

4 Gälldenärernas förtroende för KFM och myndigheter i allmänhet

4.1 Inledning

Tabell 29. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för KFM, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	47	47
Varken eller (3)	20	19
Instämmer inte (1+2)	24	23
Ingen uppfattning/Ej svar	10	10
Medelvärde	3,39	3,4

Förtroendet får i princip samma betyg som förra året. 47 procent säger sig ha förtroende för KFM, 23 instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,4. Om detta är ett bra eller dåligt betyg är svårt att säga. Man kan dock jämföra förtroendet för KFM mellan de olika målgrupperna i årets undersökning. Se kapitel 26 *Jämförelser mellan gälldenärers, ingivares och allmänhetens inställning till KFM.*

Tabell 30. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för KFM, procent.

	TOTAL	Aktuell skuld		Kontakt med Indriv- Rådg./ning info		Egn	Inkomst		Ålder	Boende
		Ja	Nej	ning	info	ftg	>10	10-20'	18-24	Villa
Instämmer (4+5)	47	45-	52+	43-	58+	57+	41-	51+	29-	51+
Varken eller (3)	19	20	18	21+	17	16	18	20	24+	21
Instämmer inte (1+2)	23	26+	18-	28+	19-	18-	26	22-	35+	20-
Ingen uppfattning/Ej svar	10	9	11	8-	6-	9	15+	7-	11	9
Medelvärde	3,4	3,32	3,58+	3,25-	3,62+	3,62	3,28	3,50+	2,78-	3,53+

De som uppger att de inte har en aktuell skuld har större förtroende för KFM än de som har en aktuell skuld. Att de som har lyckats ta sig ur en skuldsituation är mer positiva än de som inte har gjort det är inte så underligt. Samma mönster ser vi exempelvis för de gälldenärer som haft kontakt genom skuldsanering eller rådgivning/information kontra de som varit i kontakt genom indrivning. De som varit i kontakt genom indrivning är klart mer negativa än de två andra grupperna.

Regionala skillnader

Tabell 31. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för KFM, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	47	49	48	48	48	44	43-	49	49	56+	49
Varken eller (3)	19	14-	20	21	21	22	24+	18	18	17	20
Instämmer inte (1+2)	23	27+	24	20	19	24	22	24	25	18	21
Ingen uppfattning/Ej svar	10	11	8	11	12	10	10	10	8	10	10
Medelvärde	3,40	3,33	3,37	3,46	3,52	3,38	3,36	3,41	3,41	3,67+	3,49

I region Härnösand har gälldenärerna ett högre förtroende för KFM än gälldenärerna i de andra regionerna. I Stockholm, Eskilstuna, Malmö och Göteborg har man det lägsta förtroendet. Skillnaderna jämfört med riksgenomsnittet är dock mycket små.

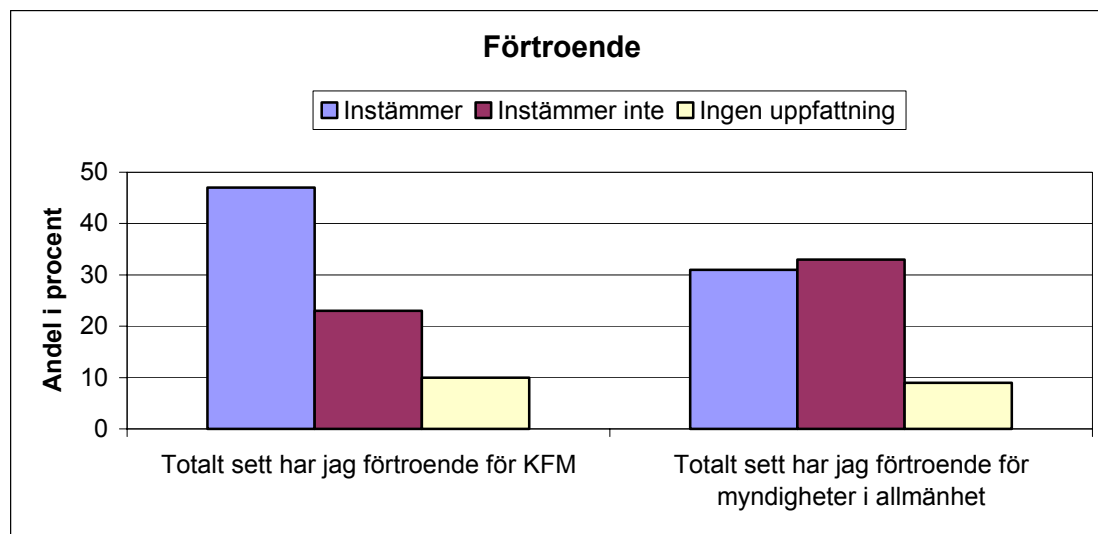
Tabell 32. Regionjämförelse 2001-2002, Påstående: Jag har förtroende för KFM

