

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	Modersmål		
55-64 år	21	13				Svenska	-	85
65-74 år	14	5				Annat	-	14
Sysselsättning			Utbildning					
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.