

|   | TYP AV FODRINGAR |       |                 | TYP AV ÄRENDE          |            |                | ANTAL ÄRENDEN SENASTE 12 MÅN. (FÖRETAGET) |         |         |                | TYP AV INGIVARE |              |      |
|---|------------------|-------|-----------------|------------------------|------------|----------------|---|---------|---------|----------------|-----------------|--------------|------|
|   | E-mål            | A-mål | E-mål och A-mål | Betalningsföreläggande | Indrivning | Skuld sanering | Mindre än 100                             | 100-499 | 500-999 | 1000 eller mer | Ingivare        | SKM Ingivare |      |
| TOTAL   | (b)              | (c)   | (d)             | (e)                    | (f)        | (g)            | (h)                                       | (i)     | (j)     | (k)            | (l)             | (m)          |      |
| BAS: SAMTLIGA (EJ SKM 2002)                             | 508              | 455   | 70*             | 17**                   | 424        | 366            | 192                                       | 26**    | 60*     | 103            | 244             | 508          | -**  |
| BAS: SAMTLIGA OVÄGT (EJ SKM 2002)                       | 508              | 90    | 14*             | 3**                    | 83         | 72             | 38  | 5**     | 12*     | 20             | 48              | 100          | -**  |
|   | 559              | 503   | 71              | 15                     | 479        | 418            | 219                                       | 30      | 58      | 106            | 287             | 559          | -    |
|   | 559              | 90    | 13              | 3                      | 86         | 75             | 39  | 5       | 10      | 19             | 51              | 100          | -    |
| <b>Fr1. Typ av fodringar</b>                            |                  |       |                 |                        |            |                |   |         |         |                |                 |              |      |
| E-mål   | 90               | 100+  | 24-             | 100                    | 100+       | 100+           | 100+                                      | 43-     | 100+    | 100+           | 97+             | 90           | -    |
| A-mål   | 14               | 4-    | 100+            | 100+                   | 2-         | 3-             | 5-  | 57+     | 2-      | --             | 7-              | 14           | -    |
| Både E-mål och A-mål                                    | 3                | 4     | 24+             | 100+                   | 2          | 3              | 5   | -       | 2       | -              | 4               | 3            | -    |
| BAS: BGVAR 1 (EJ SKM 2002)                              | 508              | 455   | 70*             | 17**                   | 424        | 366            | 192                                       | 26**    | 60*     | 103            | 244             | 508          | -**  |
| BAS: BGVAR 1 OVÄGT (EJ SKM 2002)                        | 508              | 90    | 14*             | 3**                    | 83         | 72             | 38  | 5**     | 12*     | 20             | 48              | 100          | -**  |
|   | 559              | 503   | 71              | 15                     | 479        | 418            | 219                                       | 30      | 58      | 106            | 287             | 559          | -    |
|   | 559              | 90    | 13              | 3                      | 86         | 75             | 39  | 5       | 10      | 19             | 51              | 100          | -    |
| <b>Fr2. Typ av ärende (personligen)</b>                 |                  |       |                 |                        |            |                |   |         |         |                |                 |              |      |
| Betalningsföreläggande                                  | 29               | 33    | 14-             | 59+                    | 35+        | 37+            | 45+                                       | --      | --      | 35             | 36+             | 29           | -    |
| Indrivning  | 25               | 27    | 14-             | 59+                    | 29+        | 34+            | 45+                                       | --      | --      | 34+            | 30              | 25           | -    |
| Aktuella för skuldsanering                              | 13               | 15    | 14              | 59+                    | 16         | 18+            | 34+                                       | -       | --      | 10             | 23+             | 13           | -    |
| Ej svar   | 71               | 67    | 86+             | 41-                    | 65-        | 63-            | 55-                                       | 100+    | 100+    | 65             | 64-             | 71           | -    |
| <b>Fr2. Typ av ärende (företaget)</b>                   |                  |       |                 |                        |            |                |   |         |         |                |                 |              |      |
| Betalningsföreläggande                                  | 80               | 89+   | 14-             | 59-                    | 96+        | 95+            | 95+                                       | 16-     | 86      | 100+           | 90+             | 80           | -    |
| Indrivning  | 69               | 77+   | 14-             | 59                     | 82+        | 95+            | 95+                                       | --      | 65      | 90+            | 77+             | 69           | -    |
| Aktuella för skuldsanering                              | 36               | 40    | 14-             | 59+                    | 43+        | 50+            | 95+                                       | --      | 10-     | 20-            | 57+             | 36           | -    |
| Ej svar   | 20               | 11-   | 86+             | 41+                    | 4-         | 5-             | 5-  | 84+     | 14      | --             | 10-             | 20           | -    |
| BAS: SAMTLIGA (EJ SKM 2002)                             | 508              | 455   | 70*             | 17**                   | 424        | 366            | 192                                       | 26**    | 60*     | 103            | 244             | 508          | -**  |
| BAS: SAMTLIGA OVÄGT (EJ SKM 2002)                       | 508              | 90    | 14*             | 3**                    | 83         | 72             | 38  | 5**     | 12*     | 20             | 48              | 100          | -**  |
|   | 559              | 503   | 71              | 15                     | 479        | 418            | 219                                       | 30      | 58      | 106            | 287             | 559          | -    |
|   | 559              | 90    | 13              | 3                      | 86         | 75             | 39  | 5       | 10      | 19             | 51              | 100          | -    |
| <b>Antal ärenden senaste 12 månaderna (personligen)</b> |                  |       |                 |                        |            |                |   |         |         |                |                 |              |      |
| Mindre än 25  | 7                | 2-    | 38+             | -                      | --         | --             | --  | 8       | 7       | --             | 3-              | 7            | -    |
| 25-49   | 4                | 4     | 8               | 24+                    | 2          | 3              | --  | 10      | 7       | 10+            | --              | 4            | -    |
| 50-99   | 4                | 4     | 6               | 18+                    | 3          | 3              | 5   | 12+     | -       | -              | 4               | 4            | -    |
| 100-199   | 3                | 3     | -               | -                      | 3          | 2              | 3   | -       | *       | -              | 5+              | 3            | -    |
| 200-499   | 10               | 11    | --              | -                      | 11         | 10             | 10  | -       | --      | --             | 21+             | 10           | -    |
| 500-999   | 7                | 7     | --              | -                      | 8          | 9              | 10+                                       | -       | --      | 11             | 6               | 7            | -    |
| 1000 eller mer  | 3                | 3     | 14+             | 59+                    | 4          | 4              | 8+  | -       | -       | -              | 6+              | 3            | -    |
| Ingen uppfattning                                       | 6                | 4     | 11+             | -                      | 5          | 5              | 8   | -       | -       | -              | --              | 6            | -    |
| Ej svar   | 58               | 61    | 23-             | --                     | 65+        | 64+            | 55  | 71      | 86+     | 80+            | 55              | 58           | -    |
|   | ----             | ----  | ----            | ----                   | ----       | ----           | ----                                      | ----    | ----    | ----           | ----            | ----         | ---- |
|   | 100              | 100   | 100             | 100                    | 100        | 100            | 100                                       | 100     | 100     | 100            | 100             | 100          | -    |
| <b>Antal ärenden senaste 12 månaderna (företaget)</b>   |                  |       |                 |                        |            |                |   |         |         |                |                 |              |      |
| Mindre än 25  | 2                | 1-    | 10+             | -                      | --         | --             | --  | 39+     | -       | -              | --              | 2            | -    |
| 25-49   | 1                | 1     | 6+              | -                      | *          | --             | -   | 27+     | -       | -              | -               | 1            | -    |
| 50-99   | 2                | 1     | 5+              | -                      | *          | --             | -   | 33+     | -       | -              | --              | 2            | -    |
| 100-199   | 5                | 5     | 1               | 6                      | 5          | 5              | 1-  | -       | 41+     | --             | --              | 5            | -    |
| 200-499   | 7                | 8     | --              | -                      | 7          | 5              | 2-  | -       | 59+     | --             | --              | 7            | -    |
| 500-999   | 20               | 23    | --              | --                     | 24+        | 25+            | 11-                                       | --      | --      | 100+           | --              | 20           | -    |
| 1000 eller mer  | 48               | 52    | 24-             | 59                     | 54+        | 54+            | 78+                                       | --      | --      | --             | 100+            | 48           | -    |
| Ingen uppfattning                                       | 12               | 7-    | 47+             | 35+                    | 6-         | 7-             | 8   | -       | -       | --             | --              | 12           | -    |
| Ej svar   | 3                | 2     | 7               | -                      | 3          | 3              | --  | -       | -       | -              | --              | 3            | -    |
|   | ----             | ----  | ----            | ----                   | ----       | ----           | ----                                      | ----    | ----    | ----           | ----            | ----         | ---- |
|   | 100              | 100   | 100             | 100                    | 100        | 100            | 100                                       | 100     | 100     | 100            | 100             | 100          | -    |

|  | TYP AV FODRINGAR |       |                 | TYP AV ÄRENDE          |             |                 | ANTAL ÄRENDEN SENASTE 12 MÅN. (FÖRETAGET) |         |         |                | TYP AV INGIVARE |               |       |
|--|------------------|-------|-----------------|------------------------|-------------|-----------------|---|---------|---------|----------------|-----------------|---------------|-------|
|  | E-mål            | A-mål | E-mål och A-mål | Betalningsföreläggande | In-drivning | Skuld sane-ring | Mindre än 100                             | 100-499 | 500-999 | 1000 eller mer | Ingi-vare       | SKM Ingi-vare |       |
| TOTAL  | (b)              | (c)   | (d)             | (e)                    | (f)         | (g)             | (h)                                       | (i)     | (j)     | (k)            | (l)             | (m)           |       |
| BAS: SAMTLIGA  | 924              | 455   | 70*             | 17**                   | 424         | 366             | 192                                       | 26**    | 60*     | 103            | 244             | 508           | 416   |
| BAS: SAMTLIGA OVÄGT  | 924              | 49    | 8*              | 2**                    | 46          | 40              | 21  | 3**     | 7*      | 11             | 26              | 55            | 45    |
|  | 975              | 503   | 71              | 15                     | 479         | 418             | 219                                       | 30      | 58      | 106            | 287             | 559           | 416   |
|  | 975              | 52    | 7               | 2                      | 49          | 43              | 22  | 3       | 6       | 11             | 29              | 57            | 43    |
| <b>Fr4. Hur ofta haft kontakt med KFM senaste 12 månaderna</b>       |                  |       |                 |                        |             |                 |   |         |         |                |                 |               |       |
| Mer än en gång per vecka   | 56               | 86+   | 43-             | 82+                    | 88+         | 88+             | 91+                                       | 35-     | 76+     | 89+            | 86+             | 80+           | 27-   |
| En gång i veckan   | 12               | 8-    | 14              | -                      | 7-          | 8-              | 5-  | 16      | 13      | 11             | 9               | 9-            | 16+   |
| Var fjortonde dag  | 15               | 5-    | 21              | 18                     | 3-          | 4-              | 3-  | 20      | 7       | --             | 5-              | 7-            | 25+   |
| En gång i månaden  | 10               | 1-    | 13              | -                      | 1-          | 1-              | 1-  | 12      | 3       | --             | --              | 3-            | 19+   |
| En gång per kvartal  | 4                | --    | 5               | -                      | --          | --              | --  | 14+     | --      | --             | --              | 1-            | 8+    |
| Mer sällan än en gång per kvartal                                    | 2                | --    | 4               | -                      | --          | --              | --  | 4       | -       | -              | --              | 1-            | 5+    |
| Aldrig   | -                | -     | -               | -                      | -           | -               | -   | -       | -       | -              | -               | -             | -     |
|  | 100              | 100   | 100             | 100                    | 100         | 100             | 100                                       | 100     | 100     | 100            | 100             | 100           | 100   |
| BAS: HAFT KONTAKT  | 924              | 455   | 70*             | 17**                   | 424         | 366             | 192                                       | 26**    | 60*     | 103            | 244             | 508           | 416   |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT  | 924              | 49    | 8*              | 2**                    | 46          | 40              | 21  | 3**     | 7*      | 11             | 26              | 55            | 45    |
|  | 975              | 503   | 71              | 15                     | 479         | 418             | 219                                       | 30      | 58      | 106            | 287             | 559           | 416   |
|  | 975              | 52    | 7               | 2                      | 49          | 43              | 22  | 3       | 6       | 11             | 29              | 57            | 43    |
| <b>Fr5. Vilka regioner har haft kontakt med senaste 12 månaderna</b> |                  |       |                 |                        |             |                 |   |         |         |                |                 |               |       |
| Eskestuna  | 51               | 82+   | 53              | 94+                    | 86+         | 89+             | 95+                                       | 6-      | 68+     | 79+            | 89+             | 77+           | 18-   |
| Gävle  | 46               | 77+   | 40              | 82+                    | 81+         | 84+             | 90+                                       | 18-     | 51      | 79+            | 83+             | 72+           | 15-   |
| Göteborg   | 53               | 84+   | 44              | 59                     | 88+         | 92+             | 96+                                       | 16-     | 67+     | 90+            | 88+             | 79+           | 21-   |
| Härnösand  | 43               | 74+   | 31-             | 59                     | 78+         | 81+             | 91+                                       | 10-     | 51      | 75+            | 82+             | 68+           | 11-   |
| Jönköping  | 46               | 82+   | 36              | 59                     | 86+         | 88+             | 98+                                       | 8-      | 66+     | 80+            | 92+             | 76+           | 9-    |
| Kalmar   | 48               | 78+   | 38              | 59                     | 82+         | 84+             | 94+                                       | 16-     | 51      | 77+            | 91+             | 73+           | 16-   |
| Karlstad   | 49               | 77+   | 39              | 59                     | 83+         | 84+             | 96+                                       | 10-     | 65+     | 80+            | 90+             | 73+           | 20-   |
| Malmö  | 50               | 82+   | 36-             | 59                     | 87+         | 90+             | 97+                                       | 8-      | 58      | 83+            | 89+             | 76+           | 18-   |
| Stockholm  | 62               | 91+   | 50-             | 76                     | 96+         | 98+             | 98+                                       | 25-     | 73      | 97+            | 95+             | 86+           | 34-   |
| Umeå   | 44               | 75+   | 42              | 59                     | 80+         | 83+             | 90+                                       | 29      | 53      | 82+            | 81+             | 71+           | 11-   |
| Genomsnittligt antal regioner haft kontakt med                       | 4.91m            | 8.01a | 4.09            | 6.65                   | 8.48a       | 8.73a           | 9.45a                                     | 1.45    | 6.05a   | 8.23a          | 8.80a           | 7.51a         | 1.74  |
| Standardfel  | 0.127            | 0.142 | 0.470           | 1.080                  | 0.126       | 0.123           | 0.120                                     | 0.222   | 0.540   | 0.281          | 0.143           | 0.149         | 0.063 |
| <b>Fr6. Nöjd eller missnöjd med kontakterna</b>                      |                  |       |                 |                        |             |                 |   |         |         |                |                 |               |       |
| Nöjd (5+4)   | 84               | 79-   | 99+             | 100                    | 79-         | 82              | 81  | 100+    | 97+     | 97+            | 63-             | 81-           | 89+   |
| (5) Mycket nöjd  | 38               | 18-   | 30              | --                     | 18-         | 17-             | 12-                                       | 51      | 35      | 38             | 7-              | 20-           | 60+   |
| (4) Ganska nöjd  | 46               | 61+   | 69+             | 100+                   | 61+         | 65+             | 69+                                       | 49      | 61+     | 59+            | 56+             | 61+           | 28-   |
| (3) Varken nöjd eller missnöjd                                       | 11               | 14+   | 1-              | -                      | 16+         | 15+             | 14  | -       | 2-      | --             | 26+             | 13            | 7-    |
| (2) Ganska missnöjd  | 4                | 7+    | -               | -                      | 6           | 4               | 5   | -       | 2       | 3              | 11+             | 6+            | 1-    |
| (1) Mycket missnöjd  | 1                | --    | -               | -                      | --          | --              | -   | -       | -       | -              | -               | --            | 2+    |
| Missnöjd (1+2)   | 5                | 7     | -               | -                      | 6           | 4               | 5   | -       | 2       | 3              | 11+             | 6             | 4     |
| Vet ej/Ej svar   | -                | -     | -               | -                      | -           | -               | -   | -       | -       | -              | -               | -             | -     |
| Medelvärde   | 4.16befgkl       | 3.90  | 4.28            | 4.00                   | 3.91        | 3.95            | 3.88                                      | 4.51    | 4.30    | 4.32           | 3.59            | 3.95          | 4.43a |
| Standardfel  | 0.027            | 0.034 | 0.057           | 0.000                  | 0.034       | 0.033           | 0.045                                     | 0.093   | 0.078   | 0.061          | 0.046           | 0.032         | 0.043 |

Fr7a. Kronofogdemyndighetens tillgänglighet - Vägt Riksmedelvärde  
Hur viktigt är det att ....

|   | TYP AV FODRINGAR |       |                       | TYP AV ÄRENDE                    |                      |                        | ANTAL ÄRENDEN SENASTE<br>12 MÅN. (FÖRETAGET) |             |             |                      | TYP AV INGIVARE |                      |       |
|---|------------------|-------|-----------------------|----------------------------------|----------------------|------------------------|--|-------------|-------------|----------------------|-----------------|----------------------|-------|
|   | E-mål            | A-mål | E-mål<br>och<br>A-mål | Betalnings-<br>före-<br>läggande | In-<br>driv-<br>ning | Skuld<br>sane-<br>ring | Mindre<br>än<br>100                          | 100-<br>499 | 500-<br>999 | 1000<br>eller<br>mer | Ingi-<br>vare   | SKM<br>Ingi-<br>vare |       |
| TOTAL   | (a)              | (b)   | (c)                   | (d)                              | (e)                  | (f)                    | (g)  | (h)         | (i)         | (j)                  | (k)             | (l)                  | (m)   |
| BAS: HAFT KONTAKT   | 924              | 455   | 70*                   | 17**                             | 424                  | 366                    | 192  | 26**        | 60*         | 103                  | 244             | 508                  | 416   |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT   | 924              | 49    | 8*                    | 2**                              | 46                   | 40                     | 21   | 3**         | 7*          | 11                   | 26              | 55                   | 45    |
|   | 975              | 503   | 71                    | 15                               | 479                  | 418                    | 219  | 30          | 58          | 106                  | 287             | 559                  | 416   |
|   | 975              | 52    | 7                     | 2                                | 49                   | 43                     | 22   | 3           | 6           | 11                   | 29              | 57                   | 43    |
| <b>a. ... det är lätt att få kontakt med kronofogdemyndigheten per telefon</b>    |                  |       |                       |                                  |                      |                        |  |             |             |                      |                 |                      |       |
| Viktigt (4+5)   | 88               | 95+   | 86                    | 82                               | 96+                  | 95+                    | 92   | 82          | 95          | 99+                  | 94+             | 94+                  | 80-   |
| (5) Utomordentligt viktigt  | 38               | 50+   | 17-                   | 24                               | 50+                  | 48+                    | 42   | 20          | 65+         | 42                   | 53+             | 46+                  | 29-   |
| (4) Mycket viktigt  | 49               | 45    | 69+                   | 59                               | 45                   | 48                     | 50   | 63          | 30-         | 57                   | 41-             | 48                   | 51    |
| (3) Ganska viktigt  | 10               | 5-    | 14                    | 18                               | 4-                   | 5-                     | 8  | 18          | 5           | 1-                   | 6-              | 6-                   | 15+   |
| (2) Ganska oviktigt   | 2                | --    | -                     | -                                | --                   | --                     | -  | -           | -           | -                    | --              | --                   | 4+    |
| (1) Helt oviktigt   | -                | -     | -                     | -                                | -                    | -                      | -  | -           | -           | -                    | -               | -                    | -     |
| Oviktigt (1+2)  | 2                | --    | -                     | -                                | --                   | --                     | -  | -           | -           | -                    | --              | --                   | 4+    |
| Ingen uppfattning/Ej svar   | 1                | *     | -                     | -                                | -                    | -                      | -  | -           | *           | -                    | -               | *                    | 1     |
| Medelvärde  | 4.25cm           | 4.45a | 4.04                  | 4.06                             | 4.46a                | 4.43a                  | 4.33   | 4.02        | 4.60a       | 4.41a                | 4.47a           | 4.40a                | 4.06  |
| Standardfel   | 0.022            | 0.026 | 0.066                 | 0.170                            | 0.027                | 0.028                  | 0.042  | 0.114       | 0.078       | 0.050                | 0.036           | 0.025                | 0.038 |
| <b>b. ... det är lätt att få kontakt med rätt person på kronofogdemyndigheten</b> |                  |       |                       |                                  |                      |                        |  |             |             |                      |                 |                      |       |
| Viktigt (4+5)   | 76               | 70-   | 82                    | 82                               | 72-                  | 68-                    | 55-  | 55-         | 71          | 80                   | 74              | 71-                  | 82+   |
| (5) Utomordentligt viktigt  | 29               | 33+   | 11-                   | 6-                               | 34+                  | 29                     | 30   | 20          | 51+         | 24                   | 38+             | 31                   | 26    |
| (4) Mycket viktigt  | 47               | 37-   | 71+                   | 76+                              | 38-                  | 39-                    | 25-  | 35          | 20-         | 55                   | 36-             | 40-                  | 56+   |
| (3) Ganska viktigt  | 21               | 28+   | 15                    | 18                               | 26+                  | 29+                    | 40+  | 37+         | 28          | 20                   | 22              | 26+                  | 14-   |
| (2) Ganska oviktigt   | *                | 2     | 1                     | -                                | 2                    | 3                      | 5+   | 4           | -           | -                    | 4+              | 2                    | 2     |
| (1) Helt oviktigt   | 2                | -     | 1+                    | -                                | -                    | -                      | -  | 4+          | -           | -                    | -               | -                    | -     |
| Oviktigt (1+2)  | 2                | 2     | 3                     | -                                | 2                    | 3                      | 5+   | 8           | -           | -                    | 4               | 2                    | 2     |
| Ingen uppfattning/Ej svar   | 1                | -     | -                     | -                                | -                    | -                      | -  | -           | -           | -                    | -               | *                    | 1     |
| Medelvärde  | 4.03g            | 4.01  | 3.89                  | 3.88                             | 4.03                 | 3.94                   | 3.79   | 3.63        | 4.23        | 4.04                 | 4.08            | 4.00                 | 4.07  |
| Standardfel   | 0.025            | 0.037 | 0.079                 | 0.125                            | 0.038                | 0.041                  | 0.063  | 0.181       | 0.115       | 0.065                | 0.051           | 0.035                | 0.035 |
| <b>c. ... kronofogdemyndigheten har öppettider som passar dig</b>                 |                  |       |                       |                                  |                      |                        |  |             |             |                      |                 |                      |       |
| Viktigt (4+5)   | 67               | 78+   | 81+                   | 82                               | 78+                  | 76+                    | 66   | 67          | 96+         | 85+                  | 72              | 78+                  | 55-   |
| (5) Utomordentligt viktigt  | 19               | 25+   | 7-                    | --                               | 25+                  | 23                     | 22   | 12          | 27          | 30+                  | 25+             | 23+                  | 13-   |
| (4) Mycket viktigt  | 49               | 53    | 74+                   | 82+                              | 52                   | 53                     | 44   | 55          | 70+         | 55                   | 47              | 55+                  | 41-   |
| (3) Ganska viktigt  | 19               | 16    | 14                    | 18                               | 16                   | 17                     | 21   | 20          | --          | 4-                   | 24              | 16-                  | 24+   |
| (2) Ganska oviktigt   | 6                | 4     | 4                     | -                                | 5                    | 5                      | 10+  | 10          | --          | 10                   | 4               | 4                    | 9     |
| (1) Helt oviktigt   | 2                | *     | -                     | -                                | *                    | *                      | 1  | -           | 3           | -                    | --              | *                    | 4+    |
| Oviktigt (1+2)  | 8                | 5-    | 4                     | -                                | 5-                   | 6                      | 11   | 10          | 3           | 10                   | 4-              | 5-                   | 13+   |
| Ingen uppfattning/Ej svar   | 5                | 1-    | 1                     | -                                | 1-                   | 2-                     | 3  | 4           | *           | 1                    | --              | 1-                   | 9+    |
| Medelvärde  | 3.80m            | 3.99a | 3.86                  | 3.82                             | 3.99a                | 3.94a                  | 3.78   | 3.71        | 4.17a       | 4.07a                | 3.93a           | 3.98a                | 3.56  |
| Standardfel   | 0.030            | 0.036 | 0.070                 | 0.101                            | 0.037                | 0.040                  | 0.065  | 0.153       | 0.098       | 0.084                | 0.048           | 0.034                | 0.052 |
| <b>d. ... det är lätt att komma i kontakt med kronofogdemyndigheten</b>           |                  |       |                       |                                  |                      |                        |  |             |             |                      |                 |                      |       |
| Viktigt (4+5)   | 85               | 93+   | 85                    | 100                              | 93+                  | 95+                    | 92+  | 78          | 100+        | 95+                  | 96+             | 91+                  | 78-   |
| (5) Utomordentligt viktigt  | 38               | 46+   | 13-                   | 6-                               | 47+                  | 45+                    | 47+  | 20          | 53+         | 41                   | 50+             | 43+                  | 31-   |
| (4) Mycket viktigt  | 47               | 46    | 72+                   | 94+                              | 46                   | 49                     | 45   | 59          | 47          | 54                   | 46              | 48                   | 46    |
| (3) Ganska viktigt  | 10               | 3-    | 11                    | -                                | 3-                   | 3-                     | 3-   | 22+         | --          | 5                    | --              | 4-                   | 17+   |
| (2) Ganska oviktigt   | 1                | --    | -                     | -                                | --                   | --                     | -  | -           | -           | -                    | -               | --                   | 2+    |
| (1) Helt oviktigt   | -                | -     | -                     | -                                | -                    | -                      | -  | -           | -           | -                    | -               | -                    | -     |
| Oviktigt (1+2)  | 1                | --    | -                     | -                                | --                   | --                     | -  | -           | -           | -                    | -               | --                   | 2+    |
| Ingen uppfattning/Ej svar   | 4                | 4     | 4                     | -                                | 5                    | 3                      | 5  | -           | -           | --                   | 4               | 5                    | 3     |
| Medelvärde  | 4.27cm           | 4.46a | 4.02                  | 4.06                             | 4.46a                | 4.44a                  | 4.47a  | 3.98        | 4.53a       | 4.36                 | 4.52a           | 4.41a                | 4.10  |
| Standardfel   | 0.022            | 0.025 | 0.060                 | 0.063                            | 0.026                | 0.027                  | 0.038  | 0.119       | 0.066       | 0.056                | 0.030           | 0.025                | 0.038 |

