

12 Galdenärernas inställning till KFM:s sätt att arbeta

12.1 Inledning

Tabell 120. Påstående: På det hela taget utför KFM sitt arbete på ett bra sätt, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	37	37
Varken eller (3)	20	21
Instämmer inte (1+2)	21	19
Ingen uppfattning/Ej svar	22	22
Medelvärde	3,3	3,34

På det sammanfattande påståendet om KFM:s sätt att arbeta instämmer 37 procent, 19 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 3,34.

I jämförelse med de andra sakområdena får KFM:s sätt att arbeta ett betyg under medel. Betyget på alla delfrågor har förbättrats år 2002 jämfört med år 2001. Trots detta skiljer sig inte det sammanfattande betyget från förra årets bedömning. Enligt Gridanalysen uppfattar galdenärerna KFM:s sätt att arbeta som mycket viktigt. Det har också maximal inverkan på förtroendet. Att förbättra detta sakområde är således viktigt och bör prioriteras.

Tabell 121. Påstående: På det hela taget utför KFM sitt arbete på ett bra sätt, procent.

	TOTAL	Arbete Egen		Inkomst	
		ftg	Annat	10-20'	20-30'
Instämmer (4+5)	37	41	34-	43+	30-
Varken eller (3)	21	25	21	21	26
Instämmer inte (1+2)	19	15-	23+	17-	24
Ingen uppfattning/Ej svar	22	19	22	19-	21
Medelvärde	3,34	3,55	3,23	3,43	3,05

Egenföretagare är mer positiva än genomsnittet. Mest negativa av arbetskategorierna är de som uppgett annan sysselsättning (ex studerande, pensionär, arbetslös). I likhet med tidigare frågor är personer med inkomst mellan 10-20' signifikant mer positiva än genomsnittet, personer med inkomst mellan 20-30' är mer negativa.

Regionala skillnader

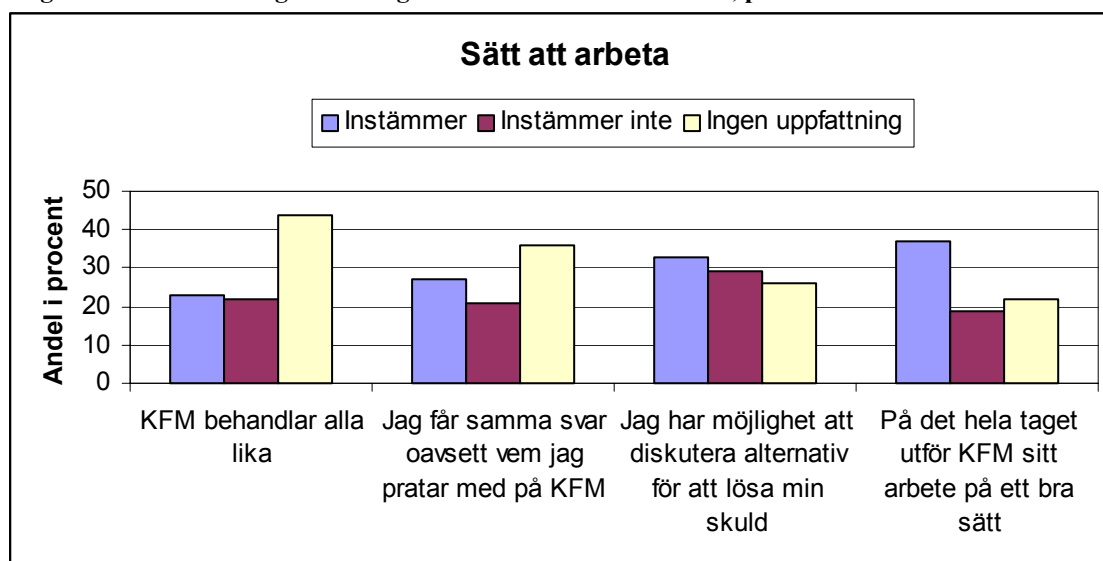
Tabell 122. Påstående: På det hela taget utför KFM sitt arbete på ett bra sätt, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Härnö- Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	37	34	35	35	41	40	39	37	38	40	36
Varken eller (3)	21	20	20	24	21	23	21	22	19	21	21
Instämmer inte (1+2)	19	22+	23	17	16	20	17	19	19	16	20
Ingen uppfattning/Ej svar	22	24	23	24	22	18-	23	22	23	22	23
Medelvärde	3,34	3,15	3,29	3,35	3,48	3,39	3,46	3,36	3,38	3,47	3,37

