken eller (3)	24	21
Instämmer inte (1+2)	27	32+
Ingen uppfattning/Ej svar	16	18
Medelvärde	3,08+	2,90

I jämförelse med de andra sakområdena får informationen ett lågt betyg av gälldenärerna. På det sammanfattande påståendet om information instämmer 28 procent, 32 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 2,9. Påståendet bedöms inte som viktigt i jämförelse med vissa andra områden men har relativt stor inverkan på förtroendet.

Tabell 102. Påstående: På det hela taget är informationen från KFM bra, procent.

	TOTAL	Ålder 55-64	Svenska som modersmål		Utbildning Grund- Efter skola gymn -3		Aktuell skuld	
			Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Instämmer (4+5)	28	38+	27	33+	31+	23-	27	31+
Varken eller (3)	21	16-	21	18	17-	19	22	19
Instämmer inte (1+2)	32	28-	34	30	35	40+	37+	22-
Ingen uppfattning/Ej svar	18	18	17	19	16	18	15-	28+
Medelvärde	2,90	3,17+	2,86	3,02	2,92	2,67-	2,80	3,20+

Personer i den övre medelåldern är mer positiva än genomsnittet. De som inte har svenska som modersmål anser att informationen från KFM är bättre än vad de med svenska som modersmål gör. Personer med grundskola som högsta utbildning är mer positiva än de som har en eftergymnasial utbildning under tre år. I vanlig ordning är de som inte har en aktuell skuld mer positiva än de som har en aktuell skuld, här är dock skillnaden ovanligt stor.

Regionala skillnader

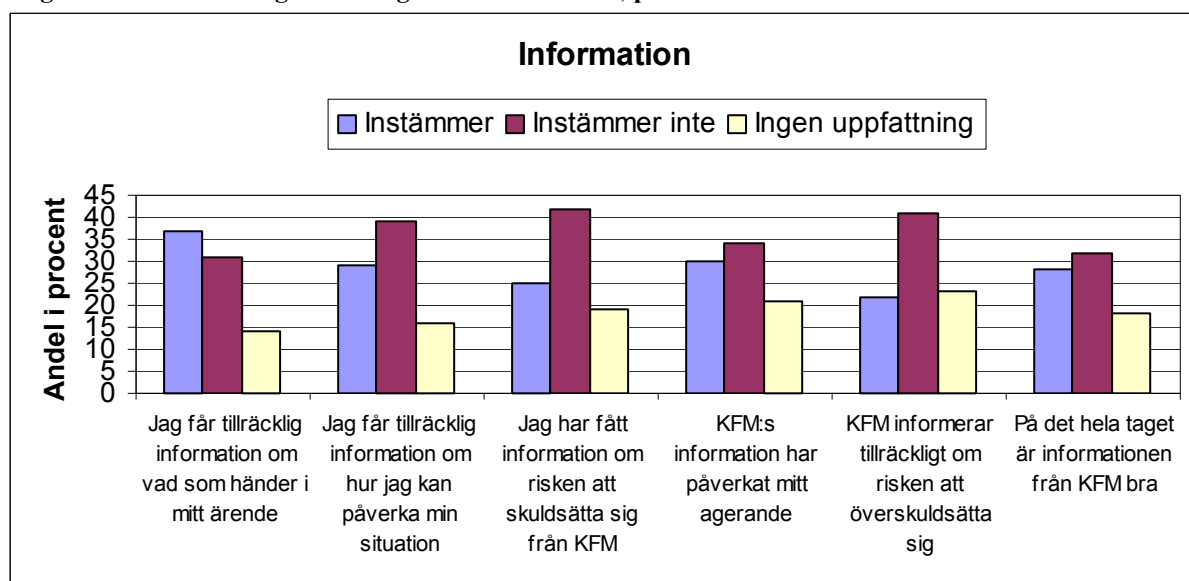
Tabell 103. Påstående: På det hela taget är informationen från KFM bra, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	28	26	27	26	33+	29	26	26	35+	30	30
Varken eller (3)	21	19	18	26	24	24	19	21	17	24	20
Instämmer inte (1+2)	32	33	34	31	28	31	36	33	31	30	34
Ingen uppfattning/Ej svar	18	22+	21	18	15	16	19	19	17	16	16
Medelvärde	2,90	2,81	2,86	2,92	3,09	2,96	2,82	2,86	3,08	2,94	2,94

Region Kalmar och Gävle skiljer ut sig genom att ha signifikant högre andel som instämmer i att informationen på det hela taget är bra. I övrigt är de regionala skillnaderna inte stora.

11.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 11. Redovisning av delfrågor om information, procent.



I jämförelse med de andra sakområdena får informationen ett lågt betyg av gäldenärerna. På det sammanfattande påståendet om information instämmer 28 procent, 32 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 2,9. Betygen på vissa delfrågor har förbättrats något jämfört med förra årets undersökning. Detta gäller *Jag får tillräcklig information om vad som händer i mitt ärende* samt *Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation*. Förändringarna är dock mycket små. Vissa betyg har försämrats något, detta gäller *Jag har fått tillräcklig information om risken att skuldsätta sig från KFM*, *KFM:s information har påverkat mitt agerande* samt *På det hela taget är informationen från KFM bra*.

Tabell 104. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om information.

Tillräcklig information om vad som händer i mitt ärende	15,8%
Tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation	24,3%
Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM	9,7%
KFM:s information har påverkat mitt agerande	12,9%
KFM informerar tillräckligt mycket om risken att överskuldsätta sig	31,7%

Klart störst inverkan på hur gäldenärerna uppfattar informationen på det hela taget har påståendet *KFM informerar tillräckligt om risken att skuldsätta sig*. Även delpåståendet *Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation* har relativt stor betydelse för hur man uppfattar informationen. I jämförelse med 2001 års undersökning är resultatet från regressionen något annorlunda i år. Detta har att göra med att ett påstående är omformulerat, vilket i sin tur även påverkat regressionen.

Delpåståendena inom blocket information har bedömts som olika viktiga av gäldenärerna. Mest betydelsefullt anses påståendet *Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation* vara. Störst inverkan på förtroendet har däremot det sammanfattande påståendet om information.

Två påståenden som fått betyg långt under medel, *Jag får tillräcklig information om risken att skuldsätta sig* respektive *KFM informerar tillräckligt mycket om risken att överskuldsätta sig* har inte ansetts särskilt viktiga i jämförelse med andra områden och har dessutom låg

inverkan på förtroendet. Huruvida dessa skall anses vara förbättringsområden är således tveksamt. Det sammantaget låga betyget för information som sakområde, och det faktum att det sammanfattande betyget på information inverkar i relativt hög grad på förtroendet, gör dock att vi anser att information är ett förbättringsområde.

11.3 Redovisning av delfrågor

11.3.1 Jag får tillräcklig information om vad som händer i mitt ärende

Tabell 105. Påstående: Jag får tillräcklig information om vad som händer i mitt ärende, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	36	37
Varken eller (3)	17	18
Instämmer inte (1+2)	35+	31
Ingen uppfattning/Ej svar	13	14
Medelvärde	3,01	3,11

37 procent instämmer, 31 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,11. I jämförelse med förra årets undersökning har andelen negativa respondenter minskat något. Trots detta är resultatet fortfarande inte tillfredsställande och bör förbättras.

Påståendet har bedömts som ganska viktigt i jämförelse med andra områden och har viss inverkan på förtroendet för KFM. På den öppna frågan i slutet av enkätformuläret är det ett flertal gäldenärer som har berört just informationen om pågående ärenden. Det som ofta framhålls är att man skulle vilja ha mer information om hur stor del av skulden som är betald, till vilka borgenärer betalningarna har gått till, hur lång tid det är kvar o s v.

Tabell 106. Påstående: Jag får tillräcklig information om vad som händer i mitt ärende, procent.

	TOTAL	Kön		Ålder	Svenska som modersmål		Arbete		Inkomst	
		Man	Kvinna	18-24	Ja	Nej	Off. anst.	Privat anst.	10-20'	20-30'
Instämmer (4+5)	37	38	35	20-	36	42+	42+	34	43+	26-
Varken eller (3)	18	19	17	17	18	17	18	18	18	23+
Instämmer inte (1+2)	31	30	35+	46+	32	32	28-	34	29-	38+
Ingen uppfattning/Ej svar	14	13	13	17	13	9-	12	14	10-	14
Medelvärde	3,11	3,12	3	2,46-	3,06	3,21	3,23	2,96	3,21	2,79-

Kvinnor är mer negativa än män. Mest negativa av alla är inte helt förvånande den yngsta åldersgruppen, 18-24 år, där hela 46 procent inte instämmer i påståendet. Återigen ser vi att personer som inte har svenska som modersmål samt offentliganställda är mer positiva än personer med svenska som modersmål och privatanställda. Personer som har en månadsinkomst på 10-20' kronor skiljer sig signifikant från personer med 20-30' kronor i månadsinkomst. Den förra gruppen är klart mer positiv, 43 respektive 26 procent instämmandegrad.

Regionala skillnader

Tabell 107. Påstående: Jag får tillräcklig information om vad som händer i mitt ärende, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	37	35	34	36	40	39	38	36	40	39	36
Varken eller (3)	18	19	18	20	20	19	17	20	15	18	19
Instämmer inte (1+2)	31	32	34	29	27	31	28	30	33	29	32
Ingen uppfattning/Ej svar	14	14	14	15	13	11	17+	14	11	13	13
Medelvärde	3,11	3,00	3,01	3,16	3,26	3,15	3,17	3,11	3,13	3,14	3,06

De regionala skillnaderna är inte så stora. Högst medelvärde har Region Kalmar på 3,26. Lägst medelvärde har Region Stockholm på 3,0.

11.3.2 Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation

Tabell 108. Påstående: Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	28	29
Varken eller (3)	14	16
Instämmer inte (1+2)	45+	39
Ingen uppfattning/Ej svar	14	16
Medelvärde	2,66	2,80+

29 procent instämmer, 39 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 2,8. I likhet med föregående års undersökning bör resultatet förbättras. Att andelen negativa är större än andelen positiva kan inte ses som ett tillfredsställande resultat, trots att det är ganska naturligt att gäldenärernas behov i frågan kan vara svår att tillfredsställa. Gäldenärerna uppfattar inte påståendet som särskilt viktigt och det har inte heller stor inverkan på förtroendet för KFM. Att det inte har en hög inverkan på förtroendet innebär, som nämnts tidigare, dock inte att frågan är onödig att arbeta med. Det kan trots allt vara viktigt att förbättra ett område i sig, trots att det inte inverkar på just förtroendet.

Tabell 109. Påstående: Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation, procent.

	TOTAL	Ålder		Inkomst 20-30'	Aktuell skuld		Kontakt med Skusan
		18-24	65-74		Ja	Nej	
Instämmer (4+5)	29	18-	35	20-	29	31	37+
Varken eller (3)	16	16	20	21+	16	16	17
Instämmer inte (1+2)	39	49+	18-	47+	45+	25-	40
Ingen uppfattning/Ej svar	16	17	27+	12	11-	28+	6-
Medelvärde	2,80	2,35-	3,43+	2,54	2,68	3,17+	2,92

Här ser vi en mycket tydlig skillnad i hur yngre personer kontra äldre uppfattar KFM. Nästan 50 procent av de yngre är kritiska till påståendet, endast 18 procent av de äldre. En annan negativ grupp är de personer som har en inkomst mellan 20-30', hela 47 procent är negativa till påståendet. Inte helt förvånande är personer med aktuell skuld mer negativa än de som inte har aktuell skuld. Något förvånande är dock att de som varit i kontakt med skuldsanering inte är mer positiva än vad de är. Här tycker man att betyget skulle kunna vara ännu högre då skuldsanering faktiskt handlar just om att påverka gäldenärens situation i en positiv riktning.

Regionala skillnader

Tabell 110. Påstående: Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	29	28	27	27	36+	31	28	28	31	33	29
Varken eller (3)	16	15	17	18	17	17	13-	17	14	16	16
Instämmer inte (1+2)	39	40	42	38	32-	39	40	40	42	38	40
Ingen uppfattning/Ej svar	16	17	14	18	14	13	19+	14	14	13	14
Medelvärde	2,80	2,73	2,68	2,81	3,09	2,84	2,73	2,77	2,84	2,90	2,80

Region Kalmar särskiljer sig genom att ha en mycket hög andel som instämmer i påståendet och en låg andel som inte instämmer. Göteborg har i likhet med många andra frågor en hög andel med ingen uppfattning.

11.3.3 Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM

Tabell 111. Påstående: Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	28	25
Varken eller (3)	12	13
Instämmer inte (1+2)	44	42
Ingen uppfattning/Ej svar	16	19+
Medelvärde	2,66	2,60

25 procent anser att man har fått information om risken att skuldsätta sig, 42 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet hamnar på 2,6. I likhet med flera andra områden i enkäten är det svårt att veta hur bra resultatet måste vara för att vi ska känna oss nöjda. Det är kanske inte troligt att alla kommer att instämma i detta påstående hur bra vi än blir på att informera. Frågan kan dessutom tolkas både som information i förebyggande syfte som information under själva perioden man är skuldsatt. Det kan därför vara svårt att veta var man ska sätta in insatser för att höja betyget i denna fråga. Galdenärerna har inte ansett att påståendet är särskilt viktigt i relation till andra områden och det har inte heller stor inverkan på förtroendet för KFM. Vad gäller låg viktighet och låg inverkan på förtroendet betyder det dock inte att frågan i sig är oviktig. Se tidigare resonemang om viktighet och inverkan på förtroende (avsnitt 1.10 och 2.2).

Tabell 112. Påstående: Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM, procent.

	TOTAL	Ort Stor- stad	Svenska som modersmål		Inkomst	
			Ja	Nej	<10'	10-20'
Instämmer (4+5)	25	25	24	31+	22-	28+
Varken eller (3)	13	11	13	14	13	12
Instämmer inte (1+2)	42	47+	44	39	46	44
Ingen uppfattning/Ej svar	19	16	19	16	18	16-
Medelvärde	2,60	2,47	2,55	2,80	2,46	2,64

Storstadsbor anser inte i lika hög grad som andra att man har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM. Personer som inte har svenska som modersmål samt personer med en inkomst mellan 10-20' är mer positiva än genomsnittet.

Regionala skillnader

Tabell 113. Påstående: Jag har fått info om risken att skuldsätta sig från KFM, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	25	25	21	23	27	28	24	23	28	27	24
Varken eller (3)	13	10-	14	18+	18+	14	12	13	12	14	13
Instämmer inte (1+2)	42	44	40	39	36-	41	45	45	44	42	42
Ingen uppfattning/Ej svar	19	20	24+	19	19	18	19	19	16	17	20
Medelvärde	2,60	2,56	2,53	2,64	2,75	2,70	2,50	2,55	2,65	2,64	2,58

De regionala skillnaderna är relativt små. Högst respektive lägst medelvärde har region Kalmar och Göteborg.

11.3.4 KFM:s information har påverkat mitt agerande

Tabell 114. Påstående: KFM:s information har påverkat mitt agerande, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	31	30
Varken eller (3)	16	15
Instämmer inte (1+2)	32	34
Ingen uppfattning/Ej svar	21	21
Medelvärde	2,92	2,84

30 procent instämmer i påståendet, 34 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 2,84. I jämförelse med förra årets undersökning är resultatet i det närmaste identiskt. Det är svårt att veta vad som kan räknas som ett bra resultat i denna fråga.

Tabell 115. Påstående: KFM:s information har påverkat mitt agerande, procent.

	TOTAL	Svenska som modersmål		Ålder		Kontakt med Skusan
		Ja	Nej	18-24	25-34	
Instämmer (4+5)	30	29	36+	21-	25-	39+
Varken eller (3)	15	16	12	18	15	16
Instämmer inte (1+2)	34	36	31	37	38	32
Ingen uppfattning/Ej svar	21	20	21	24	22	13-
Medelvärde	2,84	2,78	3,08	2,58-	2,65	3,06

Personer som uppgivit att de inte har svenska som modersmål är mer positiva än de som uppgivit att de har det. Yngre personer är mer negativa än äldre. Personer som har haft kontakt genom skuldsanering är inte helt förvånande mer positiva än genomsnittet.

Regionala skillnader

Tabell 116. Påstående: KFM:s information har påverkat mitt agerande, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	30	33	28	25	31	32	26-	28	32	32	26
Varken eller (3)	15	11-	16	16	18	16	18+	13	15	15	16
Instämmer inte (1+2)	34	38+	31	37	31	33	33	38	32	34	37
Ingen uppfattning/Ej svar	21	19	24	22	19	19	23	21	20	20	21
Medelvärde	2,84	2,80	2,89	2,73	2,93	2,95	2,77	2,79	3,00	2,92	2,72

Region Göteborg särskiljer sig något genom att ha en signifikant lägre andel som instämmer i påståendet. Lägst medelvärde har Region Umeå på 2,72.

11.3.5 KFM informerar tillräckligt om risken att överskuldsätta sig

Tabell 117. Påstående: KFM informerar tillräckligt mycket om risken att överskuldsätta sig, procent.

	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	22
Varken eller (3)	14
Instämmer inte (1+2)	41
Ingen uppfattning/Ej svar	23
Medelvärde	2,55

Inte helt förvånande anser merparten av gäldenärerna att KFM inte informerar tillräckligt om risken att överskuldsätta sig. Återigen är det svårt att veta hur pass nöjda gäldenärerna ska vara med oss för att vi ska anse att resultatet är tillfredsställande. Att en så pass stor andel, 41 procent, är negativa och endast 22 procent är positiva kan dock inte ses som ett bra resultat. Medelvärdet hamnar på låga 2,55. Påståendet bedöms inte vara lika viktigt som vissa andra och har låg inverkan på förtroendet.

Påståendet kan inte jämföras med förra årets undersökning då det löd *KFM borde informera mer om risken att överskuldsätta sig*.

Tabell 118. Påstående: KFM informerar tillräckligt mycket om risken att överskuldsätta sig, procent.

	TOTAL	Ålder			Svenska som modersmål		Utbildning
		18-24	25-34	65-74	Ja	Nej	Efter gymn 3-
Instämmer (4+5)	22	16-	17-	27	21	30+	17-
Varken eller (3)	14	13	15	10	14	14	15
Instämmer inte (1+2)	41	50+	43	25-	42	37-	46
Ingen uppfattning/Ej svar	23	21	25	39+	23	20	22
Medelvärde	2,55	2,22-	2,36	2,98+	2,49	2,81+	2,30-

I likhet med övriga frågor kan vi även här se att yngre personer är mer negativa än äldre, personer som inte har svenska som modersmål är mer positiva än de som uppger svenska som modersmål samt att personer med eftergymnasial utbildning under tre år är mer negativa än övriga utbildningskategorier.

Regionala skillnader

Tabell 119. Påstående: KFM informerar tillräckligt mycket om risken att överskuldsätta sig, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Härnö- Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	22	22	21	20	22	24	19	21	26	23	20
Varken eller (3)	14	10-	14	18	20+	15	16	10	13	13	16
Instämmer inte (1+2)	41	39	39	41	39	40	43	46	40	42	44
Ingen uppfattning/Ej svar	23	29+	26	21	19	21	22	23	20	21	20
Medelvärde	2,55	2,55	2,51	2,58	2,61	2,63	2,43	2,48	2,72	2,59	2,44

De regionala skillnaderna är relativt små, region Stockholm har en signifikant högre andel som inte har någon uppfattning.

11.4 Sammanfattning

- Informationen får i jämförelse med andra sakområden ett lågt betyg av gäldenärerna. På det sammanfattande påståendet om information instämmer 28 procent, 32 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 2,9.
- De regionala skillnaderna är relativt små.
- I jämförelse med förra året har resultatet försämrats något.
- Klart störst inverkan på hur gäldenärerna uppfattar informationen på det hela taget har påståendet *KFM informerar tillräckligt om risken att skuldsätta sig*. Även påståendet *Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation* har relativt stor betydelse för hur man uppfattar informationen.
- Det sammantaget låga betyget för information som sakområde, och det faktum att det sammanfattande betyget på information inverkar i relativt hög grad på förtroendet, gör att vi anser att information är ett förbättringsområde.

12 Galdenärernas inställning till KFM:s sätt att arbeta

12.1 Inledning

Tabell 120. Påstående: På det hela taget utför KFM sitt arbete på ett bra sätt, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	37	37
Varken eller (3)	20	21
Instämmer inte (1+2)	21	19
Ingen uppfattning/Ej svar	22	22
Medelvärde	3,3	3,34

På det sammanfattande påståendet om KFM:s sätt att arbeta instämmer 37 procent, 19 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 3,34.

I jämförelse med de andra sakområdena får KFM:s sätt att arbeta ett betyg under medel. Betyget på alla delfrågor har förbättrats år 2002 jämfört med år 2001. Trots detta skiljer sig inte det sammanfattande betyget från förra årets bedömning. Enligt Gridanalysen uppfattar galdenärerna KFM:s sätt att arbeta som mycket viktigt. Det har också maximal inverkan på förtroendet. Att förbättra detta sakområde är således viktigt och bör prioriteras.

Tabell 121. Påstående: På det hela taget utför KFM sitt arbete på ett bra sätt, procent.

	TOTAL	Arbete Egen		Inkomst	
		ftg	Annat	10-20'	20-30'
Instämmer (4+5)	37	41	34-	43+	30-
Varken eller (3)	21	25	21	21	26
Instämmer inte (1+2)	19	15-	23+	17-	24
Ingen uppfattning/Ej svar	22	19	22	19-	21
Medelvärde	3,34	3,55	3,23	3,43	3,05

Egenföretagare är mer positiva än genomsnittet. Mest negativa av arbetskategorierna är de som uppgett annan sysselsättning (ex studerande, pensionär, arbetslös). I likhet med tidigare frågor är personer med inkomst mellan 10-20' signifikant mer positiva än genomsnittet, personer med inkomst mellan 20-30' är mer negativa.

Regionala skillnader

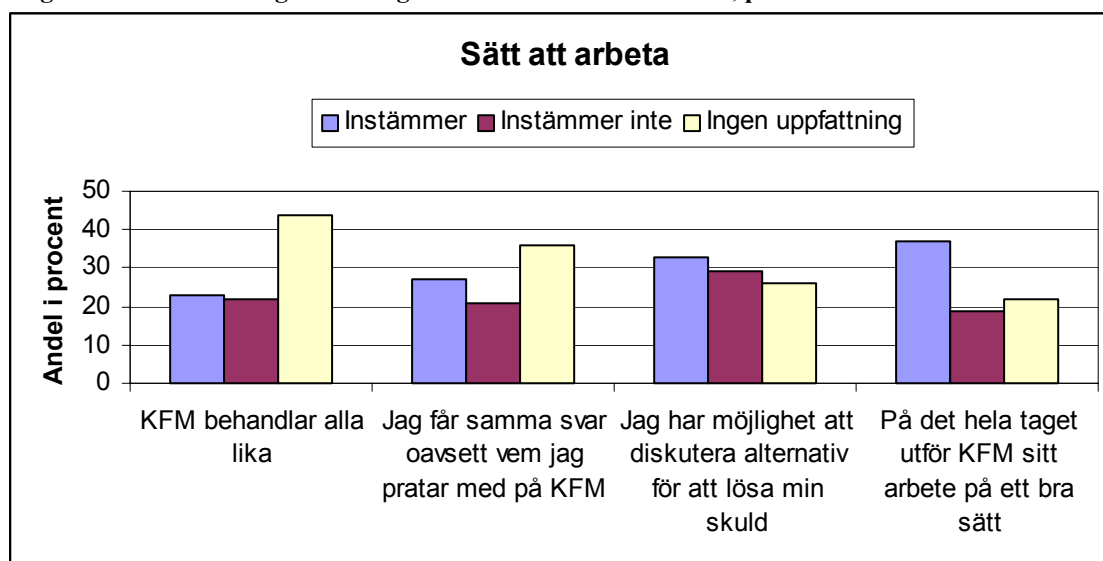
Tabell 122. Påstående: På det hela taget utför KFM sitt arbete på ett bra sätt, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Härnö- Gävle	Umeå	
Instämmer (4+5)	37	34	35	35	41	40	39	37	38	40	36
Varken eller (3)	21	20	20	24	21	23	21	22	19	21	21
Instämmer inte (1+2)	19	22+	23	17	16	20	17	19	19	16	20
Ingen uppfattning/Ej svar	22	24	23	24	22	18-	23	22	23	22	23
Medelvärde	3,34	3,15	3,29	3,35	3,48	3,39	3,46	3,36	3,38	3,47	3,37

Region Stockholm skiljer ut sig genom att ha en signifikant högre andel som inte instämmer i påståendet. Även medelvärdet ligger under genomsnittet.

12.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 12. Redovisning av delfrågor om KFM:s sätt att arbeta, procent.



I jämförelse med de andra sakområdena får KFM:s sätt att arbeta ett betyg under medel. På det sammanfattande påståendet om KFM:s sätt att arbeta instämmer 37 procent, 19 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 3,34. Betyget på alla delfrågor har förbättrats år 2002 jämfört med år 2001. Trots detta skiljer sig inte det sammanfattande betyget från förra årets bedömning.

Tabell 123. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s sätt att arbeta.

KFM behandlar alla lika	15,5%
Samma svar oavsett vem jag pratar med på KFM	28,8%
Möjlighet att diskutera alternativ för att lösa skuld	44,6%

Att ha möjlighet att diskutera alternativ för att lösa sin skuld är det påstående som enligt regressionsanalysen har störst inverkan på hur man uppfattar KFM:s sätt att arbeta. *Att få samma svar oavsett vem man pratar med* påverkar också relativt mycket.

Alla påståenden inom blocket anses som mycket viktiga av gäldenärerna. Dessutom har de relativt stor eller mycket stor inverkan på förtroendet för KFM. Ett osäkerhetsmoment i bedömningen av huruvida detta skall anses vara ett förbättringsområde eller inte, är den relativt höga andelen respondenter med ingen uppfattning. Att gäldenärerna anser att sättet att arbeta är viktigt och den höga inverkan på förtroendet, i samband med betyg under medel för samtliga delpåståenden (utom det sammanfattande som ligger på medel), gör att vi anser att detta i stora delar är ett relativt tydligt förbättringsområde.

12.3 Redovisning av delfrågor

12.3.1 KFM behandlar alla lika

Tabell 124. Påstående: KFM behandlar alla lika, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	14	23+
Varken eller (3)	8	11
Instämmer inte (1+2)	28+	22
Ingen uppfattning/Ej svar	49+	44
Medelvärde	2,44	3,00+

23 procent instämmer i påståendet, 22 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 3,0. Andelen med ingen uppfattning är hög, hela 44 procent. I jämförelse med 2001 års undersökning har resultatet förbättrats något, men den höga andelen med ingen uppfattning gör fortfarande att frågan är svårtolkad. Enligt Gridanalysen anser gäldenärerna att frågan är mycket viktig och den inverkar också i hög grad på förtroendet för KFM. Detta gör att vi bör se detta som ett förbättringsområde.

Den höga andelen gäldenärer som inte har någon uppfattning i frågan komplicerar dock analysen något. Vi vet ju inte om denna grupp egentligen skulle vara positiv om de hade en åsikt. Å andra sidan kan man säga att just den stora andelen som inte har någon uppfattning om huruvida vi behandlar alla lika, säger något om bilden av KFM i detta hänseende. Det borde vara en självklarhet att alla anser att så är fallet och därför borde vi förbättra och förtydliga bilden av oss som en myndighet där alla behandlas lika, vilket ju också framgår i indrivningspolicyn. I den öppna frågan i slutet av enkätformuläret kan man också märka att det är många gäldenärer som berör just detta ämne. Det finns en utbredd misstro att KFM inte behandlar personer med hög inkomst och status på samma sätt som den ”vanliga människan”.

Tabell 125. Påstående: KFM behandlar alla lika, procent.