Fr7b. Kronofogdemyndighetens bemötande - Vägt Riksmedelvärde  
Hur viktigt är det att ....

|  | TYP AV FODRINGAR |       |       | TYP AV ÄRENDE         |                                  |                      | ANTAL ÄRENDEN SENASTE<br>12 MÅN. (FÖRETAGET) |                     |             |             | TYP AV INGIVARE      |               |                      |
|--|------------------|-------|-------|-----------------------|----------------------------------|----------------------|--|---------------------|-------------|-------------|----------------------|---------------|----------------------|
|  | TOTAL            | E-mål | A-mål | E-mål<br>och<br>A-mål | Betalnings-<br>före-<br>läggande | In-<br>driv-<br>ning | Skuld<br>sane-<br>ring                       | Mindre<br>än<br>100 | 100-<br>499 | 500-<br>999 | 1000<br>eller<br>mer | Ingi-<br>vare | SKM<br>Ingi-<br>vare |
|  |                  |       |       |                       |                                  |                      |  |                     |             |             |                      |               |                      |
| BAS: HAFT KONTAKT  | 924              | 455   | 70*   | 17**                  | 424                              | 366                  | 192  | 26**                | 60*         | 103         | 244                  | 508           | 416                  |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT                                  | 924              | 49    | 8*    | 2**                   | 46                               | 40                   | 21   | 3**                 | 7*          | 11          | 26                   | 55            | 45                   |
|  | 975              | 503   | 71    | 15                    | 479                              | 418                  | 219  | 30                  | 58          | 106         | 287                  | 559           | 416                  |
|  | 975              | 52    | 7     | 2                     | 49                               | 43                   | 22   | 3                   | 6           | 11          | 29                   | 57            | 43                   |
| <b>a. ... kronofogdemyndighetens personal är trevlig</b> |                  |       |       |                       |                                  |                      |  |                     |             |             |                      |               |                      |
| Viktigt (4+5)  | 69               | 69    | 70    | 41-                   | 69                               | 65                   | 69   | 69                  | 80          | 57-         | 69                   | 70            | 67                   |
| (5) Utomordentligt viktigt                               | 19               | 23+   | 9-    | --                    | 22                               | 22                   | 26+  | 25                  | 8-          | 21          | 25+                  | 22            | 16                   |
| (4) Mycket viktigt                                       | 50               | 47    | 61    | 41                    | 46                               | 43-                  | 43   | 43                  | 71+         | 35-         | 44                   | 49            | 51                   |
| (3) Ganska viktigt                                       | 26               | 26    | 30    | 59+                   | 27                               | 30                   | 26   | 31                  | 20          | 34          | 27                   | 26            | 26                   |
| (2) Ganska oviktigt                                      | 4                | 4     | -     | -                     | 5                                | 5                    | 5  | -                   | -           | 10+         | 4                    | 4             | 5                    |
| (1) Helt oviktigt  | -                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -             | -                    |
| Oviktigt (1+2)   | 4                | 4     | -     | -                     | 5                                | 5                    | 5  | -                   | -           | 10+         | 4                    | 4             | 5                    |
| Ingen uppfattning/Ej svar                                | 1                | --    | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | --            | 2+                   |
| Medelvärde   | 3.84             | 3.88  | 3.79  | 3.41                  | 3.86                             | 3.82                 | 3.90   | 3.94                | 3.88        | 3.68        | 3.90                 | 3.88          | 3.80                 |
| Standardfel  | 0.025            | 0.036 | 0.071 | 0.131                 | 0.037                            | 0.041                | 0.057  | 0.140               | 0.069       | 0.090       | 0.049                | 0.033         | 0.038                |
| <b>b. ... personalen är hjälpsam</b>                     |                  |       |       |                       |                                  |                      |  |                     |             |             |                      |               |                      |
| Viktigt (4+5)  | 94               | 96    | 97    | 100                   | 96                               | 96                   | 100+   | 88                  | 83-         | 100+        | 98+                  | 96            | 92                   |
| (5) Utomordentligt viktigt                               | 37               | 45+   | 18-   | 18                    | 44+                              | 46+                  | 47+  | 33                  | 13-         | 58+         | 48+                  | 42+           | 32-                  |
| (4) Mycket viktigt                                       | 57               | 51-   | 79+   | 82+                   | 53                               | 50-                  | 53   | 55                  | 70+         | 42-         | 50-                  | 54            | 61                   |
| (3) Ganska viktigt                                       | 5                | 4     | 3     | -                     | 4                                | 4                    | --   | 12                  | 17+         | --          | 2-                   | 4             | 7                    |
| (2) Ganska oviktigt                                      | -                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -             | -                    |
| (1) Helt oviktigt  | -                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -             | -                    |
| Oviktigt (1+2)   | -                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -             | -                    |
| Ingen uppfattning/Ej svar                                | -                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -             | -                    |
| Medelvärde   | 4.32cim          | 4.41a | 4.15  | 4.18                  | 4.40a                            | 4.42a                | 4.47a  | 4.22                | 3.97        | 4.58a       | 4.46a                | 4.38          | 4.25                 |
| Standardfel  | 0.018            | 0.025 | 0.051 | 0.101                 | 0.026                            | 0.028                | 0.034  | 0.118               | 0.072       | 0.048       | 0.032                | 0.024         | 0.028                |
| <b>c. ... personalen är engagerad</b>                    |                  |       |       |                       |                                  |                      |  |                     |             |             |                      |               |                      |
| Viktigt (4+5)  | 91               | 90    | 87    | 100                   | 91                               | 92                   | 97+  | 84                  | 82-         | 92          | 89                   | 90            | 92                   |
| (5) Utomordentligt viktigt                               | 33               | 40+   | 14-   | --                    | 40+                              | 41+                  | 52+  | 29                  | 10-         | 47+         | 47+                  | 38+           | 28-                  |
| (4) Mycket viktigt                                       | 58               | 51-   | 74+   | 100+                  | 50-                              | 50-                  | 45-  | 55                  | 72+         | 45-         | 42-                  | 52-           | 64+                  |
| (3) Ganska viktigt                                       | 8                | 9     | 11    | -                     | 8                                | 8                    | 3-   | 12                  | 18+         | 5           | 11                   | 9             | 6                    |
| (2) Ganska oviktigt                                      | *                | -     | 1+    | -                     | -                                | -                    | -  | 4+                  | -           | -           | -                    | *             | *                    |
| (1) Helt oviktigt  | -                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -             | -                    |
| Oviktigt (1+2)   | *                | -     | 1+    | -                     | -                                | -                    | -  | 4+                  | -           | -           | -                    | *             | *                    |
| Ingen uppfattning/Ej svar                                | 1                | 1     | -     | -                     | 1                                | -                    | -  | -                   | -           | 3+          | -                    | 1             | 1                    |
| Medelvärde   | 4.25ci           | 4.31  | 3.99  | 4.00                  | 4.32a                            | 4.33a                | 4.49a  | 4.10                | 3.92        | 4.43a       | 4.37a                | 4.28          | 4.21                 |
| Standardfel  | 0.019            | 0.028 | 0.066 | 0.000                 | 0.029                            | 0.031                | 0.038  | 0.139               | 0.069       | 0.059       | 0.039                | 0.027         | 0.027                |
| <b>d. ... man tar till sig kritik som kommer fram</b>    |                  |       |       |                       |                                  |                      |  |                     |             |             |                      |               |                      |
| Viktigt (4+5)  | 81               | 90+   | 80    | 100+                  | 90+                              | 90+                  | 92+  | 80                  | 96+         | 91+         | 93+                  | 88+           | 71-                  |
| (5) Utomordentligt viktigt                               | 30               | 39+   | 11-   | --                    | 39+                              | 37+                  | 44+  | 22                  | 37          | 27          | 46+                  | 37+           | 21-                  |
| (4) Mycket viktigt                                       | 51               | 51    | 70+   | 100+                  | 51                               | 52                   | 48   | 59                  | 60          | 63+         | 47                   | 52            | 50                   |
| (3) Ganska viktigt                                       | 12               | 6-    | 3-    | -                     | 5-                               | 5-                   | 1-   | 8                   | 3-          | 5-          | 5-                   | 5-            | 19+                  |
| (2) Ganska oviktigt                                      | 1                | 1     | -     | -                     | 1                                | 1                    | -  | -                   | -           | 4+          | -                    | 1             | *                    |
| (1) Helt oviktigt  | -                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -             | -                    |
| Oviktigt (1+2)   | 1                | 1     | -     | -                     | 1                                | 1                    | -  | -                   | -           | 4+          | -                    | 1             | *                    |
| Ingen uppfattning/Ej svar                                | 7                | 4-    | 17+   | -                     | 4-                               | 4-                   | 8  | 12                  | *           | --          | 2-                   | 6             | 10                   |
| Medelvärde   | 4.18m            | 4.33a | 4.09  | 4.00                  | 4.33a                            | 4.31a                | 4.47a  | 4.16                | 4.33        | 4.14        | 4.42a                | 4.32a         | 4.01                 |
| Standardfel  | 0.022            | 0.029 | 0.052 | 0.000                 | 0.029                            | 0.031                | 0.036  | 0.109               | 0.072       | 0.066       | 0.035                | 0.027         | 0.035                |
| <b>e. ... du får ett bra bemötande totalt sett</b>       |                  |       |       |                       |                                  |                      |  |                     |             |             |                      |               |                      |
| Viktigt (4+5)  | 88               | 90    | 91    | 100                   | 90                               | 88                   | 92   | 84                  | 80-         | 99+         | 89                   | 90            | 87                   |
| (5) Utomordentligt viktigt                               | 34               | 42+   | 19-   | --                    | 41+                              | 38                   | 36   | 29                  | 46+         | 38          | 44+                  | 40+           | 27-                  |
| (4) Mycket viktigt                                       | 54               | 48-   | 72+   | 100+                  | 48-                              | 50                   | 56   | 55                  | 34-         | 61          | 46-                  | 50-           | 60+                  |
| (3) Ganska viktigt                                       | 11               | 10    | 9     | -                     | 10                               | 12                   | 8  | 16                  | 20+         | 1-          | 11                   | 10            | 12                   |
| (2) Ganska oviktigt                                      | -                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -             | -                    |
| (1) Helt oviktigt  | -                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -             | -                    |
| Oviktigt (1+2)   | -                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -             | -                    |
| Ingen uppfattning/Ej svar                                | 1                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -             | 1                    |
| Medelvärde   | 4.23m            | 4.32a | 4.11  | 4.00                  | 4.31a                            | 4.26                 | 4.28   | 4.14                | 4.27        | 4.37a       | 4.33a                | 4.30          | 4.15                 |
| Standardfel  | 0.020            | 0.029 | 0.062 | 0.000                 | 0.030                            | 0.032                | 0.041  | 0.122               | 0.102       | 0.049       | 0.039                | 0.027         | 0.030                |

Fr7c. Kronofogdemyndighetens snabbhet - Vägt Riksmedelvärde  
Hur viktigt är det att ....

|   | TYP AV FODRINGAR |       |       | TYP AV ÄRENDE         |                                  |                      | ANTAL ÄRENDEN SENASTE<br>12 MÅN. (FÖRETAGET) |                     |             |             | TYP AV INGIVARE      |          |                 |
|---|------------------|-------|-------|-----------------------|----------------------------------|----------------------|--|---------------------|-------------|-------------|----------------------|----------|-----------------|
|   | TOTAL            | E-mål | A-mål | E-mål<br>och<br>A-mål | Betalnings-<br>före-<br>läggande | In-<br>driv-<br>ning | Skuld<br>sane-<br>ring                       | Mindre<br>än<br>100 | 100-<br>499 | 500-<br>999 | 1000<br>eller<br>mer | Ingivare | SKM<br>Ingivare |
|   | (a)              | (b)   | (c)   | (d)                   | (e)                              | (f)                  | (g)  | (h)                 | (i)         | (j)         | (k)                  | (l)      | (m)             |
| BAS: HAFT KONTAKT   | 924              | 455   | 70*   | 17**                  | 424                              | 366                  | 192  | 26**                | 60*         | 103         | 244                  | 508      | 416             |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT   | 924              | 49    | 8*    | 2**                   | 46                               | 40                   | 21   | 3**                 | 7*          | 11          | 26                   | 55       | 45              |
|   | 975              | 503   | 71    | 15                    | 479                              | 418                  | 219  | 30                  | 58          | 106         | 287                  | 559      | 416             |
|   | 975              | 52    | 7     | 2                     | 49                               | 43                   | 22   | 3                   | 6           | 11          | 29                   | 57       | 43              |
| <b>a. ... kronofogdemyndigheten agerar snabbt</b>                                       |                  |       |       |                       |                                  |                      |  |                     |             |             |                      |          |                 |
| Viktigt (4+5)   | 88               | 96+   | 89    | 100                   | 96+                              | 98+                  | 98+  | 73-                 | 98+         | 98+         | 95+                  | 95+      | 79-             |
| (5) Utomordentligt viktigt  | 38               | 50+   | 16-   | --                    | 52+                              | 51+                  | 58+  | 20                  | 35          | 62+         | 51+                  | 47+      | 27-             |
| (4) Mycket viktigt  | 49               | 46    | 73+   | 100+                  | 44-                              | 47                   | 40-  | 53                  | 63+         | 36-         | 44                   | 48       | 52              |
| (3) Ganska viktigt  | 10               | 4-    | 9     | -                     | 3-                               | 2-                   | 2-   | 20                  | 2-          | 1-          | 5-                   | 5-       | 17+             |
| (2) Ganska oviktigt   | *                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | *        | *               |
| (1) Helt oviktigt   | *                | -     | 1+    | -                     | -                                | -                    | -  | 4+                  | -           | -           | -                    | *        | *               |
| Oviktigt (1+2)  | *                | -     | 1+    | -                     | -                                | -                    | -  | 4+                  | -           | -           | -                    | *        | *               |
| Ingen uppfattning/Ej svar   | 2                | *.    | 1     | -                     | *.                               | --                   | -  | 4                   | -           | 1           | --                   | *.       | 4+              |
| Medelvärde  | 4.28cm           | 4.46a | 4.03  | 4.00                  | 4.49a                            | 4.49a                | 4.57a  | 3.88                | 4.33        | 4.62a       | 4.46a                | 4.42a    | 4.11            |
| Standardfel   | 0.021            | 0.026 | 0.074 | 0.000                 | 0.026                            | 0.026                | 0.036  | 0.165               | 0.067       | 0.050       | 0.035                | 0.026    | 0.034           |
| <b>b. ... du snabbt får svar på dina frågor</b>   |                  |       |       |                       |                                  |                      |  |                     |             |             |                      |          |                 |
| Viktigt (4+5)   | 82               | 91+   | 86    | 100                   | 92+                              | 93+                  | 93+  | 80                  | 90          | 96+         | 86                   | 90+      | 73-             |
| (5) Utomordentligt viktigt  | 29               | 41+   | 10-   | --                    | 42+                              | 41+                  | 41+  | 24                  | 38          | 46+         | 41+                  | 38+      | 18-             |
| (4) Mycket viktigt  | 53               | 50    | 76+   | 100+                  | 50                               | 52                   | 52   | 57                  | 52          | 50          | 45-                  | 52       | 55              |
| (3) Ganska viktigt  | 17               | 9-    | 13    | -                     | 8-                               | 7-                   | 7-   | 16                  | 10          | 4-          | 14                   | 10-      | 25+             |
| (2) Ganska oviktigt   | *                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -        | -               |
| (1) Helt oviktigt   | *                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -        | -               |
| Oviktigt (1+2)  | *                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -        | -               |
| Ingen uppfattning/Ej svar   | 1                | --    | 1     | -                     | --                               | --                   | --   | 4                   | -           | -           | -                    | *        | 2+              |
| Medelvärde  | 4.12m            | 4.32a | 3.97  | 4.00                  | 4.34a                            | 4.35a                | 4.33a  | 4.08                | 4.28        | 4.42a       | 4.27a                | 4.28a    | 3.92            |
| Standardfel   | 0.022            | 0.028 | 0.058 | 0.000                 | 0.028                            | 0.030                | 0.041  | 0.120               | 0.084       | 0.055       | 0.041                | 0.027    | 0.033           |
| <b>c. ... kronofogdemyndigheten snabbt rättar felet när den fattat felaktigt beslut</b> |                  |       |       |                       |                                  |                      |  |                     |             |             |                      |          |                 |
| Viktigt (4+5)   | 92               | 98+   | 91    | 100                   | 99+                              | 99+                  | 100+   | 84                  | 100+        | 95          | 100+                 | 97+      | 84-             |
| (5) Utomordentligt viktigt  | 54               | 63+   | 38-   | 35                    | 64+                              | 63+                  | 66+  | 43                  | 51          | 66+         | 65+                  | 61+      | 45-             |
| (4) Mycket viktigt  | 38               | 35    | 53+   | 65+                   | 35                               | 36                   | 34   | 41                  | 49          | 29          | 35                   | 37       | 39              |
| (3) Ganska viktigt  | 4                | 1-    | 3     | -                     | 1-                               | 1-                   | --   | 12                  | -           | 4           | --                   | 2-       | 8+              |
| (2) Ganska oviktigt   | *                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -        | 1               |
| (1) Helt oviktigt   | *                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -        | -               |
| Oviktigt (1+2)  | *                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -        | 1               |
| Ingen uppfattning/Ej svar   | 4                | *.    | 6     | -                     | *.                               | --                   | --   | 4                   | -           | 1           | --                   | 1-       | 7+              |
| Medelvärde  | 4.51m            | 4.62a | 4.37  | 4.35                  | 4.63a                            | 4.62a                | 4.66a  | 4.33                | 4.51        | 4.63a       | 4.65a                | 4.60a    | 4.39            |
| Standardfel   | 0.020            | 0.023 | 0.066 | 0.127                 | 0.023                            | 0.025                | 0.032  | 0.129               | 0.066       | 0.055       | 0.028                | 0.022    | 0.034           |
| <b>d. ... kronofogdemyndigheten på det hela taget arbetar snabbt</b>                    |                  |       |       |                       |                                  |                      |  |                     |             |             |                      |          |                 |
| Viktigt (4+5)   | 85               | 98+   | 91    | 100                   | 99+                              | 99+                  | 100+   | 76                  | 100+        | 99+         | 98+                  | 97+      | 69-             |
| (5) Utomordentligt viktigt  | 32               | 46+   | 19-   | 6-                    | 47+                              | 45+                  | 46+  | 20                  | 43          | 51+         | 45+                  | 43+      | 19-             |
| (4) Mycket viktigt  | 52               | 53    | 73+   | 94+                   | 52                               | 54                   | 54   | 57                  | 57          | 48          | 53                   | 54       | 50              |
| (3) Ganska viktigt  | 11               | 2-    | 6     | -                     | 1-                               | 1-                   | --   | 16                  | --          | --          | 2-                   | 2-       | 23+             |
| (2) Ganska oviktigt   | 1                | -     | 1     | -                     | -                                | -                    | -  | 4+                  | -           | -           | -                    | *        | 1               |
| (1) Helt oviktigt   | -                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -        | -               |
| Oviktigt (1+2)  | 1                | -     | 1     | -                     | -                                | -                    | -  | 4+                  | -           | -           | -                    | *        | 1               |
| Ingen uppfattning/Ej svar   | 3                | *.    | 1     | -                     | *.                               | --                   | --   | 4                   | -           | 1           | --                   | *.       | 7+              |
| Medelvärde  | 4.21m            | 4.44a | 4.10  | 4.06                  | 4.46a                            | 4.44a                | 4.46a  | 3.96                | 4.43a       | 4.51a       | 4.43a                | 4.41a    | 3.94            |
| Standardfel   | 0.021            | 0.024 | 0.065 | 0.063                 | 0.024                            | 0.025                | 0.034  | 0.138               | 0.066       | 0.049       | 0.031                | 0.023    | 0.036           |

