



NFO Infratest

Riksskatteverket

Ingivarenkäten

Projekt nr 12231
Göteborg 2002-02-13

Kundansvarig: Jonas Persson

Dataansvarig: Jan Lundmark

Information om undersökningen

Riksskatteverket har under december 2001 och januari 2002 genomfört en undersökningen bland ingivare i samarbete med NFO Infratest (Ingivarenkäten).

Undersökningen har genomförs uppdelat på två vågor där första vågen riktades till ingivare som har mer än 100 mål registrerade hos kronofogdemyndigheten (företag, försäkringskassor och myndigheter utanför RSV) och den andra vågen riktades mot Skattemyndigheten. Syftet med undersökningen är att Riksskatteverket ska få en uppfattning av hur ingivarna uppfattar kontakterna med kronofogdemyndigheterna i de 10 olika regionerna i Sverige.

Metod

En ingivare vänder sig till kronofogdemyndigheten i den region där gäldenären bor och flertalet av ingivarna i målgruppen har därför kontakt med kronofogdemyndigheter i flera olika regioner. Eftersom resultaten av studien ska kunna analyseras på regionnivå är en postal intervjumetod mindre lämplig. Ett pappersformulär där flertalet frågor ställs rörande alla regioner skulle bli mycket omfattande och skulle innebära att många respondenter ställdes inför frågor som inte är relevanta för just dem. Därför har intervjuerna genomförts genom ett frågeformulär på Internet.

Ett frågeformulär på Internet ger oss samma möjligheter till logiska kopplingar mellan olika frågor som vi har i en telefonintervju. Det har inneburit att vi genom att lägga till en fråga om vilka regioner intervjupersonen kommer i kontakt med kunnat se till att övriga frågor ställs på regionnivå för just dessa regioner.

Intervjupersonerna bjöds in till formuläret genom e-post. I det brevet fanns en länk till formuläret på Internet, inloggningsnamn samt lösenord. Formuläret fylldes sedan i genom att intervjupersonen markerade sina svar på skärmen.

Tre påminnelser skickades sedan ut med e-post till de som inte svarat.

Urval och förrekrytering

Riksskatteverket har försett oss med urval i två omgångar. Den första vågen innehöll företag, försäkringskassor och myndigheter, den andra vågen bestod av sektionschefer vid skattemyndigheter i hela Sverige.

Innan fältarbetet inleddes förrekryterades svarspersonerna i den första vågen (för den andra vågen innehöll urvalet redan e-postadresser till respondenterna). Vi tog direktkontakt med personer som haft kontakt med kronofogdemyndigheten under de senaste 12 månaderna och bad om telefonnummer och e-postadress direkt till dem. Beträffande e-målsingivare strävade vi dessutom efter att rekrytera tre svarspersoner per ingivare.

Företag, försäkringskassor och myndigheter som anlitar inkassobyråer för kontakten med kronofogdemyndigheten har inte rekryterats.

Fältarbetet

Fältarbetet i våg 1 genomfördes under veckorna 48-51, 2001, och för våg 2 under veckorna 2 och 3, 2002.

Vägning och svarsfrekvens

För e-mål har i vissa fall flera respondenter rekryterats från samma ingivare. Det är också så att i vissa regioner har försäkringskassorna en person som sköter alla kontakter med kronofogdemyndigheten. Data för respondenter i den första vågen är därför vägd dels med hänsyn till hur många respondenter som rekryterats vid det enskilda företaget eller myndigheten, dels med hänsyn till hur många av organisationerna i urvalet som respondentens svar avser.

I den första vågen rekryterades totalt 212 individer och urvalet i den andra vågen bestod av 348 individer. Svarsfrekvensen i första vågen var 77 procent och i andra vågen 68 procent.

Signifikansredovisning i tabellerna

Bifogat redovisas resultaten av undersökningen i tabeller. Variablerna i tabellhuvudena har signifikanstestats mot totalkolumnen. Ett plustecken (+) efter ett värde i en cell anger att värdet är signifikant högre än värdet i totalkolumnen och ett minustecken (-) anger att värdet är signifikant lägre än värdet i totalkolumnen.

För medelvärden är signifikanta skillnader mellan totalkolumnen och enskilda undergrupper markerade med bokstäver. En bokstav efter ett värde i en cell anger att värdet är signifikant högre än värdet i motsvarande cell för den kolumn bokstaven anger.