	TOTAL	Aktuell skuld		Svenska som modersmål		Arbete Egen ftg	Utbildning Grund- Gymna- skola sium		Kontakt med indriv- ning
		Ja	Nej	Ja	Nej				
Instämmer (4+5)	23	22	26+	21	29+	28+	26+	20-	22
Varken eller (3)	11	12	10	12	11	12	12	14+	11
Instämmer inte (1+2)	22	25+	13-	23	23	14-	23	24	27+
Ingen uppfattning/Ej svar	44	41-	50+	44	37-	46	39-	43	39-
Medelvärde	3,00	2,86	3,43+	2,93	3,14	3,40+	3,07	2,85	2,82-

Mest positiva till påståendet att KFM behandlar alla lika är personer som inte har svenska som modersmål, inte har aktuell skuld, egenföretagare samt personer med grundskola som högst utbildning. Mest negativa är personer med aktuell skuld, personer som har gymnasium som högsta utbildning och som har haft kontakt genom indrivning.

Regionala skillnader

Tabell 126. Påstående: KFM behandlar alla lika, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	23	22	19	20	24	25	24	23	25	22	20
Varken eller (3)	11	10	13	14	10	13	9	11	10	10	14
Instämmer inte (1+2)	22	21	23	23	21	23	21	23	23	22	24
Ingen uppfattning/Ej svar	44	47	44	42	45	38-	46	43	42	45	42
Medelvärde	3,00	3,01	2,91	2,91	3,09	3,03	3,04	3,03	3,03	2,94	2,92

De regionala skillnaderna är små i detta påstående.

12.3.2 Jag får samma svar oavsett vem jag pratar med på KFM

Tabell 127. Påstående: Jag får samma svar oavsett vem jag pratar med på KFM, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	21	27+
Varken eller (3)	13	17+
Instämmer inte (1+2)	26+	21
Ingen uppfattning/Ej svar	40+	36
Medelvärde	2,85	3,16+

27 procent instämmer i påståendet, 21 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 3,16. Andelen med ingen uppfattning är relativt hög, 36 procent. I jämförelse med förra året har resultatet förbättrats. Resultatet ligger under medel i jämförelse med de andra påståendena i undersökningen. Det har dessutom bedömts som viktigt av gäldenärerna och inverkar i relativt hög grad på förtroendet för KFM. Således är detta en fråga att arbeta vidare med.

Tabell 128. Påstående: Jag får samma svar oavsett vem jag pratar med på KFM, procent.

	TOTAL	Utbildning		Inkomst	
		Efter gymn -3	Efter gymn +3	10-20'	20-30'
Instämmer (4+5)	27	24	32+	28	19-
Varken eller (3)	17	15	13	19	19
Instämmer inte (1+2)	21	23	20	21	19
Ingen uppfattning/Ej svar	36	38	35	32-	43+
Medelvärde	3,16	2,98	3,29	3,17	2,9

I likhet med många övriga frågor kan vi här se att bland de mest negativa respondenterna finns inkomsttagare mellan 20-30' och personer med en eftergymnasial utbildning under tre år.

Regionala skillnader

Tabell 129. Påstående: Jag får samma svar oavsett vem jag pratar med på KFM, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	27	24-	25	25	31	30	27	27	29	25	27
Varken eller (3)	17	17	16	18	19	17	17	16	12-	19	16
Instämmer inte (1+2)	21	21	24	21	17	23	17-	22	22	22	20
Ingen uppfattning/Ej svar	36	38	35	36	32	31-	39	34	36	35	37
Medelvärde	3,16	3,07	3,05	3,15	3,28	3,17	3,30	3,11	3,19	3,06	3,16

De regionala skillnaderna är små, ingen region skiljer sig signifikant från genomsnittet.

12.3.3 Jag har möjlighet att diskutera alternativ för att lösa min skuld

Tabell 130. Påstående: Jag har möjlighet att diskutera alternativ för att lösa min skuld, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	31	33
Varken eller (3)	13	12
Instämmer inte (1+2)	32	29
Ingen uppfattning/Ej svar	25	26
Medelvärde	2,94	3,06

33 procent instämmer, 29 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,06. Enligt Grid-analysen uppfattar gäldenärerna frågan som mycket viktig. Den har också inverkan på förtroendet och kan därför ses som ett tydligt förbättringsområde. Liksom ett tidigare påstående, kan denna fråga delvis ses som ett kommunikationsproblem. Kanske är vi inte tillräckligt duktiga på att berätta om vilka juridiska förutsättningar som finns för att lösa en skuld. Om kommunikationen mellan handläggare och gäldenär blev bättre kanske många gäldenärer skulle få en mer positiv upplevelse trots att de faktiska alternativen för att lösa en skuld inte har blivit fler. I den öppna frågan i slutet av enkätformuläret är det många gäldenärer som berör just detta ämne. Att KFM ska ta mer individuell hänsyn och hjälpa till med avbetalningsplan är något som efterfrågas. Det tycks också finnas ett behov av att få prata om varför man har hamnat i en skuldsituation och hur man ska göra för att komma ur den.

Tabell 131. Påstående: Jag har möjlighet att diskutera alternativ för att lösa min skuld, procent.

	TOTAL	Kön		Ålder		Aktuell skuld		Kontakt med Sku- Indriv- san ning		Utbildning Grund- Efter skola gymn -3	
		Man	Kvinna	25-34	55-64	Ja	Nej	san	ning	skola	gymn -3
Instämmer (4+5)	33	36+	30-	27-	41+	33	34	43+	32	35	26-
Varken eller (3)	12	12	13	14	11	13	10-	12	13	12	14
Instämmer inte (1+2)	29	29	31	30	28	34+	16-	38+	37+	32	34+
Ingen uppfattning/Ej svar	26	23	26+	29+	20	20-	41+	8-	18-	21-	25
Medelvärde	3,06	3,1	2,94	2,87	3,21	2,9	3,46+	3,1	2,87-	3,05	2,76-

Män är mer positiva än kvinnor, äldre mer positiva än yngre, personer som inte har aktuell skuld är mer positiva än de med aktuell skuld. Personer som haft kontakt genom skuldsanering är i vanlig ordning mer positiva än de som haft kontakt genom indrivning. Personer med eftergymnasial utbildning under tre år är mer negativa än personer med grundskola som högsta utbildning.

Regionala skillnader

Tabell 132. Påstående: Jag har möjlighet att diskutera alternativ för att lösa min skuld, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	33	35	28-	29	39+	34	29-	35	38	38	30
Varken eller (3)	12	9-	13	19+	14	11	12	15	12	14	16
Instämmer inte (1+2)	29	29	35+	24	27	31	28	27	28	25	29
Ingen uppfattning/Ej svar	26	28	24	28	20-	23	32+	23	22	24	26
Medelvärde	3,06	3,04	2,86	3,12	3,19	3,07	2,95	3,17	3,16	3,26	3,03

De regionala skillnaderna är i vissa fall stora. Instämmandegraden i Kalmar är hela 39 procent, detta kan jämföras med Eskilstuna där andelen som instämmer är 28 procent och andelen som inte instämmer är 35 procent.

12.4 Sammanfattning

- 37 procent av gäldenärerna instämmer i att KFM på det hela taget utför sitt arbete på ett bra sätt. 19 procent är negativa och medelvärdet ligger på 3,34.
- Vissa delpåståenden i blocket får mycket låga betyg, exempelvis *KFM behandlar alla lika*.
- De regionala skillnaderna är inte stora.
- *Att ha möjlighet att diskutera alternativ för att lösa sin skuld* är det påstående som enligt regressionsanalysen har störst inverkan på hur man uppfattar KFM:s sätt att arbeta. *Att få samma svar oavsett vem man pratar med* påverkar också relativt mycket.
- Alla påståenden inom blocket anses som mycket viktiga av gäldenärerna. Dessutom har de relativt stor eller mycket stor inverkan på förtroendet för KFM. Ett osäkerhetsmoment i bedömningen av huruvida detta skall anses vara ett förbättringsområde eller inte, är den relativt höga andelen respondenter med ingen uppfattning. Att gäldenärerna anser att sättet att arbeta är viktigt och den höga inverkan på förtroendet, i samband med betyg under medel för samtliga delpåståenden (utom det sammanfattande som ligger på medel), gör att vi anser att detta i stora delar är ett relativt tydligt förbättringsområde.

13 Sammanfattning av Ingivarenkäten

13.1 Inledning

Ingivarna ger KFM ett bra betyg. Andelen positiva respondenter är hög och andelen negativa är låg. Särskilt områdena tillgänglighet och bemötande får goda omdömen. Det finns emellertid alltid utrymme för förbättringar. Exempelvis skulle det vara önskvärt att andelen respondenter som svarat att de saknar uppfattning blev lägre i vissa frågor för att vi verkligen ska kunna avgöra om ett område får ett bra respektive dåligt betyg.

Ingivarna är mer positiva till KFM:s verksamhet i år jämfört med förra året. Detta gäller både SKM-ingivare och övriga ingivare. Vad gäller förändringen jämfört med år 2001 hos SKM-ingivare beror detta med största sannolikhet på att det inte är samma målgrupp som besvarat enkäten i år (se förklaring avsnitt 13.4).

13.2 Styrkor, svagheter samt kärnvärden enligt Gridanalysen

Till hjälp för analysen har vi detta år använt en s k Gridanalys. Denna analys beskrivs närmare i avsnitt 1.10.

Gridanalysen lyfter bl a fram de styrkor respektive svagheter som ingivarna anser att KFM har. Styrkor är de påståenden som fått betyg över medel i enkätundersökningen, svagheter är följaktligen de som fått betyg under medel.

Nedan redovisas de styrkor och svagheter som lyfts fram av Gridanalysen. Fet text innebär att påståendet fått ett värde långt över eller under medel.

Styrkor	Svagheter
<i>Bemötande</i> Alltid hjälpsam personal Trevlig personal Bra bemötande	<i>Snabbhet</i> KFM agerar snabbt Felaktigheter rättas snabbt KFM arbetar på det hela taget snabbt
<i>Tillgänglighet</i> Öppettider som passar Lätt få kontakt per telefon	<i>Sätt att arbeta</i> Ärenden behandlas lika oavsett belopp KFM är neutral i relationen ing.-gäld
<i>Information</i> Vet vad jag kan få hjälp med Tillräcklig information om ärendets utveckling	<i>Kommunikation</i> Får tydliga redovisningar i avslut. ärenden
<i>Sätt att arbeta</i> Objektiv gentemot olika borgenärer	<i>Tillgänglighet</i> Lätt att få kontakt med rätt person
	<i>Bemötande</i> KFM tar till sig kritik

De svagheter som ska prioriteras i förbättringsarbetet är de som också är s k kärnvärden. Kärnvärden är de påståenden som dels påverkar förtroendet och nöjdheten och dels upplevs som viktiga av ingivarna. Årets enkätundersökning visar att alla påståenden i frågeformuläret bedöms som viktiga av ingivarna. Detta stärker vår uppfattning att vi mäter det som ingivarna anser är betydelsefullt. Bedömningen som görs av låg respektive hög viktighet i Gridanalysen

ska därför ses mer som en bedömning av de olika sakområdenas inbördes placering, inte att ett påstående är oviktigt i sig. Nedan listas de påståenden som kategoriserats som kärnvärden, uppdelade på respektive sakområde. De förbättringsområden som KFM bör prioritera enligt Gridanalysen är i första hand de områden där bedömningen ligger under medel (**fet stil och understruken**) och i andra hand på medel (normal text). Även för kärnvärden där KFM presterar över medel (**fet text**) kan förbättringar göras, men först efter att övriga svagheter (icke-kärnvärden) är åtgärdade.

Kärnvärden

<i>Snabbhet</i> KFM agerar snabbt <i>Felaktigheter rättas snabbt</i> <u>KFM arbetar på det hela taget snabbt</u>	<i>Information</i> Informationen på det hela taget bra <i>Sätt att arbeta</i> Bra på att komma i kontakt med gäldenärerna <i>Ärenden behandlas lika oavsett belopp</i> På det hela taget ett bra sätt att arbeta
<i>Sakkunskap</i> Bra motiverade beslut God sakkunskap på det hela taget	

Enligt Gridanalysen är det snabbhet, sakkunskap, samt sätt att arbeta som framförallt påverkar både nöjdhet och förtroende för KFM samt upplevs som viktiga för ingivarna. Ingivarna ger majoriteten av dessa kärnvärden betyg under eller på medel.

13.3 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Generellt sett ger ingivarna KFM ett bra betyg. Det finns dock vissa förbättringsområden där insatser skulle kunna höja ingivarnas positiva inställning till KFM ytterligare. Detta gäller framförallt området *snabbhet*, men även i vissa delar av andra områden bör förbättringar ske. I jämförelse med förra årets utpekade förbättringsområden, information och snabbhet, har vi således valt att inte fokusera på informationen detta år. Se kapitel 19 för ytterligare diskussion.

För att bedöma utfallet och vilka förbättringsområden som finns har vi förutom Gridanalysen och regressionsanalysen (se förklaring avsnitt 1.10) även tittat på hur stor andel av respondenterna som instämmer respektive inte instämmer i de positivt formulerade påståendena. Detta ger en bild av vad de som faktiskt har en uppfattning ansett. Vi har också tittat på andelen som saknar uppfattning eller svarat *varken eller* då detta kan visa på tyngden hos de första svarsalternativen. Även medelvärdena har bidragit till bedömningen då andelen som saknar uppfattning minskat jämfört med föregående undersökning och dessa värden därmed blivit mer tillförlitliga.

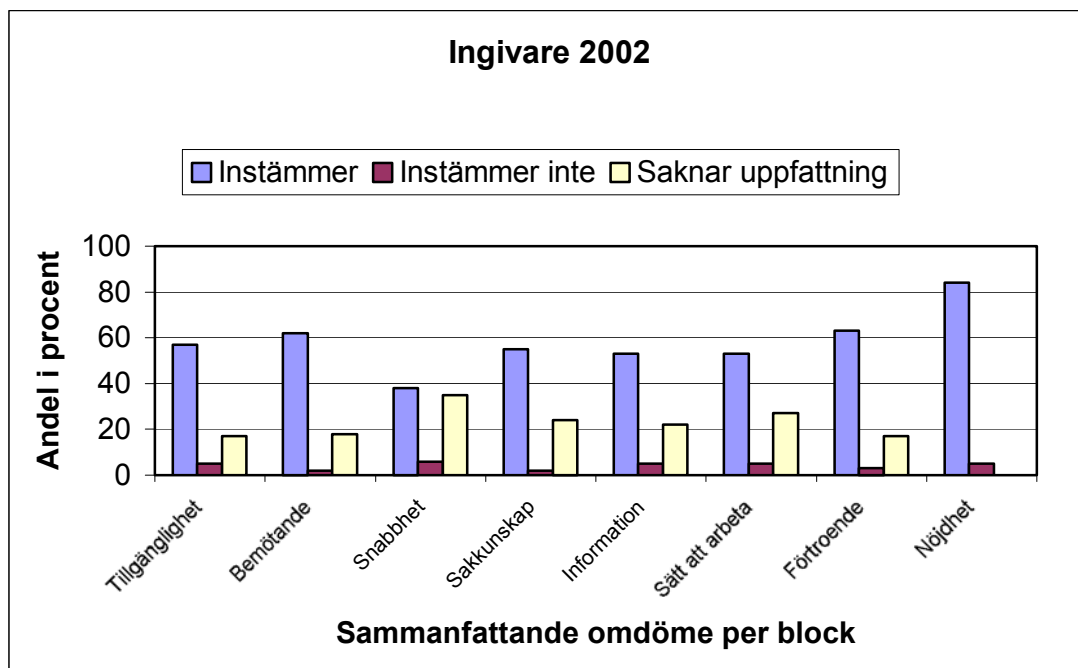
För att ge en bild av hur dessa olika sätt att presentera resultatet påverkar den inbördes rangordningen mellan de olika frågeblocken, visas en sammanställning av medelvärde, andel som instämmer respektive inte instämmer i frågeblockens sammanfattande påståenden.

Tabell 133. Jämförelse av de sammanfattande frågornas fördelning avseende medelvärde, andel som instämmer respektive inte instämmer.

Medelvärde		Instämmer i procent		Instämmer inte i procent	
Nöjdhet	4,16	Nöjdhet	84	Bemötande	2
Bemötande	4,09	Förtroende	63	Sakkunskap	2
Förtroende	4,05	Bemötande	62	Förtroende	3
Sakkunskap	3,9	Tillgänglighet	57	Tillgänglighet	5
Tillgänglighet	3,88	Sakkunskap	55	Information	5
Information	3,85	Information	53	Sätt att arbeta	5
Sätt att arbeta	3,84	Sätt att arbeta	53	Nöjdhet	5
Snabbhet	3,61	Snabbhet	38	Snabbhet	6

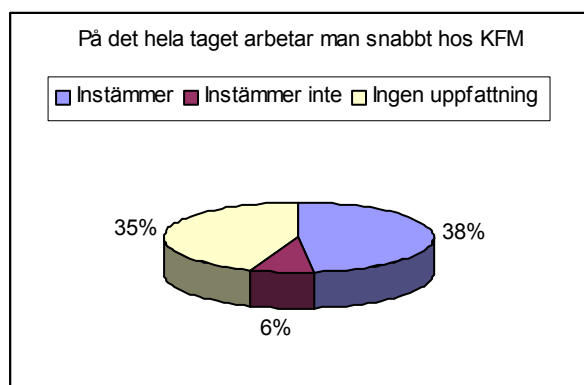
I diagrammet nedan framgår i vilken utsträckning ingivarna instämmer, inte instämmer samt saknar uppfattning i de olika sakområdenas sammanfattande frågor.

Diagram 13. Jämförelse mellan andel ingivare som instämmer, inte instämmer samt saknar uppfattning på riksnivå, procent.



Nedan presenteras en sammanfattande bedömning av respektive sakområde.

Snabbhet

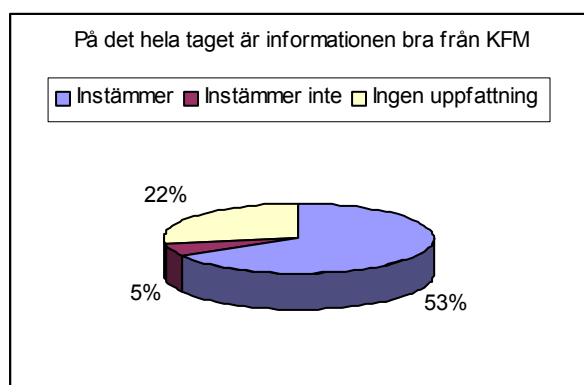


Påståenden inom sakområdet snabbhet

- Man agerar snabbt på KFM
- Jag får snabbt besked på mina frågor från KFM
- Felaktigheter rättas snabbt hos KFM
- På det hela taget arbetar man snabbt hos KFM

- 38 procent av ingivarna anser att KFM på det hela taget arbetar snabbt. 6 procent instämmer inte och medelvärdet hamnar på 3,61. En relativt stor andel, 35 procent, har ingen uppfattning. Med andra ord är det inte en så stor andel som är uttryckligen missnöjda, snarare är det få som är nöjda i jämförelse med andra sakområden.
- Det delpåstående som inverkar mest på hur man uppfattar snabbheten på det hela taget är *man agerar snabbt på KFM*. Att *felaktigheter rättas snabbt* har också relativt stor inverkan på det sammanfattande betyget. Således är det viktigt att arbeta med dessa frågor för att förbättra den upplevda snabbheten.
- Snabbheten inverkar i hög grad på såväl nöjdheten som förtroendet för KFM. Tre av fyra påståenden får betyg under eller långt under medel. Snabbheten är således ett förbättringsområde.

Information



Påståenden inom sakområdet information

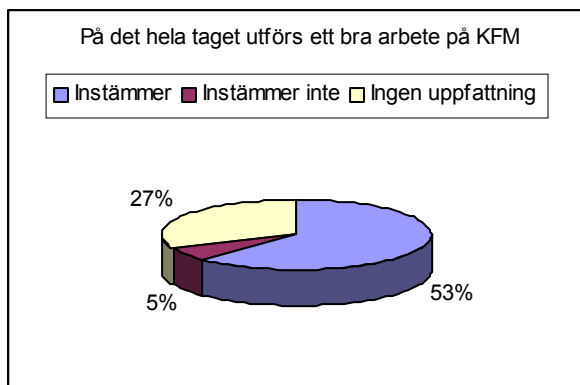
- Jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden från KFM
- När jag ber om det får jag alltid tillräcklig information om ärendets utveckling från KFM
- Jag vet vad jag kan få hjälp med när jag vänder mig till KFM
- På det hela taget är informationen bra från KFM

- 53 procent av ingivarna anser att informationen på det hela taget är bra, 5 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,85.
- Regressionsanalysen visar att påståendet *jag vet vad jag kan få hjälp med* har stor inverkan på hur man uppfattar informationen generellt sett. Detta delpåstående får emellertid höga betyg i alla regioner och utgör således generellt sett inget tydligt förbättringsområde. Däremot finns det anledning att titta närmare på *jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden* (gäller ej för SKM-ingivarna) där

instämmandegraden för vissa regioner är förhållandevis låg. Detta påstående har också relativt stor inverkan på hur man uppfattar informationen på det hela taget.

- Informationen är viktig för förtroendet för KFM men inte lika viktig för nöjdheten. Bedömningen av hur viktig ingivarna anser att informationen är, samt betyget för merparten av påståendena i blocket, ligger runt medel i jämförelse med andra områden.
- Generellt sett utgör informationen inte ett tydligt förbättringsområde, men kan i vissa delar behöva förbättras.

Sätt att arbeta

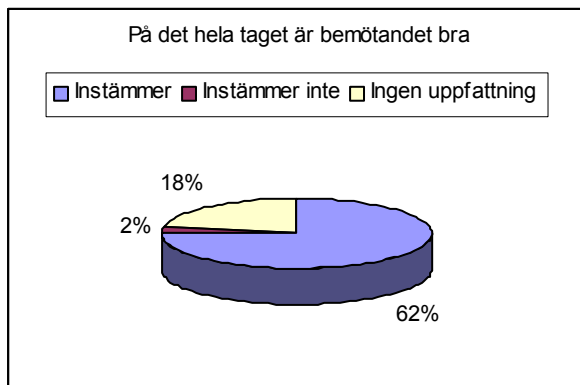


Påståenden inom sakområdet sätt att arbeta

- Man är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna på KFM
- Information som jag lämnar tas väl tillvara
- Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek hos KFM
- Man håller sig alltid neutral i relation gäldenär-ingivare på KFM
- Man är alltid objektiv gentemot olika borgenärer på KFM
- På det hela taget utförs ett bra arbete

- 53 procent av ingivarna instämmer i att man på det hela taget utför ett bra arbete på KFM, 5 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,84. En stor andel, 27 procent, saknar uppfattning i det sammanfattande betyget. Andelen är ännu högre på delfrågorna. En annan svårighet vid tolkningen av resultatet är det faktum att sakområdet *sätt att arbeta* inte är lika tydligt definierat som de andra områdena. Påståendena ”sprettar” något och är också svårare för ingivarna att ta ställning till.
- Regressionsanalysen visar att det påstående som har störst inverkan på hur ingivarna uppfattar sättet att arbeta på det hela taget är *KFM är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna samt information som lämnas tas väl tillvara*.
- Sättet att arbeta påverkar främst förtroendet men också nöjdheten med KFM. Merparten av delpåståendena inom blocket har ansetts vara mycket viktiga.
- Generellt sett får blocket ett betyg runt medel, och är därför inget tydligt förbättringsområde. Dessutom finns ovan nämnda svårigheter med att tolka resultatet. Det finns dock delpåståenden som fått låga betyg, *KFM är neutral i relationen gäldenär-ingivare* samt *ärenden behandlas lika oavsett belopp*. Då vi ser en tydlig koppling till indrivningspolicyn är det viktigt att arbeta för att dessa områden ska bli bättre.

Bemötande

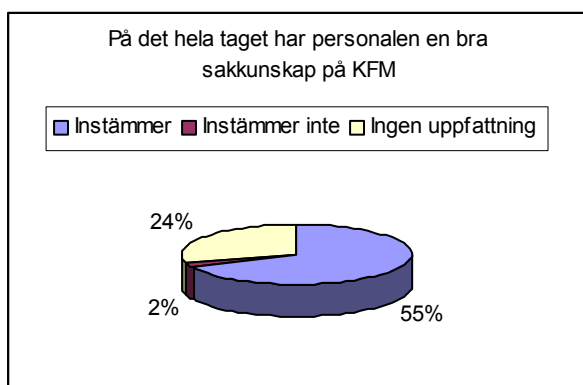


Påståenden inom sakområdet bemötande

- Personalen är trevlig på KFM
- Personalen är alltid hjälpsam på KFM
- Personalen är engagerad på KFM
- Man tar till sig kritik som kommer fram
- På det hela taget är bemötandet bra

- 62 procent instämmer i att bemötandet på det hela taget är bra, endast 2 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 4,09. Betyget ligger över medel i jämförelse med de andra sakområdena.
- Samtliga delpåståenden i blocket får höga betyg förutom *man tar till sig kritik på KFM*.
- Regressionsanalysen visar att det delpåstående som har störst inverkan på hur man uppfattar bemötandet på det hela taget är *personalen är alltid hjälpsam*.
- Generellt sett har bemötandet stor inverkan på nöjdheten med KFM, men däremot mindre inverkan på förtroendet. Bemötandet upplevs generellt sett som ganska viktigt, men får inte lika hög bedömning som exempelvis sakkunskap, snabbhet och sättet att arbeta. Bemötandet är dock alltid ett viktigt område för en myndighet som har mycket kontakt med sina intressenter.
- I kombination med att ingivarna ger KFM:s bemötande ett mycket gott betyg, och att det inte uppfattas som ett speciellt viktigt område i jämförelse med vissa andra områden, blir slutsatsen att detta inte är ett tydligt förbättringsområde. Tvärtom är bemötandet en styrka. Det är dock betydelsefullt att behålla den nivå som finns idag och inte försämra resultatet. Dessutom finns anledning att titta närmare på påståendet *man tar till sig kritik på KFM* och arbeta för att ingivarnas upplevelse av detta ska bli bättre.

Sakkunskap

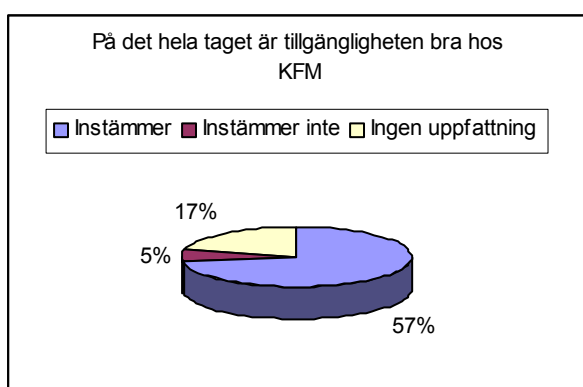


Påståenden inom sakområdet sakkunskap

- Utredningar är alltid tillförlitliga när de kommer från KFM
- Beslut är alltid motiverade på ett bra sätt när de kommer från KFM
- Beslut är alltid korrekta när de kommer från KFM
- På det hela taget har personalen bra sakkunskap på KFM

- 55 procent av ingivarna anser att KFM:s personal på det hela taget har bra sakkunskap. Endast 2 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet hamnar på 3,9.
- Regressionsanalysen visar att det påstående som har störst inverkan på hur sakkunskapen uppfattas på det hela taget är *utredningar är alltid tillförlitliga*.
- Sakkunskap är en viktig egenskap för ingivarna och påverkar främst förtroende men även nöjdhet i hög grad. Betygen för de fyra påståendena inom blocket sakkunskap ligger alla på medel.
- Sakkunskap är inget tydligt förbättringsområde i sig självt. Det finns ändå anledning att se detta som ett område där man alltid ska sträva efter så goda resultat som möjligt eftersom höjda prestationer inom detta område har betydelse för både förtroende och nöjdhet.

