

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.

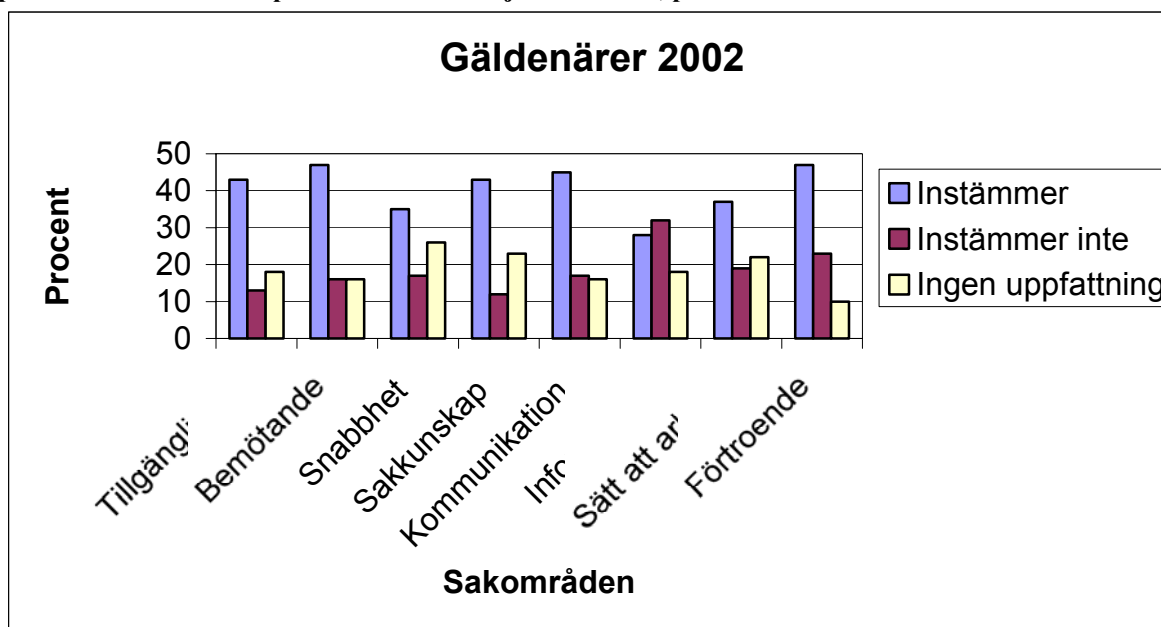
Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Gäldenärsenkäten

Den sammantagna bedömningen av vilka områden som ska anses vara förbättringsområden visar att framförallt *informationen*, *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.



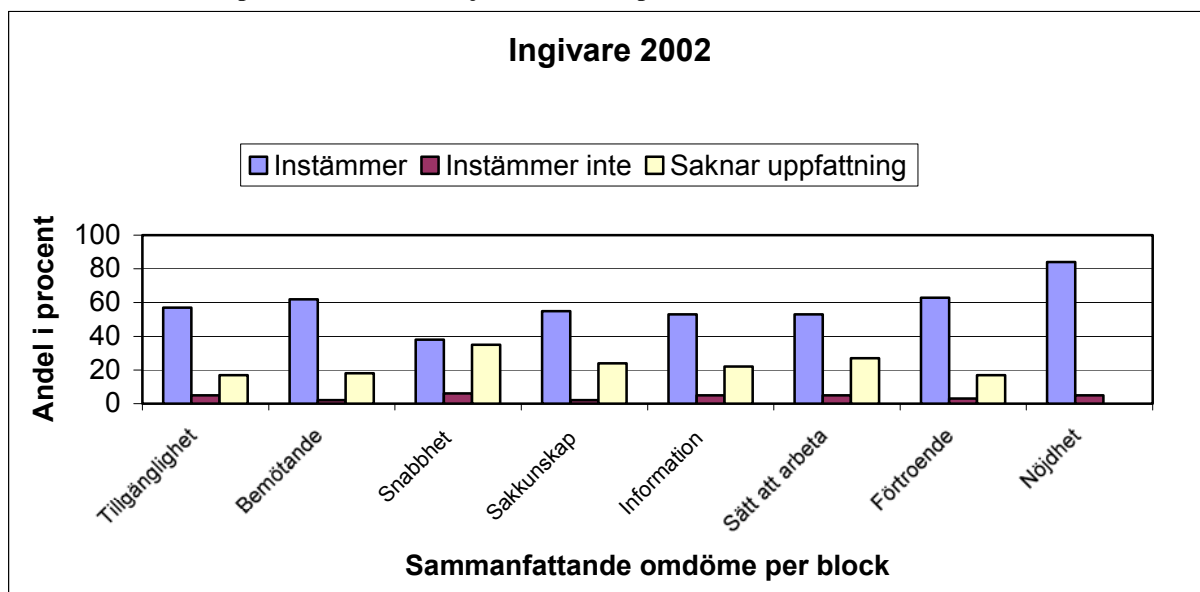
Ingivarenkäten

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.

