

20 Ingivarnas inställning till KFM:s sätt att arbeta

20.1 Inledning

Tabell 205. Påstående: På det hela taget utförs ett bra arbete på KFM, procent.

	TOTAL	Ingivare	Ingivare	SKM	SKM
	2002	2001	2002	2001	2002
Instämmer (4+5)	53	47	52	48	54
Varken eller (3)	15	25	20+	12	10-
Instämmer inte (1+2)	5	3	7	2	3-
Ingen uppfattning/Ej svar	27	25	21-	38	33+
Medelvärde	3,84	3,74	3,72-	3,91	4,02+

53 procent instämmer i att KFM:s sätt att arbeta på det hela taget är bra, 5 procent är av motsatt åsikt och medelvärdet hamnar på 3,84. I jämförelse med år 2001 har resultatet således förbättrats något. Detta gäller dock inte de vanliga ingivarnas medelvärde som sänkts marginellt.

Regionala skillnader

Tabell 206. Påstående: På det hela taget utförs ett bra arbete 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)	53	36-	53	57	53	55	60	55	55	60	56
Varken eller (3)	15	19	16	18	16	20	13	12	10	11	14
Instämmer inte (1+2)	5	9	5	4	6	4	5	6	4	4	4
Ingen uppfattning/Ej svar	27	37+	27	21	25	21	21	27	31	25	26
Medelvärde	3,84	3,52-	3,91	3,86	3,79	3,80	3,89	3,89	3,99	4,00	3,99

De regionala skillnaderna är relativt stora. Instämmandegraden skiftar som mest med 20 procentenheter.

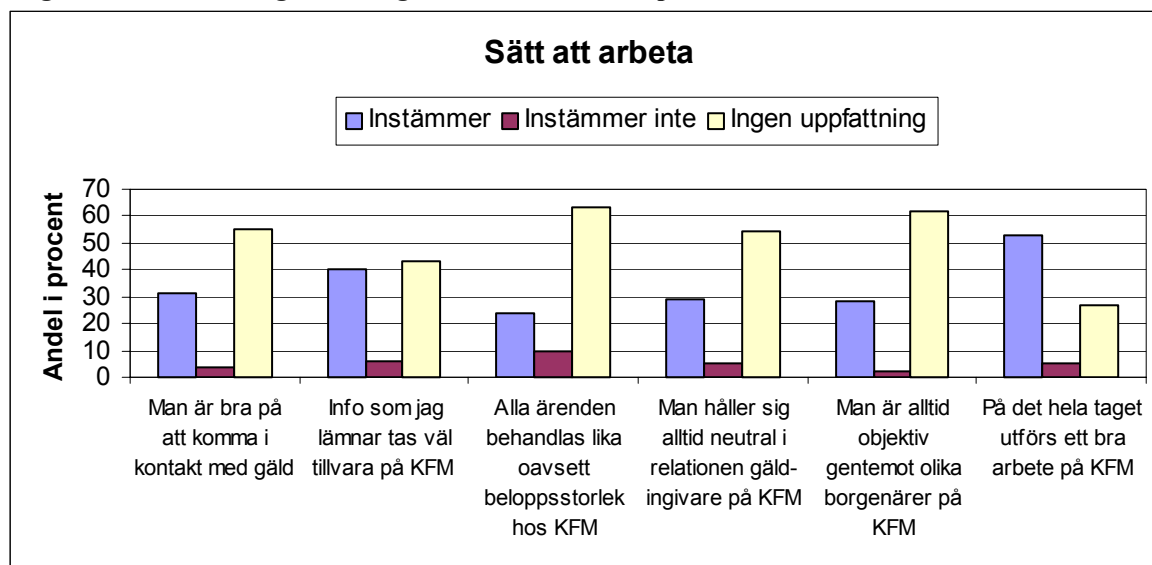
Tabell 207. Påstående: På det hela taget utförs ett bra arbete på KFM, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå	
Instämmer (4+5)	Ingivare	52	44	54	49	50	47	56	51	53	56	62
	SKM	54	29-	52	72	56	63	64	60	58	66	44
Varken eller (3)	Ingivare	20	22	22	23	25	28	21	14	12	12	12
	SKM	10	16	6	8	7	12	5	10	6	9	19
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	7	12	5	6	6	6	5	9	7	8	6
	SKM	3	5	3	0	5	2	5	2	0	0	0
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	21	22	19	22	19	20	18	25	28	24	20
	SKM	33	50+	39	20	33	24	25	29	35	25	37
Medelvärde	Ingivare	3,72	3,49	3,80	3,66	3,63	3,66	3,78	3,74	3,80	3,77	3,96
	SKM	4,02	3,55-	4,15	4,25	4,00	3,95	4,02	4,07	4,30	4,29	4,06