Region Stockholm skiljer ut sig genom att ha en signifikant högre andel som inte instämmer i påståendet. Även medelvärdet ligger under genomsnittet.

12.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

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



I jämförelse med de andra sakområdena får KFM:s sätt att arbeta ett betyg under medel. På det sammanfattande påståendet om KFM:s sätt att arbeta instämmer 37 procent, 19 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 3,34. Betyget på alla delfrågor har förbättrats år 2002 jämfört med år 2001. Trots detta skiljer sig inte det sammanfattande betyget från förra årets bedömning.

Tabell 123. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s sätt att arbeta.

KFM behandlar alla lika	15,5%
Samma svar oavsett vem jag pratar med på KFM	28,8%
Möjlighet att diskutera alternativ för att lösa skuld	44,6%

Att ha möjlighet att diskutera alternativ för att lösa sin skuld är det påstående som enligt regressionsanalysen har störst inverkan på hur man uppfattar KFM:s sätt att arbeta. *Att få samma svar oavsett vem man pratar med* påverkar också relativt mycket.

Alla påståenden inom blocket anses som mycket viktiga av gäldenärerna. Dessutom har de relativt stor eller mycket stor inverkan på förtroendet för KFM. Ett osäkerhetsmoment i bedömningen av huruvida detta skall anses vara ett förbättringsområde eller inte, är den relativt höga andelen respondenter med ingen uppfattning. Att gäldenärerna anser att sättet att arbeta är viktigt och den höga inverkan på förtroendet, i samband med betyg under medel för samtliga delpåståenden (utom det sammanfattande som ligger på medel), gör att vi anser att detta i stora delar är ett relativt tydligt förbättringsområde.

12.3 Redovisning av delfrågor

12.3.1 KFM behandlar alla lika

Tabell 124. Påstående: KFM behandlar alla lika, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	14	23+
Varken eller (3)	8	11
Instämmer inte (1+2)	28+	22
Ingen uppfattning/Ej svar	49+	44
Medelvärde	2,44	3,00+

23 procent instämmer i påståendet, 22 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 3,0. Andelen med ingen uppfattning är hög, hela 44 procent. I jämförelse med 2001 års undersökning har resultatet förbättrats något, men den höga andelen med ingen uppfattning gör fortfarande att frågan är svårtolkad. Enligt Gridanalysen anser gäldenärerna att frågan är mycket viktig och den inverkar också i hög grad på förtroendet för KFM. Detta gör att vi bör se detta som ett förbättringsområde.

Den höga andelen gäldenärer som inte har någon uppfattning i frågan komplicerar dock analysen något. Vi vet ju inte om denna grupp egentligen skulle vara positiv om de hade en åsikt. Å andra sidan kan man säga att just den stora andelen som inte har någon uppfattning om huruvida vi behandlar alla lika, säger något om bilden av KFM i detta hänseende. Det borde vara en självklarhet att alla anser att så är fallet och därför borde vi förbättra och förtydliga bilden av oss som en myndighet där alla behandlas lika, vilket ju också framgår i indrivningspolicyn. I den öppna frågan i slutet av enkätformuläret kan man också märka att det är många gäldenärer som berör just detta ämne. Det finns en utbredd misstro att KFM inte behandlar personer med hög inkomst och status på samma sätt som den "vanliga människan".

Tabell 125. Påstående: KFM behandlar alla lika, procent.