Frågeformulär RSV Ingivare — våg 1

(j12231)

Samtliga ingivare förrekryteras per telefon. Telefonnummer och e-postadress till respektive intervjuperson samlas in vid rekryteringen. Beträffande e-mål är målsättningen att rekrytera en intervjuperson för var och en av kronofogdemyndighetens verksamhetsgrenar (betalningsförelägganden, indrivning och skuldsanering).

Text i versaler är instruktioner för uppsättning av frågeformuläret.

FR 1 Vilken typ av fordringar lämnar ditt företag/din organisation huvudsakligen till kronofogdemyndigheten?
(MER ÄN ETT ALTERNATIV KAN MARKERAS)

Enskilda fordringar	1
Allmänna fordringar (underhåll, TV-avgifter m.m.)	2

(FRÅGA 2 STÄLLS ENDAST RESPONDENTER I URVALSLISTAN 'E-MÅL')

Fr 2 Rör de mål du respektive ditt företag/din organisation lämnar till kronofogden betalningsförelägganden, indrivning eller är de aktuella för skuldsanering?
(MER ÄN ETT ALTERNATIV PER KOLUMN KAN MARKERAS)

	Du själv	Ditt företag/ Din organisation
Betalningsförelägganden	1	1
Indrivning	2	2
Aktuella för skuldsanering	3	3

Fr 3 Hur många mål har du själv respektive ditt företag/din organisation lämnat till kronofogdemyndigheten de senaste 12 månaderna?
(ENDAST ETT ALTERNATIV PER KOLUMN KAN MARKERAS)

	Du själv	Ditt företag/ Din organisation
Mindre än 25	1	1
25 – 49	2	2
50 – 99	3	3
100 – 199	4	4
200 – 499	5	5
500 – 999	6	6
1 000 eller mer	7	7
Ingen uppfattning	8	8

- FR 4 Hur ofta har du under de senaste 12 månaderna haft kontakt med någon kronofogdemyndighet (sammantaget per telefon, brev, e-post, fax eller personligt besök)?
(ENDAST ETT ALTERNATIV KAN MARKERAS)
- | | |
|---|--------------|
| Mer än en gång per vecka | 1 |
| En gång i veckan | 2 |
| Var fjortonde dag | 3 |
| En gång i månaden | 4 |
| En gång per kvartal | 5 |
| Mer sällan än en gång per kvartal | 6 |
| Aldrig | 7 (AVSLUTA) |

- Fr 5 Vilka kronofogdemyndigheter har du haft kontakt med under de senaste 12 månaderna?
(MER ÄN ETT ALTERNATIV KAN MARKERAS)

Eskilstuna (Uppsala, Sörmland samt Västerås län).....	1
Gävle (Gävleborgs och Dalarna län).....	2
Göteborg (Västra Götalands län)	3
Härnösand (Västernorrlands och Jämtlands län).....	4
Jönköping (Östergötland och Jönköpings län)	5
Kalmar (Kronoberg, Kalmar, Blekinge och Hallands län).....	6
Karlstad (Värmlands och Örebro län)	7
Malmö (Skåne län)	8
Stockholm (Stockholm och Gotlands län)	9
Umeå (Västerbottens och Norrbottens län)	10

(FRÅGORNA 6, 7 OCH 8 LÄGGS PÅ SAMMA SIDA)

- Fr 6 Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med kronofogdemyndigheten när det gäller gäldenärer som är privatpersoner?
(ENDAST ETT ALTERNATIV KAN MARKERAS)

Mycket nöjd	1
Ganska nöjd	2
Varken nöjd eller missnöjd	3
Ganska missnöjd	4
Mycket missnöjd	5
Ingen uppfattning	6

Fr 7 Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med kronofogdemyndigheten när det gäller gäldenärer som är enskilda näringsidkare?
(ENDAST ETT ALTERNATIV KAN MARKERAS)

- Mycket nöjd1
Ganska nöjd2
Varken nöjd eller missnöjd3
Ganska missnöjd4
Mycket missnöjd5
Ingen uppfattning6

Fr 8 Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med kronofogdemyndigheten när det gäller gäldenärer som är juridiska personer?
(ENDAST ETT ALTERNATIV KAN MARKERAS)

