

Förord

Riksskatteverket (RSV) genomför regelbundet attitydundersökningar hos medborgare. I denna rapport redovisas resultaten från RSV:s undersökningar om gäldenärens och ingivares inställning till skulder, kronofogdemyndigheten och kronofogdemyndighetens service genomförda under slutet av 2001 och januari 2002.

Undersökningen har haft flera syften, nämligen att

- utgöra underlag till strategiska inriktningsbeslut för verksamheten genom ökade kunskaper om beteenden och attityder hos kronofogdemyndighetens 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

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

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

Solna i april 2002

Eva Liedström Adler

Innehåll

Sammanfattning	9
1 Undersökningens syfte och genomförande	15
1.1 Syfte och bakgrund	15
1.2 Datainsamlingsmetod.....	15
1.3 Svarefrekvens	15
1.4 De svarandes sammansättning/Urval	16
1.5 Redovisning i tabeller	16
1.6 Enkätformulärens konstruktion.....	17
1.7 Tillförlitlighet i undersökningsresultaten	17
1.8 Enkätens innehåll och struktur	17
1.9 Bortfallsanalys	18
1.10 Vad är mest betydelsefullt för det sammanfattande betyget?.....	20
2 Allmänt om gäldenärsenkäten	21
2.1 Inledning	21
2.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden.....	21
2.3 Skillnader mellan olika variabler	25
2.4 Bakgrundsfakta om de svarande	26
2.5 Förändringar av attityder jämför med tidigare år	26
2.6 Presentation av resultat	26
3 Gäldenärernas attityder till KFM	27
3.1 Inledning	27
3.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden.....	28
3.3 Redovisning av delfrågor	29
3.3.1 <i>KFM är en myndighet som syns i samhället</i>	29
3.3.2 <i>KFM:s främsta uppgift är att se till att folk gör rätt för sig</i>	30
3.3.3 <i>Om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder</i>	31
3.3.4 <i>KFM borde ha större befogenheter</i>	33
3.3.5 <i>KFM borde ta hänsyn till varför vissa inte kan betala sina skulder</i>	34
3.3.6 <i>Jag är beredd att betala mina skulder, efter förmåga, så länge alla eller nästan alla gör det ..</i>	36
3.3.7 <i>Jag är beredd att betala mina skulder, efter förmåga, oavsett om andra gör det</i>	37
3.4 Sammanfattning	38
4 Gäldenärernas förtroende för KFM och myndigheter i allmänhet	39
4.1 Inledning	39
4.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden.....	41
4.3 Förtroende för myndigheter i allmänhet.....	41
4.4 Sammanfattning	42
5 Nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM	43
5.1 Inledning	43
5.2 Sammanfattning	44
6 Gäldenärernas uppfattning om tillgänglighet	45
6.1 Inledning	45
6.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden.....	46
6.3 Redovisning av delfrågor	47
6.3.1 <i>Det är lätt att få kontakt med KFM per telefon</i>	47
6.3.2 <i>Det är viktigt att jag har en egen handläggare/kontaktperson</i>	48
6.3.3 <i>KFM har öppettider som passar mig</i>	49
6.4 Sammanfattning	50
7 Gäldenärernas inställning till bemötande	51
7.1 Inledning	51
7.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden.....	52

7.3	Redovisning av delfrågor	53
7.3.1	<i>Personalen respekterar mig som person</i>	53
7.3.2	<i>Jag känner att personalen tar sig tid med mig</i>	54
7.3.3	<i>Personalen bemöter mig på ett korrekt sätt</i>	54
7.4	Sammanfattning	55
8	Gäldenärernas inställning till snabbhet	57
8.1	Inledning	57
8.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	59
8.3	Redovisning av delfrågor	59
8.3.1	<i>Jag får snabbt svar på mina frågor</i>	59
8.3.2	<i>KFM rättar felaktiga beslut snabbt</i>	60
8.4	Sammanfattning	61
9	Gäldenärernas inställning till sakkunskap	63
9.1	Inledning	63
9.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	65
9.3	Redovisning av delfrågor	65
9.3.1	<i>Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor</i>	65
9.3.2	<i>Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta</i>	66
9.3.3	<i>Personalen är påläst i mitt ärende</i>	67
9.4	Sammanfattning	68
10	Gäldenärernas inställning till kommunikation	69
10.1	Inledning	69
10.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	70
10.3	Redovisning av delfrågor	71
10.3.1	<i>Personalen talar så att jag förstår</i>	71
10.3.2	<i>Personalen skriver så att jag förstår</i>	72
10.3.3	<i>KFM:s beslut är begripliga</i>	72
10.3.4	<i>KFM:s blanketter är lätta att fylla i</i>	73
10.4	Sammanfattning	74
11	Gäldenärernas inställning till information	75
11.1	Inledning	75
11.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	76
11.3	Redovisning av delfrågor	77
11.3.1	<i>Jag får tillräcklig information om vad som händer i mitt ärende</i>	77
11.3.2	<i>Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation</i>	78
11.3.3	<i>Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM</i>	79
11.3.4	<i>KFM:s information har påverkat mitt agerande</i>	80
11.3.5	<i>KFM borde informera mer om risken att överskuldsätta sig</i>	80
11.4	Sammanfattning	82
12	Gäldenärernas inställning till KFM:s sätt att arbeta	83
12.1	Inledning	83
12.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	84
12.3	Redovisning av delfrågor	85
12.3.1	<i>KFM behandlar alla lika</i>	85
12.3.2	<i>Jag får samma svar oavsett vem jag pratar med på KFM</i>	87
12.3.3	<i>Jag har möjlighet att diskutera alternativ för att lösa min skuld</i>	87
12.4	Sammanfattning	88
13	Allmänt om ingivarenkäten	89
13.1	Inledning	89
13.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	90
13.3	Skillnader mellan olika variabler	92
13.4	Bakgrundsfakta om respondenterna	92
13.5	Presentation av resultat	93

14	Nöjd eller missnöjd med kontakterna – som gäller fysiska personer/enskilda näringsidkare/juridiska personer	95
14.1	Inledning	95
14.2	Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM när det gäller gäldenärer som är fysiska personer?	95
14.3	Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM när det gäller gäldenärer som är enskilda näringsidkare?	96
14.4	Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM när det gäller gäldenärer som är juridiska personer?	97
15	Ingivarnas uppfattning om tillgänglighet	90
15.1	Inledning	99
15.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	100
15.3	Redovisning av delfrågor	100
15.3.1	<i>Det är lätt att komma fram på telefon</i>	100
15.3.2	<i>Öppettiderna passar mig</i>	102
15.4	Sammanfattning	103
16	Ingivarnas inställning till bemötande	105
16.1	Inledning	105
16.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	106
16.3	Redovisning av delfrågor	106
16.3.1	<i>Personalen är trevlig</i>	106
16.3.2	<i>Personalen är alltid hjälpsam</i>	107
16.3.3	<i>Personalen har fokus på sitt uppdrag</i>	108
16.3.4	<i>Man tar till sig kritik som kommer fram</i>	109
16.4	Sammanfattning	110
17	Ingivarnas inställning till snabbhet	111
17.1	Inledning	111
17.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	112
17.3	Redovisning av delfrågor	112
17.3.1	<i>Man agerar mycket snabbt</i>	112
17.3.2	<i>Jag får snabbt besked på mina frågor</i>	113
17.3.3	<i>Felaktigheter rättas snabbt</i>	114
17.4	Sammanfattning	114
18	Ingivarnas inställning till sakkunskap	115
18.1	Inledning	115
18.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	116
18.3	Redovisning av delfrågor	117
18.3.1	<i>Utredningar är alltid tillförlitliga</i>	117
18.3.2	<i>Beslut är alltid motiverade på ett bra sätt</i>	117
18.3.3	<i>Beslut i löneutmättningsärenden är alltid korrekta</i>	118
18.4	Sammanfattning	119
19	Ingivarnas inställning till information	121
19.1	Inledning	121
19.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	122
19.3	Redovisning av delfrågor	122
19.3.1	<i>Jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden</i>	122
19.3.2	<i>Jag får alltid tillräcklig information om ärendets utveckling</i>	123
19.3.3	<i>Jag vet vad jag kan få hjälp med</i>	124
19.4	Sammanfattning	125
20	Ingivarnas inställning till KFM:s sätt att arbeta	127
20.1	Inledning	127
20.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	128
20.3	Redovisning av delfrågor	129

20.3.1	<i>Man är bra på att nå gäldenärerna</i>	129
20.3.2	<i>Information som jag lämnar tas väl tillvara</i>	129
20.3.3	<i>Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek</i>	130
20.3.4	<i>Man håller sig alltid neutral i relationen gäldenär - ingivare</i>	131
20.3.5	<i>Man är alltid objektiv gentemot olika borgenärer</i>	131
20.4	Sammanfattning	132
21	Kronofogdemyndighetens arbete med olika typer av gäldenärer	133
21.1	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	133
21.2	Redovisning av frågor	133
21.2.1	<i>När gäldenären är fysisk person utförs totalt sett ett bra arbete</i>	133
21.2.2	<i>När gäldenären är enskild näringsidkare utförs totalt sett ett bra arbete</i>	134
21.2.3	<i>När gäldenären är juridisk person utförs totalt sett ett bra arbete</i>	135
21.3	Sammanfattning	136
22	Ingivarnas förtroende för KFM	137
22.1	Inledning	137
22.2	Sammanfattande bedömning och förbättringsområden	138

Bilagor

1a och b	Bakgrundsvariabler
2a och b	Teknisk rapport
3	Bortfallsanalys
4 a och b	Tabeller

Sammanfattning

Riksskatteverket (RSV) har under hösten 2001 låtit genomföra enkätundersökningar av gäldenärer och ingivares attityder till indrivning och kronofogdemyndigheten (KFM). Det är första gången RSV riktat sig till dessa målgrupper med så omfattande undersökningar. Tidigare år har liknande undersökningar riktats till allmänheten och företag. I denna rapport redovisas resultatet av undersökningarna till gäldenärer och ingivare i syfte att ge underlag för en bedömning av dessa gruppers inställning till KFM. Resultatet bör beaktas i planering av verksamhetens inriktning.

Urvalet för gäldenärsenkäten bestod av 16.000 respondenter (fysiska personer, enskilda näringsidkare och juridiska personer) från hela landet. Datainsamling för gäldenärsenkäten har skett genom postal enkät med två påminnelser. Vägd svarsfrekvens för gäldenärsenkäten var 29 procent.

Ingivarenkäten har genomförts som ett frågeformulär med tre påminnelser på Internet. För ingivarenkäten rekryterades i den första omgången totalt 212 respondenter (ingivarföretag, försäkringskassor och myndigheter) och urvalet i den andra omgången bestod av 348 respondenter från skattemyndigheten (SKM). Svarsfrekvensen var 77 procent i den första omgången och 68 procent i den andra.

Viss försiktighet ska alltid iakttas vid tolkningen av enkätresultat. I detta fall, då vi har haft en förhållandevis låg svarsfrekvens på gäldenärsenkäten, är påpekandet extra viktigt. Det man kan ha i åtanke är att enkät svar till sin natur är platta siffror. Dessa siffror indikerar dock attityder och trender och ger en vägledning till var det kan vara lämpligt att få kompletterande uppfattningar, till exempel genom fokusgrupper eller djupintervjuer.

Respondenterna har tagit ställning till olika positivt formulerade delpåståenden eller frågor i block som efterföljdes av ett sammanfattande påstående. Svaren redovisas i en femgradig skala, där 1 betyder *instämmer inte alls* och fem betyder *instämmer helt*. Dessutom har svarsalternativet *ingen uppfattning* funnits, som i medelvärdesberäkning getts värdet 0. I rapporten använder vi oss av begreppen *instämmer* vilket är en sammanslagning av betyget fyra och fem (instämmer delvis och helt) och *instämmer inte* som är en sammanslagning av betygen ett och två (instämmer inte alls och delvis inte).

Man kan analysera samvariationen mellan svaren på de sammanfattande frågorna och svaren på delfrågorna inom varje kvalitetsområde. Detta sambandsmått kallas *regression*. Den delfråga som får högst betydelsevärde betyder mest för hur man svarar på den sammanfattande frågan. Det man bör satsa på att förbättra är det som har högt betydelsevärde men lågt betyg.

Generellt sett kan man se att åsikterna om KFM inte skiljer sig speciellt mycket åt mellan ingivare och gäldenärer. Ingivarna har dock en högre andel som instämmer i de positivt formulerade påståendena och högre andel ingen uppfattning. Gäldenärerna har en något högre andel som inte instämmer men istället lägre andel ingen uppfattning. Dessa skillnader är inte förvånande då ingivare och gäldenärer är helt olika målgrupper och kontakterna med KFM ser annorlunda ut. Inställningen till KFM färgas naturligtvis av vilken upplevelse man haft vid kontakter med myndigheten.

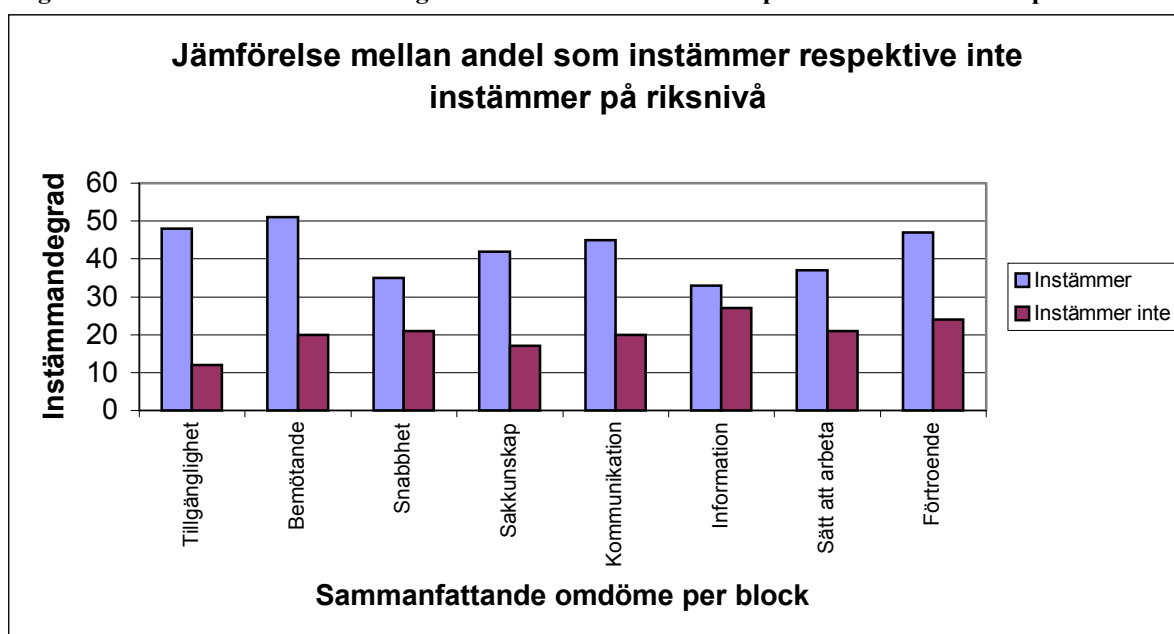
Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

För att bedöma vilka förbättringsområden som finns har vi valt att främst titta på andelen som instämmer respektive inte instämmer i påståendena. Detta ger en bild av vad de som faktiskt har en uppfattning ansett.

Förbättringsområdena som nämns avser riksnivån. Det finns stora regionala skillnader och det är viktigt att varje region analyserar de egna resultaten. Vad är bra och vad kan förbättras? Vilka goda exempel finns? Vilka kontakter finns med ingivare och gäldenärer idag? Hur kan vi möta deras behov och önskemål? Påverkas resultatet av hög personalomsättning, stress samt långa handläggningstider? Hur kan regionerna lära av varandra?

Gäldenärsenkäten

Diagram 1. Jämförelse mellan andel gäldenärer som instämmer respektive inte instämmer på riksnivå



- **Snabbhet**

Här finns tydliga förbättringsmöjligheter. 35 procent instämmer i att KFM på det hela taget arbetar snabbt, 21 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,33. Både att få svar på frågor och att KFM rättar felaktiga beslut snabbt har betydelse för det sammanfattande betyget *på det hela taget arbetar KFM snabbt*. Allra viktigast är att KFM rättar felaktiga beslut snabbt. Här kan man se ett tydligt förbättringsområde då endast 28 procent instämmer och hela 27 procent av gäldenärerna inte anser att felaktiga beslut rättas snabbt.

- **Kommunikation**

Inom detta frågeblock framkommer vissa förbättringsområden. På det hela taget instämmer 45 procent i att kommunikationen med KFM är bra, 20 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,44. Grovt kan förbättringsområdet sägas vara den skriftliga kommunikationen där särskilt upplevelsen av blankettutformningen får låg instämmandegrad. Den muntliga kommunikationen får emellertid ett gott betyg.

Att personalen talar så att gäldenären förstår, att KFM:s beslut är begripliga och att KFM:s blanketter är lätta att fylla i har ungefär lika stor betydelse för det sammanfattande betyget på kommunikation. Den delfråga som inte är så viktig för det sammanfattande betyget är *personalen skriver så att jag förstår*.

- **Information**

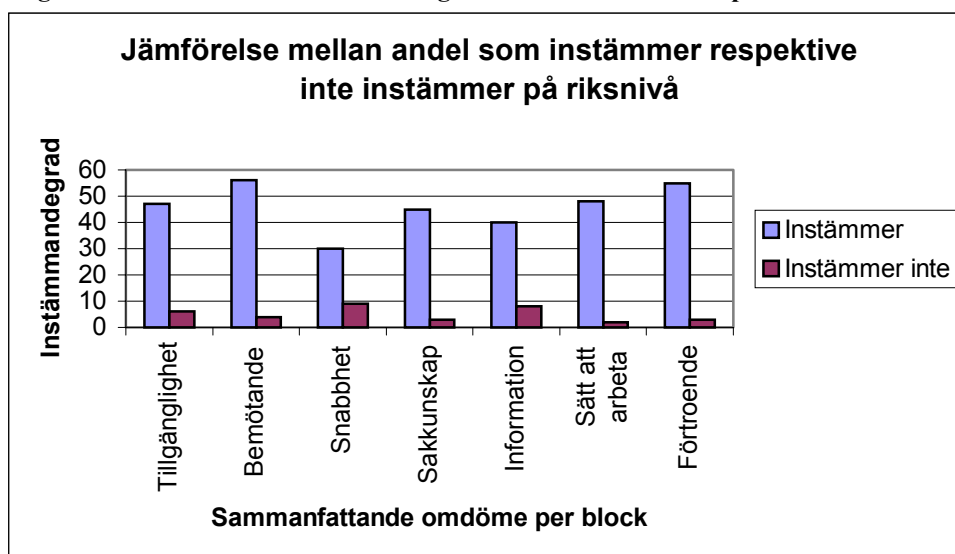
Även här finns förbättringsområden. På det hela taget instämmer 33 procent i att informationen från KFM är bra, 27 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,08. Samtliga påståenden i frågeblocket visar på förbättringsmöjligheter och det framgår att utökad information efterfrågas. En intressant skillnad framkommer här mellan medarbetarnas uppfattning¹ av i vilken grad de informerar gäldenärerna och gäldenärernas egna upplevelser. Hela 74 procent av medarbetarna anser att de informerar gäldenärerna tillräckligt. Gäldenärerna är uppenbarligen inte av samma åsikt. Här finns således en diskrepans mellan medarbetarnas och gäldenärernas uppfattning, vilket är angeläget att arbeta med. Att KFM ger tillräcklig information om hur gäldenären kan påverka sin situation har störst betydelse för hur man uppfattar informationen på det hela taget. Att gäldenären informeras om risken att skuldsätta sig och får tillräcklig information om vad som händer i ärendet har också betydelse för det sammanfattande betyget.

- **Sätt att arbeta**

På det hela taget instämmer 37 procent i att KFM utför sitt arbete på ett bra sätt, 21 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,30. Påståendena i detta frågeblock synes varit svåra att besvara då andelen som saknar uppfattning ligger högt på vissa delfrågor. Detta gör att det är svårbedömt om det ska anses vara ett förbättringsområde eller inte. Av störst betydelse för gäldenärens uppfattning om KFM:s sätt att arbeta är dock att gäldenären har möjlighet att diskutera alternativ för att lösa sin skuld. Betyget på denna fråga är relativt lågt och det är i runda tal lika många som inte instämmer som instämmer. Att förbättra gäldenärens möjlighet att diskutera alternativ för att lösa sin skuld är ett klart förbättringsområde som skulle höja det totala betyget för KFM:s sätt att arbeta.

¹RSV Rapport: *Medarbetarnas uppfattning om KFM:s indrivningsverksamhet, februari 2002*

Diagram 2. Jämförelse mellan andel ingivare som instämmer respektive inte instämmer på riksnivå



- **Snabbhet**

30 procent instämmer i att KFM på det hela taget arbetar snabbt, 9 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,44. Värt att kommentera här är att 36 procent uppgivit att de saknar uppfattning i frågan, SKM:s respondenter står för en något större del än övriga ingivare. Regressionsanalysen visar att alla delpåståenden är viktiga för det sammanfattande betyget, men att KFM agerar snabbt är allra viktigast. Detta påstående har också fått låg instämmandegrad varför det framstår som ett tydligt förbättringsområde. Att 15 procent svarat att de inte instämmer i påståendet att man agerar snabbt på KFM är en markant högre andel jämfört med andra påståenden.

- **Information**

Den sammanfattande frågan i detta avsnitt får ett relativt gott betyg. Dock får vissa delfrågor lägre instämmandegrad vilket gör att vi ändå ser en förbättringspotential inom detta område. 40 procent instämmer i att informationen på det hela taget är bra, 8 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,54. Regressionsanalysen visar att påståendet *Jag vet vad jag kan få hjälp med när jag vänder mig till KFM* haft störst inverkan på totalomdömet. Detta påstående har fått hög instämmandegrad och utgör därför inget förbättringsområde. Däremot har påståendet *Jag får alltid tillräcklig information om ärendets utveckling* fått lägre instämmandegrad och också haft relativt hög inverkan på totalomdömet.

Skillnader mellan olika variabler

Gäldenärer

Generellt sett är äldre personer mer positivt inställda till KFM än vad yngre personer är. De med lägst respektive högst utbildning har högst instämmandegrad vad gäller KFM:s arbete och agerande. Framförallt gruppen med lägst utbildning har högst instämmandegrad i så gott som varje fråga.

Kvinnor, boende i tätort, låginkomsttagare samt de som varit i kontakt med KFM genom rådgivning/information är generellt sett mer positiva till KFM än genomsnittet. De som inte vill uppge sin inkomst, uppger *Annat boende* och de som uppger *Annat ärende* är generellt sett mer negativa än genomsnittet.

Ingivare

A-målsingivare är generellt sett mer nöjda med KFM än vad E-målsingivare är. I denna grupp utmärker sig särskilt respondenterna för SKM. Det är troligt att det faktum att KFM och SKM tillhör samma koncern kan ha haft en inverkan på detta.

Företag med relativt få ärenden är mer nöjda än de som har många ärenden. De som är minst nöjda är dock inte gruppen med allra flest ärenden, *1.000 eller fler*, utan gruppen med näst flest ärenden, *500-999*. Generellt sett kan man också se att de som ofta har kontakt med KFM är mindre nöjda än de som inte har en så frekvent kontakt. Här gäller återigen att det är gruppen *500-999* ärenden, med näst tätast kontakt, som är minst nöjda.

Det är relativt stor andel av ingivarna som inte har någon uppfattning i frågorna. Detta gäller framförallt de frågor som kräver en något mer detaljerad kunskap om KFM.

1 Undersökningens syfte och genomförande

1.1 Syfte och bakgrund

RSV har sedan 1986 genomfört riksomfattande enkätundersökningar av allmänhetens och företagens attityder till skatter, skattemyndigheten, indrivning och kronofogdemyndigheten. Sedan 1996 har enkätundersökningarna genomförts varje år, vartannat år riktat till allmänheten och vartannat år riktat till företagen.

Vid Ledexmötet 13-14 juni 2000 togs ställning för att enkätundersökningarna avseende KFM skulle ses över och separeras från SKM:s undersökningar. Problemet med de tidigare enkäterna har varit att samma personer och företag fått besvara många frågor inom ett brett område. Detta har tenderat att sänka svarsfrekvensen och kvaliteten på svaren. Ytterligare ett problem för KFM har varit att förhållandevis få av de svarande haft direkt kontakt med KFM:s verksamhet. Enkätfrågorna rörande KFM:s verksamhet har också varit mindre utvecklade än de för SKM:s verksamhet.

Ansvaret för att utveckla och genomföra de regionala enkäterna för kronofogdemyndigheterna har exekutionsavdelningens Controller- och utvärderingsenhet. Förslag till ny regional enkät och plan för genomförande presenterades för Ledex i maj 2001. Denna innebar att två enkäter skulle genomföras under hösten 2001; en riktad till gäldenärer och en riktad till ingivare.

Syftet med undersökningarna är att:

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

1.2 Datainsamlingsmetod

Datainsamling för gäldenärsenkäten har skett genom postal enkät med två påminnelser. Ingivarenkäten har genomförts som ett frågeformulär med tre påminnelser på Internet. RSV har i samarbete med Kinnmark Research AB och Infratest Burke AB utarbetat fältplan och undersökningsmaterial. Fältarbetet pågick i stort under det fjärde kvartalet 2001 och januari 2002.

1.3 Svarsfrekvens

Den vägda svarsfrekvensen uppgår till 29 procent för gäldenärsenkäten och 71 procent för ingivarenkäten. Vägningen innebär att svaren i enkäten vägs upp så att varje region får motsvara sin andel av befolkningen i riket. En svarsfrekvens på knappt 30 procent för gäldenärsenkäten kan tyckas låg. Ett resonemang om varför vi är ändå nöjda med resultatets tillförlitlighet återfinns i avsnitt 1.9.

Gäldenärsenkäten kan delas upp i två delar. Svartsfrekvensen för privata gäldenärer och enskilda näringsidkare är 28 procent, för juridiska personer 49 procent. Störst bortfall var det bland de fysiska personerna i den yngsta åldersgruppen, totalt 82 procent. Det mycket stora

bortfallet i den yngsta ålderskategorin gör att det blir extra vanskligt att dra några säkra slutsatser från den gruppen.

Ingivarenkäten kan också delas upp i två delar. I en första våg tillfrågades 212 individer på företag, försäkringskassor och myndigheter. Den andra vågen bestod av ett urval från 348 sektionschefer vid skattemyndigheter i hela Sverige. Svarsfrekvensen för den första respektive andra vågen var 77 och 68 procent.

1.4 De svarandes sammansättning/Urval

Gäldenärsenkäten vände sig till fysiska personer, enskilda näringsidkare och juridiska personer som fått en skuld registrerad hos KFM under de senaste 12 månaderna. Grundurvalet för respektive region har varit drygt 1.000 personer. Regionerna Göteborg, Karlstad och Umeå har beställt extraurval på sammanlagt 6.000 personer. Se vidare den tekniska rapporten, bilaga 2 a.

Ingivarenkätens urval baserades på uppgifter om antal mål som lämnats in till KFM i under 2000. De företag, försäkringskassor och myndigheter som gett in minst 100 mål var med i urvalet. Förrekrytering av respondenter på respektive företag skedde genom telefonkontakter. Den andra vågens urval bestod av sektionschefer på operativa enheter på SKM. Se vidare den tekniska rapporten, bilaga 2 b.

1.5 Redovisning i tabeller

Tabellerna i rapporten redovisar förutom totalsiffror, även resultat för relevanta grupper i det totala urvalet, s.k. bakgrundsvariabler (se bilaga 1a respektive 1b). I tabellerna förekommer plus- och minustecken efter värdena. Plus står för att värdet är statistiskt säkerställt högre än det totala genomsnittsvärdet och minus för att det är lägre. Med statistiskt säkerställt avses här att sannolikheten är 95 procent att avvikelserna inte beror på slumpen. Om en avvikelse är säkerställd beror både på avvikelsernas storlek och hur många som har svarat på frågan.

Gäldenärsenkäten innehåller följande bakgrundsvariabler:

- Kön
- Ålder
- Ort
- Boendeform
- Arbete
- Utbildning
- Månadsinkomst
- Har skuld hos KFM
- Slag av skuld
- Kontakt med KFM senaste 12 månaderna
- Typ av ärenden man har haft kontakt i
- Region

Ingivarenkäten innehåller följande bakgrundsvariabler:

- Region
- Typ av fordringar
- Typ av ärende

- Antal ärenden senaste 12 månader (företaget)
- Typ av ingivare

I ingivarenkätens tabeller kan man dels utläsa huruvida svaren avser e-mål eller a-mål. Dessutom kan man särskilt utläsa skillnader mellan SKM och övriga ingivare. Då SKM ju är att betrakta som A-målsingivare kan detta i resultatredovisningen ibland upplevas som upprepande av resultaten, men skillnaderna redovisas i de fall avvikelserna är signifikant eller särskilt förtjänar att omnämnas.

1.6 Enkätformulärens konstruktion

De svarande har fått ta ställning till olika delpåståenden i block som efterföljs av ett sammanfattande påstående. Svaren redovisas i en femgradig skala, där 1 betyder "Instämmer inte alls" och 5 betyder "Instämmer". Dessutom har alternativet "Ingen uppfattning" funnits, som i medelvärdesberäkning getts värdet 0.

I en fråga i respektive undersökning som rör huruvida respondenten är nöjd respektive missnöjd med kontakterna med KFM har skalan istället varit "Mycket missnöjd" (1) till "Mycket nöjd" (5). Även här har svarsalternativet "Ingen uppfattning funnits".

1.7 Tillförlitlighet i undersökningsresultaten

I en urvalsundersökning som denna kan följande fel förekomma:

- *Urvalsfel*: Slumpmässiga fel som uppkommer beroende på att undersökningen endast omfattar ett urval av målgruppen. Detta tas hänsyn till genom att redovisa om ett resultat är statistiskt säkerställt, dvs. signifikant.
- *Icke-urvalsfel*, som i sin tur består av
 - Täckningsfel*: det använda registret innehåller antingen inte alla som vi vill undersöka eller sådana som vi inte vill undersöka,
 - Bortfall*: en del vill inte eller kan inte svara på hela eller delar av enkäten,
 - Mätfel*: enkätens frågor mäter inte det vi avser att mäta,
 - Bearbetnings- och redovisningsfel*: fel vid datafångst, -behandling eller överföring av grunduppgifter till tabeller.

Genom att redovisa de olika resultatens signifikans kan läsaren lätt göra sig en bild av eventuella *urvalsfel*. Då undersökningen baseras på uppgifter från REX, är *täckningsfelet* sannolikt litet. Större är däremot *mätfelet* och *bortfallet*. Bortfallet i gäldenärsenkäten, 71 procent, manar till viss försiktighet vid tolkning av undersökningsresultatet. Detta gäller särskilt svarsfrekvensen i den yngsta ålderskategorin som endast är 18 procent.

Vi bedömer att olika typer av bortfall innehåller ett inte oväsentligt osäkerhetsmoment och att svårigheter finns att formulera frågor som på ett bra sätt ger uttryck för attityderna.

1.8 Enkätens innehåll och struktur

Enkätens frågor är uppdelade i olika block, se bilaga 2 a och 2 b.

Blocken i gäldenärsenkäten behandlar:

- Bakgrundsfrågor

- Allmänna påståenden – om inställningen till betalning av skulder och kronofogdemyndigheterna
- Vilka sorters kontakter man har haft med kronofogdemyndigheten
- Påståenden om kronofogdemyndighetens service
- Öppen fråga för övriga kommentarer

Blocken i ingivarenkäten behandlar:

- Bakgrundsfrågor
- Påståenden om KFM och KFM:s service
- Öppen fråga för övriga kommentarer

Underlag för frågornas utformning har varit ett projektarbete under våren 2001 där controller- och utvärderingsenheten tillsammans med representanter från KFM formulerade förslag till frågeställningar baserade på intervjuer med gäldenärer samt genomförda fokusgrupper med ingivare. Förslagen bearbetades sedan av controller- och utvärderingsenheten och viss hänsyn togs till frågor från tidigare genomförda undersökningar (riktade till allmänheten och företag) för att möjliggöra jämförelser dem emellan.

1.9 Bortfallsanalys

Normalt brukar svarsfrekvensen på postala enkäter vara ca 50-60 procent. Att svarsfrekvensen i gäldenärsenkäten är klart lägre har troligtvis flera förklaringar, och genom en grundlig genomgång av tillgänglig bakgrundsfakta från urvalet samt kompletterande datainsamling har vi kunnat få bättre kunskap om vad som ligger bakom. Syftet med analysen är således att identifiera faktorer som påverkar benägenheten att delta i undersökningen.

En viktig förklaring till variationen i svarsbenägenhet mellan olika grupper är normalt att människor i olika livssituationer har olika möjligheter eller intresse av att delta. Ett vanligt förekommande mönster är att yngre personer, särskilt unga män, samt personer som bor i storstadsområden har en livssituation som i mindre utsträckning lämnar utrymme för frågeformulär. Detta mönster framträder även i gäldenärsenkäten, men är inte mer framträdande än i andra postala undersökningar och kan därför inte totalt sett förklara det låga deltagandet.

Det man skall ha i åtanke när man utvärderar svarsfrekvensen är också att gäldenärer är en utsatt grupp, som av olika anledningar kanske inte uppfattar det som något positivt att svara på en enkät om sina skulder. Många gäldenärer har hört av sig i samband med enkätutskicket. Det som bland annat har framkommit är att gäldenärerna är uppgivna och inte ser någon mening att fylla i enkäten. De vill lämna detta bakom sig och inte påminnas, anser att de har en så liten eller gammal skuld eller att de inte har någon kontakt med KFM. Många har också blivit uppretade och provocerade och ringt och skrivit för att berätta detta, medan andra istället hört av sig och varit positiva. De har upplevt det som mycket positivt att få vara med i en sådan här undersökning och uppskattat att RSV/KFM faktiskt lyssnar på dem och är intresserade.

Gemensamt för den population som undersökts är att de alla har eller har haft skulder. Troligtvis finns det ett antal egenskaper i individernas skuldsituation som har en negativ inverkan på benägenheten att delta i undersökningen – egenskaper som alltså inte förekommer i samma utsträckning bland befolkningen totalt sett. Den centrala uppgiften har därför varit att undersöka på vilket sätt skuldsituationen skiljer sig åt för dem som deltagit i enkäten från

skuldsituationen bland dem som inte deltagit, och om effekten av detta är så stor att det kan förklara det låga deltagandet i undersökningen.

Resultatet av bortfallsanalysen visar att det finns vissa egenskaper i skuldsituationen som pekar i samma riktning. Fysiska gäldenärer som betalt av delar eller hela sin skuld, saknar nyregistrerad skuld samt har en etablerad kontakt med KFM deltar i högre grad än andra. Störst effekt på svarsbenägenheten har dock antalet skulder samt förändringen i antalet aktiva skulder.

Företag med få skulder, låg total skuld, som saknar aktuell skuld samt som har skulder till det allmänna deltar i högre grad än övriga. I motsats till fysiska personer är deltagandet bland företag som har etablerad kontakt med KFM lägre än bland företag som saknar den kontakten. Geografiskt sett finns det skillnader i svarsfrekvensen. För privatpersoner gäller att gäldenärer i Stockholmsregionen deltar i mindre utsträckning än andra. Bland företagen deltar Härnösands- och Umeåregionerna i större utsträckning än företagen i Stockholm, Eskilstuna och Jönköping.

Sammantaget pekar resultaten ovan på att skuldsituationen skiljer sig något åt för de som har deltagit i och de som inte har deltagit i enkäten. Skillnaderna kan grovt sammanfattas i att de som visat en vilja eller en förmåga att reda ut sina ekonomiska problem också i högre grad deltagit i gäldenärsenkäten. *Skillnaderna är dock inte så stora att de förklarar det låga deltagandet totalt sett*, de svarande skiljer sig med andra ord inte avsevärt från de som inte har svarat om man utgår från ovannämnda faktorer. Utifrån de faktorer som vi baserat bortfallsanalysen på tror vi att de svarandes åsikter är representativa för gäldenärerna i stort, och den låga svarsfrekvensen blir då inte så problematisk.

Särskilt om yngre gäldenärer

Svarsfrekvensen för de yngsta gäldenärerna ger också upphov till vissa funderingar. Andelen som svarat är som nämnts tidigare endast 18 procent. Den låga svarsfrekvensen i samband med det låga totala urvalet i den avsedda kategorin (drygt 200 personer) gör att slutsatser av svaren blir svåra att dra. Detta förhållande är olyckligt då den yngsta ålderskategoriens svar skiljer sig avsevärt från resten av ålderskategorierna. Till nästa år är det troligt att urvalet därför dubblas eller ökas ännu mer för att med större säkerhet kunna analysera materialet.

En viss jämförelse kan göras avseende den yngsta ålderskategori mellan årets undersökning och tidigare års undersökningar om allmänhetens inställning till KFM och indrivningssystemet i allmänhet. Åldersgruppen 18-24 särskiljer sig under tidigare år inte på samma sätt som i årets undersökning, men tendensen att gruppen är mer negativ än genomsnittet håller i sig. Problemet i föregående års undersökningar (1996, 1998) är emellertid att en stor andel av de svarande inte har kunskap om KFM, således blir det till slut en relativt liten andel som faktiskt har en åsikt.

Vid en jämförelse med resultatet från skattesidans Riks- och regionenkät från 1998, kan man delvis se en tendens i samma negativa riktning. Den yngsta åldersgruppen har lägre totalt förtroende för SKM än genomsnittet, ser mer liberalt på skattefusk, anser inte i lika hög grad som de äldre att skattefusk är ett allvarligt problem, är mindre intresserade av skattefrågor, anser att det är mer okej att arbeta svart och har i genomsnitt även arbetat mer svart än andra. Däremot finns det inga större skillnader mellan hur man uppfattar kontakterna med SKM. Det

ska också tilläggas att den yngsta åldersgruppen (18-24 år) i skattesidans enkät har mycket stor andel som svarar att de inte vet eller inte har någon uppfattning i frågorna.