Fr7d. Kronofogdemyndighetens sakkunskap - Vägt Riksmedelvärde  
Hur viktigt är det att ....

|  | TYP AV FODRINGAR |       |                       | TYP AV ÄRENDE                    |                      |                        | ANTAL ÄRENDEN SENASTE<br>12 MÅN. (FÖRETAGET) |             |             |                      | TYP AV INGIVARE |                      |       |
|--|------------------|-------|-----------------------|----------------------------------|----------------------|------------------------|--|-------------|-------------|----------------------|-----------------|----------------------|-------|
|  | E-mål            | A-mål | E-mål<br>och<br>A-mål | Betalnings-<br>före-<br>läggande | In-<br>driv-<br>ning | Skuld<br>sane-<br>ring | Mindre<br>än<br>100                          | 100-<br>499 | 500-<br>999 | 1000<br>eller<br>mer | Ingi-<br>vare   | SKM<br>Ingi-<br>vare |       |
| TOTAL  | (a)              | (b)   | (c)                   | (d)                              | (e)                  | (f)                    | (g)  | (h)         | (i)         | (j)                  | (k)             | (l)                  | (m)   |
| BAS: HAFT KONTAKT  | 924              | 455   | 70*                   | 17**                             | 424                  | 366                    | 192  | 26**        | 60*         | 103                  | 244             | 508                  | 416   |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT  | 924              | 49    | 8*                    | 2**                              | 46                   | 40                     | 21   | 3**         | 7*          | 11                   | 26              | 55                   | 45    |
|  | 975              | 503   | 71                    | 15                               | 479                  | 418                    | 219  | 30          | 58          | 106                  | 287             | 559                  | 416   |
|  | 975              | 52    | 7                     | 2                                | 49                   | 43                     | 22   | 3           | 6           | 11                   | 29              | 57                   | 43    |
| <b>a. ... kronofogdemyndighetens utredningar alltid är tillförlitliga</b>        |                  |       |                       |                                  |                      |                        |  |             |             |                      |                 |                      |       |
| Viktigt (4+5)  | 95               | 99+   | 94                    | 100                              | 99+                  | 100+                   | 100+   | 92          | 100         | 96                   | 100+            | 98+                  | 90-   |
| (5) Utomordentligt viktigt   | 67               | 83+   | 49-                   | 41-                              | 84+                  | 85+                    | 83+  | 49          | 73          | 89+                  | 85+             | 80+                  | 51-   |
| (4) Mycket viktigt   | 28               | 16-   | 45+                   | 59+                              | 15-                  | 15-                    | 17-  | 43          | 27          | 7-                   | 15-             | 18-                  | 40+   |
| (3) Ganska viktigt   | 2                | 1-    | -                     | -                                | 1-                   | --                     | --   | -           | -           | 3                    | --              | 1-                   | 4+    |
| (2) Ganska oviktigt  | -                | -     | -                     | -                                | -                    | -                      | -  | -           | -           | -                    | -               | -                    | -     |
| (1) Helt oviktigt  | -                | -     | -                     | -                                | -                    | -                      | -  | -           | -           | -                    | -               | -                    | -     |
| Oviktigt (1+2)   | -                | -     | -                     | -                                | -                    | -                      | -  | -           | -           | -                    | -               | -                    | -     |
| Ingen uppfattning/Ej svar  | 3                | *.    | 6                     | -                                | *.                   | --                     | --   | 8           | -           | 1                    | --              | 1-                   | 5+    |
| Medelvärde   | 4.66m            | 4.82a | 4.52                  | 4.41                             | 4.83a                | 4.85a                  | 4.83a  | 4.53        | 4.73        | 4.86a                | 4.85a           | 4.80a                | 4.49  |
| Standardfel  | 0.017            | 0.018 | 0.061                 | 0.131                            | 0.018                | 0.018                  | 0.025  | 0.096       | 0.058       | 0.043                | 0.021           | 0.018                | 0.029 |
| <b>b. ... kronofogdemyndighetens beslut alltid är motiverade på ett bra sätt</b> |                  |       |                       |                                  |                      |                        |  |             |             |                      |                 |                      |       |
| Viktigt (4+5)  | 86               | 91+   | 89                    | 100                              | 91+                  | 90+                    | 84   | 84          | 100+        | 99+                  | 85              | 91+                  | 79-   |
| (5) Utomordentligt viktigt   | 41               | 52+   | 20-                   | 6-                               | 54+                  | 52+                    | 44   | 29          | 56+         | 58+                  | 51+             | 50+                  | 30-   |
| (4) Mycket viktigt   | 45               | 39-   | 68+                   | 94+                              | 37-                  | 38-                    | 40   | 55          | 43          | 41                   | 34-             | 41                   | 49    |
| (3) Ganska viktigt   | 11               | 8     | 6                     | -                                | 9                    | 10                     | 16+  | 4           | --          | --                   | 15+             | 8                    | 14+   |
| (2) Ganska oviktigt  | -                | -     | -                     | -                                | -                    | -                      | -  | -           | -           | -                    | -               | -                    | -     |
| (1) Helt oviktigt  | -                | -     | -                     | -                                | -                    | -                      | -  | -           | -           | -                    | -               | -                    | -     |
| Oviktigt (1+2)   | -                | -     | -                     | -                                | -                    | -                      | -  | -           | -           | -                    | -               | -                    | -     |
| Ingen uppfattning/Ej svar  | 4                | 1-    | 6                     | -                                | *.                   | --                     | --   | 12+         | *           | 1                    | --              | 1-                   | 7+    |
| Medelvärde   | 4.31m            | 4.45a | 4.15                  | 4.06                             | 4.46a                | 4.42a                  | 4.29   | 4.29        | 4.57a       | 4.58a                | 4.36            | 4.42a                | 4.17  |
| Standardfel  | 0.022            | 0.029 | 0.062                 | 0.063                            | 0.030                | 0.033                  | 0.049  | 0.107       | 0.066       | 0.048                | 0.043           | 0.027                | 0.034 |
| <b>c. ... kronofogdemyndighetens beslut alltid är korrekta</b>                   |                  |       |                       |                                  |                      |                        |  |             |             |                      |                 |                      |       |
| Viktigt (4+5)  | 92               | 99+   | 93                    | 100                              | 99+                  | 100+                   | 100+   | 92          | 100+        | 96                   | 100+            | 98+                  | 85-   |
| (5) Utomordentligt viktigt   | 58               | 70+   | 62                    | 100+                             | 70+                  | 67+                    | 60   | 57          | 75+         | 64                   | 73+             | 68+                  | 45-   |
| (4) Mycket viktigt   | 34               | 29-   | 31                    | --                               | 29-                  | 33                     | 40   | 35          | 25          | 31                   | 27-             | 30-                  | 40+   |
| (3) Ganska viktigt   | 5                | 1-    | 1                     | -                                | 1-                   | --                     | --   | -           | -           | 3                    | --              | 1-                   | 9+    |
| (2) Ganska oviktigt  | -                | -     | -                     | -                                | -                    | -                      | -  | -           | -           | -                    | -               | -                    | -     |
| (1) Helt oviktigt  | -                | -     | -                     | -                                | -                    | -                      | -  | -           | -           | -                    | -               | -                    | -     |
| Oviktigt (1+2)   | -                | -     | -                     | -                                | -                    | -                      | -  | -           | -           | -                    | -               | -                    | -     |
| Ingen uppfattning/Ej svar  | 3                | *.    | 6                     | -                                | *.                   | --                     | --   | 8           | *           | 1                    | --              | 1-                   | 5+    |
| Medelvärde   | 4.55m            | 4.70a | 4.64                  | 5.00                             | 4.69a                | 4.67a                  | 4.60   | 4.62        | 4.75a       | 4.62                 | 4.73a           | 4.68a                | 4.38  |
| Standardfel  | 0.019            | 0.021 | 0.063                 | 0.000                            | 0.022                | 0.023                  | 0.033  | 0.094       | 0.058       | 0.054                | 0.026           | 0.021                | 0.033 |
| <b>d. ... personalen på det hela taget har en god sakkunskap</b>                 |                  |       |                       |                                  |                      |                        |  |             |             |                      |                 |                      |       |
| Viktigt (4+5)  | 95               | 99+   | 97                    | 100                              | 99+                  | 99+                    | 100+   | 92          | 100         | 100+                 | 98+             | 99+                  | 90-   |
| (5) Utomordentligt viktigt   | 47               | 60+   | 52                    | 41                               | 59+                  | 57+                    | 55+  | 53          | 75+         | 57                   | 60+             | 59+                  | 32-   |
| (4) Mycket viktigt   | 48               | 39-   | 45                    | 59                               | 40-                  | 42-                    | 45   | 39          | 25-         | 43                   | 38-             | 39-                  | 58+   |
| (3) Ganska viktigt   | 3                | 1-    | 1                     | -                                | 1-                   | 1-                     | --   | 4           | -           | -                    | 2               | 1-                   | 6+    |
| (2) Ganska oviktigt  | -                | -     | -                     | -                                | -                    | -                      | -  | -           | -           | -                    | -               | -                    | -     |
| (1) Helt oviktigt  | -                | -     | -                     | -                                | -                    | -                      | -  | -           | -           | -                    | -               | -                    | -     |
| Oviktigt (1+2)   | -                | -     | -                     | -                                | -                    | -                      | -  | -           | -           | -                    | -               | -                    | -     |
| Ingen uppfattning/Ej svar  | 2                | --    | 1                     | -                                | --                   | --                     | -  | 4           | -           | -                    | --              | *.                   | 4+    |
| Medelvärde   | 4.45m            | 4.59a | 4.51                  | 4.41                             | 4.58a                | 4.56a                  | 4.55a  | 4.51        | 4.75a       | 4.57a                | 4.58a           | 4.58a                | 4.27  |
| Standardfel  | 0.018            | 0.023 | 0.064                 | 0.131                            | 0.024                | 0.026                  | 0.034  | 0.109       | 0.057       | 0.048                | 0.032           | 0.022                | 0.028 |

Fr7e. Kronofogdemyndighetens information - Vägt Riksmedelvärde  
Hur viktigt är det att ....

|   | TOTAL | TYP AV FODRINGAR |       |                 | TYP AV ÄRENDE          |           |                | ANTAL ÄRENDEN SENASTE 12 MÅN. (FÖRETAGET) |         |         |                | TYP AV INGIVARE |              |
|---|-------|------------------|-------|-----------------|------------------------|-----------|----------------|---|---------|---------|----------------|-----------------|--------------|
|   |       | E-mål            | A-mål | E-mål och A-mål | Betalningsföreläggande | Inledning | Skuld sanering | Mindre än 100                             | 100-499 | 500-999 | 1000 eller mer | Ingivare        | SKM Ingivare |
|   | (a)   | (b)              | (c)   | (d)             | (e)                    | (f)       | (g)            | (h)                                       | (i)     | (j)     | (k)            | (l)             | (m)          |
| BAS: HAFT KONTAKT (EJ SKM)  | 508   | 455              | 70*   | 17**            | 424                    | 366       | 192            | 26**                                      | 60*     | 103     | 244            | 508             | ..**         |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT (EJ SKM)  | 508   | 90               | 14*   | 3**             | 83                     | 72        | 38             | 5**                                       | 12*     | 20      | 48             | 100             | ..**         |
|   | 559   | 503              | 71    | 15              | 479                    | 418       | 219            | 30  | 58      | 106     | 287            | 559             | -            |
|   | 559   | 90               | 13    | 3               | 86                     | 75        | 39             | 5   | 10      | 19      | 51             | 100             | -            |
| <b>a. ... du alltid får tydliga redovisningar i avslutade ärenden</b>   |       |                  |       |                 |                        |           |                |   |         |         |                |                 |              |
| Viktigt (4+5)   | 86    | 86               | 80    | 82              | 87                     | 86        | 84             | 73  | 97+     | 73-     | 89             | 86              | -            |
| (5) Utomordentligt viktigt  | 40    | 42               | 13-   | --              | 42                     | 39        | 37             | 29  | 51      | 40      | 41             | 40              | -            |
| (4) Mycket viktigt  | 46    | 44               | 67+   | 82+             | 45                     | 48        | 48             | 43  | 45      | 33-     | 48             | 46              | -            |
| (3) Ganska viktigt  | 14    | 14               | 14    | 18              | 13                     | 14        | 16             | 20  | 3-      | 27+     | 11             | 14              | -            |
| (2) Ganska oviktigt   | *     | -                | 1+    | -               | -                      | -         | -              | 4+  | -       | -       | -              | *               | -            |
| (1) Helt oviktigt   | -     | -                | -     | -               | -                      | -         | -              | -   | -       | -       | -              | -               | -            |
| Oviktigt (1+2)  | *     | -                | 1+    | -               | -                      | -         | -              | 4+  | -       | -       | -              | *               | -            |
| Ingen uppfattning/Ej svar   | 1     | -                | 4+    | -               | -                      | -         | -              | 4+  | -       | -       | -              | 1               | -            |
| Medelvärde  | 4.26c | 4.29             | 3.96  | 3.82            | 4.30                   | 4.25      | 4.21           | 4.02                                      | 4.48a   | 4.13    | 4.30           | 4.26            | -            |
| Standardfel   | 0.029 | 0.031            | 0.072 | 0.101           | 0.031                  | 0.033     | 0.047          | 0.156                                     | 0.074   | 0.079   | 0.039          | 0.029           | -            |
| BAS: HAFT KONTAKT   | 924   | 455              | 70*   | 17**            | 424                    | 366       | 192            | 26**                                      | 60*     | 103     | 244            | 508             | 416          |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT   | 924   | 49               | 8*    | 2**             | 46                     | 40        | 21             | 3**                                       | 7*      | 11      | 26             | 55              | 45           |
|   | 975   | 503              | 71    | 15              | 479                    | 418       | 219            | 30  | 58      | 106     | 287            | 559             | 416          |
|   | 975   | 52               | 7     | 2               | 49                     | 43        | 22             | 3   | 6       | 11      | 29             | 57              | 43           |
| <b>b. ... du får tillräcklig information av kronofogdemyndigheten om ärendets utveckling när du bett om det</b> |       |                  |       |                 |                        |           |                |   |         |         |                |                 |              |
| Viktigt (4+5)   | 93    | 96+              | 86-   | 100             | 96+                    | 96+       | 95             | 84  | 100+    | 100+    | 92             | 95              | 91           |
| (5) Utomordentligt viktigt  | 40    | 48+              | 23-   | 6-              | 48+                    | 49+       | 45             | 29  | 53+     | 43      | 45             | 46+             | 34-          |
| (4) Mycket viktigt  | 52    | 49               | 63    | 94+             | 48                     | 47        | 50             | 55  | 47      | 57      | 47             | 49              | 56           |
| (3) Ganska viktigt  | 5     | 3                | 6     | -               | 4                      | 4         | 5              | 12  | -       | --      | 6              | 4               | 7            |
| (2) Ganska oviktigt   | -     | -                | -     | -               | -                      | -         | -              | -   | -       | -       | -              | -               | -            |
| (1) Helt oviktigt   | -     | -                | -     | -               | -                      | -         | -              | -   | -       | -       | -              | -               | -            |
| Oviktigt (1+2)  | -     | -                | -     | -               | -                      | -         | -              | -   | -       | -       | -              | -               | -            |
| Ingen uppfattning/Ej svar   | 2     | **               | 9+    | -               | --                     | --        | -              | 4   | -       | -       | 2              | 1               | 2            |
| Medelvärde  | 4.36m | 4.44a            | 4.19  | 4.06            | 4.44a                  | 4.45a     | 4.40           | 4.18                                      | 4.53a   | 4.43    | 4.40           | 4.42a           | 4.27         |
| Standardfel   | 0.019 | 0.025            | 0.066 | 0.063           | 0.026                  | 0.028     | 0.040          | 0.119                                     | 0.066   | 0.048   | 0.036          | 0.024           | 0.029        |
| <b>c. ...du vet vad du kan få hjälp med hos kronofogdemyndigheten</b>   |       |                  |       |                 |                        |           |                |   |         |         |                |                 |              |
| Viktigt (4+5)   | 79    | 79               | 87    | 100+            | 77                     | 76        | 62-            | 88  | 93+     | 87+     | 66-            | 79              | 78           |
| (5) Utomordentligt viktigt  | 25    | 29+              | 12-   | 6               | 28                     | 26        | 19             | 25  | 45+     | 21      | 29             | 27              | 21           |
| (4) Mycket viktigt  | 54    | 50               | 75+   | 94+             | 49                     | 51        | 43-            | 63  | 48      | 65+     | 37-            | 52              | 56           |
| (3) Ganska viktigt  | 19    | 21               | 4-    | --              | 23                     | 24+       | 38+            | 12  | 7-      | 13      | 32+            | 20              | 19           |
| (2) Ganska oviktigt   | 1     | --               | -     | -               | --                     | -         | -              | -   | -       | -       | -              | --              | 2+           |
| (1) Helt oviktigt   | -     | -                | -     | -               | -                      | -         | -              | -   | -       | -       | -              | -               | -            |
| Oviktigt (1+2)  | 1     | --               | -     | -               | --                     | -         | -              | -   | -       | -       | -              | --              | 2+           |
| Ingen uppfattning/Ej svar   | 1     | --               | 9+    | -               | --                     | --        | -              | -   | -       | -       | 2              | 1               | 1            |
| Medelvärde  | 4.04g | 4.08             | 4.08  | 4.06            | 4.05                   | 4.02      | 3.80           | 4.14                                      | 4.39a   | 4.08    | 3.98           | 4.08            | 3.98         |
| Standardfel   | 0.022 | 0.032            | 0.051 | 0.063           | 0.032                  | 0.034     | 0.049          | 0.111                                     | 0.081   | 0.057   | 0.047          | 0.029           | 0.035        |
| <b>d. ...informationen från kronofogdemyndigheten på det hela taget är bra</b>                                  |       |                  |       |                 |                        |           |                |   |         |         |                |                 |              |
| Viktigt (4+5)   | 81    | 87+              | 84    | 100+            | 86+                    | 87+       | 84             | 92  | 96+     | 97+     | 76-            | 86+             | 75-          |
| (5) Utomordentligt viktigt  | 26    | 35+              | 11-   | --              | 35+                    | 32+       | 29             | 33  | 46+     | 32      | 34+            | 33+             | 18-          |
| (4) Mycket viktigt  | 55    | 52               | 74+   | 100+            | 51                     | 55        | 55             | 59  | 50      | 64      | 42-            | 53              | 57           |
| (3) Ganska viktigt  | 15    | 11-              | 14    | -               | 12                     | 12        | 16             | 8   | 2-      | 3-      | 20+            | 12-             | 19+          |
| (2) Ganska oviktigt   | 1     | --               | -     | -               | --                     | --        | -              | -   | -       | -       | -              | --              | 3+           |
| (1) Helt oviktigt   | -     | -                | -     | -               | -                      | -         | -              | -   | -       | -       | -              | -               | -            |
| Oviktigt (1+2)  | 1     | --               | -     | -               | --                     | --        | -              | -   | -       | -       | -              | --              | 3+           |
| Ingen uppfattning/Ej svar   | 3     | 2                | 1     | -               | 3                      | *-        | 1              | -   | 2       | -       | 4              | 2               | 3            |
| Medelvärde  | 4.08m | 4.25a            | 3.96  | 4.00            | 4.24a                  | 4.20a     | 4.14           | 4.25                                      | 4.46a   | 4.29a   | 4.14           | 4.21a           | 3.93         |
| Standardfel   | 0.022 | 0.029            | 0.060 | 0.000           | 0.030                  | 0.031     | 0.045          | 0.110                                     | 0.072   | 0.051   | 0.044          | 0.027           | 0.035        |

