

13 Sammanfattning av Ingivarenkäten

13.1 Inledning

Ingivarna ger KFM ett bra betyg. Andelen positiva respondenter är hög och andelen negativa är låg. Särskilt områdena tillgänglighet och bemötande får goda omdömen. Det finns emellertid alltid utrymme för förbättringar. Exempelvis skulle det vara önskvärt att andelen respondenter som svarat att de saknar uppfattning blev lägre i vissa frågor för att vi verkligen ska kunna avgöra om ett område får ett bra respektive dåligt betyg.

Ingivarna är mer positiva till KFM:s verksamhet i år jämfört med förra året. Detta gäller både SKM-ingivare och övriga ingivare. Vad gäller förändringen jämfört med år 2001 hos SKM-ingivare beror detta med största sannolikhet på att det inte är samma målgrupp som besvarat enkäten i år (se förklaring avsnitt 13.4).

13.2 Styrkor, svagheter samt kärnvärden enligt Gridanalysen

Till hjälp för analysen har vi detta år använt en s k Gridanalys. Denna analys beskrivs närmare i avsnitt 1.10.

Gridanalysen lyfter bl a fram de styrkor respektive svagheter som ingivarna anser att KFM har. Styrkor är de påståenden som fått betyg över medel i enkätundersökningen, svagheter är följaktligen de som fått betyg under medel.

Nedan redovisas de styrkor och svagheter som lyfts fram av Gridanalysen. Fet text innebär att påståendet fått ett värde långt över eller under medel.

Styrkor	Svagheter
<i>Bemötande</i> Alltid hjälpsam personal Trevlig personal Bra bemötande	<i>Snabbhet</i> KFM agerar snabbt Felaktigheter rättas snabbt KFM arbetar på det hela taget snabbt
<i>Tillgänglighet</i> Öppettider som passar Lätt få kontakt per telefon	<i>Sätt att arbeta</i> Ärenden behandlas lika oavsett belopp KFM är neutral i relationen ing.-gäld
<i>Information</i> Vet vad jag kan få hjälp med Tillräcklig information om ärendets utveckling	<i>Kommunikation</i> Får tydliga redovisningar i avslut. ärenden
<i>Sätt att arbeta</i> Objektiv gentemot olika borgenärer	<i>Tillgänglighet</i> Lätt att få kontakt med rätt person
	<i>Bemötande</i> KFM tar till sig kritik

De svagheter som ska prioriteras i förbättringsarbetet är de som också är s k kärnvärden. Kärnvärden är de påståenden som dels påverkar förtroendet och nöjdheten och dels upplevs som viktiga av ingivarna. Årets enkätundersökning visar att alla påståenden i frågeformuläret bedöms som viktiga av ingivarna. Detta stärker vår uppfattning att vi mäter det som ingivarna anser är betydelsefullt. Bedömningen som görs av låg respektive hög viktighet i Gridanalysen

ska därför ses mer som en bedömning av de olika sakområdenas inbördes placering, inte att ett påstående är oviktigt i sig. Nedan listas de påståenden som kategoriserats som kärnvärden, uppdelade på respektive sakområde. De förbättringsområden som KFM bör prioritera enligt Gridanalysen är i första hand de områden där bedömningen ligger under medel (**fet stil och understruken**) och i andra hand på medel (normal text). Även för kärnvärden där KFM presterar över medel (**fet text**) kan förbättringar göras, men först efter att övriga svagheter (icke-kärnvärden) är åtgärdade.

Kärnvärden

<i>Snabbhet</i> <u>KFM agerar snabbt</u> <u>Felaktigheter rättas snabbt</u> <u>KFM arbetar på det hela taget snabbt</u>	<i>Information</i> Informationen på det hela taget bra
<i>Sakkunskap</i> Bra motiverade beslut God sakkunskap på det hela taget	<i>Sätt att arbeta</i> Bra på att komma i kontakt med gäldenärerna <u>Ärenden behandlas lika oavsett belopp</u> På det hela taget ett bra sätt att arbeta

Enligt Gridanalysen är det snabbhet, sakkunskap, samt sätt att arbeta som framförallt påverkar både nöjdhet och förtroende för KFM samt upplevs som viktiga för ingivarna. Ingivarna ger majoriteten av dessa kärnvärden betyg under eller på medel.