Vilken tyngd de negativa svaren från den yngsta åldersgruppen skall tillmätas är svårt att säga. Sammanfattningsvis kan man dock dra slutsatsen att det finns en *tendens* att den aktuella gruppen inte har lika hög instämmandegrad i påståendena som de andra grupperna. Hur pass säker och vilken styrka denna tendens har klarnar förhoppningsvis i nästa års undersökning då urvalet kan ökas.

1.10 Vad är mest betydelsefullt för det sammanfattande betyget?

Man kan analysera samvariationen mellan svaren på de sammanfattande frågorna och svaren på delfrågorna inom varje kvalitetsområde. Detta sambandsmått kallas *regression*. Den delfråga som får högst betydelsevärde betyder mest för hur man svarar på den sammanfattande frågan. Det man bör satsa på att förbättra är det som har högt betydelsevärde men lågt betyg. Faktorer med låga betyg men med låga betydelsevärden är däremot inte lika angeläget att lägga resurser på.

2 Allmänt om gäldenärsenkäten

2.1 Inledning

Att utifrån enkätresultatet göra faktiska bedömningar huruvida utfallet är ”bra ” eller ”dåligt” är svårt. Svårigheten består främst i att bedöma vilken nivå som ska anses vara acceptabel; hur nöjda ska gäldenärerna vara med KFM och KFM:s service? Hur nöjda kan gäldenärer vara med en verksamhet som har exekutiva befogenheter och i hög grad inverkar på gäldenärernas ekonomiska och ibland även sociala situation?

Genom att titta på hur stor andel som instämmer respektive inte instämmer får man en uppfattning om respondenternas inställning till olika påståenden. Vidare kan andelen som saknar uppfattning eller svarat *Varken eller* visa på tyngden hos de första svarsalternativen. Framöver kommer vi också att kunna bedöma utfallet genom jämförelser med föregående års undersökningar och på så sätt få en uppfattning om åt vilket håll verksamheten utvecklas. För innevarande undersökning har vi endast kunnat göra vissa jämförelser med de tidigare undersökningar som riktats till allmänheten.

För att bedöma vilka förbättringsområden som finns har vi valt att främst titta på andelen som instämmer respektive inte instämmer i påståendena. Detta ger en bild av vad de som faktiskt har en uppfattning ansett. I vissa fall kan medelvärdet också vara intressant att utgå ifrån. För att ge en bild av hur dessa olika sätt att presentera resultatet påverkar den inbördes rangordningen mellan de olika frågeblocken visas här en sammanställning av detta.

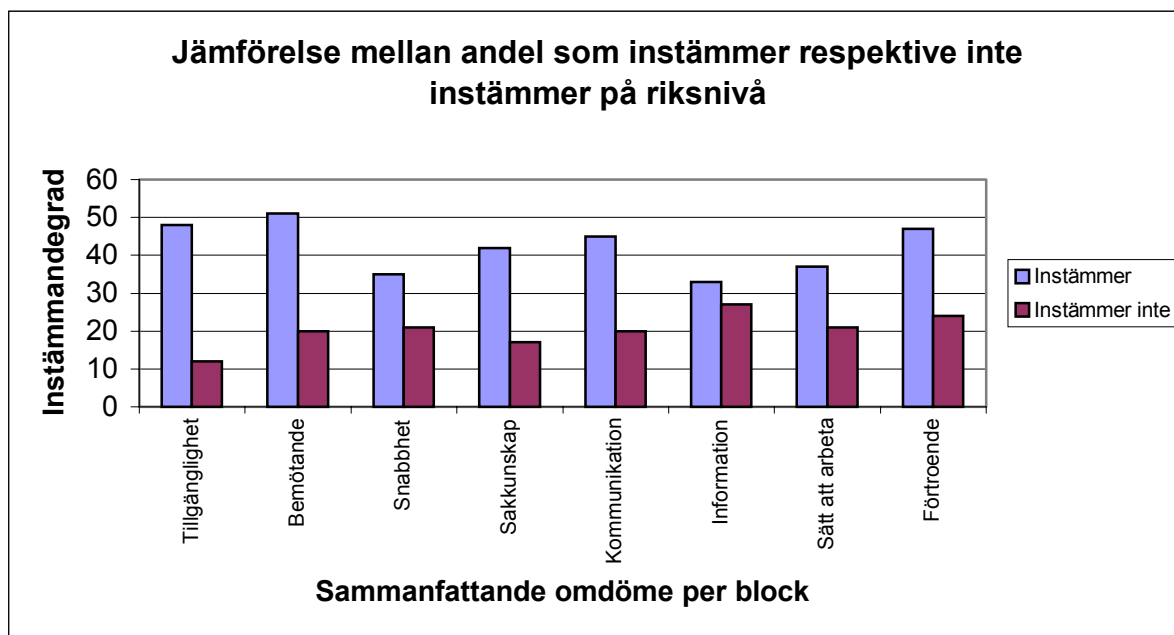
Tabell 1. Jämförelse av de sammanfattande frågornas fördelning avseende medelvärde, andel instämmer och instämmer inte

Medelvärde		Instämmer i procent		Instämmer inte i procent	
Tillgänglighet	3,66	Bemötande	51	Tillgänglighet	12
Bemötande	3,58	Tillgänglighet	48	Sakkunskap	17
Sakkunskap	3,49	Förtroende	47	Bemötande	20
Kommunikation	3,44	Kommunikation	45	Kommunikation	20
Förtroende	3,39	Sakkunskap	42	Snabbhet	21
Snabbhet	3,33	Sätt att arbeta	37	Sätt att arbeta	21
Sätt att arbeta	3,3	Snabbhet	35	Förtroende	24
Information	3,08	Information	33	Information	27

2.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

I diagrammet nedan framgår i vilken utsträckning gäldenärerna instämmer respektive inte instämmer i de olika frågeblockens sammanfattande frågor.

Diagram 3. Jämförelse mellan andel gäldenärer som instämmer respektive inte instämmer på riksnivå, procent.



- **Tillgänglighet**

I stort utgör detta frågeblock inte något tydligt förbättringsområde. 48 procent instämmer i att tillgängligheten på det hela taget är bra hos KFM, 12 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,66. Avvikande från detta är framförallt delfrågan om vikten av en egen handläggare/kontaktperson. Hela 74 procent anser här att detta är viktigt medan endast 6 procent inte instämmer i påståendet. Detta påstående kan också jämföras med påståendet om huruvida man anser att personalen tar sig tid med en (bemötande) och påståendet om personalen är påläst i ens ärende (sakkunskap) som fått låg instämmandegrad. Av allra störst betydelse för hur gäldenärerna uppfattar tillgängligheten på det hela taget är att öppetiderna passar. Att det är lätt att komma fram på telefon upplevs också som viktigt för det sammanfattande betyget.

- **Bemötande**

Inte heller detta frågeblock utgör generellt något tydligt förbättringsområde. 51 procent instämmer i att bemötandet på det hela taget är bra hos KFM, 20 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,58. Det finns dock alltid anledning att förbättra detta område eftersom det har relativt stor inverkan på förtroendet för KFM i stort. Som nämnts ovan fick påståendet om att personalen tar sig tid med mig relativt låg instämmandegrad. Att personalen bemöter gäldenären på ett korrekt sätt har störst betydelse för det sammanfattande betyget. Att personalen respekterar gäldenären som person och tar sig tid med gäldenären är inte lika viktigt men har ändå en viss inverkan.

- **Snabbhet**

Här finns tydliga förbättringsmöjligheter. 35 procent instämmer i att KFM på det hela taget arbetar snabbt, 21 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,33. Både att få svar på frågor och att KFM rättar felaktiga beslut snabbt har betydelse för det sammanfattande betyget på det hela taget arbetar KFM snabbt. Allra viktigast är att KFM rättar felaktiga beslut snabbt. Här kan man se ett tydligt förbättringsområde då

endast 28 procent instämmer och hela 27 procent av gäldenärerna inte anser att felaktiga beslut rättas snabbt.

- **Sakkunskap**

Detta frågeblock är i stort inte något tydligt förbättringsområde. 42 procent instämmer i att personalen på det hela taget har en god sakkunskap, 17 procent instämmer inte, medelvärdet är 3,49. Att personalen är påläst i gäldenärens ärende har störst betydelse för hur man uppfattar sakkunskapen på det hela taget. Betyget på den delfrågan är inte så högt, 34 procent instämmer och 25 procent är av motsatt åsikt. Här finns ett tydligt förbättringsområde som skulle kunna ha stor inverkan på hur gäldenärerna uppfattar sakkunskapen på det hela taget.

- **Kommunikation**

Inom detta frågeblock framkommer vissa förbättringsområden. På det hela taget instämmer 45 procent i att kommunikationen med KFM är bra, 20 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,44. Grovt kan förbättringsområdet sägas vara den skriftliga kommunikationen där särskilt upplevelsen av blankettutformningen får låg instämmandegrad. Den muntliga kommunikationen får emellertid ett gott betyg.

Att personalen talar så att gäldenären förstår, att KFM:s beslut är begripliga och att KFM:s blanketter är lätta att fylla i har ungefär lika stor betydelse för det sammanfattande betyget på kommunikation. Den delfråga som inte är så viktig för det sammanfattande betyget är *personalen skriver så att jag förstår*.

- **Information**

Även här finns förbättringsområden. På det hela taget instämmer 33 procent i att informationen från KFM är bra, 27 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,08. Samtliga påståenden i frågeblocket visar på förbättringsmöjligheter och det framgår att utökad information efterfrågas. En intressant skillnad framkommer här mellan medarbetarnas uppfattning² av i vilken grad de informerar gäldenärerna och gäldenärernas egna upplevelser. Hela 74 procent av medarbetarna anser att de informerar gäldenärerna tillräckligt men gäldenärerna är uppenbarligen inte av samma åsikt. Här finns således en diskrepans mellan medarbetarnas och gäldenärernas uppfattning, vilket är angeläget att arbeta med. Att KFM ger tillräcklig information om hur gäldenären kan påverka sin situation har störst betydelse för hur man uppfattar informationen på det hela taget. Att gäldenären informeras om risken att skuldsätta sig och får tillräcklig information om vad som händer i ärendet har också betydelse för det sammanfattande betyget.

- **Sätt att arbeta**

På det hela taget instämmer 37 procent i att KFM utför sitt arbete på ett bra sätt, 21 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,30. Påståendena i detta frågeblock synes ha varit svåra att besvara då andelen som saknar uppfattning ligger högt på vissa delfrågor. Detta gör att det är svårbedömt om det ska anses vara ett förbättringsområde eller inte. Av störst betydelse för gäldenärens uppfattning om KFM:s sätt att arbeta är dock att gäldenären har möjlighet att diskutera alternativ för att lösa sin skuld. Betyget på denna fråga är relativt lågt och det är i runda tal lika många som inte instämmer som instämmer. Att förbättra gäldenärens möjlighet att diskutera alternativ för att lösa

²RSV Rapport: *Medarbetarnas uppfattning om KFM:s indrivningsverksamhet, februari 2002*

sin skuld är ett klart förbättringsområde som skulle höja det totala betyget för KFM:s sätt att arbeta.

- **Förtroende**

Frågan om förtroende kan sägas vara en samlad bedömning av inställningen till KFM och KFM:s service. Här instämmer 47 procent i att de totalt sett har förtroende för KFM, 24 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,39. Att KFM fyller en viktig samhällsfunktion har störst betydelse för förtroendet. Även bemötandet, sättet att arbeta och kommunikationen har viss inverkan.

Regionala skillnader

Utfallet som presenterats ovan avser rikssiffror. Det är viktigt att varje region tittar på de egna resultaten. Vad är bra och vad kan förbättras? Kan exempelvis hög personalomsättning, stress och långa handläggningstider ha samband med regionens resultat? Hur kan regionerna lära av varandra? Vilka goda exempel finns?

Det finns även andra sätt för regionerna att använda sig av undersökningen. Genom att se om den egna regionen har en överrepresentation av någon grupp, exempelvis högutbildade, yngre eller äldre människor och så vidare kan man fokusera på just dessa grupper för att se om de har speciella önskemål eller behov.

Nedan presenteras en jämförande tabell på regionnivå avseende andel som instämmer respektive inte instämmer i de sammanfattande frågorna. Kommentarer till de regionala skillnaderna återfinns i senare kapitel. Plus- och minustecken efter siffror indikerar en positiv respektive negativ signifikant avvikelse från genomsnittet.

Tabell 2. Jämförelse mellan andel som instämmer respektive inte instämmer på regionnivå, procent.

		TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Tillgäng- lighet	Instämmer (4+5)	48	43-	53	49	48	51	48	54	48	52	51
	Instämmer inte (1+2)	12	13	12	13	15	14	12	11	11	9	11
Be- mötande	Instämmer (4+5)	51	43-	57+	51	56	54	52	54	49	59+	50
	Instämmer inte (1+2)	20	25+	18	20	17	18	19	16	21	13-	20
Snabb- het	Instämmer (4+5)	35	22-	43+	37	44+	40+	37	43+	32	39	39
	Instämmer inte (1+2)	21	28+	14-	16	17	21	20	14-	24	18	17
Sak- kunskap	Instämmer (4+5)	42	34-	44	43	45	46	43	47	38	53+	46
	Instämmer inte (1+2)	17	24+	15	17	12-	16	15	12	17	8-	12
Kommuni- kation	Instämmer (4+5)	45	40-	51	45	45	40	44	50	42	52	46
	Instämmer inte (1+2)	20	24+	17	19	20	21	18	16	22	17	16
Informa- tion	Instämmer (4+5)	33	27-	35	32	30	38+	34	36	32	36	36
	Instämmer inte (1+2)	27	32+	26	25	25	30	27	23	28	21	22
Sätt att arbeta	Instämmer (4+5)	37	29-	44+	38	40	39	39	43	35	45	39
	Instämmer inte (1+2)	21	25+	16-	21	19	22	21	15-	24	16	19
För- troende	Instämmer (4+5)	47	40-	48	51	48	49	48	50	43	51	50
	Instämmer inte (1+2)	24	27+	21	24	23	27+	22	19	23	20	22

2.3 Skillnader mellan olika variabler

De variabler som har fått flest positiva eller negativa signifikanta värden på de nio sammanfattande betygen har listats nedan. De som är *mest positiva* är således de som flest gånger har haft en signifikant högre instämmandegrad jämfört med genomsnittet. De som är *minst positiva* är de som har haft en signifikant lägre instämmandegrad än genomsnittet. *Mest negativa* är de som haft en signifikant högre grad av instämmer inte jämfört med genomsnittet. *Minst negativa* är de som har haft en signifikant lägre instämmandegrad än genomsnittet.

Mest positiva (Instämmer) <ul style="list-style-type: none">• Typ av ärende: Rådgivning/info. (9)• Tätortsbor (8)• 65-74 år (8)• 55-64 år (8)• Kvinnor (6)	Minst positiva (Instämmer) <ul style="list-style-type: none">• 18-24 år (9)• Storstad (8)• De som inte vill uppge sin inkomst (8)• Region Stockholm (8)• 25-34 år (7)• Typ av ärende: Övrig utmätning (6)• Typ av ärende: Annat (6)
Mest negativa (Instämmer inte) <ul style="list-style-type: none">• 25-34 år (8)• De som inte vill uppge sin inkomst (8)• Typ av ärende: Annat (8)• Storstad (7)• Både allmänna och enskilda skulder (7)• Region Stockholm (7)• Övriga allmänna skulder (6)• Typ av ärende: Löneutmätning (6)• Typ av ärende: Övrig utmätning (6)	Minst negativa (Instämmer inte) <ul style="list-style-type: none">• 65-74 år (8)• Typ av ärende: Rådgivning/info. (8)• 55-64 år (7)• 45-54 år (4)• Tätort (4)• Landsbygd (4)

Kvinnor, äldre personer, boende i tätort och låginkomsttagare är generellt sett mer positiva till KFM än genomsnittet. De som inte vill uppge sin inkomst, uppger *Annat boende* och *Annat ärende* är generellt sett mer negativa än genomsnittet.

De med lägst respektive högst utbildning har högst instämmandegrad vad gäller KFM:s arbete och agerande jämfört med de andra utbildningsgrupperna. Framförallt gruppen med lägst utbildning har högst instämmandegrad i princip varenda fråga.

Vilken typ av kontakt man har haft med KFM inverkar också i stor utsträckning på i vilken grad man instämmer i de olika påståendena. De som anger att kontakterna i första hand rört rådgivning och information är generellt sett betydligt mer positiva än de som uppger att kontakterna rört exempelvis löneutmätning och övrig utmätning. Inställningen till KFM färgas således av den upplevelse man har haft vid kontakten, något som inte är särskilt förvånande.

Det är inte några större skillnader mellan de tre gäldenärsgруппerna; fysiska personer, enskilda näringsidkare och juridiska personer.

Skillnaderna mellan de olika variabelernas/gruppernas inställning ger upphov till tankar och funderingar. Varför är exempelvis kvinnor och äldre generellt sett mer positiva till KFM? Handlar det om en annorlunda inställning hos personalen? Handlar det om att dessa grupper är mer positiva generellt? Denna rapport kommer inte att ge svaren på dessa frågor, men kan användas som ett underlag för vidare diskussioner om bemötande och attityder.

2.4 Bakgrundsfakta om de svarande

Enkäten innehåller förutom påståenden om KFM och KFM:s service även bakgrundsfrågor om de svarande. Bakgrundsfrågorna rör kön, ålder, utbildning, skuldsituation, vilken typ av ärende man har haft kontakt med KFM i och så vidare. Utvalda delar av dessa bakgrundsfrågor redovisas i diagramform i bilaga 1 a.

2.5 Förändringar av attityder jämför med tidigare år

Jämförelser har gjorts med de påståenden som är likalydande i tidigare års undersökningar riktade till allmänheten. Det har dock visat sig vara svårt att göra jämförelser av svaren fullt ut eftersom de har riktat sig till delvis olika målgrupper. I undersökningarna riktade till allmänheten ingick frågorna om KFM dessutom bara som en liten del och respondenterna utgjorde ett urval av befolkningen i stort. Denna undersökning riktar sig specifikt till gäldenärer, som har erfarenhet av KFM och egna skulder. Att svaren i vissa fall skiljer sig relativt tydligt åt torde bero på att det just är en annan målgrupp som svarat på frågorna. Den allmänna attityden och KFM:s verksamhet har förmodligen inte förändrat sig på ett så avsevärt sätt som man ibland kan få intrycket av då man tittar på siffrorna.

Stor skillnad i svarsmönster ser vi framförallt i de frågor som rör attityder och kronofogdemyndigheten i allmänhet (kap 3). I de frågor som rör KFM:s service finns inte samma tydliga skillnader. Detta beror troligen på att de allmänna attitydfrågorna kunnat besvaras av samtliga respondenter i undersökningarna riktade till allmänheten medan de frågor som rör KFM:s service verkar ha besvarats av dem som faktiskt haft kontakt med KFM och därför har en uppfattning. Skillnaden i attityder mellan allmänheten och gäldenärer är inte särskilt förvånande. Dels kan detta bero på att dessa frågor för allmänheten är just generella attitydfrågor medan gäldenärerna i högre utsträckning besvarar frågorna utifrån sina praktiska erfarenheter. Det man också bör komma ihåg är att målgruppen gäldenärer till skillnad från målgruppen allmänhet generellt sett befinner sig i en mer utsatt situation. I och med att KFM är en myndighet som utför tvångsåtgärder kan detta säkerligen färga gäldenärernas generella omdöme om myndigheten och attitydfrågor om skulder.

2.6 Presentation av resultat

I kapitel 3-12 redovisas respektive frågeblock efter ordningen i enkätformuläret, se bilaga 2 a. Inledningsvis ges en resultatredovisning av den sammanfattande frågan, sedan en sammanfattande bedömning samt vilka förbättringsområden som framträtt. Efter detta redovisas samtliga delfrågor i blocket med de variabler som ansetts vara mest intressanta att belysa. För samtliga frågor redovisas också de regionala skillnaderna i tabellform. Avslutningsvis ges en kort sammanfattning.

3 Galdenärernas attityder till KFM

3.1 Inledning

Tabell 3. Påstående: På det hela taget fyller KFM en viktig funktion, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	48
Varken eller (3)	23
Instämmer inte (1+2)	15
Ingen uppfattning/Ej svar	13
Medelvärde	3,63

Knappt hälften av de tillfrågade instämmer i att KFM fyller en viktig funktion. 15 procent instämmer inte och en relativt hög andel har svarat varken eller.

Tabell 4. Påstående: På det hela taget fyller KFM en viktig funktion, procent.

	Allmänheten 1996	Allmänheten 1998	Galdenärer 2001
Instämmer	58	67	48
Instämmer inte	5	4	15
Vet ej/ej svar	19	12	13
Medelvärde	4,1	4,2	3,6

Galdenärer anser inte i lika hög grad som allmänheten att KFM fyller en viktig funktion. Som tidigare nämnts är det en generell trend att uppfattningen i attitydfrågorna i stor utsträckning skiljer sig åt mellan allmänheten och galdenärerna och att den senare gruppen är mer negativ.

Tabell 5. Påstående: På det hela taget fyller KFM en viktig funktion, procent.

	TOTAL	Skuldsituation				Enskild närings- idkare	Juridisk person	Råd- givn. /info	Boende			Annat
		Saknar skuld	Fysisk person	18-24 år	25-34 år				55-64 år			
Instämmer (4+5)	48	56+	45-	46	48	56+	28-	44	53+	39-		
Varken eller (3)	23	21	26+	22	25	22	24	28+	15-	24		
Instämmer inte (1+2)	15	11-	18+	20+	10	13-	35+	17	14	21-		
Ingen uppfattning/Ej svar	13	12	12	12	17	10-	12	11-	17+	17-		
Medelvärde	3,63	3,83	3,51	3,55	3,71	3,8	2,87	3,49	3,81	3,29		

De två äldsta ålderskategorierna, 55-64 och 65-74 år, samt de som främst haft kontakt genom rådgivning/information är mest positiva till påståendet. Vad gäller boendeform utmärker sig kategorin *Annat* genom att ha en signifikant lägre instämmandegrad och medelvärde än genomsnittet. Boende i villa och bostadsrätt har högst instämmandegrad och medelvärde.

Personer vars sysselsättning kategoriseras som *Annat* (studerande, pensionär, arbetslös et c) har en mer negativ inställning till KFM:s funktion än resterande grupper. Den mest positiva inställningen, räknat i medelvärde, har egenföretagare. Skillnaderna mellan grupperna är dock relativt små.

De som inte har aktuell skuld har en klart mer positiv inställning till KFM:s funktion i samhället. Hela 56 procent instämmer, mot 48 procent för genomsnittet. En parallell kan dras

till tidigare års undersökningar av allmänhetens inställning i samma fråga där instämmandegraden är relativt likartad. Medelvärdet för de som inte har aktuell skuld är dock lägre än allmänhetens för de tidigare åren.

Regionala skillnader

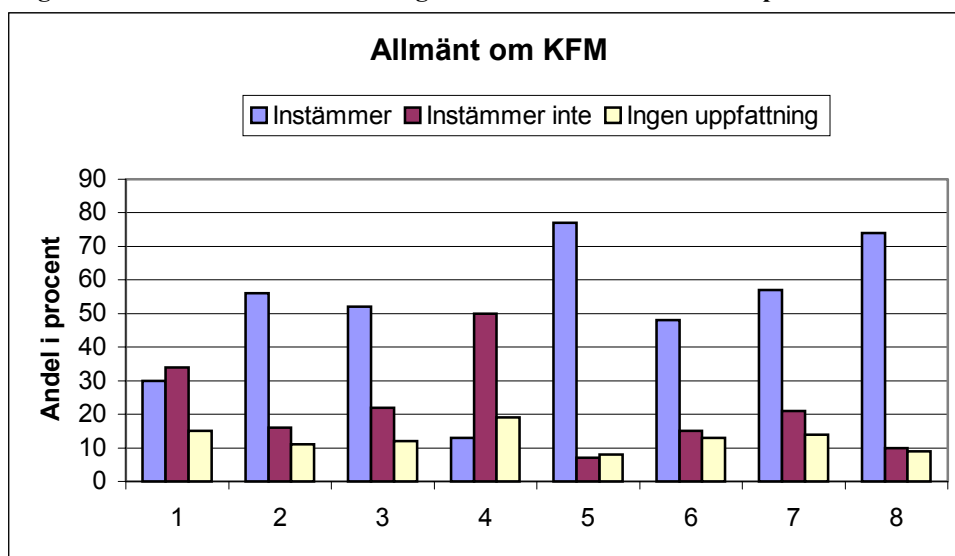
Tabell 6. Påstående: På det hela taget fyller KFM en viktig funktion, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	48	50	48	48	50	47	48	49	44	54	48
Varken eller (3)	23	21	23	26	26	22	24	24	24	23	27
Instämmer inte (1+2)	15	16	15	15	13	18+	15	12	16	12	13
Ingen uppfattning/Ej svar	13	13	14	12	10	13	13	15	16	11	11
Medelvärde	3,63	3,62	3,60	3,61	3,70	3,59	3,63	3,68	3,55	3,73	3,65

Regionerna ligger på relativt lika värden både vad gäller instämmandegrad och medelvärde. Malmö och Gävle kan dock sägas vara något mer negativa än genomsnittet medan Härnösand ligger något över.

3.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 4. Jämförelse mellan andel gäldenärer som instämmer respektive inte instämmer, procent.



- 1 KFM är en myndighet som syns i samhället
- 2 KFM:s främsta uppgift är att se till att folk gör rätt för sig
- 3 Om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder
- 4 KFM borde ha större befogenheter
- 5 KFM borde ta hänsyn till varför vissa inte kan betala sina skulder
- 6 På det hela taget fyller KFM en viktig funktion
- 7 Jag är beredd att betala mina skulder, efter förmåga, så länge alla eller nästan alla gör det
- 8 Jag är beredd att betala mina skulder, efter förmåga, oavsett om andra gör det

Tabell 7. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s samhällsfunktion.

Påstående: På det hela taget fyller KFM en viktig samhällsfunktion.

Syns i samhället	3,4%
Uppgift se till att folk gör rätt för sig	19,5%
Om KFM inte fanns skulle många inte betala sina skulder	25,8%
KFM borde ha större befogenheter	24,8%

Att KFM syns i samhället är enligt regressionen inte av så stor betydelse för att KFM ska uppfattas fylla en viktig samhällsfunktion. Ur den synvinkeln gör det således inte så mycket att delfrågan har fått lågt betyg av gäldenärerna.

De tre andra påståendena är av relativt likartad betydelse för hur gäldenärerna uppfattar KFM:s samhällsfunktion.

3.3 Redovisning av delfrågor

3.3.1 KFM är en myndighet som syns i samhället

Tabell 8. Påstående: KFM är en myndighet som syns i samhället, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	30
Varken eller (3)	22
Instämmer inte (1+2)	34
Ingen uppfattning/Ej svar	15
Medelvärde	3,01

30 procent instämmer i påståendet. En något högre andel, 34 procent, instämmer inte. Medelvärdet lägger sig på 3,01.

Tabell 9. Påstående: KFM är en myndighet som syns i samhället, procent.

	TOTAL	Stor stad	Tät-ort	Landsbygd	Bostads-Hyres-			
					Villa rätt	rätt	Annat	
Instämmer (4+5)	30	35+	29	27-	24-	31	32+	34
Varken eller (3)	22	19	23	22	23	25	22	17
Instämmer inte (1+2)	34	33	33	37+	38+	33	33	31
Ingen uppfattning/Ej svar	15	12	15	14	15	11	14	17
Medelvärde	3,01	3,17	3,00	2,88	2,80	3,05	3,11	3,10

En signifikant högre andel, 35 procent, av gäldenärer i storstaden instämmer i påståendet. Motsatt förhållande gäller för gäldenärer på landsbygden, 27 procent instämmer. Även när andelen som *inte instämmer alls* i påståendet jämförs mellan storstad och landsbygd är det en positiv respektive negativ signifikant skillnad för de två variablerna jämfört med totalvärdet.

Boende i villa har signifikant lägre andel än genomsnittet som instämmer i påståendet, 24 procent mot 52 procent för boende i hyresrätt.

Tabell 10. Påstående: KFM är en myndighet som syns i samhället, procent.

	TOTAL	Skuldsituation				Grundskola	Inkomst		
		Saknar skuld	Fysisk person	Enskild näringsidkare	Juridisk person		-10'	20'-30'	30'+
Instämmer (4+5)	30	27-	31	37+	38+	34+	37+	23-	29
Varken eller (3)	22	21	22	25	22	19-	19-	28+	25
Instämmer inte (1+2)	34	38+	33	28-	29	29-	28-	43+	37
Ingen uppfattning/Ej svar	15	14	14	10-	12	18+	16	6-	10
Medelvärde	3,01	2,85	3,05	3,25	3,3	3,19	3,25	2,76	2,92

Personer som uppgett att de inte har en aktuell skuld hos KFM anser i lägre grad än andra att KFM är en myndighet som syns i samhället. Detta beror troligtvis just på att de inte kommer i kontakt med KFM lika frekvent som gäldenärer med aktuell skuld.

Gäldenärer med grundskola som högsta utbildning samt gäldenärer med inkomst under 10' har högst medelvärde och andel som instämmer bland inkomstkategorierna.

Regionala skillnader

Tabell 11. Påstående: KFM är en myndighet som syns i samhället, procent.

	TOTAL	Stock-	Eskils-	Jön-	Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Härnö-		
		holm	tuna	köping	mar	mö	borg	stad	Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	30	35+	28	27	28	30	32	23-	28	23-	24
Varken eller (3)	22	19-	22	30+	21	20	21	24	23	26	26
Instämmer inte (1+2)	34	33	33	33	35	36	32	37	30	37	35
Ingen uppfattning/Ej svar	15	14	16	11-	15	15	15	15	19+	13	14
Medelvärde	3,01	3,17	2,99	2,98	2,95	2,97	3,08	2,79	3,00	2,81	2,85

Stockholm är den region som har högst instämmandegrad och högst medelvärde. Även i Malmö och Göteborg har man relativt högt medelvärde och hög andel som instämmer. Uppenbarligen syns KFM mer i storstadsområdena än på mindre orter där man inte instämmer i lika hög grad.

3.3.2 KFM:s främsta uppgift är att se till att folk gör rätt för sig

Tabell 12. Påstående: KFM:s främsta uppgift är att se till att folk gör rätt för sig, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	56
Varken eller (3)	17
Instämmer inte (1+2)	16
Ingen uppfattning/Ej svar	11
Medelvärde	3,80

I detta påstående som i hög grad anknyter till RSV:s vision "Ett samhälle där alla vill göra rätt för sig" instämmer drygt hälften av de tillfrågade i påståendet, 56 procent. Av dessa är det drygt en fjärdedel som instämmer helt. Knappt en femtedel instämmer inte. Medelvärdet blir relativt högt, 3,80.

**Tabell 13. Jämförelse med resultat från tidigare undersökningar.
Påstående: KFM:s främsta uppgift är att se till att folk gör rätt för sig, procent.**

	Allmänheten 1996	Allmänheten 1998	Gäldenärer 2001
Instämmer	59	62	56
Instämmer inte	8	7	16
Vet ej/ej svar	18	16	11
Medelvärde	4,1	4,1	3,8

I jämförelse med tidigare års enkätundersökningar riktade till allmänheten så är det inga större skillnader mot årets gäldenärsenkät. Gäldenärerna har dock en något högre andel som inte instämmer i påståendet.

Störst skillnad på instämmandegrad är det mellan de yngsta åldersgrupperna och den äldsta 65-74 år. Att äldre har högre instämmandegrad och medelvärde är en generell trend i hela undersökningen med undantag för ett fåtal frågor.

Gäldenärer med grundskola som högsta utbildning har högst instämmandegrad, lägst har gäldenärer med eftergymnasial utbildning under tre år.

Regionala skillnader

Tabell 14. Påstående: KFM:s främsta uppgift är att se till att folk gör rätt för sig, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	56	52-	52	58	60	62+	56	61	49-	57	48-
Varken eller (3)	17	18	18	18	15	15	17	16	16	19	20
Instämmer inte (1+2)	16	19+	16	15	14	14	15	12	19	14	21
Ingen uppfattning/Ej svar	11	11	14	9	12	8-	11	10	16+	11	11
Medelvärde	3,80	3,64	3,72	3,87	4,01	3,98	3,81	3,96	3,68	3,84	3,56

Malmö, Kalmar och Karlstad är de regioner som är mest positiva till påståendet. Stockholm, Umeå och Gävle hamnar i andra änden och är de som ställer sig mest negativa till påståendet. Stockholm har också signifikant högre andel som inte instämmer i påståendet.

3.3.3 Om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder

Tabell 15. Påstående: Om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	52
Varken eller (3)	15
Instämmer inte (1+2)	22
Ingen uppfattning/Ej svar	12
Medelvärde	3,64

Drygt hälften instämmer i påståendet, en femtedel instämmer inte. Medelvärdet ligger på 3,64.

Tabell 16. Påstående: Om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder, procent.

	Allmänheten 1996	Allmänheten 1998	Allmänheten 2001	Gäldenärer 2001
Instämmer	62	69	70	52
Instämmer inte	8	6	6	22
Vet ej/ej svar	20	14	15	11
Medelvärde	4,2	4,3	4,3	3,6

I jämförelse med tidigare års undersökningar är det något färre av gäldenärerna som instämmer i påståendet. Andelen som inte instämmer är dock klart högre för gäldenärerna jämfört med allmänheten. Skillnaderna skulle kunna bero på att allmänheten baserar sin inställning på uppfattningen att det finns personer som ”skor sig på samhället”, och att de således inte skulle betala om inte KFM fanns. Liksom tidigare ser vi här likheter mellan uppfattningen hos dem som uppger att de saknar aktuell skuld och allmänheten.

Tabell 17. Påstående: Om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder, procent.

	TOTAL	Skuldsituation Enskild				Råd- givn. /info	65-74 år	Efter		Inkomst	
		Saknar skuld	Fysisk person	närings- idkare	Juridisk person			Gymna- sium	gymn. 3 + år	10'-20'	30'+
Instämmer (4+5)	52	55+	52	46-	46	58+	54	56+	45-	55+	45
Varken eller (3)	15	16	15	12	16	13	9-	15	14	16	24+
Instämmer inte (1+2)	22	19-	22	29+	31+	20	12-	21	30+	19-	18
Ingen uppfattning/Ej svar	12	11	11	13	6-	8-	25+	7-	11	10	12
Medelvärde	3,64	3,73	3,62	3,37	3,29	3,76	4,11	3,7	3,37	3,74	3,4

De personer som varit i kontakt med KFM genom rådgivning/information är något mer positiva än de som har haft andra ärenden. Som tidigare kommenterats är detta en genomgående trend.

De som har gymnasium som högsta utbildning instämmer i högre grad än de med eftergymnasial utbildning över tre år. Samma förhållande gäller för variabeln inkomst, gruppen med näst lägst inkomst har hög instämmandegrad medan den grupp med högst inkomst har lägst instämmandegrad.

Regionala skillnader

Tabell 18. Påstående: Om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	52	47-	52	57+	54	55	51	55	48	54	51
Varken eller (3)	15	15	15	18	14	13	17	15	15	16	15
Instämmer inte (1+2)	22	28+	20	15-	22	21	19	17	20	19	23
Ingen uppfattning/Ej svar	12	10	13	10	10	11	13	12	17+	11	10
Medelvärde	3,64	3,45	3,66	3,83	3,67	3,69	3,66	3,81	3,65	3,72	3,58

Stockholm skiljer ut sig genom att ha signifikant lägre andel som anser att många inte skulle betala sina skulder om inte KFM fanns. Man har också signifikant högre andel av de svarande som inte instämmer i påståendet.

3.3.4 KFM borde ha större befogenheter

Tabell 19. Påstående: KFM borde ha större befogenheter, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	13
Varken eller (3)	18
Instämmer inte (1+2)	50
Ingen uppfattning/Ej svar	19
Medelvärde	2,20

Endast en dryg tiondel av de svarande instämmer, hälften instämmer inte. Medelvärdet ligger på låga 2,20. Av detta resultat torde man kunna dra slutsatsen att gäldenärerna anser att KFM har tillräckligt stora befogenheter.

Tabell 20. Påstående: KFM borde ha större befogenheter, procent.

	Allmänheten 1996	Allmänheten 1998	Gäldenärer 2001
Instämmer	36	32	13
Instämmer inte	13	16	50
Vet ej/ej svar	36	35	19
Medelvärde	3,6	3,8	2,2

I jämförelse med tidigare års undersökningar av allmänhetens attityd till KFM:s befogenheter är gäldenärerna klart mindre positiva. Detta är inte särskilt förvånande, det är enklare att förespråka hårda tag när man inte berörs personligen.

Tabell 21. Påstående: KFM borde ha större befogenheter, procent.

	TOTAL	Skuldsituation				Enskild			Råd-			Inkomst	
		Saknar skuld	Fysisk person	närings- idkare	Juridisk person	givn. /info	Löne- utm.	Övrig utm.	-10'	20'-30'			
Instämmer (4+5)	13	17+	11-	11	10	14	11	14	11	14			
Varken eller (3)	18	22+	17	23+	12-	21+	16	17	16-	27+			
Instämmer inte (1+2)	50	40-	55+	54	64+	48	57+	58+	50	47			
Ingen uppfattning/Ej svar	19	21+	16-	13-	15	17	16-	11-	23+	12-			
Medelvärde	2,2	2,49	2,04	2,11	1,96	2,32	2,02	2,15	2,07	2,44			

Yngre gäldenärer är mer negativa än äldre. Personer med lägre månadsinkomst än 20' är mer negativa än de med inkomst över 20'. Personer som uppgett att de inte har en aktuell skuld har en signifikant högre andel som instämmer i påståendet. Detta stärker resonemanget från tidigare; personer som inte är föremål för KFM:s utredningar är mer positiva till att KFM borde ha större befogenheter.

