

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

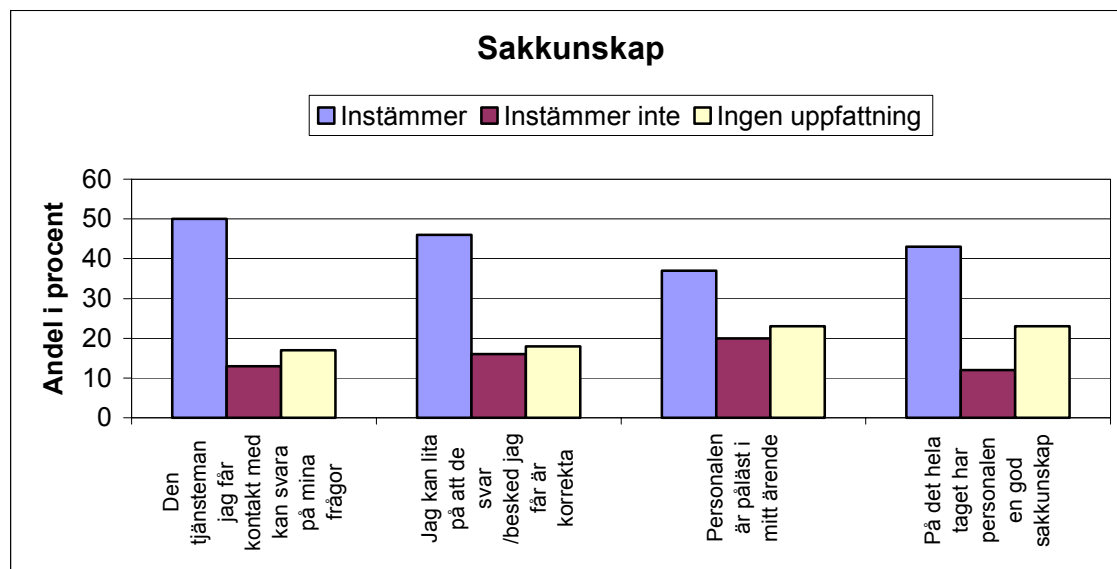
Tabell 77. Påstående: På det hela taget har personalen en god sakkunskap, procent.

	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 arbets kategorier. 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.