	TOTAL	Aktuell skuld		Svenska som modersmål		Arbete Egen ftg	Utbildning Grund- Gymna- skola sium		Kontakt med indriv- ning
		Ja	Nej	Ja	Nej				
Instämmer (4+5)	23	22	26+	21	29+	28+	26+	20-	22
Varken eller (3)	11	12	10	12	11	12	12	14+	11
Instämmer inte (1+2)	22	25+	13-	23	23	14-	23	24	27+
Ingen uppfattning/Ej svar	44	41-	50+	44	37-	46	39-	43	39-
Medelvärde	3,00	2,86	3,43+	2,93	3,14	3,40+	3,07	2,85	2,82-

Mest positiva till påståendet att KFM behandlar alla lika är personer som inte har svenska som modersmål, inte har aktuell skuld, egenföretagare samt personer med grundskola som högst utbildning. Mest negativa är personer med aktuell skuld, personer som har gymnasium som högsta utbildning och som har haft kontakt genom indrivning.

Regionala skillnader

Tabell 126. Påstående: KFM behandlar alla lika, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	23	22	19	20	24	25	24	23	25	22	20
Varken eller (3)	11	10	13	14	10	13	9	11	10	10	14
Instämmer inte (1+2)	22	21	23	23	21	23	21	23	23	22	24
Ingen uppfattning/Ej svar	44	47	44	42	45	38-	46	43	42	45	42
Medelvärde	3,00	3,01	2,91	2,91	3,09	3,03	3,04	3,03	3,03	2,94	2,92

De regionala skillnaderna är små i detta påstående.

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

Tabell 127. Påstående: Jag får samma svar oavsett vem jag pratar med på KFM, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	21	27+
Varken eller (3)	13	17+
Instämmer inte (1+2)	26+	21
Ingen uppfattning/Ej svar	40+	36
Medelvärde	2,85	3,16+

27 procent instämmer i påståendet, 21 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 3,16. Andelen med ingen uppfattning är relativt hög, 36 procent. I jämförelse med förra året har resultatet förbättrats. Resultatet ligger under medel i jämförelse med de andra påståendena i undersökningen. Det har dessutom bedömts som viktigt av gäldenärerna och inverkar i relativt hög grad på förtroendet för KFM. Således är detta en fråga att arbeta vidare med.

Tabell 128. Påstående: Jag får samma svar oavsett vem jag pratar med på KFM, procent.

	TOTAL	Utbildning		Inkomst	
		Efter gymn -3	Efter gymn +3	10-20'	20-30'
Instämmer (4+5)	27	24	32+	28	19-
Varken eller (3)	17	15	13	19	19
Instämmer inte (1+2)	21	23	20	21	19
Ingen uppfattning/Ej svar	36	38	35	32-	43+
Medelvärde	3,16	2,98	3,29	3,17	2,9

I likhet med många övriga frågor kan vi här se att bland de mest negativa respondenterna finns inkomsttagare mellan 20-30' och personer med en eftergymnasial utbildning under tre år.

Regionala skillnader

Tabell 129. 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)	27	24-	25	25	31	30	27	27	29	25	27
Varken eller (3)	17	17	16	18	19	17	17	16	12-	19	16
Instämmer inte (1+2)	21	21	24	21	17	23	17-	22	22	22	20
Ingen uppfattning/Ej svar	36	38	35	36	32	31-	39	34	36	35	37
Medelvärde	3,16	3,07	3,05	3,15	3,28	3,17	3,30	3,11	3,19	3,06	3,16

De regionala skillnaderna är små, ingen region skiljer sig signifikant från genomsnittet.

