



NFO Infratest

Riksskatteverket

Ingivarenkäten

Projekt nr 13401  
Göteborg 2002-11-08

Kundansvarig: Jonas Persson

Projektledare: Matz Johansson

Dataansvarig: Jan Lundmark och Henrik Rosén

## Information om undersökningen

Riksskatteverket har under oktober 2002 genomfört en undersökning bland ingivare i samarbete med NFO Infratest (Ingivarenkäten). Undersökningen genomfördes för första gången under december 2001 till januari 2002. Det frågeformulär som använts nu bygger på det formulär som användes vintern 2001-2002, men har kompletterats med frågor om hur viktigt ingivarna anser att olika faktorer är i mötet med kronofogdemyndigheten.

Målgruppen för undersökningen består av ingivare som har mer än 100 mål registrerade hos kronofogdemyndigheten (företag, försäkringskassor och myndigheter utanför RSV) samt Skattemyndigheten. Syftet med undersökningen är att Riksskatteverket ska få en uppfattning av hur ingivarna uppfattar kontakterna med kronofogdemyndigheterna i de 10 olika regionerna i Sverige.

## Metod

En ingivare vänder sig till kronofogdemyndigheten i den region där gäldenären bor och flertalet av ingivarna i målgruppen har därför kontakt med kronofogdemyndigheter i flera olika regioner. Eftersom resultaten av studien ska kunna analyseras på regionnivå är en postal intervjumetod mindre lämplig. Ett pappersformulär där flertalet frågor ställs rörande alla regioner skulle bli mycket omfattande och skulle innebära att många respondenter ställdes inför frågor som inte är relevanta för just dem. Därför har intervjuerna genomförts genom ett frågeformulär på Internet.

Ett frågeformulär på Internet ger oss samma möjligheter till logiska kopplingar mellan olika frågor som vi har i en telefonintervju. Det har inneburit att vi genom att lägga till en fråga om vilka regioner intervjupersonen kommer i kontakt med kunnat se till att övriga frågor ställs på regionnivå för just dessa regioner.

Intervjupersonerna bjöds in till formuläret genom e-post. I det brevet fanns en länk till formuläret på Internet, inloggningsnamn samt lösenord. Formuläret fylldes sedan in genom att intervjupersonen markerade sina svar på skärmen.

Tre påminnelser skickades sedan ut med e-post till de som inte svarat.

## Urval och förrekrytering

Två olika urval har använts. Intervjupersoner på företag, försäkringskassor och myndigheter som deltog i studien vintern 2001-2002 bjöds in att delta även i årets omgång av Ingivarenkäten (benämns 'Ingivare' nedan). Därutöver har Riksskatteverket försett oss med ett urval av handläggare vid skattemyndigheter i hela Sverige som har kontakt med kronofogdemyndigheten (benämns 'SKM-Ingivare' nedan).

## Fältarbetet

Fältarbetet i genomfördes under veckorna 40-43, 2002.

## Vägning och svarsfrekvens

För e-mål har i vissa fall flera respondenter rekryterats från samma ingivare. Det är också så att i vissa regioner har försäkringskassorna en person som sköter alla kontakter med kronofogdemyndigheten. Data för ingivarrespondenter är därför vägd dels med hänsyn till dels hur många respondenter som rekryterats vid det enskilda företaget eller myndigheten, dels med hänsyn till hur många av organisationerna i grundurvalet som respondentens svar avser. Alla intervjuer har sedan vägts med hänsyn till hur många kronofogderegioner intervjupersonen varit i kontakt med i syfte att erhålla riksrepresentativ data.

Urvalsstorlek och antal svar i undersökningens två delar framgår av följande tabell:

	Ingivare	SKM-ingivare	Totalt
Bruttourval	224	383	595
Övertäckning/ej nåbara	32	3	35
Nettourval	192	380	572
Antal svar	137	321	458
Svarsfrekvens (netto)	71 %	84 %	80 %
Vägd bas i tabellerna	508	416	924

## Signifikansredovisning i tabellerna

Bifogat redovisas resultaten av undersökningen i tabeller. Variablerna i tabellhuvudena har signifikanstestats mot totalkolumnen. Ett plustecken (+) efter ett värde i en cell anger att värdet är signifikant högre än värdet i totalkolumnen och ett minus-tecken (-) anger att värdet är signifikant lägre än värdet i totalkolumnen.

För medelvärden är signifikanta skillnader mellan totalkolumnen och enskilda undergrupper markerade med bokstäver. En bokstav efter ett värde i en cell anger att värdet är signifikant högre än värdet i motsvarande cell för den kolumn bokstaven anger.