- Mycket nöjd1
Ganska nöjd2
Varken nöjd eller missnöjd3
Ganska missnöjd4
Mycket missnöjd5
Ingen uppfattning6

(FRÅGORNA 9-16 BESVARAS UTIFRÅN EN SEXGRADIG SKALA FÖR VAR OCH EN AV DE REGIONER SOM IP HAFT KONTAKT MED I FRÅGA 5)

(DENNA INSTRUKTION GES PÅ VARJE SIDA MED PÅSTÅENDEN)

I vilken utsträckning instämmer du i följande påstående beträffande de regioner du varit i kontakt med. Svara med hjälp av skalan från 1 till 5 där 1 betyder 'instämmer inte alls' och 5 betyder 'instämmer helt'

Exempel fråga 9a om IP varit i kontakt med Gävle, Göteborg, Malmö och Stockholm:

Tillgänglighet

I vilken utsträckning instämmer du i följande påstående beträffande de regioner du varit i kontakt med. Svara med hjälp av skalan från 1 till 5 där 1 betyder 'instämmer inte alls' och 5 betyder 'instämmer helt'

Det är lätt att komma fram på telefon till ...

	1	2	3	4	5	Ingen uppfattning
Kronofogdemyndigheten i Gävle				X		
Kronofogdemyndigheten i Göteborg			X			
Kronofogdemyndigheten i Malmö			X			
Kronofogdemyndigheten i Stockholm					X	

(BLOCKRUBRIKERNÄ NEDAN (FET STIL) SKA STÅ MED PÅ VARJE SIDA.)

Fr 9 Tillgänglighet

Det är lätt att komma fram på telefon till ...

Det är lätt att få kontakt med rätt person på ...

Öppettiderna passar mig hos ...

På det hela taget är tillgängligheten bra hos ...

Fr 10 Bemötande

Personalen är trevlig på ...

Personalen är alltid hjälpsam på ...

Personalen har fokus på sitt uppdrag på ...

Man tar till sig kritik som kommer fram på ...

På det hela taget är bemötandet bra på ...

Fr 11 Snabbhet

Man agerar mycket snabbt på ...

Jag får snabbt besked på mina frågor från ...

Felaktigheter rättas snabbt hos ...

På det hela taget arbetar man snabbt hos ...

Fr 12 Sakkunskap

Utredningar är alltid tillförlitliga när de kommer från ...

Beslut är alltid motiverade på ett bra sätt när de kommer från ...

Beslut i löneutmättningsärenden är alltid korrekta när de kommer från ...

På det hela taget har personalen en god sakkunskap på ...

Fr 13 Information

Jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden från ...

Jag får alltid tillräcklig information om ärendets utveckling från ...

Jag vet vad jag kan få hjälp med när jag vänder mig till ...

På det hela taget är informationen från bra från ...

Fr 14 Kronofogdemyndighetens sätt att arbeta

Man är bra på att nå gäldenärerna hos ...
Information som jag lämnar tas väl tillvara på ...
Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek hos ...
Man håller sig alltid neutral i relationen gäldenär – ingivare på ...
Man är alltid objektiv gentemot olika borgenärer på ...
På det hela taget utförs ett bra arbete på ...

Fr 15 Kronofogdemyndighetens arbete med olika typer av gäldenären

När gäldenären är privatperson utförs totalt sett ett bra arbete på ...
När gäldenären är enskild näringsidkare utförs totalt sett ett bra arbete på ...
När gäldenären är juridisk person utförs totalt sett ett bra arbete på ...

Fr 16 Sammanfattning

På det hela taget känner jag förtroende för ...

Fr 17 Synpunkter på undersökningen

Om du har några synpunkter som du vill framföra till kronofogdemyndigheten eller oss på NFO Infratest är vi tacksamma om du vill skriva ner dem här.

.....
.....
.....
.....
.....

(EFTER AVSLUTAD INTERVJU LÄNKAS IP TILL 'TACKSIDA' FÖLJANDE TEXT)

Tack för att du svarat på våra frågor! Om du vill komma i kontakt med oss som arbetar med undersökningen går det bra att skicka e-post direkt till oss. Här är våra adresser:

Jonas Persson
Undersökningsledare, NFO Infratest
jonas.persson@nfoeurope.com

Anna Helleday
Projektledare, Riksskatteverket
anna.helleday@rsv.rsv.se

Frågeformulär RSV SKM-ingivare — våg 2

(j12532)

Urval på lista från RSV.