13.3 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Generellt sett ger ingivarna KFM ett bra betyg. Det finns dock vissa förbättringsområden där insatser skulle kunna höja ingivarnas positiva inställning till KFM ytterligare. Detta gäller framförallt området *snabbhet*, men även i vissa delar av andra områden bör förbättringar ske. I jämförelse med förra årets utpekade förbättringsområden, information och snabbhet, har vi således valt att inte fokusera på informationen detta år. Se kapitel 19 för ytterligare diskussion.

För att bedöma utfallet och vilka förbättringsområden som finns har vi förutom Gridanalysen och regressionsanalysen (se förklaring avsnitt 1.10) även tittat på hur stor andel av respondenterna som instämmer respektive inte instämmer i de positivt formulerade påståendena. Detta ger en bild av vad de som faktiskt har en uppfattning ansett. Vi har också tittat på andelen som saknar uppfattning eller svarat *varken eller* då detta kan visa på tyngden hos de första svarsalternativen. Även medelvärdena har bidragit till bedömningen då andelen som saknar uppfattning minskat jämfört med föregående undersökning och dessa värden därmed blivit mer tillförlitliga.

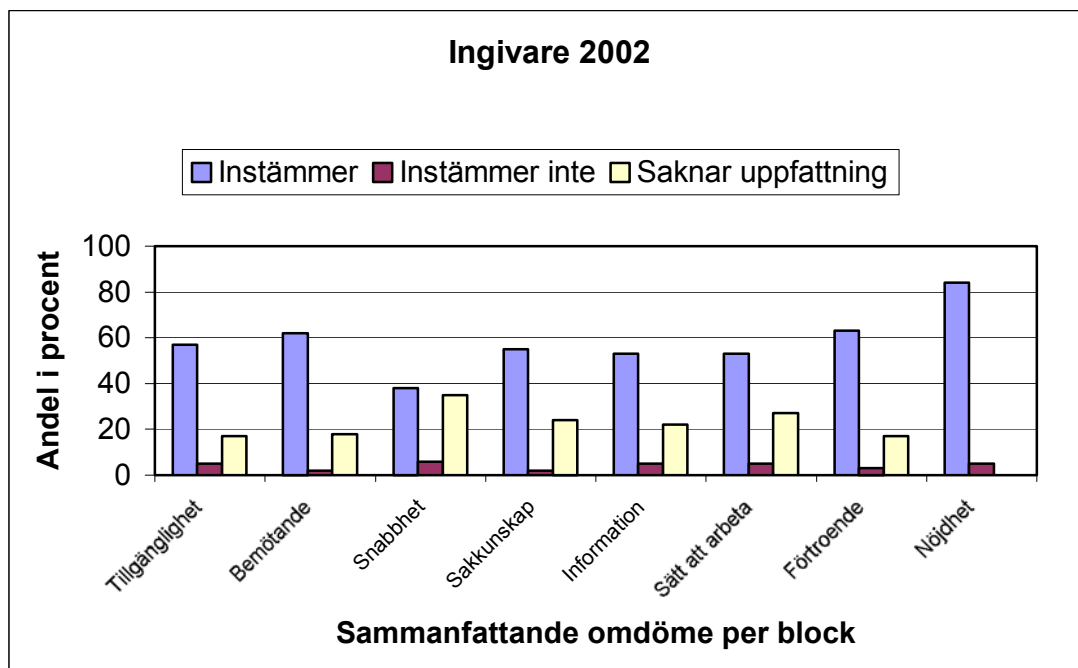
För att ge en bild av hur dessa olika sätt att presentera resultatet påverkar den inbördes rangordningen mellan de olika frågeblocken, visas en sammanställning av medelvärde, andel som instämmer respektive inte instämmer i frågeblockens sammanfattande påståenden.

Tabell 133. Jämförelse av de sammanfattande frågornas fördelning avseende medelvärde, andel som instämmer respektive inte instämmer.

