

Gäldenärers, ingivares och allmänhetens inställning till kronofogdemyndigheten

RSV Rapport 2003:3



INFORMATION FRÅN

Riksskatteverket

Förord

Riksskatteverket (RSV) genomför regelbundet attitydundersökningar hos medborgare och företag. I denna rapport redovisas resultaten från RSV:s undersökningar om gäldenärens, ingivares samt allmänhetens inställning till skulder, kronofogdemyndigheten (KFM) och kronofogdemyndighetens service genomförda under hösten 2002.

Undersökningarna har haft flera syften, nämligen att:

- utgöra underlag till strategiska inriktningsbeslut för verksamheten genom ökade kunskaper om beteenden och attityder hos KFM:s intressenter
- att utgöra underlag för myndigheterna i verksamhetsplaneringen och i uppföljningen av verksamheten
- utgöra underlag för att kunna mäta måluppfyllelsen av flera av våra koncerngemensamma mål
- utgöra underlag för jämförelser mellan regionerna
- lyfta fram förbättringsområden

För genomförandet av undersökningen anlätades Kinnmark DM AB i samarbete med NFO Infratest. Den här rapporten är framtagen av Anna Helleday, Jenny Oltner vid Riksskatteverkets exekutionsavdelning, controller- och utvärderingsenheten.

Resultaten från undersökningen bör beaktas i planering och genomförande av verksamheten.

Solna i februari 2003

Eva Liedström Adler

Innehåll

Sammanfattning	11
1 Undersökningens syfte och genomförande	17
1.1 Syfte och bakgrund	17
1.2 Databasinsamlingsmetod	17
1.3 Svarsfrekvens	17
1.4 De svarandes sammansättning/Urval	17
1.5 Redovisning i tabeller	18
1.6 Enkätformulärens konstruktion	19
1.7 Enkätformulärens konstruktion	19
1.8 Tillförlitlighet i undersökningsresultaten	20
1.9 Bortfallsanalys	20
1.10 Regressions- och Gridanalys	21
1.11 Förändringar i undersökningarna jämfört med år 2001	22
1.11.1 <i>Urval</i>	22
1.11.2 <i>Frågeformulär</i>	22
1.11.3 <i>Gridanalys</i>	23
1.11.4 <i>Särskilt om yngre gäldenärer</i>	23
2 Sammanfattning av gäldenärsenkäten	25
2.1 Inledning	25
2.2 Stykor, svagheter samt kärnvärden enligt Gridanalysen	25
2.3 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	26
2.4 Skillnader i attityder mellan olika grupper	33
2.5 Bakgrundsfakta om respondenterna	34
2.6 Förändringar av attityder jämfört med tidigare år	35
2.7 Gäldenärernas kommentarer på den öppna frågan	35
2.8 Regionala skillnader	35
3 Gäldenärernas attityder till KFM	37
3.1 Inledning	37
3.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	38
3.3 Redovisning av delfrågor	39
3.3.1 <i>KFM är en myndighet som syns i samhället</i>	39
3.3.2 <i>KFM:s främsta uppgift är att se till att folk gör rätt för sig</i>	40
3.3.3 <i>Om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder</i>	41
3.3.4 <i>KFM borde ha större befogenheter</i>	42
3.3.5 <i>KFM borde ta hänsyn till varför vissa inte kan betala sina skulder</i>	43
3.3.6 <i>Jag är beredd att betala mina skulder efter förmåga så länge alla el. nästan alla gör det</i>	44
3.3.7 <i>Jag är beredd att betala mina skulder efter förmåga oavsett om andra gör det</i>	45
3.4 Sammanfattning	46
4 Gäldenärernas förtroende för KFM och myndigheter i allmänhet	47
4.1 Inledning	47
4.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	48
4.3 Förtroende för myndigheter i allmänhet	48
4.4 Sammanfattning	49
5 Nöjd eller missnöjd med kontakterna	51
5.1 Inledning	51
5.2 Sammanfattning	52
6 Gäldenärernas uppfattning om tillgänglighet	53
6.1 Inledning	53
6.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	54
6.3 Redovisning av delfrågor	55
6.3.1 <i>Det är lätt att få kontakt med KFM per telefon</i>	55