Fr7f. Kronofogdemyndighetens sätt att arbeta - Vägt Riksmedelvärde  
Hur viktigt är det att ....

|  | TYP AV FODRINGAR |       |       | TYP AV ÄRENDE         |                                  |                      | ANTAL ÄRENDEN SENASTE<br>12 MÅN. (FÖRETAGET) |                     |             |             | TYP AV INGIVARE      |               |                      |
|--|------------------|-------|-------|-----------------------|----------------------------------|----------------------|--|---------------------|-------------|-------------|----------------------|---------------|----------------------|
|  | TOTAL            | E-mål | A-mål | E-mål<br>och<br>A-mål | Betalnings-<br>före-<br>läggande | In-<br>driv-<br>ning | Skuld<br>sane-<br>ring                       | Mindre<br>än<br>100 | 100-<br>499 | 500-<br>999 | 1000<br>eller<br>mer | Ingi-<br>vare | SKM<br>Ingi-<br>vare |
|  |                  |       |       |                       |                                  |                      |  |                     |             |             |                      |               |                      |
| BAS: HAFT KONTAKT  | 924              | 455   | 70*   | 17**                  | 424                              | 366                  | 192  | 26**                | 60*         | 103         | 244                  | 508           | 416                  |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT  | 924              | 49    | 8*    | 2**                   | 46                               | 40                   | 21   | 3**                 | 7*          | 11          | 26                   | 55            | 45                   |
|  | 975              | 503   | 71    | 15                    | 479                              | 418                  | 219  | 30                  | 58          | 106         | 287                  | 559           | 416                  |
|  | 975              | 52    | 7     | 2                     | 49                               | 43                   | 22   | 3                   | 6           | 11          | 29                   | 57            | 43                   |
| <b>a. ... kronofogdemyndigheten är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna</b>             |                  |       |       |                       |                                  |                      |  |                     |             |             |                      |               |                      |
| Viktigt (4+5)  | 85               | 90+   | 85    | 100                   | 90+                              | 89+                  | 92+  | 88                  | 96+         | 84          | 92+                  | 89+           | 80-                  |
| (5) Utomordentligt viktigt   | 37               | 50+   | 22-   | 18                    | 49+                              | 46+                  | 38   | 41                  | 80+         | 49+         | 45+                  | 47+           | 26-                  |
| (4) Mycket viktigt   | 47               | 41-   | 63+   | 82+                   | 42-                              | 43                   | 55+  | 47                  | 17-         | 36-         | 47                   | 42-           | 54+                  |
| (3) Ganska viktigt   | 5                | 3     | 1     | -                     | 4                                | 4                    | --   | -                   | -           | 15+         | --                   | 3             | 7+                   |
| (2) Ganska oviktigt  | 1                | 1     | -     | -                     | 1                                | 1                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | 1             | 1                    |
| (1) Helt oviktigt  | -                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -             | -                    |
| Oviktigt (1+2)   | 1                | 1     | -     | -                     | 1                                | 1                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | 1             | 1                    |
| Ingen uppfattning/Ej svar  | 9                | 5-    | 14    | -                     | 5-                               | 5-                   | 8  | 12                  | 4           | 1-          | 8                    | 7-            | 13+                  |
| Medelvärde   | 4.34m            | 4.47a | 4.24  | 4.18                  | 4.45a                            | 4.41                 | 4.41   | 4.47                | 4.83a       | 4.34        | 4.49a                | 4.45a         | 4.20                 |
| Standardfel  | 0.021            | 0.029 | 0.061 | 0.101                 | 0.030                            | 0.033                | 0.035  | 0.098               | 0.051       | 0.071       | 0.031                | 0.027         | 0.032                |
| <b>b. ... kronofogdemyndigheten tar väl tillvara på den information du lämnar</b>              |                  |       |       |                       |                                  |                      |  |                     |             |             |                      |               |                      |
| Viktigt (4+5)  | 87               | 91+   | 89    | 100                   | 90+                              | 89                   | 82-  | 100+                | 98+         | 90          | 88                   | 90+           | 82-                  |
| (5) Utomordentligt viktigt   | 35               | 43+   | 25    | 6-                    | 42+                              | 39                   | 32   | 41                  | 58+         | 38          | 46+                  | 42+           | 26-                  |
| (4) Mycket viktigt   | 52               | 48    | 64+   | 94+                   | 48                               | 50                   | 50   | 59                  | 40          | 52          | 42-                  | 48            | 56                   |
| (3) Ganska viktigt   | 9                | 7     | 1-    | -                     | 7                                | 8                    | 13   | -                   | --          | 10          | 6                    | 6-            | 13+                  |
| (2) Ganska oviktigt  | *                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -             | 1                    |
| (1) Helt oviktigt  | *                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -             | -                    |
| Oviktigt (1+2)   | *                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -             | 1                    |
| Ingen uppfattning/Ej svar  | 4                | 2     | 10+   | -                     | 3                                | 3                    | 5  | -                   | 2           | --          | 6                    | 4             | 4                    |
| Medelvärde   | 4.26m            | 4.38a | 4.26  | 4.06                  | 4.36a                            | 4.32                 | 4.20   | 4.41                | 4.59a       | 4.28        | 4.42a                | 4.37a         | 4.12                 |
| Standardfel  | 0.021            | 0.027 | 0.060 | 0.063                 | 0.028                            | 0.031                | 0.046  | 0.092               | 0.066       | 0.062       | 0.037                | 0.026         | 0.033                |
| BAS: HAFT KONTAKT (EJ SKM)   | 508              | 455   | 70*   | 17**                  | 424                              | 366                  | 192  | 26**                | 60*         | 103         | 244                  | 508           | --                   |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT (EJ SKM)   | 508              | 90    | 14*   | 3**                   | 83                               | 72                   | 38   | 5**                 | 12*         | 20          | 48                   | 100           | --                   |
|  | 559              | 503   | 71    | 15                    | 479                              | 418                  | 219  | 30                  | 58          | 106         | 287                  | 559           | -                    |
|  | 559              | 90    | 13    | 3                     | 86                               | 75                   | 39   | 5                   | 10          | 19          | 51                   | 100           | -                    |
| <b>c. ... alla ärenden behandlas lika oavsett beloppstorlek</b>                                |                  |       |       |                       |                                  |                      |  |                     |             |             |                      |               |                      |
| Viktigt (4+5)  | 71               | 71    | 77    | 94+                   | 70                               | 69                   | 71   | 84                  | 92+         | 60-         | 66                   | 71            | -                    |
| (5) Utomordentligt viktigt   | 36               | 37    | 25-   | 18                    | 36                               | 34                   | 42   | 37                  | 60+         | 8-          | 43+                  | 36            | -                    |
| (4) Mycket viktigt   | 35               | 34    | 52+   | 76+                   | 34                               | 35                   | 29   | 47                  | 32          | 53+         | 23-                  | 35            | -                    |
| (3) Ganska viktigt   | 21               | 23    | 10-   | 6                     | 23                               | 27+                  | 24   | 12                  | 8-          | 25          | 26                   | 21            | -                    |
| (2) Ganska oviktigt  | 5                | 5     | 1     | -                     | 6                                | 3                    | 5  | 4                   | -           | 13+         | 4                    | 5             | -                    |
| (1) Helt oviktigt  | -                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -             | -                    |
| Oviktigt (1+2)   | 5                | 5     | 1     | -                     | 6                                | 3                    | 5  | 4                   | -           | 13+         | 4                    | 5             | -                    |
| Ingen uppfattning/Ej svar  | 3                | 1     | 11+   | -                     | 1                                | 1                    | --   | -                   | -           | 1           | 4                    | 3             | -                    |
| Medelvärde   | 4.05j            | 4.04  | 4.14  | 4.12                  | 4.01                             | 4.02                 | 4.08   | 4.18                | 4.52a       | 3.56        | 4.10                 | 4.05          | -                    |
| Standardfel  | 0.038            | 0.041 | 0.084 | 0.125                 | 0.042                            | 0.042                | 0.063  | 0.146               | 0.085       | 0.080       | 0.057                | 0.038         | -                    |
| <b>d. ... kronofogdemyndigheten alltid håller sig neutral i relationen gäldenär - ingivare</b> |                  |       |       |                       |                                  |                      |  |                     |             |             |                      |               |                      |
| Viktigt (4+5)  | 89               | 91    | 84    | 100                   | 90                               | 89                   | 95+  | 84                  | 100+        | 84          | 89                   | 89            | -                    |
| (5) Utomordentligt viktigt   | 52               | 54    | 33-   | 41                    | 52                               | 54                   | 55   | 53                  | 65+         | 43          | 56                   | 52            | -                    |
| (4) Mycket viktigt   | 38               | 36    | 51+   | 59                    | 38                               | 35                   | 40   | 31                  | 35          | 41          | 34                   | 38            | -                    |
| (3) Ganska viktigt   | 8                | 9     | 1-    | -                     | 10                               | 11                   | 5  | 4                   | --          | 15+         | 9                    | 8             | -                    |
| (2) Ganska oviktigt  | *                | -     | 1+    | -                     | -                                | -                    | -  | 4+                  | -           | 1-          | -                    | *             | -                    |
| (1) Helt oviktigt  | -                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -             | -                    |
| Oviktigt (1+2)   | *                | -     | 1+    | -                     | -                                | -                    | -  | 4+                  | -           | 1-          | -                    | *             | -                    |
| Ingen uppfattning/Ej svar  | 2                | *     | 13+   | -                     | *                                | --                   | --   | 8+                  | -           | 1           | 2                    | 2             | -                    |
| Medelvärde   | 4.44j            | 4.45  | 4.33  | 4.41                  | 4.42                             | 4.42                 | 4.50   | 4.45                | 4.65a       | 4.29        | 4.48                 | 4.44          | -                    |
| Standardfel  | 0.028            | 0.029 | 0.076 | 0.131                 | 0.030                            | 0.034                | 0.040  | 0.148               | 0.063       | 0.069       | 0.039                | 0.028         | -                    |
| BAS: HAFT KONTAKT  | 924              | 455   | 70*   | 17**                  | 424                              | 366                  | 192  | 26**                | 60*         | 103         | 244                  | 508           | 416                  |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT  | 924              | 49    | 8*    | 2**                   | 46                               | 40                   | 21   | 3**                 | 7*          | 11          | 26                   | 55            | 45                   |
|  | 975              | 503   | 71    | 15                    | 479                              | 418                  | 219  | 30                  | 58          | 106         | 287                  | 559           | 416                  |
|  | 975              | 52    | 7     | 2                     | 49                               | 43                   | 22   | 3                   | 6           | 11          | 29                   | 57            | 43                   |
| <b>e. ... kronofogdemyndigheten alltid är objektiv gentemot olika borgenärer</b>               |                  |       |       |                       |                                  |                      |  |                     |             |             |                      |               |                      |
| Viktigt (4+5)  | 87               | 96+   | 84    | 100                   | 96+                              | 96+                  | 100+   | 84                  | 97+         | 98+         | 95+                  | 94+           | 78-                  |
| (5) Utomordentligt viktigt   | 45               | 55+   | 35    | 41                    | 53+                              | 54+                  | 55+  | 57                  | 55          | 43          | 55+                  | 52+           | 36-                  |
| (4) Mycket viktigt   | 42               | 41    | 50    | 59                    | 43                               | 41                   | 45   | 27                  | 41          | 55+         | 40                   | 42            | 41                   |
| (3) Ganska viktigt   | 6                | 3-    | 1     | -                     | 3-                               | 4                    | --   | -                   | -           | 1-          | 3                    | 3-            | 9+                   |
| (2) Ganska oviktigt  | *                | *     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | 4+                  | -           | -           | -                    | *             | -                    |
| (1) Helt oviktigt  | -                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -             | -                    |
| Oviktigt (1+2)   | *                | *     | -     | -                     | *                                | -                    | -  | 4+                  | -           | -           | -                    | *             | -                    |
| Ingen uppfattning/Ej svar  | 7                | 1-    | 14+   | -                     | 1-                               | 1-                   | --   | 12                  | 3           | 1-          | 2-                   | 3-            | 13+                  |
| Medelvärde   | 4.42m            | 4.52a | 4.39  | 4.41                  | 4.49a                            | 4.51a                | 4.55a  | 4.56                | 4.57        | 4.42        | 4.53a                | 4.50a         | 4.31                 |
| Standardfel  | 0.020            | 0.026 | 0.067 | 0.131                 | 0.026                            | 0.028                | 0.034  | 0.141               | 0.067       | 0.050       | 0.034                | 0.024         | 0.034                |
| <b>f. ... kronofogdemyndigheten på det hela taget utför sitt arbete på ett bra sätt</b>        |                  |       |       |                       |                                  |                      |  |                     |             |             |                      |               |                      |
| Viktigt (4+5)  | 93               | 96+   | 99    | 100                   | 96+                              | 96+                  | 100+   | 100                 | 100+        | 97          | 97+                  | 97+           | 88-                  |
| (5) Utomordentligt viktigt   | 44               | 57+   | 36    | 6-                    | 57+                              | 57+                  | 47   | 45                  | 77+         | 58+         | 55+                  | 56+           | 31-                  |
| (4) Mycket viktigt   | 48               | 39-   | 63+   | 94+                   | 39-                              | 39-                  | 53   | 55                  | 23-         | 39          | 42-                  | 41-           | 58+                  |
| (3) Ganska viktigt   | 5                | 4     | -     | -                     | 4                                | 4                    | --   | -                   | -           | 3           | 3                    | 3             | 6                    |
| (2) Ganska oviktigt  | -                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -             | -                    |
| (1) Helt oviktigt  | -                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -             | -                    |
| Oviktigt (1+2)   | -                | -     | -     | -                     | -                                | -                    | -  | -                   | -           | -           | -                    | -             | -                    |
| Ingen uppfattning/Ej svar  | 2                | --    | 1     | -                     | --                               | --                   | --   | -                   | -           | -           | --                   | *             | 5+                   |
| Medelvärde   | 4.41m            | 4.53a | 4.36  | 4.06                  | 4.53a                            | 4.54a                | 4.47   | 4.45                | 4.77a       | 4.54a       | 4.51a                | 4.53a         | 4.26                 |
| Standardfel  | 0.019            | 0.025 | 0.058 | 0.063                 | 0.026                            | 0.028                | 0.034  | 0.093               | 0.056       | 0.055       | 0.033                | 0.024         | 0.029                |

## Fr7a-7f. Medelvärden - Vägt Riksmedelvärde

Hur viktigt tycker du att följande frågor är. Svara med skalan (1 - Helt oviktigt, 2 - Ganska oviktigt, 3 - Ganska viktigt, 4 - Mycket viktigt, 5 - Utomordentligt viktigt)

|  | TYP AV FODRINGAR |       |       |                 | TYP AV ÄRENDE          |            |                | ANTAL ÄRENDEN SENASTE 12 MÅN. (FÖRETAGET) |         |         |                | TYP AV INGIVARE |              |
|--|------------------|-------|-------|-----------------|------------------------|------------|----------------|---|---------|---------|----------------|-----------------|--------------|
|  | TOTAL            | E-mål | A-mål | E-mål och A-mål | Betalningsföreläggande | Indrivning | Skuld sanering | Mindre än 100                             | 100-499 | 500-999 | 1000 eller mer | Ingivare        | SKM Ingivare |
|  |                  |       |       |                 |                        |            |                |   |         |         |                |                 |              |
| BAS: HAFT KONTAKT  | 924              | 455   | 70*   | 17**            | 424                    | 366        | 192            | 26**                                      | 60*     | 103     | 244            | 508             | 416          |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT  | 924              | 49    | 8*    | 2**             | 46                     | 40         | 21             | 3**                                       | 7*      | 11      | 26             | 55              | 45           |
|  | 975              | 503   | 71    | 15              | 479                    | 418        | 219            | 30  | 58      | 106     | 287            | 559             | 416          |
|  | 975              | 52    | 7     | 2               | 49                     | 43         | 22             | 3   | 6       | 11      | 29             | 57              | 43           |
| <b>Fr7a. Kronofogdemyndighetens tillgänglighet</b>   |                  |       |       |                 |                        |            |                |   |         |         |                |                 |              |
| a. det är lätt att få kontakt med kronofogdemyndigheten per telefon                                  | 4.25cm           | 4.45a | 4.04  | 4.06            | 4.46a                  | 4.43a      | 4.33           | 4.02                                      | 4.60a   | 4.41a   | 4.47a          | 4.40a           | 4.06         |
| b. det är lätt att få kontakt med rätt person på kronofogdemyndigheten                               | 4.03g            | 4.01  | 3.89  | 3.88            | 4.03                   | 3.94       | 3.79           | 3.63                                      | 4.23    | 4.04    | 4.08           | 4.00            | 4.07         |
| c. kronofogdemyndigheten har öppettider som passar mig   | 3.80m            | 3.99a | 3.86  | 3.82            | 3.99a                  | 3.94a      | 3.78           | 3.71                                      | 4.17a   | 4.07a   | 3.93a          | 3.98a           | 3.56         |
| d. det är lätt att komma i kontakt med kronofogdemyndigheten   | 4.27cm           | 4.46a | 4.02  | 4.06            | 4.46a                  | 4.44a      | 4.47a          | 3.98                                      | 4.53a   | 4.36    | 4.52a          | 4.41a           | 4.10         |
| <b>Fr7b. Kronofogdemyndighetens bemötande</b>  |                  |       |       |                 |                        |            |                |   |         |         |                |                 |              |
| a. Kronofogdemyndighetens personal är trevlig  | 3.84             | 3.88  | 3.79  | 3.41            | 3.86                   | 3.82       | 3.90           | 3.94                                      | 3.88    | 3.68    | 3.90           | 3.88            | 3.80         |
| b. Personalen är hjälpsam  | 4.32cim          | 4.41a | 4.15  | 4.18            | 4.40a                  | 4.42a      | 4.47a          | 4.22                                      | 3.97    | 4.58a   | 4.46a          | 4.38            | 4.25         |
| c. Personalen är engagerad   | 4.25ci           | 4.31  | 3.99  | 4.00            | 4.32a                  | 4.33a      | 4.49a          | 4.10                                      | 3.92    | 4.43a   | 4.37a          | 4.28            | 4.21         |
| d. Man tar till sig kritik som kommer fram   | 4.18m            | 4.33a | 4.09  | 4.00            | 4.33a                  | 4.31a      | 4.47a          | 4.16                                      | 4.33    | 4.14    | 4.42a          | 4.32a           | 4.01         |
| e. Du får ett bra bemötande av personalen totalt sett  | 4.23m            | 4.32a | 4.11  | 4.00            | 4.31a                  | 4.26       | 4.28           | 4.14                                      | 4.27    | 4.37a   | 4.33a          | 4.30            | 4.15         |
| <b>Fr7c. Kronofogdemyndighetens snabbhet</b>   |                  |       |       |                 |                        |            |                |   |         |         |                |                 |              |
| a. Kronofogdemyndigheten agerar snabbt   | 4.28cm           | 4.46a | 4.03  | 4.00            | 4.49a                  | 4.49a      | 4.57a          | 3.88                                      | 4.33    | 4.62a   | 4.46a          | 4.42a           | 4.11         |
| b. Du får snabbt svar på dina frågor   | 4.12m            | 4.32a | 3.97  | 4.00            | 4.34a                  | 4.35a      | 4.33a          | 4.08                                      | 4.28    | 4.42a   | 4.27a          | 4.28a           | 3.92         |
| c. Kronofogdemyndigheten snabbt rättar felet när den fattat ett felaktigt beslut                     | 4.51m            | 4.62a | 4.37  | 4.35            | 4.63a                  | 4.62a      | 4.66a          | 4.33                                      | 4.51    | 4.63a   | 4.65a          | 4.60a           | 4.39         |
| d. Kronofogdemyndigheten på det hela taget arbetar snabbt  | 4.21m            | 4.44a | 4.10  | 4.06            | 4.46a                  | 4.44a      | 4.46a          | 3.96                                      | 4.43a   | 4.51a   | 4.43a          | 4.41a           | 3.94         |
| <b>Fr7d. Kronofogdemyndighetens sakkunskap</b>   |                  |       |       |                 |                        |            |                |   |         |         |                |                 |              |
| a. Kronofogdemyndighetens utredningar allt är tillförlitliga   | 4.66m            | 4.82a | 4.52  | 4.41            | 4.83a                  | 4.85a      | 4.83a          | 4.53                                      | 4.73    | 4.86a   | 4.85a          | 4.80a           | 4.49         |
| b. Kronofogdemyndighetens beslut alltid är motiverade på ett bra sätt                                | 4.31m            | 4.45a | 4.15  | 4.06            | 4.46a                  | 4.42a      | 4.29           | 4.29                                      | 4.57a   | 4.58a   | 4.36           | 4.42a           | 4.17         |
| c. Kronofogdemyndighetens beslut alltid är korrekta  | 4.55m            | 4.70a | 4.64  | 5.00            | 4.69a                  | 4.67a      | 4.60           | 4.62                                      | 4.75a   | 4.62    | 4.73a          | 4.68a           | 4.38         |
| d. Personalen på det hela taget har en god sakkunskap  | 4.45m            | 4.59a | 4.51  | 4.41            | 4.58a                  | 4.56a      | 4.55a          | 4.51                                      | 4.75a   | 4.57a   | 4.58a          | 4.58a           | 4.27         |
| <b>Fr7e. Kronofogdemyndighetens information</b>  |                  |       |       |                 |                        |            |                |   |         |         |                |                 |              |
| BAS: HAFT KONTAKT (EJ SKM)   | 508              | 455   | 70*   | 17**            | 424                    | 366        | 192            | 26**                                      | 60*     | 103     | 244            | 508             | **           |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT (EJ SKM)   | 508              | 90    | 14*   | 3**             | 83                     | 72         | 38             | 5**                                       | 12*     | 20      | 48             | 100             | **           |
|  | 559              | 503   | 71    | 15              | 479                    | 418        | 219            | 30  | 58      | 106     | 287            | 559             | -            |
| a. Du alltid får tydliga redovisningar i avslutade ärenden   | 559              | 90    | 13    | 3               | 86                     | 75         | 39             | 5   | 10      | 19      | 51             | 100             | -            |
|  | 4.26c            | 4.29  | 3.96  | 3.82            | 4.30                   | 4.25       | 4.21           | 4.02                                      | 4.48a   | 4.13    | 4.30           | 4.26            | -            |
| BAS: HAFT KONTAKT  | 924              | 455   | 70*   | 17**            | 424                    | 366        | 192            | 26**                                      | 60*     | 103     | 244            | 508             | 416          |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT  | 924              | 49    | 8*    | 2**             | 46                     | 40         | 21             | 3**                                       | 7*      | 11      | 26             | 55              | 45           |
|  | 975              | 503   | 71    | 15              | 479                    | 418        | 219            | 30  | 58      | 106     | 287            | 559             | 416          |
|  | 975              | 52    | 7     | 2               | 49                     | 43         | 22             | 3   | 6       | 11      | 29             | 57              | 43           |
| b. Du får tillräcklig information av kronofogdemyndigheten om ärendets utveckling när du bett om det | 4.36cm           | 4.44a | 4.19  | 4.06            | 4.44a                  | 4.45a      | 4.40           | 4.18                                      | 4.53a   | 4.43    | 4.40           | 4.42a           | 4.27         |
| c. Du vet vad du kan få hjälp med hos kronofogdemyndigheten  | 4.04g            | 4.08  | 4.08  | 4.06            | 4.05                   | 4.02       | 3.80           | 4.14                                      | 4.39a   | 4.08    | 3.98           | 4.08            | 3.98         |
| d. Informationen från kronofogdemyndigheten på det hela taget är bra                                 | 4.08m            | 4.25a | 3.96  | 4.00            | 4.24a                  | 4.20a      | 4.14           | 4.25                                      | 4.46a   | 4.29a   | 4.14           | 4.21a           | 3.93         |