Text i versaler är instruktioner för uppsättning av frågeformuläret.

FR 1 Vilken typ av fordringar lämnar din sektion huvudsakligen till kronofogdemyndigheten?
(MER ÄN ETT ALTERNATIV KAN MARKERAS)

Enskilda fordringar	1
Allmänna fordringar (underhåll, TV-avgifter m.m.)	2

Fr 2 Rör de mål du respektive din sektion lämnar till kronofogden betalningsförelägganden, indrivning eller är de aktuella för skuldsanering?
(MER ÄN ETT ALTERNATIV PER KOLUMN KAN MARKERAS)

	Du själv	Din sektion
Betalningsförelägganden	1	1
Indrivning	2	2
Aktuella för skuldsanering	3	3

Fr 3 Hur många mål har du själv respektive din sektion lämnat till kronofogdemyndigheten de senaste 12 månaderna?
(ENDAST ETT ALTERNATIV PER KOLUMN KAN MARKERAS)

	Du själv	Din sektion
Mindre än 25	1	1
25 – 49	2	2
50 – 99	3	3
100 – 199	4	4
200 – 499	5	5
500 – 999	6	6
1 000 eller mer	7	7
Ingen uppfattning	8	8

- FR 4 Hur ofta har du under de senaste 12 månaderna haft kontakt med någon kronofogdemyndighet (sammantaget per telefon, brev, e-post, fax eller personligt besök)?
(ENDAST ETT ALTERNATIV KAN MARKERAS)
- | | |
|---|--------------|
| Mer än en gång per vecka | 1 |
| En gång i veckan | 2 |
| Var fjortonde dag | 3 |
| En gång i månaden | 4 |
| En gång per kvartal | 5 |
| Mer sällan än en gång per kvartal | 6 |
| Aldrig | 7 (AVSLUTA) |

- Fr 5 Vilka kronofogdemyndigheter har du haft kontakt med under de senaste 12 månaderna?
(MER ÄN ETT ALTERNATIV KAN MARKERAS)

Eskilstuna (Uppsala, Sörmland samt Västerås län).....	1
Gävle (Gävleborgs och Dalarna län).....	2
Göteborg (Västra Götalands län)	3
Härnösand (Västernorrlands och Jämtlands län).....	4
Jönköping (Östergötland och Jönköpings län)	5
Kalmar (Kronoberg, Kalmar, Blekinge och Hallands län).....	6
Karlstad (Värmlands och Örebro län)	7
Malmö (Skåne län)	8
Stockholm (Stockholm och Gotlands län)	9
Umeå (Västerbottens och Norrbottens län)	10

(FRÅGORNA 6, 7 OCH 8 LÄGGS PÅ SAMMA SIDA)

- Fr 6 Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med kronofogdemyndigheten när det gäller gäldenärer som är privatpersoner?
(ENDAST ETT ALTERNATIV KAN MARKERAS)

Mycket nöjd	1
Ganska nöjd	2
Varken nöjd eller missnöjd	3
Ganska missnöjd	4
Mycket missnöjd	5
Ingen uppfattning	6

Fr 7 Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med kronofogdemyndigheten när det gäller gäldenärer som är enskilda näringsidkare?
(ENDAST ETT ALTERNATIV KAN MARKERAS)

- Mycket nöjd1
Ganska nöjd2
Varken nöjd eller missnöjd3
Ganska missnöjd4
Mycket missnöjd5
Ingen uppfattning6

Fr 8 Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med kronofogdemyndigheten när det gäller gäldenärer som är juridiska personer?
(ENDAST ETT ALTERNATIV KAN MARKERAS)

- Mycket nöjd1
Ganska nöjd2
Varken nöjd eller missnöjd3
Ganska missnöjd4
Mycket missnöjd5
Ingen uppfattning6

(FRÅGORNA 9-16 BESVARAS UTIFRÅN EN SEXGRADIG SKALA FÖR VAR OCH EN AV DE REGIONER SOM IP HAFT KONTAKT MED I FRÅGA 5)