Tillgänglighet



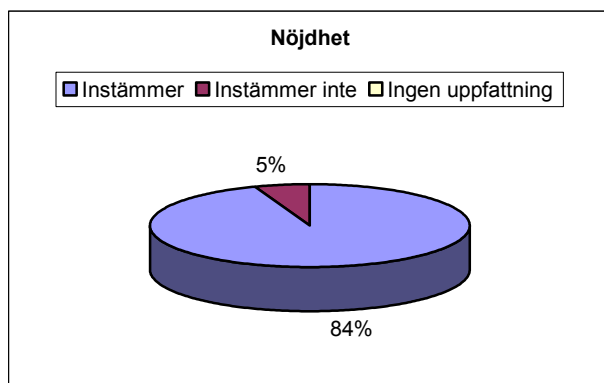
Påståenden inom sakområdet tillgänglighet

- Det är lätt att komma fram på telefon
- Det är lätt att få kontakt med rätt person på KFM
- Öppettiderna passar mig
- På det hela taget är tillgängligheten bra hos KFM

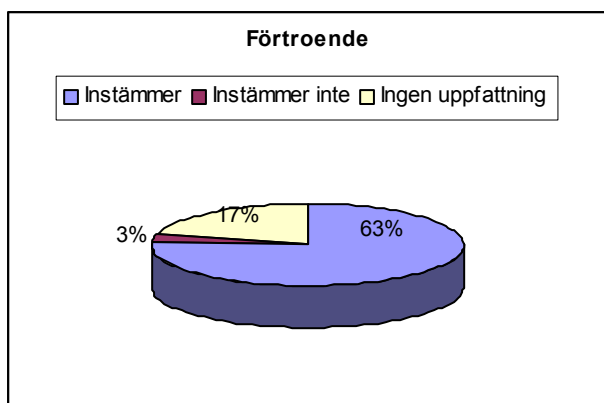
- 57 procent instämmer i att KFM:s tillgänglighet på det hela taget är bra, 5 procent instämmer inte och medelvärdet hamnar på 3,88. I jämförelse med övriga sakområden ligger betyget på tillgänglighet på det hela taget över medel.

- Påståenden i blocket som fått ett extra bra betyg är *öppettiderna passar* samt *lätt att få kontakt per telefon*. Påståendet *lätt att få kontakt med rätt person* får inte lika gott betyg. Här är dessutom de regionala skillnaderna stora. Störst inverkan på tillgänglighetens sammanfattande betyg har påståendet *det är lätt att komma fram på telefon*.
- Tillgänglighet är det område som ingivarna anser vara minst viktigt och dessutom i låg grad påverkar förtroende och nöjdhet med KFM.
- Tillgänglighetens låga inverkan på nöjdhet och förtroende, i samband med det generellt goda betyget för de flesta delpåståenden inom sakområdet innebär att tillgängligheten inte är något tydligt förbättringsområde. I vissa regioner finns det dock anledning att titta närmare på vilket betyg man fått på *lätt att få kontakt med rätt person* för att åtgärda eventuella problem.

Nöjdhet och förtroende



- 84 procent av ingivarna är nöjda med KFM, 5 procent är negativa och medelvärdet ligger på höga 4,16.
- De egenskaper som främst påverkar nöjdheten hos ingivarna är *sakkunskap*, *bemötande*, *snabbhet* samt *sätt att arbeta*. Bland dessa är det framförallt snabbhet som är ett tydligt förbättringsområde, men även i andra områden som i valda delar fått lägre betyg bör man förbättra verksamheten för att öka nöjdheten.



- 63 procent av ingivarna har förtroende för KFM, 3 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet hamnar på 4,05.
- De egenskaper som främst påverkar förtroendet för KFM är *sakkunskap, information, snabbhet* samt *sätt att arbeta*. Bland dessa är det framförallt snabbhet som är ett tydligt förbättringsområde, men även i andra områden som i valda delar fått lägre betyg bör man förbättra verksamheten för att öka förtroendet.

13.4 Skillnader från undersökningen år 2001

Vi har i och med årets undersökning också haft möjlighet att göra vissa jämförelser med resultatet från 2001 års undersökning. Då relativt kort tid förflutit mellan undersökningarna görs inte jämförelserna främst för att se vilka förbättringar som skett, utan snarare för att i viss mån bekräfta resultatet från förra året. På grund av att urvalet för SKM har förändrats blir det dock något vanskligt att jämföra totalsiffrorna från 2001 och 2002. År 2001 besvarades enkäten av sektionschefer på SKM, detta år har handläggare med särskilt stor kontakt med KFM handplockats för att besvara enkäten. Vi har med anledning av denna förändring valt att redovisa årsjämförelsen separat för ingivare och SKM. Detta ger en mer rättvisande bild av vilka förändringar som faktiskt har skett och hur dessa grupper skiljer sig åt. Sammanfattningsvis kan man säga att årets siffror bör vara mer rättvisande då målgruppen i år har en bättre kännedom om KFM och KFM:s service.

Resultatmässigt kan vi se att ingivarna är mer positiva till KFM:s verksamhet i år jämfört med förra året. Detta gäller både SKM-ingivare och övriga ingivare. Vad gäller förändringen jämfört med år 2001 hos SKM-ingivare beror detta med största sannolikhet på att det inte är samma målgrupp i år som förra året.

Andelen som inte har någon uppfattning i påståendena är lägre än förra året. Detta är troligtvis en följd av att vi har träffat en mer passande målgrupp för SKM-ingivarna detta år. SKM-ingivarna har emellertid fortfarande en högre andel med ingen uppfattning jämfört med övriga ingivare.

13.5 Skillnader i attityder mellan olika grupper

- SKM-ingivare ger KFM bättre betyg än övriga ingivare. En separat Gridanalys har även utförts för SKM-ingivare respektive övriga ingivare för att se om det fanns skillnader även i viktighetsbedömning och inverkan på nöjdhet respektive förtroende. Vissa skillnader kan utläsas och detta finns redovisat i bilaga 4b.
- E-målsingivare är mer mindre nöjda än A-målsingivare. Samma förhållande gällde 2001.
- Ingivare som kommit i kontakt med skuldsaneringsenheterna är något mindre positiva än de som kommit i kontakt genom betalningsföreläggande och indrivning. Samma förhållande gällde 2001.

Då skillnaderna mellan grupperna är mycket små och konstanta genom hela undersökningen, kommer dessa inte visas i tabellform. Variablerna är: Typ av fodringar, typ av ärende samt antal ärenden senaste 12 månaderna (företaget).

13.6 Regionala skillnader

Resultatet från enkätundersökningen visar att de regionala skillnaderna i många fall är stora och vissa regioner får genomgående bättre respektive sämre betyg än genomsnittet. Eftersom urvalet för undersökningen i princip är ett s k totalurval (se förklaring avsnitt 1.4), och antalet ingivare inte är så stort när man kommer ner på regionnivå, så kan skillnaderna mellan regionernas placering i jämförelse med förra året skifta ganska mycket. Ändrad uppfattning hos ett fåtal respondenter kan alltså ge ett relativt stort utslag i resultatet. Det är också viktigt att ha i åtanke att fördelningen mellan SKM-ingivare och ingivare på regionnivå inte är densamma för alla regioner.

Vad gäller regressionsanalysen är det viktigt att regionerna ser till sin egen regionala regressionsanalys för att finna de områden som har störst inverkan på inställningen till KFM.

Nedan presenteras en jämförande tabell avseende andel som instämmer respektive inte instämmer i de sammanfattande frågorna. Kommentarer till regionala skillnader finns i senare kapitel. Plus- och minustecken visar en positiv respektive negativ signifikant avvikelse från genomsnittet.

Tabell 134. Jämförelse mellan andel som instämmer respektive inte instämmer på regionnivå, procent.

		TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Tillgäng- lighet	Instämmer (4+5)	57	47-	55	55	60	51	63	56	63	61	64
	Instämmer inte (1+2)	5	11+	3	4	2	9	5	5	1	0	1
Be- mötande	Instämmer (4+5)	62	58	55	58	60	65	65	61	66	64	70
	Instämmer inte (1+2)	2	5+	1	3	1	2	2	2	0	0	0
Snabb- het	Instämmer (4+5)	38	30-	35	39	44	36	43	39	38	40	45
	Instämmer inte (1+2)	6	10	5	11	9	5	5	7	3	3	3
Sak- kunskap	Instämmer (4+5)	55	41-	50	57	60	60	62	57	54	56	61
	Instämmer inte (1+2)	2	6+	2	1	2	3	3	1	0	0	0
Inform- ation	Instämmer (4+5)	53	42-	48	60	56	51	55	51	56	59	62
	Instämmer inte (1+2)	5	9+	6	3	4	4	7	2	5	3	3
Sätt att arbeta	Instämmer (4+5)	53	36-	53	57	53	55	60	55	55	60	56
	Instämmer inte (1+2)	5	9	5	4	6	4	5	6	4	4	4
För- troende	Instämmer (4+5)	63	57	63	64	62	65	66	62	64	70	67
	Instämmer inte (1+2)	3	6+	2	1	4	2	3	3	1	1	1
Nöjd- Het	Nöjd (4+5)	84	80	85	83	82	87	87	84	86	85	84
	Missnöjd (1+2)	5	6	3	7	7	4	6	5	4	3	5

Sammantaget får region Umeå högst betyg av ingivarna och region Stockholm lägst.

14 Nöjd eller missnöjd med kontakterna

14.1 Inledning

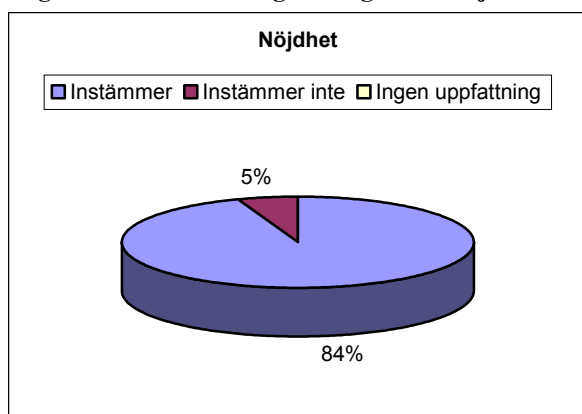
Tabell 135. Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM?, procent.

	TOTAL	Ingivare	Ingivare	SKM	SKM
	2002	2001	2002	2001	2002
Nöjd (4+5)	84	53	81-	60	89+
Varken eller (3)	11	25	13	9	7-
Missnöjd (1+2)	5	3	6	2	4
Vet ej/Ej svar	0	19	0	29	0
Medelvärde	4,16	3,73	3,95	4,18	4,43+

I 2001 års undersökning var denna fråga uppdelad i tre delar, nöjd med kontakterna avseende gäldenärer som privatpersoner, enskilda näringsidkare respektive juridiska personer. Dessa tre har sammanräknats och sedan delats med tre för att få en årsjämförelse med år 2002.

En stor majoritet av ingivarna är nöjda med KFM. 84 procent instämmer i påståendet, 5 procent är missnöjda och ingen har fyllt i att de inte har någon uppfattning. Skillnaderna mot 2001 års undersökning är stora, årets resultat är avsevärt mer positivt.

Diagram 14. Redovisning av frågan om nöjd eller missnöjd med kontakterna, procent.



De egenskaper som främst påverkar nöjdheten hos ingivarna är *sakkunskap*, *bemötande*, *snabbhet* samt *sätt att arbeta*. Bland dessa är det framförallt snabbhet som är ett tydligt förbättringsområde, men även i andra områden som i valda delar fått lägre betyg bör man förbättra verksamheten för att öka nöjdheten.

Tabell 136. Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM?, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Nöjd (4+5)	84	80	85	83	82	87	87	84	86	85	84
Varken eller (3)	11	13	11	10	12	9	7	11	10	12	10
Missnöjd (1+2)	5	6	3	7	7	4	6	5	4	3	5
Vet ej/Ej svar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medelvärde	4,16	4,07	4,17	4,14	4,12	4,20	4,21	4,19	4,14	4,21	4,23

De regionala skillnaderna är relativt små. Alla regioner får bra betyg av ingivarna.

Tabell 137. Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM?, procent.

		TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Nöjd (4+5)	Ingivare	81	79	84	75	78	83	83	79	83	80	84
	SKM	89	82-	88	100	86	90	93	90	90	91	85
Varken eller (3)	Ingivare	13	14	12	15	14	13	9	17	13	14	12
	SKM	7	13	9	0	9	6	4	5	6	9	7
Missnöjd (1+2)	Ingivare	6	8	4	10	8	4	8	4	4	5	4
	SKM	4	5	3	0	5	4	4	5	3	0	7
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SKM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medelvärde	Ingivare	3,95	3,91	4	3,83	3,9	3,98	3,97	3,9	3,94	3,93	4,08
	SKM	4,43	4,21	4,45	4,76	4,4	4,43	4,46	4,5	4,42	4,53	4,48

KFM i Stockholm får signifikant lägre betyg från SKM än övriga regioner. Samma förhållande visar sig även i många andra påståenden. Detta är något som borde undersökas vidare; skiljer sig samarbetet mellan KFM och SKM i olika regioner? Hur kan man förbättra kontakterna mellan KFM och SKM? Vilka goda exempel finns?

15 Ingivarnas uppfattning om tillgänglighet

15.1 Inledning

Tabell 138. Påstående: På det hela taget är tillgängligheten bra, procent.

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001	SKM 2002
Instämmer (4+5)	57	44	49-	54	66+
Varken eller (3)	21	27	26+	16	15-
Instämmer inte (1+2)	5	6	5	5	5
Ingen uppfattning/Ej svar	17	23	20	26	14
Medelvärde	3,88	3,59	3,73-	3,85	4,06+

Nästan 6 av 10 tillfrågade ingivare anser att tillgängligheten på det hela taget är bra. 6 procent är negativa och 23 procent har ingen uppfattning. I jämförelse med förra årets resultat har ingivarnas inställning blivit mer positiv. Detta beror till största del på att urvalet från SKM är ett annat, men även de övriga ingivarna är något mer positiva i år.

Regionala skillnader

Tabell 139. Påstående: På det hela taget är tillgängligheten bra, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	57	47-	55	55	60	51	63	56	63	61	64
Varken eller (3)	21	28	22	22	20	30+	18	17	16	19	17
Instämmer inte (1+2)	5	11+	3	4	2	9	5	5	1	0	1
Ingen uppfattning/Ej svar	17	15	20	19	18	10	14	23	19	20	17
Medelvärde	3,88	3,61-	3,84	3,94	3,95	3,66-	3,93	3,93	4,07	4,12	4,15+

De norrländska regionerna får högst betyg på tillgängligheten. Stockholm och Malmö hamnar i den nedre delen av betygschalvan.

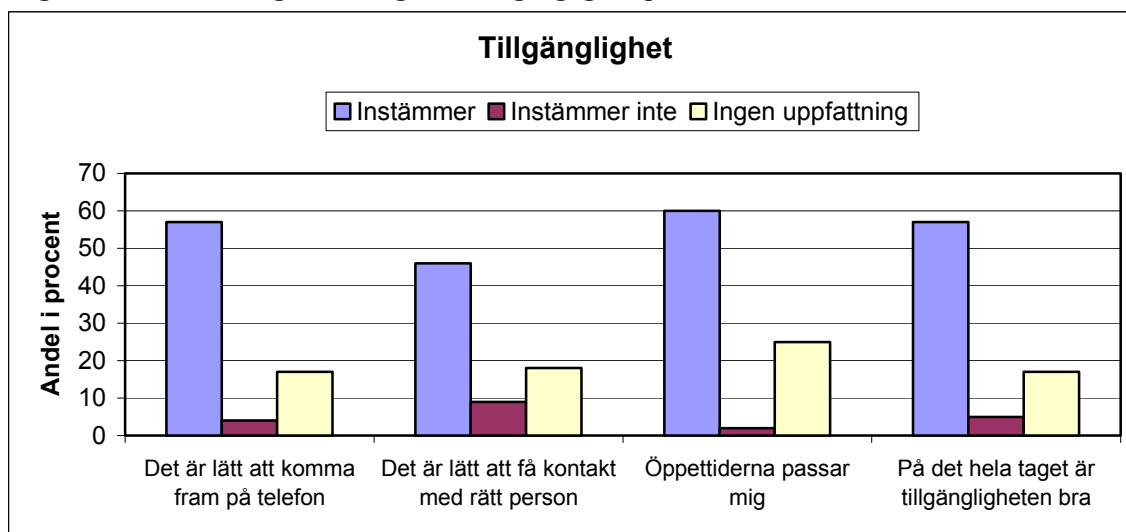
Tabell 140. Påstående: På det hela taget är tillgängligheten bra, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå	
Instämmer (4+5)	Ingivare	49	43	47	48	53	44	57	43	49	46	61
	SKM	66	50-	67	68	67	59	70	69	84+	78	70
Varken eller (3)	Ingivare	26	27	28	25	25	36	22	21	28	30	22
	SKM	15	29+	12	16	14	24	13	12	0	6	7
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	5	14+	2	4	2	9	6	7	0	0	0
	SKM	5	8	6	4	2	8	4	2	3	0	4
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	20	16	23	23	20	11	15	29	24	24	17
	SKM	14+	13	15	12	16	10	14	17	13	16	19
Medelvärde	Ingivare	3,73	3,49	3,73	3,77	3,9	3,54	3,76	3,64	3,81	3,81	4,04+
	SKM	4,06	3,71-	4	4,23	4	3,78-	4,13	4,2	4,41	4,44	4,36

Uppfattningen om tillgänglighet skiljer sig märkbart åt mellan SKM-ingivare och övriga ingivare. En tänkbar förklaring kan vara att respondenterna från SKM har en annan syn på tillgänglighet då de själva arbetar på en offentlig myndighet. Skillnaderna mellan regionerna skulle kunna bero på att det är lättare att få personliga kontakter på mindre myndigheter, eller myndigheter där det finns etablerat samarbete myndigheterna emellan. Umeå tycks ha ovanligt nöjda vanliga ingivare, medelvärdet avviker signifikant på flera påståenden.

15.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 15. Redovisning av delfrågor om tillgänglighet, procent.



57 procent instämmer i att tillgängligheten på det hela taget är bra på KFM, 5 procent instämmer inte och medelvärdet hamnar på 3,88. I jämförelse med övriga sakområden ligger betyget på tillgänglighet på det hela taget över medel. Påståenden i blocket som fått ett extra bra betyg är *öppettiderna passar* samt *lätt att få kontakt per telefon*. Påståendet *lätt att få kontakt med rätt person* får inte lika gott betyg. Här är dessutom de regionala skillnaderna stora.

Tabell 141. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s tillgänglighet

Det är lätt att få kontakt per telefon	46,9%
Det är lätt att få kontakt med rätt person	23,3%
KFM har öppettider som passar mig	25,8%

Störst inverkan på det sammanfattande betyget i blocket om tillgänglighet har delpåståendet *det är lätt att komma fram per telefon*, nästan 47 procent av variansen i det sammanfattande betyget förklaras av detta delpåstående. Att öppettiderna passar och att det är lätt att få kontakt med rätt person har båda runt 25 procents inverkan.

Tillgänglighet är det område som av ingivarna anses vara minst viktigt och dessutom i låg grad påverkar förtroende och nöjdhet med KFM. Tillgänglighetens låga inverkan på nöjdhet och förtroende, i samband med det generellt goda betyget för de flesta delpåståenden inom sakområdet innebär att tillgängligheten inte är något tydligt förbättringsområde. I vissa regioner finns det dock anledning att titta närmare på vilket betyg man fått på *lätt att få kontakt med rätt person* för att åtgärda eventuella problem.

15.3 Redovisning av delfrågor

15.3.1 Det är lätt att komma fram på telefon

Tabell 142. Påstående: Det är lätt att komma fram på telefon, procent.

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001	SKM 2002
Instämmer (4+5)	57	38	47-	46	69+
Varken eller (3)	22	25	27+	21	15-
Instämmer inte (1+2)	4	9	3	7	6
Ingen uppfattning/Ej svar	17	28	23+	26	10-
Medelvärde	3,92	3,51	3,79-	3,73	4,07+

57 procent instämmer i att det är lätt att komma fram på telefon, 4 procent instämmer inte och 17 procent har ingen uppfattning. Återigen är resultatet mer positivt jämfört med år 2001 för både SKM och övriga ingivare.

Regionala skillnader

Tabell 143. Påstående: Det är lätt att komma fram på telefon, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	57	45-	55	58	58	50	68+	58	56	60	68
Varken eller (3)	22	30+	21	20	22	31+	18	17	20	16	16
Instämmer inte (1+2)	4	14+	5	3	3	6	3	2	3	0	0
Ingen uppfattning/Ej svar	17	12	19	20	17	14	11	23	21	23	17
Medelvärde	3,92	3,52-	3,92	4,02	3,97	3,71-	4,06	4,10	4,00	4,16	4,21+

Medelvärdet för merparten av regionerna ligger runt 4,0. Instämmandegraden skiftar mellan 45-68 procent. De regionala skillnaderna är med andra ord stora. Högst instämmandegrad får Umeå och Göteborg. Högsta medelvärde får Härnösand och Umeå. Huruvida det verkligen är svårare respektive lättare att komma fram på telefon i olika regioner och om dessa mönster stämmer överens med ingivarnas uppfattning av tillgängligheten är något som borde undersökas närmare. Redan nu finns siffror som visar hur stor andel av inkommande samtal som verkligen når en handläggare, dessa kan således jämföras med ingivarnas uppfattning i denna undersökning.

Tabell 144. Påstående: Det är lätt att komma fram på telefon, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå	
Instämmer (4+5)	Ingivare	47	37	45	49	48	43	59	38	46	43	60
	SKM	69	51-	73	76	70	57	77	79	71	81	81
Varken eller (3)	Ingivare	27	34	25	23	27	36	24	28	26	27	20
	SKM	15	26+	15	12	16	25+	13	5	13	3	7
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	3	14+	4	2	0	6	2	0	2	0	0
	SKM	6	13+	6	4	7	6	4	5	3	0	0
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	23	15	26	26	25	16	15	34	26	29	20
	SKM	10	9	6	8	7	12	7	12	13	16	11
Medelvärde	Ingivare	3,79	3,32-	3,78	3,89	3,9	3,64	3,88	3,85	3,87	3,84	4,10+
	SKM	4,07	3,68-	4,1	4,22	4	3,78-	4,25	4,3	4,15	4,48	4,38

SKM-ingivare och övriga ingivare i Region Stockholm avviker negativt från genomsnittets medelvärde. Umeås övriga ingivare avviker positivt från genomsnittets medelvärde.

15.3.2 *Det är lätt att få kontakt med rätt person*

Tabell 145. Påstående: Det är lätt att få kontakt med rätt person, procent.

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001	SKM 2002
Instämmer (4+5)	46	32	32-	51	63+
Varken eller (3)	27	27	34+	19	18-
Instämmer inte (1+2)	9	13	9	8	9
Ingen uppfattning/Ej svar	18	29	25+	22	10-
Medelvärde	3,64	3,31	3,4-	3,66	3,89+

Knappt hälften instämmer i att det är lätt att få kontakt med rätt person, runt en tiondel instämmer inte och 17 procent har ingen uppfattning. Resultatet för år 2002 är positivt jämfört med år 2001. Ingivarnas instämmandegrad är dock konstant och har inte ökat, däremot har de som är negativa minskat något och medelvärdet blir därför högre.

Regionala skillnader

Tabell 146. Påstående: Det är lätt att få kontakt med rätt person, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	46	31-	41	44	56	37	49	53	47	57	56
Varken eller (3)	27	29	34	28	22	36+	27	20	26	21	25
Instämmer inte (1+2)	9	22+	6	7	8	12	8	5	8	3	3
Ingen uppfattning/Ej svar	18	18	19	22	15	15	16	22	19	20	16
Medelvärde	3,64	3,11-	3,66	3,72	3,78	3,36-	3,69	3,90+	3,77	3,99+	3,95+

Umeå och Härnösand får bäst betyg av ingivarna. Stockholm är den region som särskiljer sig mest genom att ha en förhållandevis stor andel som inte instämmer i påståendet.

Tabell 147. Påstående: Det är lätt att få kontakt med rätt person, procent.

		TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	Ingivare	32	19-	31	32	38	23	34	30	34	33	48+
	SKM	63	41-	58	68	74	51	66	79+	68	84+	70
Varken eller (3)	Ingivare	34	36	38	33	33	45	37	30	30	33	27
	SKM	18	24	27	16	9	27	16	10	19	6	22
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	9	24+	4	6	4	13	10	7	9	5	4
	SKM	9	21+	9	8	12	10	5	2	6	0	0
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	25	21	28	29	24	19	19	34	28	29	21
	SKM	10	14	6	8	5	12	13	10	6	9	7
Medelvärde	Ingivare	3,4	2,90-	3,5	3,56	3,6	3,17	3,35	3,45	3,47	3,51	3,78+
	SKM	3,89	3,28-	3,87	3,96	3,9	3,53-	4,04	4,26+	4,1	4,45+	4,2

Här kan vi se att SKM-ingivarna genomgående är mer positiva till påståendet. Detta beror troligtvis på att man på SKM har en bättre kännedom om vilka personer som arbetar med vad på KFM och att man således har lättare att få kontakt med rätt person.

15.3.3 Öppettiderna passar mig

Tabell 148. Påstående: Öppettiderna passar mig, procent.

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001	SKM 2002
Instämmer (4+5)	60	53	58	58	62
Varken eller (3)	13	13	17+	8	8-
Instämmer inte (1+2)	2	8	3	1	1
Ingen uppfattning/Ej svar	25	26	22	34	29+
Medelvärde	4,22	3,95	4,02-	4,39	4,49+

60 procent instämmer i att öppettiderna passar, 2 procent instämmer inte och 25 procent har ingen uppfattning. Återigen är resultatet positivt jämfört med år 2001 för både SKM och övriga ingivare.

Regionala skillnader

Tabell 149. Påstående: Öppettiderna passar mig, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	60	54	57	60	64	60	65	60	61	57	60
Varken eller (3)	13	16	12	10	13	13	11	11	14	18	13
Instämmer inte (1+2)	2	3	3	4	1	2	2	3	0	0	2
Ingen uppfattning/Ej svar	25	27	28	26	22	25	22	26	25	24	24
Medelvärde	4,22	4,14	4,17	4,21	4,31	4,19	4,30	4,20	4,28	4,20	4,18

Det finns inga signifikanta skillnader mellan regionerna. Detta beror med största sannolikhet på att regionerna i stort sett har samma öppettider.

Tabell 150. Påstående: Öppettiderna passar mig, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå	
Instämmer (4+5)	Ingivare	58	58	59	60	62	61	60	52	59	53	59
	SKM	62	51	55	60	67	59	71	69	65	63	63
Varken eller (3)	Ingivare	17	18	19	13	16	16	15	14	19	25	18
	SKM	8	14+	0	4	9	10	5	7	6	9	4
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	3	4	2	4	2	3	3	6	1	1	2
	SKM	1	1	3	4	0	0	2	0	0	0	4
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	22	19	19	24	21	20	22	27	22	21	21
	SKM	29	33	42	32	23	31	21	24	29	28	30
Medelvärde	Ingivare	4,02	4,01	3,97	4,1	4,2	4	4,06	3,84	4,05	3,93	4,01
	SKM	4,49	4,27	4,63	4,47	4,5	4,43	4,57	4,56	4,64	4,57	4,53

Återigen kan vi se att SKM-ingivarna är mer positiva än övriga ingivare. Skillnaderna ser dock mindre ut jämfört med föregående påstående.

15.4 Sammanfattning

- Tillgängligheten hos KFM får ett bra betyg av ingivarna.
- Störst inverkan på det sammanfattande betyget i blocket om tillgänglighet har delpåståendet *det är lätt att komma fram per telefon*, nästan 47 procent av variansen i det sammanfattande betyget förklaras av detta delpåstående.
- De regionala skillnaderna är störst på *det är lätt att komma fram på telefon*
- Tillgängligheten har en liten inverkan på hur nöjda ingivarna är och på hur stort förtroende de har för KFM. I samband med att området dessutom får ett gott betyg kan inte detta ses som ett förbättringsområde.

16 Ingivarnas inställning till bemötande

16.1 Inledning

Tabell 151. Påstående: På det hela taget är bemötandet bra, procent.