## Fr7a-7f. Medelvärden - Vägt Riksmedelvärde

Hur viktigt tycker du att följande frågor är. Svara med skalan (1 - Helt oviktigt, 2 - Ganska oviktigt, 3 - Ganska viktigt, 4 - Mycket viktigt, 5 - Utomordentligt viktigt)

|   | TYP AV FODRINGAR |       |                 | TYP AV ÄRENDE          |            |                 | ANTAL ÄRENDEN SENASTE 12 MÅN. (FÖRETAGET) |         |         |                | TYP AV INGIVARE |               |      |
|---|------------------|-------|-----------------|------------------------|------------|-----------------|---|---------|---------|----------------|-----------------|---------------|------|
|   | E-mål            | A-mål | E-mål och A-mål | Betalningsföreläggande | Indrivning | Skuld sane-ring | Mindre än 100                             | 100-499 | 500-999 | 1000 eller mer | Ingi-vare       | SKM Ingi-vare |      |
| TOTAL   | (a)              | (b)   | (c)             | (d)                    | (e)        | (f)             | (g)                                       | (h)     | (i)     | (j)            | (k)             | (l)           | (m)  |
| BAS: HAFT KONTAKT   | 924              | 455   | 70*             | 17**                   | 424        | 366             | 192                                       | 26**    | 60*     | 103            | 244             | 508           | 416  |
| 924   | 49               | 8*    | 2**             | 46                     | 40         | 21              | 3**                                       | 7*      | 11      | 26             | 55              | 45            |      |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT   | 975              | 503   | 71              | 15                     | 479        | 418             | 219                                       | 30      | 58      | 106            | 287             | 559           | 416  |
| 975   | 52               | 7     | 2               | 49                     | 43         | 22              | 3   | 6       | 11      | 29             | 57              | 43            |      |
| <b>Fr7f. Kronofogdemyndighetens sätt att arbeta</b>                                 |                  |       |                 |                        |            |                 |   |         |         |                |                 |               |      |
| a. Kronofogdemyndigheten är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna             | 4.34m            | 4.47a | 4.24            | 4.18                   | 4.45a      | 4.41            | 4.41                                      | 4.47    | 4.83a   | 4.34           | 4.49a           | 4.45a         | 4.20 |
| b. Kronofogdemyndigheten tar väl tillvara på den information du lämnar              | 4.26m            | 4.38a | 4.26            | 4.06                   | 4.36a      | 4.32            | 4.20                                      | 4.41    | 4.59a   | 4.28           | 4.42a           | 4.37a         | 4.12 |
| BAS: HAFT KONTAKT (EJ SKM)  | 508              | 455   | 70*             | 17**                   | 424        | 366             | 192                                       | 26**    | 60*     | 103            | 244             | 508           | -**  |
| 508   | 90               | 14*   | 3**             | 83                     | 72         | 38              | 5**                                       | 12*     | 20      | 48             | 100             | -**           |      |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT (EJ SKM)  | 559              | 503   | 71              | 15                     | 479        | 418             | 219                                       | 30      | 58      | 106            | 287             | 559           | -    |
| 559   | 90               | 13    | 3               | 86                     | 75         | 39              | 5   | 10      | 19      | 51             | 100             | -             |      |
| c. Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek                               | 4.05j            | 4.04  | 4.14            | 4.12                   | 4.01       | 4.02            | 4.08                                      | 4.18    | 4.52a   | 3.56           | 4.10            | 4.05          | -    |
| d. Kronofogdemyndigheten alltid håller sig neutral i relationen gäldenär - ingivare | 4.44j            | 4.45  | 4.33            | 4.41                   | 4.42       | 4.42            | 4.50                                      | 4.45    | 4.65a   | 4.29           | 4.48            | 4.44          | -    |
| BAS: HAFT KONTAKT   | 924              | 455   | 70*             | 17**                   | 424        | 366             | 192                                       | 26**    | 60*     | 103            | 244             | 508           | 416  |
| 924   | 49               | 8*    | 2**             | 46                     | 40         | 21              | 3**                                       | 7*      | 11      | 26             | 55              | 45            |      |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT   | 975              | 503   | 71              | 15                     | 479        | 418             | 219                                       | 30      | 58      | 106            | 287             | 559           | 416  |
| 975   | 52               | 7     | 2               | 49                     | 43         | 22              | 3   | 6       | 11      | 29             | 57              | 43            |      |
| e. Kronofogdemyndigheten alltid är objektiv gentemot olika borgenärer               | 4.42m            | 4.52a | 4.39            | 4.41                   | 4.49a      | 4.51a           | 4.55a                                     | 4.56    | 4.57    | 4.42           | 4.53a           | 4.50a         | 4.31 |
| f. Kronofogdemyndigheten på det hela taget utför sitt arbete på ett bra sätt        | 4.41m            | 4.53a | 4.36            | 4.06                   | 4.53a      | 4.54a           | 4.47                                      | 4.45    | 4.77a   | 4.54a          | 4.51a           | 4.53a         | 4.26 |

## Fr9. Tillgänglighet - Vägt Riksmedelvärde

I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om du använder en skala från 1 till 5, där 1 betyder "instämmer inte" och 5 betyder "instämmer helt"?

|  | TYP AV FODRINGAR |       |                 | TYP AV ÄRENDE            |              |                 | ANTAL ÄRENDEN SENASTE 12 MÅN. (FÖRETAGET) |         |         |                | TYP AV INGIVARE |               |       |
|--|------------------|-------|-----------------|--------------------------|--------------|-----------------|---|---------|---------|----------------|-----------------|---------------|-------|
|  | E-mål            | A-mål | E-mål och A-mål | Betalnings-före-läggande | In-driv-ning | Skuld sane-ring | Mindre än 100                             | 100-499 | 500-999 | 1000 eller mer | Ingi-vare       | SKM Ingi-vare |       |
| TOTAL  | (a)              | (b)   | (c)             | (d)                      | (e)          | (f)             | (g)                                       | (h)     | (i)     | (j)            | (k)             | (l)           | (m)   |
| BAS: HAFI KONTAKT  | 924              | 455   | 70*             | 17**                     | 424          | 366             | 192                                       | 26**    | 60*     | 103            | 244             | 508           | 416   |
| BAS: HAFI KONTAKT OVÄGT                                      | 924              | 49    | 8*              | 2**                      | 46           | 40              | 21  | 3**     | 7*      | 11             | 26              | 55            | 45    |
|  | 975              | 503   | 71              | 15                       | 479          | 418             | 219                                       | 30      | 58      | 106            | 287             | 559           | 416   |
|  | 975              | 52    | 7               | 2                        | 49           | 43              | 22  | 3       | 6       | 11             | 29              | 57            | 43    |
| <b>a. Det är lätt att komma fram på telefon till ....</b>    |                  |       |                 |                          |              |                 |   |         |         |                |                 |               |       |
| Instämmer (4+5)  | 57               | 44-   | 72+             | 59                       | 42-          | 41-             | 37-                                       | 84+     | 50      | 43-            | 41-             | 47-           | 69+   |
| (5) Instämmer helt   | 25               | 18-   | 19              | --                       | 18-          | 19-             | 21  | 53+     | 17      | 20             | 19-             | 19-           | 33+   |
| (4)  | 32               | 26-   | 53+             | 59+                      | 24-          | 22-             | 16-                                       | 31      | 33      | 24             | 22-             | 28            | 36    |
| (3)  | 22               | 29+   | 20              | 41                       | 29+          | 26+             | 31+                                       | 8       | 35+     | 17             | 30+             | 27+           | 15-   |
| (2)  | 4                | 2     | -               | -                        | 2            | 2               | 2   | 4       | 3       | 3              | 2               | 2             | 6     |
| (1) Instämmer inte alls                                      | 1                | 1     | -               | -                        | 1            | 2               | 2   | -       | 3+      | -              | 2               | 1             | *     |
| Instämmer inte (1+2)   | 1                | 1     | -               | -                        | 1            | 4               | 4   | 4       | 7       | 3              | 3               | 1             | 6     |
| Ingen uppfattning/Ej svar                                    | 17               | 24+   | 9               | -                        | 26+          | 29+             | 29+                                       | 4       | 9       | 37+            | 25+             | 23+           | 10-   |
| Medelvärde   | 3.92befgkl       | 3.74  | 3.99            | 3.59                     | 3.73         | 3.77            | 3.74                                      | 4.39    | 3.62    | 3.95           | 3.74            | 3.79          | 4.07a |
| Standardfel  | 0.032            | 0.047 | 0.081           | 0.131                    | 0.050        | 0.056           | 0.079                                     | 0.152   | 0.132   | 0.106          | 0.066           | 0.044         | 0.046 |
| <b>b. Det är lätt att få kontakt med rätt person på ....</b> |                  |       |                 |                          |              |                 |   |         |         |                |                 |               |       |
| Instämmer (4+5)  | 46               | 28-   | 64+             | 59                       | 26-          | 26-             | 24-                                       | 67+     | 18-     | 33-            | 25-             | 32-           | 63+   |
| (5) Instämmer helt   | 18               | 8-    | 12              | -                        | 8-           | 7-              | 7-  | 31      | 7-      | 5-             | 10-             | 9-            | 28+   |
| (4)  | 28               | 19-   | 51+             | 59+                      | 18-          | 19-             | 17-                                       | 35      | 12-     | 28             | 16-             | 23-           | 35+   |
| (3)  | 27               | 37+   | 19              | 35                       | 37+          | 33+             | 34+                                       | 12      | 45+     | 23             | 37+             | 34+           | 18-   |
| (2)  | 7                | 8     | 4               | 6                        | 8            | 9               | 8   | 8       | 22+     | 7              | 6               | 8             | 6     |
| (1) Instämmer inte alls                                      | 2                | 2     | -               | -                        | 2            | 2               | 2   | -       | 3       | 1              | 2               | 2             | 3     |
| Instämmer inte (1+2)   | 9                | 10    | 4               | 6                        | 10           | 11              | 10  | 8       | 25+     | 8              | 8               | 9             | 9     |
| Ingen uppfattning/Ej svar                                    | 18               | 25+   | 14              | -                        | 27+          | 31+             | 32+                                       | 14      | 12      | 36+            | 29+             | 25+           | 10-   |
| Medelvärde   | 3.64befgkl       | 3.33  | 3.83            | 3.53                     | 3.30         | 3.28            | 3.27                                      | 4.05    | 2.96    | 3.45           | 3.35            | 3.40          | 3.89a |
| Standardfel  | 0.036            | 0.048 | 0.097           | 0.161                    | 0.049        | 0.055           | 0.074                                     | 0.203   | 0.130   | 0.102          | 0.067           | 0.045         | 0.053 |
| <b>c. Öppetiderna passar mig hos ....</b>                    |                  |       |                 |                          |              |                 |   |         |         |                |                 |               |       |
| Instämmer (4+5)  | 60               | 57    | 75+             | 100+                     | 54-          | 55              | 58  | 86+     | 78+     | 33-            | 56              | 58            | 62    |
| (5) Instämmer helt   | 35               | 25-   | 21-             | --                       | 24-          | 27-             | 12-                                       | 71+     | 28      | 29             | 19-             | 26-           | 45+   |
| (4)  | 25               | 32+   | 54+             | 100+                     | 30+          | 29              | 45+                                       | 16      | 50+     | 4-             | 37+             | 33+           | 16-   |
| (3)  | 13               | 19+   | 3-              | -                        | 20+          | 17+             | 14  | 4       | 7       | 20             | 23+             | 17+           | 8-    |
| (2)  | 1                | 2     | -               | -                        | 2            | 1               | 2   | -       | -       | 4+             | 1               | 2             | 1     |
| (1) Instämmer inte alls                                      | 1                | 2     | -               | -                        | 2            | 2+              | 3+  | -       | 2       | -              | 2+              | 1             | *     |
| Instämmer inte (1+2)   | 2                | 3     | -               | -                        | 3            | 3               | 5+  | -       | 2       | 4              | 4               | 3             | 1     |
| Ingen uppfattning/Ej svar                                    | 25               | 21-   | 22              | --                       | 22           | 25              | 23  | 10      | 14-     | 43+            | 17-             | 22            | 29+   |
| Medelvärde   | 4.22befgkl       | 3.98  | 4.24            | 4.00                     | 3.94         | 4.02            | 3.81                                      | 4.74    | 4.19    | 4.02           | 3.83            | 4.02          | 4.49a |
| Standardfel  | 0.032            | 0.046 | 0.071           | 0.000                    | 0.048        | 0.053           | 0.068                                     | 0.113   | 0.106   | 0.138          | 0.059           | 0.043         | 0.045 |
| <b>d. På det hela taget är tillgängligheten bra hos ....</b> |                  |       |                 |                          |              |                 |   |         |         |                |                 |               |       |
| Instämmer (4+5)  | 57               | 46-   | 73+             | 65                       | 45-          | 43-             | 35-                                       | 78+     | 71+     | 40-            | 41-             | 49-           | 66+   |
| (5) Instämmer helt   | 23               | 16-   | 16              | --                       | 15-          | 16-             | 6-  | 55+     | 28      | 20             | 12-             | 17-           | 30+   |
| (4)  | 34               | 30    | 57+             | 65+                      | 30           | 28-             | 29  | 24      | 43      | 19-            | 29              | 32            | 36    |
| (3)  | 21               | 29+   | 14              | 35                       | 28+          | 27+             | 33+                                       | 8       | 13      | 30+            | 29+             | 26+           | 15-   |
| (2)  | 3                | 3     | 1               | -                        | 3            | 3               | 4   | 4       | 2       | -              | 4               | 3             | 4     |
| (1) Instämmer inte alls                                      | 1                | 2     | -               | -                        | 2            | 3+              | 4+  | -       | 2       | -              | 4+              | 2             | 1     |
| Instämmer inte (1+2)   | 5                | 5     | 1               | -                        | 5            | 6               | 9+  | 4       | 3       | 3              | 7               | 5             | 5     |
| Ingen uppfattning/Ej svar                                    | 17               | 20    | 12              | -                        | 21+          | 24+             | 23+                                       | 10      | 12      | 27+            | 23+             | 20            | 14    |
| Medelvärde   | 3.88befgkl       | 3.69  | 3.98            | 3.65                     | 3.66         | 3.66            | 3.37                                      | 4.43    | 4.08    | 3.79           | 3.54            | 3.73          | 4.06a |
| Standardfel  | 0.033            | 0.047 | 0.086           | 0.127                    | 0.048        | 0.055           | 0.070                                     | 0.176   | 0.120   | 0.103          | 0.065           | 0.044         | 0.047 |

## Fr10. Bemötande - Vägt Riksmedelvärde

I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om du använder en skala från 1 till 5, där 1 betyder "instämmer inte" och 5 betyder "instämmer helt"?

|   | TOTAL      | TYP AV FODRINGAR |       |                 | TYP AV ÄRENDE            |              |                 | ANTAL ÄRENDEN SENASTE 12 MÅN. (FÖRETAGET) |         |         |                | TYP AV INGIVARE |               |
|---|------------|------------------|-------|-----------------|--------------------------|--------------|-----------------|---|---------|---------|----------------|-----------------|---------------|
|   |            | E-mål            | A-mål | E-mål och A-mål | Betalnings-före-läggande | In-driv-ning | Skuld sane-ring | Mindre än 100                             | 100-499 | 500-999 | 1000 eller mer | Ingi-vare       | SKM Ingi-vare |
|   | (a)        | (b)              | (c)   | (d)             | (e)                      | (f)          | (g)             | (h)                                       | (i)     | (j)     | (k)            | (l)             | (m)           |
| BAS: HAFI KONTAKT   | 924        | 455              | 70*   | 17**            | 424                      | 366          | 192             | 26**                                      | 60*     | 103     | 244            | 508             | 416           |
| BAS: HAFI KONTAKT OVÄGT                                   | 924        | 49               | 8*    | 2**             | 46                       | 40           | 21              | 3**                                       | 7*      | 11      | 26             | 55              | 45            |
|   | 975        | 503              | 71    | 15              | 479                      | 418          | 219             | 30  | 58      | 106     | 287            | 559             | 416           |
|   | 975        | 52               | 7     | 2               | 49                       | 43           | 22              | 3   | 6       | 11      | 29             | 57              | 43            |
| <b>a. Personalen är trevlig på ...</b>                    |            |                  |       |                 |                          |              |                 |   |         |         |                |                 |               |
| Instämmer (4+5)   | 66         | 50-              | 82+   | 71              | 48-                      | 46-          | 35-             | 90+                                       | 67      | 55-     | 40-            | 54-             | 81+           |
| (5) Instämmer helt  | 34         | 22-              | 27    | --              | 21-                      | 18-          | 13-             | 63+                                       | 29      | 27      | 18-            | 24-             | 46+           |
| (4)   | 33         | 28-              | 56+   | 71+             | 27-                      | 28-          | 22-             | 27  | 38      | 27      | 22-            | 30              | 36            |
| (3)   | 16         | 25+              | 9     | 29              | 25+                      | 24+          | 34+             | 4   | 18      | 9       | 32+            | 22+             | 8-            |
| (2)   | *          | *                | -     | -               | *                        | *            | -               | -   | -       | -       | -              | *               | -             |
| (1) Instämmer inte alls                                   | *          | *                | -     | -               | *                        | *            | -               | -   | 2+      | -       | -              | *               | -             |
| Instämmer inte (1+2)                                      | *          | *                | -     | -               | *                        | *            | -               | -   | 2       | -       | -              | *               | -             |
| Ingen uppfattning/Ej svar                                 | 18         | 25+              | 9     | -               | 27+                      | 30+          | 31+             | 6   | 13      | 36+     | 27+            | 23+             | 11-           |
| Medelvärde  | 4.21befgkl | 3.95             | 4.20  | 3.71            | 3.94                     | 3.90         | 3.69            | 4.63                                      | 4.06    | 4.28    | 3.80           | 4.01            | 4.42a         |
| Standardfel   | 0.027      | 0.043            | 0.077 | 0.121           | 0.044                    | 0.047        | 0.062           | 0.118                                     | 0.120   | 0.085   | 0.059          | 0.040           | 0.034         |
| <b>b. Personalen är alltid hjälpsam på ....</b>           |            |                  |       |                 |                          |              |                 |   |         |         |                |                 |               |
| Instämmer (4+5)   | 68         | 55-              | 78    | 76              | 56-                      | 54-          | 50-             | 86+                                       | 60      | 58-     | 49-            | 58-             | 80+           |
| (5) Instämmer helt  | 30         | 19-              | 25    | --              | 19-                      | 16-          | 10-             | 55+                                       | 32      | 28      | 12-            | 20-             | 42+           |
| (4)   | 38         | 36               | 53+   | 76+             | 37                       | 38           | 41              | 31  | 28      | 30      | 38             | 37              | 38            |
| (3)   | 13         | 18+              | 13    | 24              | 16                       | 14           | 17              | 8   | 23+     | 5-      | 21+            | 17+             | 9-            |
| (2)   | 1          | 1                | -     | -               | 1                        | 1            | 1               | -   | 3+      | 1       | 1              | 1               | 1             |
| (1) Instämmer inte alls                                   | *          | *                | -     | -               | *                        | *            | -               | -   | 2       | -       | -              | *               | 1             |
| Instämmer inte (1+2)                                      | 1          | 1                | -     | -               | 1                        | 1            | 1               | -   | 5+      | 1       | 1              | 1               | 1             |
| Ingen uppfattning/Ej svar                                 | 18         | 25+              | 9     | -               | 27+                      | 31+          | 33+             | 6   | 12      | 36+     | 29+            | 24+             | 10-           |
| Medelvärde  | 4.17befgkl | 3.98             | 4.14  | 3.76            | 4.02                     | 3.99         | 3.88            | 4.50                                      | 3.96    | 4.34    | 3.84           | 4.01            | 4.33a         |
| Standardfel   | 0.028      | 0.040            | 0.082 | 0.113           | 0.041                    | 0.043        | 0.053           | 0.135                                     | 0.139   | 0.083   | 0.050          | 0.038           | 0.039         |
| <b>c. Personalen är engagerad på ....</b>                 |            |                  |       |                 |                          |              |                 |   |         |         |                |                 |               |
| Instämmer (4+5)   | 56         | 43-              | 69+   | 59              | 43-                      | 40-          | 32-             | 82+                                       | 40-     | 53      | 35-            | 46-             | 68+           |
| (5) Instämmer helt  | 19         | 9-               | 18    | --              | 8-                       | 4-           | 2-              | 47+                                       | 28      | 5-      | 5-             | 10-             | 31+           |
| (4)   | 36         | 34               | 51+   | 59              | 35                       | 36           | 30              | 35  | 12-     | 48+     | 30-            | 36              | 37            |
| (3)   | 19         | 27+              | 19    | 41+             | 26+                      | 26+          | 32+             | 4-  | 43+     | 9-      | 31+            | 26+             | 12-           |
| (2)   | 3          | 3                | -     | -               | 1-                       | 1-           | --              | -   | 5       | 2       | 3              | 2               | 4             |
| (1) Instämmer inte alls                                   | *          | *                | -     | -               | *                        | *            | -               | -   | -       | -       | -              | -               | 1             |
| Instämmer inte (1+2)                                      | 3          | 3                | -     | -               | 1-                       | 1-           | --              | -   | 5       | 2       | 3              | 2               | 5             |
| Ingen uppfattning/Ej svar                                 | 21         | 27+              | 12    | --              | 29+                      | 33+          | 36+             | 14  | 12      | 36+     | 32+            | 26+             | 16-           |
| Medelvärde  | 3.91befgkl | 3.67             | 4.00  | 3.59            | 3.72                     | 3.64         | 3.52            | 4.50                                      | 3.72    | 3.87    | 3.53           | 3.72            | 4.11a         |
| Standardfel   | 0.030      | 0.039            | 0.085 | 0.131           | 0.038                    | 0.037        | 0.046           | 0.127                                     | 0.140   | 0.069   | 0.051          | 0.037           | 0.046         |
| <b>d. Man tar till sig kritik som kommer fram på ....</b> |            |                  |       |                 |                          |              |                 |   |         |         |                |                 |               |
| Instämmer (4+5)   | 21         | 17-              | 24    | --              | 18                       | 16-          | 14-             | 35  | 8-      | 30+     | 10-            | 18              | 23            |
| (5) Instämmer helt  | 5          | 2-               | 9     | -               | 2-                       | 1-           | 2-              | 31+                                       | 2       | 3       | 1-             | 3-              | 8+            |
| (4)   | 15         | 15               | 16    | -               | 16                       | 15           | 12              | 4   | 7       | 27+     | 9-             | 15              | 15            |
| (3)   | 15         | 17               | 13    | 6               | 16                       | 16           | 20              | 12  | 3-      | 9       | 24+            | 17              | 13            |
| (2)   | 5          | 7                | --    | -               | 7                        | 7            | 6               | -   | 22+     | 2       | 7              | 6               | 4             |
| (1) Instämmer inte alls                                   | 2          | 1                | -     | -               | 1                        | 2            | 3               | -   | -       | -       | 2              | 1               | 2             |
| Instämmer inte (1+2)                                      | 7          | 8                | --    | -               | 8                        | 9            | 9               | -   | 22+     | 2-      | 9              | 7               | 6             |
| Ingen uppfattning/Ej svar                                 | 58         | 58               | 63    | 94+             | 58                       | 60           | 58              | 53  | 67      | 59      | 57             | 58              | 58            |
| Medelvärde  | 3.41befgkl | 3.22             | 3.88  | 3.00            | 3.24                     | 3.15         | 3.07            | 4.42                                      | 2.65    | 3.76a   | 2.99           | 3.30            | 3.55          |
| Standardfel   | 0.049      | 0.062            | 0.156 | -               | 0.064                    | 0.069        | 0.097           | 0.260                                     | 0.221   | 0.101   | 0.075          | 0.060           | 0.081         |
| <b>e. På det hela taget är bemötandet bra på ....</b>     |            |                  |       |                 |                          |              |                 |   |         |         |                |                 |               |
| Instämmer (4+5)   | 62         | 47-              | 74+   | 65              | 47-                      | 44-          | 37-             | 92+                                       | 66      | 51-     | 39-            | 50-             | 76+           |
| (5) Instämmer helt  | 30         | 19-              | 29    | --              | 19-                      | 16-          | 7-              | 69+                                       | 30      | 31      | 10-            | 21-             | 40+           |
| (4)   | 32         | 28-              | 46+   | 65+             | 27-                      | 28           | 30              | 24  | 37      | 20-     | 29             | 29              | 36            |
| (3)   | 18         | 27+              | 16    | 35              | 25+                      | 24+          | 29+             | 4   | 18      | 12      | 31+            | 25+             | 10-           |
| (2)   | 2          | 2                | -     | -               | 2                        | 2            | 4+              | -   | 3       | -       | 3              | 2               | 2             |
| (1) Instämmer inte alls                                   | *          | *                | -     | -               | *                        | *            | -               | -   | -       | -       | -              | -               | -             |
| Instämmer inte (1+2)                                      | 2          | 2                | -     | -               | 2                        | 2            | 4               | -   | 3       | -       | 3              | 2               | 2             |
| Ingen uppfattning/Ej svar                                 | 18         | 25+              | 10    | -               | 26+                      | 30+          | 30+             | 4   | 12      | 37+     | 27+            | 23+             | 12-           |
| Medelvärde  | 4.09befgkl | 3.85             | 4.15  | 3.65            | 3.86                     | 3.81         | 3.58            | 4.67                                      | 4.06    | 4.30a   | 3.63           | 3.90            | 4.29a         |
| Standardfel   | 0.029      | 0.043            | 0.087 | 0.127           | 0.045                    | 0.049        | 0.061           | 0.104                                     | 0.119   | 0.095   | 0.054          | 0.041           | 0.040         |