Regionala skillnader

Tabell 22. Påstående: KFM borde ha större befogenheter, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	13	13	19+	12	12	14	14	13	8-	11	14
Varken eller (3)	18	19	19	20	17	17	18	18	16	20	19
Instämmer inte (1+2)	50	52	42-	49	52	52	48	46	55	51	49
Ingen uppfattning/Ej svar	19	16	20	18	19	17	21	23	21	17	18
Medelvärde	2,20	2,22	2,45	2,16	2,12	2,13	2,22	2,24	1,98	2,15	2,23

Gävle är den region som är mest negativ till påståendet och Eskilstuna är den som är mest positiv. Mätt efter medelvärde är skillnaderna mellan dessa två regioner relativt stora, nästan 0,5.

3.3.5 KFM borde ta hänsyn till varför vissa inte kan betala sina skulder

Tabell 23. Påstående: KFM borde ta hänsyn till varför vissa inte kan betala sina skulder, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	77
Varken eller (3)	8
Instämmer inte (1+2)	7
Ingen uppfattning/Ej svar	8
Medelvärde	4,44

Generellt sett är gäldenärerna positiva till att KFM borde ta hänsyn till varför vissa inte kan betala sina skulder. Nästan 4/5 av de tillfrågade instämmer helt eller delvis i påståendet, endast 7 procent instämmer inte.

Tabell 24. Påstående: KFM borde ta hänsyn till varför vissa inte kan betala sina skulder, procent.

	Allmänheten 1996	Allmänheten 1998	Gäldenärer 2001
Instämmer	44	56	77
Instämmer inte	16	14	7
Vet ej/ej svar	7	24	8
Medelvärde	3,6	3,8	4,4

Inställningen hos allmänheten är inte lika positiv, runt hälften instämmer i undersökningarna från 1996 och 1998.

Tabell 25. Påstående: KFM borde ta hänsyn till varför vissa inte kan betala sina skulder, procent.

	TOTAL	Skuldsituation				Råd- givn. Övrig		Kontakt	Inkomst	
		Saknar skuld	Fysisk person	närings- idkare	Juridisk person	/info	utm.	med KFM	-10'	30' +
Instämmer (4+5)	77	67-	83+	85+	79	78	84+	79+	78	57-
Varken eller (3)	8	14+	6-	5-	9	9	8	8	7	14+
Instämmer inte (1+2)	7	11+	5-	4-	6	9+	5	7	6	17+
Ingen uppfattning/Ej svar	8	9	6-	6	6	4-	4-	6-	9	12+
Medelvärde	4,44	4,15	4,59	4,63	4,51	4,38	4,63	4,47	4,55	3,92

De som uppgett att de har en aktuell skuld hos KFM är mer positiva till påståendet än de som uppgett att de inte har skuld. Detta ligger i linje med det tidigare påståendet om större befogenheter för KFM; de som inte har skuld tycker inte att man ska ta hänsyn i lika hög utsträckning som de som har skuld.

Även i typ av ärenden man haft kontakt i kan man märka en antydning till att de som är utsatta för mer ingående åtgärder är mer positiva till att KFM borde ta hänsyn till varför vissa inte kan betala sina skulder. *Löne- och övrig utmätning*, som är relativt långtgående åtgärder, har högre instämmandegrad än exempelvis *rådgivning/information*. En förklaring kan vara att de som har varit i kontakt genom mer ingripande åtgärder helt enkelt har en besvärligare skuldsituation och därigenom har ett större intresse av att KFM tar hänsyn till detta. Förvånande nog är personer som varit i kontakt genom skuldsanering inte lika positivt inställda. Vad det kan bero på är svårt att säga.

Tabell 26. Påstående: KFM borde ta hänsyn till varför vissa inte kan betala sina skulder, procent.

	TOTAL	Boende		Arbete	
		Villa	Hyses rätt	Egen företagare	Privat anställd
Instämmer (4+5)	77	74-	81+	73-	82+
Varken eller (3)	8	10+	6-	13+	8
Instämmer inte (1+2)	7	8+	5	7	6
Ingen uppfattning/Ej svar	8	8	8	7	4-
Medelvärde	4,44	4,33	4,57	4,31	4,5

Boende i hyresrätt har en signifikant högre instämmandegrad än genomsnittet, kategorin *Villa* ligger däremot lägre. Egenföretagare är inte lika positiva till påståendet som privatanställda. Ju lägre inkomst respondenterna har desto mer instämmer man med påståendet och anser att KFM borde ta hänsyn till varför vissa inte kan betala sin skulder.

Regionala skillnader

Tabell 27. Påstående: KFM borde ta hänsyn till varför vissa inte kan betala sina skulder, procent.

	TOTAL	Stock-	Eskils-	Jön-	Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Härnö-		
		holm	tuna	köping	mar	mö	borg	stad	Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	77	76	79	76	76	76	77	79	79	75	79
Varken eller (3)	8	9	8	9	10	9	8	8	5	11	8
Instämmer inte (1+2)	7	8	7	7	8	9	7	6	4-	6	6
Ingen uppfattning/Ej svar	8	8	7	9	7	6	8	7	12+	7	6
Medelvärde	4,44	4,44	4,47	4,43	4,35	4,37	4,45	4,48	4,61	4,38	4,48

Regionerna ligger på relativt likartade värden både vad gäller instämmandegrad och medelvärde. Att gäldenärerna generellt sett är positiva till att KFM borde ta mer hänsyn till varför man inte kan betala sina skulder är ganska naturligt och är uppenbarligen något som inte skiftar på grund av var i Sverige man bor.

3.3.6 *Jag är beredd att betala mina skulder, efter förmåga, så länge alla eller nästan alla gör det*

Tabell 28. Påstående: Jag är beredd att betala mina skulder, efter förmåga, så länge alla eller nästan alla gör det, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	57
Varken eller (3)	8
Instämmer inte (1+2)	21
Ingen uppfattning/Ej svar	14
Medelvärde	3,80

57 procent instämmer, 21 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 3,8.

Tabell 29. Påstående: Jag är beredd att betala mina skulder, efter förmåga, så länge alla eller nästan alla gör det, procent.

	Allmänheten 1996	Allmänheten 1998	Allmänheten 2001	Gäldenärer 2001
Instämmer	78	82	75	57
Instämmer inte	6	7	9	21
Vet ej/ej svar	10	6	12	14
Medelvärde	4,5	4,5	4,4	3,8

Viljan att göra rätt för sig genom att betala sina skulder är ett uttryck för betalningsmoralen. Den faktiska betalningsförmågan beror på individens ekonomiska situation och den allmänna ekonomiska utvecklingen i samhället. 57 procent av gäldenärerna instämmer i påståendet. Detta är en betydligt lägre instämmandegrad jämfört med tidigare undersökningar ställda till allmänheten. Då betalningsmoralen inte är villkorad efter hur andra beter sig, är det emellertid inte någon större skillnad mellan gäldenärernas och allmänhetens betalningsmoral (se nästa påstående).

I övrigt är skillnaderna mellan olika gäldenärsgupper är små. Fler av dem som bor i villa instämmer i påståendet jämfört med dem som bor i hyresrätt. Höginkomsttagare och kvinnor är mer benägna att instämma än genomsnittet.

Regionala skillnader

Tabell 30. Påstående: Jag är beredd att betala mina skulder, efter förmåga, så länge alla eller nästan alla gör det, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	57	54	56	60	60	56	59	62	58	59	57
Varken eller (3)	8	9	7	10	9	6	7	7	6	8	9
Instämmer inte (1+2)	21	24	24	16	19	24	18	18	23	21	19
Ingen uppfattning/Ej svar	14	14	13	15	13	14	16	13	13	12	15
Medelvärde	3,80	3,73	3,67	3,99	3,87	3,70	3,90	3,93	3,75	3,78	3,80

Jönköping och Karlstad är något mer positiva till påståendet jämfört med de andra regionerna. Störst skillnad på instämmandegrad är det mellan Karlstad, 62 procent, och Stockholm, 54 procent.

3.3.7 *Jag är beredd att betala mina skulder, efter förmåga, oavsett om andra gör det*

Tabell 31. Påstående: Jag är beredd att betala mina skulder, efter förmåga, oavsett om andra gör det, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	74
Varken eller (3)	7
Instämmer inte (1+2)	10
Ingen uppfattning/Ej svar	9
Medelvärde	4,33

I detta påstående instämmer 74 procent av de svarande. Endast en tiondel instämmer inte och resten har ingen uppfattning eller har svarat varken eller.

Tabell 32. Påstående: Jag är beredd att betala mina skulder, efter förmåga, oavsett om andra gör det, procent.

	Allmänheten 1996	Allmänheten 1998	Allmänheten 2001	Gäldenärer 2001
Instämmer	69	79	81	74
Instämmer inte	12	8	6	10
Vet ej/ej svar	10	5	7	9
Medelvärde	4,2	4,4	4,5	4,3

Det tycks som om gäldenärernas vilja att betala inte är villkorad av hur andra betar sig i lika hög utsträckning som för allmänheten. Vad skillnaden beror på är vanskligt att uttala sig om.

Tabell 33. Påstående: Jag är beredd att betala mina skulder, efter förmåga, oavsett om andra gör det, procent.

	TOTAL			25-34	65-74	Stor-	Lands-	Villa	Grund-	Gymna-
		Man	Kvinna	år	år	stad	bygd		skola	sium
Instämmer (4+5)	74	70-	80+	78+	59-	68-	78+	78+	68-	80+
Varken eller (3)	7	8+	5-	6	10	8	6	6	7	5-
Instämmer inte (1+2)	10	13+	6-	11	11	13+	9-	8-	12	11
Ingen uppfattning/Ej svar	9	9	9	5-	21+	12+	8	8	13+	4-
Medelvärde	4,33	4,2	4,53	4,36	4,22	4,22	4,44	4,47	4,23	4,36

Vi ser här en signifikant skillnad mellan kvinnor och män. Liksom det tidigare påståendet är de som bor i villa mer positiva än andra. En intressant skillnad är också att yngre personer är mer positiva än äldre i detta påstående, till skillnad från föregående.

Regionala skillnader

Tabell 34. Påstående: Jag är beredd att betala mina skulder, efter förmåga, oavsett om andra gör det, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	74	68-	77	74	77	75	74	76	77	78	77
Varken eller (3)	7	9+	6	9	9	6	6	5	4	7	7
Instämmer inte (1+2)	10	13+	10	9	7	12	10	9	7	9	8
Ingen uppfattning/Ej svar	9	11	7	8	8	7	11	10	12	7	7
Medelvärde	4,33	4,18	4,37	4,33	4,44	4,33	4,35	4,39	4,54	4,39	4,38

Stockholm har en signifikant lägre instämmandegrad jämfört med regionernas genomsnitt. Största skillnaden på andelen som instämmer finns mellan Stockholm, 68 procent, och Härnösand 78 procent. Gävle är den region som har högst medelvärde, Stockholm har lägst.

3.4 Sammanfattning

- KFM syns mer i storstad än landsbygd
- Gälldenärerna instämmer inte i lika stor utsträckning som allmänheten i påståendet *om inte KFM fanns skulle många inte betala sina skulder*
- Gälldenärerna är negativa till att KFM borde ha större befogenheter
- Nästan 8 av 10 gälldenärer anser att KFM borde ta hänsyn till varför man inte kan betala sina skulder
- Merparten av alla gälldenärer är beredda att betala sina skulder oavsett om andra gör det eller inte

4 Galdenärernas förtroende för KFM och myndigheter i allmänhet

4.1 Inledning

Tabell 35. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för KFM, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	47
Varken eller (3)	20
Instämmer inte (1+2)	24
Ingen uppfattning/Ej svar	10
Medelvärde	3,39

Nästan hälften av de svarande har förtroende för KFM. 24 procent instämmer inte och 10 procent har ingen uppfattning.

Tabell 36. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för KFM, procent.

	Allmänheten Regionenkäten 1998	Allmänheten Riksenkäten 1998	Allmänheten Riksenkäten 2001	Galdenärer Riksenkäten 2001
Instämmer	29	46	40	47
Instämmer inte	12	7	8	24
Vet ej/ej svar	26	24	30	10
Medelvärde	3,3	3,7	3,7	3,4

Det är inga större skillnader mellan medelvärdena för allmänhet och galdenärer. Det år som skiljer ut sig på instämmandegrad är regionenkäten 1998. Instämmandegraden låg då enbart på 29 procent. Värt att notera är också att galdenärerna har en lägre andel som inte har någon uppfattning samtidigt som de har en högre andel som är negativa till påståendet.

Tabell 37. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för skattemyndigheten, procent.

	Allmänheten Riksenkät 2001	Allmänheten Regionenkät 2001
Instämmer	47	51
Instämmer inte	11	10
Vet ej/ej svar	10	16
Medelvärde	3,5	3,7

I jämförelse med SKM får KFM ett något lägre betyg av galdenärerna. Detta kan kopplas till tidigare resonemang; åsikten om KFM färgas troligtvis i mångt och mycket av galdenärernas speciella situation.

Tabell 38. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för KFM, procent.

	TOTAL	18-24 år	65-74 år	Ort	Boende		Efter		Inkomst	
				Stor- stad	Villa	Annat	Grund- skola	gymn. 3+ år	Vill ej -10' uppge	
Instämmer (4+5)	47	25+	55+	40-	52+	36-	43	51+	43	36-
Varken eller (3)	20	8-	11-	21	19	18	18	15-	17-	16
Instämmer inte (1+2)	24	60+	18-	30+	19-	33+	26	22	29+	31+
Ingen uppfattning/Ej svar	10	7	16+	9	10	12	13+	11	12	17+
Medelvärde	3,39	2,36	3,82	3,17	3,59	3,01	3,31	3,51	3,27	3,00

Äldre är mer positiva än yngre.

En intressant sak att notera är att kvinnor på denna fråga endast har en något positivare inställning än män, oftast brukar skillnaden vara större. Om man sedan jämför med nästa fråga, förtroende för myndigheter i allmänhet, så är skillnaden större och kvinnor är klart mer positiva än män. Sammantaget kan man dock konstatera att båda könen har ett högre förtroende för KFM än för andra myndigheter.

Personer som bor i storstad har signifikant lägre förtroende för KFM än vad boende i tätort och landsbygd har. Lågt förtroende har även personer som uppgett *Annat boende*, här instämmer endast 36 procent i påståendet och 33 procent instämmer inte.

De med högst utbildning har allra högst förtroende för KFM och ligger en bit över de andra utbildningskategorierna. Samma förhållande gäller inte riktigt för inkomstkategorierna, lägst inkomst har förvisso näst lägst instämmandegrad. Högst inkomst har högst instämmandegrad, men medelvärdet ligger inte långt över de med lägst inkomst. Den grupp som är allra minst nöjd är de som inte vill uppge sin inkomst, endast 36 procent instämmer.

Återigen kan man se att de som inte har en aktuell skuld har en positivare inställning till KFM, över hälften säger sig ha förtroende för myndigheten. Juridiska personer med aktuell skuld har lägst förtroende; 39 procent instämmer.

Regionala skillnader

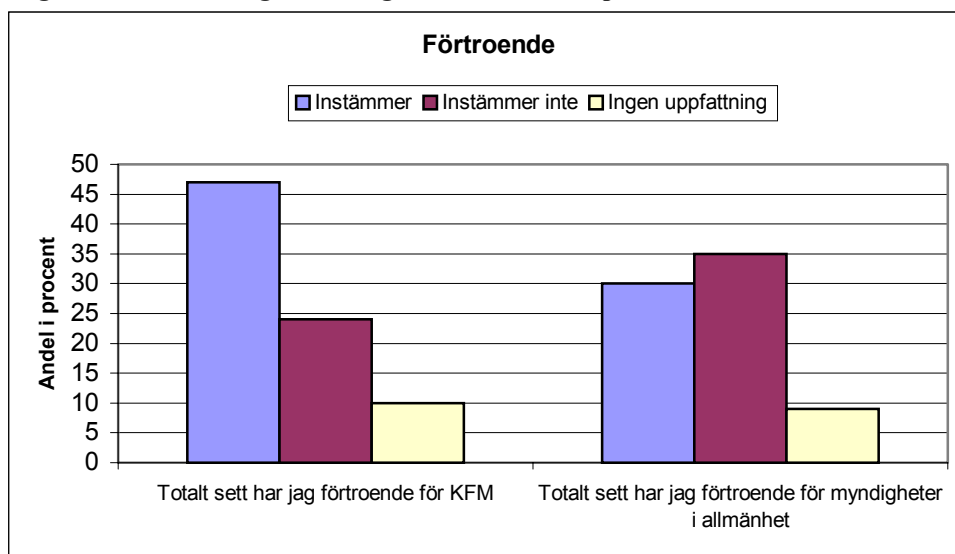
Tabell 39. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för KFM, procent.

	TOTAL	Stock-	Eskils-	Jön-	Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Härnö-		
		holm	tuna	köping	mar	mö	borg	stad	Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	47	40-	48	51	48	49	48	50	43	51	50
Varken eller (3)	20	23+	20	19	20	16-	19	19	20	22	20
Instämmer inte (1+2)	24	27+	21	24	23	27+	22	19	23	20	22
Ingen uppfattning/Ej svar	10	9	10	6-	9	8	11	12	14+	7	8
Medelvärde	3,39	3,19	3,44	3,42	3,47	3,38	3,44	3,55	3,42	3,57	3,49

Merparten av regionerna har en instämmandegrad som ligger runt 50 procent. Stockholm och Gävle ligger något lägre på 40 respektive 43 procents instämmandegrad.

4.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 5. Redovisning av delfrågor om förtroende, procent.



Tabell 40. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om förtroendet för KFM.

Påstående: Totalt sett har jag förtroende för KFM.

KFM fyller en viktig samhällsfunktion	24,4%
Tillgänglighet: På det hela taget bra	3,5%
Bemötande: På det hela taget bra	18,2%
Snabbhet: På det hela taget bra	-1,9%
Sakkunskap: På det hela taget bra	3,0%
Kommunikation: På det hela taget bra	11,7%
Information: På det hela taget bra	9,5%
Sätt att arbeta: På det hela taget bra	16,1%

Att KFM fyller en viktig samhällsfunktion har störst betydelse för förtroendet. Även bemötandet, sättet att arbeta och kommunikationen har viss inverkan. Att KFM arbetar snabbt har ingen betydelse för förtroendet i det här fallet. Däremot kan man inte utifrån detta generellt säga att snabbhet inte skulle ha någon betydelse för förtroendet. Skulle snabbheten uppfattas som ett stort problem skulle det också ge utslag på förtroendet i stort.

4.3 Förtroende för myndigheter i allmänhet

Tabell 41. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för myndigheter i allmänhet, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	30
Varken eller (3)	26
Instämmer inte (1+2)	35
Ingen uppfattning/Ej svar	9
Medelvärde	2,91

Totalt sett är förtroendet för myndigheter i allmänhet lägre än förtroendet för KFM. Det är en större andel som inte instämmer, 35 procent, jämfört med andelen som instämmer, 30 procent. Det kan emellertid vara svårt att jämföra dessa två påståenden eftersom påståendet som rör

KFM är mycket mer konkret än det som rör myndigheter i allmänhet. Frågan om andra myndigheter är mer av en generell attitydfråga medan frågan om KFM baseras på gäldenärens faktiska upplevelser.

Tabell 42. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för myndigheter i allmänhet, procent.

	TOTAL	Man	Kvinna	25-34 år	55-64 år	65-74 år	Övrig utm.	Arbete		Efter	
								Egen företag.	Off. anst.	Grund- skola	gymn. 3+ år
Instämmer (4+5)	30	28-	34+	26-	36+	44+	26	21-	35+	32	31
Varken eller (3)	26	25	24	27	23	14-	23	29+	23	22-	29
Instämmer inte (1+2)	35	38+	32-	40+	31-	20-	45+	42+	35	34	31
Ingen uppfattning/Ej svar	9	9	10	8	10	22+	6-	8	8	13+	9
Medelvärde	2,91	2,83	3,03	2,75	3,08	3,62	2,67	2,67	3,04	2,95	2,99

Offentliganställda har större förtroende för myndigheter i allmänhet än andra arbetskategorier. Detta förhållande är inte särskilt förvånande eftersom offentliganställda till viss del kan förväntas arbeta just på myndigheter. Skillnader i förtroendet baserat på utbildningsnivå visar att de med lägst respektive högst utbildning har högst förtroende för myndigheter i allmänhet. Mönstret från den tidigare frågan där gruppen med lägst utbildning också hade lägst förtroende håller således inte i sig. Däremot har de högst utbildade fortsatt högt förtroende jämfört med de andra grupperna.

Sammantaget på båda frågorna har de som inte uppgett aktuell skuld större förtroende för KFM och myndigheter i allmänhet. Fysiska personer har näst högst förtroende sammantaget. Något mer negativa är enskilda näringsidkare och juridiska personer där förtroendet sammantaget inte är lika högt.

Regionala skillnader

Tabell 43. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för myndigheter i allmänhet, procent.

	TOTAL	Stock- Eskils-		Jön-	Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Härnö-		
		holm	tuna						köping	mar	mö
Instämmer (4+5)	30	27-	32	31	32	33	31	31	26	30	33
Varken eller (3)	26	28	25	29	22	27	24	25	23	28	27
Instämmer inte (1+2)	35	38	33	32	35	33	34	34	37	34	32
Ingen uppfattning/Ej svar	9	7-	9	8	11	7	11	11	14+	7	8
Medelvärde	2,91	2,80	2,99	2,95	2,95	2,97	2,95	2,93	2,81	2,93	3,01

Gäldenärerna i region Gävle och Stockholm har lägst förtroende för myndigheter i allmänhet. Förtroendet för KFM respektive myndigheter i allmänhet tycks ha ett samband åtminstone för dessa två regioner då båda får jämförelsevis låga betyg. I övrigt är det inga stora skillnader mellan regionerna.

4.4 Sammanfattning

- Boende i storstad har signifikant lägre förtroende för KFM än andra
- Högutbildade har högre förtroende för KFM än vad lågutbildade har
- De som saknar aktuell skuld har högre förtroende för KFM än de som har aktuell skuld
- Inga större skillnader mellan gäldenärer och allmänhetens förtroende för KFM

5 Nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM

5.1 Inledning

Tabell 44. Fråga: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM?, procent.

	TOTAL
Nöjd (4+5)	42
Varken eller (3)	30
Inte nöjd (1+2)	24
Ingen uppfattning/Ej svar	4
Medelvärde	3,20

Knappt hälften, 42 procent, av respondenterna är nöjda med kontakterna med KFM.

Tabell 45. Fråga: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM?, procent.

	TOTAL	Ort		Villa	Skuldtyp Övr. allm. skulder	Inkomst Vill ej uppgge	Råd-		Juridisk person
		Stor- stad	Tät- ort				givn. /info	Övrig utm.	
Nöjd (4+5)	42	32-	47+	47+	35-	21-	54+	32-	45
Varken eller (3)	30	28	30	29	33	33	25-	33	25
Missnöjd (1+2)	24	32+	19-	21	26	40+	18-	33+	28
Ingen uppfattning/Ej svar	4	7+	3-	3-	6+	7	3-	2	2
Medelvärde	3,2	2,93	3,36	3,34	3,04	2,6	3,47	2,9	3,08

Som framgår av tabellen är de svarande som bor i storstad avsevärt mindre nöjda med KFM än vad boende i tätort är. Endast 32 procent instämmer i påståendet i storstaden mot 47 procent i tätorten. Det är dessutom avsevärt fler som inte instämmer i storstaden jämfört med tätorten. Respondenter som inte vill uppgge sin inkomst utmärker sig genom att ha signifikant lägre instämmandegrad än de andra inkomstkategorierna. Juridiska personer uppvisar ett intressant mönster då de har hög instämmandegrad samtidigt som de har den högsta andelen som inte instämmer. Sammantaget får de det lägsta medelvärdet.

Personer med övriga allmänna skulder är mindre nöjda än andra skuldkategorier. Gruppen har både lägst instämmandegrad, högst andel som inte instämmer och lägst medelvärde. Kontakt genom rådgivning/information ligger åter i topp medan *övrig utmätning* har lägst instämmandegrad och medelvärde.

Regionala skillnader

Tabell 46. Fråga: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM?, procent.

	TOTAL	Stock- Eskils- Jön-		Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Härnö-			
		holm	tuna					köping	mar		borg
Nöjd (4+5)	42	33-	45	47	44	44	43	47	37	52+	45
Varken eller (3)	30	29	34	32	33	29	31	30	32	26	28
Missnöjd (1+2)	24	31+	16-	18-	20	24	23	19	28	19	23
Ingen uppfattning/Ej svar	4	7+	4	3	3	4	3	4	3	4	4
Medelvärde	3,2	2,94	3,38	3,36	3,29	3,23	3,23	3,34	3,13	3,47	3,24

Gäldenärerna i Härnösand har en signifikant högre andel som instämmer, 52 procent jämfört med 33 procent för Stockholm som har lägst. Dessa två regioner har även högst respektive lägst medelvärde. Stockholm har nästan lika stor andel missnöjda som nöjda, 31 procent instämmer inte i påståendet.

5.2 Sammanfattning

- Boende i storstad mindre nöjda än andra
- Stor skillnad på nöjdheten beroende på vilken typ av kontakt gäldenären haft med KFM
- De som inte vill uppge inkomst är signifikant mer missnöjda än genomsnittet

6 Galdenärernas uppfattning om tillgänglighet

6.1 Inledning

Tabell 47. Påstående: På det hela taget är KFM:s tillgänglighet bra, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	48
Varken eller (3)	23
Instämmer inte (1+2)	12
Ingen uppfattning/Ej svar	16
Medelvärde	3,66

Nästan hälften av de tillfrågade instämmer i att tillgängligheten hos KFM är bra. En dryg tiondel, 12 procent, instämmer inte.

Tabell 48. Påstående: På det hela taget är tillgängligheten bra (SKM), procent.

	Allmänheten 2001
Instämmer	42
Instämmer inte	14
Vet ej/ej svar	20
Medelvärde	3,5

KFM får något bättre betyg på tillgängligheten jämfört med SKM.

Tabell 49. Påstående: På det hela taget är KFM:s tillgänglighet bra, procent.

	TOTAL	25-34 år		65-74 år		Inkomst		Ort		Arbete		Grund- Gymna- skola sium	
		25-34 år	65-74 år	Vill ej -10' uppge		Stor- stad	Tät- ort	Privat anst	Annat				
Instämmer (4+5)	48	42-	68+	52+	35-	42-	53+	44-	51+	52+	45-		
Varken eller (3)	23	29+	3-	18-	25	28+	21	31+	19-	19-	27+		
Instämmer inte (1+2)	12	17+	8	13	21+	13	12	12	12	12	13		
Ingen uppfattning/Ej svar	16	12-	21	17	19	17	14-	13-	18	17	15		
Medelvärde	3,66	3,44	4,38	3,74	3,30	3,53	3,76	3,53	3,78	3,76	3,57		

Kvinnor, äldre, boende i tätort, inkomst under 10' är mer positiva än genomsnittet. Även de som varit i kontakt genom rådgivning/information samt skuldsanering har en hög instämmandegrad. Yngre människor, storstadsbor, privatanställda, de som inte vill uppge inkomst samt de som uppgett att de inte har aktuell skuld är mer negativa.

De som inte har aktuell skuld har genomgående en något lägre instämmandegrad på blocket om tillgänglighet än de som har skuld. De med lägst respektive högst utbildning har en något högre instämmandegrad än kategorierna där emellan. Man kan också dra slutsatsen att ju högre inkomst man har, desto mer missnöjd är man med tillgängligheten. Detta förhållande gäller även för delpåståendet om öppettider.

Regionala skillnader

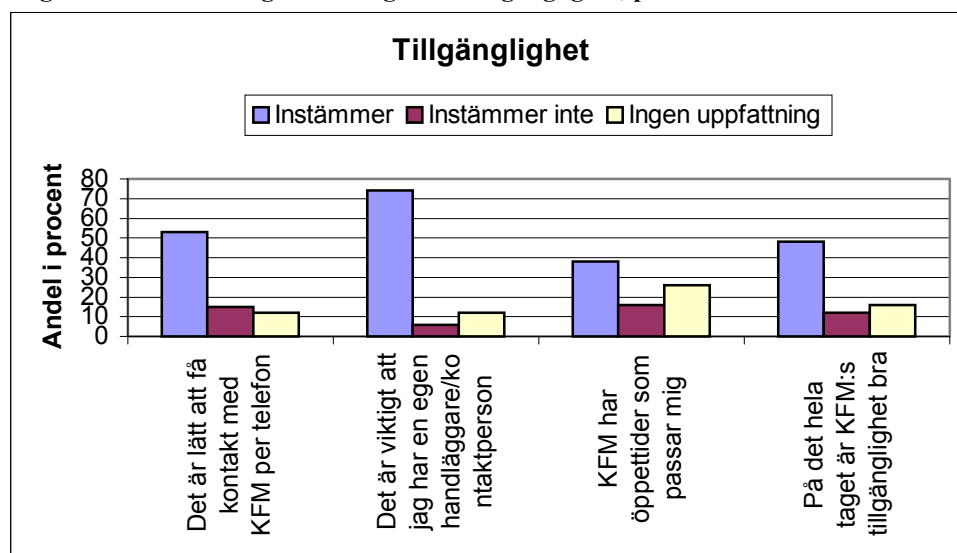
Tabell 50. Påstående: På det hela taget är KFM:s tillgänglighet bra, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	48	43-	53	49	48	51	48	54	48	52	51
Varken eller (3)	23	28+	21	22	22	22	22	19	23	26	22
Instämmer inte (1+2)	12	13	12	13	15	14	12	11	11	9	11
Ingen uppfattning/Ej svar	16	17	14	17	14	13	18	17	18	13	17
Medelvärde	3,66	3,53	3,73	3,66	3,63	3,64	3,72	3,82	3,65	3,75	3,76

Karlstad är den region som sammantaget är mest positiv till tillgängligheten. Övriga regioner, med undantag för Stockholm som är mer missnöjd än genomsnittet, ligger på ungefär samma värden.

6.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 6. Redovisning av delfrågor om tillgänglighet, procent.



Tabell 51. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s tillgänglighet.

Påstående: På det hela taget är KFM:s tillgänglighet bra.

Lätt att få kontakt med KFM per telefon	32,5%
Viktigt att ha en egen handläggare	7,8%
KFM har öppettider som passar mig	49,8%

I stort utgör detta frågeblock inte något tydligt förbättringsområde. 48 procent instämmer i att tillgängligheten på det hela taget är bra hos KFM, 12 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,66. Avvikande från detta är framförallt delfrågan om vikten av en egen handläggare/kontaktperson. Hela 74 procent anser här att detta är viktigt medan endast 6 procent inte instämmer i påståendet. Detta påstående kan också jämföras med påståendet om huruvida man anser att personalen tar sig tid med en (bemötande) och påståendet om personalen är påläst i ens ärende (sakkunskap) som fått låg instämmandegrad. Av allra störst betydelse för hur gäldenärerna uppfattar tillgängligheten på det hela taget är att öppettiderna passar. Att det är lätt att komma fram på telefon upplevs också som viktigt för det sammanfattande betyget.

6.3 Redovisning av delfrågor

6.3.1 Det är lätt att få kontakt med KFM per telefon

Tabell 52. Påstående: Det är lätt att få kontakt med KFM per telefon, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	53
Varken eller (3)	20
Instämmer inte (1+2)	15
Ingen uppfattning/Ej svar	12
Medelvärde	3,70

Drygt hälften av de tillfrågade instämmer i att det är lätt att få kontakt med KFM per telefon. 15 procent instämmer inte i påståendet. Medelvärdet ligger på 3,7.

Tabell 53. Påstående: Det är lätt att få kontakt med KFM per telefon, procent.

	TOTAL	Inkomst			Ort			Grund- skola	Råd- givn. Övrig	
		10'- 20'	30' +	Vill ej uppgge	Stor- stad	Tät- ort	Lands- bygd		/info	utm.
Instämmer (4+5)	53	57+	46	38-	48-	56	55	54	62+	53
Varken eller (3)	20	19	22	21	20	19	19	19	18	14-
Instämmer inte (1+2)	15	12-	23+	26+	20+	13	13	15	13	23+
Ingen uppfattning/Ej svar	12	12	9	15	12	12	13	13	7	9
Medelvärde	3,70	3,84	3,38	3,25	3,50	3,80	3,82	3,76	3,81	3,54

Storstad har återigen lägst instämmandegrad och högst andel som inte instämmer bland orterna. Detta kan hänga samman med storleken på kontor. Det kan vara lättare att komma fram till ett kontor med lägre belastning i telefonväxel och större personkännedom. Personer som ligger i mellankategorierna för månadsinkomst anser i högre grad än de med lägre respektive högre inkomst att det är lätt att få kontakt med KFM per telefon. Allra minst nöjda är de som inte vill uppgge inkomst. Svarande som varit i kontakt genom övrig utmätning har lägst instämmandegrad medan rådgivning/information ligger högst i vanlig ordning. I detta fall hänger det troligen samman med att dessa typer av kontakter kan tas med fler ur personalen på KFM. När det gäller andra ärenden är det oftast kontakten med en särskild handläggare som efterfrågas, och därmed blir tillgängligheten sämre.

Regionala skillnader

Tabell 54. Påstående: Det är lätt att få kontakt med KFM per telefon, procent.

	TOTAL	Stock-	Eskils-	Jön-	Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Härnö-		
		holm	tuna	köping	mar	mö	borg	stad	Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	53	45-	56	53	53	53	56	60	56	59	56
Varken eller (3)	20	22	17	20	20	19	19	15	21	22	19
Instämmer inte (1+2)	15	20+	14	14	16	16	13	12	9-	11	11
Ingen uppfattning/Ej svar	12	13	14	13	10	12	13	13	14	8	13
Medelvärde	3,70	3,42	3,82	3,73	3,73	3,70	3,79	3,91	3,84	3,84	3,81

Gäldenärerna i Stockholm har en signifikant lägre andel som instämmer i påståendet jämfört med genomsnittet.

6.3.2 *Det är viktigt att jag har en egen handläggare/kontaktperson*

Tabell 55. Påstående: Det är viktigt att jag har en egen handläggare/kontaktperson, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	74
Varken eller (3)	8
Instämmer inte (1+2)	6
Ingen uppfattning/Ej svar	12
Medelvärde	4,42

Hela 74 procent av de svarande instämmer i påståendet och endast fem procent instämmer inte. Sammantaget pekar detta resultat på att gäldenärer anser att det är betydelsefullt att myndigheterna har ett system där de kan vända sig till en speciell person alternativt vet vem de ska vända sig till.

Tabell 56. Påstående: Det är viktigt att jag har en egen handläggare/kontaktperson, procent.

	TOTAL			Slag av skuld				Skuld-sanering
		Man	Kvinna	E-mål	Skatter	Övriga A-mål	Både A- och E-mål	
Instämmer (4+5)	74	74	76	78+	78+	79+	77+	84+
Varken eller (3)	8	10+	6-	7	8	9	4-	7
Instämmer inte (1+2)	6	5	6	6	5	5	7	4
Ingen uppfattning/Ej svar	12	11	12	9-	8-	7-	12	5-
Medelvärde	4,42	4,42	4,53	4,46	4,49	4,46	4,46	4,58

Personer som varit i kontakt genom skuldsanering har en hög instämmandegrad. Dessa personer ofta har en komplicerad skuldsituation och företrädesvis också höga eller många skulder underlättar det troligtvis att ha en speciell person att kunna vända sig till för information och besked.

Regionala skillnader

Tabell 57. Påstående: Det är viktigt att jag har en egen handläggare/kontaktperson, procent.

	TOTAL	Stock-	Eskils-	Jön-	Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Härnö-		
		holm	tuna	köping	mar	mö	borg	stad	Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	74	76	71	70	73	76	74	72	72	71	72
Varken eller (3)	8	5-	12+	9	9	8	9	9	8	9	9
Instämmer inte (1+2)	6	7	8	10+	5	5	5	8	5	6	4
Ingen uppfattning/Ej svar	12	12	9	10	13	10	11	12	15	13	15
Medelvärde	4,42	4,47	4,28	4,25	4,5	4,5	4,43	4,4	4,46	4,38	4,48

Resultatmässigt är det inga större skillnader mellan regionerna. Jönköping har dock en signifikant högre andel som inte instämmer i påståendet

6.3.3 KFM har öppettider som passar mig

Tabell 58. Påstående: KFM har öppettider som passar mig, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	38
Varken eller (3)	20
Instämmer inte (1+2)	16
Ingen uppfattning/Ej svar	26
Medelvärde	3,47

38 procent av de svarande instämmer i påståendet, 16 procent instämmer inte. Relativt många, 26 procent, har ingen uppfattning eller har inte svarat alls.

Tabell 59. Påstående: KFM har öppettider som passar mig, procent.

	TOTAL	Man	Kvinna	25-34 år	65-74 år	Inkomst -10'	10'-20'	20'-30'	30'+	Vill ej uppge
Instämmer (4+5)	38	36-	42+	32-	62+	44+	37	37	20-	26-
Varken eller (3)	20	22+	15-	25+	4-	15-	22+	23	24	19
Instämmer inte (1+2)	16	18	14-	22+	4-	15	16	15	17	25+
Ingen uppfattning/Ej svar	26	25	29+	21-	30	26	25	25	38+	29
Medelvärde	3,47	3,39	3,67	3,15	4,55	3,67	3,44	3,41	3,07	2,94

Tabell 60. Påstående: KFM har öppettider som passar mig, procent.

	TOTAL	Boende		Arbete		Efter	
		Villa	Hyres-rätt	Privat anställd	Annat	skola	Grund-gymn. 3+
Instämmer (4+5)	38	33-	40	30-	45+	41+	40
Varken eller (3)	20	25+	17-	26+	15-	16-	17
Instämmer inte (1+2)	16	15	17	21+	14-	16	13
Ingen uppfattning/Ej svar	26	28	25	22-	26	27	30
Medelvärde	3,47	3,38	3,52	3,17	3,73	3,58	3,58

Kvinnor, äldre och personer med inkomst under 10 ' instämmer i relativt hög grad i påståendet. Även de som i arbetskategori uppgett *Annat* är positiva till öppettiderna. Boende i villa, yngre människor, privatanställda och höginkomsttagare är mer negativa. Även de som inte vill uppge inkomst är mer negativa än genomsnittet.