	TOTAL	Ingivare	Ingivare	SKM	SKM
	2002	2001	2002	2001	2002
Instämmer (4+5)	62	54	50-	64	76+
Varken eller (3)	18	22	25+	15	10-
Instämmer inte (1+2)	2	5	2	3	2
Ingen uppfattning/Ej svar	18	20	23+	18	12-
Medelvärde	4,09	3,83	3,9-	4,02	4,29+

62 procent instämmer i att bemötandet på det hela taget är bra, 2 procent instämmer inte och 18 procent har ingen uppfattning. Medelvärdet hamnar på 4,09. I jämförelse med förra årets resultat har ingivarnas inställning blivit mer positiv. Detta beror till största del på att urvalet från SKM är ett annat, men även de övriga ingivarna har ett högre medelvärde (dock lägre instämmandegrad) år 2002.

Regionala skillnader

Tabell 152. Påstående: På det hela taget är bemötandet bra, procent.

	TOTAL	Stock-	Eskils-	Jön-	Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Härnö-		
		holm	tuna	köping	mar	mö	borg	stad	Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	62	58	55	58	60	65	65	61	66	64	70
Varken eller (3)	18	17	24	20	21	19	19	16	16	15	15
Instämmer inte (1+2)	2	5+	1	3	1	2	2	2	0	0	0
Ingen uppfattning/Ej svar	18	20	20	19	18	15	14	21	18	21	16
Medelvärde	4,09	3,90-	4,05	4,08	4,08	3,98	4,11	4,15	4,20	4,28	4,31+

Skillnaderna mellan den region som får det högsta respektive lägsta värdena är relativt stora. Härnösand och Umeå får höga betyg av ingivarna, Stockholm och Malmö får något sämre.

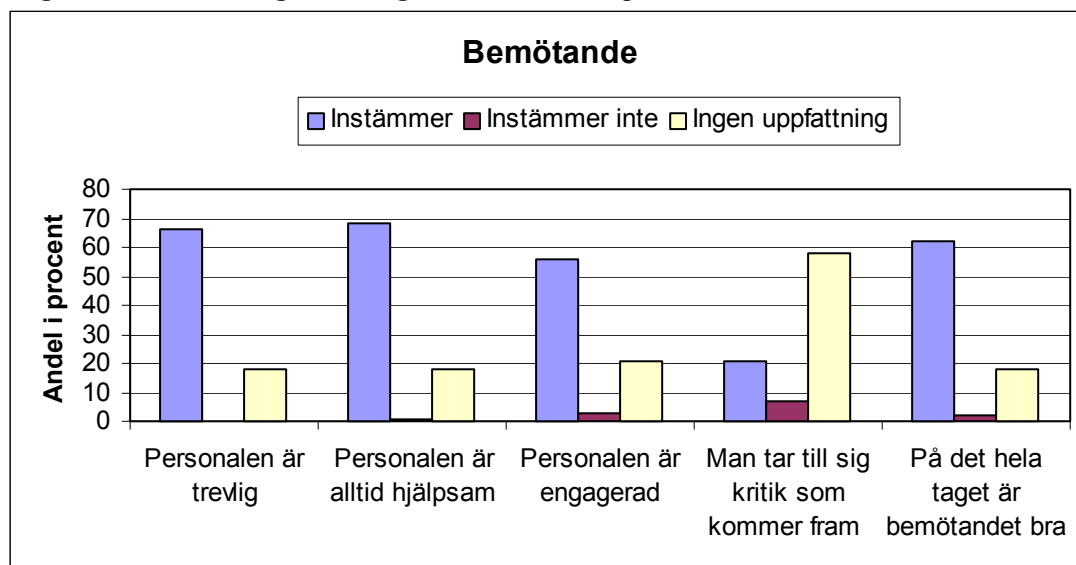
Tabell 153. Påstående: På det hela taget är bemötandet bra, procent.

		TOTAL	Stock-	Eskils-	Jön-	Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Gävle	Härnö-	Umeå
			holm	tuna	köping	mar	mö	borg	stad		sand	
Instämmer (4+5)	Ingivare	50	48	46	44	49	55	52	45	52	50	63
	SKM	76	67	70	88	72	75	80	79	87	81	81
Varken eller (3)	Ingivare	25	27	27	30	25	25	28	22	22	22	17
	SKM	10	9	18	0	16	12	9	10	6	6	11
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	2	5	2	2	0	2	3	2	0	0	0
	SKM	2	5+	0	4	2	2	0	2	0	0	0
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	23	21	25	25	26	18	17	31	26	28	20
	SKM	12	18	12	8	9	12	11	10	6	13	7
Medelvärde	Ingivare	3,9	3,75	3,94	3,82	3,9	3,85	3,8	3,94	3,96	3,95	4,23+
	SKM	4,29	4,02-	4,21	4,52	4,2	4,11	4,42	4,32	4,48	4,61	4,44

SKM-ingivarna är mer positiva än övriga ingivare. Båda grupperna får dock medelvärden över 4 vilket är ett högt betyg.

16.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 16. Redovisning av delfrågor om bemötande, procent.



62 procent instämmer i att bemötandet på det hela taget är bra, endast 2 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 4,09. Betyget ligger över medel i jämförelse med de andra sakområdena.

Tabell 154. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s bemötande

Personalen är trevlig	25,0%
Personalen är alltid hjälpsam	41,1%
Personalen är engagerad	23,7%
Man tar till sig kritik (låg sign.)	4,9%

Att personalen alltid är hjälpsam är det delpåstående som enligt regressionsanalysen har störst inverkan på det sammanfattande betyget. Delpåståendena om att personalen är trevlig samt engagerad har var för sig runt 25 procenters inverkan. Att personalen tar till sig kritik har en mycket liten inverkan och värdet har dessutom låg signifikans, det vill säga är relativt osäkert att dra några slutsatser ifrån.

Bemötandet har inverkan på nöjdheten med KFM, men däremot liten inverkan på förtroendet för KFM. Bemötandet upplevs generellt sett inte heller som speciellt viktigt i jämförelse med exempelvis sakkunskap, snabbhet och sätt att arbeta. Samtliga delpåståenden i blocket får höga betyg förutom *man tar till sig kritik på KFM*. Just detta påstående har dock inte så stor inverkan på nöjdheten (och inte heller förtroendet).

I kombination med att ingivarna ger KFM:s bemötande ett mycket gott betyg, och att det inte uppfattas som ett speciellt viktigt område i jämförelse med vissa andra, blir slutsatsen att detta inte är ett tydligt förbättringsområde.

16.3 Redovisning av delfrågor

16.3.1 Personalen är trevlig

Tabell 155. Påstående: Personalen är trevlig, procent.

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001	SKM 2002
Instämmer (4+5)	66	47	54-	74	81+
Varken eller (3)	16	23	22+	13	8-
Instämmer inte (1+2)	0	6	0	1	0
Ingen uppfattning/Ej svar	18	24	23+	12	11-
Medelvärde	4,21	3,78	4,01-	4,2	4,42+

66 procent instämmer i att personalen är trevlig, ingen är av motsatt åsikt. Medelvärdet hamnar på 4,21 och andelen med ingen uppfattning är 18 procent. Återigen är resultatet positivt jämfört med år 2001 för både SKM och övriga ingivare.

Regionala skillnader

Tabell 156. Påstående: Personalen är trevlig, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	66	64	60	64	64	70	69	64	67	69	70
Varken eller (3)	16	18	18	16	20	17	17	13	13	9	13
Instämmer inte (1+2)	0	1+	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Ingen uppfattning/Ej svar	18	16	22	20	16	13	13	23	20	21	16
Medelvärde	4,21	4,04-	4,20	4,27	4,19	4,13	4,15	4,32	4,29	4,41+	4,30

Instämmandegraden är relativt likartad för samtliga regioner. Medelvärdet skiftar dock lite mer och hamnar runt 4- 4,4.

Tabell 157. Påstående: Personalen är trevlig, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå	
Instämmer (4+5)	Ingivare	54	52	47	52	55	59	57	46	54	54	64
	SKM	81	75	82	88	74	82	82	83	87	88	81
Varken eller (3)	Ingivare	22	27	27	22	21	25	23	22	20	17	15
	SKM	8	11	3	4	19+	8	11	2	3	0	11
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0
	SKM	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	23	20	26	27	24	16	18	31	27	29	21
	SKM	11	13	15	8	7	10	7	14	10	13	7
Medelvärde	Ingivare	4,01	3,81	3,96	4,04	4,1	3,93	3,97	4,04	4,05	4,07	4,23
	SKM	4,42	4,23-	4,54	4,65	4,3	4,33	4,33	4,56	4,57	4,75	4,4

Storstadsregionerna Stockholm, Göteborg och Malmö får ett medelvärde under genomsnittet av både SKM- och övriga ingivare.

16.3.2 Personalen är alltid hjälpsam

Tabell 158. Påstående: Personalen är alltid hjälpsam, procent.

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001	SKM 2002
Instämmer (4+5)	68	48	58-	69	80+
Varken eller (3)	13	20	17+	12	9-
Instämmer inte (1+2)	1	4	1	2	1
Ingen uppfattning/Ej svar	18	28	24+	17	10-
Medelvärde	4,17	3,84	4,01-	4,13	4,33+

68 procent instämmer i att personalen alltid är hjälpsam, 1 procent instämmer inte och medelvärdet hamnar på 4,17. Återigen är resultatet positivt jämfört med år 2001 för både SKM och övriga ingivare.

Regionala skillnader

Tabell 159. Påstående: Personalen är alltid hjälpsam, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	68	64	62	64	70	68	70	64	70	71	77
Varken eller (3)	13	13	18	14	10	18	16	12	12	8	9
Instämmer inte (1+2)	1	4+	1	1	1	1	2	0	0	0	0
Ingen uppfattning/Ej svar	18	19	19	20	18	13	12	24	19	21	14
Medelvärde	4,17	3,96-	4,09	4,18	4,23	4,06	4,10	4,26	4,25	4,36	4,46+

De regionala skillnaderna mellan den region som får högst respektive lägst värden är stora, sammantaget får dock alla regioner ett gott betyg av ingivarna.

Tabell 160. Påstående: Personalen är alltid hjälpsam, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå	
Instämmer (4+5)	Ingivare	58	57	55	51	58	56	59	52	58	62	72
	SKM	80	70-	73	92	84	80	82	76	87	81	85
Varken eller (3)	Ingivare	17	17	20	21	16	26	21	14	15	9	7
	SKM	9	9	15	0	5	10	11	10	6	6	11
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	1	5+	0	2	0	0	3	0	0	0	0
	SKM	1	4	3	0	2	2	0	0	0	0	0
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	24	21	25	27	26	18	17	34	27	29	21
	SKM	10	17	9	8	9	8	7	14	6	13	4
Medelvärde	Ingivare	4,01	3,84	4,06	3,94	4	3,87	3,87	4,13	4,05	4,18	4,35+
	SKM	4,33	4,06-	4,13	4,57	4,4	4,23	4,33	4,36	4,48	4,54	4,62

Vi kan se relativt stora skillnader mellan SKM-ingivare och övriga ingivare, framförallt vad gäller andel som instämmer och andel med ingen uppfattning. Övriga ingivare har avsevärt större andel med ingen uppfattning jämfört med SKM-ingivare.

16.3.3 Personalen är engagerad

Tabell 161. Påstående: Personalen är engagerad, procent.

	TOTAL	Ingivare	Ingivare	SKM	SKM
	2002	2001	2002	2001	2002
Instämmer (4+5)	56	36	46-	45	68+
Varken eller (3)	19	24	26+	15	12-
Instämmer inte (1+2)	3	5	2	3	5
Ingen uppfattning/Ej svar	21	35	26+	37	16-
Medelvärde	3,91	3,59	3,72-	3,89	4,11+

56 procent instämmer i att personalen är engagerad, 3 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 4,21. En femtedel har ingen uppfattning i frågan. Jämfört med förra året kan vi åter se att resultatet förbättrats, detta gäller både för SKM och övriga ingivare. Påståendet har dock förändrats något jämfört med förra årets undersökning och kan därför inte jämföras rakt av. Då löd påståendet *Personalen har fokus på sitt uppdrag*.

Regionala skillnader

Tabell 162. Påstående: Personalen är engagerad, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	56	51	52	55	62	56	56	55	55	54	65
Varken eller (3)	19	19	19	20	14	27+	25	15	20	16	14
Instämmer inte (1+2)	3	7+	3	4	4	2	3	3	0	1	1
Ingen uppfattning/Ej svar	21	22	26	20	20	15	16	27	24	29	20
Medelvärde	3,91	3,70-	3,90	3,93	3,95	3,79	3,87	3,97	4,03	4,07	4,15+

Återigen är de regionala skillnaderna mellan den region som får högst respektive lägst värden är stora. Merparten av regionerna får dock ett bra betyg av ingivarna.

Tabell 163. Påstående: Personalen är engagerad, procent.

		TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	Ingivare	46	48	44	41	48	43	43	40	47	46	60
	SKM	68	54-	67	84	77	69	70	71	68	63	74
Varken eller (3)	Ingivare	26	22	28	26	22	36	31	24	23	22	18
	SKM	12	17	3	8	5	18	18	5	16	9	7
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	2	7+	0	6	4	0	5	0	0	0	0
	SKM	5	8	9	0	5	4	2	7	0	3	4
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	26	23	28	27	26	20	21	36	30	31	23
	SKM	16	21	21	8	14	10	11	17	16	25	15
Medelvärde	Ingivare	3,72	3,58	3,78	3,61	3,7	3,64	3,61	3,83	3,83	3,83	4,00+
	SKM	4,11	3,80-	4,08	4,43	4,2	3,93	4,12	4,09	4,27	4,33	4,39

I vanlig ordning är SKM-ingivarna mer positiva än övriga ingivare. De övriga ingivarna har en större andel med ingen uppfattning jämfört med SKM.

16.3.4 Man tar till sig kritik som kommer fram

Tabell 164. Påstående: Man tar till sig kritik som kommer fram, procent.

	TOTAL	Ingivare	Ingivare	SKM	SKM
	2002	2001	2002	2001	2002
Instämmer (4+5)	21	9	18	8	23
Varken eller (3)	15	14	17	9	13
Instämmer inte (1+2)	7	10	7	7	6
Ingen uppfattning/Ej svar	58	67	58	76	58
Medelvärde	3,41	3	3,3	3,11	3,55

21 procent instämmer i att personalen tar till sig kritik, 7 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,41. Andelen med ingen uppfattning är mycket hög. Jämfört med förra året har siffran gått ner, men trots detta ligger andelen med ingen uppfattning på nästan 60 procent. Förklaringen är troligtvis att merparten av ingivarna inte har befunnit sig i en sådan situation att de kan svara på frågan. Trots att svarsfördelningen blir något svårtolkad kan vi ändå dra slutsatsen att merparten av dem som varit i den situation som påståendet förutsätter, instämmer i påståendet. Andelen med negativ inställning är dock högre än genomsnittet för andra påståenden.

Regionala skillnader

Tabell 165. Påstående: Man tar till sig kritik som kommer fram, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	21	13-	16	24	29	15	23	29	17	16	30
Varken eller (3)	15	14	14	11	20	19	15	12	16	16	11
Instämmer inte (1+2)	7	12+	5	8	7	6	8	7	4	3	5
Ingen uppfattning/Ej svar	58	61	66	57	45-	59	54	53	63	66	54
Medelvärde	3,41	2,96-	3,33	3,56	3,44	3,36	3,42	3,61	3,46	3,46	3,77+

De regionala skillnaderna är mycket stora. För region Stockholm är andelen som instämmer respektive inte instämmer nästan lika stora. I Umeå är andelen som inte instämmer 6 gånger mindre än andelen som instämmer.

Tabell 166. Påstående: Man tar till sig kritik som kommer fram, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå	
Instämmer (4+5)	Ingivare	18	14	15	22	21	15	18	20	18	25	
	SKM	23	12-	18	28	37+	16	29	38+	16	13	37
Varken eller (3)	Ingivare	17	16	15	14	17	17	23	14	18	19	14
	SKM	13	13	12	4	23+	22	5	10	13	13	4
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	7	9	5	12	6	8	10	7	4	5	4
	SKM	6	14+	3	0	7	4	7	7	3	0	7
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	58	61	65	52	56	60	50	60	60	58	56
	SKM	58	61	67	68	33-	59	59	45	68	75+	52
Medelvärde	Ingivare	3,3	3,08	3,21	3,29	3,4	3,28	3,19	3,33	3,39	3,37	3,62
	SKM	3,55	2,87-	3,55	4,38	3,5	3,43	3,74	3,83	3,6	3,63	4

Det är mycket stora skillnader mellan hur SKM-ingivare respektive övriga ingivare ställer sig till påståendet. I åtta av tio regioner är SKM-ingivarna mer positiva, i Gävle och Härnösand är förhållandet det motsatta.

16.4 Sammanfattning

- Ingivarna ger KFM:s bemötande ett mycket gott betyg
- Andelen med ingen uppfattning är hög på frågan om *personalen på KFM tar till sig kritik*.
- Att personalen alltid är hjälpsam är det delpåstående som har största inverkan på det sammanfattande betyget på bemötande.
- Gridanalysen visar att bemötandet främst påverkar nöjdheten. Eftersom bemötandet får ett mycket gott betyg av ingivarna kan det inte ses som ett tydligt förbättringsområde, tvärtom är bemötandet en styrka.

17 Ingivarnas inställning till snabbhet

17.1 Inledning

Tabell 167. På det hela taget arbetar man snabbt, procent.

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001	SKM 2002
Instämmer (4+5)	38	28	31-	38	47+
Varken eller (3)	21	28	24+	16	16-
Instämmer inte (1+2)	6	10	8	3	4-
Ingen uppfattning/Ej svar	35	34	36	43	33
Medelvärde	3,61	3,35	3,43-	3,73	3,82+

38 procent av ingivarna instämmer i att man arbetar snabbt, 6 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet hamnar på 3,61. SKM-ingivarna är mer nöjda med snabbheten än de övriga ingivarna. Detta beror troligtvis på att man har en större inblick i hur det är att arbeta offentligt och hur lång tid ett ärende kan ta. En stor andel, 35 procent, har ingen uppfattning i frågan. Att så många inte anser sig veta om KFM arbetar snabbt eller inte kan tyckas underligt. Vad beror det på? Är det så att de faktiskt inte vet, eller ska man tolka det som att frågan är felställd? Kanske är det svårt att bedöma vad som ska räknas som snabbt eller inte? På delfrågorna är andelen med ingen uppfattning dock lägre.

I jämförelse med 2001 är resultatet något mer positivt både för SKM och övriga ingivare. Skillnaderna är dock mycket små.

Regionala skillnader

Tabell 168. På det hela taget arbetar man snabbt, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	38	30-	35	39	44	36	43	39	38	40	45
Varken eller (3)	21	21	20	16	23	29+	21	18	20	21	14
Instämmer inte (1+2)	6	10	5	11	9	5	5	7	3	3	3
Ingen uppfattning/Ej svar	35	39	40	34	24-	30	32	37	39	36	38
Medelvärde	3,61	3,38-	3,60	3,57	3,52	3,53	3,65	3,65	3,76	3,72	3,97+

Skillnaden mellan den region som har högst respektive lägst medelvärde är nästan 0,6. Region Umeå får högst betyg av ingivarna, region Stockholm lägst. Resultatet kan kopplas till den uppföljning som gjorts av indrivningspolicyn för år 2002.

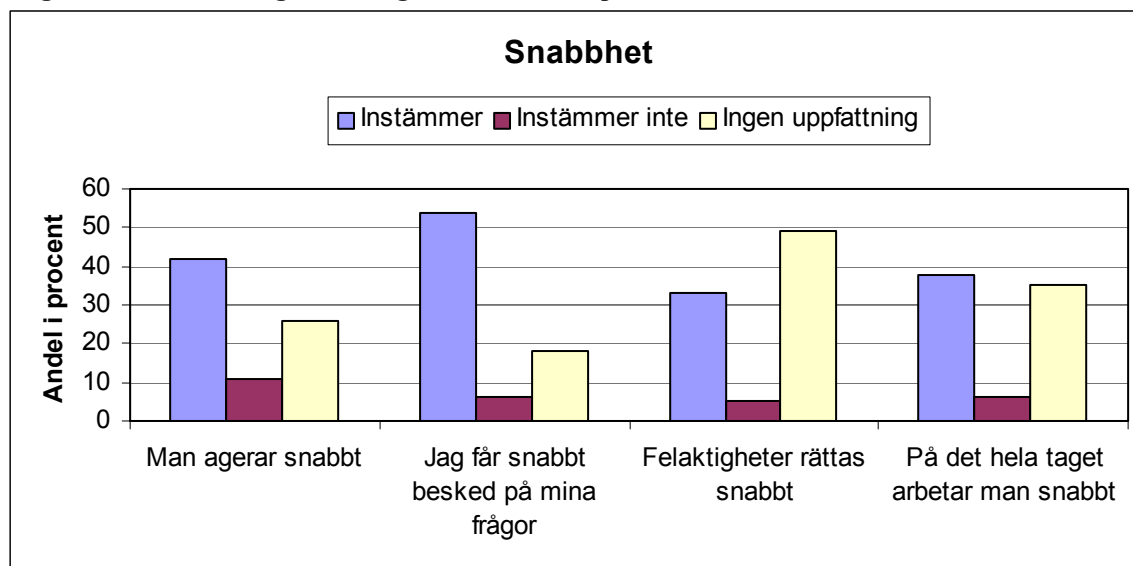
Tabell 169. På det hela taget arbetar man snabbt, procent.

		TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	Ingivare	31	30	28	27	28	29	38	26	30	33	43
	SKM	47	29-	45	64	60	43	48	52	48	50	48
Varken eller (3)	Ingivare	24	23	27	20	27	30	23	25	23	26	18
	SKM	16	20	9	8	19	27+	18	10	16	16	7
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	8	11	5	16+	10	6	8	9	5	5	4
	SKM	4	9+	3	0	7	4	2	5	0	0	0
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	36	36	39	37	34	35	31	40	41	37	35
	SKM	33	42	42	28	14-	25	32	33	35	34	44
Medelvärde	Ingivare	3,43	3,33	3,47	3,2	3,2	3,42	3,43	3,39	3,54	3,55	3,83+
	SKM	3,82	3,43-	3,84	4,22	3,8	3,63	3,89	3,89	4,05	3,9	4,27

Liksom i flera andra frågor kan vi se att Umeås övriga ingivare skiljer ut sig positivt jämfört med genomsnittet.

17.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 17. Redovisning av delfrågor om snabbhet, procent.



38 procent av ingivarna anser att KFM på det hela taget arbetar snabbt. 6 procent instämmer inte och medelvärdet hamnar på 3,61. En relativt stor andel, 35 procent, har ingen uppfattning. Med andra ord är det inte så många som är uttryckligen missnöjda, snarare är det få som är nöjda i jämförelse med andra sakområden.

Tabell 170. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s snabbhet

Man agerar snabbt	40,8%
Jag får snabbt besked på mina frågor	16,3%
Felaktigheter rättas snabbt	31,9%

Störst inverkan på det sammanfattande betyget har delpåståendet *man agerar snabbt på KFM*, hela 41 procent av variansen i det sammanfattande påståendet förklaras av detta delpåstående. Att felaktigheter rättas snabbt har också relativt stor inverkan på det sammanfattande betyget. Således är det viktigt att arbeta med dessa frågor för att förbättra den upplevda snabbheten.

Snabbheten inverkar i hög grad på såväl nöjdheten som förtroendet för KFM. Av fyra påståenden rörande snabbhet ligger dessutom tre stycken under eller långt under medel. Sammantaget ger detta att snabbheten är ett förbättringsområde.

17.3 Redovisning av delfrågor

17.3.1 Man agerar snabbt

Tabell 171. Påstående: Man agerar snabbt, procent.

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001	SKM 2002
Instämmer (4+5)	42	24	38	37	47+
Varken eller (3)	21	27	22	20	21
Instämmer inte (1+2)	11	17	14	7	8-
Ingen uppfattning/Ej svar	26	32	27	36	24
Medelvärde	3,55	3,13	3,44	3,59	3,68

42 procent instämmer i att man agerar snabbt på KFM, 11 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet hamnar på 3,55. I jämförelse med förra året är resultatet positivt, både för SKM och övriga ingivare.

Regionala skillnader

Tabell 172. Påstående: Man agerar snabbt, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	42	34	40	44	44	40	42	43	47	45	47
Varken eller (3)	21	24	22	16	22	32+	24	14	19	18	16
Instämmer inte (1+2)	11	16	9	13	14	9	13	11	6	8	8
Ingen uppfattning/Ej svar	26	25	28	27	20	19	22	31	28	30	29
Medelvärde	3,55	3,30-	3,49	3,61	3,44	3,51	3,48	3,68	3,78	3,71	3,80

De regionala skillnaderna är relativt stora. I region Stockholm är andelen som instämmer klart lägre än i andra regioner

Tabell 173. Påstående: Man agerar snabbt, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå	
Instämmer (4+5)	Ingivare	38	34	37	38	37	37	38	37	37	38	46
	SKM	47	34-	45	56	51	43	46	50	61	53	48
Varken eller (3)	Ingivare	22	22	26	13	21	30	25	17	21	20	19
	SKM	21	26	15	20	23	33+	21	12	16	16	11
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	14	20	8	19	16	13	16	13	10	11	10
	SKM	8	13	12	0	12	6	9	10	0	3	4
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	27	24	28	29	26	20	21	34	32	31	25
	SKM	24	26	27	24	14	18	23	29	23	28	37
Medelvärde	Ingivare	3,44	3,25	3,51	3,35	3,3	3,42	3,32	3,53	3,58	3,54	3,74
	SKM	3,68	3,34-	3,46	4,11	3,6	3,6	3,67	3,83	4,04	3,91	3,94

I region Stockholm har SKM-ingivarna och de övriga ingivarna lika hög andel som instämmer. De övriga ingivarna är dock överrepresenterade i ”instämmer inte” och får således

ett lägre medelvärde. I övrigt är SKM-ingivarna mer nöjda än övriga ingivare, skillnaderna är dock mindre än vanligt.

17.3.2 Jag får snabbt besked på mina frågor

Tabell 174. Påstående: Jag får snabbt besked på mina frågor, procent.

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001	SKM 2002
Instämmer (4+5)	54	41	43-	57	66+
Varken eller (3)	23	24	26	17	19-
Instämmer inte (1+2)	6	10	7	3	5
Ingen uppfattning/Ej svar	18	26	23+	23	11-
Medelvärde	3,82	3,54	3,66-	3,92	3,98+

54 procent instämmer i att man får snabbt besked på sina frågor, 6 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 3,82. I jämförelse med 2001 har inställningen blivit något mer positiv både för SKM och övriga ingivare.

Regionala skillnader

Tabell 175. Påstående: Jag får snabbt besked på mina frågor, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	54	44-	52	57	58	49	56	47	59	60	63
Varken eller (3)	23	28	23	19	19	30	25	23	20	18	15
Instämmer inte (1+2)	6	10	6	7	8	7	6	6	3	3	4
Ingen uppfattning/Ej svar	18	19	20	17	15	15	13	24	19	19	18
Medelvärde	3,82	3,59-	3,79	3,93	3,84	3,64	3,81	3,76	4,04	3,95	4,12+

De regionala skillnaderna är relativt stora. Återigen ligger Umeå i topp och Stockholm i nedre delen av betygsskalan.

Tabell 176. Påstående: Jag får snabbt besked på mina frågor, procent.

		TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	Ingivare	43	40	42	42	45	39	45	40	46	45	53
	SKM	66	47-	67	88+	72	59	70	55	77	78	81
Varken eller (3)	Ingivare	26	30	27	24	22	36	28	22	24	23	19
	SKM	19	25	15	8	16	24	21	24	13	13	7
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	7	8	5	10	10	8	8	7	4	5	4
	SKM	5	12+	6	0	5	6	4	5	0	0	4
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	23	22	25	23	23	17	20	32	26	26	24
	SKM	11	16	12	4	7	12	5	17	10	9	7
Medelvärde	Ingivare	3,66	3,6	3,67	3,63	3,6	3,51	3,54	3,68	3,75	3,76	4,01+
	SKM	3,98	3,58-	3,97	4,42+	4,1	3,76	4,08	3,83	4,39+	4,14	4,28

De övriga ingivarna har större andel med ingen uppfattning, SKM-ingivare är i vanlig ordning mer nöjda än övriga ingivare.