## Frågeformulär RSV Ingivare

(j13401)

Formuläret är delat i två delar. Vänsterspalten innehåller formuläret för Ingivare och högerspalten formuläret för SKM-Ingivare.

För Ingivare används samma urval som 2001.

För SKM-Ingivare används urval på lista från RSV. Målgruppen är 2002 handläggare vid skattemyndigheten som har kontakt med KFM.

Frågeformuläret bygger på tidigare ingivarenkät. Frågor med ändrade formuleringar är blå och ~~genomstruken-röd~~ text är sådant som ska bort.

Det är möjligt att avstå från att svara på enskilda frågor – dock ej fråga 5!

Text i versaler är instruktioner för uppsättning av frågeformuläret.

**Fr 1 Vilken typ av fodringar lämnar ditt företag/din organisation huvudsakligen till kronofogdemyndigheten?**~~Fr 1-STRUKEN~~

(MER ÄN ETT ALTERNATIV KAN MARKERAS)

Enskilda fordringar	1
Allmänna fordringar (underhåll, TV-avgifter m.m.)	2

(FRÅGA 2 STÄLLS ENDAST RESPONDENTER I URVALSLISTAN 'E-MÅL')

**Fr2 Rör de mål du respektive ditt företag/din organisation lämnar till kronofogden betalningsförelägganden, indrivning eller är de aktuella för skuldsanering?**~~Fr 2-STRUKEN~~

(MER ÄN ETT ALTERNATIV PER KOLUMN KAN MARKERAS)

	Du själv	Ditt företag/ Din organisation
Betalningsförelägganden	1	1
Indrivning	2	2
Aktuella för skuldsanering	3	3

## INGIVARE

## SKM-INGIVARE

**Fr 3 Hur många mål har du själv respektive ditt företag/din organisation lämnat till kronofogdemyndigheten de senaste 12 månaderna?**

(ENDAST ETT ALTERNATIV PER KOLUMN KAN MARKERAS)

	Du själv	Ditt företag/ Din organisation
Mindre än 25	1	1
25 – 49	2	2
50 – 99	3	3
100 – 199	4	4
200 – 499	5	5
500 – 999	6	6
1 000 eller mer	7	7
Ingen uppfattning	8	8

**Fr 4 Hur ofta har du under de senaste 12 månaderna haft kontakt med någon kronofogdemyndighet (sammantaget per telefon, brev, e-post, fax eller personligt besök)?**

(ENDAST ETT ALTERNATIV KAN MARKERAS)

Mer än en gång per vecka	1	
En gång i veckan	2	
Var fjortonde dag	3	
En gång i månaden	4	
En gång per kvartal	5	
Mer sällan än en gång per kvartal	6	
Aldrig	7	(AVSLUTA )

**Fr 5 Vilka kronofogdemyndigheter har du haft kontakt med under de senaste 12 månaderna?**

(MER ÄN ETT ALTERNATIV KAN MARKERAS)

Eskilstuna (Uppsala, Sörmland samt Västerås län)	1
Gävle (Gävleborgs och Dalarna län)	2
Göteborg (Västra Götalands län)	3
Härnösand (Västernorrlands och Jämtlands län)	4
Jönköping (Östergötland och Jönköpings län)	5
Kalmar (Kronoberg, Kalmar, Blekinge och Hallands län)	6
Karlstad (Värmlands och Örebro län)	7
Malmö (Skåne län)	8
Stockholm (Stockholm och Gotlands län)	9
Umeå (Västerbottens och Norrbottens län)	10

~~Fr 3 - STRUKEN~~

**Fr 4 Hur ofta har du under de senaste 12 månaderna haft kontakt med någon kronofogdemyndighet (sammantaget per telefon, brev, e-post, fax eller personligt besök)?**

(ENDAST ETT ALTERNATIV KAN MARKERAS)

Mer än en gång per vecka	1	
En gång i veckan	2	
Var fjortonde dag	3	
En gång i månaden	4	
En gång per kvartal	5	
Mer sällan än en gång per kvartal	6	
Aldrig	7	(AVSLUTA )

**Fr 5 Vilka kronofogdemyndigheter har du haft kontakt med under de senaste 12 månaderna?**

(MER ÄN ETT ALTERNATIV KAN MARKERAS)

Eskilstuna (Uppsala, Sörmland samt Västerås län)	1
Gävle (Gävleborgs och Dalarna län)	2
Göteborg (Västra Götalands län)	3
Härnösand (Västernorrlands och Jämtlands län)	4
Jönköping (Östergötland och Jönköpings län)	5
Kalmar (Kronoberg, Kalmar, Blekinge och Hallands län)	6
Karlstad (Värmlands och Örebro län)	7
Malmö (Skåne län)	8
Stockholm (Stockholm och Gotlands län)	9
Umeå (Västerbottens och Norrbottens län)	10