6.3.2	<i>Jag har en egen handläggare/kontaktperson</i>	56
6.3.3	<i>KFM har öppettider som passar mig</i>	57
6.4	Sammanfattning.....	58
7	Gäldenärernas inställning till bemötande	59
7.1	Inledning.....	59
7.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	60
7.3	Redovisning av delfrågor.....	61
7.3.1	<i>Personalen respekterar mig som person</i>	61
7.3.2	<i>Jag känner att personalen tar sig tid med mig</i>	62
7.3.3	<i>Personalen bemöter mig på ett korrekt sätt</i>	63
7.4	Sammanfattning.....	64
8	Gäldenärernas inställning till snabbhet	65
8.1	Inledning.....	65
8.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	66
8.3	Redovisning av delfrågor.....	67
8.3.1	<i>Jag får snabbt svar på mina frågor</i>	67
8.3.2	<i>När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet</i>	68
8.4	Sammanfattning.....	69
9	Gäldenärernas inställning till sakkunskap	71
9.1	Inledning.....	71
9.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	72
9.3	Redovisning av delfrågor.....	73
9.3.1	<i>Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor</i>	73
9.3.2	<i>Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta</i>	74
9.3.3	<i>Personalen är påläst i mitt ärende</i>	74
9.4	Sammanfattning.....	76
10	Gäldenärernas inställning till kommunikation	77
10.1	Inledning.....	77
10.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	78
10.3	Redovisning av delfrågor.....	79
10.3.1	<i>Personalen talar så att jag förstår</i>	79
10.3.2	<i>Personalen skriver så att jag förstår</i>	80
10.3.3	<i>KFM:s blanketter är lätta att fylla i</i>	81
10.4	Sammanfattning.....	82
11	Gäldenärernas inställning till information	83
11.1	Inledning.....	83
11.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	84
11.3	Redovisning av delfrågor.....	85
11.3.1	<i>Jag får tillräcklig information om vad som händer i mitt ärende</i>	85
11.3.2	<i>Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation</i>	86
11.3.3	<i>Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM</i>	87
11.3.4	<i>KFM:s information har påverkat mitt agerande</i>	88
11.3.5	<i>KFM informerar tillräckligt om risken att överskuldsätta sig</i>	89
11.4	Sammanfattning.....	90
12	Gäldenärernas inställning till KFM:s sätt att arbeta	91
12.1	Inledning.....	91
12.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	92
12.3	Redovisning av delfrågor.....	93
12.3.1	<i>KFM behandlar alla lika</i>	93
12.3.2	<i>Jag får samma svar oavsett vem jag pratar med på KFM</i>	94
12.3.3	<i>Jag har möjlighet att diskutera alternativ för att lösa min skuld</i>	95
12.4	Sammanfattning.....	96
13	Sammanfattning av Ingivarenkäten	97