17.3.3 Felaktigheter rättas snabbt

Tabell 177. Påstående: Felaktigheter rättas snabbt, procent.

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001	SKM 2002
Instämmer (4+5)	33	25	34	24	32
Varken eller (3)	14	18	13	14	15
Instämmer inte (1+2)	5	11	6	4	4
Ingen uppfattning/Ej svar	49	47	48	59	50
Medelvärde	3,72	3,38	3,69	3,6	3,76

33 procent instämmer i att felaktigheter rättas snabbt, 5 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet hamnar på 3,72. En stor andel, 49 procent, har ingen uppfattning i frågan. Detta beror med största sannolikhet på att man inte hamnat i den situationen att en felaktighet överhuvudtaget uppkommit.

I jämförelse med år 2001 har resultatet förbättrats något.

Regionala skillnader

Tabell 178. Påstående: Felaktigheter rättas snabbt, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	33	23-	27	38	45+	29	35	32	35	32	41
Varken eller (3)	14	15	14	12	16	18	14	8	16	10	9
Instämmer inte (1+2)	5	10+	3	7	4	4	8	5	1	1	1
Ingen uppfattning/Ej svar	49	52	55	43	35-	49	43	55	48	56	48
Medelvärde	3,72	3,31-	3,69	3,81	3,76	3,65	3,71	3,77	3,86	3,88	4,14+

De regionala skillnaderna är stora. Stockholm skiljer ut sig genom att ha en relativt stor andel ingivare som inte instämmer i påståendet.

Tabell 179. Påstående: Felaktigheter rättas snabbt, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå	
Instämmer (4+5)	Ingivare	34	28	27	33	35	35	35	33	35	36	46
	SKM	32	18-	27	48	56+	24	36	31	35	28	33
Varken eller (3)	Ingivare	13	14	13	12	15	14	12	9	13	10	11
	SKM	15	16	15	12	16	22	16	7	19	9	7
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	6	10	4	10	8	4	8	7	2	3	2
	SKM	4	11+	3	0	0	4	7	2	0	0	0
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	48	48	56	45	42	47	46	52	49	51	41
	SKM	50	55	55	40	28-	51	41	60	45	63	59
Medelvärde	Ingivare	3,69	3,41	3,75	3,59	3,52	3,77	3,64	3,69	3,79	3,85	4,08
	SKM	3,76	3,21-	3,60	4,20	3,97	3,52	3,79	3,88	3,94	3,92	4,27

SKM-ingivarna är inte lika positiva som de brukar vara. I sex av tio regioner har SKM-ingivarna samma eller lägre andel som instämmer i påståendet jämfört med de övriga ingivarna.

17.4 Sammanfattning

- En relativt stor andel har ingen uppfattning om KFM på det hela taget arbetar snabbt.
- Betyget för snabbheten ligger lägre jämfört med andra områden.
- Störst inverkan på det sammanfattande betyget har delpåståendet *man agerar snabbt på KFM*, hela 41 procent av variansen i det sammanfattande påståendet förklaras av detta delpåstående.
- Snabbheten inverkar i hög grad på både förtroendet och nöjdheten med KFM. I kombination med att området inte får så goda betyg, ser vi detta som ett förbättringsområde.

18 Ingivarnas inställning till sakkunskap

18.1 Inledning

Tabell 180. Påstående: På det hela taget har personalen på KFM bra sakkunskap, procent.

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001	SKM 2002
Instämmer (4+5)	55	43	52	53	58
Varken eller (3)	19	25	24+	10	13-
Instämmer inte (1+2)	2	4	2	3	3
Ingen uppfattning/Ej svar	24	28	23	34	26
Medelvärde	3,9	3,71	3,81-	3,92	4,02+

55 procent instämmer i att sakkunskapen på det hela taget är bra, endast 2 procent är av motsatt åsikt och medelvärdet hamnar på 3,9. I jämförelse med år 2001 har resultatet således förbättrats något.

Regionala skillnader

Tabell 181. Påstående: På det hela taget har personalen på KFM bra sakkunskap, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	55	41-	50	57	60	60	62	57	54	56	61
Varken eller (3)	19	21	20	19	19	19	17	14	21	19	15
Instämmer inte (1+2)	2	6+	2	1	2	3	3	1	0	0	0
Ingen uppfattning/Ej svar	24	32+	28	23	19	19	18	28	25	25	23
Medelvärde	3,90	3,65-	3,86	3,93	3,91	3,87	3,90	3,98	4,02	3,98	4,11+

De regionala skillnaderna mellan högsta och lägsta instämmandegrad, andel med ingen uppfattning och medelvärde är stora.

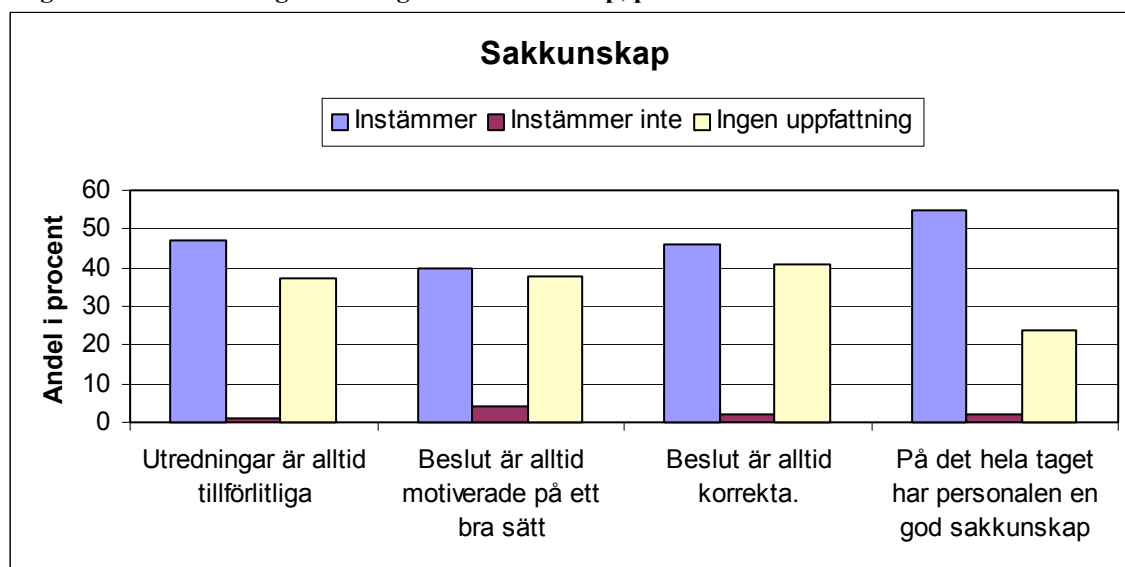
Tabell 182. Påstående: På det hela taget har personalen på KFM bra sakkunskap, procent.

		TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	Ingivare	52	46	51	51	52	57	57	50	49	51	60
	SKM	58	37-	48	68	67	63	68	64	61	63	63
Varken eller (3)	Ingivare	24	26	26	22	26	23	21	19	27	24	20
	SKM	13	17	9	12	12	14	13	10	13	13	7
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	2	3	2	2	0	2	3	2	0	0	0
	SKM	3	8+	3	0	5	4	2	0	0	0	0
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	23	25	21	24	22	18	19	30	24	24	20
	SKM	26	38+	39	20	16	20	18	26	26	25	30
Medelvärde	Ingivare	3,81	3,66	3,77	3,78	3,8	3,81	3,76	3,87	3,83	3,83	4,03
	SKM	4,02	3,64-	4,05	4,2	4	3,93	4,04	4,1	4,3	4,17	4,26

SKM-ingivarna är mer positiva än övriga ingivare förutom i region Stockholm och region Eskilstuna. SKM-ingivarna i dessa två regioner har dessutom en mycket stor andel med ingen uppfattning.

18.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 18. Redovisning av delfrågor om sakkunskap, procent.



55 procent av ingivarna anser att KFM:s personal på det hela taget har bra sakkunskap. Endast 2 procent är av motsatt uppfattning, medelvärdet hamnar på 3,9 och andelen med ingen uppfattning är 24 procent. Andelen med ingen uppfattning är hög för alla påståenden inom blocket. Det är svårt att svara på varför det är på detta sätt. Kanske tycker ingivarna att man inte har tillräcklig insyn i hur beslut handläggs hos KFM och att man därför inte kan göra en bedömning av sakkunskapen.

Tabell 183. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s sakkunskap

Utredningarna är alltid tillförlitliga	44%
Besluten är alltid motiverade på ett bra sätt	16,8%
Beslut är alltid korrekta	19,1%

Regressionsanalysen visar att det påstående som har störst inverkan på hur sakkunskapen uppfattas på det hela taget är *utredningar är alltid tillförlitliga*, 44 procent av variansen i det sammanfattande betyget förklaras av detta delpåstående.

Sakkunskap är en viktig egenskap för ingivarna och påverkar både förtroende och nöjdhet i hög grad. Betygen för de fyra påståendena inom blocket sakkunskap ligger alla på medel. Sakkunskap är inget tydligt förbättringsområde i sig självt. Det finns ändå anledning att se detta som ett område där man alltid ska sträva efter så goda resultat som möjligt eftersom höjda prestationer inom detta område skulle få betydelse för både förtroende och nöjdhet.

18.3 Redovisning av delfrågor

18.3.1 Utredningar är alltid tillförlitliga

Tabell 184. Påstående: Utredningar är alltid tillförlitliga, procent.

	TOTAL	Ingivare	Ingivare	SKM	SKM
	2002	2001	2002	2001	2002
Instämmer (4+5)	47	33	48	35	47
Varken eller (3)	15	18	16	9	13
Instämmer inte (1+2)	1	11	1	2	2
Ingen uppfattning/Ej svar	37	38	36	54	37
Medelvärde	3,91	3,47	3,87	3,94	3,96

47 procent instämmer i att KFM:s utredningar alltid är tillförlitliga. Endast 1 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet hamnar på 3,91. En stor andel har ingen uppfattning, 37 procent. I jämförelse med år 2001 har resultatet förbättrats både för SKM och övriga ingivare.

Regionala skillnader

Tabell 185. Påstående: Utredningar är alltid tillförlitliga, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	47	42	41	48	55	48	49	48	46	55	47
Varken eller (3)	15	17	14	15	16	18	14	13	15	9	13
Instämmer inte (1+2)	1	3	1	0	1	1	4+	0	0	0	0
Ingen uppfattning/Ej svar	37	39	44	37	28	33	32	40	39	36	40
Medelvärde	3,91	3,75	3,92	3,98	3,91	3,90	3,82	3,93	3,97	4,08	4,06

Skillnaderna mellan den region som får högst respektive lägst betyg är återigen relativt stora, dock inte på samma nivå som vissa andra frågor. Medelvärdet för alla regioner ligger mellan 3,75-4,08.

Tabell 186. Påstående: Utredningar är alltid tillförlitliga, procent.

		TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	Ingivare	48	46	44	48	49	50	47	46	42	49	54
	SKM	47	38	36	48	60	45	52	50	52	63	33
Varken eller (3)	Ingivare	16	15	19	16	17	20	17	13	15	13	11
	SKM	13	18	6	12	14	16	11	12	16	3	19
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	1	2	0	0	0	0	3+	0	0	0	0
	SKM	2	4	3	0	2	2	5	0	0	0	0
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	36	38	37	35	33	30	32	41	43	38	35
	SKM	37	39	55+	40	23	37	32	38	32	34	48
Medelvärde	Ingivare	3,87	3,82	3,83	3,88	3,9	3,81	3,76	3,91	3,95	3,94	4,08
	SKM	3,96	3,70-	4,13	4,2	4	4	3,89	3,96	4	4,24	4

Skillnaderna mellan SKM-ingivare och övriga är ovanligt små.

18.3.2 *Beslut är alltid motiverade på ett bra sätt*

Tabell 187. Påstående: Beslut är alltid motiverade på ett bra sätt, procent.

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001	SKM 2002
Instämmer (4+5)	40	25	39	28	41
Varken eller (3)	18	18	23+	13	11-
Instämmer inte (1+2)	4	13	5	3	3
Ingen uppfattning/Ej svar	38	44	33-	56	45+
Medelvärde	3,77	3,32	3,67	3,66	3,92+

40 procent anser att KFM:s beslut är motiverade på ett bra sätt, 4 procent instämmer inte och medelvärdet hamnar på 3,77. En stor andel har ingen uppfattning, 38 procent. I jämförelse med förra året är resultatet avsevärt bättre. Detta beror troligtvis till största del på att andelen med ingen uppfattning sänkts avsevärt och att dessa personer till största del valt alternativet ”instämmer”.

Regionala skillnader

Tabell 188. Påstående: Beslut är alltid motiverade på ett bra sätt, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	40	40	34	43	40	47	38	42	40	38	39
Varken eller (3)	18	15	21	21	22	17	19	13	20	16	17
Instämmer inte (1+2)	4	6	3	3	2	4	7	3	1	1	3
Ingen uppfattning/Ej svar	38	39	42	33	36	32	36	41	38	45	42
Medelvärde	3,77	3,70	3,72	3,78	3,75	3,79	3,64	3,81	3,90	3,87	3,88

De regionala skillnaderna är små. Skillnaden mellan högsta och lägsta medelvärde är 0,18.

Tabell 189. Påstående: Beslut är alltid motiverade på ett bra sätt, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå	
Instämmer (4+5)	Ingivare	39	38	37	40	39	46	33	41	39	40	42
	SKM	41	41	27	48	42	47	43	43	42	34	33
Varken eller (3)	Ingivare	23	19	28	27	25	24	24	19	22	21	24
	SKM	11	12	9	8	19	10	14	7	16	9	4
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	5	8	4	4	4	6	6	4	2	3	2
	SKM	3	5	3	0	0	2	7	2	0	0	4
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	33	35	31	28	32	24	37	35	36	36	32
	SKM	45	42	61	44	40	41	36	48	42	56	59
Medelvärde	Ingivare	3,67	3,57	3,65	3,65	3,6	3,63	3,55	3,74	3,77	3,76	3,84
	SKM	3,92	3,82	3,92	4,14	3,9	4	3,75	3,91	4,11	4,07	4

Det är relativt små skillnader på instämmandegraden mellan SKM-ingivare och övriga ingivare. SKM-ingivarna ger dock ett något högre medelbetyg.

18.3.3 Beslut är alltid korrekta

Tabell 190. Påstående: Beslut är alltid korrekta, procent.

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001	SKM 2002
Instämmer (4+5)	46	26	54+	3	38-
Varken eller (3)	10	16	11	1	8
Instämmer inte (1+2)	2	3	2	0	3
Ingen uppfattning/Ej svar	41	55	33-	96	51+
Medelvärde	3,9	3,66	3,93	3,7	3,85

46 procent instämmer i att KFM:s beslut alltid är korrekta, endast 2 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 3,9. I jämförelse med år 2001 har resultatet förbättrats både för SKM och övriga ingivare. Andelen med ingen uppfattning har sänkts avsevärt. Detta beror med största sannolikhet på att påståendet omformulerades inför årets undersökning. Då löd påståendet *Beslut i löneutmättningsärenden är alltid korrekta när de kommer från KFM*. Resultatet kan således inte jämföras rakt av med förra årets.

Att ingivare från SKM är mer negativa än övriga ingivare är ovanligt. Troligtvis är den största orsaken bakom detta förhållande att SKM-ingivare har en avsevärt högre andel med ingen uppfattning.

Regionala skillnader

Tabell 191. Påstående: Beslut är alltid korrekta, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	46	36-	43	52	52	54	47	45	48	49	46
Varken eller (3)	10	13	13	8	10	13	10	8	7	7	8
Instämmer inte (1+2)	2	6+	3	1	1	2	3	2	1	0	0
Ingen uppfattning/Ej svar	41	45	41	39	37	31-	41	45	44	44	46
Medelvärde	3,90	3,64-	3,84	3,95	3,94	3,90	3,85	3,88	4,07	4,08	4,10

De regionala skillnaderna är måttliga i jämförelse med andra frågeblock. Malmö får den högsta instämmandegraden, 54 procent, och Umeå det högsta medelvärdet, 4,10.

Tabell 192. Påstående: Beslut är alltid korrekta, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå	
Instämmer (4+5)	Ingivare	54	47	52	57	55	57	55	49	52	56	59
	SKM	38	26-	27	40	49	51+	38	40	42	41	22
Varken eller (3)	Ingivare	11	13	19	11	11	14	9	9	9	8	11
	SKM	8	13	3	4	9	12	11	7	3	6	4
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	2	5	2	2	0	2	3	2	0	0	0
	SKM	3	8+	6	0	2	2	4	2	3	0	0
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	33	35	27	30	34	28	34	40	39	36	30
	SKM	51	53	64	56	40	35-	48	50	52	53	74+
Medelvärde	Ingivare	3,93	3,77	3,84	3,93	3,9	3,89	3,9	3,93	4,07	4,04	4,12
	SKM	3,85	3,50-	3,83	4	4	3,91	3,79	3,81	4,07	4,13	4

SKM-ingivarna är inte lika nöjda som övriga ingivare. Detta är en avvikelse från den generella inställningen hos SKM-ingivare då denna grupp brukar vara mer nöjda med KFM än övriga ingivare.

18.4 Sammanfattning

- Ingivarna anser att KFM:s sakkunskap är god. Betygen för de fyra påståendena i blocket får medelbetyg i jämförelse med andra områden.
- De regionala skillnaderna skiftar i frågeblocket.
- Regressionen visar att påståendet *utredningar alltid är tillförlitliga* har stor inverkan på hur ingivarna uppfattar sakkunskapen på det hela taget.
- Sakkunskap är en viktig egenskap för ingivarna och påverkar främst förtroende men även nöjdhet i hög grad.
- Sakkunskap är inget tydligt förbättringsområde i sig självt. Det finns ändå anledning att se detta som ett område där man alltid ska sträva efter så goda resultat som möjligt eftersom höjda prestationer inom detta område har betydelse för både förtroende och nöjdhet.

19 Ingivarnas inställning till information

19.1 Inledning

Tabell 193. Påstående: På det hela taget är informationen bra, procent.

	TOTAL	Ingivare	Ingivare	SKM	SKM
	2002	2001	2002	2001	2002
Instämmer (4+5)	53	40	47-	40	61+
Varken eller (3)	20	32	23	25	16-
Instämmer inte (1+2)	5	9	5	3	5
Ingen uppfattning/Ej svar	22	19	26	32	19
Medelvärde	3,85	3,50	3,73-	3,67	3,99+

53 procent instämmer i att informationen på det hela taget är bra, endast 5 procent är av motsatt åsikt och medelvärdet hamnar på 3,85. I jämförelse med år 2001 har resultatet således förbättrats något.

Regionala skillnader

Tabell 194. Påstående: På det hela taget är informationen bra, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	53	42-	48	60	56	51	55	51	56	59	62
Varken eller (3)	20	23	21	17	20	27	19	18	17	15	13
Instämmer inte (1+2)	5	9+	6	3	4	4	7	2	5	3	3
Ingen uppfattning/Ej svar	22	26	25	20	20	18	20	28	22	23	22
Medelvärde	3,85	3,63-	3,84	3,94	3,81	3,77	3,80	3,95	3,99	3,98	4,09

Återigen är det stora regionala skillnader. Region Umeå får högst betyg av ingivarna, region Stockholm lägst.

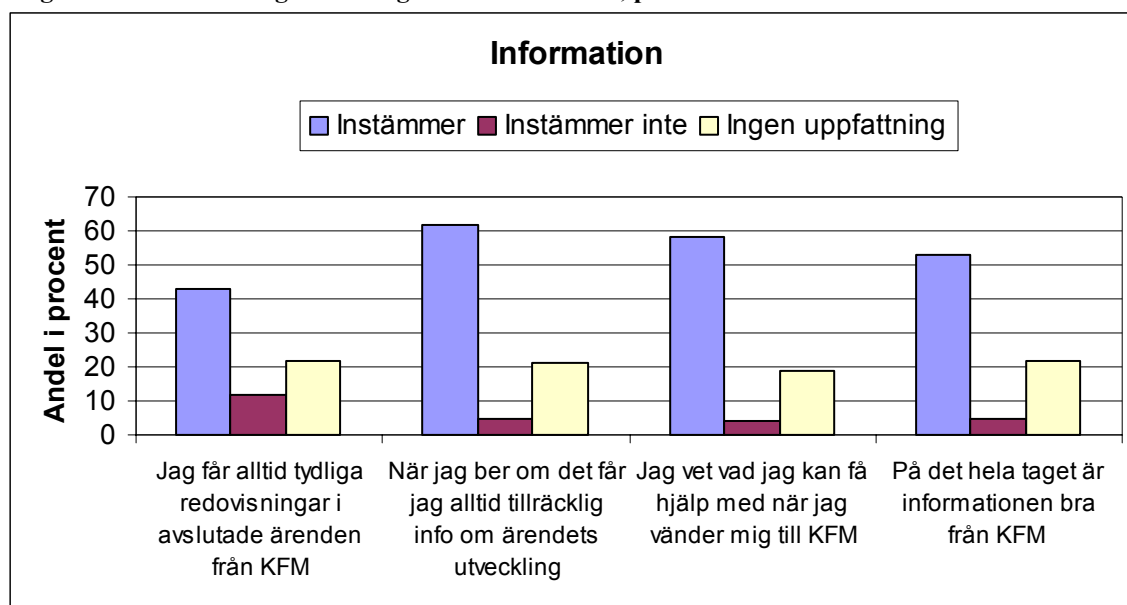
Tabell 195. Påstående: På det hela taget är informationen bra, procent.

		TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	Ingivare	47	43	44	44	45	46	49	44	46	50	55
	SKM	61	41-	55	92+	67	57	61	60	71	69	74
Varken eller (3)	Ingivare	23	27	24	24	26	29	23	20	20	18	17
	SKM	16	20	15	4	14	25	14	17	13	13	7
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	5	6	7	4	4	6	6	4	4	3	2
	SKM	5	11+	3	0	5	2	7	0	6	3	4
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	26	23	24	28	25	20	22	32	30	29	26
	SKM	19	29+	27	4	14	16	18	24	10	16	15
Medelvärde	Ingivare	3,73	3,63	3,7	3,65	3,7	3,66	3,66	3,77	3,85	3,85	4,06+
	SKM	3,99	3,63-	4,08	4,38	4	3,88	3,96	4,13	4,14	4,11	4,13

I region Stockholm instämmer övriga ingivare i högre grad i påståendet än SKM-ingivare. SKM-ingivarna i region Stockholm har också, tvärt emot resten av riket, en högre andel med ingen uppfattning jämfört med övriga ingivare.

19.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 19. Redovisning av delfrågor om information, procent.



53 procent av ingivarna anser att informationen på det hela taget är bra, 5 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,85.

Tabell 196. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s information

Jag får tydliga redovisningar i avslutade ärenden	22,7%
När jag ber om det får jag tillräcklig information om ärendets utveckling	35,3%
Jag vet vad jag kan få hjälp med när jag vänder mig till KFM	41,2%

Regressionsanalysen visar att påståendet *jag vet vad jag kan få hjälp med* har stor inverkan på hur man uppfattar informationen generellt. Detta delpåstående får emellertid höga betyg i alla regioner och utgör således generellt sett inget tydligt förbättringsområde. Däremot finns det anledning att titta närmare på *jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden* (gäller ej för SKM-ingivarna) där instämmandegraden för vissa regioner är förhållandevis låg. Detta påstående har också relativt stor inverkan på hur man uppfattar informationen på det hela taget.

Informationen är viktig för förtroendet för KFM men inte lika viktig för nöjdheten. Bedömningen av hur viktig ingivarna anser att informationen är samt betyget för merparten av påståendena i blocket får ett betyg runt medel i jämförelse med andra områden. Generellt sett utgör informationen alltså inte ett tydligt förbättringsområde. Det finns dock anledning att titta närmare på vissa delpåståenden där instämmandegraden för vissa regioner är förhållandevis låg.

19.3 Redovisning av delfrågor

19.3.1 Jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden

Tabell 197. Påstående: Jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden, procent.

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001
Instämmer (4+5)	43	39	43	17
Varken eller (3)	23	30	23	12
Instämmer inte (1+2)	12	7	12	3
Ingen uppfattning/Ej svar	22	24	22	68
Medelvärde	3,55	3,66	3,55	3,54

43 procent instämmer i att KFM alltid ger tydliga redovisningar i avslutade ärenden. 12 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet hamnar på 3,55. SKM har inte fått svara på denna fråga. Orsaken är att de inte får några redovisningar i avslutade ärenden och har således inte möjlighet att bedöma detta. Vad gäller de övriga ingivarna har resultatet försämrats något jämfört med år 2001 om man ser till medelvärdet. Instämmandegraden har dock ökat något.

Regionala skillnader

Tabell 198. Påstående: Jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	43	43	42	44	41	37	43	42	47	46	53
Varken eller (3)	23	20	26	23	29	34	21	17	19	19	17
Instämmer inte (1+2)	12	13	12	12	11	14	12	16	10	11	9
Ingen uppfattning/Ej svar	22	24	21	20	19	16	25	24	25	23	21
Medelvärde	3,55	3,52	3,55	3,57	3,47	3,39	3,54	3,47	3,72	3,57	3,79

De regionala skillnaderna är måttliga jämfört med vissa andra områden. Malmö skiljer dock ut sig något genom att ha ett lägre medelvärde och lägre instämmandegrad än genomsnittet.

19.3.2 När jag ber om det får jag alltid tillräcklig information om ärendets utveckling

Tabell 199. Påstående: När jag ber om det får jag alltid tillräcklig information om ärendets utveckling, procent.

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001	SKM 2002
Instämmer (4+5)	62	23	57-	22	69+
Varken eller (3)	12	24	14	14	9
Instämmer inte (1+2)	5	26	7	9	3
Ingen uppfattning/Ej svar	21	27	22	55	19
Medelvärde	4,01	2,98	3,84-	3,4	4,2+

62 procent instämmer i att de får tillräcklig information om ärendets utveckling när de ber om det, 5 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet hamnar på 4,01. Påståendet kan inte jämföras med föregående år eftersom det har omformulerats. År 2001 löd påståendet *Jag får tillräcklig information om ärendets utveckling*, det vill säga utan *när jag ber om det*. Således ligger den stora förbättringen i resultatet inte i en verklig förändring i ingivarnas attityd, utan snarare i frågans utformning.

Regionala skillnader

Tabell 200. Påstående: När jag ber om det får jag alltid tillräcklig information om ärendets utveckling, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	62	54-	56	59	65	61	67	64	64	66	72
Varken eller (3)	12	14	18	11	15	15	10	8	10	8	9
Instämmer inte (1+2)	5	6	5	5	6	5	6	5	5	3	4
Ingen uppfattning/Ej svar	21	26	22	24	14	20	17	23	21	23	16
Medelvärde	4,01	3,84	3,94	4,02	4,03	3,94	4,01	4,00	4,04	4,12	4,25

De regionala skillnaderna är relativt stora. Den största skillnaden mellan instämmandegrad är nästan 20 procentenheter.

Tabell 201. Påstående: När jag ber om det får jag alltid tillräcklig information om ärendets utveckling, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå	
Instämmer (4+5)	Ingivare	57	56	53	49	57	60	59	52	57	57	66
	SKM	69	51-	61	80	74	61	75	76	74	78	81
Varken eller (3)	Ingivare	14	14	19	17	18	18	13	10	12	11	9
	SKM	9	14	15	0	12	12	7	7	6	3	7
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	7	8	7	8	4	6	9	9	4	5	4
	SKM	3	5	0	0	7	4	4	0	6	0	4
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	22	22	21	26	21	16	19	30	26	27	20
	SKM	19	29+	24	20	7	24	14	17	13	19	7
Medelvärde	Ingivare	3,84	3,79	3,77	3,69	3,9	3,85	3,78	3,78	3,95	3,84	4,13
	SKM	4,2	3,89-	4,24	4,65	4,2	4,05	4,25	4,2	4,15	4,42	4,44

Skillnaderna mellan SKM-ingivare och övriga ingivare följer tidigare mönster, SKM-ingivarna är med andra ord mer positiva.