---

## INGIVARE

(FRÅGORN 6 ÄR ÄNDRAD OCH FRÅGORN 7 OCH 8 ÄR STRUKNA)

Fr 6 **Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med kronofogdemyndigheten?**

(ENDAST ETT ALTERNATIV KAN MARKERAS)

Mycket nöjd	1
Ganska nöjd	2
Varken nöjd eller missnöjd	3
Ganska missnöjd	4
Mycket missnöjd	5
Ingen uppfattning	6

~~Fr 7~~ — STRUKEN

~~Fr 8~~ — STRUKEN

---

## SKM-INGIVARE

(FRÅGORN 6 ÄR ÄNDRAD OCH FRÅGORN 7 OCH 8 ÄR STRUKNA)

Fr 6 **Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med kronofogdemyndigheten?**

(ENDAST ETT ALTERNATIV KAN MARKERAS)

Mycket nöjd	1
Ganska nöjd	2
Varken nöjd eller missnöjd	3
Ganska missnöjd	4
Mycket missnöjd	5
Ingen uppfattning	6

~~Fr 7~~ — STRUKEN

~~Fr 8~~ — STRUKEN

---

**HÄR LÄGGER VI IN VIKTIGHETSFRÅGORN (SE BIL.). ETT BLOCK PER SIDA. VIKTIGHETSFRÅGORN STÄLLS PÅ TOTALNIVÅ, INTE FÖR VARJE REGION.**

---

(FRÅGORN 9-16 BESVARAS UTIFRÅN EN SEXGRADIG SKALA FÖR VAR OCH EN AV DE REGIONER SOM IP HAFT KONTAKT MED I FRÅGA 5)

(DENNA INSTRUKTION GES PÅ VARJE SIDA MED PÅSTÅENDEN)

I vilken utsträckning instämmer du i följande påstående beträffande de regioner du varit i kontakt med. Svara med hjälp av skalan från 1 till 5 där 1 betyder 'instämmer inte alls' och 5 betyder 'instämmer helt'

**Exempel fråga 9a om IP varit i kontakt med Gävle, Göteborg, Malmö och Stockholm:**

### Tillgänglighet

I vilken utsträckning instämmer du i följande påstående beträffande de regioner du varit i kontakt med. Svara med hjälp av skalan från 1 till 5 där 1 betyder 'instämmer inte alls' och 5 betyder 'instämmer helt'

**Det är lätt att komma fram på telefon till ...**

Kronofogdemyndigheten i Gävle

Kronofogdemyndigheten i Göteborg

Kronofogdemyndigheten i Malmö

Kronofogdemyndigheten i Stockholm

---

(BLOCKRUBRIKERNÄN NEDAN (FET STIL) STÅR MED PÅ VARJE SIDA.)

**Fr 9 Tillgänglighet**

Det är lätt att komma fram på telefon till ...  
Det är lätt att få kontakt med rätt person på ...  
Öppettiderna passar mig hos ...  
På det hela taget är tillgängligheten bra hos ...

**Fr 10 Bemötande**

Personalen är trevlig på ...  
Personalen är alltid hjälpsam på ...  
~~Personalen har fokus på sitt uppdrag på ...~~  
**Personalen är engagerad på ...**  
Man tar till sig kritik som kommer fram på ...  
På det hela taget är bemötandet bra på ...

**Fr 11 Snabbhet**

Man agerar **mycket** snabbt på ...  
Jag får snabbt besked på mina frågor från ...  
Felaktigheter rättas snabbt hos ...  
På det hela taget arbetar man snabbt hos ...

**Fr 12 Sakkunskap**

Utredningar är alltid tillförlitliga när de kommer från ...  
Beslut är alltid motiverade på ett bra sätt när de kommer från ...  
Beslut i **Höneutmätningssärenden** är alltid korrekta när de kommer från ...  
På det hela taget har personalen en god sakkunskap på ...

**Fr 13 Information**

Jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden från ...  
**När jag ber om det får jag** tillräcklig information om ärendets utveckling från ...  
Jag vet vad jag kan få hjälp med när jag vänder mig till ...  
På det hela taget är informationen bra från ...

**Fr 9 Tillgänglighet**

Det är lätt att komma fram på telefon till ...  
Det är lätt att få kontakt med rätt person på ...  
Öppettiderna passar mig hos ...  
På det hela taget är tillgängligheten bra hos ...