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

Tabell 130. Påstående: Jag har möjlighet att diskutera alternativ för att lösa min skuld, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	31	33
Varken eller (3)	13	12
Instämmer inte (1+2)	32	29
Ingen uppfattning/Ej svar	25	26
Medelvärde	2,94	3,06

33 procent instämmer, 29 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,06. Enligt Grid-analysen uppfattar gäldenärerna frågan som mycket viktig. Den har också inverkan på förtroendet och kan därför ses som ett tydligt förbättringsområde. Liksom ett tidigare påstående, kan denna fråga delvis ses som ett kommunikationsproblem. Kanske är vi inte tillräckligt duktiga på att berätta om vilka juridiska förutsättningar som finns för att lösa en skuld. Om kommunikationen mellan handläggare och gäldenär blev bättre kanske många gäldenärer skulle få en mer positiv upplevelse trots att de faktiska alternativen för att lösa en skuld inte har blivit fler. I den öppna frågan i slutet av enkätformuläret är det många gäldenärer som berör just detta ämne. Att KFM ska ta mer individuell hänsyn och hjälpa till med avbetalningsplan är något som efterfrågas. Det tycks också finnas ett behov av att få prata om varför man har hamnat i en skuldsituation och hur man ska göra för att komma ur den.

Tabell 131. Påstående: Jag har möjlighet att diskutera alternativ för att lösa min skuld, procent.

	TOTAL	Kön		Ålder		Aktuell skuld		Kontakt med Sku- Indriv- san ning		Utbildning Grund- Efter skola gymn -3	
		Man	Kvinna	25-34	55-64	Ja	Nej	san	ning	skola	gymn -3
Instämmer (4+5)	33	36+	30-	27-	41+	33	34	43+	32	35	26-
Varken eller (3)	12	12	13	14	11	13	10-	12	13	12	14
Instämmer inte (1+2)	29	29	31	30	28	34+	16-	38+	37+	32	34+
Ingen uppfattning/Ej svar	26	23	26+	29+	20	20-	41+	8-	18-	21-	25
Medelvärde	3,06	3,1	2,94	2,87	3,21	2,9	3,46+	3,1	2,87-	3,05	2,76-

Män är mer positiva än kvinnor, äldre mer positiva än yngre, personer som inte har aktuell skuld är mer positiva än de med aktuell skuld. Personer som haft kontakt genom skuldsanering är i vanlig ordning mer positiva än de som haft kontakt genom indrivning. Personer med eftergymnasial utbildning under tre år är mer negativa än personer med grundskola som högsta utbildning.

Regionala skillnader

Tabell 132. 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)	33	35	28-	29	39+	34	29-	35	38	38	30
Varken eller (3)	12	9-	13	19+	14	11	12	15	12	14	16
Instämmer inte (1+2)	29	29	35+	24	27	31	28	27	28	25	29
Ingen uppfattning/Ej svar	26	28	24	28	20-	23	32+	23	22	24	26
Medelvärde	3,06	3,04	2,86	3,12	3,19	3,07	2,95	3,17	3,16	3,26	3,03

De regionala skillnaderna är i vissa fall stora. Instämmandegraden i Kalmar är hela 39 procent, detta kan jämföras med Eskilstuna där andelen som instämmer är 28 procent och andelen som inte instämmer är 35 procent.

12.4 Sammanfattning

- 37 procent av gäldenärerna instämmer i att KFM på det hela taget utför sitt arbete på ett bra sätt. 19 procent är negativa och medelvärdet ligger på 3,34.
- Vissa delpåståenden i blocket får mycket låga betyg, exempelvis *KFM behandlar alla lika*.
- De regionala skillnaderna är inte stora.
- *Att ha möjlighet att diskutera alternativ för att lösa sin skuld* är det påstående som enligt regressionsanalysen har störst inverkan på hur man uppfattar KFM:s sätt att arbeta. *Att få samma svar oavsett vem man pratar med* påverkar också relativt mycket.
- Alla påståenden inom blocket anses som mycket viktiga av gäldenärerna. Dessutom har de relativt stor eller mycket stor inverkan på förtroendet för KFM. Ett osäkerhetsmoment i bedömningen av huruvida detta skall anses vara ett förbättringsområde eller inte, är den relativt höga andelen respondenter med ingen uppfattning. Att gäldenärerna anser att sättet att arbeta är viktigt och den höga inverkan på förtroendet, i samband med betyg under medel för samtliga delpåståenden (utom det sammanfattande som ligger på medel), gör att vi anser att detta i stora delar är ett relativt tydligt förbättringsområde.