19.3.3 Jag vet vad jag kan få hjälp med

Tabell 202. Påstående: Jag vet vad jag kan få hjälp med, procent.

	TOTAL	Ingivare	Ingivare	SKM	SKM
	2002	2001	2002	2001	2002
Instämmer (4+5)	58	49	52-	49	65+
Varken eller (3)	19	16	21	23	16
Instämmer inte (1+2)	4	4	4	6	4
Ingen uppfattning/Ej svar	19	32	23+	22	15-
Medelvärde	3,94	3,69	3,84	3,75	4,06

58 procent instämmer i att de vet vad de kan få hjälp med när de vänder sig till KFM, 4 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet hamnar på 3,94. I jämförelse med år 2001 har resultatet förbättrats något.

Regionala skillnader

Tabell 203. Påstående: Jag vet vad jag kan få hjälp med, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	58	50	52	58	59	53	60	58	62	64	68
Varken eller (3)	19	20	20	18	19	26	19	18	17	15	13
Instämmer inte (1+2)	4	8+	3	5	4	4	4	3	3	1	3
Ingen uppfattning/Ej svar	19	22	24	19	18	17	17	20	19	20	17
Medelvärde	3,94	3,72-	3,90	3,97	3,95	3,84	3,96	3,99	4,14	4,12	4,10

De regionala skillnaderna är relativt stora. Den största skillnaden mellan instämmandegrad är 18 procentenheter.

Tabell 204. Påstående: Jag vet vad jag kan få hjälp med, procent.

		TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	Ingivare	52	53	53	47	48	49	51	49	51	54	62
	SKM	65	47-	52	80	72	57	70	69	77	75	78
Varken eller (3)	Ingivare	21	22	21	19	23	29	23	20	19	19	17
	SKM	16	18	18	16	14	24	14	17	13	9	7
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	4	3	4	8	6	4	6	4	2	3	2
	SKM	4	12+	3	0	2	4	2	2	3	0	4
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	23	22	22	26	23	19	20	27	27	24	20
	SKM	15	22	27	4	12	16	14	12	6	16	11
Medelvärde	Ingivare	3,84	3,82	3,84	3,73	3,7	3,78	3,77	3,88	3,95	3,91	4,06
	SKM	4,06	3,63-	4	4,33	4,2	3,91	4,15	4,08	4,34	4,33	4,17

SKM-ingivarna i region Stockholm är mindre nöjda än de övriga ingivarna i samma region. I övrigt är SKM-ingivarna i vanlig ordning mer nöjda än övriga.

19.4 Sammanfattning

- I jämförelse med andra områden får informationen ett låg/medelbetyg. Att veta vad man kan få hjälp med är den faktor som inverkar mest på hur ingivarna uppfattar informationen på det hela taget.
- Gridanalysen visar att informationen är viktig för förtroendet för KFM men inte lika viktig för nöjdheten. Eftersom betyget för området som helhet är relativt gott, ser vi inte detta som ett tydligt förbättringsområde. Det finns anledning att titta närmare på vissa delområden där instämmandegraden för vissa regioner är förhållandevis låg.

20 Ingivarnas inställning till KFM:s sätt att arbeta

20.1 Inledning

Tabell 205. Påstående: På det hela taget utförs ett bra arbete på KFM, procent.

	TOTAL	Ingivare	Ingivare	SKM	SKM
	2002	2001	2002	2001	2002
Instämmer (4+5)	53	47	52	48	54
Varken eller (3)	15	25	20+	12	10-
Instämmer inte (1+2)	5	3	7	2	3-
Ingen uppfattning/Ej svar	27	25	21-	38	33+
Medelvärde	3,84	3,74	3,72-	3,91	4,02+

53 procent instämmer i att KFM:s sätt att arbeta på det hela taget är bra, 5 procent är av motsatt åsikt och medelvärdet hamnar på 3,84. I jämförelse med år 2001 har resultatet således förbättrats något. Detta gäller dock inte de vanliga ingivarnas medelvärde som sänkts marginellt.

Regionala skillnader

Tabell 206. Påstående: På det hela taget utförs ett bra arbete på KFM, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	53	36-	53	57	53	55	60	55	55	60	56
Varken eller (3)	15	19	16	18	16	20	13	12	10	11	14
Instämmer inte (1+2)	5	9	5	4	6	4	5	6	4	4	4
Ingen uppfattning/Ej svar	27	37+	27	21	25	21	21	27	31	25	26
Medelvärde	3,84	3,52-	3,91	3,86	3,79	3,80	3,89	3,89	3,99	4,00	3,99

De regionala skillnaderna är relativt stora. Instämmandegraden skiftar som mest med 20 procentenheter.

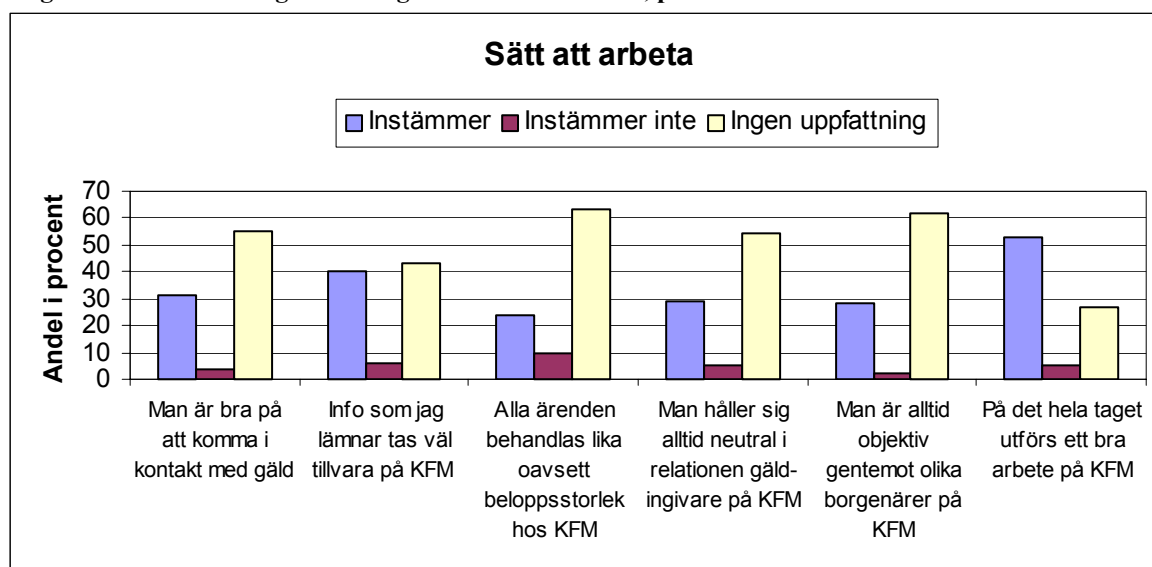
Tabell 207. Påstående: På det hela taget utförs ett bra arbete på KFM, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå	
Instämmer (4+5)	Ingivare	52	44	54	49	50	47	56	51	53	56	62
	SKM	54	29-	52	72	56	63	64	60	58	66	44
Varken eller (3)	Ingivare	20	22	22	23	25	28	21	14	12	12	12
	SKM	10	16	6	8	7	12	5	10	6	9	19
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	7	12	5	6	6	6	5	9	7	8	6
	SKM	3	5	3	0	5	2	5	2	0	0	0
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	21	22	19	22	19	20	18	25	28	24	20
	SKM	33	50+	39	20	33	24	25	29	35	25	37
Medelvärde	Ingivare	3,72	3,49	3,80	3,66	3,63	3,66	3,78	3,74	3,80	3,77	3,96
	SKM	4,02	3,55-	4,15	4,25	4,00	3,95	4,02	4,07	4,30	4,29	4,06

SKM-ingivarna i region Stockholm har signifikant högre andel med ingen uppfattning jämfört med genomsnittet. I övrigt får sju av tio regioner bättre betyg av SKM-ingivarna, undantagen är Eskilstuna, Umeå och region Stockholm.

20.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 20. Redovisning av delfrågor om sätt att arbeta, procent.



53 procent av ingivarna instämmer i att man på det hela taget utför ett bra arbete på KFM, 5 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,84. En stor andel, 27 procent, saknar uppfattning i det sammanfattande betyget. Andelen med ingen uppfattning är ännu högre på delfrågorna. En annan svårighet vid tolkningen av resultatet är det faktum att sakområdet *sätt att arbeta* inte är lika tydligt definierat som de andra områdena. Påståendena ”spretar” något och kan därmed vara svårare för ingivarna att ta ställning till.

Tabell 208. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s sätt att arbeta

Man är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna	31,8%
Information som jag lämnar tas väl tillvara	32,7%
Alla ärenden behandlas lika oavsett belopp	låg sign%
Man håller sig alltid neutral i relationen gäldenär - ingivare	25,4%
Man är objektiv gentemot olika borgenärer	låg sign%

Störst inverkan på det sammanfattande betyget har delpåståendena *KFM är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna* samt *information som lämnas tas väl tillvara*. Påståendena *ärenden behandlas lika oavsett belopp* samt *KFM är alltid objektiv gentemot olika borgenärer* har värden med låg signifikans, det vill säga är svåra att dra säkra slutsatser ifrån. Dessa värden redovisas därför inte.

Sättet att arbeta påverkar både förtroendet för och nöjdheten med KFM. Merparten av delpåståendena inom blocket har också ansetts vara mycket viktiga.

Generellt sett får blocket ett betyg runt medel, och är därför inget tydligt förbättringsområde. Dessutom finns ovan nämnda svårigheter med att tolka resultatet. Det finns dock delpåståenden som fått låga betyg, *KFM är neutral i relationen gäldenär-ingivare* samt *ärenden behandlas lika oavsett belopp*. Att arbeta för att dessa områden ska bli bättre är således viktigt.

20.3 Redovisning av delfrågor

20.3.1 Man är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna

Tabell 209. Påstående: Man är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna, procent.

	TOTAL	Ingivare	Ingivare	SKM	SKM
	2002	2001	2002	2001	2002
Instämmer (4+5)	31	24	27	19	36+
Varken eller (3)	10	17	11	8	9
Instämmer inte (1+2)	4	12	6	1	2-
Ingen uppfattning/Ej svar	55	47	56	72	53
Medelvärde	3,76	3,27	3,59-	3,79	3,95+

31 procent instämmer i att KFM är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna, 4 procent instämmer inte och medelvärdet hamnar på 3,76. En stor andel har ingen uppfattning i frågan. I jämförelse med förra året har betyget höjts något för både SKM och övriga ingivare. Av någon anledning har dock andelen med ingen uppfattning ökat hos de övriga ingivarna. Vad detta beror på är svårt att säga. Inför årets undersökning formulerades påståendet om något, i 2001 års undersökning löd påståendet *Man är bra på att nå gäldenärerna hos KFM*. Detta har dock troligtvis inte haft någon större inverkan på resultatet.

Regionala skillnader

Tabell 210. Påstående: Man är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	31	20-	31	33	36	30	32	41+	32	26	32
Varken eller (3)	10	12	9	9	7	18+	16+	9	5	4	5
Instämmer inte (1+2)	4	6	5	7	8	4	4	3	1	1	3
Ingen uppfattning/Ej svar	55	62	55	51	48	48	49	46	62	69+	60
Medelvärde	3,76	3,42-	3,65	3,78	3,76	3,63	3,73	3,88	4,10	4,00	4,05

Återigen är de regionala skillnaderna stora. Detta gäller främst på instämmandegrad, medelvärde och andel med ingen uppfattning.

Tabell 211. Påstående: Man är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå	
Instämmer (4+5)	Ingivare	27	23	31	26	25	25	22	31	29	26	32
	SKM	36	17-	30	48	49	35	43	52+	35	25	33
Varken eller (3)	Ingivare	11	15	11	9	5	20+	20+	3	7	5	5
	SKM	9	11	6	8	9	16	11	14	3	3	4
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	6	7	6	11	11	4	7	7	2	3	2
	SKM	2	5	3	0	5	4	0	0	0	0	4
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	56	55	52	55	58	51	50	59	62	66	61
	SKM	53	67+	61	44	37-	45	46	33-	61	72+	59
Medelvärde	Ingivare	3,59	3,37	3,63	3,42	3,4	3,53	3,41	3,7	3,94	3,85	4,03
	SKM	3,95	3,48	3,69	4,36	4	3,71	4,07	4	4,33	4,22	4,09

Andelen med ingen uppfattning hos SKM-ingivare respektive övriga ingivare är relativt likartad. I region Stockholm och Härnösand avviker dock SKM-ingivarna signifikant från genomsnittet genom att ha en större andel ingen uppfattning.

20.3.2 Information som jag lämnar tas väl tillvara

Tabell 212. Påstående: Information som jag lämnar tas väl tillvara, procent.

	TOTAL	Ingivare	Ingivare	SKM	SKM
	2002	2001	2002	2001	2002
Instämmer (4+5)	40	28	33-	33	48+
Varken eller (3)	12	20	13	11	11
Instämmer inte (1+2)	6	9	7	2	4
Ingen uppfattning/Ej svar	43	43	47+	54	38-
Medelvärde	3,77	3,48	3,61-	3,85	3,93+

40 procent instämmer i att information som lämnas till KFM tas väl tillvara, 6 procent instämmer inte och medelvärdet hamnar på 3,77. Andelen med ingen uppfattning är stor, 43 procent. Återigen har resultatet förändrats positivt i jämförelse med 2001 års undersökning. Detta gäller såväl SKM som övriga ingivare.

Regionala skillnader

Tabell 213. Påstående: Information som jag lämnar tas väl tillvara, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	40	24-	30	38	50	42	43	48	39	39	53+
Varken eller (3)	12	18+	13	8	10	14	13	9	7	13	7
Instämmer inte (1+2)	6	8	5	10	4	5	5	4	4	3	6
Ingen uppfattning/Ej svar	43	50	52	44	36	39	39	39	50	45	35
Medelvärde	3,77	3,35-	3,67	3,63	3,91	3,73	3,79	3,88	3,98	3,91	4,03+

De regionala skillnaderna är mycket stora. Stockholm skiljer ut sig genom att ha signifikant lägre medelvärde och instämmandegrad jämfört med genomsnittet.

Tabell 214. Påstående: Information som jag lämnar tas väl tillvara, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå	
Instämmer (4+5)	Ingivare	33	25	28	34	36	30	32	38	30	35	47+
	SKM	48	24-	33	48	65+	55	55	60	52	44	63
Varken eller (3)	Ingivare	13	14	13	6	13	19	21+	7	9	10	8
	SKM	11	21+	12	12	7	8	4	12	3	16	4
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	7	8	6	14+	5	6	5	7	5	6	5
	SKM	4	8	3	0	2	4	5	0	3	0	7
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	47	52	52	46	46	44	41	48	56	48	40
	SKM	38	47	52	40	26	33	36	29	42	41	26
Medelvärde	Ingivare	3,61	3,41	3,58	3,32	3,7	3,53	3,51	3,67	3,77	3,71	4,01+
	SKM	3,93	3,30-	3,81	4,2	4,1	3,91	4,08	4,03	4,22	4,11	4,05

Mönstret är detsamma som i majoriteten av de tidigare frågorna, SKM-ingivare är mer positiva än övriga ingivare.

20.3.3 Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek

Tabell 215. Påstående: Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek, procent.

	TOTAL	Ingivare	Ingivare	SKM
	2002	2001	2002	2001
Instämmer (4+5)	24	22	24	6
Varken eller (3)	3	10	3	4
Instämmer inte (1+2)	10	8	10	9
Ingen uppfattning/Ej svar	63	60	63	82
Medelvärde	3,55	3,68	3,55	2,86

24 procent instämmer i att alla ärenden behandlas lika oavsett belopp, 10 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 3,55. En stor andel, 63 procent, har ingen uppfattning i frågan.

I jämförelse med år 2001 har de vanliga ingivarnas medelvärde sänkts något. Andelen som inte instämmer har höjts, samtidigt som andelen som instämmer har stigit något.

Regionala skillnader

Tabell 216. Påstående: Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	24	21	26	23	24	20	23	23	22	29	35
Varken eller (3)	3	4	4	3	3	10+	2	4	2	0	0
Instämmer inte (1+2)	10	8	9	14	10	11	13	9	7	8	6
Ingen uppfattning/Ej svar	63	67	61	61	63	59	62	63	69	64	59
Medelvärde	3,55	3,59	3,56	3,38	3,53	3,25	3,40	3,58	3,64	3,64	4,05

Återigen är de regionala skillnaderna relativt stora. Jönköping skiljer ut sig genom att ha en högre andel som inte instämmer och lägre medelvärde än genomsnittet. Även Malmö får ett lågt medelvärde. Man ska dock ha i åtanke att detta är ett litet urval (eftersom SKM-ingivarna inte är med) och därigenom kan resultaten skifta mycket.

20.3.4 Man håller sig alltid neutral i relationen gäldenär - ingivare

Tabell 217. Påstående: Man håller sig alltid neutral i relationen gäldenär – ingivare, procent.

	TOTAL	Ingivare	Ingivare	SKM
	2002	2001	2002	2001
Instämmer (4+5)	29	27	29	13
Varken eller (3)	12	11	12	5
Instämmer inte (1+2)	5	5	5	0
Ingen uppfattning/Ej svar	54	57	54	82
Medelvärde	3,75	3,71	3,75	3,77

29 procent instämmer i att man alltid håller sig neutral i relationen gäldenär-ingivare, 5 procent instämmer inte och hela 54 procent har ingen uppfattning. Medelvärdet hamnar på 3,75.

För de övriga ingivarna (icke-SKM) har resultatet förbättrats marginellt.

Regionala skillnader

Tabell 218. Påstående: Man håller sig alltid neutral i relationen gäldenär – ingivare, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	29	24	27	33	30	24	27	32	29	31	37
Varken eller (3)	12	13	13	11	7	19	12	11	11	10	8
Instämmer inte (1+2)	5	6	4	5	5	4	4	5	5	6	5
Ingen uppfattning/Ej svar	54	57	55	52	58	53	58	51	55	52	49
Medelvärde	3,75	3,58	3,72	3,83	3,85	3,56	3,78	3,74	3,72	3,69	4,01

Skillnaden mellan högsta och lägsta medelvärdet är 0,43. Region Umeå får högst betyg av ingivarna, region Stockholm lägst.

20.3.5 Man är alltid objektiv gentemot olika borgenärer

Tabell 219. Påstående: Man är alltid objektiv gentemot olika borgenärer, procent.

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001	SKM 2002
Instämmer (4+5)	28	25	32+	11	23-
Varken eller (3)	8	7	8	4	9
Instämmer inte (1+2)	2	2	2	1	2
Ingen uppfattning/Ej svar	62	66	58	84	67+
Medelvärde	3,98	3,93	4,09	3,76	3,82

28 procent instämmer i att KFM alltid är objektiv gentemot olika borgenärer, 2 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,98. En mycket stor andel, 62 procent, har ingen uppfattning i frågan.

Jämfört med år 2001 års undersökning har resultatet förbättrats något för både SKM och övriga ingivare.

Regionala skillnader

Tabell 220. Påstående: Man är alltid objektiv gentemot olika borgenärer, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	28	16-	23	31	42+	29	28	30	27	29	35
Varken eller (3)	8	8	10	9	8	15+	8	9	5	4	5
Instämmer inte (1+2)	2	2	2	1	3	2	2	1	3	1	1
Ingen uppfattning/Ej svar	62	74+	64	58	47-	54	62	60	66	66	59
Medelvärde	3,98	3,73	3,82	4,11	3,97	3,82	3,99	4,02	4,11	4,16	4,29

De regionala skillnaderna är mycket stora i alla avseenden förutom vad gäller andelen som inte instämmer i påståendet. Alla regioner har en mycket liten andel som är negativ till påståendet. Den stora andelen som inte har någon uppfattning gör det emellertid svårt att dra några säkra slutsatser om ingivarnas inställning i frågan.

Tabell 221. Påstående: Man är alltid objektiv gentemot olika borgenärer, procent.

		TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	Ingivare	32	25	30	33	40	30	32	29	32	35	42
	SKM	23	8-	12	28	44+	27	23	31	19	22	22
Varken eller (3)	Ingivare	8	10	11	8	4	17+	8	8	6	4	3
	SKM	9	7	9	12	12	14	9	10	3	3	7
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
	SKM	2	3	3	0	5	2	2	0	3	0	0
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	58	64	58	57	55	52	58	61	60	59	53
	SKM	67	83+	76	60	40-	57	66	60	74	75	70
Medelvärde	Ingivare	4,09	3,96	3,94	4,16	4,2	3,86	4,11	4,05	4,16	4,18	4,35
	SKM	3,82	3,31	3,5	4	3,8	3,77	3,84	4	4	4,13	4,13

SKM-ingivare har för ovanlighetens skull lägre värden än de övriga ingivarna. Andelen med ingen uppfattning är också mycket hög hos ingivarna.

20.4 Sammanfattning

- En mycket stor andel av ingivarna har inte någon uppfattning om delpåståendena inom blocket. Detta gör att det är svårt att dra säkra slutsatser ifrån resultatet.
- Störst inverkan på det sammanfattande betyget har delpåståendena *KFM är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna* samt *information som lämnas tas väl tillvara*.
- Enligt Gridanalysen påverkas både förtroende och nöjdhet av sättet att arbeta. Generellt sett får blocket ett betyg runt medel, och är därför inget tydligt förbättringsområde. Det finns dock delpåståenden som fått låga betyg. Att arbeta för att dessa områden ska bli bättre är således viktigt.

21 Ingivarnas förtroende för KFM

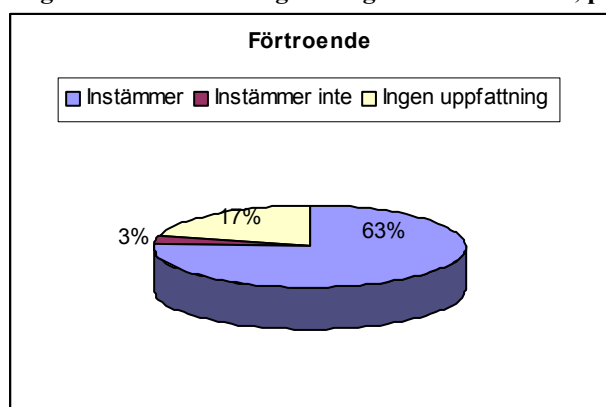
21.1 Inledning

Tabell 222. Påstående: På det hela taget känner jag förtroende för KFM, procent.

	TOTAL	Ingivare	Ingivare SKM	SKM
	2002	2001	2002	2001
Instämmer (4+5)	63	53	53-	62
Varken eller (3)	17	22	25+	15
Instämmer inte (1+2)	3	3	3	2
Ingen uppfattning/Ej svar	17	22	19	22
Medelvärde	4,05	3,82	3,9-	4,02

Förtroendet för KFM är stort. 63 procent instämmer i påståendet, endast 3 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 4,09. I jämförelse med 2001 års undersökning har förtroendet ökat marginellt för de vanliga ingivarna. Ökningen är något större för SKM.

Diagram 21. Redovisning av frågan om förtroende, procent.



De egenskaper som främst påverkar förtroendet för KFM är sakkunskap, information, snabbhet samt sätt att arbeta. Bland dessa är det framförallt snabbhet som är ett tydligt förbättringsområde, men även i andra områden som i valda delar fått lägre betyg bör man förbättra verksamheten för att öka förtroendet.

Regionala skillnader

Tabell 223. Påstående: På det hela taget känner jag förtroende för KFM, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	63	57	63	64	62	65	66	62	64	70	67
Varken eller (3)	17	18	17	20	16	19	17	15	18	13	16
Instämmer inte (1+2)	3	6+	2	1	4	2	3	3	1	1	1
Ingen uppfattning/Ej svar	17	19	17	15	18	14	14	20	17	16	15
Medelvärde	4,05	3,8-	4,07	4,11	3,99	4	4,04	4,13	4,15	4,18	4,16

De regionala skillnaderna är måttliga i jämförelse med vissa andra områden. Alla regioner får dock var för sig goda betyg.

Tabell 224. Påstående: På det hela taget känner jag förtroende för KFM, procent.

		TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	Ingivare	53	48	55	48	53	53	56	50	54	55	63
	SKM	75	64-	76	96+	72	76	77	74	77	88	74
Varken eller (3)	Ingivare	25	27	26	28	26	30	27	20	26	21	17
	SKM	7	11	3	4	5	8	7	10	6	3	15
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	3	5	2	2	2	2	2	4	2	3	2
	SKM	3	8+	3	0	7	2	4	2	0	0	0
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	19	20	17	22	19	15	16	25	18	22	18
	SKM	14	17	18	0	16	14	13	14	16	9	11
Medelvärde	Ingivare	3,9	3,75	3,99	3,85	3,8	3,86	3,87	3,93	3,95	3,96	4,13
	SKM	4,21	3,84-	4,22	4,52	4,2	4,2	4,22	4,31	4,42	4,41	4,21

SKM-ingivare har högre förtroende än övriga ingivare. I region Jönköping instämmer hela 96 procent av SKM-ingivarna att de har förtroende för KFM.

22 Sammanfattning av enkäten till allmänheten

22.1 Inledning

Allmänhetens förtroende för det svenska indrivningssystemet och KFM är relativt hög. Skillnaderna mellan årets enkätundersökning och den som genomfördes i januari 2001 är små. I likhet med tidigare års undersökningar är andelen med ingen uppfattning i flera av frågorna hög.

Tabell 225. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för KFM, procent.

	1998	2001	2002
Instämmer	46	40	43+
Varken eller	22	22	19
Instämmer inte	7	8	9
Vet ej	24	30	29
Medelvärde	3,7	3,66	3,7

För att kunna bedöma utfallet från enkäten har vi valt att titta på andelen som instämmer respektive inte instämmer i de olika påståendena. Detta ger en bild av vad de som faktiskt har en uppfattning anser. Vi har också tittat på andelen som angett att de saknar uppfattning eller svarat varken eller då dessa faktorer visar på tyngden hos de första svarsalternativen. Även medelvärdet har använts. Generellt gäller att utfallet främst kan ses som en indikator på tendenser då andelen som saknar uppfattning ofta är hög. Detta är speciellt viktigt att ha i åtanke på regionnivå där urvalet är litet. Där så är möjligt har vi också gjort årsjämförelser för att se om resultatet skiftar. För den sammanfattande frågan om det svenska indrivningssystemet samt för frågan om förtroende har vi också använt oss av en sk regressionsanalys (se avsnitt 1.10).

22.2 Skillnader i attityder mellan olika grupper

De generella skillnaderna mellan olika grupper är inte lika tydliga som i exempelvis gäldenärsenkäten. Yngre personer uppger dock i högre grad än andra åldersgrupper att man har fått information från KFM. Yngre och äldre personer har högre förtroende för KFM än medelålders. I övrigt är skillnaderna specifikt knutna till separata frågor. Exempelvis är det signifikant högre andel av egenföretagarna som instämmer i att de känner någon som avsiktligt inte betalar sina skulder.

22.3 Bakgrundsfakta om respondenterna/Urval

För riksenkäten gjordes ett slumpmässigt urval ur befolkningsregistret om ca 3000 personer i åldersintervallet 18-74 år, bosatta i hela riket.