**Fr 10 Bemötande**

Personalen är trevlig på ...  
Personalen är alltid hjälpsam på ...  
~~Personalen har fokus på sitt uppdrag på ...~~  
**Personalen är engagerad på ...**  
Man tar till sig kritik som kommer fram på ...  
På det hela taget är bemötandet bra på ...

**Fr 11 Snabbhet**

Man agerar **mycket** snabbt på ...  
Jag får snabbt besked på mina frågor från ...  
Felaktigheter rättas snabbt hos ...  
På det hela taget arbetar man snabbt hos ...

**Fr 12 Sakkunskap**

Utredningar är alltid tillförlitliga när de kommer från ...  
Beslut är alltid motiverade på ett bra sätt när de kommer från ...  
Beslut i **Höneutmätningssärenden** är alltid korrekta när de kommer från ...  
På det hela taget har personalen en god sakkunskap på ...

**Fr 13 Information**

~~Jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden från ...~~  
**När jag ber om det får jag** tillräcklig information om ärendets utveckling från ...  
Jag vet vad jag kan få hjälp med när jag vänder mig till ...  
På det hela taget är informationen från bra från ...

**Fr 14 Kronofogdemyndighetens sätt att arbeta**

Man är bra på att **gå komma i kontakt med** gäldenärerna hos...  
Information som jag lämnar tas väl tillvara på ...  
Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek hos ...  
Man håller sig alltid neutral i relationen gäldenär – ingivare på ...  
Man är alltid objektiv gentemot olika borgenärer på ...  
På det hela taget utförs ett bra arbete på ...

~~**Fr 15—Kronofogdemyndighetens arbete med olika typer av gäldenären**~~

~~När gäldenären är privatperson utförs totalt sett ett bra arbete på ...  
När gäldenären är enskild näringsidkare utförs totalt sett ett bra arbete på ...  
När gäldenären är juridisk person utförs totalt sett ett bra arbete på ...~~

**Fr 16 Sammanfattning**

På det hela taget känner jag förtroende för ...

**Fr 17 Synpunkter på undersökningen**

Om du har några synpunkter som du vill framföra till kronofogdemyndigheten eller oss på NFO Infratest är vi tacksamma om du vill skriva ner dem här.

---

(EFTER AVSLUTAD INTERVJU LÄNKAS IP TILL 'TACKSIDA' FÖLJANDE TEXT)

Tack för att du svarat på våra frågor! Om du vill komma i kontakt med oss som arbetar med undersökningen går det bra att skicka e-post direkt till oss. Här är våra adresser:

Jonas Persson  
Undersökningsledare, NFO Infratest  
jonas.persson@nfoeurope.com

Jenny Oltner  
Projektledare, Riksskatteverket  
jenny.oltner@rsv.rsv.se

Om du är intresserad av att ta del av resultaten från den undersökning vi gjorde förra året kan du klicka [här](#). Då kommer du till Riksskatteverkets hemsida och kan ladda ner rapporten som en pdf-fil.

**Fr 14 Kronofogdemyndighetens sätt att arbeta**

Man är bra på att **gå komma i kontakt med** gäldenärerna hos...  
Information som jag lämnar tas väl tillvara på ...  
~~Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek hos ...  
Man håller sig alltid neutral i relationen gäldenär – ingivare på ...~~  
Man är alltid objektiv gentemot olika borgenärer på ...  
På det hela taget utförs ett bra arbete på ...

~~**Fr 15—Kronofogdemyndighetens arbete med olika typer av gäldenären**~~

~~När gäldenären är privatperson utförs totalt sett ett bra arbete på ...  
När gäldenären är enskild näringsidkare utförs totalt sett ett bra arbete på ...  
När gäldenären är juridisk person utförs totalt sett ett bra arbete på ...~~

**Fr 16 Sammanfattning**

På det hela taget känner jag förtroende för ...

**Fr 17 Synpunkter på undersökningen**

Om du har några synpunkter som du vill framföra till kronofogdemyndigheten eller oss på NFO Infratest är vi tacksamma om du vill skriva ner dem här.

---

(EFTER AVSLUTAD INTERVJU LÄNKAS IP TILL 'TACKSIDA' FÖLJANDE TEXT)

Tack för att du svarat på våra frågor! Om du vill komma i kontakt med oss som arbetar med undersökningen går det bra att skicka e-post direkt till oss. Här är våra adresser:

Jonas Persson  
Undersökningsledare, NFO Infratest  
jonas.persson@nfoeurope.com

Jenny Oltner  
Projektledare, Riksskatteverket  
jenny.oltner@rsv.rsv.se

Om du är intresserad av att ta del av resultaten från den undersökning vi gjorde förra året kan du klicka [här](#). Då kommer du till Riksskatteverkets hemsida och kan ladda ner rapporten som en pdf-fil.