## Fr11. Snabbhet - Vägt Riksmedelvärde

I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om du använder en skala från 1 till 5, där 1 betyder "instämmer inte" och 5 betyder "instämmer helt"?

|  | TYP AV FODRINGAR |       |                 | TYP AV ÄRENDE          |           |                | ANTAL ÄRENDEN SENASTE 12 MÅN. (FÖRETAGET) |         |         |                | TYP AV INGIVARE |              |       |
|--|------------------|-------|-----------------|------------------------|-----------|----------------|---|---------|---------|----------------|-----------------|--------------|-------|
|  | E-mål            | A-mål | E-mål och A-mål | Betalningsföreläggande | Inledning | Skuld sanering | Mindre än 100                             | 100-499 | 500-999 | 1000 eller mer | Ingivare        | SKM Ingivare |       |
| TOTAL  | (a)              | (b)   | (c)             | (d)                    | (e)       | (f)            | (g)                                       | (h)     | (i)     | (j)            | (k)             | (l)          | (m)   |
| BAS: HAFI KONTAKT  | 924              | 455   | 70*             | 17**                   | 424       | 366            | 192                                       | 26**    | 60*     | 103            | 244             | 508          | 416   |
| BAS: HAFI KONTAKT OVÄGT                                  | 924              | 49    | 8*              | 2**                    | 46        | 40             | 21  | 3**     | 7*      | 11             | 26              | 55           | 45    |
|  | 975              | 503   | 71              | 15                     | 479       | 418            | 219                                       | 30      | 58      | 106            | 287             | 559          | 416   |
|  | 975              | 52    | 7               | 2                      | 49        | 43             | 22  | 3       | 6       | 11             | 29              | 57           | 43    |
| <b>a. Man agerar snabbt på ....</b>                      |                  |       |                 |                        |           |                |   |         |         |                |                 |              |       |
| Instämmer (4+5)  | 42               | 36-   | 58+             | 65                     | 37-       | 36-            | 27-                                       | 55      | 65+     | 44             | 22-             | 38           | 47+   |
| (5) Instämmer helt                                       | 12               | 10    | 11              | -                      | 10        | 8-             | 1-  | 39+     | 37+     | 15             | 2-              | 10           | 15    |
| (4)  | 30               | 26    | 47+             | 65+                    | 27        | 28             | 26  | 16      | 28      | 29             | 20-             | 28           | 32    |
| (3)  | 21               | 22    | 23              | 35                     | 20        | 19             | 22  | 24      | 15      | 7-             | 27+             | 22           | 21    |
| (2)  | 9                | 13+   | 3               | -                      | 13+       | 11             | 18+                                       | 12      | 3       | 10             | 19+             | 12+          | 6-    |
| (1) Instämmer inte alls                                  | 2                | 2     | -               | -                      | 1         | 1              | 1   | -       | 5       | -              | 3               | 1            | 2     |
| Instämmer inte (1+2)                                     | 11               | 15+   | 3-              | -                      | 14        | 12             | 19+                                       | 12      | 8       | 10             | 21+             | 14           | 8-    |
| Ingen uppfattning/Ej svar                                | 26               | 27    | 16              | --                     | 29        | 33+            | 32+                                       | 10      | 12-     | 39+            | 30              | 27           | 24    |
| Medelvärde   | 3.55bgk          | 3.38  | 3.79            | 3.65                   | 3.46      | 3.47           | 3.12                                      | 3.91    | 4.00a   | 3.79           | 2.99            | 3.44         | 3.68  |
| Standardfel  | 0.038            | 0.055 | 0.096           | 0.127                  | 0.055     | 0.058          | 0.072                                     | 0.235   | 0.159   | 0.123          | 0.066           | 0.051        | 0.055 |
| <b>b. Jag får snabbt besked på mina frågor från ....</b> |                  |       |                 |                        |           |                |   |         |         |                |                 |              |       |
| Instämmer (4+5)  | 54               | 40-   | 71+             | 65                     | 40-       | 35-            | 30-                                       | 84+     | 55      | 46             | 33-             | 43-          | 66+   |
| (5) Instämmer helt                                       | 21               | 13-   | 19              | --                     | 13-       | 9-             | 2-  | 57+     | 37+     | 17             | 6-              | 15-          | 28+   |
| (4)  | 33               | 26-   | 53+             | 65+                    | 26-       | 26-            | 28  | 27      | 18-     | 30             | 27              | 29           | 38+   |
| (3)  | 23               | 27+   | 20              | 35                     | 27        | 26             | 29  | 12      | 30      | 13-            | 28+             | 26           | 19-   |
| (2)  | 5                | 8+    | --              | -                      | 7         | 8+             | 14+                                       | -       | 3       | --             | 14+             | 7            | 4     |
| (1) Instämmer inte alls                                  | 1                | *     | --              | -                      | *         | *              | 1   | -       | -       | -              | *               | *            | 1     |
| Instämmer inte (1+2)                                     | 6                | 8     | --              | -                      | 6         | 8              | 15+                                       | -       | 3       | --             | 14+             | 7            | 5     |
| Ingen uppfattning/Ej svar                                | 18               | 25+   | 9               | -                      | 27+       | 30+            | 27+                                       | 4       | 12      | 41+            | 25+             | 23+          | 11-   |
| Medelvärde   | 3.82befgkl       | 3.60  | 3.98            | 3.65                   | 3.62      | 3.52           | 3.22                                      | 4.47    | 4.00    | 4.07a          | 3.32            | 3.66         | 3.98a |
| Standardfel  | 0.033            | 0.048 | 0.082           | 0.127                  | 0.050     | 0.053          | 0.066                                     | 0.133   | 0.135   | 0.088          | 0.063           | 0.045        | 0.047 |
| <b>c. Felaktigheter rättas snabbt hos ....</b>           |                  |       |                 |                        |           |                |   |         |         |                |                 |              |       |
| Instämmer (4+5)  | 33               | 32    | 51+             | 59+                    | 33        | 33             | 30  | 53+     | 10-     | 49+            | 27              | 34           | 32    |
| (5) Instämmer helt                                       | 10               | 8     | 15              | --                     | 8         | 8              | 6   | 37+     | 3       | 18+            | 6-              | 9            | 12    |
| (4)  | 23               | 24    | 36+             | 59+                    | 25        | 25             | 24  | 16      | 7-      | 31+            | 21              | 25           | 20    |
| (3)  | 14               | 13    | 9               | 6                      | 13        | 10-            | 7-  | 8       | 43+     | 3-             | 9               | 13           | 15    |
| (2)  | 4                | 6+    | -               | -                      | 5         | 5              | 8+  | -       | 3       | 2              | 10+             | 5            | 2     |
| (1) Instämmer inte alls                                  | 1                | *     | 1               | -                      | *         | *              | 1   | 4       | -       | 1              | *               | 1            | 1     |
| Instämmer inte (1+2)                                     | 5                | 6     | 1               | -                      | 6         | 6              | 9+  | 4       | 3       | 3              | 10+             | 6            | 4     |
| Ingen uppfattning/Ej svar                                | 49               | 49    | 40              | 35                     | 48        | 51             | 54  | 35      | 44      | 45             | 53              | 48           | 50    |
| Medelvärde   | 3.72lk           | 3.64  | 4.04a           | 3.91                   | 3.69      | 3.73           | 3.59                                      | 4.27    | 3.18    | 4.14a          | 3.50            | 3.69         | 3.76  |
| Standardfel  | 0.042            | 0.059 | 0.118           | 0.091                  | 0.059     | 0.065          | 0.101                                     | 0.243   | 0.107   | 0.109          | 0.090           | 0.055        | 0.066 |
| <b>d. På det hela taget arbetar man snabbt hos ....</b>  |                  |       |                 |                        |           |                |   |         |         |                |                 |              |       |
| Instämmer (4+5)  | 38               | 28-   | 57+             | 59                     | 29-       | 29-            | 20-                                       | 63+     | 22-     | 48+            | 21-             | 31-          | 47+   |
| (5) Instämmer helt                                       | 9                | 5-    | 11              | -                      | 5-        | 4-             | 1-  | 39+     | 8       | 11             | 2-              | 6-           | 13+   |
| (4)  | 29               | 23-   | 46+             | 59+                    | 23-       | 24             | 19-                                       | 24      | 13-     | 37             | 20-             | 25           | 34+   |
| (3)  | 21               | 26+   | 17              | 29                     | 25+       | 21             | 25  | 16      | 25      | 8-             | 29+             | 24+          | 16-   |
| (2)  | 5                | 7+    | -               | -                      | 7+        | 7+             | 14+                                       | -       | 3       | 1              | 11+             | 6            | 3     |
| (1) Instämmer inte alls                                  | 2                | 2     | -               | -                      | 1         | 1              | 2   | -       | 5+      | -              | 3+              | 2            | 1     |
| Instämmer inte (1+2)                                     | 6                | 9+    | --              | -                      | 8         | 9              | 15+                                       | -       | 8       | 1-             | 14+             | 8            | 4-    |
| Ingen uppfattning/Ej svar                                | 35               | 37    | 26              | 12-                    | 39        | 41+            | 40  | 22      | 45      | 43             | 36              | 36           | 33    |
| Medelvärde   | 3.61befgkl       | 3.35  | 3.92a           | 3.67                   | 3.40      | 3.40           | 3.08                                      | 4.30    | 3.30    | 4.01a          | 3.08            | 3.43         | 3.82a |
| Standardfel  | 0.037            | 0.053 | 0.092           | 0.135                  | 0.052     | 0.057          | 0.075                                     | 0.179   | 0.201   | 0.081          | 0.068           | 0.050        | 0.051 |

## Fr12. Sakkunskap - Vägt Riksmedelvärde

I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om du använder en skala från 1 till 5, där 1 betyder "instämmer inte" och 5 betyder "instämmer helt"?

|   | TYP AV FODRINGAR |       |                 | TYP AV ÄRENDE            |              |                 | ANTAL ÄRENDEN SENASTE 12 MÅN. (FÖRETAGET) |         |         |                | TYP AV INGIVARE |              |       |
|---|------------------|-------|-----------------|--------------------------|--------------|-----------------|---|---------|---------|----------------|-----------------|--------------|-------|
|   | E-mål            | A-mål | E-mål och A-mål | Betalnings-före-läggande | In-driv-ning | Skuld sane-ring | Mindre än 100                             | 100-499 | 500-999 | 1000 eller mer | Ingivare        | SKM Ingivare |       |
| TOTAL   | (a)              | (b)   | (c)             | (d)                      | (e)          | (f)             | (g)                                       | (h)     | (i)     | (j)            | (k)             | (l)          | (m)   |
| BAS: HAFI KONTAKT   | 924              | 455   | 70*             | 17**                     | 424          | 366             | 192                                       | 26**    | 60*     | 103            | 244             | 508          | 416   |
| BAS: HAFI KONTAKT OVÄGT   | 924              | 49    | 8*              | 2**                      | 46           | 40              | 21  | 3**     | 7*      | 11             | 26              | 55           | 45    |
|   | 975              | 503   | 71              | 15                       | 479          | 418             | 219                                       | 30      | 58      | 106            | 287             | 559          | 416   |
|   | 975              | 52    | 7               | 2                        | 49           | 43              | 22  | 3       | 6       | 11             | 29              | 57           | 43    |
| <b>a. Utredningar är alltid tillförlitliga när de kommer från ....</b>        |                  |       |                 |                          |              |                 |   |         |         |                |                 |              |       |
| Instämmer (4+5)   | 47               | 46    | 51              | 35                       | 45           | 42-             | 30-                                       | 59      | 56      | 53             | 38-             | 48           | 47    |
| (5) Instämmer helt  | 12               | 8-    | 10              | -                        | 9-           | 5-              | 4-  | 39+     | 20      | 13             | 4-              | 9-           | 16+   |
| (4)   | 36               | 38    | 41              | 35                       | 37           | 36              | 27-                                       | 20      | 37      | 40             | 35              | 39           | 32    |
| (3)   | 15               | 17    | 11              | 24                       | 17           | 17              | 21+                                       | 4       | 7       | 11             | 22+             | 16           | 13    |
| (2)   | 1                | 1     | -               | -                        | *            | 1               | -   | 4       | -       | 2              | -               | 1            | 2     |
| (1) Instämmer inte alls   | 1                | 1     | -               | -                        | *            | 1               | -   | 4       | -       | 2              | -               | 1            | 2     |
| Instämmer inte (1+2)  | 1                | 1     | -               | -                        | *            | 1               | -   | 4       | -       | 2              | -               | 1            | 2     |
| Ingen uppfattning/Ej svar   | 37               | 36    | 37              | 41                       | 37           | 41              | 49+                                       | 33      | 37      | 34             | 40              | 36           | 37    |
| Medelvärde  | 3.91fgk          | 3.85  | 3.98            | 3.60                     | 3.85         | 3.79            | 3.66                                      | 4.41    | 4.21    | 3.97           | 3.70            | 3.87         | 3.96  |
| Standardfel   | 0.029            | 0.037 | 0.093           | 0.163                    | 0.038        | 0.040           | 0.058                                     | 0.211   | 0.105   | 0.082          | 0.046           | 0.035        | 0.049 |
| <b>b. Beslut är alltid motiverade på ett bra sätt när de kommer från ....</b> |                  |       |                 |                          |              |                 |   |         |         |                |                 |              |       |
| Instämmer (4+5)   | 40               | 39    | 49              | 65+                      | 40           | 38              | 32-                                       | 47      | 55+     | 47             | 37              | 39           | 41    |
| (5) Instämmer helt  | 12               | 9     | 12              | -                        | 10           | 7-              | 6-  | 31+     | 22+     | 13             | 7-              | 10           | 13    |
| (4)   | 28               | 29    | 37              | 65+                      | 30           | 30              | 25  | 16      | 33      | 34             | 30              | 29           | 27    |
| (3)   | 18               | 26+   | 9-              | 24                       | 24+          | 23+             | 24+                                       | 8       | 13      | 15             | 28+             | 23+          | 11-   |
| (2)   | 3                | 5     | -               | -                        | 5            | 5               | 9+  | 4       | 2       | 1              | 8+              | 4            | 2     |
| (1) Instämmer inte alls   | *                | *     | -               | -                        | *            | *               | -   | -       | 2       | -              | -               | *            | *     |
| Instämmer inte (1+2)  | 4                | 5     | -               | -                        | 5            | 5               | 9+  | 4       | 3       | 1              | 8+              | 5            | 3     |
| Ingen uppfattning/Ej svar   | 38               | 30-   | 42              | 12-                      | 31-          | 35              | 35  | 41      | 29      | 37             | 27-             | 33-          | 45+   |
| Medelvärde  | 3.77befgk        | 3.62  | 4.07            | 3.73                     | 3.64         | 3.61            | 3.45                                      | 4.27    | 4.00    | 3.93           | 3.49            | 3.67         | 3.92a |
| Standardfel   | 0.034            | 0.045 | 0.096           | 0.127                    | 0.047        | 0.049           | 0.072                                     | 0.248   | 0.142   | 0.086          | 0.058           | 0.043        | 0.055 |
| <b>c. Beslut är alltid korrekta när de kommer från ....</b>                   |                  |       |                 |                          |              |                 |   |         |         |                |                 |              |       |
| Instämmer (4+5)   | 46               | 53+   | 58+             | 65                       | 53+          | 52+             | 51  | 51      | 53      | 72+            | 45              | 54+          | 38-   |
| (5) Instämmer helt  | 10               | 10    | 11              | -                        | 10           | 7               | 11  | 35+     | 23+     | 12             | 7               | 10           | 9     |
| (4)   | 37               | 44+   | 47              | 65+                      | 43+          | 44+             | 40  | 16-     | 30      | 60+            | 38              | 43+          | 29-   |
| (3)   | 10               | 12    | 7               | 18                       | 12           | 10              | 6   | 4       | 12      | 3-             | 14+             | 11           | 8     |
| (2)   | 2                | 2     | -               | -                        | 2            | 2               | 3   | 4       | 2       | 1              | 2               | 2            | 2     |
| (1) Instämmer inte alls   | 1                | -     | -               | -                        | -            | -               | -   | -       | -       | -              | -               | -            | 1     |
| Instämmer inte (1+2)  | 2                | 2     | -               | -                        | 2            | 2               | 3   | 4       | 2       | 1              | 2               | 2            | 3     |
| Ingen uppfattning/Ej svar   | 41               | 32-   | 35              | 18-                      | 33-          | 37              | 39  | 41      | 34      | 24-            | 38              | 33-          | 51+   |
| Medelvärde  | 3.90             | 3.90  | 4.07            | 3.79                     | 3.91         | 3.90            | 3.98                                      | 4.40    | 4.13    | 4.09a          | 3.79            | 3.93         | 3.85  |
| Standardfel   | 0.031            | 0.037 | 0.084           | 0.123                    | 0.038        | 0.039           | 0.062                                     | 0.235   | 0.130   | 0.054          | 0.052           | 0.035        | 0.060 |
| <b>d. På det hela taget har personalen bra sakkunskap på ....</b>             |                  |       |                 |                          |              |                 |   |         |         |                |                 |              |       |
| Instämmer (4+5)   | 55               | 51    | 64              | 59                       | 49-          | 47-             | 48-                                       | 80+     | 62      | 54             | 46-             | 52           | 58    |
| (5) Instämmer helt  | 16               | 10-   | 17              | -                        | 10-          | 8-              | 1-  | 49+     | 27+     | 21             | 2-              | 12-          | 20+   |
| (4)   | 39               | 40    | 47              | 59                       | 39           | 39              | 47+                                       | 31      | 35      | 33             | 43              | 41           | 38    |
| (3)   | 19               | 25+   | 17              | 41+                      | 25+          | 25+             | 27+                                       | -       | 10      | 22             | 27+             | 24+          | 13-   |
| (2)   | 2                | 2     | -               | -                        | 2            | 2               | 3   | 4       | 2       | -              | 2               | 2            | 2     |
| (1) Instämmer inte alls   | *                | -     | -               | -                        | -            | -               | -   | -       | -       | -              | -               | -            | *     |
| Instämmer inte (1+2)  | 2                | 2     | -               | -                        | 2            | 2               | 3   | 4       | 2       | -              | 2               | 2            | 3     |
| Ingen uppfattning/Ej svar   | 24               | 22    | 19              | --                       | 24           | 26              | 22  | 16      | 27      | 23             | 24              | 23           | 26    |
| Medelvärde  | 3.90befgkl       | 3.76  | 4.00            | 3.59                     | 3.76         | 3.71            | 3.59                                      | 4.49    | 4.19a   | 3.99           | 3.61            | 3.81         | 4.02a |
| Standardfel   | 0.028            | 0.036 | 0.086           | 0.131                    | 0.038        | 0.040           | 0.046                                     | 0.146   | 0.117   | 0.084          | 0.043           | 0.035        | 0.046 |