Medelvärde		Instämmer i procent		Instämmer inte i procent	
Nöjdhet	4,16	Nöjdhet	84	Bemötande	2
Bemötande	4,09	Förtroende	63	Sakkunskap	2
Förtroende	4,05	Bemötande	62	Förtroende	3
Sakkunskap	3,9	Tillgänglighet	57	Tillgänglighet	5
Tillgänglighet	3,88	Sakkunskap	55	Information	5
Information	3,85	Information	53	Sätt att arbeta	5
Sätt att arbeta	3,84	Sätt att arbeta	53	Nöjdhet	5
Snabbhet	3,61	Snabbhet	38	Snabbhet	6

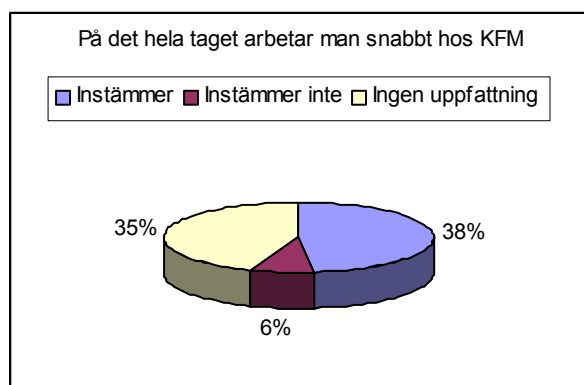
I diagrammet nedan framgår i vilken utsträckning ingivarna instämmer, inte instämmer samt saknar uppfattning i de olika sakområdenas sammanfattande frågor.

Diagram 13. Jämförelse mellan andel ingivare som instämmer, inte instämmer samt saknar uppfattning på riksnivå, procent.



Nedan presenteras en sammanfattande bedömning av respektive sakområde.

Snabbhet

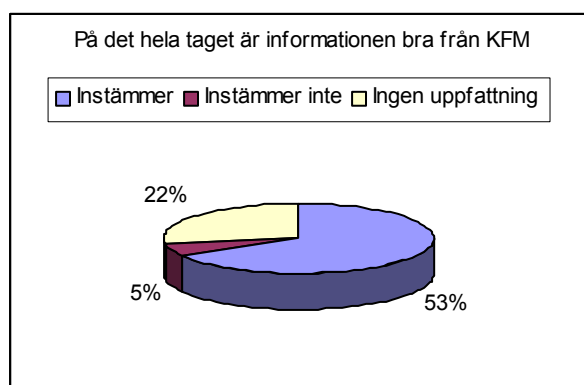


Påståenden inom sakområdet snabbhet

- Man agerar snabbt på KFM
- Jag får snabbt besked på mina frågor från KFM
- Felaktigheter rättas snabbt hos KFM
- På det hela taget arbetar man snabbt hos KFM

- 38 procent av ingivarna anser att KFM på det hela taget arbetar snabbt. 6 procent instämmer inte och medelvärdet hamnar på 3,61. En relativt stor andel, 35 procent, har ingen uppfattning. Med andra ord är det inte en så stor andel som är uttryckligen missnöjda, snarare är det få som är nöjda i jämförelse med andra sakområden.
- Det delpåstående som inverkar mest på hur man uppfattar snabbheten på det hela taget är *man agerar snabbt på KFM*. Att *felaktigheter rättas snabbt* har också relativt stor inverkan på det sammanfattande betyget. Således är det viktigt att arbeta med dessa frågor för att förbättra den upplevda snabbheten.
- Snabbheten inverkar i hög grad på såväl nöjdheten som förtroendet för KFM. Tre av fyra påståenden får betyg under eller långt under medel. Snabbheten är således ett förbättringsområde.

Information



Påståenden inom sakområdet information

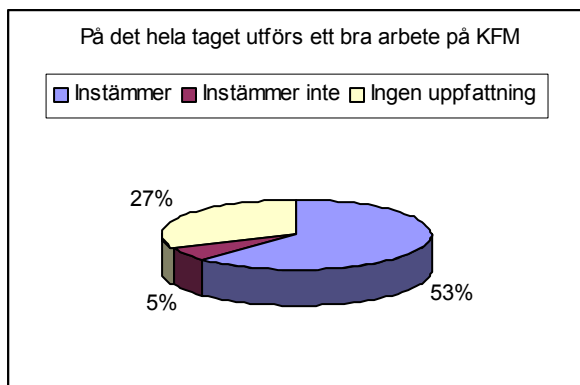
- Jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden från KFM
- När jag ber om det får jag alltid tillräcklig information om ärendets utveckling från KFM
- Jag vet vad jag kan få hjälp med när jag vänder mig till KFM
- På det hela taget är informationen bra från KFM