Det är inte särskilt förvånande att äldre människor och de som inte arbetar i konventionell mening är mer positiva till öppettiderna. Äldre människor är oftast pensionerade och personer som uppgett *Annat* som arbete är enligt definitionen studenter, arbetslösa eller pensionärer. Eftersom dessa grupper i lägre utsträckning har fasta arbetstider så faller det sig ganska naturligt att man upplever öppettiderna som mer passande.

Regionala skillnader

Tabell 61. Påstående: KFM har öppettider som passar mig, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	38	34	42	40	38	38	39	38	35	43	43
Varken eller (3)	20	17	19	22	24	22	20	21	20	23	16
Instämmer inte (1+2)	16	20	14	15	18	17	14	14	14	11	14
Ingen uppfattning/Ej svar	26	30	24	23	20	22	26	27	31	23	27
Medelvärde	3,47	3,29	3,60	3,59	3,41	3,40	3,60	3,54	3,43	3,67	3,64

Gäldenärerna i Stockholm är inte lika positiva till öppettiderna som gäldenärerna i genomsnitt är. Detta är något förvånande eftersom öppettiderna borde vara ungefär desamma oberoende var i landet man befinner sig. Dessutom ger ingivarna region Stockholm högst omdöme vid bedömningen av öppettiderna, se avsnitt 15.3.2.

6.4 Sammanfattning

- Majoriteten av gäldenärerna anser att det är viktigt att ha en egen handläggare. Detta har dock inte så stor betydelse för hur man ser på tillgängligheten totalt sett.
- Mest betydelsefullt för den totala bedömningen av KFM:s tillgänglighet är öppettiderna
- Personer som varit i kontakt genom skuldsanering anser i hög grad att det är viktigt att ha en egen handläggare

7 Galdenärernas inställning till bemötande

7.1 Inledning

Tabell 62. Påstående: På det hela taget får jag ett bra bemötande, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	51
Varken eller (3)	17
Instämmer inte (1+2)	20
Ingen uppfattning/Ej svar	13
Medelvärde	3,58

I princip hälften av de svarande anser att de får ett bra bemötande. En femtedel, 20 procent, instämmer inte. Resten har ingen uppfattning eller har svarat varken eller.

Tabell 63. Påstående: På det hela taget får jag ett bra bemötande, procent.

	TOTAL			25-34 år		Inkomst			Arbete/Ort		
		Man	Kvinna	25-34 år	65-74 år	-10'	30'+	Vill ej uppge	Privat anst	Storstad	Tätort
Instämmer (4+5)	51	48	54+	38-	64+	51	44	28-	48	42-	55+
Varken eller (3)	17	19+	13-	21+	4-	14	28+	23	21+	19+	16
Instämmer inte (1+2)	20	21	18	30+	11-	21	19	28+	21	26+	17-
Ingen uppfattning/Ej svar	13	12	15+	11	21+	13	10	20+	10-	13	11
Medelvärde	3,58	3,51	3,73	3,16	4,34	3,62	3,36	3,03	3,46	3,29	3,74

Tabell 64. Påstående: På det hela taget får jag ett bra bemötande, procent.

	TOTAL	Grundskola	Skuldsituation			Enskild		Råd-	
			Saknar skuld	Fysisk person	näringsidkare	Juridisk person	givn./info	Övrig utmätning	
Instämmer (4+5)	51	52	51	50	49	44	61+	42-	
Varken eller (3)	17	16	15	18	19	19	17	21+	
Instämmer inte (1+2)	20	18	18	21	24	30+	16-	27+	
Ingen uppfattning/Ej svar	13	14	16+	12	8-	7-	7-	10	
Medelvärde	3,58	3,7	3,6	3,56	3,45	3,21	3,8	3,28	

Grupperna med lägst respektive högst utbildning är mer positiva till KFM:s bemötande än grupperna i mitten. Personer med hög inkomst är mer negativa till bemötandet än de med låg inkomst. Sambandet är linjärt och inställningen blir därmed sämre ju högre månadsinkomsten är. Juridiska personer är mer negativa till bemötandet jämfört med de andra grupperna i samma kategori. Personer som varit i kontakt genom rådgivning/information är klart mer positiva än de som varit i kontakt i andra ärenden. Detta gäller framförallt i jämförelse med övrig utmätning som har lägst instämmandegrad på alla frågor i blocket förutom en. Boende i tätort, kvinnor och äldre är också generellt sett positiva till bemötandet.

Regionala skillnader

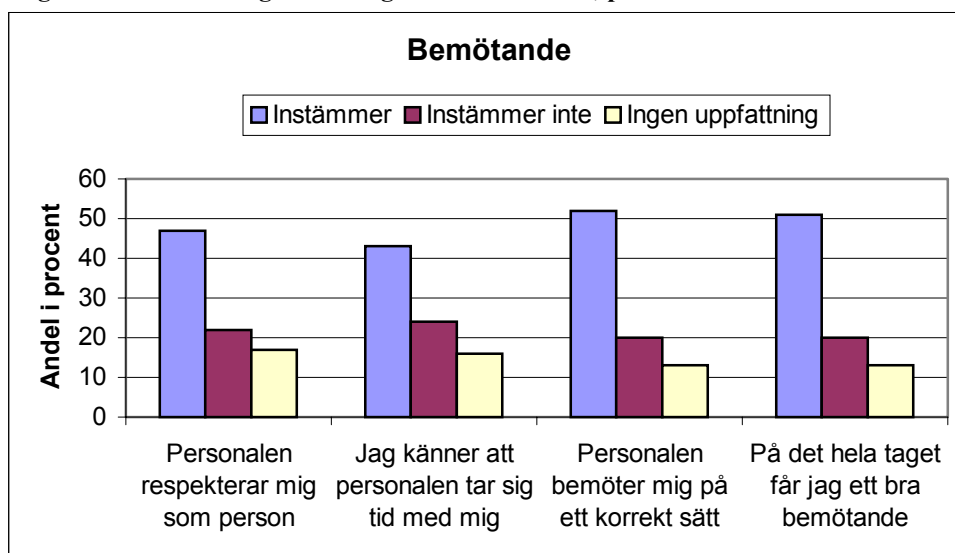
Tabell 65. Påstående: På det hela taget får jag ett bra bemötande, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	51	43-	57+	51	56	54	52	54	49	59+	50
Varken eller (3)	17	17	14	17	16	16	16	15	19	21	18
Instämmer inte (1+2)	20	25+	18	20	17	18	19	16	21	13-	20
Ingen uppfattning/Ej svar	13	15+	10	12	12	13	13	15	11	7-	12
Medelvärde	3,58	3,28	3,78	3,56	3,77	3,69	3,64	3,73	3,52	3,81	3,59

Eskestuna och Härnösand får ett gott betyg för bemötandet. Detta förhållande gäller på den sammanfattande frågan såväl som på delfrågorna. Stockholm och Gävle får i jämförelse med genomsnittet något lägre värden för bemötandet på det hela taget och även på delfrågorna.

7.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 7. Redovisning av delfrågor om bemötande, procent.



Tabell 66. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s bemötande.

Påstående: På det hela taget får jag ett bra bemötande.

Personalen respekterar mig som person	21,5%
Personalen tar sig tid med mig	13,4%
Personalen bemöter mig på ett korrekt sätt	60,3%

Bemötandet utgör generellt sett inte något tydligt förbättringsområde. Det finns dock alltid anledning att förbättra detta område eftersom det har relativt stor inverkan på förtroendet för KFM i stort.

51 procent instämmer i att bemötandet på det hela taget är bra hos KFM, 20 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,58. Påståendet om att personalen tar sig tid med mig får relativt låg instämmandegrad och hög andel som inte instämmer. Denna faktor har dock inte så stor betydelse för det sammanfattande betyget.

Att personalen bemöter gäldenären på ett korrekt sätt har störst betydelse för det sammanfattande betyget. Denna faktor får också ett relativt högt betyg av gäldenärerna. Att personalen respekterar gäldenären som person är inte lika viktigt men har ändå en viss inverkan.

7.3 Redovisning av delfrågor

7.3.1 Personalen respekterar mig som person

Tabell 67. Påstående: Personalen respekterar mig som person, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	47
Varken eller (3)	14
Instämmer inte (1+2)	22
Ingen uppfattning/Ej svar	17
Medelvärde	3,48

Knappt hälften av de svarande instämmer i påståendet, 47 procent. Drygt en femtedel, 22 procent, instämmer inte.

Yngre människor, storstadsbor, juridiska personer med aktuell skuld, de som uppger Annat som boendeform och de som inte vill uppge sin inkomst är mindre nöjda med den respekt som personalen på KFM visar. Ju högre inkomsten är desto mindre nöjd är man.

Återigen är personer som varit i kontakt genom rådgivning/information samt skuldsanering mest nöjda. Motsatt förhållande gäller för Övrig utmätning och Annat ärende.

Regionala skillnader

Tabell 68. Påstående: Personalen respekterar mig som person, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	47	39-	54+	44	51	49	48	49	43	48	50
Varken eller (3)	14	13	13	16	15	13	14	14	14	22+	16
Instämmer inte (1+2)	22	28+	20	23	16-	21	22	16	25	16	21
Ingen uppfattning/Ej svar	17	20+	13	17	17	16	16	21	18	13	13
Medelvärde	3,48	3,20	3,67	3,43	3,73	3,53	3,53	3,68	3,37	3,67	3,55

Mest nöjda med personalens respekt är gäldenärerna i Eskilstuna och Kalmar. Motsatt förhållande gäller i Stockholm och Gävle. Stockholm har också en relativt stor andel, 28 procent, som inte instämmer.

7.3.2 Jag känner att personalen tar sig tid med mig

Tabell 69. Påstående: Jag känner att personalen tar sig tid med mig, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	43
Varken eller (3)	17
Instämmer inte (1+2)	24
Ingen uppfattning/Ej svar	16
Medelvärde	3,37

43 procent instämmer i påståendet, 24 procent instämmer inte.

Mönstret från den tidigare frågan håller i stort sett i sig. Skillnaden mellan storstads- och tätortsbornas inställning är dock ännu större än innan. Även andelen som inte instämmer i påståendet är större för de boende i storstad. Det är också en signifikant skillnad på instämmandegraden mellan boende i villa och de som uppgett Annat som boendeform. Nästan hälften av villaborna instämmer mot 36 procent för kategorin Annat.

Regionala skillnader

Tabell 70. Påstående: Jag känner att personalen tar sig tid med mig, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Härnö- Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	43	34-	49+	42	47	47	45	47	38	51+	46
Varken eller (3)	17	17	17	17	18	14	16	19	16	23	17
Instämmer inte (1+2)	24	34+	21	23	17-	24	23	15-	26	15-	22
Ingen uppfattning/Ej svar	16	16	12	19	17	15	17	20	20	11	15
Medelvärde	3,37	3,00	3,51	3,35	3,64	3,48	3,45	3,62	3,24	3,65	3,46

Eskilstuna och Härnösand har en signifikant högre andel av gäldenärerna som instämmer i påståendet, motsatt förhållande gäller för Stockholm. Härnösand och Stockholm har dessutom signifikant lägre respektive högre andel som inte instämmer jämfört med genomsnittet.

7.3.3 Personalen bemöter mig på ett korrekt sätt

Tabell 71. Påstående: Personalen bemöter mig på ett korrekt sätt, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	52
Varken eller (3)	16
Instämmer inte (1+2)	20
Ingen uppfattning/Ej svar	13
Medelvärde	3,61

Även här håller mönstret från den sammanfattande frågan i stort i sig. Drygt hälften anser att man får ett korrekt bemötande av personalen. 20 procent instämmer inte i påståendet. Mest nöjda är som vanligt de äldre.

Regionala skillnader

Tabell 72. Påstående: Personalen bemöter mig på ett korrekt sätt, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Härnö- Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	52	47-	57+	49	56	54	52	54	50	57	51
Varken eller (3)	16	15	13	16	16	15	16	14	17	19	17
Instämmer inte (1+2)	20	25+	18	22	16	18	19	15	20	14	19
Ingen uppfattning/Ej svar	13	13	12	14	12	13	14	17	13	10	13
Medelvärde	3,61	3,38	3,77	3,52	3,78	3,70	3,65	3,76	3,55	3,81	3,62

Eskilstuna har en signifikant högre andel av gäldenärerna som instämmer i att personalen bemöter gäldenären på ett korrekt sätt jämfört med genomsnittet. Motsatt förhållande gäller för Stockholm. Även Jönköping och Gävle får jämförelsevis låg instämmandegrad.

7.4 Sammanfattning

- Att få ett korrekt bemötande är det viktigaste för det sammanfattande betyget
- Personer med högst utbildning är mest nöjda med bemötandet
- Förbättringsområde i den mening att det påverkat omdömet om förtroendet för KFM som helhet

8 Gälldenärernas inställning till snabbhet

8.1 Inledning

Tabell 73. Påstående: På det hela taget arbetar KFM snabbt, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	35
Varken eller (3)	20
Instämmer inte (1+2)	21
Ingen uppfattning/Ej svar	24
Medelvärde	3,33

35 procent av de svarande instämmer i påståendet, 21 procent är av motsatt åsikt. En fjärdedel av de svarande har ingen uppfattning i frågan.

Tabell 74. Påstående: På det hela taget har SKM snabb handläggning, procent.

	Allmänheten 2001
Instämmer	32
Instämmer inte	14
Vet ej/ej svar	34
Medelvärde	3,4

I jämförelse med SKM ligger KFM något bättre till med avseende på instämmandegrad. Medelvärdet ligger dock något lägre.

Tabell 75. Påstående: På det hela taget arbetar KFM snabbt (årets gälldenärsenkät)/ KFM handlägger sina ärenden snabbt (96/98), procent.

	Allmänheten 1996	Allmänheten 1998	Gälldenärer 2001
Instämmer	33	34	35
Instämmer inte	26	28	21
Vet ej/ej svar	22	10	24
Medelvärde	3,2	3,1	3,3

I jämförelse med tidigare års enkäter har värdena förbättrats något. Som nämnts tidigare är det något vanskligt att jämföra tidigare års undersökningar med årets eftersom de är riktade till delvis olika målgrupper. Troligtvis är det dock personer som har haft kontakt med KFM som svarat även de år då enkäten riktades till allmänheten, och resultaten borde därför vara jämförbara.

Tabell 76. Påstående: På det hela taget arbetar KFM snabbt, procent.

	TOTAL			25-34 65-74		Ort		Grund- skola	Inkomst	
		Man	Kvinna	år	år	Stor- stad	Tät- ort		-10'	Vill ej uppgä
Instämmer (4+5)	35	34	40+	31-	45+	29-	40+	41+	40+	29
Varken eller (3)	20	20	18	20	9-	20	18	17-	18	10-
Instämmer inte (1+2)	21	22+	16-	25+	11-	25+	18-	19	16-	34+
Ingen uppfattning/Ej svar	24	24	26	24	36+	26	24	24	26	27
Medelvärde	3,33	3,26	3,54	3,16	3,96	3,11	3,49	3,52	3,57	2,82

Det är relativt stor skillnad mellan kvinnor och mäns inställning, kvinnor är klart mer positiva och ligger sex procentenheter högre än män på andelen som instämmer. Tidigare mönster gäller även här vad gäller den mer negativa inställningen hos yngre, storstadsbor, egenföretagare, privatanställda, höginkomsttagare, juridiska personer och enskilda näringsidkare. Personer som varit i kontakt genom *Annat ärende* är genomgående mycket negativa i hela blocket om snabbhet.

För alla delpåståenden i blocket som behandlar snabbhet gäller att låg- respektive högutbildade är mer positiva än grupperna mittemellan. Missnöjet stiger med månadsinkomst, de som tjänar minst är mest positiva. Allra minst nöjda är emellertid de som inte vill uppgä sin inkomst.

Regionala skillnader

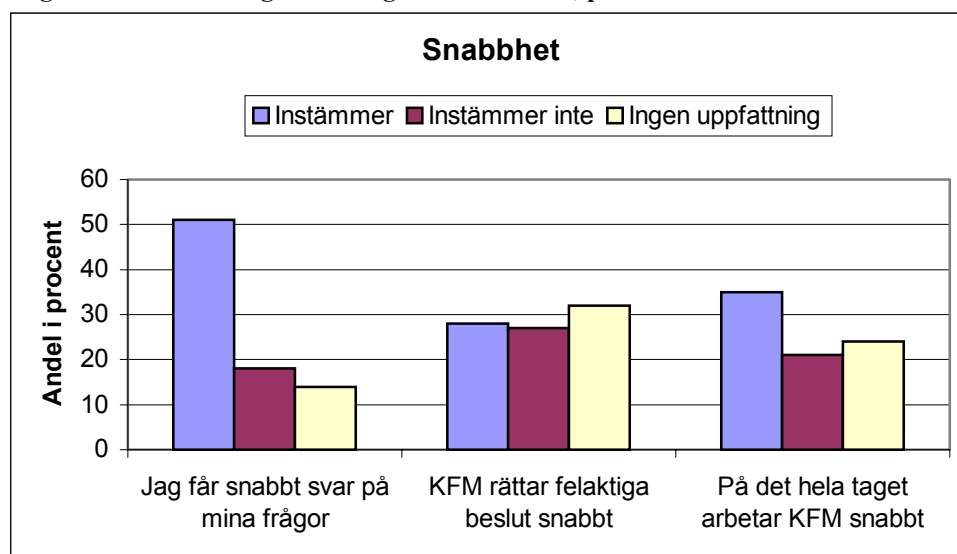
Tabell 77. Påstående: På det hela taget arbetar KFM snabbt, procent.

	TOTAL	Stock-	Eskils-	Jön-	Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Härnö-		
		holm	tuna	köping	mar	mö	borg	stad	Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	35	22-	43+	37	44+	40+	37	43+	32	39	39
Varken eller (3)	20	23+	17	23	16	19	20	17	18	21	20
Instämmer inte (1+2)	21	28+	14-	16	17	21	20	14-	24	18	17
Ingen uppfattning/Ej svar	24	27	26	24	23	20-	24	25	26	22	24
Medelvärde	3,33	2,91	3,58	3,47	3,54	3,42	3,38	3,57	3,27	3,46	3,42

Mest nöjda med snabbheten på det hela taget är gäldenärer i Eskilstuna, Kalmar och Karlstad. Stockholms gäldenärer är markant mindre nöjda jämfört med genomsnittet och har större andel som inte instämmer i påståendet än de som instämmer.

8.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 8. Redovisning av delfrågor om snabbhet, procent.



Tabell 78. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s snabbhet.

Påstående: På det hela taget arbetar KFM snabbt.

Jag får snabbt svar på mina frågor	33,1%
KFM rättar felaktiga beslut snabbt	46,2%

Snabbheten är ett tydligt förbättringsområde. 35 procent instämmer i att KFM på det hela taget arbetar snabbt, 21 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,33. Både att få svar på frågor och att KFM rättar felaktiga beslut snabbt har betydelse för det sammanfattande betyget *på det hela taget arbetar KFM snabbt*. Allra viktigast är att KFM rättar felaktiga beslut snabbt. Här kan man se ett tydligt förbättringsområde då endast 28 procent instämmer och hela 27 procent av gäldenärerna inte anser att felaktiga beslut rättas snabbt. Vad som räknas som ett felaktigt beslut av gäldenären kontra handläggaren diskuteras i samband med redovisningen av delfrågan.

En reflektion som kan göras är att begreppet snabbhet betyder olika saker i olika sammanhang. De frågor som gäldenärerna fått ta ställning till i denna undersökning skiljer sig från det som normalt följs upp internt där snabbhet främst handlar om handläggningstider.

8.3 Redovisning av delfrågor

8.3.1 *Jag får snabbt svar på mina frågor*

Tabell 79. Påstående: Jag får snabbt svar på mina frågor, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	51
Varken eller (3)	18
Instämmer inte (1+2)	18
Ingen uppfattning/Ej svar	14
Medelvärde	3,60

Hälften av de svarande anser att de snabbt får svar på sina frågor. 18 procent instämmer inte i påståendet. De generella mönstren håller i sig från föregående fråga.

Regionala skillnader

Tabell 80. Påstående: Jag får snabbt svar på mina frågor, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	51	43-	58+	49	51	56+	53	54	43-	57	55
Varken eller (3)	18	18	12-	19	20	16	17	17	21	19	19
Instämmer inte (1+2)	18	24+	18	15	14	17	16	13	18	12	14
Ingen uppfattning/Ej svar	14	15	13	17	15	12	14	16	18	12	12
Medelvärde	3,60	3,31	3,71	3,70	3,71	3,67	3,68	3,80	3,52	3,84	3,71

Stockholm har lägre instämmandegrad och högre andel som inte instämmer jämfört med genomsnittet. Detta hör troligen delvis ihop med tillgängligheten; om det exempelvis är svårt att komma fram i telefon, eller att öppettiderna inte passar, så får gäldenären inte heller svar på sina frågor snabbt. Även Gävle får jämförelsevis låg andel som instämmer i påståendet. Högst andel som instämmer har Eskilstuna, tätt följd av Härnösand och Malmö. Högst medelvärde får Härnösand.

8.3.2 KFM rättar felaktiga beslut snabbt

Tabell 81. Påstående: KFM rättar felaktiga beslut snabbt, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	28
Varken eller (3)	13
Instämmer inte (1+2)	27
Ingen uppfattning/Ej svar	32
Medelvärde	2,98

28 procent instämmer i påståendet. Nästan lika många är av motsatt åsikt. Medelvärdet hamnar på knappa 3. Relativt många, 32 procent, har ingen uppfattning i frågan. Detta beror troligtvis på att de inte har erfarenhet av att besluten varit felaktiga. Att nästan hälften av dem som ändå haft en uppfattning i frågan är negativa är dock värt att notera.

Mönstret från den tidigare frågan håller i stort sett i sig. Privatanställda har dock en mer negativ inställning än innan och ligger nu närmast egenföretagare.

Även på denna fråga kan ett resonemang om vad som ligger bakom svaren vara intressant. Är man mer benägen att uppfatta beslut som felaktiga om besluten går en emot? Beslut som exempelvis rör löneutmätning där gäldenären vill få en ändring till stånd utan att det finns laglig grund för det uppfattas sannolikt olika av gäldenären respektive handläggaren.

Regionala skillnader

Tabell 82. Påstående: KFM rättar felaktiga beslut snabbt, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	28	27	32	25	34+	23-	28	29	24	31	28
Varken eller (3)	13	12	12	14	13	14	12	16	10	12	14
Instämmer inte (1+2)	27	34+	19-	25	23	30	26	19-	32	24	27
Ingen uppfattning/Ej svar	32	27-	37	36	29	33	33	36	34	34	32
Medelvärde	2,98	2,78	3,24	3,01	3,23	2,85	3,03	3,20	2,82	3,16	2,97

Gäldenärerna i Stockholm, Malmö och Gävle är minst nöjda med hur pass snabbt felaktiga beslut rättas. I Kalmar, Eskilstuna och Karlstad är man något mer nöjda. Största skillnaden på andelen som instämmer är 11 procentenheter (Kalmar jämfört med Malmö).

8.4 Sammanfattning

- Gäldenärerna i årets undersökning är något mer positiva till snabbheten jämfört med tidigare års undersökningar
- Ingivare och gäldenärer har likartad bedömning av snabbheten
- Vid bedömningen av huruvida KFM rättar felaktiga beslut snabbt ska man komma ihåg att gäldenären och KFM kanske inte alltid har samma uppfattning om vad som är ett felaktigt beslut

9 Galdenärernas inställning till sakkunskap

9.1 Inledning

Tabell 83. Påstående: På det hela taget har personalen en god sakkunskap, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	42
Varken eller (3)	18
Instämmer inte (1+2)	17
Ingen uppfattning/Ej svar	23
Medelvärde	3,49

Fyra av tio svarande instämmer i att personalen på det hela taget har en god sakkunskap. Andelen som inte instämmer är lägre än vad den varit på de tre delfrågorna i samma block, 17 procent. Vad det beror på är svårt att säga, men det skulle kunna vara effekten av att detta är ett mer generellt påstående och att man då inte låter sig påverkas lika mycket av en specifik negativ upplevelse.

Tabell 84. Påstående: På det hela taget har personalen en god sakkunskap, procent.

	Allmänheten 1998	Galdenärer 2001
Instämmer (5+4)	53	42
Varken eller (3)	30	18
Instämmer inte (2+1)	11	17
Vet ej/ej svar	6	23
Medelvärde	3,6	3,5

Galdenärerna är inte lika nöjda som allmänheten med personalens sakkunskap. Instämmandegraden är lägre och andelen som är negativa är högre. Dessutom har galdenärerna högre andel med ingen uppfattning.

Tabell 85. Påstående: På det hela taget har personalen bra sakkunskap (SKM), procent.

	Allmänheten 2001
Instämmer	42
Instämmer inte	9
Vet ej/ej svar	31
Medelvärde	3,7

I jämförelse med SKM:s resultat från enkäten till allmänheten är KFM:s resultat ganska bra. Instämmandegraden är densamma, 42 procent, men andelen som inte instämmer är högre för KFM och medelvärdet blir därför lägre.

Tabell 86. Påstående: På det hela taget har personalen en god sakkunskap, procent.

	TOTAL	Man	Kvinna	Ålder		Ort			Efter gymnasium		
				25-34 år	65-74 år	Storstad	Tätort	Bo-rätt	Grundskola	Efter gymnasium 3 år -	Efter gymnasium 3 år +
Instämmer (4+5)	42	39	45+	36-	52+	34-	47+	40	46+	36-	46
Varken eller (3)	18	20+	15-	21	7-	19	17	17	16-	21	16
Instämmer inte (1+2)	17	18	15	23+	6-	23+	13-	22+	14	19	16
Ingen uppfattning/Ej svar	23	23	25	20	35+	23	22	22	24	24	23
Medelvärde	3,49	3,43	3,64	3,25	4,31	3,20	3,69	3,32	3,67	3,28	3,55

Män, storstadsbor, yngre, höginkomsttagare, privatanställda, de som inte vill uppge sin inkomst samt personer med eftergymnasial utbildning under 3 år är mer negativa än genomsnittet. Detta förhållande gäller även för alla delfrågor i blocket om sakkunskap.

Tabell 87. Påstående: På det hela taget har personalen en god sakkunskap, procent.

	TOTAL	Inkomst		Arbete			
		-10'	Vill ej uppge	Offentlig anställd	Privat anställd	Egen företagare	Annat
Instämmer (4+5)	42	43	25-	46+	39	37	43
Varken eller (3)	18	15-	17	17	22+	23	16-
Instämmer inte (1+2)	17	16	29	13-	20+	17	16
Ingen uppfattning/Ej svar	23	25	28	25	19-	23	25
Medelvärde	3,49	3,62	2,84	3,68	3,33	3,42	3,57

Offentliganställda utmärker sig positivt på alla frågor i blocket och har högst instämmandegrad och medelvärde av arbetskategorierna. Även personer med grundskola som högsta utbildning och månadsinkomst under 10' utmärker sig genom att vara mer nöjda än genomsnittet.

Regionala skillnader

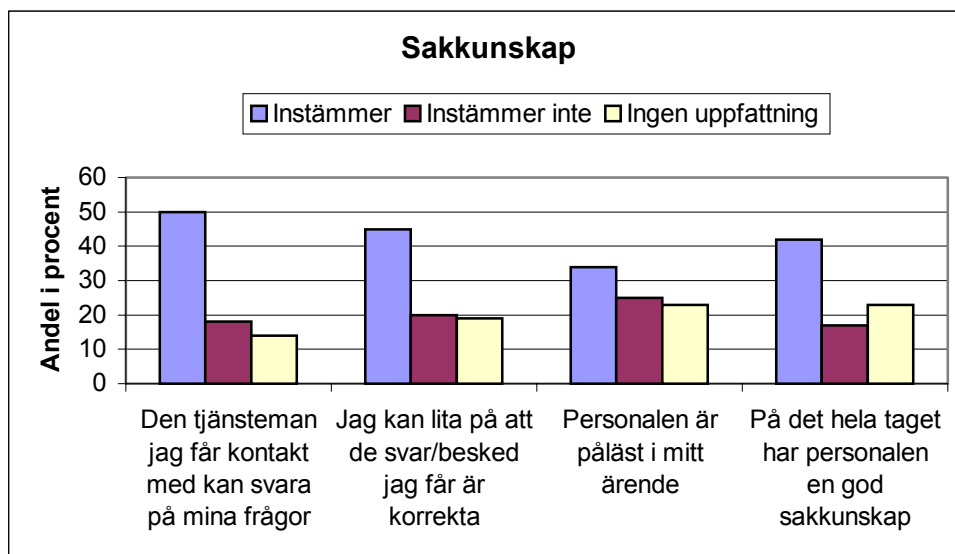
Tabell 88. Påstående: På det hela taget har personalen en god sakkunskap, procent.

	TOTAL	Region									
		Stockholm	Eskilstuna	Jönköping	Kalmar	Malmen	Göteborg	Karlstad	Gävle	Härnösand	Umeå
Instämmer (4+5)	42	34-	44	43	45	46	43	47	38	53+	46
Varken eller (3)	18	17	15	20	18	19	19	18	21	18	21
Instämmer inte (1+2)	17	24+	15	17	12-	16	15	12	17	8-	12
Ingen uppfattning/Ej svar	23	25	26	21	24	19	23	23	23	20	21
Medelvärde	3,49	3,17	3,60	3,47	3,67	3,51	3,57	3,69	3,44	3,87	3,66

Stockholms gäldenärer är markant mindre nöjda och har större andel som inte instämmer i påståendet jämfört med genomsnittet. Mest nöjda med sakkunskapen på det hela taget är man i Härnösand som får både högst medelvärde och högst andel som instämmer i påståendet. Härnösand får genomgående mycket höga betyg i blocket om sakkunskap.

9.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 9. Redovisning av delfrågor om sakkunskap, procent.



Tabell 89. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s sakkunskap.

Påstående: På det hela taget har personalen en god sakkunskap.

Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor	20,8%
Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta	26,4%
Personalen är påläst i mitt ärende	42,1%

Detta frågeblock är i stort inte något tydligt förbättringsområde. 42 procent instämmer i att personalen på det hela taget har en god sakkunskap, 17 procent instämmer inte, medelvärdet är 3,49. Att personalen är påläst i gäldenärens ärende har störst betydelse för hur man uppfattar sakkunskapen på det hela taget. Betyget på den delfrågan är inte så högt, 34 procent instämmer och 25 procent är av motsatt åsikt. Här finns ett tydligt förbättringsområde som skulle kunna ha stor inverkan på hur gäldenärerna uppfattar sakkunskapen på det hela taget.

9.3 Redovisning av delfrågor

9.3.1 Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor

Tabell 90. Påstående: Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	50
Varken eller (3)	18
Instämmer inte (1+2)	18
Ingen uppfattning/Ej svar	14
Medelvärde	3,63

Drygt hälften anser att tjänstemännen kan svara på de frågor som ställs. Knappt en femtedel är negativt inställda och instämmer inte i påståendet. Medelvärdet hamnar på 3,63. Gäldenärernas uppfattning skiljer sig något från medarbetarnas. I medarbetarenkäten uppger

73 procent att den som söker oss [KFM] kan enkelt få kontakt med någon som har möjlighet att lämna ett korrekt och fullständigt besked.

I övrigt gäller ungefär samma mönster som på den sammanfattande frågan.

Regionala skillnader

Tabell 91. Påstående: Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	50	43-	55	48	57+	52	50	54	50	59+	54
Varken eller (3)	18	19	14	19	17	18	19	18	19	20	17
Instämmer inte (1+2)	18	24+	17	17	12-	17	16	11-	19	11-	15
Ingen uppfattning/Ej svar	14	14	14	15	14	12	15	17	12	10	14
Medelvärde	3,63	3,34	3,78	3,59	3,84	3,64	3,66	3,86	3,60	3,90	3,77

Stockholms gäldenärer är markant mindre nöjda och har större andel som inte instämmer i påståendet jämfört med genomsnittet. Gäldenärerna i Härnösand och Kalmar är mer nöjda, där instämmer nästan 60 procent i påståendet. Båda regionerna har även en signifikant lägre andel som inte instämmer i påståendet.

9.3.2 Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta

Tabell 92. Påstående: Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	45
Varken eller (3)	16
Instämmer inte (1+2)	20
Ingen uppfattning/Ej svar	19
Medelvärde	3,47

45 procent litar på att svaren/beskederna från KFM är korrekta. 20 procent instämmer inte i påståendet. Lika många har ingen uppfattning i frågan.

Det generella mönstret är detsamma som tidigare. Privatanställda sticker ut något genom att vara mer negativa än de andra arbetskategorierna, detta gäller både för andelen som instämmer och för medelvärdet. I övrigt gäller samma tendenser som i tidigare fråga.

Regionala skillnader

Tabell 93. Påstående: Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	45	37-	50	46	47	49	45	52	43	56+	48
Varken eller (3)	16	14	13	14	19	15	16	16	22+	14	17
Instämmer inte (1+2)	20	28+	18	21	15-	22	19	13-	18	14	15
Ingen uppfattning/Ej svar	19	21	19	19	19	14	19	20	16	16	20
Medelvärde	3,47	3,11	3,66	3,49	3,66	3,46	3,52	3,76	3,47	3,86	3,62

Stockholms gäldenärer instämmer i lägre grad än genomsnittet och har större andel som inte instämmer i påståendet. Skillnaden mellan den region som har lägst (Stockholm) respektive högst (Härnösand) instämmandegrad är 19 procentenheter. Skillnaderna regionerna sinsemellan är således relativt stora.

9.3.3 Personalen är påläst i mitt ärende

Tabell 94. Påstående: Personalen är påläst i mitt ärende, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	34
Varken eller (3)	19
Instämmer inte (1+2)	25
Ingen uppfattning/Ej svar	23
Medelvärde	3,16

34 procent av de svarande är positiva till påståendet. 25 procent är negativa och instämmer inte. Nästan lika många har ingen uppfattning i frågan. Svarens fördelning tyder på att det finns förbättringar att göra. I regressionen framkommer också att denna delfråga har relativt stor inverkan på det sammantagna betyget på personalens sakkunskap.³ Det ligger således en poäng i att förbättra kunskapen om gäldenärernas ärenden även för den generella uppfattningen av personalens sakkunskap.

I övrigt är det i stort sett samma mönster som tidigare fråga.

Regionala skillnader

Tabell 95. Påstående: Personalen är påläst i mitt ärende, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	34	26-	32	34	40+	38	34	38	32	44+	39
Varken eller (3)	19	20	15	19	17	19	20	20	15	20	19
Instämmer inte (1+2)	25	32+	26	24	19-	25	23	17-	30	15-	21
Ingen uppfattning/Ej svar	23	23	27	23	24	18	23	25	23	22	21
Medelvärde	3,16	2,85	3,15	3,15	3,47	3,20	3,22	3,41	3,05	3,57	3,36

Stockholms gäldenärer har lägre andel som instämmer och större andel som inte instämmer i påståendet jämfört med genomsnittet. Mest nöjda med hur väl personalen är påläst i gäldenärens ärende är man i Härnösand som får både högst medelvärde och högst andel som instämmer i påståendet. Skillnaden i medelvärde mellan den region som har högst (Härnösand) och den som har lägst (Stockholm) är nästan 0,75.

³ Ca 42 procent av resultatet på personalens sakkunskap totalt sett förklaras av resultatet på denna fråga.

9.4 Sammanfattning

- Sämst betyg i blocket får *Personalen är påläst i mitt ärende*. Det är relativt få som instämmer och andelen som inte instämmer är nästan lika stor.
- Stor skillnad på gäldenärernas betyg i olika regioner
- Offentliganställda mer positiva än genomsnittet
- Färre som inte instämmer i det sammanfattande påståendet om sakkunskap än i delfrågorna

10 Gäldenärernas inställning till kommunikation

10.1 Inledning

Tabell 96. Påstående: På det hela taget är kommunikationen med KFM bra, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	45
Varken eller (3)	22
Instämmer inte (1+2)	20
Ingen uppfattning/Ej svar	13
Medelvärde	3,44

45 procent av de svarande anser att kommunikationen med KFM i stort sett är bra. En femtedel anser att kommunikationen inte är bra och medelvärdet ligger på 3,44.

Tabell 97. Påstående: På det hela taget är kommunikationen med KFM bra, procent.

	TOTAL	Man	Kvinna	Ålder		Ort		Efter gymn. 3 år +	Inkomst		Arbete Annat
				25-34 år	65-74 år	Stor- stad	Tät- ort		Vill ej uppge 30' +		
Instämmer (4+5)	45	42-	50+	39-	60+	38-	48+	49	51	29-	46
Varken eller (3)	22	24	19-	23	8-	23	23	18	12-	21	19
Instämmer inte (1+2)	20	22	17-	25+	10-	25+	18	16	18	30+	22
Ingen uppfattning/Ej svar	13	12	14	12	22+	13	11-	16	19	20+	14
Medelvärde	3,44	3,35	3,61	3,24	4,19	3,24	3,54	3,57	3,51	2,93	3,47

Tabell 98. Påstående: På det hela taget är kommunikationen med KFM bra, procent.

	TOTAL	Skuldtyp			
		Övriga allm. skulder	Råd-givn. /info	Övrig utm.	Annat ärende
Instämmer (4+5)	45	41-	53+	34-	40-
Varken eller (3)	22	25+	22	32+	22
Instämmer inte (1+2)	20	24+	18-	24	24+
Ingen uppfattning/Ej svar	13	9-	7-	11	13
Medelvärde	3,44	3,30	3,62	3,19	3,19

I likhet med tidigare frågor är kvinnor, äldre, de som varit i kontakt genom rådgivning och tätortsbor mer positiva än genomsnittet. Mönstret mellan variablerna skiljer sig inte speciellt mycket åt mellan delfrågorna i blocket. De med en månadsinkomst över 30' är dock mer positiva till kommunikationen med KFM på det hela taget än genomsnittet.