## Fr13. Information - Vägt Riksmedelvärde

I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om du använder en skala från 1 till 5, där 1 betyder "instämmer inte" och 5 betyder "instämmer helt"?

|  | TYP AV FODRINGAR |       |                 | TYP AV ÄRENDE          |           |                | ANTAL ÄRENDEN SENASTE 12 MÅN. (FÖRETAGET) |         |         |                | TYP AV INGIVARE |              |       |
|--|------------------|-------|-----------------|------------------------|-----------|----------------|---|---------|---------|----------------|-----------------|--------------|-------|
|  | E-mål            | A-mål | E-mål och A-mål | Betalningsföreläggande | Inledning | Skuld sanering | Mindre än 100                             | 100-499 | 500-999 | 1000 eller mer | Ingivare        | SKM Ingivare |       |
| TOTAL  | (b)              | (c)   | (d)             | (e)                    | (f)       | (g)            | (h)                                       | (i)     | (j)     | (k)            | (l)             | (m)          |       |
| BAS: HAFT KONTAKT (EJ SKM 2002)  | 508              | 455   | 70*             | 17**                   | 424       | 366            | 192                                       | 26**    | 60*     | 103            | 244             | 508          | **    |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT (EJ SKM 2002)  | 508              | 90    | 14*             | 3**                    | 83        | 72             | 38  | 5**     | 12*     | 20             | 48              | 100          | **    |
|  | 559              | 503   | 71              | 15                     | 479       | 418            | 219                                       | 30      | 58      | 106            | 287             | 559          | -     |
|  | 559              | 90    | 13              | 3                      | 86        | 75             | 39  | 5       | 10      | 19             | 51              | 100          | -     |
| <b>a. Jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden från ....</b>                         |                  |       |                 |                        |           |                |   |         |         |                |                 |              |       |
| Instämmer (4+5)  | 43               | 42    | 42              | 6-                     | 43        | 43             | 42  | 65+     | 51      | 58+            | 35-             | 43           | -     |
| (5) Instämmer helt   | 17               | 16    | 16              | -                      | 16        | 14             | 9-  | 57+     | 41+     | 23             | 6-              | 17           | -     |
| (4)  | 27               | 26    | 26              | 6                      | 27        | 29             | 33  | 8-      | 10-     | 34             | 29              | 27           | -     |
| (3)  | 23               | 23    | 31              | 76+                    | 21        | 16-            | 17-                                       | 12      | 17      | 10-            | 24              | 23           | -     |
| (2)  | 7                | 8     | -               | -                      | 9         | 9              | 7   | -       | 2       | 2-             | 14+             | 7            | -     |
| (1) Instämmer inte alls  | 5                | 5     | -               | -                      | 6         | 7              | 7   | -       | 2       | 10+            | 5               | 5            | -     |
| Instämmer inte (1+2)   | 7                | 5     | -               | -                      | 7         | 9              | 7   | -       | 3-      | 12             | 20+             | 7            | -     |
| Ingen uppfattning/Ej svar  | 22               | 14    | 27              | 18                     | 15        | 16+            | 23+                                       | 24      | 29      | 20             | 21              | 22           | -     |
| Medelvärde   | 3.55gk           | 3.50  | 3.79            | 3.07                   | 3.50      | 3.45           | 3.25                                      | 4.59    | 4.23a   | 3.75           | 3.21            | 3.55         | -     |
| Standardfel  | 0.054            | 0.058 | 0.109           | 0.077                  | 0.060     | 0.068          | 0.086                                     | 0.155   | 0.165   | 0.136          | 0.071           | 0.054        | -     |
| BAS: HAFT KONTAKT  | 924              | 455   | 70*             | 17**                   | 424       | 366            | 192                                       | 26**    | 60*     | 103            | 244             | 508          | 416   |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT  | 924              | 49    | 8*              | 2**                    | 46        | 40             | 21  | 3**     | 7*      | 11             | 26              | 55           | 45    |
|  | 975              | 503   | 71              | 15                     | 479       | 418            | 219                                       | 30      | 58      | 106            | 287             | 559          | 416   |
|  | 975              | 52    | 7               | 2                      | 49        | 43             | 22  | 3       | 6       | 11             | 29              | 57           | 43    |
| <b>b. När jag ber om det får jag alltid tillräcklig information om ärendets utveckling från ....</b> |                  |       |                 |                        |           |                |   |         |         |                |                 |              |       |
| Instämmer (4+5)  | 62               | 54-   | 79+             | 76                     | 54-       | 52-            | 51-                                       | 80      | 61      | 64             | 46-             | 57-          | 69+   |
| (5) Instämmer helt   | 25               | 17-   | 16              | --                     | 17-       | 13-            | 10-                                       | 57+     | 30      | 21             | 12-             | 17-          | 34+   |
| (4)  | 37               | 37    | 63+             | 76+                    | 37        | 38             | 42  | 24      | 32      | 43             | 34              | 40           | 35    |
| (3)  | 12               | 15+   | 10              | 18                     | 14        | 12             | 17+                                       | 4       | 3-      | 2-             | 21+             | 14           | 9     |
| (2)  | 3                | 5+    | -               | -                      | 5         | 6+             | 4   | 4       | 5       | 2              | 7+              | 4            | 2     |
| (1) Instämmer inte alls  | 2                | 2     | -               | -                      | 3         | 3              | 5+  | -       | 2       | -              | 4+              | 2            | 1     |
| Instämmer inte (1+2)   | 5                | 7+    | -               | -                      | 7+        | 9+             | 9+  | 4       | 7       | 2              | 11+             | 7            | 3     |
| Ingen uppfattning/Ej svar  | 21               | 23    | 11-             | 6                      | 24        | 27+            | 23  | 12      | 29      | 32+            | 22              | 22           | 19    |
| Medelvärde   | 4.01befgkl       | 3.79  | 4.07            | 3.81                   | 3.80      | 3.74           | 3.61                                      | 4.51    | 4.16    | 4.22           | 3.55            | 3.84         | 4.20a |
| Standardfel  | 0.033            | 0.050 | 0.070           | 0.108                  | 0.052     | 0.058          | 0.077                                     | 0.153   | 0.154   | 0.075          | 0.070           | 0.045        | 0.047 |
| <b>c. Jag vet vad jag kan få hjälp med när jag vänder mig till ....</b>                              |                  |       |                 |                        |           |                |   |         |         |                |                 |              |       |
| Instämmer (4+5)  | 58               | 50-   | 71+             | 76                     | 50-       | 47-            | 46-                                       | 82+     | 55      | 50             | 45-             | 52-          | 65+   |
| (5) Instämmer helt   | 24               | 19-   | 17              | --                     | 20-       | 18-            | 16-                                       | 47+     | 40+     | 14-            | 18-             | 20-          | 30+   |
| (4)  | 33               | 30    | 54+             | 76+                    | 29        | 29             | 31  | 35      | 15-     | 36             | 27-             | 32           | 35    |
| (3)  | 19               | 22    | 17              | 24                     | 21        | 20             | 27+                                       | 8       | 18      | 19             | 26+             | 21           | 16    |
| (2)  | 3                | 3     | -               | -                      | 1         | 2              | 3   | -       | -       | -              | 5+              | 2            | 3     |
| (1) Instämmer inte alls  | 2                | 2     | -               | -                      | 2         | 3              | 5+  | -       | -       | -              | 4+              | 2            | 1     |
| Instämmer inte (1+2)   | 4                | 5     | -               | -                      | 4         | 4              | 8+  | -       | -       | --             | 9+              | 4            | 4     |
| Ingen uppfattning/Ej svar  | 19               | 24+   | 12              | --                     | 25+       | 28+            | 19  | 10      | 27      | 31+            | 20              | 23+          | 15-   |
| Medelvärde   | 3.94bfgkl        | 3.81  | 4.00            | 3.76                   | 3.85      | 3.80           | 3.60                                      | 4.43    | 4.30a   | 3.92           | 3.62            | 3.84         | 4.06  |
| Standardfel  | 0.033            | 0.049 | 0.082           | 0.113                  | 0.051     | 0.056          | 0.080                                     | 0.138   | 0.133   | 0.080          | 0.071           | 0.045        | 0.048 |
| <b>d. På det hela taget är informationen bra från ....</b>   |                  |       |                 |                        |           |                |   |         |         |                |                 |              |       |
| Instämmer (4+5)  | 53               | 44-   | 66+             | 59                     | 44-       | 41-            | 40-                                       | 84+     | 51      | 54             | 37-             | 47-          | 61+   |
| (5) Instämmer helt   | 19               | 11-   | 22              | --                     | 11-       | 8-             | 4-  | 61+     | 40+     | 8-             | 6-              | 13-          | 26+   |
| (4)  | 34               | 33    | 44              | 59+                    | 34        | 33             | 36  | 24      | 12-     | 46+            | 31              | 34           | 35    |
| (3)  | 20               | 24+   | 21              | 41+                    | 21        | 21             | 26+                                       | 4-      | 22      | 15             | 29+             | 23           | 16-   |
| (2)  | 4                | 5     | -               | -                      | 6         | 5              | 8+  | 4       | -       | 1              | 8+              | 5            | 3     |
| (1) Instämmer inte alls  | 1                | -     | -               | -                      | -         | -              | -   | -       | -       | -              | -               | -            | 1+    |
| Instämmer inte (1+2)   | 5                | 5     | -               | -                      | 6         | 5              | 8+  | 4       | -       | 1              | 8+              | 5            | 5     |
| Ingen uppfattning/Ej svar  | 22               | 27+   | 13              | --                     | 28+       | 32+            | 25  | 8       | 27      | 30             | 26              | 26           | 19    |
| Medelvärde   | 3.85befgkl       | 3.68  | 4.00            | 3.59                   | 3.69      | 3.65           | 3.48                                      | 4.53    | 4.25a   | 3.87           | 3.46            | 3.73         | 3.99a |
| Standardfel  | 0.032            | 0.044 | 0.090           | 0.131                  | 0.045     | 0.047          | 0.061                                     | 0.148   | 0.139   | 0.070          | 0.055           | 0.041        | 0.050 |

## Fr14. Kronofogdemyndighetens sätt att arbeta - Vägt Riksmedelvärde

I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om du använder en skala från 1 till 5, där 1 betyder "instämmer inte" och 5 betyder "instämmer helt"?

|  | TOTAL      | TYP AV FODRINGAR |       |                 | TYP AV ÄRENDE            |              |                 | ANTAL ÄRENDEN SENASTE 12 MÅN. (FÖRETAGET) |         |         |                | TYP AV INGIVARE |              |
|--|------------|------------------|-------|-----------------|--------------------------|--------------|-----------------|---|---------|---------|----------------|-----------------|--------------|
|  |            | E-mål            | A-mål | E-mål och A-mål | Betalnings-före-läggande | In-driv-ning | Skuld sane-ring | Mindre än 100                             | 100-499 | 500-999 | 1000 eller mer | Ingivare        | SKM Ingivare |
|  | (a)        | (b)              | (c)   | (d)             | (e)                      | (f)          | (g)             | (h)                                       | (i)     | (j)     | (k)            | (l)             | (m)          |
| BAS: HAFT KONTAKT  | 924        | 455              | 70*   | 17**            | 424                      | 366          | 192             | 26**                                      | 60*     | 103     | 244            | 508             | 416          |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT  | 924        | 49               | 8*    | 2**             | 46                       | 40           | 21              | 3**                                       | 7*      | 11      | 26             | 55              | 45           |
|  | 975        | 503              | 71    | 15              | 479                      | 418          | 219             | 30  | 58      | 106     | 287            | 559             | 416          |
|  | 975        | 52               | 7     | 2               | 49                       | 43           | 22              | 3   | 6       | 11      | 29             | 57              | 43           |
| <b>a. Man är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna hos ....</b>            |            |                  |       |                 |                          |              |                 |   |         |         |                |                 |              |
| Instämmer (4+5)  | 31         | 25-              | 44+   | 59+             | 26-                      | 28           | 29              | 35  | 28      | 33      | 18-            | 27              | 36+          |
| (5) Instämmer helt   | 8          | 5-               | 6     | -               | 5-                       | 5-           | 7               | 24+                                       | 7       | 2-      | 6              | 5-              | 12+          |
| (4)  | 22         | 20               | 38+   | 59+             | 21                       | 23           | 22              | 12  | 22      | 31+     | 11-            | 21              | 23           |
| (3)  | 10         | 11               | 10    | 12              | 10                       | 6-           | 6-              | 16  | 17      | 7       | 10             | 11              | 9            |
| (2)  | 4          | 6+               | 1     | -               | 5                        | 5            | 8+              | -   | 3       | 1       | 10+            | 6               | 2-           |
| (1) Instämmer inte alls  | *          | *                | -     | -               | *                        | 1            | -               | -   | 3+      | -       | *              | *               | 0            |
| Instämmer inte (1+2)   | 4          | 7+               | 1     | -               | 6                        | 9+           | -               | -   | 7       | 1       | 10+            | 6               | 2-           |
| Ingen uppfattning/Ej svar  | 55         | 57               | 44    | 29-             | 59                       | 60+          | 57              | 49  | 49      | 59      | 62+            | 56              | 53           |
| Medelvärde   | 3.76bkl    | 3.55             | 3.87  | 3.83            | 3.60                     | 3.66         | 3.60            | 4.15                                      | 3.48    | 3.82    | 3.37           | 3.59            | 3.95a        |
| Standardfel  | 0.043      | 0.065            | 0.100 | 0.112           | 0.067                    | 0.075        | 0.111           | 0.249                                     | 0.194   | 0.080   | 0.108          | 0.060           | 0.060        |
| <b>b. Information som jag lämnar tas väl tillvara på ....</b>                    |            |                  |       |                 |                          |              |                 |   |         |         |                |                 |              |
| Instämmer (4+5)  | 40         | 31-              | 50    | 59              | 32-                      | 28-          | 21-             | 47  | 55+     | 49+     | 22-            | 33-             | 48+          |
| (5) Instämmer helt   | 13         | 10-              | 10    | -               | 10                       | 7-           | 7-              | 39+                                       | 23+     | 12      | 6-             | 10              | 16+          |
| (4)  | 27         | 22-              | 40+   | 59+             | 22-                      | 20-          | 14-             | 8-  | 32      | 38+     | 16-            | 23-             | 32+          |
| (3)  | 12         | 12               | 14    | 6               | 11                       | 8-           | 11              | 12  | 10      | 13      | 12             | 13              | 11           |
| (2)  | 2          | 3                | -     | -               | 4                        | 4            | 7+              | -   | -       | 2       | 5+             | 3               | 2            |
| (1) Instämmer inte alls  | 3          | 4                | -     | -               | 4                        | 4            | 8+              | -   | 2       | -       | 8+             | 4               | 2            |
| Instämmer inte (1+2)   | 6          | 8+               | --    | -               | 7                        | 8+           | 15+             | -   | 2       | 2       | 13+            | 7               | 4            |
| Ingen uppfattning/Ej svar  | 43         | 49+              | 36    | 35              | 50+                      | 56+          | 53+             | 41  | 34      | 36      | 53+            | 47+             | 38-          |
| Medelvärde   | 3.77befgkl | 3.56             | 3.93  | 3.91            | 3.61                     | 3.51         | 3.09            | 4.47                                      | 4.13a   | 3.92    | 3.14           | 3.61            | 3.93a        |
| Standardfel  | 0.044      | 0.072            | 0.094 | 0.091           | 0.073                    | 0.087        | 0.131           | 0.215                                     | 0.140   | 0.086   | 0.112          | 0.065           | 0.057        |
| BAS: HAFT KONTAKT (EJ SKM 2002)  | 508        | 455              | 70*   | 17**            | 424                      | 366          | 192             | 26**                                      | 60*     | 103     | 244            | 508             | **           |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT (EJ SKM 2002)  | 508        | 90               | 14*   | 3**             | 83                       | 72           | 38              | 5**                                       | 12*     | 20      | 48             | 100             | **           |
|  | 559        | 503              | 71    | 15              | 479                      | 418          | 219             | 30  | 58      | 106     | 287            | 559             | -            |
|  | 559        | 90               | 13    | 3               | 86                       | 75           | 39              | 5   | 10      | 19      | 51             | 100             | -            |
| <b>c. Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek hos ....</b>            |            |                  |       |                 |                          |              |                 |   |         |         |                |                 |              |
| Instämmer (4+5)  | 24         | 23               | 26    | --              | 24                       | 23           | 11-             | 31  | 41+     | 51+     | 11-            | 24              | -            |
| (5) Instämmer helt   | 8          | 8                | 10    | -               | 8                        | 6            | 5               | 24+                                       | 17+     | 10      | 7              | 8               | -            |
| (4)  | 16         | 15               | 16    | -               | 16                       | 17           | 6-              | 8   | 25      | 41+     | 4-             | 16              | -            |
| (3)  | 3          | 4                | 3     | 6               | 2                        | 3            | --              | -   | 12+     | -       | 1              | 3               | -            |
| (2)  | 7          | 7                | 17+   | 59+             | 7                        | 8            | 14+             | 4   | --      | 2-      | 13+            | 7               | -            |
| (1) Instämmer inte alls  | 3          | 2                | 3     | -               | 2                        | 3            | 5+              | 4   | 2       | -       | 4              | 3               | -            |
| Instämmer inte (1+2)   | 10         | 10               | 20+   | 59+             | 9                        | 10           | 19+             | 8   | 2-      | 2-      | 17+            | 10              | -            |
| Ingen uppfattning/Ej svar  | 63         | 63               | 52    | 35-             | 64                       | 64           | 70+             | 61  | 45-     | 47-     | 71+            | 63              | -            |
| Medelvärde   | 3.55gk     | 3.51             | 3.26  | 2.09            | 3.60                     | 3.44         | 2.76            | 4.10                                      | 4.00    | 4.11a   | 2.86           | 3.55            | -            |
| Standardfel  | 0.089      | 0.094            | 0.228 | 0.091           | 0.096                    | 0.103        | 0.186           | 0.458                                     | 0.165   | 0.075   | 0.169          | 0.089           | -            |
| <b>d. Man håller sig alltid neutral i relationen gäldenär - ingivare på ....</b> |            |                  |       |                 |                          |              |                 |   |         |         |                |                 |              |
| Instämmer (4+5)  | 29         | 28               | 48+   | 76+             | 27                       | 22-          | 11-             | 43  | 40      | 45+     | 20-            | 29              | -            |
| (5) Instämmer helt   | 12         | 12               | 10    | -               | 11                       | 9            | 6-              | 27+                                       | 37+     | 6       | 10             | 12              | -            |
| (4)  | 17         | 16               | 38+   | 76+             | 16                       | 13-          | 5-              | 16  | 3-      | 40+     | 10-            | 17              | -            |
| (3)  | 12         | 13               | --    | -               | 13                       | 15           | 19+             | -   | 12      | 10      | 16             | 12              | -            |
| (2)  | 3          | 3                | -     | -               | 3                        | 4            | 7+              | -   | 2       | -       | 6+             | 3               | -            |
| (1) Instämmer inte alls  | 2          | 2                | -     | -               | 3                        | 3            | 5+              | -   | 2       | -       | 4+             | 2               | -            |
| Instämmer inte (1+2)   | 5          | 5                | -     | -               | 6                        | 7            | 12+             | -   | 2       | --      | 10+            | 5               | -            |
| Ingen uppfattning/Ej svar  | 54         | 54               | 52    | 24-             | 54                       | 57           | 57              | 57  | 46      | 45      | 54             | 54              | -            |
| Medelvärde   | 3.75fgk    | 3.69             | 4.21a | 4.00            | 3.65                     | 3.49         | 3.01            | 4.64                                      | 4.38    | 3.93    | 3.37           | 3.75            | -            |
| Standardfel  | 0.068      | 0.073            | 0.071 | 0.000           | 0.076                    | 0.086        | 0.124           | 0.152                                     | 0.189   | 0.069   | 0.111          | 0.068           | -            |
| BAS: HAFT KONTAKT  | 924        | 455              | 70*   | 17**            | 424                      | 366          | 192             | 26**                                      | 60*     | 103     | 244            | 508             | 416          |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT  | 924        | 49               | 8*    | 2**             | 46                       | 40           | 21              | 3**                                       | 7*      | 11      | 26             | 55              | 45           |
|  | 975        | 503              | 71    | 15              | 479                      | 418          | 219             | 30  | 58      | 106     | 287            | 559             | 416          |
|  | 975        | 52               | 7     | 2               | 49                       | 43           | 22              | 3   | 6       | 11      | 29             | 57              | 43           |
| <b>e. Man är alltid objektiv gentemot olika borgenärer på ....</b>               |            |                  |       |                 |                          |              |                 |   |         |         |                |                 |              |
| Instämmer (4+5)  | 28         | 32               | 27    | 6-              | 32                       | 26           | 14-             | 31  | 40+     | 58+     | 23             | 32+             | 23-          |
| (5) Instämmer helt   | 12         | 16+              | 7     | -               | 16+                      | 15           | 13              | 24  | 34+     | 16      | 15             | 16+             | 8-           |
| (4)  | 16         | 16               | 20    | 6               | 16                       | 11-          | 1-              | 8   | 7-      | 42+     | 8-             | 17              | 15           |
| (3)  | 8          | 8                | 3     | -               | 8                        | 9            | 9               | 4   | 12      | 3-      | 10             | 8               | 9            |
| (2)  | 1          | 2                | -     | -               | 2                        | 3+           | 5+              | -   | -       | -       | 4+             | 2               | 1            |
| (1) Instämmer inte alls  | 1          | -                | -     | -               | -                        | -            | -               | -   | -       | -       | -              | -               | 1            |
| Instämmer inte (1+2)   | 2          | 2                | -     | -               | 2                        | 3            | 5+              | -   | -       | -       | 4+             | 2               | 2            |
| Ingen uppfattning/Ej svar  | 62         | 57-              | 70    | 94+             | 58                       | 62           | 72+             | 65  | 48-     | 39-     | 63             | 58              | 67+          |
| Medelvärde   | 3.98       | 4.08             | 4.14  | 4.00            | 4.08                     | 4.01         | 3.78            | 4.56                                      | 4.42    | 4.21    | 3.92           | 4.09            | 3.82         |
| Standardfel  | 0.047      | 0.061            | 0.125 | -               | 0.063                    | 0.077        | 0.157           | 0.242                                     | 0.157   | 0.063   | 0.104          | 0.057           | 0.079        |
| <b>f. På det hela taget utförs ett bra arbete på ....</b>                        |            |                  |       |                 |                          |              |                 |   |         |         |                |                 |              |
| Instämmer (4+5)  | 53         | 50               | 67+   | 65              | 51                       | 49           | 54              | 76+                                       | 55      | 63+     | 44-            | 52              | 54           |
| (5) Instämmer helt   | 15         | 10-              | 22    | -               | 11-                      | 8-           | 3-              | 45+                                       | 29+     | 18      | 4-             | 12-             | 19+          |
| (4)  | 38         | 40               | 46    | 65+             | 41                       | 42           | 51+             | 31  | 27      | 45      | 40             | 40              | 35           |
| (3)  | 15         | 21+              | 11    | 18              | 18                       | 17           | 19              | 4   | 13      | 4-      | 30+            | 20+             | 10-          |
| (2)  | 4          | 8+               | -     | -               | 8+                       | 9+           | 11+             | -   | 3       | 20+     | 5              | 7+              | 1-           |
| (1) Instämmer inte alls  | 1          | --               | 1     | -               | -                        | -            | -               | 4   | -       | -       | -              | *               | 2            |
| Instämmer inte (1+2)   | 5          | 8+               | 1     | -               | 8+                       | 9+           | 11+             | 4   | 3       | 20+     | 5              | 7               | 3-           |
| Ingen uppfattning/Ej svar  | 27         | 21-              | 20    | 18              | 22-                      | 24           | 16-             | 16  | 28      | 13-     | 22             | 21-             | 33+          |
| Medelvärde   | 3.84befgkl | 3.67             | 4.08  | 3.79            | 3.69                     | 3.63         | 3.55            | 4.35                                      | 4.12    | 3.69    | 3.55           | 3.72            | 4.02a        |
| Standardfel  | 0.032      | 0.042            | 0.101 | 0.123           | 0.044                    | 0.047        | 0.058           | 0.188                                     | 0.137   | 0.109   | 0.048          | 0.041           | 0.051        |