- 53 procent av ingivarna anser att informationen på det hela taget är bra, 5 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,85.
- Regressionsanalysen visar att påståendet *jag vet vad jag kan få hjälp med* har stor inverkan på hur man uppfattar informationen generellt sett. Detta delpåstående får emellertid höga betyg i alla regioner och utgör således generellt sett inget tydligt förbättringsområde. Däremot finns det anledning att titta närmare på *jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden* (gäller ej för SKM-ingivarna) där

instämmandegraden för vissa regioner är förhållandevis låg. Detta påstående har också relativt stor inverkan på hur man uppfattar informationen på det hela taget.

- Informationen är viktig för förtroendet för KFM men inte lika viktig för nöjdheten. Bedömningen av hur viktig ingivarna anser att informationen är, samt betyget för merparten av påståendena i blocket, ligger runt medel i jämförelse med andra områden.
- Generellt sett utgör informationen inte ett tydligt förbättringsområde, men kan i vissa delar behöva förbättras.

Sätt att arbeta

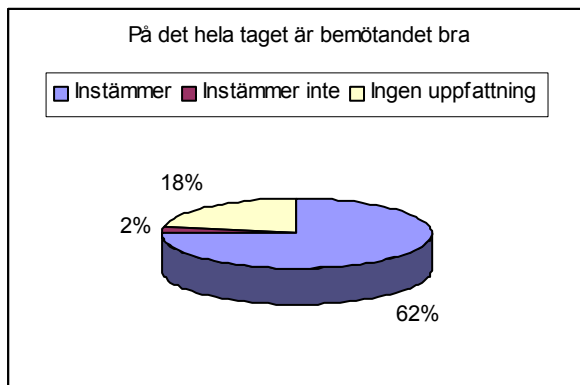


Påståenden inom sakområdet sätt att arbeta

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

- 53 procent av ingivarna instämmer i att man på det hela taget utför ett bra arbete på KFM, 5 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,84. En stor andel, 27 procent, saknar uppfattning i det sammanfattande betyget. Andelen är ännu högre på delfrågorna. En annan svårighet vid tolkningen av resultatet är det faktum att sakområdet *sätt att arbeta* inte är lika tydligt definierat som de andra områdena. Påståendena ”sprettar” något och är också svårare för ingivarna att ta ställning till.
- Regressionsanalysen visar att det påstående som har störst inverkan på hur ingivarna uppfattar sättet att arbeta på det hela taget är *KFM är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna samt information som lämnas tas väl tillvara*.
- Sättet att arbeta påverkar främst förtroendet men också nöjdheten med KFM. Merparten av delpåståendena inom blocket har ansetts vara mycket viktiga.
- Generellt sett får blocket ett betyg runt medel, och är därför inget tydligt förbättringsområde. Dessutom finns ovan nämnda svårigheter med att tolka resultatet. Det finns dock delpåståenden som fått låga betyg, *KFM är neutral i relationen gäldenär-ingivare* samt *ärenden behandlas lika oavsett belopp*. Då vi ser en tydlig koppling till indrivningspolicyn är det viktigt att arbeta för att dessa områden ska bli bättre.

Bemötande

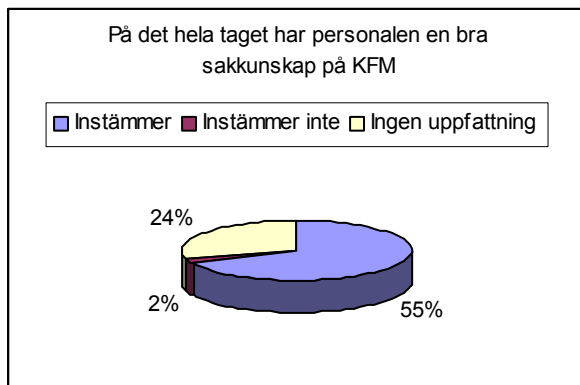


Påståenden inom sakområdet bemötande

- Personalen är trevlig på KFM
- Personalen är alltid hjälpsam på KFM
- Personalen är engagerad på KFM
- Man tar till sig kritik som kommer fram
- På det hela taget är bemötandet bra