Sammantaget har de med högst utbildning högre värden än genomsnittet på blocket om kommunikation. Personer med grundskola som högsta utbildning är således inte längre de mest positiva, ett litet trendbrott med andra ord. Personer som bor i bostadsrätt är mest positiva bland grupperna i boendeform. De som inte vill uppge sin inkomst är uppvisar generellt sett instämmandegrad och medelvärde under genomsnittet. Svarande som varit i kontakt genom löneutmätning, övrig utmätning och Annat ärende har generellt sett låga värden och dessutom en högre andel som inte instämmer i påståendena jämfört med genomsnittet.

Regionala skillnader

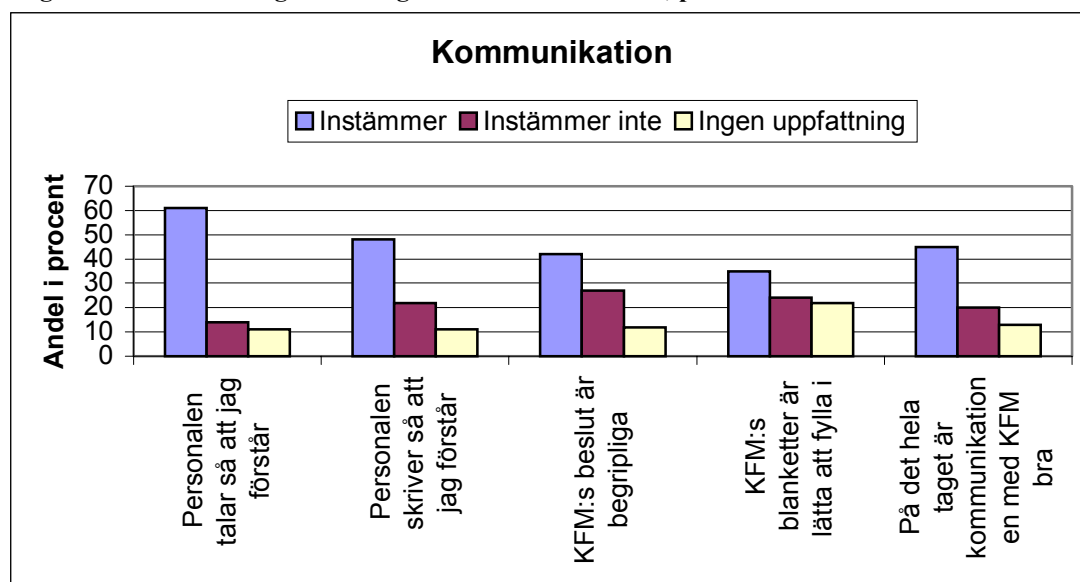
Tabell 99. Påstående: På det hela taget är kommunikationen med KFM bra, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	45	40-	51	45	45	49	44	50	42	52	46
Varken eller (3)	22	22	20	24	24	19	25	23	23	21	24
Instämmer inte (1+2)	20	24+	17	19	20	21	18	16	22	17	16
Ingen uppfattning/Ej svar	13	15	13	13	12	10	13	11	13	10	14
Medelvärde	3,44	3,26	3,60	3,42	3,44	3,47	3,51	3,59	3,33	3,62	3,54

Härnösand och Eskilstuna får sammantaget bäst betyg av alla regioner på KFM:s service. Gävle och Stockholm lyckas inte lika bra och får lägst betyg av gäldenärerna.

10.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 10. Redovisning av delfrågor om kommunikation, procent.



Tabell 100. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om kommunikationen med KFM.

Påstående: På det hela taget är kommunikationen med KFM bra.

Personalen talar så att jag förstår	26,9%
Personalen skriver så att jag förstår	9,4%
KFM:s beslut är begripliga	28%
KFM:s blanketter är lätta att fylla i	24,4%

Inom detta frågeblock framkommer vissa förbättringsområden. På det hela taget instämmer 45 procent i att kommunikationen med KFM är bra, 20 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,44. Grovt kan förbättringsområdet sägas vara den skriftliga kommunikationen där särskilt upplevelsen av blankettutformningen får låg instämmandegrad. Den muntliga kommunikationen får emellertid ett gott betyg.

Att personalen talar så att gäldenären förstår, att KFM:s beslut är begripliga och att KFM:s blanketter är lätta att fylla i har ungefär lika stor betydelse för det sammanfattande betyget på

kommunikation. Den delfråga som inte är så viktig för det sammanfattande betyget är *personalen skriver så att jag förstår*.

Påståendet om blanketter har störst förbättringspotential och skulle på så sätt även kunna höja betyget för kommunikationen på det hela taget. 35 procent instämmer i att KFM:s blanketter är lätta att fylla i, men en relativt stor andel, 24 procent, instämmer inte. Även påståendet om KFM:s beslut är begripliga har en viss förbättringspotential. En relativt stor andel instämmer, men andelen som inte instämmer, 27 procent, är förhållandevis stor och skulle säkerligen kunna sänkas och därmed förbättra gäldenärernas uppfattning om kommunikationen på det hela taget.

10.3 Redovisning av delfrågor

10.3.1 Personalen talar så att jag förstår

Tabell 101. Påstående: Personalen talar så att jag förstår, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	61
Varken eller (3)	15
Instämmer inte (1+2)	14
Ingen uppfattning/Ej svar	11
Medelvärde	3,89

61 procent av de svarande anser att personalen talar så att de förstår. Detta är en hög siffra i jämförelse med andra påståenden i undersökningen och även i kommunikationsblocket. Medelvärdet blir förhållandevis högt, 3,89.

Regionala skillnader

Tabell 102. Påstående: Personalen talar så att jag förstår, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Härnö- Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	61	55-	65	60	58	68+	60	63	61	62	61
Varken eller (3)	15	14	17	17	16	8-	16	14	15	20+	16
Instämmer inte (1+2)	14	18+	10	13	14	14	14	11	12	9	12
Ingen uppfattning/Ej svar	11	13	8	11	12	9	10	11	12	9	10
Medelvärde	3,89	3,70	4,05	3,89	3,88	4,00	3,87	4,02	3,89	3,98	3,97

Regionerna har relativt liknande inställning i frågan. Stockholm och Malmö särskiljer sig något genom att ha signifikant lägre respektive högre instämmandegrad än genomsnittet.

10.3.2 Personalen skriver så att jag förstår

Tabell 103. Påstående: Personalen skriver så att jag förstår, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	48
Varken eller (3)	19
Instämmer inte (1+2)	22
Ingen uppfattning/Ej svar	11
Medelvärde	3,53

En lägre andel av de svarande instämmer i detta påstående jämfört med det förra, 48 procent anser att personalen skriver så att de förstår. En dryg femtedel instämmer inte i påståendet och medelvärdet landar på 3,53.

I stort sett samma mönster som på den förra frågan gäller för de grupper som utmärker sig genom en positiv eller negativ inställning. En förändring har dock skett vad gäller förståelsen hos personer med inkomst över 30'. Instämmandegraden ligger nu signifikant under genomsnittet, endast 31 procent instämmer i påståendet. Nedgången är markant, men det är svårt att se någon självklar orsak till varför inställningen har förändrats på detta sätt.

Regionala skillnader

Tabell 104. Påstående: Personalen skriver så att jag förstår, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	48	41-	51	46	49	54+	50	51	44	49	51
Varken eller (3)	19	22	20	20	16	14-	19	17	21	25	21
Instämmer inte (1+2)	22	23	20	25	24	22	21	21	23	15	18
Ingen uppfattning/Ej svar	11	14+	9	10	11	10	10	12	12	11	10
Medelvärde	3,53	3,42	3,66	3,40	3,51	3,63	3,55	3,61	3,38	3,67	3,62

Regionerna har relativt liknande inställning i frågan. Stockholm och Malmö särskiljer sig genom att ha signifikant lägre respektive högre instämmandegrad än genomsnittet. Högst medelvärde respektive lägst medelvärde får Härnösand och Gävle.

10.3.3 KFM:s beslut är begripliga

Tabell 105. Påstående: KFM:s beslut är begripliga, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	42
Varken eller (3)	19
Instämmer inte (1+2)	27
Ingen uppfattning/Ej svar	12
Medelvärde	3,27

42 procent av de svarande instämmer i påståendet, 27 procent är av motsatt åsikt. Medelvärdet ligger på 3,27. I jämförelse med tidigare påståenden i samma block har de positiva värdena gått ner. De som instämmer är färre samtidigt som det är en större andel som inte instämmer.

Eventuellt kan huruvida man uppfattar besluten som begripliga också hänga samman med om besluten gått en emot.

Tabell 106. Påstående: KFM:s beslut är begripliga, procent.

	TOTAL	Skuldtyp	Skuldsituation				Råd-	
		Övriga allm. skulder	Saknar skuld	Fysisk person	enskild närings- idkare	Juridisk person	givn. /info	Löne- utm.
Instämmer (4+5)	42	39	42	42	35-	34	48+	39
Varken eller (3)	19	21	19	20	21	17	20	22
Instämmer inte (1+2)	27	32+	24-	28	35+	37+	25	32+
Ingen uppfattning/Ej svar	12	8-	15+	10-	9	12	7-	7-
Medelvärde	3,27	3,13	3,33	3,24	3,01	2,92	3,4	3,13

I stort sett följer även denna fråga det tidigare mönstret. De med eftergymnasialutbildning över tre år är fortfarande mest positiva till påståendet, men det är en marginell skillnad i jämförelse med de andra. Inkomsttagare över 30' och de som inte vill uppge sin inkomst ligger liksom på den förra frågan lägre än genomsnittet. Inställningen hos enskilda näringsidkare och juridiska personer har försämrats. Dessa två grupper ligger under genomsnittet både för instämmandegrad och medelvärde. Båda har dessutom större andel som inte instämmer i påståendet, 37 procent för juridiska personer och 35 procent för enskilda näringsidkare.

Regionala skillnader

Tabell 107. Påstående: KFM:s beslut är begripliga, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	42	37-	46	42	46	47+	41	45	35-	47	42
Varken eller (3)	19	18	22	16	15	18	23	18	21	22	21
Instämmer inte (1+2)	27	32+	21-	29	27	23	27	24	29	21	26
Ingen uppfattning/Ej svar	12	12	11	13	11	12	10	13	15	9	12
Medelvärde	3,27	3,07	3,44	3,24	3,37	3,43	3,25	3,37	3,09	3,52	3,29

Gäldenärerna i Malmö och Härnösand är mest nöjda jämfört med genomsnittet. I Stockholm och Gävle är man inte lika nöjda, där ligger instämmandegraden på 37 respektive 35 procent. För Stockholms del är andelen som inte instämmer nästan lika stor som andelen som instämmer. Skillnaden mellan den högsta och lägsta instämmandegraden mellan regionerna är 12 procentenheter.

10.3.4 KFM:s blanketter är lätta att fylla i

Tabell 108. Påstående: KFM:s blanketter är lätta att fylla i, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	35
Varken eller (3)	19
Instämmer inte (1+2)	24
Ingen uppfattning/Ej svar	22
Medelvärde	3,22

35 procent av respondenterna anser att KFM:s blanketter är lätta att fylla i, 24 procent instämmer inte i det påståendet. Medelvärdet ligger en liten bit över 3.

Att endast 35 procent instämmer måste anses vara ganska lågt, speciellt med tanke på att nästan lika många inte instämmer i påståendet. Vid fokusgruppsundersökningar som gjordes i samband med medarbetarenkäten framgick också att blanketterna är något problematiska. Medarbetarna anser att blanketterna i många fall är onödigt svåra och behöver en uppdatering.

Skillnader mellan de olika variablerna ser i princip ut som på den förra frågan.

Regionala skillnader

Tabell 109. Påstående: KFM:s blanketter är lätta att fylla i, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	35	34	38	35	35	38	35	33	28	33	33
Varken eller (3)	19	19	23	17	18	18	21	21	18	18	17
Instämmer inte (1+2)	24	29+	16-	25	23	23	23	23	26	22	23
Ingen uppfattning/Ej svar	22	18-	22	24	24	21	22	23	27	27	28
Medelvärde	3,22	3,10	3,42	3,22	3,21	3,29	3,27	3,23	3,04	3,30	3,22

Gävle är den region som får lägst medelvärde och lägst andel av de svarande som instämmer i att KFM:s blanketter är lätta att fylla i. Eskilstuna är en av de regioner som ligger i topp i instämmandegrad och medelvärde. Regionen har dessutom signifikant lägre andel som inte instämmer i påståendet.

10.4 Sammanfattning

- Bra betyg för den muntliga kommunikationen, sämre för den skriftliga
- Att besluten ska vara begripliga och att KFM:s blanketter ska vara lätta att fylla i är tydliga förbättringsområden
- Relativt stora skillnader mellan män och kvinnor

11 Galdenärernas inställning till information

11.1 Inledning

Tabell 110. Påstående: På det hela taget är informationen från KFM bra, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	33
Varken eller (3)	24
Instämmer inte (1+2)	27
Ingen uppfattning/Ej svar	16
Medelvärde	3,08

33 procent instämmer i att informationen från KFM på det hela taget är bra. Nästan lika många, 27 procent, är av motsatt åsikt. Medelvärdet hamnar strax över 3. Med tanke på att det är nästan lika stor andel som är missnöjda jämfört med andelen nöjda borde informationen vara ett förbättringsområde där man med relativt enkla medel skulle kunna höja nöjdheten hos galdenärerna.

Tabell 111. Påstående: På det hela taget är informationen från KFM bra, procent.

	Allmänheten 1996	Allmänheten 1998	Galdenärer 2001
Instämmer	33	33	33
Instämmer inte	28	30	27
Vet ej/ej svar	15	7	16
Medelvärde	3,1	3,0	3,1

Jämfört med tidigare års undersökningar av allmänhetens uppfattning av KFM:s information är likheterna med årets galdenärsenkät stora. Instämmandegraden och även medelvärdet är nästan exakt desamma.

Äldre, kvinnor, tätortsbor, de med lägst utbildning och lägst inkomst, de som inte har aktuell skuld samt personer som varit i kontakt genom rådgivning/information är mest positiva till KFM:s information.

Minst nöjda är män, yngre personer, höginkomsttagare och de som inte vill uppge inkomst. Även de som varit i kontakt med KFM genom löneutmätning, övrig utmätning och Annat ärende har en jämförelsevis låg andel som instämmer i påståendet.

Regionala skillnader

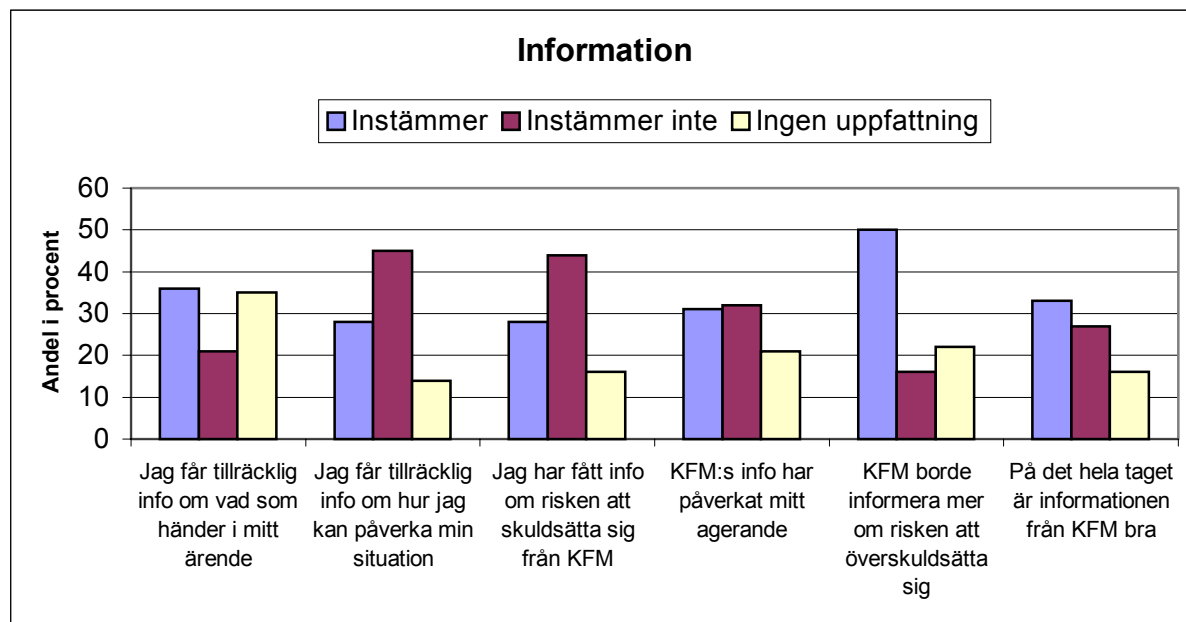
Tabell 112. Påstående: På det hela taget är informationen från KFM bra, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Härnö- Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	33	27-	35	32	30	38+	34	36	32	36	36
Varken eller (3)	24	21	24	28	25	24	23	25	25	27	24
Instämmer inte (1+2)	27	32+	26	25	25	30	27	23	28	21	22
Ingen uppfattning/Ej svar	16	20+	16	16	20	9-	16	17	15	16	18
Medelvärde	3,08	2,91	3,11	3,14	3,14	3,07	3,13	3,25	3,07	3,26	3,25

I Malmö är det en hög andel som instämmer i att informationen på det hela taget är bra. Samtidigt har de en signifikant större andel än genomsnittet som inte instämmer alls, 20 procent, och medelvärdet hamnar därför under genomsnittet. Stockholm har relativt låg andel som instämmer, 27 procent, andelen negativa är stor, 32 procent instämmer inte.

11.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 11. Redovisning av delfrågor om information, procent.



Tabell 113. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om information.

Påstående: På det hela taget är informationen från KFM bra.

Tillräcklig information om vad som händer i mitt ärende	20,2%
Tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation	31,9%
Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM	20,5%
KFM:s information har påverkat mitt agerande	14,7%
KFM borde informera mer om risken att överskuldsätta sig	1,8%

Informationen är ett förbättringsområde. På det hela taget instämmer 33 procent i att informationen från KFM är bra, 27 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,08. Samtliga påståenden i frågeblocket visar på förbättringsmöjligheter och det framgår att utökad information efterfrågas. En intressant skillnad framkommer här mellan medarbetarnas uppfattning⁴ av i vilken grad de informerar gäldenärerna och gäldenärernas egna upplevelser. Hela 74 procent av medarbetarna anser att de informerar gäldenärerna tillräckligt men gäldenärerna är uppenbarligen inte av samma åsikt. Här finns således en diskrepans mellan medarbetarnas och gäldenärernas uppfattning, vilket är angeläget att arbeta med. Att KFM ger tillräcklig information om hur gäldenären kan påverka sin situation har störst betydelse för hur man uppfattar informationen på det hela taget. Hela 45 procent av gäldenärerna anser inte att de får tillräcklig information om detta, endast 28 procent instämmer. Att gäldenären informeras om risken att skuldsätta sig och får tillräcklig information om vad som händer i ärendet har också betydelse för det sammanfattande betyget.

⁴RSV Rapport: Medarbetarnas uppfattning om KFM:s indrivningsverksamhet, februari 2002

11.3 Redovisning av delfrågor

11.3.1 Jag får tillräcklig information om vad som händer i mitt ärende

Tabell 114. Påstående: Jag får tillräcklig information om vad som händer i mitt ärende, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	36
Varken eller (3)	17
Instämmer inte (1+2)	35
Ingen uppfattning/Ej svar	13
Medelvärde	3,01

Andelen som instämmer respektive inte instämmer är 36 och 35 procent. Medelvärdet ligger på 3,01.

Tabell 115. Påstående: Jag får tillräcklig information om vad som händer i mitt ärende, procent.

	TOTAL	25-34 år		65-74 år		Ort		Efter		Arbete	
		25-34 år	65-74 år	Storstad	Tätort	Grundskola	gymn. 3 år +	Inkomst -10'	Privat anställd		
Instämmer (4+5)	36	30-	52+	33	38	41+	39	40+	30-		
Varken eller (3)	17	16	13	15	17	15	17	14	18		
Instämmer inte (1+2)	35	43+	13-	39	33-	31-	30	33	41+		
Ingen uppfattning/Ej svar	13	11	22+	13	12	13	14	13	11		
Medelvärde	3,01	2,74	3,91	2,88	3,13	3,20	3,17	3,16	2,79		

Tabell 116. Påstående: Jag får tillräcklig information om vad som händer i mitt ärende, procent.

	TOTAL	Skuldtyp		
		Övriga allm. skulder	Både A- och E-mål	Löne- utmätning
Instämmer (4+5)	36	33	33	31-
Varken eller (3)	17	17	15	19
Instämmer inte (1+2)	35	42+	43+	42+
Ingen uppfattning/Ej svar	13	8-	10-	8-
Medelvärde	3,01	2,85	2,83	2,81

Privatanställda utmärker sig genom att vara mer negativa än genomsnittet, en signifikant lägre andel instämmer i påståendet och en signifikant högre andel instämmer inte. De med lägst respektive högst utbildning är mest positiva bland de fyra utbildningsgrupperna. Svarande med inkomst under 10' är den inkomstgrupp som är mest nöjd med informationen. Generellt sett är respondenterna mindre nöjda ju högre inkomsten är. Personer med allmänna skulder samt både allmänna och enskilda skulder har en högre andel som inte instämmer i påståendet och således också ett lägre medelvärde. Bland ärendetyperna har löneutmätning, övrig utmätning och Annat ärende lägst instämmandegrad och medelvärden.

Kvinnor, äldre och tätortsbor är mer positiva till påståendet än genomsnittet.

Regionala skillnader

Tabell 117. Påstående: Jag får tillräcklig information om vad som händer i mitt ärende, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	36	29-	38	36	37	41	39	34	29	43	38
Varken eller (3)	17	16	18	17	17	14	16	18	21	20	15
Instämmer inte (1+2)	21	38+	32	35	34	36	35	33	36	27-	30
Ingen uppfattning/Ej svar	35	16+	12	12	12	9-	10	15	14	11	16
Medelvärde	3,01	2,80	3,06	3,04	3,08	3,11	3,06	3,04	2,83	3,25	3,16

I Härnösand är man mest nöjd med informationen som ges i gäldenärens ärende. Även gäldenärerna i Malmö och Umeå är mer nöjda än genomsnittet. Andelen gäldenärer i Stockholm som inte instämmer i påståendet är klart högre än andelen som instämmer, 38 respektive 29 procent. Även Gävle har fler gäldenärer som inte instämmer än vice versa.

11.3.2 Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation

Tabell 118. Påstående: Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	28
Varken eller (3)	14
Instämmer inte (1+2)	45
Ingen uppfattning/Ej svar	14
Medelvärde	2,66

Andelen som instämmer, 28 procent, är lägre än andelen som inte instämmer, 45 procent.

Samma generella mönster som tidigare gäller för storstad, tätort och landsbygd. Tätort har högst instämmandegrad och medelvärde och storstad har lägst instämmandegrad och medelvärde. Landsbygd intar en mellanposition. De som uppger Annat som boendeform är inte lika nöjda som de andra boendekategorierna, endast 20 procent instämmer och hela 53 procent instämmer inte.

En intressant iakttagelse är att de som inte har skuld i högre utsträckning instämmer i påståendet. De har dessutom en lägre andel som inte instämmer.

I övrigt gäller samma mönster som för tidigare fråga.

Regionala skillnader

Tabell 119. Påstående: Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	28	24-	29	27	29	32	28	25	27	32	29
Varken eller (3)	14	8-	15	16	13	16	14	20+	14	18	16
Instämmer inte (1+2)	45	51+	42	43	42	43	46	38	47	37	41
Ingen uppfattning/Ej svar	14	17+	15	14	15	9-	11	17	13	12	14
Medelvärde	2,66	2,49	2,64	2,71	2,73	2,76	2,65	2,73	2,59	2,89	2,76

Merparten av gäldenärerna anser generellt sett att de inte får tillräcklig information om hur de kan påverka sin situation. Allra mest missnöjda är gäldenärerna i Stockholm där dubbelt så många inte instämmer i påståendet mot andelen som instämmer. I Härnösand är man inte lika negativ, där är andelen som inte instämmer 37 procent.

11.3.3 Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM

Tabell 120. Påstående: Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	28
Varken eller (3)	12
Instämmer inte (1+2)	44
Ingen uppfattning/Ej svar	16
Medelvärde	2,66

Det är en lägre andel som instämmer i påståendet, 28 procent, än som inte instämmer, 44 procent. Att informera mer om skuldsättning borde således vara ett förbättringsområde för KFM. Det finns en skillnad mellan medarbetarnas och gäldenärernas syn på hur mycket man informerar. Varför det är på detta vis och vad man kan göra för att förbättra situationen är något som är viktigt att diskutera på myndigheterna.

Kvinnor, äldre och tätortsbor är i vanlig ordning mer positiva än genomsnittet. Dessutom uppvisar de med lägre utbildning och lägre inkomst en högre instämmandegrad och medelvärde än de med högre utbildning och högre inkomst. Sambandet är linjärt, ju lägre utbildning och inkomst du har desto högre andel instämmer.

Regionala skillnader

Tabell 121. Påstående: Jag har fått info om risken att skuldsätta sig från KFM, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	28	25	31	27	24	30	31	30	26	29	26
Varken eller (3)	12	9-	16+	14	14	14	10	17	10	16	15
Instämmer inte (1+2)	44	52+	38-	43	43	39	44	34-	45	39	42
Ingen uppfattning/Ej svar	16	15	15	15	19	16	16	19	20	16	18
Medelvärde	2,66	2,46	2,82	2,70	2,61	2,78	2,70	2,88	2,58	2,78	2,63

Återigen är merparten av gäldenärerna oavsett region inte nöjd med informationen från KFM. Allra mest missnöjda är gäldenärerna i Stockholm där dubbelt så många inte instämmer i påståendet jämfört med andelen som instämmer.

11.3.4 KFM:s information har påverkat mitt agerande

Tabell 122. Påstående: KFM:s information har påverkat mitt agerande, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	31
Varken eller (3)	16
Instämmer inte (1+2)	32
Ingen uppfattning/Ej svar	21
Medelvärde	2,92

En knapp tredjedel av respondenterna instämmer i påståendet, lika många är av motsatt åsikt. Medelvärdet ligger på 2,92. En femtedel har ingen uppfattning i frågan.

Juridiska personer med skuld hos KFM har en jämförelsevis låg instämmandegrad och lågt medelvärde. Både juridiska personer och enskilda näringsidkare har en klart högre andel som inte instämmer jämfört med andelen som instämmer. De som inte har skuld har inte speciellt hög instämmandegrad, men har däremot lägre andel som inte instämmer än de resterande kategorierna.

I övrigt gäller i princip samma tendenser som förra frågan.

Regionala skillnader

Tabell 123. Påstående: KFM:s information har påverkat mitt agerande, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	31	28	33	30	25	37+	31	31	29	32	32
Varken eller (3)	16	18	16	21	18	12-	14	14	15	19	18
Instämmer inte (1+2)	32	34	31	28	34	32	34	32	34	28	30
Ingen uppfattning/Ej svar	21	20	20	21	23	19	21	24	22	21	21
Medelvärde	2,92	2,86	2,95	2,99	2,78	3,06	2,88	2,87	2,90	3,05	2,99

Gäldenärerna i Malmö och Härnösand är de regioner som i högst grad anser att KFM:s information har påverkat deras agerande. I övrigt är det mycket små skillnader mellan regionernas betyg.

11.3.5 KFM borde informera mer om risken att överskuldsätta sig

Tabell 124. Påstående: KFM borde informera mer om risken att överskuldsätta sig, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	50
Varken eller (3)	12
Instämmer inte (1+2)	16
Ingen uppfattning/Ej svar	22
Medelvärde	3,79

Över hälften av de svarande anser att KFM borde informera mer om risken att överskuldsätta sig. Av dessa instämmer den övervägande majoriteten helt i påståendet. 16 procent instämmer inte och 22 procent har ingen uppfattning i frågan.

Tabell 125. Påstående: KFM borde informera mer om risken att överskuldsätta sig, procent.

	TOTAL							Boende	Efter	
		18-24 år	25-34 år	35-44 år	45-54 år	55-64 år	65-74 år	Hyres- rätt	Gymna- sium	gymn. 3 år +
Instämmer (4+5)	50	50	58+	52	49	42-	44	54+	55+	43-
Varken eller (3)	12	25+	10	13	12	10	10	11	12	12
Instämmer inte (1+2)	16	3-	16	18	18	14	7-	15	15	17
Ingen uppfattning/Ej svar	22	21	16-	18-	21	34+	39+	20	18-	28+
Medelvärde	3,79	4,23	3,89	3,78	3,73	3,78	4,18	3,91	3,90	3,67

En intressant iakttagelse är att yngre människor har stor andel positiva svarande. Minst positiva är de mellersta åldersgrupperna, 35-64 år. De som bor i hyresrätt har högre medelvärde och andel som instämmer i påståendet än exempelvis de som bor i bostadsrätt eller villa.

För utbildning och månadsinkomst gäller att de två grupperna med lägst och näst lägst utbildning respektive lägst och näst lägst inkomst är mest positiva till mer information om överskuldsättning.

Tabell 126. Påstående: KFM borde informera mer om risken att överskuldsätta sig, procent.

	TOTAL	Arbete	
		Egen företagare	Övrig utmätnings- sanering
Instämmer (4+5)	50	40-	46 55
Varken eller (3)	12	14	15 12
Instämmer inte (1+2)	16	19	22+ 16
Ingen uppfattning/Ej svar	22	27+	17- 18
Medelvärde	3,79	3,62	3,53 3,93

Egenföretagare skiljer ut sig bland arbetskategorierna genom att ha lägre instämmandegrad än genomsnittet. Detta skulle kunna bero på att de redan i nuläget får information från KFM och således anser att det är tillräckligt.

Regionala skillnader

Tabell 127. Påstående: KFM borde informera mer om risken att överskuldsätta sig, procent.

	TOTAL	Stock-	Eskils-	Jön-	Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Härnö-		
		holm	tuna	köping	mar	mö	borg	stad	Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	50	44-	49	51	50	60+	50	51	49	49	54
Varken eller (3)	12	10	10	14	13	11	13	12	11	13	12
Instämmer inte (1+2)	16	19+	14	15	17	15	16	14	17	15	13
Ingen uppfattning/Ej svar	22	27+	28+	20	21	14-	22	23	23	23	20
Medelvärde	3,79	3,61	3,92	3,88	3,79	3,92	3,79	3,85	3,77	3,72	3,94

I Malmö anser hela 60 procent av gäldenärerna att KFM borde informera mer om risken att överskuldsätta sig. I Stockholm är samma siffra 44 procent, med andra ord avsevärt lägre. Stockholms låga instämmandegrad kan möjligtvis ha att göra med att gäldenärerna där i högre grad än andra regioner anser att myndigheten syns tillräckligt i samhället (jfr kap 3 *KFM är en myndighet som syns i samhället*).

11.4 Sammanfattning

- Tydligt förbättringsområde, stor brist på information enligt gäldenärerna
- Skillnad mellan gäldenärernas respektive medarbetarnas uppfattning om informationen

12 Galdenärernas inställning till KFM:s sätt att arbeta

12.1 Inledning

Tabell 128. Påstående: På det hela taget utför KFM sitt arbete på ett bra sätt, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	37
Varken eller (3)	20
Instämmer inte (1+2)	21
Ingen uppfattning/Ej svar	22
Medelvärde	3,30

37 procent av de svarande instämmer i att KFM på det hela taget utför sitt arbete på ett bra sätt. 21 procent är negativa till påståendet, lika många har ingen uppfattning. Medelvärdet ligger på 3,30.

Tabell 129. Påstående: På det hela taget utför KFM sitt arbete på ett bra sätt, procent.

	Allmänheten 1996	Allmänheten 1998	Galdenärer 2001
Instämmer	45	35	37
Instämmer inte	12	25	21
Vet ej/ej svar	13	7	22
Medelvärde	3,5	3,2	3,3

I jämförelse med allmänhetens inställning särskiljer sig inte galdenärernas åsikt om KFM. Galdenärerna har dock större andel som inte instämmer och inte har någon uppfattning i frågan vilket kan tyckas underligt. Möjligen skulle detta kunna bero på att allmänheten besvarat påståendet som en generell attitydfråga medan galdenärerna gjort en mer konkret bedömning. De som inte anser sig kunna bedöma KFM:s sätt att arbeta på det hela taget har då troligen valt svarsalternativet vet ej.

Tabell 130. Påstående: På det hela taget utför KFM sitt arbete på ett bra sätt, procent.

	TOTAL	Ålder		Ort		Arbete		Inkomst	
		25-34 år	65-74 år	Stor- stad	Tät- ort	Grund- skola	Annat	Grund- skola	Vill ej -10' uppge
Instämmer (4+5)	37	34	51+	31-	42+	38	41+	39	17-
Varken eller (3)	20	17	7-	19	19	16-	18	18	19
Instämmer inte (1+2)	21	28+	9-	27+	19	23	21	22	35+
Ingen uppfattning/Ej svar	22	21	34+	23	20	22	20	21	29+
Medelvärde	3,30	3,04	4,15	3,06	3,44	3,30	3,39	3,36	2,61

Mest positiva är kvinnor, äldre, tätortsbor, personer med lägst utbildning och lägst månadsinkomst samt de som uppger att de inte har skuld.

Även personer som varit i kontakt med KFM genom rådgivning/information har högre instämmandegrad och medelvärde än genomsnittet. De som utmärker sig negativt är personer som varit i kontakt med KFM i Annat ärende, där är andelen som inte instämmer nästan lika stor som de som instämmer.

Regionala skillnader

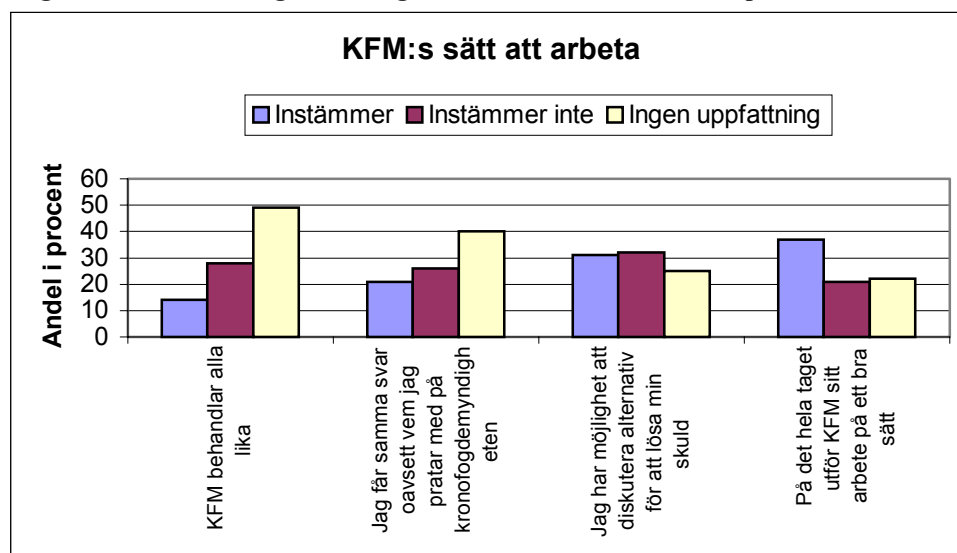
Tabell 131. Påstående: På det hela taget utför KFM sitt arbete på ett bra sätt, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	37	29-	44+	38	40	39	39	43	35	45	39
Varken eller (3)	20	20	18	20	20	22	20	19	16	23	20
Instämmer inte (1+2)	21	25+	16-	21	19	22	21	15-	24	16	19
Ingen uppfattning/Ej svar	22	25+	22	21	21	17-	21	24	25	16	22
Medelvärde	3,30	3,03	3,52	3,30	3,44	3,29	3,36	3,54	3,24	3,53	3,41

Gäldenärerna i region Stockholm är mindre nöjda med KFM:s sätt att arbeta än riksgenomsnittet. 29 procent av respondenterna instämmer jämfört med 44 procent av gäldenärerna i Eskilstuna-regionen. Eskilstuna och Karlstad har genomgående fått gott betyg av gäldenärerna på blocket om KFM:s sätt att arbeta.

12.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 12. Redovisning av delfrågor om KFM:s sätt att arbeta, procent.



Tabell 132. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s sätt att arbeta.

Påstående: På det hela taget utför KFM sitt arbete på ett bra sätt.

KFM behandlar alla lika	15,9%
Samma svar oavsett vem jag pratar med på KFM	13,3%
Möjlighet att diskutera alternativ för att lösa skuld	51,8%

På det hela taget instämmer 37 procent i att KFM utför sitt arbete på ett bra sätt, 21 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,30. Påståendena i detta frågeblock synes ha varit svåra att besvara då andelen som saknar uppfattning ligger högt på vissa delfrågor. Detta gör att det är svårbedömt om det ska anses vara ett förbättringsområde eller inte. Av störst betydelse för gäldenärens uppfattning om KFM:s sätt att arbeta är dock att gäldenären har möjlighet att diskutera alternativ för att lösa sin skuld. Betyget på denna fråga är relativt lågt och det är i runda tal lika många som inte instämmer som instämmer. Att förbättra gäldenärens möjlighet att diskutera alternativ för att lösa sin skuld är ett klart förbättringsområde som skulle höja det totala betyget för KFM:s sätt att arbeta.

Tabell 133. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s sätt att arbeta.

Påstående: På det hela taget utför KFM sitt arbete på ett bra sätt.