| TOTAL   | TYP AV FODRINGAR |       |                 | TYP AV ÄRENDE          |           |                | ANTAL ÄRENDEN SENASTE 12 MÅN. (FÖRETAGET) |         |         |                | TYP AV INGIVARE |              |       |
|---|------------------|-------|-----------------|------------------------|-----------|----------------|---|---------|---------|----------------|-----------------|--------------|-------|
|   | E-mål            | A-mål | E-mål och A-mål | Betalningsföreläggande | Inledning | Skuld sanering | Mindre än 100                             | 100-499 | 500-999 | 1000 eller mer | Ingivare        | SKM Ingivare |       |
| (a)   | (b)              | (c)   | (d)             | (e)                    | (f)       | (g)            | (h)                                       | (i)     | (j)     | (k)            | (l)             | (m)          |       |
| BAS: HAFT KONTAKT                                       | 924              | 455   | 70*             | 17**                   | 424       | 366            | 192                                       | 26**    | 60*     | 103            | 244             | 508          | 416   |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT                                 | 924              | 49    | 8*              | 2**                    | 46        | 40             | 21  | 3**     | 7*      | 11             | 26              | 55           | 45    |
|   | 975              | 503   | 71              | 15                     | 479       | 418            | 219                                       | 30      | 58      | 106            | 287             | 559          | 416   |
|   | 975              | 52    | 7               | 2                      | 49        | 43             | 22  | 3       | 6       | 11             | 29              | 57           | 43    |
| <b>Fr16. Sammanfattning - Vägt Riksmedelvärde</b>       |                  |       |                 |                        |           |                |   |         |         |                |                 |              |       |
| <b>På det hela taget känner jag förtroende för ....</b> |                  |       |                 |                        |           |                |   |         |         |                |                 |              |       |
| Instämmer (4+5)   | 63               | 51-   | 73              | 59                     | 52-       | 49-            | 52-                                       | 84+     | 54      | 63             | 45-             | 53-          | 75+   |
| (5) Instämmer helt                                      | 28               | 22-   | 22              | --                     | 23-       | 22-            | 19-                                       | 49+     | 39      | 36             | 14-             | 23-          | 34+   |
| (4)   | 36               | 29-   | 51+             | 59+                    | 29-       | 27-            | 33  | 35      | 15-     | 27             | 31              | 31-          | 42+   |
| (3)   | 17               | 27+   | 17              | 41+                    | 24+       | 24+            | 28+                                       | 8       | 15      | 23             | 31+             | 25+          | 7-    |
| (2)   | 2                | 3     | -               | -                      | 3         | 3              | 6+  | -       | -       | -              | 5+              | 2            | 2     |
| (1) Instämmer inte alls                                 | 1                | --    | 1               | -                      | -         | -              | -   | 4       | -       | -              | -               | *            | 2     |
| Instämmer inte (1+2)                                    | 3                | 3     | 1               | -                      | 3         | 3              | 6+  | 4       | -       | -              | 5               | 3            | 3     |
| Ingen uppfattning/Ej svar                               | 17               | 20    | 9               | -                      | 21+       | 24+            | 14  | 4       | 32+     | 14             | 19              | 19           | 14    |
| Medelvärde  | 4.05befgkl       | 3.87  | 4.00            | 3.59                   | 3.91      | 3.89           | 3.76                                      | 4.31    | 4.35    | 4.15           | 3.66            | 3.90         | 4.21a |
| Standardfel   | 0.030            | 0.043 | 0.094           | 0.131                  | 0.045     | 0.050          | 0.066                                     | 0.176   | 0.132   | 0.086          | 0.056           | 0.040        | 0.044 |

## Fr9-16. Medelvärden - Vägt Riksmedelvärde

I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om du använder en skala från 1 till 5, där 1 betyder "instämmer inte" och 5 betyder "instämmer helt"?

|   | TYP AV FODRINGAR |       |                 | TYP AV ÄRENDE          |            |                | ANTAL ÄRENDEN SENASTE 12 MÅN. (FÖRETAGET) |         |         |                | TYP AV INGIVARE |              |       |
|---|------------------|-------|-----------------|------------------------|------------|----------------|---|---------|---------|----------------|-----------------|--------------|-------|
|   | E-mål            | A-mål | E-mål och A-mål | Betalningsföreläggande | Indrivning | Skuld sanering | Mindre än 100                             | 100-499 | 500-999 | 1000 eller mer | Ingivare        | SKM Ingivare |       |
| TOTAL   | (a)              | (b)   | (c)             | (d)                    | (e)        | (f)            | (g)                                       | (h)     | (i)     | (j)            | (k)             | (l)          | (m)   |
| BAS: HAFT KONTAKT   | 924              | 455   | 70*             | 17**                   | 424        | 366            | 192                                       | 26**    | 60*     | 103            | 244             | 508          | 416   |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT   | 924              | 49    | 8*              | 2**                    | 46         | 40             | 21  | 3**     | 7*      | 11             | 26              | 55           | 45    |
|   | 975              | 503   | 71              | 15                     | 479        | 418            | 219                                       | 30      | 58      | 106            | 287             | 559          | 416   |
|   | 975              | 52    | 7               | 2                      | 49         | 43             | 22  | 3       | 6       | 11             | 29              | 57           | 43    |
| <b>Fr9. Tillgänglighet</b>  |                  |       |                 |                        |            |                |   |         |         |                |                 |              |       |
| a. Det är lätt att komma fram på telefon till ....  | 3.92befgkl       | 3.74  | 3.99            | 3.59                   | 3.73       | 3.77           | 3.74                                      | 4.39    | 3.62    | 3.95           | 3.74            | 3.79         | 4.07a |
| b. Det är lätt att få kontakt med rätt person på ....   | 3.64befgkl       | 3.33  | 3.83            | 3.53                   | 3.30       | 3.28           | 3.27                                      | 4.05    | 2.96    | 3.45           | 3.35            | 3.40         | 3.89a |
| c. Öppettiderna passar mig hos ....   | 4.22befgkl       | 3.98  | 4.24            | 4.00                   | 3.94       | 4.02           | 3.81                                      | 4.74    | 4.19    | 4.02           | 3.83            | 4.02         | 4.49a |
| d. På det hela taget är tillgängligheten bra hos ....   | 3.88befgkl       | 3.69  | 3.98            | 3.65                   | 3.66       | 3.66           | 3.37                                      | 4.43    | 4.08    | 3.79           | 3.54            | 3.73         | 4.06a |
| <b>Fr10. Bemötande</b>  |                  |       |                 |                        |            |                |   |         |         |                |                 |              |       |
| a. Personalen är trevlig på ....  | 4.21befgkl       | 3.95  | 4.20            | 3.71                   | 3.94       | 3.90           | 3.69                                      | 4.63    | 4.06    | 4.28           | 3.80            | 4.01         | 4.42a |
| b. Personalen är alltid hjälpsam på ....  | 4.17befgkl       | 3.98  | 4.14            | 3.76                   | 4.02       | 3.99           | 3.88                                      | 4.50    | 3.96    | 4.34           | 3.84            | 4.01         | 4.33a |
| c. Personalen är engagerad på ....  | 3.91befgkl       | 3.67  | 4.00            | 3.59                   | 3.72       | 3.64           | 3.52                                      | 4.50    | 3.72    | 3.87           | 3.53            | 3.72         | 4.11a |
| d. Man tar till sig kritik som kommer fram på ....  | 3.41befgk        | 3.22  | 3.88            | 3.00                   | 3.24       | 3.15           | 3.07                                      | 4.42    | 2.65    | 3.76a          | 2.99            | 3.30         | 3.55  |
| e. På det hela taget är bemötandet bra på ....  | 4.09befgkl       | 3.85  | 4.15            | 3.65                   | 3.86       | 3.81           | 3.58                                      | 4.67    | 4.06    | 4.30a          | 3.63            | 3.90         | 4.29a |
| <b>Fr11. Snabbhet</b>   |                  |       |                 |                        |            |                |   |         |         |                |                 |              |       |
| a. Man agerar snabbt på ....  | 3.55bgk          | 3.38  | 3.79            | 3.65                   | 3.46       | 3.47           | 3.12                                      | 3.91    | 4.00a   | 3.79           | 2.99            | 3.44         | 3.68  |
| b. Jag får snabbt besked på mina frågor från ....   | 3.82befgkl       | 3.60  | 3.98            | 3.65                   | 3.62       | 3.52           | 3.22                                      | 4.47    | 4.00    | 4.07a          | 3.32            | 3.66         | 3.98a |
| c. Felaktigheter rättas snabbt hos ....   | 3.72lk           | 3.64  | 4.04a           | 3.91                   | 3.69       | 3.73           | 3.59                                      | 4.27    | 3.18    | 4.14a          | 3.50            | 3.69         | 3.76  |
| d. På det hela taget arbetar man snabbt hos ....  | 3.61befgkl       | 3.35  | 3.92a           | 3.67                   | 3.40       | 3.40           | 3.08                                      | 4.30    | 3.30    | 4.01a          | 3.08            | 3.43         | 3.82a |
| <b>Fr12. Sakkunskap</b>   |                  |       |                 |                        |            |                |   |         |         |                |                 |              |       |
| a. Utredningar är alltid tillförlitliga när de kommer från ....                               | 3.91fgk          | 3.85  | 3.98            | 3.60                   | 3.85       | 3.79           | 3.66                                      | 4.41    | 4.21    | 3.97           | 3.70            | 3.87         | 3.96  |
| b. Beslut är alltid motiverade på ett bra sätt när de kommer från ....                        | 3.77befgk        | 3.62  | 4.07a           | 3.73                   | 3.64       | 3.61           | 3.45                                      | 4.27    | 4.00    | 3.93           | 3.49            | 3.67         | 3.92a |
| c. Beslut är alltid korrekta när de kommer från ....  | 3.90             | 3.90  | 4.07            | 3.79                   | 3.91       | 3.90           | 3.98                                      | 4.40    | 4.13    | 4.09a          | 3.79            | 3.93         | 3.85  |
| d. På det hela taget har personalen bra sakkunskap på ....                                    | 3.90befgkl       | 3.76  | 4.00            | 3.59                   | 3.76       | 3.71           | 3.59                                      | 4.49    | 4.19a   | 3.99           | 3.61            | 3.81         | 4.02a |
| <b>Fr13. Information</b>  |                  |       |                 |                        |            |                |   |         |         |                |                 |              |       |
| BAS: HAFT KONTAKT (EJ SKM 2002)   | 508              | 455   | 70*             | 17**                   | 424        | 366            | 192                                       | 26**    | 60*     | 103            | 244             | 508          | -**   |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT (EJ SKM 2002)   | 508              | 90    | 14*             | 3**                    | 83         | 72             | 38  | 5**     | 12*     | 20             | 48              | 100          | -**   |
|   | 559              | 503   | 71              | 15                     | 479        | 418            | 219                                       | 30      | 58      | 106            | 287             | 559          | -     |
|   | 559              | 90    | 13              | 3                      | 86         | 75             | 39  | 5       | 10      | 19             | 51              | 100          | -     |
| a. Jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden från ....                         | 3.55gk           | 3.50  | 3.79            | 3.07                   | 3.50       | 3.45           | 3.25                                      | 4.59    | 4.23a   | 3.75           | 3.21            | 3.55         | -     |
| BAS: HAFT KONTAKT   | 924              | 455   | 70*             | 17**                   | 424        | 366            | 192                                       | 26**    | 60*     | 103            | 244             | 508          | 416   |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT   | 924              | 49    | 8*              | 2**                    | 46         | 40             | 21  | 3**     | 7*      | 11             | 26              | 55           | 45    |
|   | 975              | 503   | 71              | 15                     | 479        | 418            | 219                                       | 30      | 58      | 106            | 287             | 559          | 416   |
|   | 975              | 52    | 7               | 2                      | 49         | 43             | 22  | 3       | 6       | 11             | 29              | 57           | 43    |
| b. När jag ber om det får jag alltid tillräcklig information om ärendets utveckling från .... | 4.01befgkl       | 3.79  | 4.07            | 3.81                   | 3.80       | 3.74           | 3.61                                      | 4.51    | 4.16    | 4.22           | 3.55            | 3.84         | 4.20a |
| c. Jag vet vad jag kan få hjälp med när jag vänder mig till ....                              | 3.94bfkgk        | 3.81  | 4.00            | 3.76                   | 3.85       | 3.80           | 3.60                                      | 4.43    | 4.30a   | 3.92           | 3.62            | 3.84         | 4.06a |
| d. På det hela taget är informationen bra från ....   | 3.85befgkl       | 3.68  | 4.00            | 3.59                   | 3.69       | 3.65           | 3.48                                      | 4.53    | 4.25a   | 3.87           | 3.46            | 3.73         | 3.99a |

## Fr9-16. Medelvärden - Vägt Riksmedelvärde

I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om du använder en skala från 1 till 5, där 1 betyder "instämmer inte" och 5 betyder "instämmer helt"?

|   | TYP AV FODRINGAR |       |                 | TYP AV ÄRENDE          |           |                | ANTAL ÄRENDEN SENASTE 12 MÅN. (FÖRETAGET) |         |         |                | TYP AV INGIVARE |              |       |
|---|------------------|-------|-----------------|------------------------|-----------|----------------|---|---------|---------|----------------|-----------------|--------------|-------|
|   | E-mål            | A-mål | E-mål och A-mål | Betalningsföreläggande | Inledning | Skuld sanering | Mindre än 100                             | 100-499 | 500-999 | 1000 eller mer | Ingivare        | SKM Ingivare |       |
| TOTAL   | (a)              | (b)   | (c)             | (d)                    | (e)       | (f)            | (g)                                       | (h)     | (i)     | (j)            | (k)             | (l)          | (m)   |
| BAS: HAFT KONTAKT   | 924              | 455   | 70*             | 17**                   | 424       | 366            | 192                                       | 26**    | 60*     | 103            | 244             | 508          | 416   |
| 924   | 49               | 8*    | 2**             | 46                     | 40        | 21             | 3**                                       | 7*      | 11      | 26             | 55              | 45           |       |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT   | 975              | 503   | 71              | 15                     | 479       | 418            | 219                                       | 30      | 58      | 106            | 287             | 559          | 416   |
| 975   | 52               | 7     | 2               | 49                     | 43        | 22             | 3   | 6       | 11      | 29             | 57              | 43           |       |
| <b>Fr14. Kronofogdemyndighetens sätt att arbeta</b>                       |                  |       |                 |                        |           |                |   |         |         |                |                 |              |       |
| a. Man är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna hos ....            | 3.76k            | 3.55  | 3.87            | 3.83                   | 3.60      | 3.66           | 3.60                                      | 4.15    | 3.48    | 3.82           | 3.37            | 3.59         | 3.95  |
| b. Information som jag lämnar tas väl tillvara på ....                    | 3.77bfgkl        | 3.56  | 3.93            | 3.91                   | 3.61      | 3.51           | 3.09                                      | 4.47    | 4.13    | 3.92           | 3.14            | 3.61         | 3.93a |
| BAS: HAFT KONTAKT (EJ SKM 2002)   | 508              | 455   | 70*             | 17**                   | 424       | 366            | 192                                       | 26**    | 60*     | 103            | 244             | 508          | -**   |
| 508   | 90               | 14*   | 3**             | 83                     | 72        | 38             | 5**                                       | 12*     | 20      | 48             | 100             | -**          |       |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT (EJ SKM 2002)                                     | 559              | 503   | 71              | 15                     | 479       | 418            | 219                                       | 30      | 58      | 106            | 287             | 559          | -     |
| 559   | 90               | 13    | 3               | 86                     | 75        | 39             | 5   | 10      | 19      | 51             | 100             | -            |       |
| c. Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek hos ....            | 3.55gk           | 3.51  | 3.26            | 2.09                   | 3.60      | 3.44           | 2.76                                      | 4.10    | 4.00    | 4.11a          | 2.86            | 3.55         | -     |
| d. Man håller sig alltid neutral i relationen gäldenär - ingivare på .... | 3.75fgk          | 3.69  | 4.21a           | 4.00                   | 3.65      | 3.49           | 3.01                                      | 4.64    | 4.38    | 3.93           | 3.37            | 3.75         | -     |
| BAS: HAFT KONTAKT   | 924              | 455   | 70*             | 17**                   | 424       | 366            | 192                                       | 26**    | 60*     | 103            | 244             | 508          | 416   |
| 924   | 49               | 8*    | 2**             | 46                     | 40        | 21             | 3**                                       | 7*      | 11      | 26             | 55              | 45           |       |
| BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT   | 975              | 503   | 71              | 15                     | 479       | 418            | 219                                       | 30      | 58      | 106            | 287             | 559          | 416   |
| 975   | 52               | 7     | 2               | 49                     | 43        | 22             | 3   | 6       | 11      | 29             | 57              | 43           |       |
| e. Man är alltid objektiv gentemot olika borgenärer på ....               | 3.98             | 4.08  | 4.14            | 4.00                   | 4.08      | 4.01           | 3.78                                      | 4.56    | 4.42    | 4.21           | 3.92            | 4.09         | 3.82  |
| f. På det hela taget utförs ett bra arbete på ....                        | 3.84bfgkl        | 3.67  | 4.08            | 3.79                   | 3.69      | 3.63           | 3.55                                      | 4.35    | 4.12    | 3.69           | 3.55            | 3.72         | 4.02a |
| <b>Fr16. Sammanfattning</b>   |                  |       |                 |                        |           |                |   |         |         |                |                 |              |       |
| På det hela taget känner jag förtroende för ....                          | 4.05bfgkl        | 3.87  | 4.00            | 3.59                   | 3.91      | 3.89           | 3.76                                      | 4.31    | 4.35    | 4.15           | 3.66            | 3.90         | 4.21a |