13.1	Inledning.....	97
13.2	Styrkor, svagheter samt kärnvärden enligt Gridanalysen	97
13.3	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	98
13.4	Skillnader från undersökningen år 2001	105
13.5	Skillnader i attityder mellan olika grupper	105
13.6	Regionala skillnader	106
14	Nöjd eller missnöjd med kontakterna	107
14.1	Inledning.....	107
15	Ingivarnas uppfattning om tillgänglighet	109
15.1	Inledning.....	109
15.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	110
15.3	Redovisning av delfrågor.....	111
15.3.1	<i>Det är lätt att komma fram på telefon</i>	111
15.3.2	<i>Det är lätt att få kontakt med rätt person</i>	112
15.3.3	<i>Öppettiderna passar mig</i>	113
15.4	Sammanfattning.....	114
16	Ingivarnas inställning till bemötande.....	115
16.1	Inledning.....	115
16.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	116
16.3	Redovisning av delfrågor.....	117
16.3.1	<i>Personalen är trevlig.....</i>	117
16.3.2	<i>Personalen är alltid hjälpsam</i>	118
16.3.3	<i>Personalen är engagerad</i>	119
16.3.4	<i>Man tar till sig kritik som kommer fram</i>	120
16.4	Sammanfattning.....	121
17	Ingivarnas inställning till snabbhet.....	123
17.1	Inledning.....	123
17.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	124
17.3	Redovisning av delfrågor.....	125
17.3.1	<i>Man agerar snabbt</i>	125
17.3.2	<i>Jag får snabbt besked på mina frågor</i>	126
17.3.3	<i>Felaktigheter rättas snabbt hos</i>	127
17.4	Sammanfattning.....	128
18	Ingivarnas inställning till sakkunskap	129
18.1	Inledning.....	129
18.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	130
18.3	Redovisning av delfrågor.....	131
18.3.1	<i>Utredningar är alltid tillförlitliga.....</i>	131
18.3.2	<i>Beslut är alltid motiverade på ett bra sätt</i>	132
18.3.3	<i>Beslut är alltid korrekta</i>	133
18.4	Sammanfattning.....	134
19	Ingivarnas inställning till information	135
19.1	Inledning.....	135
19.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	136
19.3	Redovisning av delfrågor.....	137
19.3.1	<i>Jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden.....</i>	137
19.3.2	<i>När jag ber om det får jag alltid tillräcklig information om ärendets utveckling</i>	137
19.3.3	<i>Jag vet vad jag kan få hjälp med</i>	138
19.4	Sammanfattning.....	139
20	Ingivarnas inställning till KFM:s sätt att arbeta	141
20.1	Inledning.....	141
20.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	142
20.3	Redovisning av delfrågor.....	143

20.3.1	<i>Man är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna</i>	143
20.3.2	<i>Information som jag lämnar tas väl tillvara</i>	144
20.3.3	<i>Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek</i>	145
20.3.4	<i>Man håller sig alltid neutral i relationen gäldenär – ingivare</i>	145
20.3.5	<i>Man är alltid objektiv gentemot olika borgenärer</i>	146
20.4	Sammanfattning	147
21	Ingivarnas förtroende för KFM	149
21.1	Inledning	149
22	Sammanfattning av enkäten till allmänheten	151
22.1	Inledning	151
22.2	Skillnader i attityder mellan olika grupper	151
22.3	Bakgrundsfakta om respondenterna/Urval	151
22.4	Redovisning i tabeller	152
22.5	Förändringar i attityder jämfört med tidigare år	152
22.6	Regionala skillnader	152
23	Allmänhetens attityder till KFM	155
23.1	Inledning	155
23.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	156
23.3	Redovisning av delfrågor	157
23.3.1	<i>Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM</i>	157
23.3.2	<i>KFM:s information har påverkat mitt agerande</i>	158
23.3.3	<i>KFM informerar tillräckligt mycket om risken att överskuldsätta sig</i>	159
23.3.4	<i>Om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder</i>	160
23.3.5	<i>Jag är beredd att betala mina skulder så länge alla eller nästan alla gör det</i>	161
23.3.6	<i>Jag är beredd att betala mina skulder oavsett om andra gör det</i>	162
23.3.7	<i>Jag känner någon/några som avsiktligt inte betalar sin skulder</i>	163
23.4	Sammanfattning	164
24	Allmänhetens förtroende för KFM och myndigheter i allmänhet	165
24.1	Inledning	165
24.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	166
24.3	Förtroende för myndigheter i allmänhet	167
24.4	Sammanfattning	168
25	Särskilt om de yngsta gäldenärsgrupperna	169
26	Jämförelser mellan gäldenärers, ingivares och allmänhetens inställning till KFM	171
26.1	Inledning	171
26.2	Bakgrundsfrågor	171
26.3	Allmänna attityder – jämförelser mellan gäldenärer och allmänhet	172
26.4	Nöjdhet och förtroende	173
26.5	Sakområden – jämförelse mellan gäldenärer och ingivare	175

Bilagor

1 a-c	Teknisk rapport för gäldenärer, ingivare och allmänhet
2	Bortfallsanalys för gäldenärsenkäten
3 a-c	Tabeller
4 a-b	Gridanalys för gäldenärer och ingivare