Tillgänglighet: På det hela taget bra	6,7%
Bemötande: På det hela taget bra	14,8%
Snabbhet: På det hela taget bra	8,2%
Sakkunskap: På det hela taget bra	7,2%
Kommunikation: På det hela taget bra	13,8%
Information: På det hela taget bra	18,9%
Sätt att arbeta: KFM behandlar alla lika	7,2%
Sätt att arbeta: Får samma svar oavsett vem jag pratar med	4,3%
Sätt att arbeta: Möjlighet att diskutera alt. för att lösa skuld	26,9%

Eftersom det är ett flertal frågor som bakats in i den här regressionen är betydelsen också relativt spridd mellan dessa frågor. Störst betydelse har i likhet med tidigare fråga dock möjligheten att diskutera alternativ för att lösa sin skuld. Att informationen, kommunikationen och bemötandet på det hela taget är bra har också betydelse, om än inte lika stor, för det sammantagna betyget.

12.3 Redovisning av delfrågor

12.3.1 KFM behandlar alla lika

Tabell 134. Påstående: KFM behandlar alla lika, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	14
Varken eller (3)	8
Instämmer inte (1+2)	28
Ingen uppfattning/Ej svar	49
Medelvärde	2,44

Endast 14 procent av de svarande instämmer i att KFM behandlar alla lika. Dubbelt så många, 28 procent, instämmer inte och hela 49 procent har ingen uppfattning i frågan. Den höga andelen som inte har någon uppfattning gör det svårt att veta hur de svarande egentligen uppfattar KFM:s behandling. Man skulle dock kunna tolka det som att de svarande inte själva har upplevt sig särbehandlade eller att de ansett någon annan särbehandlas. Samtidigt är det uppenbarligen svårt att veta hur det ser ut generellt sett, vilket troligtvis har föranlett många att svara ingen uppfattning.

Kvinnor och äldre har i vanlig ordning en högre instämmandegrad än genomsnittet. Personer med lägst eller näst lägst utbildning är något mer positiva till påståendet än de med högre utbildning.

Tabell 135. Påstående: KFM behandlar alla lika, procent.

	TOTAL	Inkomst		Skuldsituation Enskild				Skuld- sanering
		-10'	Vill ej uppge	Saknar skuld	Fysisk person	närings- idkare	Juridisk person	
Instämmer (4+5)	14	17+	14	14	14	12	10	20+
Varken eller (3)	8	8	5	11+	7-	9	10	8
Instämmer inte (1+2)	28	29	39+	20-	32+	32	35	26
Ingen uppfattning/Ej svar	49	46	43	55+	47-	46	46	46
Medelvärde	2,44	2,5	2,09	2,67	2,33	2,25	2,09	2,72

De med lägst månadsinkomst har en något högre instämmandegrad och medelvärde än resterande inkomstkategorier. Mest negativa är de som inte vill uppge sin inkomst. Bland de olika skuldgrupperna har juridiska personer den mest negativa inställningen och de som inte har aktuell skuld den mest positiva. Ett trendbrott kan ses på ärendetyper; de som varit i kontakt genom skuldsanering är mest positiva till påståendet, inte rådgivning/information som tidigare generellt sett varit mest positiva.

Tabell 136. Påstående: KFM behandlar alla lika, procent.

	Allmänheten 1996	Allmänheten 1998	Gäldenärer 2001
Instämmer	15	26	14
Instämmer inte	36	28	28
Vet ej/ej svar	37	12	49
Medelvärde	2,4	2,9	2,4

Likheterna mellan 1996 års undersökning och årets gäldenärsenkät är större än mellan 1996 och 1998 trots att de i princip har haft samma upplägg och vänt sig till samma målgrupp, det vill säga allmänheten. En intressant iakttagelse är dock att de svarande i 1998 års undersökning inte alls har lika stor andel med ingen uppfattning. Kan påståendet ha tolkats på ett annat sätt? Kan påståendets annorlunda placering i jämförelse med årets undersökning ha inverkat på svaren?

Regionala skillnader

Tabell 137. Påstående: KFM behandlar alla lika, procent.

	TOTAL	Stock-	Eskils-	Jön-	Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Härnö-		
		holm	tuna	köping	mar	mö	borg	stad	Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	14	13	16	10	15	15	17	17	14	15	13
Varken eller (3)	8	7	8	8	9	9	8	9	7	9	11
Instämmer inte (1+2)	28	33+	22-	30	25	29	29	23	31	25	29
Ingen uppfattning/Ej svar	49	48	54	52	51	48	46	51	48	51	47
Medelvärde	2,44	2,19	2,77	2,29	2,56	2,44	2,56	2,68	2,34	2,66	2,41

Den mest intressanta skillnaden mellan regionerna är andelen som inte instämmer för gäldenärerna i Stockholm respektive Eskilstuna. Dessa två regioner är motsatspar och har signifikant högre respektive lägre andel som inte instämmer jämfört med genomsnittet. Medelvärdet för Stockholm samt Eskilstuna hamnar på 2,19 respektive 2,77.

12.3.2 Jag får samma svar oavsett vem jag pratar med på KFM

Tabell 138. Påstående: Jag får samma svar oavsett vem jag pratar med på KFM, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	21
Varken eller (3)	13
Instämmer inte (1+2)	26
Ingen uppfattning/Ej svar	40
Medelvärde	2,85

En dryg femtedel av de svarande anser att de får samma svar oavsett vem de pratar med på KFM. En något större andel, 26 procent, instämmer inte i påståendet. Relativt många, 40 procent, har ingen uppfattning i frågan. Den stora andelen som inte har någon uppfattning i frågan beror troligtvis på att man kanske bara har pratat med en person och därför inte har någon uppfattning om man skulle få samma svar även om man pratade med någon annan. Det faktum att det ändå är en större andel som inte instämmer än instämmer, är en dock fingervisning om att informationen till gäldenärerna skiljer sig åt.

Kvinnor, äldre, de som uppger Annat som arbete, de som varit i kontakt genom skuldsanering samt de med lägst inkomst och lägst utbildning är mer positiva än genomsnittet. I övrigt har de som varit i kontakt genom löneutmätning, övrig utmätning och Annat ärende signifikant högre andel som inte instämmer i påståendet.

Regionala skillnader

Tabell 139. Påstående: Jag får samma svar oavsett vem jag pratar med på KFM, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	21	20	22	21	24	22	21	21	17	22	21
Varken eller (3)	13	11	15	14	12	11	15	16	11	16	16
Instämmer inte (1+2)	26	30+	20-	26	23	31+	25	21	29	23	22
Ingen uppfattning/Ej svar	40	39	43	39	41	36	40	42	44	40	41
Medelvärde	2,85	2,70	3,07	2,89	3,03	2,73	2,90	3,00	2,69	2,98	2,92

I Eskilstuna är instämmandegraden och medelvärdet marginellt högre jämfört med genomsnittet. Malmö och Stockholm har signifikant högre andel som inte instämmer i påståendet och har låga medelvärden. Största skillnaden mellan instämmandegrad är 7 procentenheter (Kalmar jämfört med Gävle).

12.3.3 Jag har möjlighet att diskutera alternativ för att lösa min skuld

Tabell 140. Påstående: Jag har möjlighet att diskutera alternativ för att lösa min skuld, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	31
Varken eller (3)	13
Instämmer inte (1+2)	32
Ingen uppfattning/Ej svar	25
Medelvärde	2,94

En knapp tredjedel av respondenterna instämmer i att de har möjlighet att diskutera alternativ för att lösa sin skuld. Lika många instämmer inte. Medelvärdet ligger strax under 3.

Män, yngre, storstadsbor, personer med boendeformen Annat, privatanställda, höginkomsttagare samt respondenter med aktuell skuld är mer negativa än genomsnittet. De som uppger att de inte har aktuell skuld har inte högst instämmandegrad. De har däremot avsevärt lägre andel som inte instämmer i jämförelse med dem som har aktuell skuld och får därmed ett högre medelvärde. De som inte har aktuell skuld har dessutom avsevärt högre andel som inte har någon uppfattning i frågan, hela 40 procent, vilket är dubbelt så många som de andra. Detta beror troligtvis på att de helt enkelt inte har någon aktuell skuld och därför inte har behövt diskutera möjligheter för att lösa skulden.

Regionala skillnader

Tabell 141. Påstående: Jag har möjlighet att diskutera alternativ för att lösa min skuld, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	31	21-	35	31	32	34	32	41+	35	37	35
Varken eller (3)	13	12	10	17	17	12	13	13	9	15	12
Instämmer inte (1+2)	32	40+	27	27	29	32	31	23-	32	24-	30
Ingen uppfattning/Ej svar	25	28	28	25	22	22	24	24	24	24	22
Medelvärde	2,94	2,47	3,10	3,05	3,07	2,97	3,02	3,35	3,11	3,22	3,09

Karlstad särskiljer sig genom att ha en klart högre andel som instämmer i att de har möjlighet att diskutera sin skuld. Instämmandegraden skiljer sig med 20 procentenheter mot Stockholm som har den lägsta instämmandegraden av alla regioner. I Stockholm är det dubbelt så många som inte instämmer i påståendet jämfört med dem som instämmer.

12.4 Sammanfattning

- Svårt för gäldenärerna att avgöra om KFM behandlar alla lika, hälften har ingen uppfattning i frågan
- Dåligt betyg för kontakten med KFM, fler som inte instämmer än andelen som instämmer (*Jag får samma svar oavsett vem jag pratar med på KFM och Jag har möjlighet att diskutera alternativ för att lösa min skuld*). Således två förbättringsområden.

13 Allmänt om ingivarenkäten

13.1 Inledning

Det är utifrån enkätresultatet svårt att göra faktiska bedömningar huruvida utfallet är ”bra” eller ”dåligt”. Svårigheten består främst i att bedöma vilken nivå som kan anses vara acceptabel; hur nöjda ska ingivarna vara med KFM och KFM:s service? Hur stora kan de regionala skillnaderna vara?

En annan faktor som komplicerar bedömningen av utfallet är den relativt stora andelen av ingivarna som inte har någon uppfattning i frågorna. Detta gäller framförallt då frågorna kräver en något mer detaljerad kunskap om KFM. Ofta utmärker sig respondenterna från SKM i detta avseende och en förklaring kan vara att vi här delvis träffade fel målgrupp. Respondenterna, det vill säga sektionscheferna från SKM, har själva kommenterat att de inte haft den detaljkunskap som frågorna krävde och inför nästa år är det således angeläget att göra ett annat urval. Man kan självklart diskutera hur pass detaljerade frågor som ska finnas i en enkätundersökning generellt. En del ingivare har kommenterat just detta i en öppen fråga och vissa uttrycker att det är bra med detaljerade frågor, andra har varit av motsatt åsikt. Graden av detaljering är således en avvägningsfråga där man får väga fördelar mot nackdelar.

När vi bedömer respondenternas inställning till olika frågor tittar vi på hur stor andel som instämmer respektive inte instämmer. Dessutom tillmäts andelen som saknar uppfattning som nämnts en stor vikt här. Jämförelser har inte kunnat göras med tidigare undersökningar men framgent kommer detta naturligtvis att få en stor betydelse för att få en uppfattning om åt vilket håll verksamheten utvecklas.

För att bedöma vilka förbättringsområden som finns har vi valt att främst titta på andelen som instämmer respektive inte instämmer. Detta ger en bild av vad de som haft en uppfattning ansett i de olika frågorna. I vissa fall kan även medelvärden vara intressanta att titta på. För att ge en bild av hur dessa olika sätt att presentera resultatet påverkar den inbördes rangordningen mellan de olika frågeblocken visas här en sammanställning av detta.

Det kan också vara värt att poängtera att urvalet inte är speciellt stort, och att det därför kan vara vanskligt att dra långtgående slutsatser från materialet. Detta gäller framförallt vid jämförelser mellan olika variabler då antalet är ännu mindre.

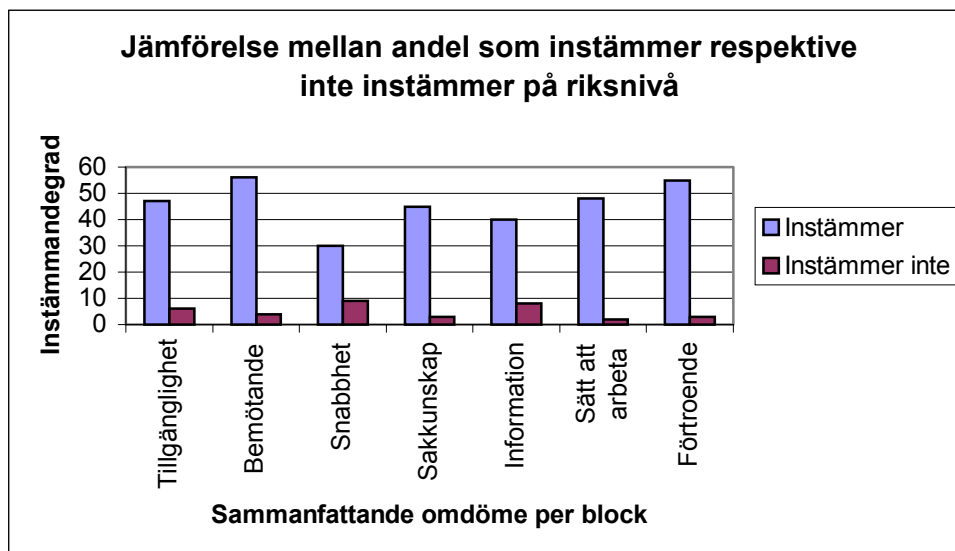
Tabell 142. Jämförelse av de sammanfattande frågornas fördelning avseende medelvärde, andel instämmer respektive inte instämmer.

Medelvärde		Instämmer i procent	Instämmer inte i procent		
Bemötande	3,9	Bemötande	56	Sätt att arbeta	2
Förtroende	3,9	Förtroende	55	Förtroende	3
Sätt att arbeta	3,8	Sätt att arbeta	48	Sakkunskap	3
Sakkunskap	3,8	Tillgänglighet	47	Bemötande	4
Tillgänglighet	3,7	Sakkunskap	45	Tillgänglighet	6
Information	3,5	Information	40	Information	8
Snabbhet	3,4	Snabbhet	30	Snabbhet	9

13.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

I diagrammet nedan framgår i vilken utsträckning ingivarna instämmer respektive inte instämmer i de olika frågeblockens sammanfattande frågor.

Diagram 13. Jämförelse mellan andel ingivare som instämmer respektive inte instämmer på riksnivå, procent.



- **Tillgänglighet**
Detta frågeblock utgör inget tydligt förbättringsområde. 47 procent instämmer i att tillgängligheten på det hela taget är bra, 6 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,65. Här finns dock stora regionala skillnader. Öppettiderna får särskilt högt betyg. Sämst omdöme får delpåståendet ”det är lätt att få tag på rätt person”. Regressionsanalysen visar dock att denna fråga haft minst påverkan på det totala omdömet.
- **Bemötande**
Bemötandet framstår inte som ett tydligt förbättringsområde. Liksom hos gäldenärerna finns det emellertid alltid anledning att förbättra detta område eftersom det har relativt stor inverkan på förtroendet för KFM. 56 procent instämmer i att bemötandet på det hela taget är bra, 4 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,88. Regressionsanalysen visar att störst inverkan på totalomdömet har delpåståendet att personalen alltid är trevlig. Delpåståendet som rör huruvida man tar till sig kritik får markant lägre medelvärde än de andra delpåståendena. Här har 69 procent också svarat att de saknar uppfattning i frågan varför regressionsanalys ej varit användbart för denna del. Det är svårt att avgöra om detta utgör ett förbättringsområde med hänsyn till den höga andel som inte haft en uppfattning.
- **Snabbhet**
30 procent instämmer i att KFM på det hela taget arbetar snabbt, 9 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,44. Värt att kommentera här är att 36 procent uppgivit att de saknar uppfattning i frågan, SKM:s respondenter står för en något större del än övriga ingivare. Regressionsanalysen visar att alla delpåståenden är viktiga för det sammanfattande betyget, men att KFM agerar snabbt är allra viktigast. Detta påstående har också fått låg instämmandegrad varför det framstår som ett tydligt

förbättringsområde. Att 15 procent svarat att de inte instämmer i påståendet att man agerar snabbt på KFM är en markant högre andel jämfört med andra påståenden.

- **Sakkunskap**

45 procent instämmer i att personalen på det hela taget har en god sakkunskap, 3 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,76. De 30 procent som uppgett att de saknar uppfattning representeras främst av respondenterna från SKM. Viktigast för ingivarnas sammanfattande omdöme om sakkunskapen är att utredningarna från KFM är tillförlitliga. Jämfört med andra områden framstår inte detta som ett angeläget förbättringsområde.

- **Information**

Den sammanfattande frågan i detta avsnitt får ett relativt gott betyg. Dock får vissa delfrågor lägre instämmandegrad vilket gör att vi ändå ser en förbättringspotential inom detta område. 40 procent instämmer i att informationen på det hela taget är bra, 8 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,54. Regressionsanalysen visar att påståendet *Jag vet vad jag kan få hjälp med när jag vänder mig till KFM* haft störst inverkan på totalomdömet. Detta påstående har fått hög instämmandegrad och utgör därför inget förbättringsområde. Däremot har påståendet *Jag får alltid tillräcklig information om ärendets utveckling* fått lägre instämmandegrad och också haft relativt hög inverkan på totalomdömet. Detta utgör således ett förbättringsområde.

- **Sätt att arbeta**

Totalt sett får detta frågeblock en hög instämmandegrad. 48 procent anser att det på det hela taget utförs ett bra arbete, 2 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,77. 29 procent uppger att de saknar uppfattning, och återigen är det respondenterna från SKM som främst står för detta. Regressionsanalysen visar att påståendet *Information som jag lämnar tas väl tillvara* är viktigast för totalomdömet. Detta påstående får relativt gott betyg och framstår således inte som ett tydligt förbättringsområde.

- **Förtroende**

Frågan om förtroende kan sägas vara en samlad bedömning av inställningen till KFM och KFM:s service. Här instämmer 55 procent i att de totalt sett har förtroende för KFM, 3 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,87. Jämfört med gäldenärernas förtroende för KFM är detta ett gott betyg. Regressionsanalysen visar att viktigast för omdömet är arbetssättet, informationen, bemötandet och sakkunskapen.

KFM:s arbete med olika typer av gäldenärer

KFM:s arbete med fysiska personer får i jämförelse med enskilda näringsidkare och juridiska personer högst instämmandegrad av ingivarna. 64 procent instämmer jämfört med 52 respektive 48 procent för enskilda näringsidkare och juridiska personer. Andelen som inte instämmer är låg generellt sett, men här får fysiska personer en något högre andel som inte instämmer jämfört med de två andra kategorierna. Det skall också påpekas att andelen som inte har någon uppfattning är avsevärt lägre för fysiska personer än enskilda näringsidkare och juridiska personer. Området framstår inte som något tydligt förbättringsområde.

Regionala skillnader

Utfallet som presenterats ovan avser rikssiffror. Det finns som tidigare nämnts stora regionala skillnader och det är av vikt att varje region analyserar de egna resultaten. Vad är bra och vad kan förbättras? Vilka goda exempel finns? Vilka kontakter finns med ingivarna idag? Hur kan vi möta deras behov och önskemål? Påverkas resultatet av hög personalomsättning, stress samt långa handläggningstider? Hur kan regionerna lära av varandra?

Tabell 143. Jämförelse mellan andel som instämmer respektive inte instämmer på regionnivå, procent.

		TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Tillgäng- lighet	Instämmer (4+5)	47	36-	49	52	50	42	50	53	39	46	52
	Instämmer inte (1+2)	6	14+	3	3	4	5	7	3	7	5	4
Be- mötande	Instämmer (4+5)	56	55	55	47	60	60	64	60	47	51	59
	Instämmer inte (1+2)	4	12+	3	2	4	2	3	3	1	4	3
Snabb- het	Instämmer (4+5)	30	23	30	24	31	30	37	31	26	28	40+
	Instämmer inte (1+2)	9	10	9	5	12	8	10	7	6	8	9
Sak- kunskap	Instämmer (4+5)	45	41	52	38	49	47	56+	40	40	35	48
	Instämmer inte (1+2)	3	4	2	5	4	3	4	4	3	4	3
Inform- ation	Instämmer (4+5)	40	35	47	31-	46	44	37	51+	34	30	47
	Instämmer inte (1+2)	8	6	8	4	7	7	9	5	14	11	9
Sätt att arbeta	Instämmer (4+5)	48	42	50	42	52	48	51	47	43	44	57
	Instämmer inte (1+2)	2	6+	2	0	4	3	2	1	0	2	1
För- troende	Instämmer (4+5)	55	48	55	48	59	57	61	60	48	50	58
	Instämmer inte (1+2)	3	7+	3	0	4	2	3	2	0	2	3

13.3 Skillnader mellan olika variabler

A-målsingivare är generellt sett mer nöjda med KFM än vad E-målsingivare är. I denna grupp utmärker sig särskilt respondenterna från SKM. Det är troligt att det faktum att KFM och SKM tillhör samma koncern kan ha haft en inverkan på detta.

Företag med relativt få ärenden är mer nöjda än de som har många ärenden. De som är minst nöjda är dock inte gruppen med allra flest ärenden, *1.000 eller fler*, utan den grupp med näst flest ärenden, *500-999*. Generellt sett kan man också se att de som har en tät kontakt med KFM är mindre nöjda än de som inte har en så frekvent kontakt. Här gäller återigen att det är gruppen 500-999 ärenden, med näst tätast kontakt, som är minst nöjda.

Skillnaderna mellan betalningsföreläggande, indrivning och skuldsanering är marginella. Ingivare som har kontakt i skuldsaneringsärenden kan dock sägas vara något mindre nöjda än de två andra grupperna.

13.4 Bakgrundsfakta om respondenterna

Enkäten innehåller förutom påståenden och frågor om KFM och KFM:s service även bakgrundsfrågor om de svarande. Dessa rör vilka typer av fordringar som respondenterna huvudsakligen lämnar till KFM, antal mål, hur ofta kontakter skett med KFM, vilka regioner man haft kontakt med etc. Dessa bakgrundsfrågor redovisas i diagramform i bilaga 1b.

13.5 Presentation av resultat

I kapitel 14-22 redovisas respektive frågeblock efter ordningen i enkätformuläret, se bilaga 2b. Inledningsvis ges en resultatredovisning av den sammanfattande frågan, sedan en sammanfattande bedömning samt vilka förbättringsområden som framträtt. Efter detta redovisas samtliga delfrågor i blocket med de variabler som ansetts vara mest intressanta att belysa. För samtliga frågor redovisas också de regionala skillnaderna i tabellform. Avslutningsvis ges en kort sammanfattning.

14 Nöjd eller missnöjd med kontakterna – som gäller fysiska personer/enskilda näringsidkare/juridiska personer

14.1 Inledning

Tabell 144. Jämförelse av totalvärden, procent.

	Fysiska personer	Enskilda näringsidkare	Juridiska personer
Nöjd (4+5)	64	52	48
Varken eller (3)	20	20	24
Missnöjd (1+2)	5	2	1
Ingen uppfattning/Ej svar	11	25	28
Medelvärde	3,82	3,86	3,81

Det är inga större skillnader mellan variablerna vid en jämförelse av medelvärden. Dock har kontakterna med fysiska personer den högsta instämmandegraden. Instämmandegraden för kontakterna med juridiska personer ligger lägst. Andelen med ingen uppfattning är hög för enskilda näringsidkare och juridiska personer. Uppdelningen av gäldenärer i fysiska personer, enskilda näringsidkare och juridiska personer är en intern nedbrytning av processen driva in och verkställa inom RSV-koncernen. Huruvida denna uppdelning har någon motsvarighet hos ingivarna vet vi inte. Vid regionala jämförelser visar det sig dock att instämmandegraden till arbetet med de olika gäldenärerna skiljer sig något åt. Vissa regioner får goda betyg avseende arbetet med exempelvis fysiska gäldenärer medan arbetet med enskilda näringsidkare och juridiska personer får lägre betyg.

14.2 Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM när det gäller gäldenärer som är fysiska personer?

Tabell 145. Fråga: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM när det gäller gäldenärer som är fysiska personer?, procent

	TOTAL
Nöjd (4+5)	64
Varken eller (3)	20
Missnöjd (1+2)	5
Ingen uppfattning/Ej svar	11
Medelvärde	3,82

Totalt sett är 64 procent av ingivarna nöjda med kontakterna med KFM när det gäller fysiska personer. Endast 5 procent är missnöjda med kontakterna. Medelvärdet ligger på 3,82.

Tabell 146. Fråga: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM när det gäller gäldenärer som är fysiska personer?, procent.

	TOTAL	Typ av fordringar			Antal ärenden				Övriga SKM	
		E-mål	A-mål	A- och E-mål	<100	100- 499	500- 999	>1000		
Nöjd (4+5)	64	69+	52-	62	62	72+	65	70+	68+	51-
Varken eller (3)	20	21	19	38+	25	10-	29+	22	23+	10-
Missnöjd (1+2)	5	6	4	0	2	7	0	8+	7	0
Ingen uppfattning/Ej svar	11	4-	25+	0	12	11	6	0	2-	38+
Medelvärde	3,82	3,78	3,90	3,62	4,04	3,95	3,90	3,64	3,75	4,18

Ingivare som lämnar in A-mål har lägre sammantagen instämmandegrad jämfört med E-målsingivare. Däremot är det en högre andel av A-målsingivare som instämmer helt i påståendet och medelvärdet blir därmed högre. Företag som lämnar in färre än 500 mål är något mer positiva än de som har fler mål. SKM-ingivarna har en lägre instämmandegrad jämfört med de andra ingivarna, medelvärdet blir trots det högre eftersom ingen är missnöjd med kontakterna. Hela 38 procent av SKM-ingivarna har dock ingen uppfattning i frågan. Dessa skillnader mellan variabler gäller även för svaren rörande enskilda näringsidkare och juridiska personer.

Regionala skillnader

Tabell 147. Fråga: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM när det gäller gäldenärer som är fysiska personer?, procent.

	TOTAL	Stock-	Eskils-	Jön-	Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Härnö-		
		holm	tuna	köping	mar	mö	borg	stad	Gävle	sand	Umeå
Nöjd (4+5)	64	60	62	68	65	66	63	68	65	60	60
Varken eller (3)	20	22	18	17	20	18	20	17	20	23	26
Missnöjd (1+2)	5	7	10	5	3	5	3	4	5	6	4
Ingen uppfattning/Ej svar	11	10	10	9	12	11	14	11	10	11	10
Medelvärde	3,82	3,73	3,71	3,77	3,92	3,97	3,82	3,93	3,84	3,75	3,80

Regionmässigt ligger instämmandegraden och medelvärdet för myndigheterna relativt lika. Jönköping och Karlstad har den högsta instämmandegraden. Även Malmö har hög instämmandegrad och får det högsta medelvärdet av alla regioner.

14.3 Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM när det gäller gäldenärer som är enskilda näringsidkare?

Tabell 148. Fråga: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM när det gäller gäldenärer som är enskilda näringsidkare?, procent.

	TOTAL
Nöjd (4+5)	52
Varken eller (3)	20
Missnöjd (1+2)	2
Ingen uppfattning/Ej svar	25
Medelvärde	3,86

52 procent av ingivarna instämmer i påståendet, endast 2 procent är av motsatt åsikt. Medelvärdet ligger på 3,86. Andelen som inte har någon uppfattning i frågan är lite högre än för fysiska personer, 25 procent.

Regionala skillnader

Tabell 149. Fråga: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM när det gäller gäldenärer som är enskilda näringsidkare?, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Nöjd (4+5)	52	45	50	47	54	63+	61	41-	53	51	56
Varken eller (3)	20	17	21	16	26	16	22	17	24	26	20
Missnöjd (1+2)	2	2	2	2	4	1	1	4	2	2	2
Ingen uppfattning/Ej svar	25	37+	26	34+	16-	20	17-	38+	21	20	23
Medelvärde	3,86	3,85	3,80	3,82	3,84	4,04	3,87	3,73	3,82	3,75	3,91

Regionmässigt ligger Stockholm, Jönköping och Karlstad på en jämförelsevis låg instämmandegrad. Dessa tre har även en signifikant högre andel än genomsnittet som inte har någon uppfattning i frågan.

Mest nöjda är ingivarna med Malmö, regionen får både högst instämmandegrad och medelvärde. Även Göteborg och Umeå får höga värden.

14.4 Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM när det gäller gäldenärer som är juridiska personer?

Tabell 150. Fråga: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM när det gäller gäldenärer som är juridiska personer?, procent.

	TOTAL
Nöjd (4+5)	48
Varken eller (3)	24
Missnöjd (1+2)	1
Ingen uppfattning/Ej svar	28
Medelvärde	3,81

Knappt hälften av ingivarna säger sig vara nöjda med kontakterna med KFM när det gäller juridiska personer. Endast 1 procent är missnöjd med kontakterna. Andelen som inte har någon uppfattning i frågan är något högre än för enskilda näringsidkare, 28 procent.

Regionala skillnader

Tabell 151. Fråga: Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM när det gäller gäldenärer som är juridiska personer?, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Nöjd (4+5)	48	42	46	45	48	56	55	38	46	46	50
Varken eller (3)	24	21	25	20	30	21	22	21	30	30	25
Missnöjd (1+2)	1	1	1	1	2	0	1	3	0	0	0
Ingen uppfattning/Ej svar	28	36+	29	34	20	23	22	39+	24	24	24
Medelvärde	3,81	3,77	3,78	3,81	3,78	4,00	3,83	3,72	3,79	3,74	3,80

Regionmässigt har åter Stockholm, Jönköping och Karlstad stor andel av de svarande som inte har någon uppfattning i frågan. Karlstad och Stockholm har den lägsta instämmandegraden av regionerna. Malmö och Göteborg får återigen ett jämförelsevis gott betyg av ingivarna.

15 Ingivarnas uppfattning om tillgänglighet

15.1 Inledning

Tabell 152. Påstående: På det hela taget är tillgängligheten bra, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	47
Varken eller (3)	24
Instämmer inte (1+2)	6
Ingen uppfattning/Ej svar	23
Medelvärde	3,65

Nästan hälften av ingivarna anser att tillgängligheten totalt sett är bra på KFM. Ett fåtal, 6 procent, instämmer inte och en dryg femtedel har ingen uppfattning. Medelvärdet blir relativt högt, 3,65.

Tabell 153. Påstående: På det hela taget är tillgängligheten bra, procent.

	TOTAL	Typ av fordringar			Antal ärenden				Övriga SKM	
		E-mål	A-mål	A- och E-mål	<100	100- 499	500- 999	>1000		
Instämmer (4+5)	47	43	54+	35	50	59+	44	33-	44	54+
Varken eller (3)	24	24	22	8	22	24	23	28	27	16-
Instämmer inte (1+2)	6	7	5	19+	5	3	6	7	6	5
Ingen uppfattning/Ej svar	23	25	19	38	22	14-	27	32+	23	26
Medelvärde	3,65	3,57	3,79	3,25	3,70	3,82	3,54	3,45	3,59	3,85

A-målsingivare är mer nöjda med tillgängligheten på det hela taget jämfört med E-målsingivare. Företag som lämnar in färre än 500 mål är något mer positiva än de som har fler mål.

Regionala skillnader

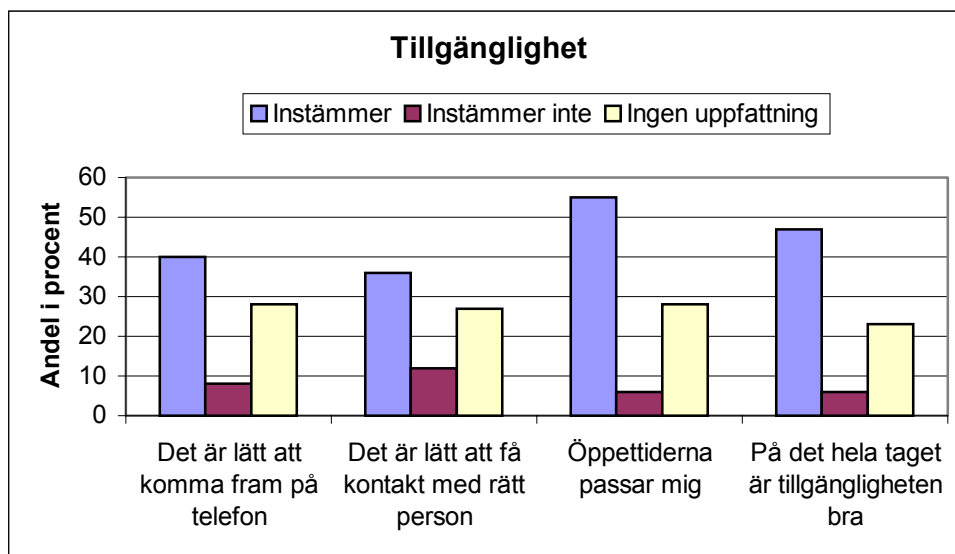
Tabell 154. Påstående: På det hela taget är tillgängligheten bra, procent.

	TOTAL	Stock-	Eskils-	Jön-	Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Härnö-		
		holm	tuna	köping	mar	mö	borg	stad	Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	47	36-	49	52	50	42	50	53	39	46	52
Varken eller (3)	24	31	20	20	22	26	24	23	32	19	19
Instämmer inte (1+2)	6	14+	3	3	4	5	7	3	7	5	4
Ingen uppfattning/Ej svar	23	19	28	25	24	27	19	21	22	30	25
Medelvärde	3,65	3,33	3,81	3,79	3,7	3,6	3,65	3,81	3,53	3,69	3,8

Regionmässigt har Karlstad högst värden tätt följt av bland annat Eskilstuna och Umeå. Stockholm och Gävle hamnar i den nedre delen av betygshalvan.

15.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 14. Redovisning av delfrågor om tillgänglighet, procent.



Tabell 155. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s tillgänglighet

Påstående: På det hela taget är tillgängligheten bra

Det är lätt att få kontakt per telefon	42,3%
Det är lätt att få kontakt med rätt person	18,1%
KFM har öppettider som passar mig	36%

Att det är lätt att få kontakt per telefonen är det som har störst betydelse för tillgänglighetens sammanfattande betyg. Även att öppettiderna passar har relativt stor betydelse. Denna delfråga får också ett gott betyg av ingivarna, 55 procent anser att öppettiderna är bra och endast sex procent är av motsatt åsikt.

Frågeblocket om KFM:s tillgänglighet utgör inget tydligt förbättringsområde. 47 procent instämmer i att tillgängligheten på det hela taget är bra, 6 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,65. Här finns dock stora regionala skillnader. Sämst omdöme får delpåståendet *det är lätt att få kontakt med rätt person*. Regressionsanalysen visar dock att denna fråga haft minst påverkan på det totala omdömet.

15.3 Redovisning av delfrågor

15.3.1 Det är lätt att komma fram på telefon

Tabell 156. Påstående: Det är lätt att komma fram på telefon, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	40
Varken eller (3)	24
Instämmer inte (1+2)	8
Ingen uppfattning/Ej svar	28
Medelvärde	3,56

40 procent av ingivarna anser att det totalt sett är lätt att komma fram på telefon till kronofogdemyndigheterna. Ganska få, 8 procent, är av motsatt åsikt. En relativt stor andel, 28 procent, har ingen uppfattning i frågan.

Tabell 157. Påstående: Det är lätt att komma fram på telefon, procent.

	TOTAL	Typ av fordringar			Antal ärenden				Övriga SKM	
		E-mål	A-mål	A- och E-mål	<100	100- 499	500- 999	>1000		
Instämmer (4+5)	40	38	46	35	40	57+	46	29-	38	46
Varken eller (3)	24	22	28	8-	30	25	20	20	25	21
Instämmer inte (1+2)	8	9	7	19	8	6	6	11	9	7
Ingen uppfattning/Ej svar	28	31+	19-	38	22	12-	27	39+	28	26
Medelvärde	3,56	3,49	3,66	3,25	3,54	3,70	3,64	3,39	3,51	3,73

Ingivare som lämnar in A-mål är i vanlig ordning mer positiva än de som lämnar in E-mål. På denna fråga har dock de som lämnar in E-mål en större andel som inte har uppfattning i frågan. SKM-ingivarna har högre instämmandegrad, medelvärde och något lägre andel ingen uppfattning än de andra ingivarna.

Regionala skillnader

Tabell 158. Påstående: Det är lätt att komma fram på telefon, procent.

	TOTAL	Stock-	Eskils-	Jön-	Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Härnö-		
		holm	tuna	köping	mar	mö	borg	stad	Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	40	23-	47	52+	39	40	46	48	31	36	44
Varken eller (3)	24	41+	19	17	26	21	27	18	23	18	20
Instämmer inte (1+2)	8	21+	2-	5	3	12	9	1-	11	5	3
Ingen uppfattning/Ej svar	28	16-	32	26	32	26	19-	33	34	40+	33
Medelvärde	3,56	3,08	3,86	3,76	3,6	3,5	3,61	3,77	3,39	3,76	3,81

Regionmässigt utmärker sig Härnösand genom att ha hela 40 procent med ingen uppfattning i frågan. Jönköping har högst andel som instämmer, 52 procent. Högst medelvärde har dock Eskilstuna, 3,86.

Lägst andel med ingen uppfattning har Stockholm med 16 procent. Stockholm har också lägst andel som instämmer, högst andel som inte instämmer och lägst medelvärde.

15.3.2 Det är lätt att få kontakt med rätt person

Tabell 159. Påstående: Det är lätt att få kontakt med rätt person, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	36
Varken eller (3)	25
Instämmer inte (1+2)	12
Ingen uppfattning/Ej svar	27
Medelvärde	3,41

36 procent anser att det totalt sett är lätt att få tag på rätt person på KFM. 12 procent är av motsatt åsikt och 27 procent har ingen uppfattning i frågan. Vi ser här en stor skillnad mellan ingivarnas uppfattning och medarbetarnas. 72 procent av medarbetarna instämmer i

påståendet att den som söker oss [KFM] kan enkelt få kontakt med någon som har möjlighet att lämna ett korrekt och fullständigt besked.

De generella tendenserna för övriga variabler gäller även på denna fråga.