- 62 procent instämmer i att bemötandet på det hela taget är bra, endast 2 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 4,09. Betyget ligger över medel i jämförelse med de andra sakområdena.
- Samtliga delpåståenden i blocket får höga betyg förutom *man tar till sig kritik på KFM*.
- Regressionsanalysen visar att det delpåstående som har störst inverkan på hur man uppfattar bemötandet på det hela taget är *personalen är alltid hjälpsam*.
- Generellt sett har bemötandet stor inverkan på nöjdheten med KFM, men däremot mindre inverkan på förtroendet. Bemötandet upplevs generellt sett som ganska viktigt, men får inte lika hög bedömning som exempelvis sakkunskap, snabbhet och sättet att arbeta. Bemötandet är dock alltid ett viktigt område för en myndighet som har mycket kontakt med sina intressenter.
- I kombination med att ingivarna ger KFM:s bemötande ett mycket gott betyg, och att det inte uppfattas som ett speciellt viktigt område i jämförelse med vissa andra områden, blir slutsatsen att detta inte är ett tydligt förbättringsområde. Tvärtom är bemötandet en styrka. Det är dock betydelsefullt att behålla den nivå som finns idag och inte försämra resultatet. Dessutom finns anledning att titta närmare på påståendet *man tar till sig kritik på KFM* och arbeta för att ingivarnas upplevelse av detta ska bli bättre.

Sakkunskap

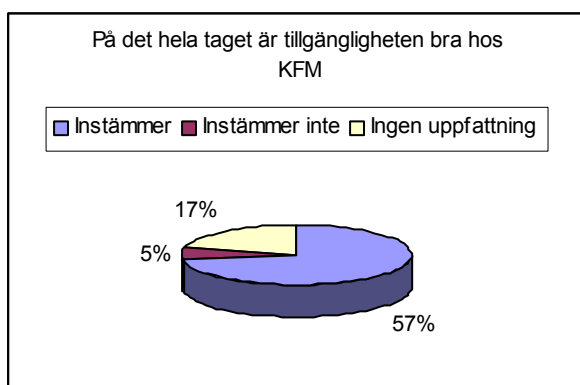


Påståenden inom sakområdet sakkunskap

- Utredningar är alltid tillförlitliga när de kommer från KFM
- Beslut är alltid motiverade på ett bra sätt när de kommer från KFM
- Beslut är alltid korrekta när de kommer från KFM
- På det hela taget har personalen bra sakkunskap på KFM

- 55 procent av ingivarna anser att KFM:s personal på det hela taget har bra sakkunskap. Endast 2 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet hamnar på 3,9.
- Regressionsanalysen visar att det påstående som har störst inverkan på hur sakkunskapen uppfattas på det hela taget är *utredningar är alltid tillförlitliga*.
- Sakkunskap är en viktig egenskap för ingivarna och påverkar främst förtroende men även nöjdhet i hög grad. Betygen för de fyra påståendena inom blocket sakkunskap ligger alla på medel.
- Sakkunskap är inget tydligt förbättringsområde i sig självt. Det finns ändå anledning att se detta som ett område där man alltid ska sträva efter så goda resultat som möjligt eftersom höjda prestationer inom detta område har betydelse för både förtroende och nöjdhet.

Tillgänglighet



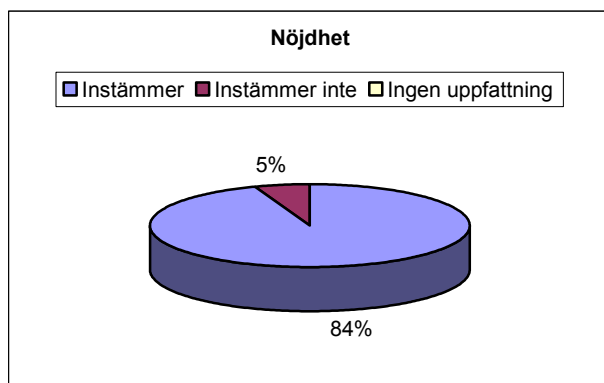
Påståenden inom sakområdet tillgänglighet