---

## Viktighetsfrågor (ställs endast på totalnivå)

## Ingiv SKM Bedömningsfrågor (ställs endast på regionnivå)

Samma formuleringar oberoende av urval. Frågorna motsvaras av ....	... följande bedömningsfrågor till respondenter i ingivarurvalet		
<b>Hur viktigt är det att ...</b>			<b>Kronofogdemyndighetens tillgänglighet</b>
... det är lätt att få kontakt med kronofogdemyndigheten per telefon	ja	ja	Det är lätt att komma fram på telefon till ...
... det är lätt att få kontakt med rätt person på kronofogdemyndigheten	ja	ja	Det är lätt att få kontakt med rätt person på ...
... kronofogdemyndigheten har öppettider som passar dig	ja	ja	Öppettiderna passar mig hos ...
... det är lätt att komma i kontakt med kronofogdemyndigheten	ja	ja	På det hela taget är tillgängligheten bra hos ...
<b>Hur viktigt är det att ...</b>			<b>Kronofogdemyndighetens bemötande</b>
... kronofogdemyndighetens personal är trevlig	ja	ja	Personalen är trevlig på ...
... personalen är hjälpsam	ja	ja	Personalen är alltid hjälpsam på ...
... personalen är engagerad	ja	ja	Personalen är engagerad på ...
... man tar till sig kritik som kommer fram	ja	ja	Man tar till sig kritik som kommer fram på ...
... du får ett bra bemötande av personalen totalt sett	ja	ja	På det hela taget är bemötandet bra på ...
<b>Hur viktigt är det att ...</b>			<b>Kronofogdemyndighetens snabbhet</b>
... kronofogdemyndigheten agerar snabbt	ja	ja	Man agerar snabbt på ...
... du snabbt får svar på dina frågor	ja	ja	Jag får snabbt besked på mina frågor från ...
... kronofogdemyndigheten snabbt rättar felet när den fattat felaktigt beslut	ja	ja	Felaktigheter rättas snabbt hos ...
... kronofogdemyndigheten på det hela taget arbetar snabbt	ja	ja	På det hela taget arbetar man snabbt hos ...
<b>Hur viktigt är det att ...</b>			<b>Kronofogdemyndighetens sakkunskap</b>
... kronofogdemyndighetens utredningar alltid är tillförlitliga	ja	ja	Utredningar är alltid tillförlitliga när de kommer från ...
... kronofogdemyndighetens beslut alltid är motiverade på ett bra sätt	ja	ja	Beslut är alltid motiverade på ett bra sätt när de kommer från ...
... kronofogdemyndighetens beslut alltid är korrekta	ja	ja	Beslut är alltid korrekta när de kommer från ...
... personalen på det hela taget har en god sakkunskap	ja	ja	På det hela taget har personalen en god sakkunskap
<b>Hur viktigt är det att ...</b>			<b>Kronofogdemyndighetens information</b>
... du alltid får tydliga redovisningar i avslutade ärenden	ja	nej	Jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden från ...
... du får tillräcklig information av kronofogdemyndigheten om ärendets utveckling när du bett om det	ja	ja	När jag ber om det får jag tillräcklig information om ärendets utveckling från ...
... du vet vad du kan få hjälp med hos kronofogdemyndigheten	ja	ja	Jag vet vad jag kan få hjälp med när jag vänder mig till ...
... informationen från kronofogdemyndigheten på det hela taget är bra	ja	ja	På det hela taget är informationen från bra från ...
<b>Hur viktigt är det att ...</b>			<b>Kronofogdemyndighetens sätt att arbeta</b>
... kronofogdemyndigheten är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna	ja	ja	Man är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna hos...
... kronofogdemyndigheten tar väl tillvara på den information du lämnar	ja	ja	Information som jag lämnar tas väl tillvara på ...
... alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek	ja	nej	Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek hos ...
... kronofogdemyndigheten alltid håller sig neutral i relationen gäldenär – ingivare	ja	nej	Man håller sig alltid neutral i relationen gäldenär – ingivare på ...
... kronofogdemyndigheten alltid är objektiv gentemot olika borgenärer	ja	ja	Man är alltid objektiv gentemot olika borgenärer på ...
... kronofogdemyndigheten på det hela taget utför sitt arbete på ett bra sätt	ja	ja	På det hela taget utförs ett bra arbete på ...