Regionala skillnader

Tabell 160. Påstående: Det är lätt att få kontakt med rätt person, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	36	24-	38	32	44	40	40	40	29	34	45
Varken eller (3)	25	30	24	22	20	22	29	27	24	23	22
Instämmer inte (1+2)	12	28+	6	19+	4-	11	10	4-	16	5	1-
Ingen uppfattning/Ej svar	27	18-	32	27	31	27	21	30	30	38	31
Medelvärde	3,41	2,92	3,64	3,25	3,65	3,43	3,46	3,60	3,21	3,57	3,81

Stockholm får låga betyg, endast 24 procent av ingivarna instämmer i påståendet och 28 procent instämmer inte. Umeå får däremot bättre betyg, här instämmer hela 45 procent och endast 1 procent är av motsatt uppfattning.

15.3.2 Öppettiderna passar mig

Tabell 161. Påstående: Öppettiderna passar mig, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	55
Varken eller (3)	12
Instämmer inte (1+2)	6
Ingen uppfattning/Ej svar	28
Medelvärde	4,04

55 procent av ingivarna anser totalt sett att öppettiderna hos KFM passar dem. Endast 6 procent är negativa och medelvärdet blir därmed högt, 4,04.

De generella tendenserna för övriga variabler gäller även på denna fråga.

Regionala skillnader

Tabell 162. Påstående: Öppettiderna passar mig, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	55	60	51	58	60	55	51	57	54	48	45
Varken eller (3)	12	13	11	9	13	10	14	10	12	12	15
Instämmer inte (1+2)	6	4	5	6	5	4	7	8	7	10	6
Ingen uppfattning/Ej svar	28	23	33	27	22	30	28	25	27	30	33
Medelvärde	4,04	4,21	4,18	4,19	4,01	4,16	3,89	3,85	3,91	3,91	3,93

Stockholm får bäst betyg av alla regioner, 60 procent instämmer i påståendet och medelvärdet ligger på 4,21. Bland de regioner som får lägre betyg angående öppettider hittas Karlstad, Härnösand, Göteborg och Gävle.

15.4 Sammanfattning

- Relativt gott betyg på tillgängligheten
- Öppettider som passar och att det är lätt att komma fram på telefon är viktigast för totalomdömet
- Stora regionala skillnader

16 Ingivarnas inställning till bemötande

16.1 Inledning

Tabell 163. Påstående: På det hela taget är bemötandet bra, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	56
Varken eller (3)	20
Instämmer inte (1+2)	4
Ingen uppfattning/Ej svar	20
Medelvärde	3,88

Drygt hälften av ingivarna är totalt sett nöjda med bemötandet på KFM. Endast 4 procent är av motsatt åsikt. En femtedel har ingen uppfattning i frågan och medelvärdet hamnar på 3,88.

Tabell 164. Påstående: På det hela taget är bemötandet bra, procent.

	TOTAL	Typ av fordringar			Antal ärenden				Övriga SKM	
		E-mål	A-mål	A- och E-mål	<100	100- 499	500- 999	>1000		
Instämmer (4+5)	56	51-	68+	42	60	62	31-	52	54	64+
Varken eller (3)	20	23	14-	19	18	18	40+	21	22	15-
Instämmer inte (1+2)	4	4	3	0	4	1	5	5	5	3
Ingen uppfattning/Ej svar	20	22	15	38+	18	18	24	21	20	18
Medelvärde	3,88	3,80	4,05	3,69	3,95	4,07	3,53	3,76	3,83	4,02

A-målsingivare (inkl. SKM-ingivarna) samt företag med färre än 500 ärenden är mest nöjda med bemötandet totalt sett.

Regionala skillnader

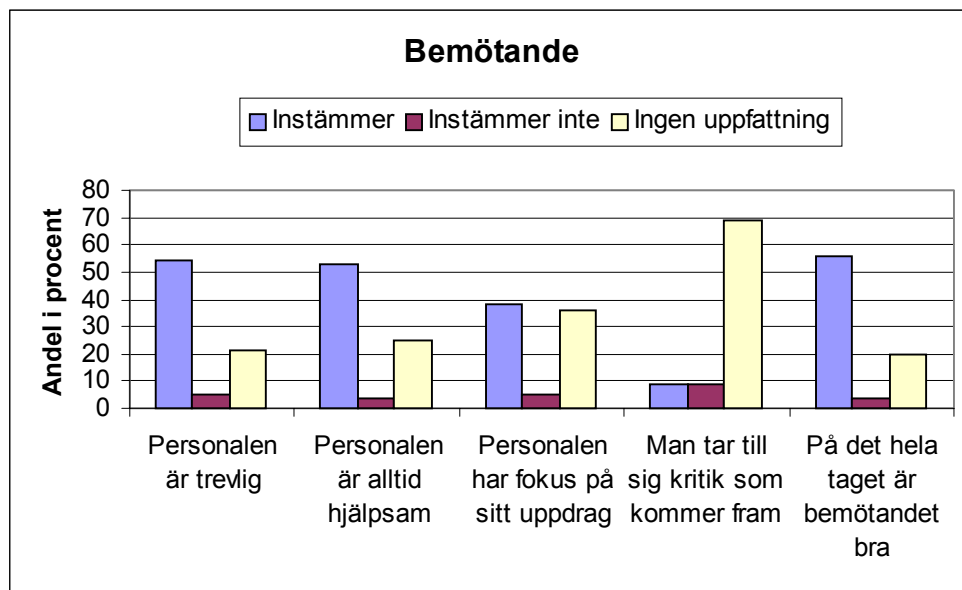
Tabell 165. Påstående: På det hela taget är bemötandet bra, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	56	55	55	47	60	60	64	60	47	51	59
Varken eller (3)	20	20	17	32+	16	17	20	15	29	18	18
Instämmer inte (1+2)	4	12+	3	2	4	2	3	3	1	4	3
Ingen uppfattning/Ej svar	20	12-	25	20	21	20	13	23	23	27	21
Medelvärde	3,88	3,72	3,94	3,70	3,95	3,98	3,87	4,08	3,82	3,90	3,95

Jönköping och Stockholm får lägst medelvärden. Stockholm har dock inte lägst instämmandegrad och har signifikant lägre andel som inte har någon uppfattning. Högst andel som anser att bemötandet är bra har Göteborg följd av Kalmar, Malmö och Karlstad. Karlstad är den region som får högst medelvärde, 4,08.

16.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 15. Redovisning av delfrågor om bemötande, procent.



Tabell 166. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s bemötande

Påstående: På det hela taget är bemötandet bra

Personalen är alltid trevlig	44,9%
Personalen är alltid hjälpsam	25,5%
Personalen har fokus på sitt uppdrag	19,7%

Bemötandet framstår inte som ett tydligt förbättringsområde. Liksom hos gäldenärerna finns det emellertid alltid anledning att förbättra detta område eftersom det har relativt stor inverkan på förtroendet för KFM. 56 procent instämmer i att bemötandet på det hela taget är bra, 4 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,88. Regressionsanalysen visar att störst inverkan på totalomdömet har delpåståendet att personalen alltid är trevlig. Delpåståendet som rör huruvida man tar till sig kritik har fått markant lägre medelvärde än de andra delpåståendena. Här har 69 procent också svarat att de saknar uppfattning i frågan varför regressionsanalys ej varit användbart för denna del. Det är svårt att avgöra om denna delfråga utgör ett förbättringsområde med hänsyn till den höga andel som inte haft en uppfattning.

16.3 Redovisning av delfrågor

16.3.1 Personalen är trevlig

Tabell 167. Påstående: Personalen är trevlig, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	54
Varken eller (3)	20
Instämmer inte (1+2)	5
Ingen uppfattning/Ej svar	21
Medelvärde	3,89

Drygt hälften av ingivarna, 54 procent, instämmer i att personalen på KFM är trevlig. Endast 5 procent instämmer inte i påståendet och 20 procent har ingen uppfattning. Medelvärdet ligger strax under 4.

A-målsingivare och ingivare från SKM är mer nöjda jämfört med E-målsingivare och ingivare som inte är från SKM. A-måls- och SKM-ingivarna har lägre andel som inte har någon uppfattning. Företag som lämnar in färre än 500 mål är klart mer positiva än de som har fler mål.

Regionala skillnader

Tabell 168. Påstående: Personalen är trevlig, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	54	55	53	48	58	55	63+	56	45	46	54
Varken eller (3)	20	25	20	15	15	20	17	19	31+	21	22
Instämmer inte (1+2)	5	7	1	17+	5	3	4	1	1	2	1
Ingen uppfattning/Ej svar	21	13-	27	21	22	22	16	24	22	31	23
Medelvärde	3,89	3,80	4,04	3,59	3,90	3,94	3,93	4,07	3,87	4,00	3,95

Göteborg har högst andel som instämmer i påståendet. Eskilstuna, Malmö, Karlstad, Umeå och Härnösand har dock högre medelvärden. Jönköping får lägst betyg av ingivarna och har signifikant högre andel som inte instämmer i påståendet, 17 procent.

16.3.2 Personalen är alltid hjälpsam

Tabell 169. Påstående: Personalen är alltid hjälpsam, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	53
Varken eller (3)	18
Instämmer inte (1+2)	4
Ingen uppfattning/Ej svar	25
Medelvärde	3,92

Drygt hälften av ingivarna anser att personalen totalt sett alltid är hjälpsam på KFM. 4 procent instämmer inte och 25 procent har ingen uppfattning. Medelvärdet blir relativt högt och hamnar strax under 4.

A-målsingivare är mer positiva till personalens hjälpsamhet än E-målsingivarna, 66 mot 48 procent instämmer. A-målsingivarna har lägre andel som inte har någon uppfattning i frågan, 18 procent mot 28 procent för E-målsingivarna. Svarande som lämnar in skuldsanering är något mindre nöjda än de som har hand om indrivning och betalningsförelägganden. Företag med mindre än 500 ärenden är i vanlig ordning mer nöjda än företagen med fler ärenden. SKM-ingivare är mer nöjda än övriga ingivare. Andelen med ingen uppfattning är dessutom lägre än hos de övriga ingivarna.

Regionala skillnader

Tabell 170. Påstående: Personalen är alltid hjälpsam, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	53	51	50	43-	58	54	64+	55	49	45	56
Varken eller (3)	18	27+	15	30+	12	17	12	14	22	11	14
Instämmer inte (1+2)	4	8+	2	2	4	3	5	3	1	4	3
Ingen uppfattning/Ej svar	25	14-	33	25	27	25	19	29	28	40+	28
Medelvärde	3,92	3,75	4,07	3,74	3,97	3,93	3,93	4,08	3,94	4,05	4,00

Vid en jämförelse mellan regionerna får Göteborg högst andel som instämmer i att personalen alltid är hjälpsam. Högst medelvärde får dock Karlstad, Eskilstuna och Härnösand. Härnösand har dock hela 40 procent som inte har någon uppfattning och en jämförelsevis låg andel, 45 procent som instämmer i påståendet.

Stockholm och Jönköping har lägst medelvärden och andelen som instämmer ligger under genomsnittet. Stockholm skiljer ut sig genom att ha en signifikant lägre andel som inte har någon uppfattning och signifikant högre andel som inte instämmer i påståendet.

16.3.3 Personalen har fokus på sitt uppdrag

Tabell 171. Påstående: Personalen har fokus på sitt uppdrag, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	38
Varken eller (3)	22
Instämmer inte (1+2)	5
Ingen uppfattning/Ej svar	36
Medelvärde	3,66

Knappt fyra av tio respondenter instämmer i att personalen har fokus på sitt uppdrag. Nästan lika många har ingen uppfattning i frågan och 5 procent instämmer inte i påståendet. Medelvärdet blir, på grund av den låga andelen som inte instämmer, ganska högt. Om det ska räknas som ett bra betyg kan dock diskuteras eftersom det är så få som instämmer och så många som inte har någon uppfattning i frågan. Frågan har inte visat sig vara så viktig för det sammanfattande omdömet på bemötande.

Tabell 172. Påstående: Personalen har fokus på sitt uppdrag, procent.

	TOTAL	Typ av fordringar			Antal ärenden				Övriga SKM	
		E-mål	A-mål	A- och E-mål	<100	100- 499	500- 999	>1000		
Instämmer (4+5)	38	35	46+	35	49+	49+	17-	31-	36	45+
Varken eller (3)	22	21	23	27	20	16	51+	19	24	15-
Instämmer inte (1+2)	5	6	2		4	2	2	8+	5	3
Ingen uppfattning/Ej svar	36	38	29-	38	27-	33	30	42+	35	37
Medelvärde	3,66	3,58	3,82	3,56	3,87	3,91	3,31	3,43	3,59	3,89

Vid en jämförelse mellan de olika variablerna kan man se att A-målsingivare är mer positiva och har lägre andel med ingen uppfattning än E-målsingivarna. SKM-ingivarna är mer

positiva än de övriga. Företag med färre ärenden än 500 är klart mer positiva än de med fler ärenden.

Regionala skillnader

Tabell 173. Påstående: Personalen har fokus på sitt uppdrag, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Härnö- Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	38	36	46	30	46	40	45	28	31	32	42
Varken eller (3)	22	27	15	34+	16	21	22	15	29	19	15
Instämmer inte (1+2)	5	6	5	4	5	3	6	5	3	5	4
Ingen uppfattning/Ej svar	36	31	34	33	34	37	27	52+	37	44	39
Medelvärde	3,66	3,50	3,76	3,48	3,79	3,73	3,70	3,59	3,63	3,64	3,83

Det finns ett flertal regioner som har en jämförelsevis låg andel som instämmer i påståendet. Medelvärdet blir dock inte så lågt som man skulle kunna tro eftersom det är en stor andel som inte har någon uppfattning och låg andel som inte instämmer. Troligtvis har frågan varit antingen svår att förstå eller svårt att ha någon åsikt om.

Kalmar ligger i topp med högst andel som instämmer och högst medelvärde.

16.3.4 Man tar till sig kritik som kommer fram

Tabell 174. Påstående: Man tar till sig kritik som kommer fram, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	9
Varken eller (3)	13
Instämmer inte (1+2)	9
Ingen uppfattning/Ej svar	69
Medelvärde	3,02

Eftersom det är en så hög andel som inte har någon uppfattning i frågan är det svårt att göra någon egentlig bedömning av ingivarnas uppfattning. Troligtvis är det så att de flesta respondenter i undersökningen inte har kommit i en sådan situation att de har kunnat bedöma om KFM:s personal tar åt sig kritik.

Tabell 175. Påstående: Man tar till sig kritik som kommer fram, procent.

	TOTAL	Typ av fordringar			Antal ärenden				Övriga SKM	
		E-mål	A-mål	E-mål	<100	100-499	500-999	>1000		
Instämmer (4+5)	9	9	10	35+	10	17+	8	7	9	8
Varken eller (3)	13	13	12	0	10	22+	15	14	14	9
Instämmer inte (1+2)	9	11	4-	0	12	4-	15+	12+	10	7
Ingen uppfattning/Ej svar	69	67	74	65	68	58-	61	66	67	76+
Medelvärde	3,02	2,97	3,28	4,00	2,95	3,49	2,82	2,80	3,00	3,11

En intressant iakttagelse är att företag med mellan 100-499 ärenden om året har signifikant högre andel som instämmer i påståendet, signifikant lägre andel som inte har någon uppfattning och signifikant högre medelvärde än det totala genomsnittet. I övrigt är det inga stora skillnader mellan variablerna.

Regionala skillnader

Tabell 176. Påstående: Man tar till sig kritik som kommer fram, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	9	9	6	9	15+	11	7	8	8	9	6
Varken eller (3)	13	14	12	14	10	14	15	9	18	13	11
Instämmer inte (1+2)	9	10	8	8	9	9	9	9	6	8	11
Ingen uppfattning/Ej svar	69	67	75	69	66	66	68	74	68	70	72
Medelvärde	3,02	2,94	2,94	3,08	3,24	3,05	2,95	2,93	3,11	3,09	2,84

Det är inga stora regionala skillnader. Kalmar får dock ett högt medelvärde och en signifikant högre instämmandegrad än de andra regionerna.

16.4 Sammanfattning

- I sig inget tydligt förbättringsområde, får dock stort genomslag för förtroendet som helhet
- Att personalen är trevlig är viktigast för det sammanfattande omdömet

17 Ingivarnas inställning till snabbhet

17.1 Inledning

Tabell 177. På det hela taget arbetar man snabbt, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	30
Varken eller (3)	25
Instämmer inte (1+2)	9
Ingen uppfattning/Ej svar	36
Medelvärde	3,44

En knapp tredjedel av ingivarna anser att man på det hela taget arbetar snabbt hos KFM. Något fler, 36 procent, har dock ingen uppfattning i frågan. 25 procent svarar *varken eller* och en knapp tiondel anser att man inte arbetar snabbt på KFM. Medelvärdet på 3,44 blir något missvisande precis som i andra frågor där en stor andel inte haft någon uppfattning i frågan. Vi vet ju inte vad de 36 procent som svarat ingen uppfattning egentligen tycker. Man kan dock konstatera att snabbheten totalt sett får ett lägre betyg än de andra blocken.

En reflektion som kan göras är att begreppet snabbhet betyder olika saker i olika sammanhang. De frågor som ingivarna fått ta ställning till i denna undersökning skiljer sig från det som normalt följs upp internt där snabbhet främst handlar om handläggningstider.

Tabell 178. På det hela taget arbetar man snabbt, procent.

	TOTAL	Typ av fordringar			Antal ärenden				Övriga SKM	
		E-mål	A-mål	A- och E-mål	<100	100- 499	500- 999	>1000		
Instämmer (4+5)	30	27	39+	35	34	46+	20-	25-	28	38+
Varken eller (3)	25	27	20-	0	22	25	36+	26	28	16-
Instämmer inte (1+2)	9	11	3-	0	17+	3-	18+	10	10	3-
Ingen uppfattning/Ej svar	36	35	38	65+	28	25-	26	38	34	43+
Medelvärde	3,44	3,34	3,72	4,00	3,36	3,77	3,05	3,32	3,35	3,73

Vid en jämförelse mellan de olika variablerna kan man se att A-målsingivare är mer positiva än E-målsingivarna. SKM-ingivarna är mer positiva än de övriga. Företag med färre ärenden än 500 är klart mer positiva än de med fler ärenden.

Regionala skillnader

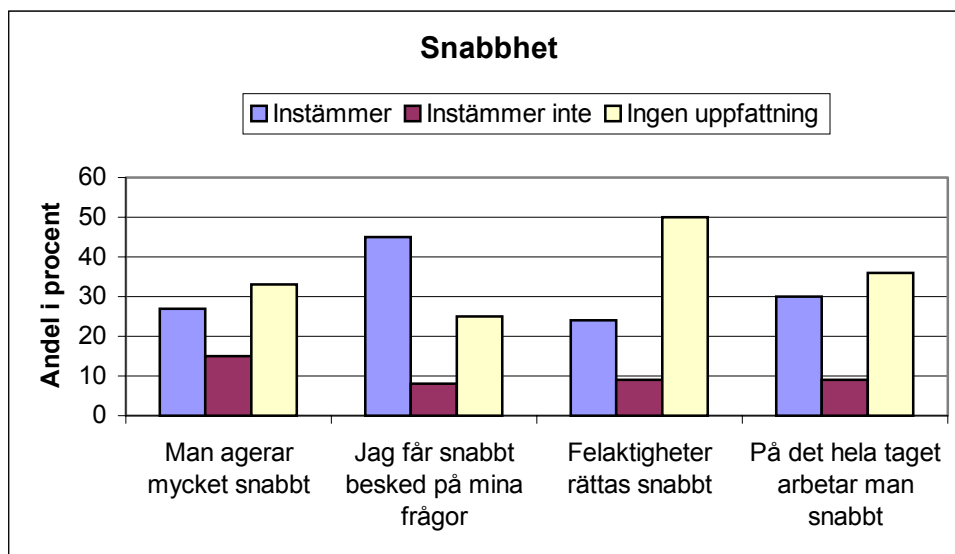
Tabell 179. På det hela taget arbetar man snabbt, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	30	23	30	24	31	30	37	31	26	28	40
Varken eller (3)	25	36	26	37	18	24	21	22	20	23	18
Instämmer inte (1+2)	9	10	9	5	12	8	10	7	6	8	9
Ingen uppfattning/Ej svar	36	31	36	33	38	37	32	40	48	41	32
Medelvärde	3,44	3,22	3,46	3,35	3,39	3,5	3,49	3,48	3,51	3,46	3,67

Umeå har såväl högst andel som instämmer i påståendet som högst medelvärde. Stockholm har motsatta värden, lägst andel som instämmer samt lägst medelvärde.

17.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 16. Redovisning av delfrågor om snabbhet, procent.



Tabell 180. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s snabbhet

Påstående: På det hela taget arbetar man snabbt

Man agerar mycket snabbt	43%
Jag får snabbt besked på mina frågor	20,2%
Man rättar felaktigheter snabbt	30,4%

Regressionsanalysen visar att alla delpåståenden är viktiga för det sammanfattande betyget, men att KFM agerar snabbt är allra viktigast. Detta påstående har också fått låg instämmandegrad varför det framstår som ett tydligt förbättringsområde. Att 15 procent svarat att de inte instämmer i påståendet att man agerar snabbt på KFM är en markant högre andel jämfört med andra påståenden.

17.3 Redovisning av delfrågor

17.3.1 Man agerar mycket snabbt

Tabell 181. Påstående: Man agerar mycket snabbt, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	27
Varken eller (3)	25
Instämmer inte (1+2)	15
Ingen uppfattning/Ej svar	33
Medelvärde	3,24

27 procent av ingivarna instämmer i påståendet. 15 procent instämmer inte och en tredjedel har ingen uppfattning.

A-måls- och SKM-ingivare samt företag med färre än 500 ärenden är mest nöjda med hur snabbt man agerar på KFM.

Regionala skillnader

Tabell 182. Påstående: Man agerar mycket snabbt, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	27	26	25	22	22	33	31	28	25	19	34
Varken eller (3)	25	33+	30	21	22	23	25	21	29	25	23
Instämmer inte (1+2)	15	16	10	26+	17	12	13	13	14	13	11
Ingen uppfattning/Ej svar	33	25-	35	32	39	31	32	39	33	44	33
Medelvärde	3,24	3,12	3,31	3,00	3,18	3,37	3,32	3,35	3,19	3,15	3,41

Umeå, Malmö och Göteborg har högst andel ingivare som instämmer i påståendet. Jönköping, Härnösand och Kalmar har lägst andel som instämmer. Jönköping har dessutom lägst medelvärde och en signifikant högre andel som inte instämmer, 26 mot 15 procent totalt för genomsnittet. Under det totala genomsnittet för medelvärdet ligger också Stockholm, Kalmar, Gävle och Härnösand.

17.3.2 Jag får snabbt besked på mina frågor

Tabell 183. Påstående: Jag får snabbt besked på mina frågor, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	45
Varken eller (3)	22
Instämmer inte (1+2)	8
Ingen uppfattning/Ej svar	25
Medelvärde	3,64

Andelen som instämmer, 45 procent, är högre än på den förra frågan. Det är också en lägre andel som inte instämmer, 8 procent. En fjärdedel av de svarande har ingen uppfattning i frågan. Medelvärdet blir tack vare den relativt höga instämmandegraden och låga andelen som inte instämmer ganska högt, 3,64.

Vid en jämförelse mellan de olika variablerna kan man se att A-målsingivare är mer positiva och har lägre andel med ingen uppfattning än E-målsingivarna. SKM-ingivarna är mer positiva än de övriga. Företag med färre ärenden än 500 är klart mer positiva än de med fler ärenden.

Regionala skillnader

Tabell 184. Påstående: Jag får snabbt besked på mina frågor, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	45	43	42	37	50	45	53	48	36	37	52
Varken eller (3)	22	29+	24	21	17	21	21	19	31	17	16
Instämmer inte (1+2)	8	9	5	18+	5	9	7	5	5	5	8
Ingen uppfattning/Ej svar	25	18	29	24	27	25	19	28	28	40+	25
Medelvärde	3,64	3,49	3,66	3,37	3,72	3,68	3,76	3,71	3,55	3,75	3,82

Lägst instämmandegrad får Gävle, Härnösand och Jönköping som alla ligger under 40 procent. Jönköping har dessutom lägst medelvärde och en signifikant högre andel som inte

instämmer, 18 mot 8 procent för genomsnittet. Härnösand har signifikant högre andel som inte har någon uppfattning i frågan, 40 procent mot 25 procent i genomsnitt. Högst andel som instämmer har Göteborg, Umeå och Kalmar.

17.3.3 Felaktigheter rättas snabbt

Tabell 185. Påstående: Felaktigheter rättas snabbt, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	24
Varken eller (3)	17
Instämmer inte (1+2)	9
Ingen uppfattning/Ej svar	50
Medelvärde	3,42

Hälften av de svarande har inte någon uppfattning i frågan. En trolig förklaring är att många inte har varit med om en situation där felaktigheter överhuvudtaget kunnat rättas. 24 procent instämmer dock i påståendet; 9 procent är av motsatt åsikt. Medelvärdet blir något missvisande, precis som i andra frågor där en stor andel inte haft någon uppfattning i frågan.

Resultatmässigt är det inga stora skillnader mellan A- och E-målsingivares åsikter. Inga stora skillnader finns heller mellan SKM-ingivare och övriga. SKM-ingivare har dock en högre andel med ingen uppfattning. Företag med färre ärenden än 500 per år är i vanlig ordning mer nöjda än de med fler ärenden.

Regionala skillnader

Tabell 186. Påstående: Felaktigheter rättas snabbt, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	24	16-	20	22	28	29	30	22	25	23	30
Varken eller (3)	17	24+	13	26+	12	15	20	11	13	15	11
Instämmer inte (1+2)	9	11	9	9	8	8	7	9	10	11	11
Ingen uppfattning/Ej svar	50	49	58	42	52	48	43	59	53	50	48
Medelvärde	3,42	3,17	3,37	3,31	3,47	3,52	3,55	3,42	3,44	3,45	3,61

Instämmandegraden för regionerna ligger mellan 16 procent (Stockholm) och 30 procent (Göteborg och Umeå). Merparten av regionerna ligger runt 25 procent. Fördelningen på *instämmer inte* är jämnare.

17.4 Sammanfattning

- Snabbhet är ett tydligt förbättringsområde
- Att KFM agerar mycket snabbt är allra viktigast för totalomdömet
- Vissa regionala skillnader

18 Ingivarnas inställning till sakkunskap

18.1 Inledning

Tabell 187. Påstående: På det hela taget har personalen på KFM bra sakkunskap, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	45
Varken eller (3)	22
Instämmer inte (1+2)	3
Ingen uppfattning/Ej svar	30
Medelvärde	3,76

45 procent av ingivarna instämmer i att personalen på det hela taget har en bra sakkunskap. Andelen som inte har någon uppfattning är lägre än på delfrågorna i blocket. Troligtvis beror det på att den sammanfattande frågan inte är lika specifik som de andra och fler har då haft möjlighet att ha en åsikt. De 30 procent som uppgett att de saknar uppfattning representeras främst av respondenterna från SKM. Endast 3 procent tycker inte att personalen har bra sakkunskap.

Tabell 188. Påstående: På det hela taget har personalen på KFM bra sakkunskap, procent.

	TOTAL	Typ av fordringar			Antal ärenden				Övriga SKM	
		E-mål	A-mål	A- och E-mål	<100	100- 499	500- 999	>1000		
Instämmer (4+5)	45	41-	56+	35	50	49	15-	48	43	53+
Varken eller (3)	22	25+	15-	27	15	24	57+	17	25+	10-
Instämmer inte (1+2)	3	4	2	0	4	1	2	7+	4	3
Ingen uppfattning/Ej svar	30	30	27	38	31	27	25	28	28	34
Medelvärde	3,76	3,68	3,92	3,56	3,83	3,89	3,24	3,76	3,71	3,92

Vid en jämförelse mellan de olika variablerna kan man se att A-målsingivare är mer positiva än E-målsingivare. SKM-ingivare är mer positiva än de övriga. Företag med färre ärenden än 500 är något mer positiva än de med fler ärenden. Dessa skillnader mellan variablerna gäller även för delfrågorna i detta block.

Regionala skillnader

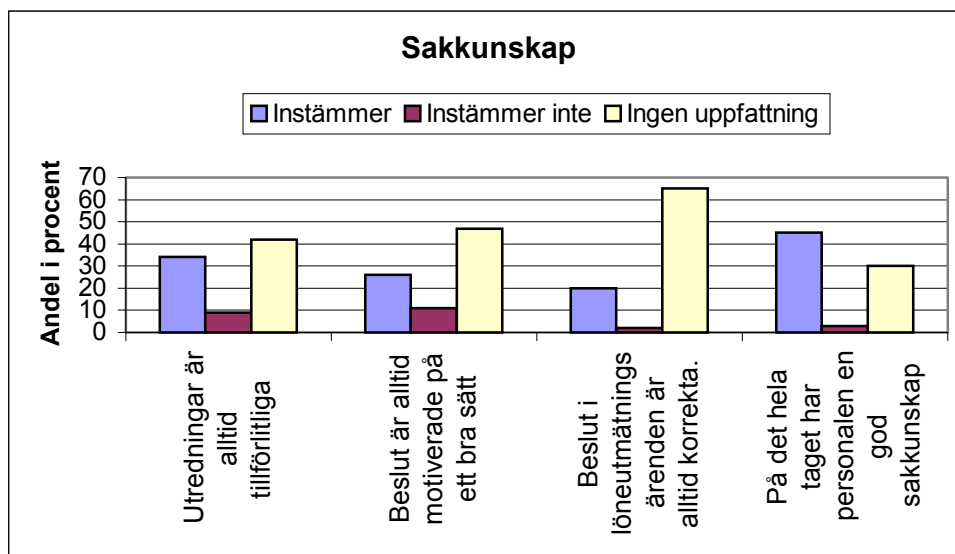
Tabell 189. Påstående: På det hela taget har personalen på KFM bra sakkunskap, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	45	41	52	38	49	47	56+	40	40	35	48
Varken eller (3)	22	27	21	29	14	16	21	18	25	24	21
Instämmer inte (1+2)	3	4	2	5	4	3	4	4	3	4	3
Ingen uppfattning/Ej svar	30	29	25	28	32	34	20-	38	32	38	29
Medelvärde	3,76	3,68	3,82	3,57	3,81	3,85	3,81	3,71	3,76	3,67	3,86

Vid en jämförelse mellan regionernas värden får Göteborg och Eskilstuna hög instämmandegrad. Härnösand och Jönköping får en lägre instämmandegrad än genomsnittet.

18.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 17. Redovisning av delfrågor om sakkunskap, procent.



Tabell 190. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s sakkunskap

Påstående: På det hela taget är sakkunskapen god

Utredningarna är alltid tillförlitliga	41,9%
Besluten är bra motiverade	29,1%
Besluten i löneutmättningsärenden är alltid korrekta	12%

Jämfört med andra områden framstår inte sakkunskap som ett angeläget förbättringsområde eftersom betyget är relativt högt.

Att utredningarna från KFM är tillförlitliga har störst inverkan på det sammanfattande betyget på sakkunskap. 34 procent av ingivarna anser att utredningarna är tillförlitliga, 9 procent är av motsatt åsikt. En ganska stor andel, 42 procent, har ingen uppfattning i frågan. Troligtvis beror det på att man inte har så stor erfarenhet av utredningar från KFM. Bra motiverade beslut anses vara näst viktigast och sist kommer korrekta beslut i löneutmättningsärenden. En intressant jämförelse kan här göras med den tidigare nämnda undersökningen om medarbetarnas uppfattning om KFM:s indrivningsverksamhet⁵ där 56 procent av medarbetarna anser att våra utredningar leder oss till de mest effektiva indrivningsåtgärderna. En orsak de medarbetare som inte instämmer angett, är att snabbhet prioriteras framför kvalitet i vissa fall.

⁵ RSV rapport: *Medarbetarnas uppfattning om KFM:s indrivningsverksamhet, februari 2002.*

18.3 Redovisning av delfrågor

18.3.1 Utredningar är alltid tillförlitliga

Tabell 191. Påstående: Utredningar är alltid tillförlitliga, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	34
Varken eller (3)	16
Instämmer inte (1+2)	9
Ingen uppfattning/Ej svar	42
Medelvärde	3,56

Återigen har vi problemet att det är en stor andel, 42 procent, som inte har någon uppfattning i frågan. Av dem är huvuddelen A-målsingivare. 34 procent anser att utredningarna är tillförlitliga; 9 procent är av motsatt åsikt.

Regionala skillnader

Tabell 192. Påstående: Utredningar är alltid tillförlitliga, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	34	32	40	27	35	38	30	36	27	29	41
Varken eller (3)	16	16	13	18	12	12	27+	16	16	16	11
Instämmer inte (1+2)	9	7	7	19+	10	7	9	4	6	7	9
Ingen uppfattning/Ej svar	42	45	41	36	42	44	35	43	51	48	40
Medelvärde	3,56	3,60	3,68	3,26	3,55	3,72	3,40	3,67	3,56	3,54	3,76

Vid en jämförelse mellan regionerna får Umeå, Eskilstuna och Malmö jämförelsevis höga betyg för sina utredningar. Jönköping får lägst instämmandegrad, medelvärde och signifikant högre andel som inte instämmer i att utredningarna är tillförlitliga. Även Göteborg, Gävle och Härnösand får lägre betyg i jämförelse med genomsnittet.

18.3.2 Beslut är alltid motiverade på ett bra sätt

Tabell 193. Påstående: Beslut är alltid motiverade på ett bra sätt, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	26
Varken eller (3)	17
Instämmer inte (1+2)	11
Ingen uppfattning/Ej svar	47
Medelvärde	3,39

26 procent av ingivarna anser att besluten totalt sett alltid är bra motiverade när de kommer från KFM. 11 procent är av motsatt åsikt och 47 procent har ingen uppfattning. Liksom tidigare är det främst A-målsingivare och ingivare från SKM som saknar uppfattning.

Regionala skillnader

Tabell 194. Påstående: Beslut är alltid motiverade på ett bra sätt, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	26	25	34	21	31	28	22	18	25	28	26
Varken eller (3)	17	21	11	17	12	16	18	14	14	17	22
Instämmer inte (1+2)	11	6	9	25+	15	7	8	9	9	12	11
Ingen uppfattning/Ej svar	47	48	46	36-	43	49	51	58+	52	43	41
Medelvärde	3,39	3,45	3,57	3,05	3,35	3,52	3,39	3,30	3,51	3,42	3,36

Regionmässigt är det en ganska stor skillnad i instämmandegrad; 16 procentenheter skiljer den region som har högst respektive lägst instämmandegrad. Jönköping har en signifikant lägre andel som inte har någon uppfattning, 36 mot 47 procent i genomsnitt. En jämförelsevis stor andel av ingivarna som haft kontakt med Jönköping instämmer inte i påståendet. En annan region som skiljer ut sig är Eskilstuna. Här har man jämförelsevis högt medelvärde hög andel som instämmer i påståendet.

18.3.3 Beslut i löneutmättningsärenden är alltid korrekta

Tabell 195. Påstående: Beslut i löneutmättningsärenden är alltid korrekta, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	20
Varken eller (3)	13
Instämmer inte (1+2)	2
Ingen uppfattning/Ej svar	65
Medelvärde	3,66

Påståendet förutsätter att ingivaren har en specifik kunskap om indrivningsverksamheten. Eftersom andelen med ingen uppfattning är så pass stor, 65 procent, har man uppenbarligen inte haft det. Av dem som har haft en uppfattning i frågan är dock merparten positiva, 20 procent instämmer och endast 2 procent är av motsatt åsikt.

Regionala skillnader

Tabell 196. Påstående: Beslut i löneutmättningsärenden är alltid korrekta, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	20	21	26	19	22	16	14	24	20	19	24
Varken eller (3)	13	10	14	9	10	10	16	13	13	17	16
Instämmer inte (1+2)	2	2	0	17+	0	0	1	1	0	2	1
Ingen uppfattning/Ej svar	65	67	61	55-	68	74+	69	62	67	62	59
Medelvärde	3,66	3,89	3,80	2,86	3,86	3,86	3,57	3,68	3,89	3,66	3,82

Största skillnaden mellan andelen som instämmer är 12 procentenheter. Jönköping har en signifikant högre andel som inte instämmer, 17 procent mot 2 för genomsnittet. Återigen har Jönköping signifikant lägre andel med ingen uppfattning. I övrigt är det svårt att dra några slutsatser om regionala skillnader eftersom andelen med ingen uppfattning är så pass stor.

18.4 Sammanfattning

- Tillförlitliga utredningar betyder mest för det sammanfattande betyget på sakkunskapen
- Varken bra eller dåligt betyg, inget tydligt förbättringsområde
- Hög andel som inte har någon uppfattning
- Vissa regionala skillnader

19 Ingivarnas inställning till information

19.1 Inledning

Tabell 197. Påstående: På det hela taget är informationen bra, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	40
Varken eller (3)	30
Instämmer inte (1+2)	8
Ingen uppfattning/Ej svar	22
Medelvärde	3,54

Fyra av tio ingivare anser att informationen från KFM totalt sett är bra. Åtta procent instämmer inte och en dryg femtedel har ingen uppfattning i frågan. Det totala medelvärdet ligger på 3,54.

Tabell 198. Påstående: På det hela taget är informationen bra, procent.

	TOTAL	Typ av fordringar			Antal ärenden				Övriga SKM	
		E-mål	A-mål	A- och E-mål	<100	100-499	500-999	>1000		
Instämmer (4+5)	40	38	42		46	48+	17-	40	40	40
Varken eller (3)	30	32	28	46	38	31	49+	26	32	25
Instämmer inte (1+2)	8	9	6	15	1-	6	15+	8	9	3-
Ingen uppfattning/Ej svar	22	21	24	38+	16	15-	19	26	19-	32+
Medelvärde	3,54	3,47	3,66	2,75	3,62	3,7	3	3,53	3,5	3,67

Vid en jämförelse mellan de olika variablerna kan man se att A-målsingivare är något mer positiva än E-målsingivarna. SKM-ingivarna är något mer positiva än de övriga om man ser till medelvärdet. Företag med färre ärenden än 500 per år är nöjdare än de med fler ärenden.