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

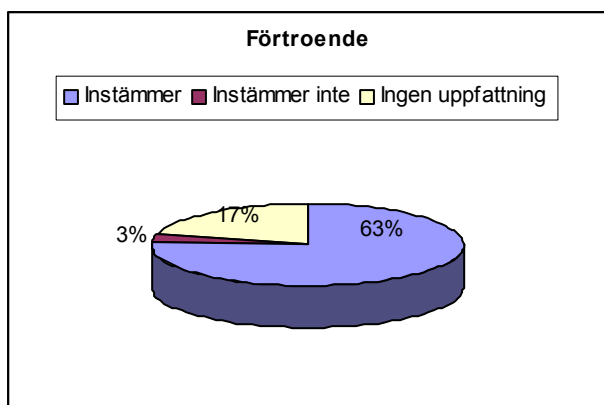
- 57 procent instämmer i att KFM:s tillgänglighet på det hela taget är bra, 5 procent instämmer inte och medelvärdet hamnar på 3,88. I jämförelse med övriga sakområden ligger betyget på tillgänglighet på det hela taget över medel.

- Påståenden i blocket som fått ett extra bra betyg är *öppettiderna passar* samt *lätt att få kontakt per telefon*. Påståendet *lätt att få kontakt med rätt person* får inte lika gott betyg. Här är dessutom de regionala skillnaderna stora. Störst inverkan på tillgänglighetens sammanfattande betyg har påståendet *det är lätt att komma fram på telefon*.
- Tillgänglighet är det område som ingivarna anser vara minst viktigt och dessutom i låg grad påverkar förtroende och nöjdhet med KFM.
- Tillgänglighetens låga inverkan på nöjdhet och förtroende, i samband med det generellt goda betyget för de flesta delpåståenden inom sakområdet innebär att tillgängligheten inte är något tydligt förbättringsområde. I vissa regioner finns det dock anledning att titta närmare på vilket betyg man fått på *lätt att få kontakt med rätt person* för att åtgärda eventuella problem.

Nöjdhet och förtroende



- 84 procent av ingivarna är nöjda med KFM, 5 procent är negativa och medelvärdet ligger på höga 4,16.
- De egenskaper som främst påverkar nöjdheten hos ingivarna är *sakkunskap*, *bemötande*, *snabbhet* samt *sätt att arbeta*. Bland dessa är det framförallt snabbhet som är ett tydligt förbättringsområde, men även i andra områden som i valda delar fått lägre betyg bör man förbättra verksamheten för att öka nöjdheten.



- 63 procent av ingivarna har förtroende för KFM, 3 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet hamnar på 4,05.
- De egenskaper som främst påverkar förtroendet för KFM är *sakkunskap, information, snabbhet* samt *sätt att arbeta*. Bland dessa är det framförallt snabbhet som är ett tydligt förbättringsområde, men även i andra områden som i valda delar fått lägre betyg bör man förbättra verksamheten för att öka förtroendet.

13.4 Skillnader från undersökningen år 2001

Vi har i och med årets undersökning också haft möjlighet att göra vissa jämförelser med resultatet från 2001 års undersökning. Då relativt kort tid förflutit mellan undersökningarna görs inte jämförelserna främst för att se vilka förbättringar som skett, utan snarare för att i viss mån bekräfta resultatet från förra året. På grund av att urvalet för SKM har förändrats blir det dock något vanskligt att jämföra totalsiffrorna från 2001 och 2002. År 2001 besvarades enkäten av sektionschefer på SKM, detta år har handläggare med särskilt stor kontakt med KFM handplockats för att besvara enkäten. Vi har med anledning av denna förändring valt att redovisa årsjämförelsen separat för ingivare och SKM. Detta ger en mer rättvisande bild av vilka förändringar som faktiskt har skett och hur dessa grupper skiljer sig åt. Sammanfattningsvis kan man säga att årets siffror bör vara mer rättvisande då målgruppen i år har en bättre kännedom om KFM och KFM:s service.

Resultatmässigt kan vi se att ingivarna är mer positiva till KFM:s verksamhet i år jämfört med förra året. Detta gäller både SKM-ingivare och övriga ingivare. Vad gäller förändringen jämfört med år 2001 hos SKM-ingivare beror detta med största sannolikhet på att det inte är samma målgrupp i år som förra året.