Tabell 226. De svarandes sammansättning efter olika bakgrundsvariabler, procent, ovägt

Kön		Sysselsättning		Boendeort		Månadsinkomst	
Man	49	Off. anst.	25	Storstad	28	< 10 tkr	20
Kvinna	51	Priv. anst.	33	Tätort	47	10'-20 tkr	46
		Egenftg.	8	Landsbygd	23	20'-30 tkr	23
Åldersgrupp		Annat	31			> 30 tkr	9
18-24 år	11			Utbildning			
25-34 år	17	Boendeform		Grundskola	28		
35-44 år	19	Villa	55	Gymnasium	36		
45-54 år	19	Bostadsrätt	15	Eftergymn. utb. < 3år	15		
55-64 år	21	Hyresrätt	25	Eftergymn. utb. > 3år	21		
65-74 år	14	Annat	5				

22.4 Redovisning i tabeller

Tabellerna i rapporten redovisar förutom totalsiffror, även resultat för relevanta grupper i det totala urvalet, s k bakgrundsvariabler. I tabellerna förekommer plus- och minustecken efter värdena. Plus står för att värdet är statistiskt säkerställt högre än det totala genomsnittsvärdet och minus för att det är lägre. Med statistiskt säkerställt avses här att sannolikheten är 95 procent att avvikelserna inte beror på slumpen. Om en avvikelse är säkerställd beror både på avvikelsernas storlek och hur många som har svarat på frågan. Samtliga tabeller redovisas i bilaga 3c.

22.5 Förändringar av attityder jämfört med tidigare år

Attityderna har inte förändrats nämnvärt i jämförelse med 2001 års undersökning. Båda åren redovisas dock i rapporten.

22.6 Regionala skillnader

De regionala skillnaderna är generellt sett inte så stora. Urvalet nedbrutet på regionnivå är förhållandevis litet vilket gör att viss försiktighet ska iakttas vid bedömningar. Ju mindre urvalet är desto större inverkan kan ett fåtal respondenters uppfattning ha. Särskilt gäller detta region Härnösand där urvalet är extra litet.

Eftersom undersökningen ser annorlunda ut i år jämfört med 2001 års undersökning, kommer ingen årsjämförelse av den regionranking som utfördes i förra årets rapport att göras. För de frågor som inte har ändrats jämfört med 2001 års undersökning, finns en riksjämförelse i respektive frågas avsnitt längre fram i rapporten. På frågan om förtroendet för KFM finns dock även en regionjämförelse med siffror från 2001 och 2002 års undersökning.

Slutligen är det viktigt att kommentera att svaren i denna undersökning inte i lika hög grad som i galdenärnsenkäten handlar om själva kronofogdemyndigheten utan mer om den allmänna attityden i olika regioner.

Tabell 227. Sammantagen instämmandegrad i procent respektive medelvärde dividerat med antalet påstående(alla påståenden inräknade utom *jag känner någon som avsiktligt inte betalar sina skulder*)

Regionranking 2002			
Instämmandegrad	%	Medelvärde	
Riket	39,4	Riket	3,25
1 Umeå	45	1 Umeå	3,43
2 Göteborg	41,1	2 Gävle	3,36
3 Gävle	40,7	3 Jönköping	3,29
4 Karlstad	40,3	4 Härnösand	3,26
5 Kalmar	39,5	4 Stockholm	3,26
6 Jönköping	39,4	6 Karlstad	3,25
7 Härnösand	38,8	7 Göteborg	3,24
8 Malmö	38,7	8 Kalmar	3,23
9 Stockholm	38,2	9 Malmö	3,2
10 Eskilstuna	35,4	10 Eskilstuna	3,19

När det gäller instämmandegraden ligger region Umeå i topp. Region Eskilstuna ligger sist i rankingen med en genomsnittlig instämmandegrad på drygt 35 procent. Sammanräkningen innehåller både påståenden om inställningen till KFM och uppfattningen om den egna betalningsmoralen.

Den genomsnittliga medelvärdesberäkningen visar att Umeå även här toppar den regionala rankingen. Göteborg har halkat ner i rankingen och Stockholm klättrat upp i jämförelse med rankingen på instämmandegrad. Detta bekräftar att det är betydelsefullt att titta både på andel som instämmer, inte instämmer och medelvärde för att få en nyanserad bild av enkätresultaten (se tidigare resonemang i inledningen). Det ska också tilläggas att medelvärdena ligger mycket nära varandra och placeringen är därför inte lika viktig.

23 Allmänhetens attityder till KFM

23.1 Inledning

Tabell 228. Påstående: Totalt sett: I Sverige har vi ett väl fungerande system för indrivning av obetalda skulder, procent.

	1996	1998	2001	2002
Instämmer (4+5)	15	26	38+	35
Varken eller (3)	15	15	17	16
Instämmer inte (1+2)	24	17	11	10
Vet ej	46	42	35	40+
Medelvärde	2,7	3,2	3,6	3,61

35 procent har en positiv inställning till indrivningssystemet, 10 procent instämmer inte och 40 procent saknar uppfattning. Medelvärdet samt andelen som instämmer respektive inte instämmer är i princip identiska i jämförelse med förra året. Andelen med ingen uppfattning är något större 2002. I ett längre perspektiv kan vi se att allt fler har blivit positiva till indrivningssystemet, 1996 var andelen positiva endast 15 procent jämfört med årets 35 procent.

Tabell 229. Påstående: Totalt sett: I Sverige har vi ett väl fungerande system för indrivning av obetalda skulder, procent.

	TOTAL 2002	Ålder 45-54	Arbete Egen ftg
Instämmer (4+5)	35	25-	29
Varken eller (3)	16	19	28+
Instämmer inte (1+2)	10	12	12
Ingen uppfattning/Ej svar	40	44	32-
Medelvärde	3,61	3,31-	3,38

De grupper som uppvisar signifikanta avvikelser är framförallt åldersgruppen 45-54 år samt egenföretagare. Båda grupperna är mer negativa än genomsnittet.

Regionala skillnader

Tabell 230. Påstående: Totalt sett: I Sverige har vi ett väl fungerande system för indrivning av obetalda skulder, procent.

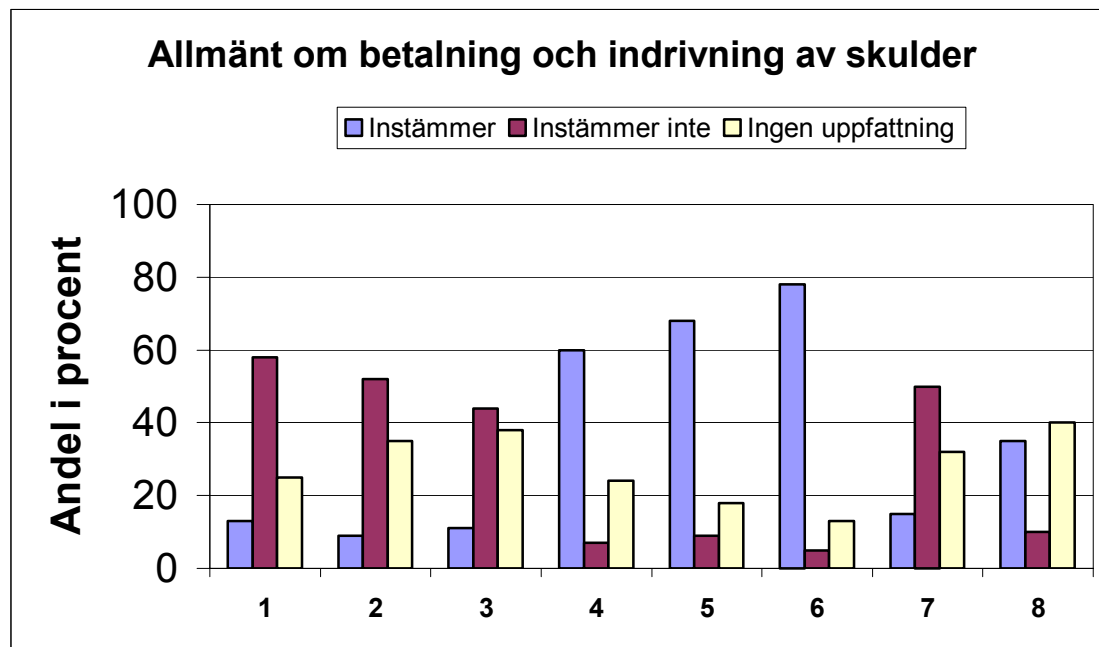
	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Härnö- Gävle	Umeå	
Instämmer (4+5)	35	34	30	35	36	34	38	29	32	30	44+
Varken eller (3)	16	14	15	24+	16	16	18	13	15	21	9
Instämmer inte (1+2)	10	8	7	6	10	13	10	13	9	8	9
Ingen uppfattning/Ej svar	40	43	48+	35	38	37	34-	45	44	42	37
Medelvärde	3,61	3,67	3,63	3,71	3,54	3,49	3,57	3,44	3,65	3,57	3,87

De regionala skillnaderna är måttliga. Instämmandegraden skiftar i några fall relativt mycket mellan regionerna, däremot är skillnaderna mellan medelvärdena inte så stora. Umeå särskiljer sig dock genom att ha en avsevärt högre andel som instämmer än genomsnittet.

Andelen med ingen uppfattning är hög i alla regioner, men framförallt i Eskilstuna där hela 48 procent inte har någon uppfattning.

23.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 22. Jämförelse mellan andel respondenter som instämmer respektive inte instämmer, procent.



- 1 Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från kronofogdemyndigheten
- 2 Kronofogdemyndighetens information har påverkat mitt agerande
- 3 Kronofogdemyndigheten informerar tillräckligt mycket om risken att överskuldsätta sig
- 4 Om inte kronofogdemyndigheten fanns skulle många inte betala sina skulder
- 5 Jag är beredd att betala mina skulder så länge alla eller nästan alla gör det
- 6 Jag är beredd att betala mina skulder oavsett om andra gör det eller inte
- 7 Jag känner någon/några som avsiktligt inte betalar sina skulder
- 8 Totalt sett: I Sverige har vi ett väl fungerande system för indrivning av obetalda skulder

Generellt sett kan man se att andelen med ingen uppfattning är hög i de frågor som handlar om KFM. Detta är emellertid något som är svårt att undvika då den genomsnittliga medborgaren inte har så stor kontakt med KFM, och därmed inte heller så stor kunskap om myndigheten.

Tabell 231. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om vi i Sverige har ett väl fungerande system för indrivning av obetalda skulder.

Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM	7,2%
KFM:s information har påverkat mitt agerande	19,1%
KFM informerar tillräckligt om risken att överskuldsätta sig	7,7%
Om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder	20,5%
Jag är beredd att betala mina skulder så länge alla eller nästan alla gör det	7,0%
Jag är beredd att betala mina skulder oavsett om andra gör det	15,8%

Regressionsanalysen visar att störst inverkan på hur nöjd man är med det svenska indrivningssystemet har påståendena *Om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder*, *KFM:s info har påverkat mitt agerande* samt *Jag är beredd att betala mina skulder oavsett om andra gör det*. Inverkan från påståendet *KFM:s information har påverkat mitt*

agerande, skall dock tolkas försiktigt eftersom det är en liten andel av respondenterna som har haft någon uppfattning i frågan.

23.3 Redovisning av delfrågor

23.3.1 Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM

Tabell 232. Påstående: Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM, procent.

	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	13
Varken eller (3)	5
Instämmer inte (1+2)	58
Ingen uppfattning/Ej svar	25
Medelvärde	1,83

13 procent uppger att de fått någon information om risken att skuldsätta sig från KFM, 58 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 1,83.

Eftersom påståendet är nytt för i år finns ingen årsjämförelse.

Tabell 233. Påstående: Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM, procent.

	TOTAL 2002	Arbete			Utbildning Gymn- asium	Ålder			Boende Hyres- rätt
		Off. anst.	Privat anst.	Egen ftg		18-24	25-34	45-54	
Instämmer (4+5)	13	15	10-	21+	17+	28+	15	9-	17+
Varken eller (3)	5	4	5	9+	6+	9+	4	4	7+
Instämmer inte (1+2)	58	60	66+	50	55	48-	66+	64+	53
Ingen uppfattning/Ej svar	25	21-	19-	20	22	15-	15-	24	23
Medelvärde	1,83	1,88	1,66-	2,25+	2,04+	2,54+	1,85	1,59-	2,07+

Egenföretagare uppger i högre utsträckning än offentliganställda och privatanställda att de har fått information. Samma förhållande gäller för yngre personer kontra de som är 45-54 år. Att egna företagare och åldersgruppen 18-24 år utmärker sig positivt här beror troligtvis på den förebyggande information som under många år getts till nystartade företag och skolelever. Enligt våra beräkningar har ca 50 procent av alla gymnasister i tredje ring fått information från KFM. Resultatet från undersökningen visar således att drygt hälften av dessa kommer ihåg informationen. En förklaring till att boende i hyresrätt har högre medelvärde än genomsnittet, kan vara att ungdomar är överrepresenterade i denna grupp.

Regionala skillnader

Tabell 234. Påstående: Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM, procent.

	TOTAL	Stock-	Eskils-	Jön-	Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Härnö-		
		holm	tuna	köping	mar	mö	borg	stad	Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	13	11	12	9	12	12	14	16	15	22+	16
Varken eller (3)	5	6	3	5	5	4	5	7	2	3	4
Instämmer inte (1+2)	58	60	55	60	59	54	58	59	57	55	56
Ingen uppfattning/Ej svar	25	23	30	26	24	30	23	19	27	20	23
Medelvärde	1,83	1,76	1,77	1,73	1,78	1,80	1,86	1,91	1,87	2,14	2,02

I Härnösand uppger en hög andel av respondenterna att de har fått information från KFM, skillnaden är mycket stor i jämförelse med exempelvis Jönköping där endast 9 procent uppger att de fått information.¹ I övrigt är dock skillnaderna inte så stora mellan regionerna.

23.3.2 KFM:s information har påverkat mitt agerande

Tabell 235. Påstående: KFM:s information har påverkat mitt agerande, procent.

	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	9
Varken eller (3)	4
Instämmer inte (1+2)	52
Ingen uppfattning/Ej svar	35
Medelvärde	1,68

9 procent instämmer i påståendet, 52 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 1,68. Svaren är något svårtolkade, bland annat vet vi inte hur stor andel av dem som svarat *instämmer inte* som faktiskt har fått information från KFM. Dessutom vet vi inte hur stor andel av dem som svarat *instämmer* som har haft kontakt med KFM. Det kan således handla både om information man har fått i förebyggande syfte, eller information man fått när man har haft kontakt med KFM som exempelvis gäldenär.

Eftersom påståendet är nytt för i år finns ingen årsjämförelse.

Tabell 236. Påstående: KFM:s information har påverkat mitt agerande, procent.

	TOTAL 2002	Utbildning		Ålder		Boende
		Gymn- asium	Efter gymn 3+	18-24	45-54	Hyses- rätt
Instämmer (4+5)	9	12+	6	19+	6	14+
Varken eller (3)	4	4	3	8+	2	4
Instämmer inte (1+2)	52	50	62+	40-	59+	49
Ingen uppfattning/Ej svar	35	34	29-	33	32	33
Medelvärde	1,68	1,90+	1,44-	2,32+	1,48-	1,96+

Som vi ser på ålderskategorierna är det just de yngre som i högst grad instämmer i att KFM:s information har påverkat deras agerande. Detta skulle kunna bekräfta att informationen från KFM faktiskt har en effekt på de skolelever som informeras. Om vi antar att de personer som instämmer i påståendet att KFM:s information har påverkat deras agerande, också finns i gruppen som uppgivit att de fått information från KFM, är det en majoritet av dessa som anser att informationen faktiskt har påverkat deras agerande.

Skillnaden mellan de personer som uppgett gymnasieutbildning som högsta utbildning och de som har eftergymnasial utbildning över tre år, kan möjligtvis förklaras i att det borde vara en större andel yngre personer, mellan 18-24 år, som finns i gruppen *gymnasium*. Denna grupp har inte hunnit få en högre utbildning än och borde dessutom ha fått information i gymnasiet. Återigen ser vi också att boende i hyresrätt har en hög andel som inte instämmer.

¹ Urvalet nedbrutet på regionnivå är relativt litet vilket gör att viss försiktighet ska iaktas vid bedömningar. Särskilt gäller detta region Härnösand där urvalet är extra litet.

Regionala skillnader

Tabell 237. Påstående: KFM:s information har påverkat mitt agerande, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	9	9	7	12	10	9	10	8	9	9	7
Varken eller (3)	4	3	4	4	3	5	5	5	1	1	5
Instämmer inte (1+2)	52	51	52	50	56	49	55	56	53	51	53
Ingen uppfattning/Ej svar	35	37	38	34	31	38	30	32	37	39	34
Medelvärde	1,68	1,69	1,56	1,88	1,71	1,66	1,72	1,63	1,60	1,69	1,65

De regionala skillnaderna är mycket små. Man skulle kunna tycka att respondenterna i Härnösand borde instämma i högre grad än de andra regionerna eftersom andelen som instämde i påståendet innan (huruvida man har fått information från KFM) var signifikant högre än i andra regioner. Förklaringen skulle åter kunna ligga i att urvalet i Härnösandsregionen är relativt litet, vilket ökar risken för att avvikelserna är slumpartad.

23.3.3 KFM informerar tillräckligt mycket om risken att överskuldsätta sig

Tabell 238. Påstående: KFM informerar tillräckligt mycket om risken att överskuldsätta sig, procent.

	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	11
Varken eller (3)	7
Instämmer inte (1+2)	44
Ingen uppfattning/Ej svar	38
Medelvärde	1,99

11 procent instämmer, 44 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 1,99. Andelen med ingen uppfattning är 38 procent. Merparten av dem som har en åsikt anser således att vi borde informera mer.

Eftersom påståendet är nytt för i år finns ingen årsjämförelse.

Tabell 239. Påstående: KFM informerar tillräckligt mycket om risken att överskuldsätta sig, procent.

	TOTAL 2002	Arbete		Annan		Utbildning	Ålder
		Off. anst.	Privat anst.	Egen ftg	syssel- sättn.	Efter gymn +3	18-24
Instämmer (4+5)	11	12	8-	16	12	6-	22+
Varken eller (3)	7	7	7	8	8	7	11+
Instämmer inte (1+2)	44	45	51+	45	35-	53+	44
Ingen uppfattning/Ej svar	38	36	34	30	45+	33-	24-
Medelvärde	1,99	2,04	1,77-	2,18	2,18	1,7	2,41+

Egenföretagare och de som uppger *Annat* som sysselsättning har relativt hög instämmandegrad och medelvärde. En trolig förklaring är att egenföretagare fått förebyggande information och att många ungdomar finns i kategorin *Annat*. Den grupp som i högst grad uppgivit att de fått information är nämligen 18-24 åringarna och det är också den grupp som i högst grad anser att informationen är tillräcklig. De som är minst positiva till påståendet finns i kategorin privatanställda samt i gruppen med eftergymnasial utbildning över tre år.

Regionala skillnader

Tabell 240. Påstående: KFM informerar tillräckligt mycket om risken att överskuldsätta sig, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	11	12	8	8	11	11	11	14	10	16	14
Varken eller (3)	7	7	7	8	8	5	10	5	8	4	5
Instämmer inte (1+2)	44	46	42	44	46	44	42	49	34-	38	48
Ingen uppfattning/Ej svar	38	35	42	40	35	41	37	31	48+	42	33
Medelvärde	1,99	1,96	1,92	1,92	1,93	1,87	2,09	1,99	2,17	2,23	2,09

Härnösand är den region som främst instämmer i påståendet. Orsaken är troligtvis att man i just denna region i mycket hög grad instämde i påståendet *jag har fått information om risken att överskuldsätta sig*. Som tidigare nämnts är dock siffrorna från Härnösandsregionen lite svårare att dra långtgående slutsatser ifrån jämfört med andra regioner eftersom antalet respondenter är förhållandevis lågt.

23.3.4 Om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder

Tabell 241. Påstående: Om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder, procent.

	1996	1998	2001	2002
Instämmer (4+5)	62	69	70+	60
Varken eller (3)	10	11	9	10
Instämmer inte (1+2)	8	6	6	7
Vet ej	20	14	15	24+
Medelvärde	4,2	4,3	4,32+	4,22

Tilltron till KFM:s myndighetsutövande roll är relativt stor. 60 procent instämmer i påståendet, 7 procent är negativa och 24 procent har ingen uppfattning. Medelvärdet ligger på 4,22. Resultatet pekar på en viss negativ förändring jämfört med tidigare år. Framförallt har andelen med ingen uppfattning ökat jämfört med förra året vilket är svårt att finna en logisk förklaring till.

Tabell 242. Påstående: Om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder, procent.

	TOTAL	Utbildning	
	2002	Grund- skola	Efter gymn +3
Instämmer (4+5)	60	63	52-
Varken eller (3)	10	6-	11
Instämmer inte (1+2)	7	4-	10+
Ingen uppfattning/Ej svar	24	27	26
Medelvärde	4,22	4,49+	3,96-

Personer med grundskola som högsta utbildning instämmer i högre grad än de med eftergymnasial utbildning över tre år. Vad som ligger bakom denna skillnad är svårt att veta.

Regionala skillnader

Tabell 243. Påstående: Om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	60	58	54	64	58	58	63	56	67	64	62
Varken eller (3)	10	10	9	11	12	9	9	8	5	11	12
Instämmer inte (1+2)	7	6	8	6	5	11+	8	5	5	4	4
Ingen uppfattning/Ej svar	24	26	29	19	24	22	19	30	24	22	22
Medelvärde	4,22	4,28	4,14	4,28	4,23	4,05	4,21	4,17	4,48+	4,19	4,28

I region Gävle instämmer man i hög grad i påståendet och medelvärdet ligger högt över vissa andra regioner. En anledning till detta skulle kunna vara att man i Gävle har en något större andel personer som uppgett grundskola som högsta utbildning, vilket är en grupp som visar stor tilltro till KFM:s myndighetsutövande roll.

23.3.5 Jag är beredd att betala mina skulder så länge alla eller nästan alla gör det

Tabell 244. Påstående: Jag är beredd att betala mina skulder så länge alla eller nästan alla gör det, procent.

	1996	1998	2001	2002
Instämmer (4+5)	78	82	75+	68
Varken eller (3)	6	4	4	4
Instämmer inte (1+2)	6	7	9	9
Vet ej	10	6	12	18+
Medelvärde	4,5	4,5	4,38	4,36

Undersökningen visar att allmänhetens betalningsmoral är hög. 68 procent instämmer i påståendet, 9 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 4,36. I jämförelse med förra året har medelvärdet gått ner marginellt. Liksom för det tidigare påståendet kan vi se att andelen med ingen uppfattning har gått upp. Vad som ligger bakom detta är svårt att säga.

Regionala skillnader

Tabell 245. Påstående: Jag är beredd att betala mina skulder så länge alla eller nästan alla gör det, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	68	70	64	69	67	67	67	72	73	61	73
Varken eller (3)	4	3	8+	4	4	4	4	2	6	7	3
Instämmer inte (1+2)	9	9	8	9	8	8	13+	9	5	11	5
Ingen uppfattning/Ej svar	18	18	20	18	21	21	15	17	16	20	19
Medelvärde	4,36	4,37	4,29	4,40	4,40	4,38	4,19	4,47	4,57	4,14	4,57

I region Härnösand är man minst benägen att hålla med i påståendet. Högst instämmandegrad och medelvärde har man i Gävle och Umeå.

23.3.6 *Jag är beredd att betala mina skulder oavsett om andra gör det eller inte*

Tabell 246. Påstående: Jag är beredd att betala mina skulder oavsett om andra gör det eller inte, procent.

	1996	1998	2001	2002
Instämmer (4+5)	68	79	81+	78
Varken eller (3)	10	7	6	4
Instämmer inte (1+2)	12	8	6	5
Vet ej	10	5	7	13+
Medelvärde	4,2	4,4	4,51	4,57

78 procent instämmer i påståendet, endast 5 procent är negativa. Medelvärdet har gått upp något i jämförelse med 2001 års undersökning, skillnaderna är dock små. Återigen kan vi se att andelen med ingen uppfattning har gått upp jämfört med tidigare år.

Hur påståendena i sig, samt hur förhållandet mellan dem ska tolkas är något vanskligt. Att en större andel anser sig vara beredda att betala sina skulder oavsett om andra gör det eller inte kan tyckas förvånande. Detta beror dock på hur respondenten har tolkat frågan. Om personen i fråga har tolkat det som att *så länge alla eller nästan alla gör det* är ett villkor för att man själv överhuvudtaget ska betala är det inte konstigt att detta påstående har fått lägre instämmandegrad än det andra. Om man däremot tolkar det som att man själv alltid är beredd att betala borde det ju inte spela någon roll om alla gör det eller ingen, således borde det inte bli någon skillnad mellan instämmandegraden mellan påståendena. Troligtvis består svaren av en blandning av de två tolkningarna.

Tabell 247. Påstående: Jag är beredd att betala mina skulder oavsett om andra gör det eller inte, procent.

	TOTAL 2002	Kön	
		Man	Kvinna
Instämmer (4+5)	78	77	79
Varken eller (3)	4	4	4
Instämmer inte (1+2)	5	7+	3-
Ingen uppfattning/Ej svar	13	12	14
Medelvärde	4,57	4,47	4,67+

Kvinnor instämmer i något högre grad och är mindre negativa än män. Medelvärdet för kvinnor är signifikant högre än mäns.

Regionala skillnader

Tabell 248. Påstående: Jag är beredd att betala mina skulder oavsett om andra gör det eller inte, procent.

	TOTAL	Stock-	Eskils-	Jön-	Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Härnö-		
		holm	tuna	köping	mar	mö	borg	stad	Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	78	78	76	81	75	73	78	83	77	73	86+
Varken eller (3)	4	4	6	5	5	6	3	3	4	3	2
Instämmer inte (1+2)	5	5	3	3	8	7	6	3	5	8	1-
Ingen uppfattning/Ej svar	13	12	15	11	12	14	13	11	15	16	11
Medelvärde	4,57	4,57	4,64	4,68	4,47	4,39-	4,55	4,72	4,63	4,54	4,79+

Skillnaderna mellan regionernas instämmandegrad är relativt stora, Umeå ligger på 86 procent och Härnösand och Malmö ligger på 73 procent. Malmö har också en negativ signifikant avvikelse från genomsnittets medelvärde, Umeå avviker positivt.

23.3.7 *Jag känner någon/några som avsiktligt inte betalar sina skulder*

Tabell 249. Påstående: Jag känner någon/några som avsiktligt inte betalar sina skulder, procent.

	1996	1998	2001	2002
Instämmer (4+5)	17	17	14	15
Varken eller (3)	4	5	4	4
Instämmer inte (1+2)	37	48	53+	50
Vet ej	43	29	29	32+
Medelvärde	2,3	2,1	1,91	1,96

15 procent instämmer i att de känner någon/några som avsiktligt inte betalar sina skulder, 50 procent är av motsatt uppfattning och 32 procent har ingen uppfattning. Medelvärdet har gått upp marginellt jämfört med 2001 års undersökning, i övrigt mycket små skillnader.

Tabell 250. Påstående: Jag känner någon/några som avsiktligt inte betalar sina skulder, procent.

	TOTAL 2002	Ort			Arbete Egen ftg
		Stor- stad	Tätort	Lands- bygd	
Instämmer (4+5)	15	11-	15	18	23+
Varken eller (3)	4	3	5	2	6
Instämmer inte (1+2)	50	56+	50	45	42
Ingen uppfattning/Ej svar	32	30	30	35	29
Medelvärde	1,96	1,71-	2,01	2,16	2,45+

Det är vanligare att känna någon som avsiktligt inte betalar sina skulder i tätort och på landsbygd än i storstaden. Att allmänheten på landsbygden instämmer i högre grad än andra, skulle kunna bero på att man generellt sett har bättre kännedom om varandra på mindre orter än i storstaden där det är lättare att vara anonym.

Regionala skillnader

Tabell 251. Påstående: Jag känner någon/några som avsiktligt inte betalar sina skulder, procent.

	TOTAL	Stock-	Eskils-	Jön-	Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Härnö-		Umeå
		holm	tuna	köping	mar	mö	borg	stad	Gävle	sand	
Instämmer (4+5)	15	12	11	14	16	16	17	20	17	6-	17
Varken eller (3)	4	3	8+	1	1	4	3	2	4	6	4
Instämmer inte (1+2)	50	53	46	48	47	46	51	53	52	52	45
Ingen uppfattning/Ej svar	32	31	35	36	36	35	29	25	27	36	34
Medelvärde	1,96	1,79	1,91	1,96	2,01	2,12	2,00	2,11	2,05	1,54	2,17

I Region Karlstad instämmer man i högre grad i påståendet än i andra regioner. Region Umeå får dock högst medelvärde eftersom de har en lägre andel som inte instämmer i påståendet.