Regionala skillnader

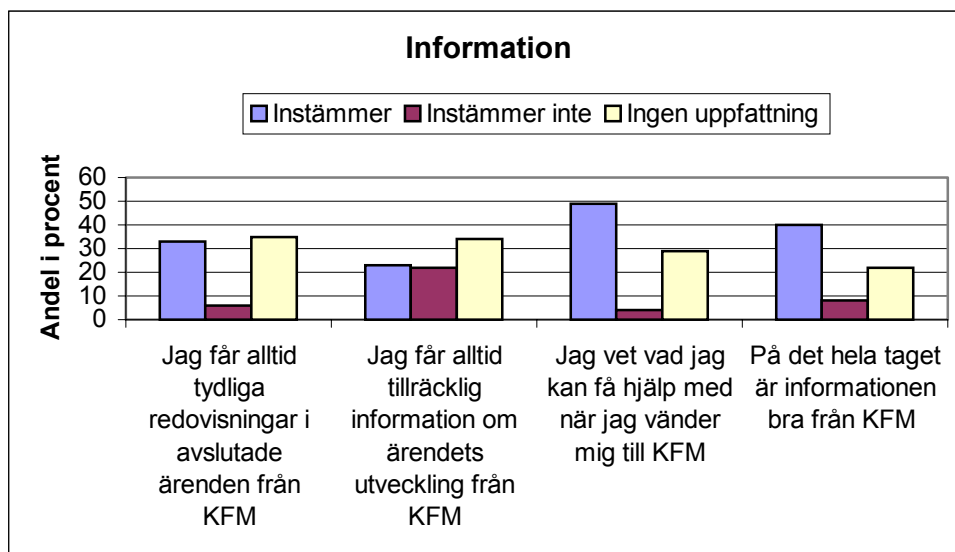
Tabell 199. Påstående: På det hela taget är informationen bra, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mø	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	40	35	47	31-	46	44	37	51+	34	30	47
Varken eller (3)	30	37	26	44+	21	24	35	24	27	30	24
Instämmer inte (1+2)	8	6	8	4	7	7	9	5	14	11	9
Ingen uppfattning/Ej svar	22	21	20	22	25	26	19	20	25	29	21
Medelvärde	3,54	3,45	3,59	3,45	3,68	3,64	3,46	3,67	3,42	3,42	3,64

Härnösand, Jönköping och Gävle har lägst medelvärde och lägst andel som instämmer i påståendet jämfört med de andra regionerna. Högst andel som instämmer har Karlstad, 51 procent.

19.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 18. Redovisning av delfrågor om information, procent.



Tabell 200. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s information

Påstående: På det hela taget är informationen bra

Jag får tydliga redovisningar i avslutade ärenden	16,6%
Jag får tillräcklig information om ärendets utveckling	31,4%
Jag vet vad jag kan få hjälp med när jag vänder mig till KFM	45,7%

Den sammanfattande frågan i detta avsnitt får ett relativt gott betyg. Dock får vissa delfrågor lägre instämmandegrad vilket gör att vi ändå ser en förbättringspotential inom detta område. 40 procent instämmer i att informationen på det hela taget är bra, 8 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,54. Regressionsanalysen visar att påståendet *Jag vet vad jag kan få hjälp med när jag vänder mig till KFM* haft störst inverkan på totalomdömet. Detta påstående har fått hög instämmandegrad och utgör därför inget förbättringsområde. Däremot har påståendet *Jag får alltid tillräcklig information om ärendets utveckling* fått lägre instämmandegrad och också haft relativt hög inverkan på totalomdömet.

Det är ganska stora skillnader mellan regionerna. Stockholm har en instämmandegrad på 15 procent samtidigt som Umeå får 30 procent.

19.3 Redovisning av delfrågor

19.3.1 Jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden

Tabell 201. Påstående: Jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	33
Varken eller (3)	26
Instämmer inte (1+2)	6
Ingen uppfattning/Ej svar	35
Medelvärde	3,65

En tredjedel av ingivarna instämmer i påståendet. Något fler har ingen uppfattning och 6 procent instämmer inte. Medelvärde ligger jämförelsevis högt, 3,65.

A-målsingivare och SKM-ingivare har en något lägre instämmandegrad och avsevärt högre andel med ingen uppfattning jämfört med E-målsingivare och övriga ingivare. Företag med mellan 100-499 ärenden per år är avsevärt mer nöjda än företag med 500-999 ärenden, 44 respektive 14 procent instämmer.

Regionala skillnader

Tabell 202. Påstående: Jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	33	31	43+	29	31	33	29	37	35	33	36
Varken eller (3)	26	26	26	22	28	22	32	20	27	30	26
Instämmer inte (1+2)	6	4	6	18+	3	3	5	5	4	4	5
Ingen uppfattning/Ej svar	35	39	25-	31	38	41	35	38	34	33	33
Medelvärde	3,65	3,72	3,70	3,17	3,67	3,77	3,54	3,73	3,78	3,74	3,80

Vid en regionjämförelse får Eskilstuna en signifikant högre instämmandegrad jämfört med det totala värdet. Störst skillnad på andelen som instämmer i påståendet är det mellan Eskilstuna och Jönköping, 14 procentenheter. Jönköping har lägst andel som instämmer och högst andel som inte instämmer av alla regioner. Merparten av regionerna har medelvärden runt 3,7 med små skillnader sinsemellan.

19.3.2 Jag får alltid tillräcklig information om ärendets utveckling

Tabell 203. Påstående: Jag får alltid tillräcklig information om ärendets utveckling, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	23
Varken eller (3)	22
Instämmer inte (1+2)	22
Ingen uppfattning/Ej svar	34
Medelvärde	3,05

Påståendet förutsätter att ingivaren har en direktkontakt med KFM vad gäller ärendehantering. Som nämnts tidigare är det uppenbarligen inte alla ingivare som har haft det eftersom 34 procent inte har någon uppfattning i frågan. Av dem som har en åsikt är andelen som instämmer en procentenhet högre än andelen som inte instämmer. Med andra ord finns det mer att önska vad gäller information om ärendets utveckling.

Tabell 204. Påstående: Jag får alltid tillräcklig information om ärendets utveckling, procent.

	TOTAL	Typ av fordringar			Antal ärenden				Övriga SKM	
		E-mål	A-mål	A- och E-mål	<100	100- 499	500- 999	>1000		
Instämmer (4+5)	23	22	25	0	31+	37+	6-	18-	23	22
Varken eller (3)	22	25+	16-	62+	23	20	38+	25	24	14-
Instämmer inte (1+2)	22	24	13	0	21	13-	38+	27+	26+	9-
Ingen uppfattning/Ej svar	34	28-	45+	38	25-	30	18-	30	27-	55+
Medelvärde	3,05	2,97	3,29	3,00	3,18	3,60	2,22	2,88	2,98	3,40

Respondenter från SKM har en något lägre instämmandegrad jämfört med E-målsingivare och övriga ingivare. Både A-målsingivare och SKM-ingivare har avsevärt högre andel med ingen uppfattning jämfört med E-målsingivare och övriga ingivare. Företag med mellan 100-499 ärenden per år är mer nöjda än företag med 500-999 ärenden.

Regionala skillnader

Tabell 205. Påstående: Jag får alltid tillräcklig information om ärendets utveckling, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	23	15-	29	17	25	26	22	28	23	21	30
Varken eller (3)	22	22	22	22	20	17	25	18	28	24	19
Instämmer inte (1+2)	22	22	20	29	23	20	21	18	18	20	21
Ingen uppfattning/Ej svar	34	41	29	32	32	37	31	37	31	34	29
Medelvärde	3,05	2,84	3,17	2,69	3,08	3,17	3,07	3,17	3,14	3,12	3,20

Vid en regionjämförelse skiljer Stockholm och Jönköping ut sig något genom att ha lägre instämmandegrad och medelvärde jämfört med genomsnittet.

19.3.3 Jag vet vad jag kan få hjälp med

Tabell 206. Påstående: Jag vet vad jag kan få hjälp med, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	49
Varken eller (3)	18
Instämmer inte (1+2)	4
Ingen uppfattning/Ej svar	29
Medelvärde	3,85

Nästan hälften av de tillfrågade anser att de vet vad de kan få hjälp med när de vänder sig till KFM. Det är endast 4 procent som inte instämmer i påståendet och knappt 30 procent som inte har någon uppfattning. Medelvärdet blir relativt högt och hamnar på 3,85.

Tabell 207. Påstående: Jag vet vad jag kan få hjälp med, procent.

	TOTAL	Typ av fordringar			Antal ärenden				Övriga	SKM
		E-mål	A-mål	A- och E-mål	<100	100- 499	500- 999	>1000		
Instämmer (4+5)	49	45-	59+	35	62+	58+	42	42-	49	49
Varken eller (3)	18	18	18	27	15	18	24	14	16	23+
Instämmer inte (1+2)	4	3	5	0	1	3	6	4	4	6
Ingen uppfattning/Ej svar	29	34+	18-	38	22	22-	29	40+	32	22-
Medelvärde	3,85	3,84	3,87	3,56	4,05	3,88	3,9	3,83	3,89	3,75

A-målsingivare instämmer i högre grad än E-målsingivare. Både A-målsingivare och SKM-ingivare har lägre andel som inte har någon uppfattning. Detta beror troligtvis på att SKM-ingivarna har en bättre uppfattning om hur KFM är organiserat och kanske också en bättre kontakt i allmänhet eftersom man arbetar inom samma koncern. Då merparten av SKM-ingivarna handhar A-mål ligger troligen samma förklaring bakom dessa siffror.

Företag med färre ärenden än 500 per år är mer positiva än de med fler ärenden.

Regionala skillnader

Tabell 208. Påstående: Jag vet vad jag kan få hjälp med, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	49	47	46	58	52	51	45	58	39	38	53
Varken eller (3)	18	25	24	11	12	13	26	9	18	16	15
Instämmer inte (1+2)	4	5	3	5	5	4	7	3	1	2	3
Ingen uppfattning/Ej svar	29	23	27	26	31	31	22	30	41	44	30
Medelvärde	3,85	3,75	3,76	4,04	3,84	3,93	3,66	3,95	3,89	3,97	3,96

Jönköping får ett bra betyg av ingivarna och har det högsta medelvärdet och den högsta instämmandegraden. Skillnaden mellan högsta och lägsta instämmandegrad är relativt stor, 20 procentenheter.

19.4 Sammanfattning

- Relativt gott betyg på totalomdömet, sämre betyg i vissa delfrågor
- Låg instämmandegrad i påståendet om tillräcklig information om ärendets utveckling
- Bäst betyg och högst inverkan på totalomdömet för *Jag vet vad jag kan få hjälp med*
- Ganska stora regionala skillnader

20 Ingivarnas inställning till KFM:s sätt att arbeta

20.1 Inledning

Tabell 209. Påstående: På det hela taget utförs ett bra arbete på KFM, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	48
Varken eller (3)	21
Instämmer inte (1+2)	2
Ingen uppfattning/Ej svar	29
Medelvärde	3,77

48 procent anser att det på det hela taget utförs ett bra arbete, 2 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,77. 29 procent uppger att de saknar uppfattning, och återigen är det respondenterna från SKM som främst står för detta.

I jämförelse med delfrågorna i samma block får det sammanfattande betyget inte lika hög andel som inte har någon uppfattning i frågan. Detta är, som tidigare nämnts, troligtvis en följd av att det är svårare att sätta specifika betyg på verksamheten om man inte har den detaljkunskap som delfrågorna förutsätter.

Tabell 210. Påstående: På det hela taget utförs ett bra arbete på KFM, procent.

	TOTAL	Typ av fordringar			Antal ärenden				Övriga SKM	
		E-mål	A-mål	A- och E-mål	<100	100- 499	500- 999	>1000		
Instämmer (4+5)	48	45	53	35	53	58+	18-	50	47	48
Varken eller (3)	21	24	16-	27	18	11-	57+	19	25+	12-
Instämmer inte (1+2)	2	3	2	0	3	1	4	3	3	2
Ingen uppfattning/Ej svar	29	28	29	38	26	29	21	28	25	38+
Medelvärde	3,77	3,72	3,91	3,56	3,92	4,03	3,29	3,74	3,74	3,91

Vid en jämförelse mellan de olika variablerna kan man se att A-målsingivare är mer positiva än E-målsingivare. SKM-ingivare är något mer positiva än de övriga och har en stor andel som inte har någon uppfattning i frågan. Företag med färre ärenden än 500 är mer positiva än de med fler ärenden.

Regionala skillnader

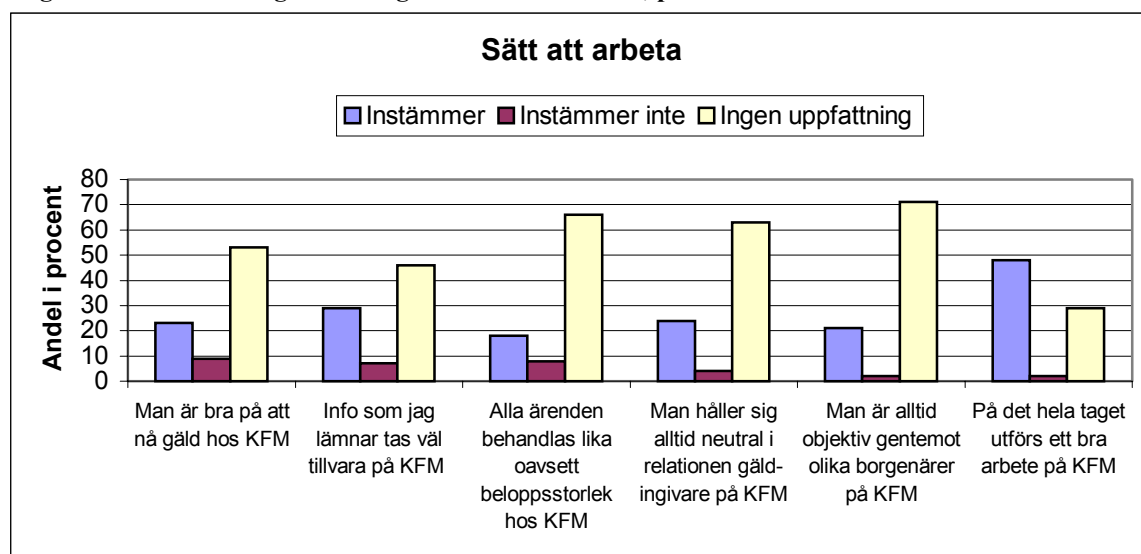
Tabell 211. Påstående: På det hela taget utförs ett bra arbete på KFM, procent.

	TOTAL	Stock-	Eskils-	Jön-	Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Härnö-		
		holm	tuna	köping	mar	mö	borg	stad	Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	48	42	50	42	52	48	51	47	43	44	57
Varken eller (3)	21	23	23	32+	16	17	22	16	28	21	16
Instämmer inte (1+2)	2	6+	2	0	4	3	2	1	0	2	1
Ingen uppfattning/Ej svar	29	30	25	26	28	32	25	36	29	33	26
Medelvärde	3,77	3,70	3,78	3,66	3,77	3,83	3,74	3,81	3,78	3,82	3,97

Regionmässigt är det inte så stora skillnader. Umeå får dock en jämförelsevis hög instämmandegrad jämfört med genomsnittet.

20.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 19. Redovisning av delfrågor om sätt att arbeta, procent.



Tabell 212. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s sätt att arbeta

Påstående: På det hela taget arbetar man bra

Man är bra på att nå gäldenärerna	4,2%
Information som jag lämnar tas väl tillvara	37,8%
Alla ärenden behandlas lika oavsett belopp	11,3%
Man är neutral i relationen gäldenär - ingivare	10,1%
Man är objektiv gentemot olika borgenärer	21,2%

Regressionsanalysen visar att påståendet *Information som jag lämnar tas väl tillvara* är viktigast för totalomdömet. Detta påstående får relativt gott betyg varför det inte framstår som ett tydligt förbättringsområde. Andelen som inte har någon uppfattning är emellertid mycket hög och det är därför svårt att dra några långtgående slutsatser. Att KFM är bra på att nå gäldenärerna har däremot mycket liten inverkan. Värdet är dessutom inte signifikant och räknas således inte.

Av näst störst betydelse för det sammanfattande betyget är att KFM är objektiv gentemot olika borgenärer. 71 procent uppger emellertid att de saknar uppfattning varför det är svårt att bedöma om man ska räkna de 21 procent som instämmer i påståendet som ett gott betyg. Vi kan åter göra en jämförelse med medarbetarnas uppfattning om KFM:s indrivningsverksamhet där det framkom att ca 80 procent av medarbetarna anser att alla borgenärer konkurrerar på lika villkor och att intensiteten och djupet i våra utredningar inte påverkas av vem som är sökande.

Delfrågorna får genomgående mycket hög andel med ingen uppfattning vilket gör det svårt att bedöma resultaten. Framförallt medelvärdena säger inte så mycket eftersom det är så få som har haft någon uppfattning i frågorna. Totalt sett får dock detta frågeblock en hög instämmandegrad.

20.3 Redovisning av delfrågor

20.3.1 Man är bra på att nå gäldenärerna

Tabell 213. Påstående: Man är bra på att nå gäldenärerna, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	23
Varken eller (3)	14
Instämmer inte (1+2)	9
Ingen uppfattning/Ej svar	53
Medelvärde	3,34

En stor andel av ingivarna har ingen uppfattning i frågan. I övrigt är dock majoriteten positiv.

Företag med färre än 100 ärenden per år samt de med 1.000 ärenden eller fler är mer nöjda än övriga. Skuldsanering får något lägre värden än övriga ärenden. I övrigt är det samma tendenser som den sammanfattande frågan.

Regionala skillnader

Tabell 214. Påstående: Man är bra på att nå gäldenärerna, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- Mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	23	20	33+	17	27	17	15-	35+	19	25	31
Varken eller (3)	14	12	11	11	15	15	23+	15	20	12	10
Instämmer inte (1+2)	9	14	9	7	6	10	11	11	7	7	9
Ingen uppfattning/Ej svar	53	55	47	66+	52	58	52	39-	54	55	50
Medelvärde	3,34	3,12	3,50	3,46	3,52	3,16	3,09	3,43	3,41	3,48	3,58

Karlstad, Eskilstuna, Umeå och Kalmar får en relativt hög andel som instämmer i påståendet. Göteborg och Stockholm ligger lågt på både medelvärde och instämmandegrad. Även Malmö får förhållandevis låga betyg. Detta skulle kunna bero på att det generellt är svårare att nå gäldenärer i storstadsområden. Största skillnaden på instämmandegrad är 20 procentenheter.

20.3.2 Information som jag lämnar tas väl tillvara

Tabell 215. Påstående: Information som jag lämnar tas väl tillvara, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	29
Varken eller (3)	18
Instämmer inte (1+2)	7
Ingen uppfattning/Ej svar	46
Medelvärde	3,56

En stor andel av ingivarna har ingen uppfattning i frågan. I övrigt är dock majoriteten positiv. I övrigt är det samma tendenser som på den sammanfattande frågan.

Regionala skillnader

Tabell 216. Påstående: Information som jag lämnar tas väl tillvara, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	29	27	26	26	32	30	35	39	25	21	33
Varken eller (3)	18	17	15	31+	13	16	18	12	19	14	22
Instämmer inte (1+2)	7	7	6	6	8	6	7	8	6	10	8
Ingen uppfattning/Ej svar	46	49	53	37	47	47	41	42	51	56	37
Medelvärde	3,56	3,64	3,56	3,40	3,58	3,60	3,55	3,61	3,56	3,40	3,62

De regioner som skiljer ut sig är Härnösand och Karlstad. Härnösand har en jämförelsevis låg andel som instämmer, 21 procent. Karlstad får däremot ett högt betyg, 39 procent instämmer.

20.3.3 Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek

Tabell 217. Påstående: Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	18
Varken eller (3)	9
Instämmer inte (1+2)	8
Ingen uppfattning/Ej svar	66
Medelvärde	3,57

En stor andel av ingivarna har ingen uppfattning i frågan. I övrigt är dock majoriteten positiv.

Tabell 218. Påstående: Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek, procent.

	TOTAL	Typ av fordringar			Antal ärenden				Övriga SKM	
		E-mål	A-mål	A- och E-mål	<100	100- 499	500- 999	>1000	Övriga	SKM
Instämmer (4+5)	18	19	13-	0	17	29+	10-	21	22+	6-
Varken eller (3)	9	11	3-	0	10	10	26+	9	10	4-
Instämmer inte (1+2)	8	8	12+	35+	10	3-	2	11	8	9
Ingen uppfattning/Ej svar	66	63	72+	65	64	58-	62	60-	60-	82+
Medelvärde	3,57	3,61	3,27	2,00	3,44	4,00	3,41	3,61	3,68	2,86

E-målsingivare och övriga ingivare är mer positiva till påståendet än A-målsingivare och SKM-ingivare. Företag med under 100 eller mellan 500-999 ärenden per år är minst nöjda med hur ärenden behandlas. Detta är en klar skillnad mot hur dessa kategorier brukar svara.

Regionala skillnader

Tabell 219. Påstående: Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	18	12	25	14	18	17	20	15	18	21	21
Varken eller (3)	9	9	8	8	7	7	12	7	8	10	11
Instämmer inte (1+2)	8	7	9	10	6	8	8	9	5	5	11
Ingen uppfattning/Ej svar	66	72	59	68	69	67	60	70	69	63	57
Medelvärde	3,57	3,48	3,73	3,41	3,56	3,54	3,45	3,38	3,87	3,85	3,65

Skillnaden mellan den region som får högst instämmandegrad, Eskilstuna, och den som får lägst, Stockholm, är 13 procentenheter.

20.3.4 *Man håller sig alltid neutral i relationen gäldenär - ingivare*

Tabell 220. Påstående: Man håller sig alltid neutral i relationen gäldenär – ingivare, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	24
Varken eller (3)	10
Instämmer inte (1+2)	4
Ingen uppfattning/Ej svar	63
Medelvärde	3,72

En stor andel av ingivarna har ingen uppfattning i frågan. I övrigt är dock majoriteten positiv.

Av ärendetyperna är skuldsanering åter något mindre nöjda än indrivning och betalningsförelägganden.

Regionala skillnader

Tabell 221. Påstående: Man håller sig alltid neutral i relationen gäldenär – ingivare, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	24	28	24	18	22	21	27	21	20	21	31
Varken eller (3)	10	11	9	7	10	9	11	11	8	10	9
Instämmer inte (1+2)	4	5	4	3	4	1	5	3	3	5	4
Ingen uppfattning/Ej svar	63	56	64	72	64	69	58	66	69	64	56
Medelvärde	3,72	3,62	3,68	3,77	3,75	3,87	3,61	3,73	3,84	3,52	3,90

Umeå får högst andel som instämmer i påståendet, 31 procent. Skillnaderna mellan regionernas instämmandegrad är som högst 13 procentenheter.

20.3.5 *Man är alltid objektiv gentemot olika borgenärer*

Tabell 222. Påstående: Man är alltid objektiv gentemot olika borgenärer, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	21
Varken eller (3)	6
Instämmer inte (1+2)	2
Ingen uppfattning/Ej svar	71
Medelvärde	3,91

En stor andel av ingivarna har ingen uppfattning i frågan. I övrigt är dock majoriteten positiv.

Tabell 223. Påstående: Man är alltid objektiv gentemot olika borgenärer, procent.

	TOTAL	Typ av fordringar			Antal ärenden				Övriga SKM	
		E-mål	A-mål	A- och E-mål	<100	100-499	500-999	>1000	25+	11-
Instämmer (4+5)	21	24	15-	0	23	27	11-	26+	25+	11-
Varken eller (3)	6	7	4	0	3	7	26+	4	7	4
Instämmer inte (1+2)	2	2	1	0	0	0	0	3+	2	1
Ingen uppfattning/Ej svar	71	67	80+	100+	74	66	63	66	66-	84+
Medelvärde	3,91	3,93	3,83	0	4,36	4,03	3,32	3,98	3,93	3,76

E-målsingivare och övriga ingivare är mer positiva till påståendet än A-målsingivare och SKM-ingivare. Både SKM-ingivare och A-målsingivare har en högre andel som inte har någon uppfattning i frågan. Företag med 500-999 ärenden per år har lägst instämmandegrad och lägst medelvärde av företagen.

Regionala skillnader

Tabell 224. Påstående: Man är alltid objektiv gentemot olika borgenärer, procent.

	TOTAL	Stock-	Eskils-	Jön-	Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Härnö-		
		holm	tuna	köping	mar	mö	borg	stad	Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	21	19	20	20	23	20	19	28	20	21	29
Varken eller (3)	6	10	7	3	5	6	8	4	4	7	6
Instämmer inte (1+2)	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	1
Ingen uppfattning/Ej svar	71	70	71	75	70	74	71	67	73	70	63
Medelvärde	3,91	3,75	3,86	4,04	3,86	4,00	3,76	4,08	4,00	3,88	4,03

Regionerna uppvisar inte särskilt stora variationer. Stockholm och Göteborg har dock ett jämförelsevis lågt medelvärde och låg instämmandegrad. Karlstad och Umeå uppvisar motsatt mönster med hög instämmandegrad och högt medelvärde.

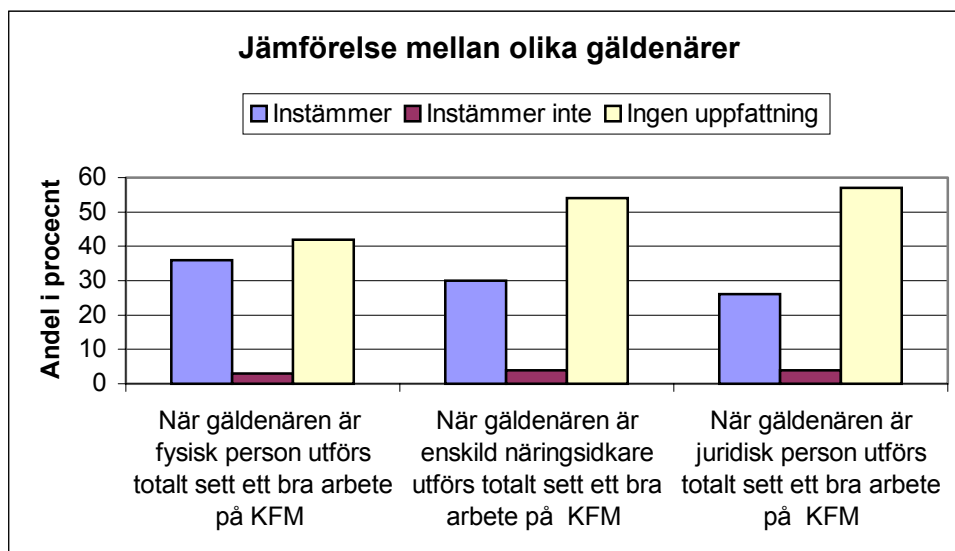
20.4 Sammanfattning

- Hög andel saknar uppfattning på delfrågorna
- Sammanfattande betyget relativt gott
- *Information som jag lämnar tas väl tillvara* är viktigast för totalomdömet

21 Kronofogdemyndighetens arbete med olika typer av gäldenärer

21.1 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 20. Redovisning av delfrågor om KFM:s arbete med olika typer av gäldenärer, procent.



KFM:s arbete med fysiska personer får i jämförelse med enskilda näringsidkare och juridiska personer högst instämmandegrad av ingivarna. 64 procent instämmer jämfört med 52 respektive 48 procent för enskilda näringsidkare och juridiska personer. Andelen som inte instämmer är låg generellt sett, men här får fysiska personer en något högre andel som inte instämmer jämfört med de två andra kategorierna. Det skall också påpekas att andelen som inte har någon uppfattning är avsevärt lägre för fysiska personer än enskilda näringsidkare och juridiska personer. Området framstår inte som något tydligt förbättringsområde.

Som tidigare nämnts är uppdelningen av gäldenärer i fysiska personer, enskilda näringsidkare och juridiska personer en intern nedbrytning av processen driva in och verkställa inom RSV-koncernen. Huruvida denna uppdelning har någon motsvarighet hos ingivarna vet vi inte.

21.2 Redovisning av frågor

21.2.1 När gäldenären är fysisk person utförs totalt sett ett bra arbete

Tabell 225. Påstående: När gäldenären är fysisk person utförs totalt sett ett bra arbete, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	36
Varken eller (3)	19
Instämmer inte (1+2)	3
Ingen uppfattning/Ej svar	42
Medelvärde	3,70

Det är en relativt stor andel av ingivarna som inte har någon uppfattning i frågan. Övriga är dock antingen positiva eller har svarat varken eller. Endast 3 procent anser inte att KFM utför ett bra arbete när gäldenären är fysisk person.

Tabell 226. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s sätt att arbeta, procent.

Arbete med olika typer av gäldenärer –fysiska personer

Man är bra på att nå gäldenärerna	2,2%
Information som jag lämnar tas väl tillvara	33,5%
Alla ärenden behandlas lika oavsett belopp	20,5%
Man är neutral i relationen gäldenär - ingivare	13,2%
Man är objektiv gentemot olika borgenärer	23,9%

Påståendet *information som lämnas tas väl tillvara* har störst betydelse för ingivarnas sammanfattande betyg. Även objektiviteten mot borgenärer och att ärenden behandlas lika oavsett belopp är viktigt. På alla delfrågor som använts i regressionen är andelen som inte har någon uppfattning stor. Av dem som har haft en åsikt är dock de positiva i majoritet. Den delfråga som får sämst betyg är *alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek*. 18 procent instämmer och 8 procent är av motsatt åsikt.

Regionala skillnader

Tabell 227. Påstående: När gäldenären är fysisk person utförs totalt sett ett bra arbete, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	36	30	40	33	42	37	41	36	29	36	40
Varken eller (3)	19	22	18	29+	16	11-	15	14	21	19	21
Instämmer inte (1+2)	3	6+	3	2	2	4	4	3	1	2	3
Ingen uppfattning/Ej svar	42	42	39	35	39	47	40	47	48	43	36
Medelvärde	3,70	3,49	3,76	3,61	3,85	3,82	3,71	3,75	3,61	3,76	3,79

Kalmar får högst instämmandegrad och medelvärde. Gävle har lägst andel som instämmer och Stockholm får lägst medelvärde.

21.2.2 När gäldenären är enskild näringsidkare utförs totalt sett ett bra arbete

Tabell 228. Påstående: När gäldenären är enskild näringsidkare utförs totalt sett ett bra arbete, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	30
Varken eller (3)	13
Instämmer inte (1+2)	4
Ingen uppfattning/Ej svar	54
Medelvärde	3,72

Det är en relativt stor andel av ingivarna som inte har någon uppfattning i frågan. Andelen är något högre än vad den är för fysiska personer. Övriga är dock antingen positiva eller har svarat varken eller. Endast 4 procent anser inte att KFM utför ett bra arbete när gäldenären är enskild näringsidkare.

Tabell 229. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s sätt att arbeta, procent.

Arbete med olika typer av gäldenärer – enskilda näringsidkare

Man är bra på att nå gäldenärerna	3,9%
Information som jag lämnar tas väl tillvara	31,6%
Alla ärenden behandlas lika oavsett belopp	35,5%
Man är neutral i relationen gäldenär - ingivare	12%
Man är objektiv gentemot olika borgenärer	2,1%

Att alla ärenden behandlas lika oavsett belopp är viktigast för det sammanfattande betyget för KFM:s sätt att arbeta med enskilda näringsidkare. Denna delfråga fick relativt lågt betyg av ingivarna. Tätt efter i betydelse för det sammanfattande betyget kommer påståendet *information som lämnas tas väl tillvara*.

Regionala skillnader

Tabell 230. Påstående: När gäldenären är enskild näringsidkare utförs totalt sett ett bra arbete, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	30	21-	37	29	34	30	36	21	27	32	39
Varken eller (3)	13	14	11	11	12	12	15	13	13	14	11
Instämmer inte (1+2)	4	5	4	2	5	3	3	3	3	4	4
Ingen uppfattning/Ej svar	54	61	48	58	49	56	46	63	56	50	46
Medelvärde	3,72	3,49	3,75	3,75	3,74	3,83	3,71	3,64	3,66	3,76	3,84

Umeå får högst siffror både då det gäller instämmandegrad och medelvärde. Den största skillnaden mellan högsta och lägsta instämmandegrad är 18 procentenheter. Med andra ord är den regionala spridningen stor.

21.2.3 När gäldenären är juridisk person utförs totalt sett ett bra arbete

Tabell 231. Påstående: När gäldenären är juridisk person utförs totalt sett ett bra arbete, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	26
Varken eller (3)	13
Instämmer inte (1+2)	4
Ingen uppfattning/Ej svar	57
Medelvärde	3,67

Det är en relativt stor andel av ingivarna som inte har någon uppfattning i frågan. Andelen är något högre än vad den var för fysiska personer och enskilda näringsidkare. Övriga är dock antingen positiva eller har svarat varken eller. Endast 4 procent anser inte att KFM utför ett bra arbete när gäldenären är juridisk person.

Tabell 232. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s sätt att arbeta, procent.

Arbete med olika typer av gäldenärer - juridiska personer

Man är bra på att nå gäldenärerna	-2%
Information som jag lämnar tas väl tillvara	28,8%
Alla ärenden behandlas lika oavsett belopp	35,7%
Man är neutral i relationen gäldenär - ingivare	7,5%
Man är objektiv gentemot olika borgenärer	8%

Att *alla ärenden behandlas lika oavsett belopp* är viktigast för det sammanfattande betyget för KFM:s sätt att arbeta med juridiska personer. Näst viktigast för ingivarna är påståendet *information som lämnas tas väl tillvara*. De andra påståendena har antingen mycket begränsad betydelse eller ingen alls.

Regionala skillnader

Tabell 233. Påstående: När gäldenären är juridisk person utförs totalt sett ett bra arbete, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	26	18-	32	26	29	25	32	20	25	27	33
Varken eller (3)	13	14	10	11	14	10	14	14	14	16	11
Instämmer inte (1+2)	4	5	5	2	4	3	4	4	3	4	4
Ingen uppfattning/Ej svar	57	62	53	62	53	62	50	63	59	53	52
Medelvärde	3,67	3,48	3,69	3,73	3,65	3,76	3,63	3,59	3,75	3,72	3,82

Umeå får högst instämmandegrad och medelvärde. Stockholm får lägre värden och hamnar på ett medelvärde som ligger 0,2 under genomsnittet.

21.3 Sammanfattning

- Stor andel av ingivarna har ingen uppfattning i frågan
- Bland de övriga är dock majoriteten positiv till KFM:s sätt att arbeta med olika gäldenärer

22 Ingivarnas förtroende för KFM

22.1 Inledning

Tabell 234. Påstående: På det hela taget känner jag förtroende för KFM, procent.

	TOTAL
Instämmer (4+5)	55
Varken eller (3)	20
Instämmer inte (1+2)	3
Ingen uppfattning/Ej svar	22
Medelvärde	3,87

Totalt sett har drygt hälften av ingivarna förtroende för KFM. Det är en mycket liten andel, 3 procent, som är av motsatt åsikt och medelvärdet blir således relativt högt, 3,87.

Tabell 235. Påstående: På det hela taget känner jag förtroende för KFM, procent.

	TOTAL	Typ av fordringar			Antal ärenden				Övriga SKM	
		E-mål	A-mål	A- och E-mål	<100	100-499	500-999	>1000		
Instämmer (4+5)	55	51	62+	35-	62	60	29-	52	53	62+
Varken eller (3)	20	21	18	27	18	19	48+	15-	22	15-
Instämmer inte (1+2)	3	4	1	0	2	1	7+	4	3	2
Ingen uppfattning/Ej svar	22	24	19	38+	17	20	17	29+	22	22
Medelvärde	3,87	3,8	3,99	3,56	4,03	4,08	3,4	3,79	3,82	4,02

A-måls-ingivare och SKM-ingivare är mer positiva till påståendet än genomsnittet. A- och E-målsingivare samt de som lämnar in mellan 500-999 ärenden per år är mer negativa.

Regionala skillnader

Tabell 236. Påstående: På det hela taget känner jag förtroende för KFM, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Härnö- Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	55	48	55	48	59	57	61	60	48	50	58
Varken eller (3)	20	26	18	32+	15	16	20	14	25	16	15
Instämmer inte (1+2)	3	7+	3	0	4	2	3	2	0	2	3
Ingen uppfattning/Ej svar	22	19	23	20	22	25	16	25	27	31	24
Medelvärde	3,87	3,68	3,82	3,74	3,97	4,02	3,88	4,04	3,81	3,91	3,96

Göteborg är den region som har högst instämmandegrad och lägst andel med ingen uppfattning. Högst medelvärde får Karlstad och Malmö på drygt 4. Stockholm och Jönköping får något lägre betyg och hamnar på ca 3,7 i medelvärde.

22.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Tabell 237. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om förtroendet för KFM, procent.

Påstående: På det hela taget har jag förtroende för KFM

På det hela taget är tillgängligheten bra	8,8%
På det hela taget är bemötandet bra	16,3%
På det hela taget arbetar man snabbt	2%
På det hela taget är sakkunskapen god	15,6%
På det hela taget är informationen bra	19,4%
På det hela taget arbetar man bra	27,2%
Arbete med olika typer av gäldenärer - fysiska personer	7,5%
Arbete med olika typer av gäldenärer - enskilda näringsidkare	2,4%
Arbete med olika typer av gäldenärer - juridiska personer	-0,08%

Frågan om förtroende kan sägas vara en samlad bedömning av inställningen till KFM och KFM:s service. De frågor som används i regressionen är i sin tur sammanfattande betyg för information, sakkunskap et c. Det finns med andra ord ett flertal faktorer som kan ha betydelse för förtroendet.

55 procent av ingivarna instämmer i att de totalt sett har förtroende för KFM, 3 procent instämmer inte och medelvärdet är 3,87. Jämfört med gäldenärernas förtroende för KFM är detta ett gott betyg. Regressionsanalysen visar att viktigast för omdömet är arbetsättet, informationen, bemötandet och sakkunskapen.