	Instämmer %		Instämmer inte %		Medelvärde	
	2001	2002	2001	2002	2001	2002
Riket	47	47	24	23	3,39	3,4
Stockholm	40	49	27	27	3,19	3,33
Eskilstuna	48	48	21	24	3,44	3,37
Kalmar	48	48	23	19	3,47	3,52
Malmö	49	44	27	24	3,38	3,38
Göteborg	48	43	22	22	3,44	3,36
Karlstad	50	49	19	24	3,55	3,41
Jönköping	51	48	24	20	3,42	3,46
Gävle	43	49	23	25	3,42	3,41
Härnösand	51	56	20	18	3,57	3,67
Umeå	50	49	22	21	3,49	3,49

Framförallt region Stockholm och Gävle utmärker sig positivt och har fått ett högre betyg av gäldenärerna jämfört med förra året. Motsatta exempel förekommer också, men där är förändringarna mindre. I övrigt är skillnaderna jämfört med 2001 års resultat små.

4.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 5. Redovisning av delfrågor om förtroende, procent.



Gridanalysen visar att de områden som främst inverkar på förtroendet för KFM är bemötande, sakkunskap och sätt att arbeta. Även vissa enskilda påståenden inom andra sakområden har stor inverkan på förtroendet. Se Gridanalysen bilaga 4a .

4.3 Förtroende för myndigheter i allmänhet

Tabell 33. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för myndigheter i allmänhet, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	30	31
Varken eller (3)	26	26
Instämmer inte (1+2)	35	33
Ingen uppfattning/Ej svar	9	9
Medelvärde	2,91	2,94

En dryg tredjedel av gäldenärerna instämmer i påståendet, något fler är negativa och medelvärdet hamnar på 2,94. Förtroendet för myndigheter i allmänhet är med andra ord lägre än för KFM. Det är dock inte helt enkelt att jämföra dessa påståenden eftersom den förra handlar om upplevelser man faktiskt har haft, och den andra mer om en generell uppfattning av det svenska offentliga systemet. Detta till trots är det intressant att en myndighet med så stora exekutiva befogenheter ändå får högre betyg än myndigheter i allmänhet. I jämförelse med 2001 års undersökning är siffrorna i princip identiska.

Tabell 34. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för myndigheter i allmänhet, procent.

	TOTAL	Svenska som modersmål		Arbete Off. anst.	Inkomst <10	Utbildning	
		Ja	Nej			Efter gymn -3	Efter gymn 3+
Instämmer (4+5)	31	30	39+	37+	28-	25-	38+
Varken eller (3)	26	27	20-	27	22-	28	26
Instämmer inte (1+2)	33	34	29-	29-	36+	37	30
Ingen uppfattning/Ej svar	9	9	12	7-	14+	9	7
Medelvärde	2,94	2,88	3,24+	3,09	2,82	2,74-	3,07

De personer som inte har svenska som modersmål är klart mer positiva till myndigheter i allmänhet. Inte helt förvånande är offentliganställda mer positiva än andra arbets kategorier. Personer med låg inkomst eller eftergymnasial utbildning under tre år är mer negativa än genomsnittet.

Regionala skillnader

Tabell 35. Påstående: Totalt sett har jag förtroende för myndigheter i allmänhet, procent.

	TOTAL	Stock-	Eskils-	Jön-	Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Härnö-	Umeå	
		holm	tuna	köping	mar	mö	borg	stad	Gävle		sand
Instämmer (4+5)	31	37+	28	28	27	29	27-	32	36	35	34
Varken eller (3)	26	25	24	28	29	27	30+	26	21-	24	26
Instämmer inte (1+2)	33	30-	40+	33	28-	35	35	33	35	32	30
Ingen uppfattning/Ej svar	9	8	8	10	16+	9	9	9	8	9	10
Medelvärde	2,94	3,02	2,75-	2,91	3,01	2,89	2,89	2,96	2,98	3,05	3,05

I Region Stockholm har gäldenärerna en mer positiv inställning till myndigheter i allmänhet jämfört med genomsnittet för riket. I Göteborg och Eskilstuna är förhållandet det motsatta.

4.4 Sammanfattning

- Förtroendet för både KFM och myndigheter i allmänhet har höjts marginellt i jämförelse med förra året.
- Gäldenärernas förtroende för KFM är högre än för myndigheter i allmänhet.
- I Stockholm är förtroendet för myndigheter i allmänhet högre än i resten av riket. Däremot har gäldenärerna i region Stockholm lägre förtroende för KFM jämfört med riket.
- Högst förtroende för KFM har gäldenärerna i region Härnösand.