- 35 procent av respondenterna har en positiv inställning till indrivningssystemet, 10 procent är negativa och hela 40 procent saknar uppfattning.
- Skillnaderna jämfört med 2001 års undersökning är mycket små.
- Störst inverkan på hur nöjd man är med det svenska indrivningssystemet har påståendena *Om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder, KFM:s info har påverkat mitt agerande* samt *Jag är beredd att betala mina skulder oavsett om andra gör det*. Påståendet *KFM:s information har påverkat mitt agerande* skall dock tolkas försiktigt eftersom det är en liten andel av respondenterna som har haft någon uppfattning i frågan.
- Storleken på de regionala skillnaderna skiftar och är i vissa fall små, i andra fall stora.
- Yngre personer och egenföretagare uppger i högre grad än andra att man fått information om risken att överskuldsätta sig från KFM. Av dessa är det 18-24 åringarna som i högst grad uppger att de har påverkats av KFM:s information.

24 Allmänhetens förtroende för KFM och myndigheter i allmänhet

24.1 Inledning

Tabell 252. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för KFM, procent.

	1998	2001	2002
Instämmer	46	40	43+
Varken eller	22	22+	19
Instämmer inte	7	8	9
Vet ej	24	30	29
Medelvärde	3,7	3,66	3,7

43 procent instämmer i att man har förtroende för KFM, 9 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,7. Andelen med ingen uppfattning är 29 procent. Instämmandegrad och medelvärde har höjts något i jämförelse med 2001 års undersökning.

Tabell 253. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för KFM, procent.

	TOTAL 2002	Ålder		
		18-24	45-54	65-74
Instämmer (4+5)	43	52+	36-	41
Varken eller (3)	19	17	21	14-
Instämmer inte (1+2)	9	9	10	6
Ingen uppfattning/Ej svar	29	21-	33	39+
Medelvärde	3,7	3,76	3,53	3,93+

Den allra äldsta åldersgruppen har störst förtroende för KFM om man ser till medelvärdet. Gruppen har dock en stor andel med ingen uppfattning. 18-24 åringar är också relativt positiva och ligger klart ovanför genomsnittets instämmandegrad. Lägst förtroende har personer i medelåldern.

Regionala skillnader

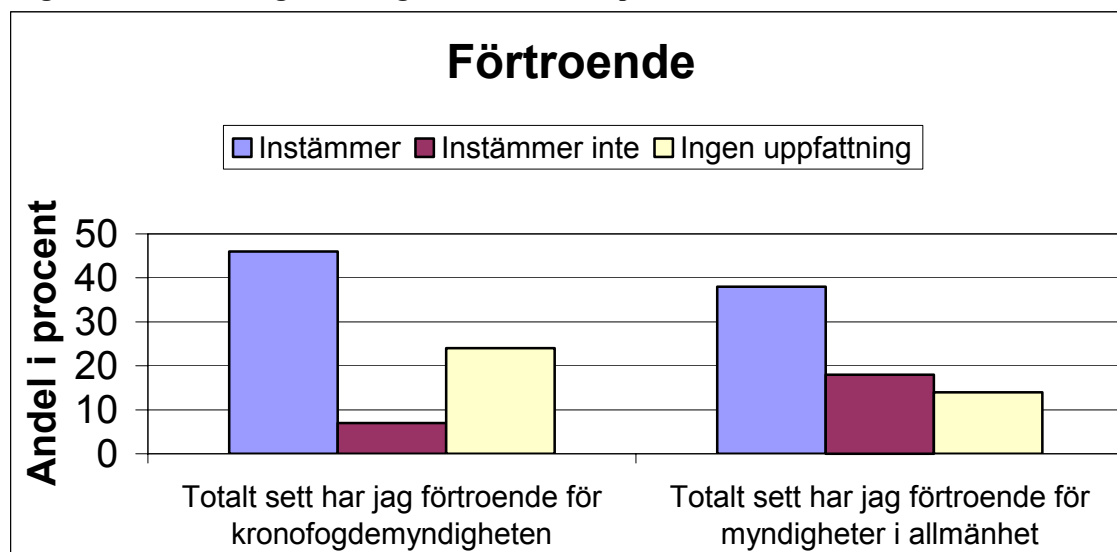
Tabell 254. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för KFM, procent.

	TOTAL	Stock-	Eskils-	Jön-	Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Härnö-		
		holm	tuna	köping	mar	mö	borg	stad	Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	43	39	35-	39	51+	42	46	48	46	40	55+
Varken eller (3)	19	21	21	26	19	16	18	20	20	21	12
Instämmer inte (1+2)	9	10	8	7	7	9	10	9	5	6	8
Ingen uppfattning/Ej svar	29	30	35+	28	23	33	25	23	29	33	26
Medelvärde	3,70	3,61	3,54	3,66	3,76	3,72	3,67	3,76	3,89	3,62	4,01+

De regionala skillnaderna är relativt stora. I Umeå instämmer 55 procent i att de har förtroende för KFM medan man i region Stockholm och Jönköping ligger på 39 procent. I Eskilstuna är instämmandegraden ännu lägre, men där har man också en stor andel med ingen uppfattning.

24.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 23. Redovisning av delfrågor om förtroende, procent.



Tabell 255. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om förtroendet för KFM.

Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM	5,0%
KFM:s information har påverkat mitt agerande	-0,5%
KFM informerar tillräckligt om risken att överskuldsätta sig	11,0%
Om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder	8,7%
Jag är beredd att betala mina skulder så länge alla eller nästan alla gör det	5,1%
Jag är beredd att betala mina skulder oavsett om andra gör det	6,5%
I Sverige har vi ett väl fungerande system för indrivning av obetalda skulder	41,4%

Regressionsanalysen visar att det påstående som haft störst inverkan på förtroendet för KFM är *I Sverige har vi ett väl fungerande system för indrivning av obetalda skulder*. Drygt 40 procent av variansen i förtroendet förklaras av detta påstående. Övriga påståenden i undersökningen har låg inverkan på förtroendet. Påståendet *Jag känner någon som avsiktligt inte betalar sina skulder* har mycket låg signifikans och värdet blir således inte användbart.

Tabell 256. Regionjämförelse 2001-2002, Påstående: Jag har förtroende för KFM

	Instämmer %		Instämmer inte %		Medelvärde	
	2001	2002	2001	2002	2001	2002
Riket	40	43	8	9	3,66	3,7
Stockholm	38	39	9	10	3,6	3,61
Eskilstuna	38	35	8	8	3,61	3,54
Kalmar	41	51	7	7	3,76	3,76
Malmö	34	42	8	9	3,63	3,72
Göteborg	41	46	9	10	3,59	3,67
Karlstad	36	48	7	9	3,63	3,76
Jönköping	47	39	5	7	3,87	3,66
Gävle	38	46	6	5	3,66	3,89
Härnösand	48	40	8	6	3,57	3,62
Umeå	47	55	8	8	3,79	4,01

På regionnivå har instämmandegraden höjts/sänkts i relativt stor utsträckning för vissa regioner. Orsaken till att förändringarna i en del fall blir så drastiska är som tidigare nämnts

att urvalet på regionnivå är ganska litet. En liten andel personer kan således förändra resultatet märkbart. Förändringens orsak kan exempelvis härröra från massmedia, en negativ/positiv bild i lokaltidningen kan ha förändrat attityden hos allmänheten.

De regioner där andelen som instämmer i att man har förtroende för KFM har ökat markant är Kalmar, Malmö, Karlstad, Gävle och Umeå. De regioner där andelen positiva har minskat markant är Jönköping och Härnösand. För att få en fullständig bild över förändringarna jämfört med förra året är det dock betydelsefullt att även titta på övriga svarsalternativ (*varken eller samt ingen uppfattning*).

24.3 Förtroende för myndigheter i allmänhet

Tabell 257. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för myndigheter i allmänhet, procent.

	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	38
Varken eller (3)	29
Instämmer inte (1+2)	18
Ingen uppfattning/Ej svar	14
Medelvärde	3,31

Frågan är ny för i år och det finns därför ingen jämförelse med tidigare resultat. 38 procent instämmer i påståendet, 18 procent är negativa och medelvärdet ligger på 3,31. Utifrån resultatet kan vi konstatera att allmänheten har högre förtroende för KFM än för myndigheter i allmänhet.

Tabell 258. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för myndigheter i allmänhet, procent.

	TOTAL 2002	Kön		Arbete	
		Man	Kvinna	Off. anst.	Privat anst.
Instämmer (4+5)	38	35-	41+	46+	34-
Varken eller (3)	29	31	28	29	35+
Instämmer inte (1+2)	18	23+	14-	11-	21+
Ingen uppfattning/Ej svar	14	12-	17+	14	9-
Medelvärde	3,31	3,18	3,45+	3,53+	3,16-

Offentliganställda är mer positiva än privatanställda, troligtvis beror det på att de själva är myndighetspersoner och därigenom har större förståelse och mer insikt om myndighetsutövande. Kvinnor är mer positiva än män, dessa är också i högre utsträckning offentliganställda vilket skulle kunna förklara sambandet däremellan.

Regionala skillnader

Tabell 259. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för myndigheter i allmänhet, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	38	33-	33	38	36	43	43	37	37	35	48+
Varken eller (3)	29	31	31	31	31	25	26	31	38+	31	22
Instämmer inte (1+2)	18	22+	17	17	17	14	21	24	10-	15	14
Ingen uppfattning/Ej svar	14	14	19	13	15	18	11	8-	15	19	15
Medelvärde	3,31	3,16	3,23	3,39	3,27	3,48	3,33	3,17	3,44	3,30	3,60+

Umeå skiljer ut sig genom att ha högre instämmandegrad och medelvärde än övriga regioner. Stockholm har signifikant lägre instämmandegrad och högre andel som inte instämmer än övriga regioner. Även Karlstad och Göteborg har en hög andel som inte instämmer i påståendet.

24.4 Sammanfattning

- Förtroendet för KFM är högre än för myndigheter i allmänhet.
- I jämförelse med år 2001 har allmänhetens förtroendet för KFM ökat något.
- Regressionsanalysen visar att det påstående som har störst inverkan på förtroendet för KFM är *I Sverige har vi ett väl fungerande system för indrivning av obetalda skulder*, drygt 40 procent av variansen i förtroendet förklaras av detta påstående. Övriga påståenden har låg inverkan på förtroendet.

25 Särskilt om de yngsta gäldenärsgrupperna

Årets enkätresultat bekräftar den tendens vi såg redan förra året, nämligen att de yngsta gäldenärerna är avsevärt mer negativa till KFM än övriga åldersgrupper. Det vi också har uppmärksammat är att den näst yngsta åldersgruppen, 25-34 år, också är klart mer negativa än genomsnittet i nästan lika hög grad som 18-24-åringar.

I förra årets enkätundersökning kunde vi, som nämnts ovan, se en tendens att yngre gäldenärer var avsevärt mer negativa till KFM än övriga åldersgrupper. Detta gällde främst den allra yngsta gruppen, 18-24 år. Problemet vid 2001 års undersökning var dock att svarsfrekvensen i den yngsta åldersgruppen var mycket låg, endast 18 procent. Den låga svarsfrekvensen, i kombination med att denna grupp inte var särskilt stor till antalet från början, gjorde att vi hade svårt att dra säkra slutsatser från resultatet. För att undvika samma situation detta år fyrdubblades därför urvalet i den yngsta åldersgruppen. Årets resultat har således blivit mer tillförlitligt än förra årets. Svarsfrekvensen är visserligen fortfarande låg, 23 procent, men eftersom urvalet är så pass mycket större vågar vi nu dra säkrare slutsatser.

Ett undantag där de yngre gäldenärerna inte avviker negativt från övriga åldersgruppers inställning, gäller för påståendet *Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM*. Detta stämmer väl överens med resultatet från allmänhetsenkäten på samma fråga. Där uppgav den yngsta gruppen i allmänheten i högre grad än andra åldersgrupper att de fått information från KFM. Anledningen är troligtvis att yngre personer i högre utsträckning än äldre faktiskt har fått information från KFM i skolundervisningen.

Unga gäldenärer är mer negativa än ungdomar i allmänhet

En stor skillnad mellan de yngsta gruppernas inställning i gäldenärs- respektive allmänhetsenkäten kan vi se i påståendet *KFM informerar tillräckligt mycket om risken att överskuldsätta sig*. De yngre gäldenärernas åsikt avviker från övriga åldersgrupper och en mycket stor andel ställer sig negativa till påståendet. De yngre respondenterna i allmänhetsenkäten anser däremot i högre grad än andra ålderskategorier att KFM informerar tillräckligt. Även i övriga frågor ser vi en stor skillnad mellan hur den yngsta åldersgruppen i allmänhetsenkäten respektive gäldenärsenkäten förhåller sig till KFM. I allmänhetens attitydfrågor särskiljer sig inte 18-24 åringarna nämnvärt från genomsnittet. Tvärtom är de oftare mer positiva än andra åldersgrupper. Motsatt förhållande gäller för gäldenärerna.

Hur går vi vidare?

Med anledning av attitydskillnaderna mellan unga personer i allmänheten och unga gäldenärer, kan man ställa sig frågan om det är en speciell grupp av människor som hamnar i ett skuldberoende tidigt i livet. Har gäldenärer en annan inställning till myndigheter? Är den negativa attityden en följd av att man har hamnat i en skuldsituation, eller fanns det en negativ attityd redan tidigare?

Vi måste också diskutera hur vi skall ställa oss till att den negativa inställningen till KFM även finns hos åldersgruppen 25-34 år och inte enbart hos 18-24 åringar, som traditionellt sett räknats som en ungdomsgrupp. Ser vi en attitydförändring hos befolkningen där negativa åsikter blir allt vanligare? Eller har det alltid varit så att yngre människor (inte enbart tonåringar) haft en mer negativ inställning till samhällets institutioner? Det är viktigt att vi uppmärksammar denna attitydskillnad hos de yngre gäldenärerna och arbetar för att få en djupare kunskap om hur denna grupp ser ut och vilka åsikter de har.

26 Jämförelser mellan gäldenärers, ingivares och allmänhetens inställning till KFM

26.1 Inledning

Vissa påståenden i de tre enkätundersökningarna är desamma eller liknar varandra. Det kan därför vara intressant att jämföra hur de tre grupperna ställer sig till dessa påståenden. Syftet med jämförelsen är att undersöka vilka likheter och skillnader det finns i attityderna hos gäldenärer, ingivare och allmänhet.

26.2 Bakgrundsfrågor - jämförelse mellan gäldenärer och allmänhet

Finns det några skillnader mellan gäldenärer och folk i allmänhet? För att få en översiktlig bild av skillnaderna har vi till att börja med jämfört dessa grupper utifrån de bakgrundsfrågor som finns i både enkäten till allmänheten och gäldenärsenkäten.

Tabell 260. Jämförelse mellan allmänhets- och gäldenärsenkätens respondenter, procent

	Allmän- Gälde- heten närer			Allmän- Gälde- heten närer			Allmän- Gälde- heten närer	
Kön			Boendeform			Månads- inkomst		
Man	49	63	Villa	55	23	< 10 tkr	20	26
Kvinna	51	36	Bostadsrätt	15	9	10'-20 tkr	46	45
			Hyresrätt	25	57	20'-30 tkr	23	11
Åldersgrupp			Annat	5	9	> 30 tkr	9	3
18-24 år	11	7	Ort			Vill ej uppge/ vet ej	-	16
25-34 år	17	21	Storstad	28	26			
35-44 år	19	30	Tätort	47	47			
45-54 år	19	24	Landsbygd	23	24			
55-64 år	21	13				Modersmål		
65-74 år	14	5				Svenska	-	85
Sysselsättning			Utbildning			Annat	-	14
Off. anst.	25	18	Grundskola	28	33			
Priv. anst.	33	26	Gymnasium	36	35			
Egenftg.	8	9	Eftergymn utb<3	15	13			
Annat	31	36	Eftergymn utb>3	21	10			
Vet ej	-	11	Vet ej	-	8			

- *Kön*

Män är överrepresenterade som gäldenärer, hela 63 procent av respondenterna är män.

- *Åldersgrupp*

Det är vissa skillnader mellan allmänhetens och gäldenärernas åldersfördelning, den yngsta och äldsta åldersgruppen är underrepresenterade i gäldenärsgruppen.

- *Sysselsättning*

Det är en större andel av gäldenärerna som uppger *Annat* som sysselsättning, d v s är studerande, pensionärer, arbetslösa etc. I enkäten till allmänheten fanns inte alternativet *vet ej*, därav den stora skillnaden mellan gäldenärer och allmänhet på nämnda alternativ.

- *Boendeform*

Här kan man se stora skillnader mellan gäldenärer och allmänhet. Den mest framträdande skillnaden finns mellan andelen som bor i hyresrätt respektive villa. Bland allmänheten uppger 55 procent att de bor i villa och 25 procent i hyresrätt, vilket kan jämföras med gäldenärernas 23 procent i villa och 57 procent i hyresrätt.

- *Utbildning*

Allmänheten har en högre utbildningsnivå än gäldenärerna, 21 procent av allmänheten uppger att de har en eftergymnasial utbildning på över tre år. Motsvarande siffra för gäldenärerna ligger på 10 procent.

- *Inkomst*

Gäldenärerna har sammantaget en något lägre inkomst än allmänheten. Bland gäldenärerna är det dessutom 16 procent som inte vill uppge sin inkomst.

Sammanfattningsvis kan man konstatera att gäldenärsgruppen utmärks av en stor andel män, personer med lägre utbildning och inkomst än allmänheten. En stor andel av gäldenärerna uppger att de är arbetslösa, studerande eller pensionärer samt är oftast bosatta i hyresrätt.

Vad ligger bakom skillnaderna mellan allmänhet och gäldenärer? Beror den högre andelen män på att de i större utsträckning har underhållsskulder? Vad är orsak och verkan när det gäller boendeform? Är det så att man med högre inkomster och därmed större marginaler kan "slarva" utan att bli gäldenär eller spelar inkomsten ingen roll? Skillnaderna väcker frågor men ger inga svar på vad de beror på. Meningen med jämförelsen är inte att peka ut gäldenärerna som grupp. Syftet är att faktaunderlaget ska kunna användas som utgångspunkt i diskussioner om exempelvis riktad information.

26.3 Allmänna attityder - jämförelse mellan gäldenärer och allmänheten

Tabell 261. Påstående Om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder, procent

	Gäldenärer 2002	Allmänheten 2002
Instämmer (4+5)	55	60
Varken eller (3)	15	10
Instämmer inte (1+2)	18	7
Ingen uppfattning	11	24
Medelvärde	3,77	4,22

Allmänheten anser i högre grad än gäldenärerna att om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder. Detta beror troligtvis på att gäldenärerna ser till sin egen situation och sitt eget handlande, d v s att man har större tilltro till sig själv än vad allmänheten har om kollektivet gäldenärer.

Tabell 262. Påstående: Jag är beredd att betala mina skulder, efter förmåga, så länge alla eller nästan alla gör det, procent.

	Gäldenärer 2002	Allmänheten 2002
Instämmer (4+5)	59	68
Varken eller (3)	8	4
Instämmer inte (1+2)	20	9
Ingen uppfattning	13	18
Medelvärde	3,81	4,36

Gäldenärerna instämmer i lägre grad än allmänheten att man är beredd att betala sina skulder så länge alla eller nästan alla gör det.

Tabell 263. Påstående: Jag är beredd att betala mina skulder, efter förmåga, oavsett om andra gör det, procent.

	Gäldenärer 2002	Allmänheten 2002
Instämmer (4+5)	75	78
Varken eller (3)	8	4
Instämmer inte (1+2)	9	5
Ingen uppfattning	8	13
Medelvärde	4,33	4,57

Liksom i det förra påståendet är gäldenärerna inte lika positiva som allmänheten. Här har dock skillnaden utjämnats. Skillnaden skulle kunna bero på att gäldenärerna inte är lika beroende av hur andra agerar. Detta hör i sin tur troligtvis ihop med att gäldenärerna ser till sin egen individuella situation medan allmänheten ser mer till samhällets bästa. Att gäldenärerna trots allt har en lägre betalningsmoral skulle kunna bero på att gäldenärerna har en mer personlig utgångspunkt, kanske tycker de att skulderna eller räntesatserna är orättvisa och är därför inte beredda att betala. Allmänheten utgår från ett hypotetiskt ställningstagande där de avser att göra rätt för sig.

26.4 Nöjdhet och förtroende

Tabell 264. Fråga: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM?, procent.

	Gäldenärer 2002	Ingivare 2002
Instämmer (4+5)	41	84
Varken eller (3)	32	11
Instämmer inte (1+2)	23	5
Ingen uppfattning	4	0
Medelvärde	3,24	4,16

Här kan vi se en relativt stor skillnad i ingivares och gäldenärens inställning. En överväldigande majoritet av ingivarna, 84 procent, säger sig vara nöjda med KFM, för gäldenärernas del är samma siffra 41 procent. Skillnaderna ligger med största sannolikhet i det faktum att ingivarna och gäldenärerna har olika utgångspunkt och relation till KFM, något som vi återkommer till vid genomgången av sakområdena.

Tabell 265. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för KFM, procent.

	Gäldenärer 2002	Ingivare 2002	Allmänheten 2002
Instämmer (4+5)	47	63	43
Varken eller (3)	19	17	19
Instämmer inte (1+2)	23	3	9
Ingen uppfattning	10	17	29
Medelvärde	3,4	4,05	3,7

Gäldenärer har ett något lägre förtroende för KFM än allmänheten. Den avgörande skillnaden mellan gäldenärer och allmänhet ligger i den stora andelen gäldenärer som inte instämmer i påståendet och därmed är uttryckligen negativa. Ingivare har avsevärt större förtroende för KFM än både gäldenärer och allmänhet. Slutligen ska det också påpekas att påståendet om förtroende har olika placering i gäldenärsenkäten respektive allmänhets- och ingivarenkäten. För gäldenärerna ligger frågan i början av enkätformuläret och för de två andra grupperna i slutet. Detta kan påverka respondentens omdöme.

Tabell 266. Jämförelse mellan gäldenärer och allmänhet, Påstående: Jag har förtroende för KFM

	Instämmer %			Instämmer inte %			Medelvärde		
	Gäldenär	Ingivare	Allmänhet	Gäldenär	Ingivare	Allmänhet	Gäldenär	Ingivare	Allmänhet
Riket	47	63	43	23	3	9	3,4	4,05	3,7
Stockholm	49	57	39	27	6	10	3,33	3,8	3,61
Eskilstuna	48	63	35	24	2	8	3,37	4,07	3,54
Kalmar	48	62	51	19	4	7	3,52	3,99	3,76
Malmö	44	65	42	24	2	9	3,38	4,03	3,72
Göteborg	43	66	46	22	3	10	3,36	4,04	3,67
Karlstad	49	62	48	24	3	9	3,41	4,13	3,76
Jönköping	48	64	39	20	1	7	3,46	4,11	3,66
Gävle	49	64	46	25	1	5	3,41	4,15	3,89
Härnösand	56	70	40	18	1	6	3,67	4,18	3,62
Umeå	49	67	55	21	1	8	3,49	4,16	4,01

Ovan visas en jämförande tabell över de regionala skillnaderna uppdelat på gäldenärer, ingivare och allmänhet.

Tabell 267. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för myndigheter i allmänhet, procent.

	Gäldenärer 2002	Allmänheten 2002
Instämmer (4+5)	31	38
Varken eller (3)	26	29
Instämmer inte (1+2)	33	18
Ingen uppfattning	9	14
Medelvärde	2,94	3,31

Här kan vi se en intressant skillnad mellan allmänhetens och gäldenärernas inställning till myndigheter i allmänhet. Den största differensen finner vi, liksom för påståendet ovan, i andelen som inte instämmer i påståendet. Gäldenärer är avsevärt mer negativa. Orsaken till att gäldenärer är mer negativa kan vi bara spekulera i. Troligtvis ligger dock en stor förklaring i den speciella och utsatta livssituation som många gäldenärer befinner sig i.

26.5 Sakområden - jämförelse mellan gäldenärer och ingivare

Både gäldenärs- och ingivarenkäten är uppdelad på olika sakområden. Även om delpåståendena inom varje sakområde skiljer sig åt i de båda enkäterna kan det vara intressant att jämföra hur ingivarna respektive gäldenärerna på det hela taget uppfattar exempelvis, bemötande, sakkunskap, tillgänglighet o s v.

Sammantaget visar jämförelsen att ingivarna har en mer positiv inställning till KFM än vad gäldenärerna har. Den främsta anledningen till detta är troligen självklar, ingivarna har en helt annan position gentemot KFM än vad gäldenärerna har. Gäldenärerna befinner sig ofta i en utsatt livssituation och är dessutom föremål för KFM:s tvångsåtgärder. Ingivarna å andra sidan har detta som yrke och får med största sannolikhet antas vara mer professionella än gäldenärerna. De kan sitt område och sina rättigheter bättre till skillnad från gäldenärerna som av olika anledningar och med största sannolikhet utan avsikt hamnat där de är.

Tabell 268. Påstående: På det hela taget är tillgängligheten bra, procent.

	Gäldenärer 2002	Ingivare 2002
Instämmer (4+5)	43	57
Varken eller (3)	25	21
Instämmer inte (1+2)	13	5
Ingen uppfattning	18	17
Medelvärde	3,53	3,88

Ingivarna är mer positiva än gäldenärerna, skillnaden är dock relativt liten.

Tabell 269. Påstående: På det hela taget får jag ett bra bemötande, procent.

	Gäldenärer 2002	Ingivare 2002
Instämmer (4+5)	47	62
Varken eller (3)	21	18
Instämmer inte (1+2)	16	2
Ingen uppfattning	16	18
Medelvärde	3,58	4,09

Framförallt ingivarna är nöjda med KFM:s bemötande. Den största skillnaden mellan gäldenärer och ingivare ligger dock i andelen respondenter som inte instämmer i påståendet. Gäldenärerna har åtta gånger så stor andel som är uttryckligen negativa.

Tabell 270. Påstående: På det hela taget arbetar KFM snabbt, procent.

	Gäldenärer 2002	Ingivare 2002
Instämmer (4+5)	35	38
Varken eller (3)	21	21
Instämmer inte (1+2)	17	6
Ingen uppfattning	26	35
Medelvärde	3,38	3,61

Snabbheten är ett område där skillnaderna mellan ingivare och gäldenärer är ovanligt små. Anledningen är troligtvis att snabbheten är det område där ingivarna är minst nöjda med KFM.

Tabell 271. Påstående: På det hela taget har personalen på KFM bra sakkunskap, procent.

	Gäldenärer 2002	Ingivare 2002
Instämmer (4+5)	43	55
Varken eller (3)	22	19
Instämmer inte (1+2)	12	2
Ingen uppfattning	23	24
Medelvärde	3,59	3,9

Att gäldenärerna är mer negativa än ingivarna kan bero på att de uppfattar personalens sakkunskap som kopplat till de besked de får. Kanske anser gäldenären att personalen har fel då de kräver pengar, och att detta i sin tur kopplas till uppfattningen av personalens sakkunskap. Ingivarna har däremot lättare att göra en saklig bedömning eftersom bedömningen görs på yrkesmässig bas. Ingivarna har dessutom, som nämnts tidigare, en bättre kunskap om vilka förutsättningar som gäller för KFM:s verksamhet.

Tabell 272. Påstående: På det hela taget är informationen bra, procent.

	Gäldenärer 2002	Ingivare 2002
Instämmer (4+5)	28	53
Varken eller (3)	21	20
Instämmer inte (1+2)	32	5
Ingen uppfattning	18	22
Medelvärde	2,9	3,85

Skillnaden mellan gäldenärers och ingivares inställning till informationen på det hela taget är stor. Vad detta beror på är svårt att uttala sig om. En eventuell förklaring skulle dock kunna vara att KFM satsar mer på information till ingivare än gäldenärer. Exempelvis får ingivarna maskinella redovisningar om aktuella ärenden, vilket inte gäldenärerna får.