Andelen som inte har någon uppfattning i påståendena är lägre än förra året. Detta är troligtvis en följd av att vi har träffat en mer passande målgrupp för SKM-ingivarna detta år. SKM-ingivarna har emellertid fortfarande en högre andel med ingen uppfattning jämfört med övriga ingivare.

13.5 Skillnader i attityder mellan olika grupper

- SKM-ingivare ger KFM bättre betyg än övriga ingivare. En separat Gridanalys har även utförts för SKM-ingivare respektive övriga ingivare för att se om det fanns skillnader även i viktighetsbedömning och inverkan på nöjdhet respektive förtroende. Vissa skillnader kan utläsas och detta finns redovisat i bilaga 4b.
- E-målsingivare är mer mindre nöjda än A-målsingivare. Samma förhållande gällde 2001.
- Ingivare som kommit i kontakt med skuldsaneringsenheterna är något mindre positiva än de som kommit i kontakt genom betalningsföreläggande och indrivning. Samma förhållande gällde 2001.

Då skillnaderna mellan grupperna är mycket små och konstanta genom hela undersökningen, kommer dessa inte visas i tabellform. Variablerna är: Typ av fodringar, typ av ärende samt antal ärenden senaste 12 månaderna (företaget).

13.6 Regionala skillnader

Resultatet från enkätundersökningen visar att de regionala skillnaderna i många fall är stora och vissa regioner får genomgående bättre respektive sämre betyg än genomsnittet. Eftersom urvalet för undersökningen i princip är ett s k totalurval (se förklaring avsnitt 1.4), och antalet ingivare inte är så stort när man kommer ner på regionnivå, så kan skillnaderna mellan regionernas placering i jämförelse med förra året skifta ganska mycket. Ändrad uppfattning hos ett fåtal respondenter kan alltså ge ett relativt stort utslag i resultatet. Det är också viktigt att ha i åtanke att fördelningen mellan SKM-ingivare och ingivare på regionnivå inte är densamma för alla regioner.

Vad gäller regressionsanalysen är det viktigt att regionerna ser till sin egen regionala regressionsanalys för att finna de områden som har störst inverkan på inställningen till KFM.

Nedan presenteras en jämförande tabell avseende andel som instämmer respektive inte instämmer i de sammanfattande frågorna. Kommentarer till regionala skillnader finns i senare kapitel. Plus- och minustecken visar en positiv respektive negativ signifikant avvikelse från genomsnittet.

Tabell 134. 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)	57	47-	55	55	60	51	63	56	63	61	64
	Instämmer inte (1+2)	5	11+	3	4	2	9	5	5	1	0	1
Be- mötande	Instämmer (4+5)	62	58	55	58	60	65	65	61	66	64	70
	Instämmer inte (1+2)	2	5+	1	3	1	2	2	2	0	0	0
Snabb- het	Instämmer (4+5)	38	30-	35	39	44	36	43	39	38	40	45
	Instämmer inte (1+2)	6	10	5	11	9	5	5	7	3	3	3
Sak- kunskap	Instämmer (4+5)	55	41-	50	57	60	60	62	57	54	56	61
	Instämmer inte (1+2)	2	6+	2	1	2	3	3	1	0	0	0
Inform- ation	Instämmer (4+5)	53	42-	48	60	56	51	55	51	56	59	62
	Instämmer inte (1+2)	5	9+	6	3	4	4	7	2	5	3	3
Sätt att arbeta	Instämmer (4+5)	53	36-	53	57	53	55	60	55	55	60	56
	Instämmer inte (1+2)	5	9	5	4	6	4	5	6	4	4	4
För- troende	Instämmer (4+5)	63	57	63	64	62	65	66	62	64	70	67
	Instämmer inte (1+2)	3	6+	2	1	4	2	3	3	1	1	1
Nöjd- Het	Nöjd (4+5)	84	80	85	83	82	87	87	84	86	85	84
	Missnöjd (1+2)	5	6	3	7	7	4	6	5	4	3	5

Sammantaget får region Umeå högst betyg av ingivarna och region Stockholm lägst.