(DENNA INSTRUKTION GES PÅ VARJE SIDA MED PÅSTÅENDEN)

I vilken utsträckning instämmer du i följande påstående beträffande de regioner du varit i kontakt med. Svara med hjälp av skalan från 1 till 5 där 1 betyder 'instämmer inte alls' och 5 betyder 'instämmer helt'

Exempel fråga 9a om IP varit i kontakt med Gävle, Göteborg, Malmö och Stockholm:

Tillgänglighet

I vilken utsträckning instämmer du i följande påstående beträffande de regioner du varit i kontakt med. Svara med hjälp av skalan från 1 till 5 där 1 betyder 'instämmer inte alls' och 5 betyder 'instämmer helt'

Det är lätt att komma fram på telefon till ...

	1	2	3	4	5	Ingen uppfattning
Kronofogdemyndigheten i Gävle				X		
Kronofogdemyndigheten i Göteborg			X			
Kronofogdemyndigheten i Malmö			X			
Kronofogdemyndigheten i Stockholm					X	

(BLOCKRUBRIKERNÄ NEDÄN (FET STIL) SKÄ STÅ MED PÅ VÄRJE SIDA.)

Fr 9 TillgÄnglighet

Det Är lätt att komma fram pÅ telefon till ...

Det Är lätt att få kontakt med rätt person pÅ ...

Öppetiderna passar mig hos ...

PÅ det hela taget Är tillgÄngligheten bra hos ...

Fr 10 Bemötande

Personalen Är trevlig pÅ ...

Personalen Är alltid hjÄlpsam pÅ ...

Personalen har fokus pÅ sitt uppdrag pÅ ...

Man tar till sig kritik som kommer fram pÅ ...

PÅ det hela taget Är bemötandet bra pÅ ...

Fr 11 Snabbhet

Man agerar mycket snabbt pÅ ...

Jag får snabbt besked pÅ mina frÅgor frÅn ...

Felaktigheter rättas snabbt hos ...

PÅ det hela taget arbetar man snabbt hos ...

Fr 12 Sakkunskap

Utredningar Är alltid tillförlitliga när de kommer frÅn ...

Beslut Är alltid motiverade pÅ ett bra sätt när de kommer frÅn ...

Beslut i löneutmätningsÄrenden Är alltid korrekta när de kommer frÅn ...

PÅ det hela taget har personalen en god sakkunskap pÅ ...

Fr 13 Information

Jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade Ärenden frÅn ...

Jag får alltid tillräcklig information om Ärendets utveckling frÅn ...

Jag vet vad jag kan få hjÄlp med när jag vänder mig till ...

PÅ det hela taget Är informationen frÅn bra frÅn ...

Fr 14 Kronofogdemyndighetens sätt att arbeta

Man är bra på att nå gäldenärerna hos ...
Information som jag lämnar tas väl tillvara på ...
Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek hos ...
Man håller sig alltid neutral i relationen gäldenär – ingivare på ...
Man är alltid objektiv gentemot olika borgenärer på ...
På det hela taget utförs ett bra arbete på ...

Fr 15 Kronofogdemyndighetens arbete med olika typer av gäldenären

När gäldenären är privatperson utförs totalt sett ett bra arbete på ...
När gäldenären är enskild näringsidkare utförs totalt sett ett bra arbete på ...
När gäldenären är juridisk person utförs totalt sett ett bra arbete på ...

Fr 16 Sammanfattning

På det hela taget känner jag förtroende för ...

Fr 17 Synpunkter på undersökningen

Om du har några synpunkter som du vill framföra till kronofogdemyndigheten eller oss på NFO Infratest är vi tacksamma om du vill skriva ner dem här.

.....
.....
.....
.....
.....

(EFTER AVSLUTAD INTERVJU LÄNKAS IP TILL 'TACKSIDA' FÖLJANDE TEXT)

Tack för att du svarat på våra frågor! Om du vill komma i kontakt med oss som arbetar med undersökningen går det bra att skicka e-post direkt till oss. Här är våra adresser:

Jonas Persson
Undersökningsledare, NFO Infratest
jonas.persson@nfoeurope.com

Anna Helleday
Projektledare, Riksskatteverket
anna.helleday@rsv.rsv.se