SKM-ingivarna i region Stockholm har signifikant högre andel med ingen uppfattning jämfört med genomsnittet. I övrigt får sju av tio regioner bättre betyg av SKM-ingivarna, undantagen är Eskilstuna, Umeå och region Stockholm.

20.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 20. Redovisning av delfrågor om sätt att arbeta, procent.



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 med ingen uppfattning 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 ”spretar” något och kan därmed vara svårare för ingivarna att ta ställning till.

Tabell 208. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s sätt att arbeta

Man är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna	31,8%
Information som jag lämnar tas väl tillvara	32,7%
Alla ärenden behandlas lika oavsett belopp	låg sign%
Man håller sig alltid neutral i relationen gäldenär - ingivare	25,4%
Man är objektiv gentemot olika borgenärer	låg sign%

Störst inverkan på det sammanfattande betyget har delpåståendena *KFM är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna* samt *information som lämnas tas väl tillvara*. Påståendena *ärenden behandlas lika oavsett belopp* samt *KFM är alltid objektiv gentemot olika borgenärer* har värden med låg signifikans, det vill säga är svåra att dra säkra slutsatser ifrån. Dessa värden redovisas därför inte.

Sättet att arbeta påverkar både förtroendet för och nöjdheten med KFM. Merparten av delpåståendena inom blocket har också 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*. Att arbeta för att dessa områden ska bli bättre är således viktigt.

20.3 Redovisning av delfrågor

20.3.1 Man är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna

Tabell 209. Påstående: Man är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna, procent.

	TOTAL	Ingivare	Ingivare	SKM	SKM
	2002	2001	2002	2001	2002
Instämmer (4+5)	31	24	27	19	36+
Varken eller (3)	10	17	11	8	9
Instämmer inte (1+2)	4	12	6	1	2-
Ingen uppfattning/Ej svar	55	47	56	72	53
Medelvärde	3,76	3,27	3,59-	3,79	3,95+

31 procent instämmer i att KFM är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna, 4 procent instämmer inte och medelvärdet hamnar på 3,76. En stor andel har ingen uppfattning i frågan. I jämförelse med förra året har betyget höjts något för både SKM och övriga ingivare. Av någon anledning har dock andelen med ingen uppfattning ökat hos de övriga ingivarna. Vad detta beror på är svårt att säga. Inför årets undersökning formulerades påståendet om något, i 2001 års undersökning löd påståendet *Man är bra på att nå gäldenärerna hos KFM*. Detta har dock troligtvis inte haft någon större inverkan på resultatet.

Regionala skillnader

Tabell 210. Påstående: Man är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	31	20-	31	33	36	30	32	41+	32	26	32
Varken eller (3)	10	12	9	9	7	18+	16+	9	5	4	5
Instämmer inte (1+2)	4	6	5	7	8	4	4	3	1	1	3
Ingen uppfattning/Ej svar	55	62	55	51	48	48	49	46	62	69+	60
Medelvärde	3,76	3,42-	3,65	3,78	3,76	3,63	3,73	3,88	4,10	4,00	4,05

Återigen är de regionala skillnaderna stora. Detta gäller främst på instämmandegrad, medelvärde och andel med ingen uppfattning.

Tabell 211. Påstående: Man är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna, procent.

		TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	Ingivare	27	23	31	26	25	25	22	31	29	26	32
	SKM	36	17-	30	48	49	35	43	52+	35	25	33
Varken eller (3)	Ingivare	11	15	11	9	5	20+	20+	3	7	5	5
	SKM	9	11	6	8	9	16	11	14	3	3	4
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	6	7	6	11	11	4	7	7	2	3	2
	SKM	2	5	3	0	5	4	0	0	0	0	4
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	56	55	52	55	58	51	50	59	62	66	61
	SKM	53	67+	61	44	37-	45	46	33-	61	72+	59
Medelvärde	Ingivare	3,59	3,37	3,63	3,42	3,4	3,53	3,41	3,7	3,94	3,85	4,03
	SKM	3,95	3,48	3,69	4,36	4	3,71	4,07	4	4,33	4,22	4,09

Andelen med ingen uppfattning hos SKM-ingivare respektive övriga ingivare är relativt likartad. I region Stockholm och Härnösand avviker dock SKM-ingivarna signifikant från genomsnittet genom att ha en större andel ingen uppfattning.

20.3.2 Information som jag lämnar tas väl tillvara

Tabell 212. Påstående: Information som jag lämnar tas väl tillvara, procent.

	TOTAL	Ingivare	Ingivare	SKM	SKM
	2002	2001	2002	2001	2002
Instämmer (4+5)	40	28	33-	33	48+
Varken eller (3)	12	20	13	11	11
Instämmer inte (1+2)	6	9	7	2	4
Ingen uppfattning/Ej svar	43	43	47+	54	38-
Medelvärde	3,77	3,48	3,61-	3,85	3,93+

40 procent instämmer i att information som lämnas till KFM tas väl tillvara, 6 procent instämmer inte och medelvärdet hamnar på 3,77. Andelen med ingen uppfattning är stor, 43 procent. Återigen har resultatet förändrats positivt i jämförelse med 2001 års undersökning. Detta gäller såväl SKM som övriga ingivare.

Regionala skillnader

Tabell 213. 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)	40	24-	30	38	50	42	43	48	39	39	53+
Varken eller (3)	12	18+	13	8	10	14	13	9	7	13	7
Instämmer inte (1+2)	6	8	5	10	4	5	5	4	4	3	6
Ingen uppfattning/Ej svar	43	50	52	44	36	39	39	39	50	45	35
Medelvärde	3,77	3,35-	3,67	3,63	3,91	3,73	3,79	3,88	3,98	3,91	4,03+

De regionala skillnaderna är mycket stora. Stockholm skiljer ut sig genom att ha signifikant lägre medelvärde och instämmandegrad jämfört med genomsnittet.

Tabell 214. 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)	Ingivare	33	25	28	34	36	30	32	38	30	35	47+
	SKM	48	24-	33	48	65+	55	55	60	52	44	63
Varken eller (3)	Ingivare	13	14	13	6	13	19	21+	7	9	10	8
	SKM	11	21+	12	12	7	8	4	12	3	16	4
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	7	8	6	14+	5	6	5	7	5	6	5
	SKM	4	8	3	0	2	4	5	0	3	0	7
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	47	52	52	46	46	44	41	48	56	48	40
	SKM	38	47	52	40	26	33	36	29	42	41	26
Medelvärde	Ingivare	3,61	3,41	3,58	3,32	3,7	3,53	3,51	3,67	3,77	3,71	4,01+
	SKM	3,93	3,30-	3,81	4,2	4,1	3,91	4,08	4,03	4,22	4,11	4,05

Mönstret är detsamma som i majoriteten av de tidigare frågorna, SKM-ingivare är mer positiva än övriga ingivare.

20.3.3 Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek

Tabell 215. Påstående: Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek, procent.

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001
Instämmer (4+5)	24	22	24	6
Varken eller (3)	3	10	3	4
Instämmer inte (1+2)	10	8	10	9
Ingen uppfattning/Ej svar	63	60	63	82
Medelvärde	3,55	3,68	3,55	2,86

24 procent instämmer i att alla ärenden behandlas lika oavsett belopp, 10 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 3,55. En stor andel, 63 procent, har ingen uppfattning i frågan.

I jämförelse med år 2001 har de vanliga ingivarnas medelvärde sänkts något. Andelen som inte instämmer har höjts, samtidigt som andelen som instämmer har stigit något.

Regionala skillnader

Tabell 216. 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)	24	21	26	23	24	20	23	23	22	29	35
Varken eller (3)	3	4	4	3	3	10+	2	4	2	0	0
Instämmer inte (1+2)	10	8	9	14	10	11	13	9	7	8	6
Ingen uppfattning/Ej svar	63	67	61	61	63	59	62	63	69	64	59
Medelvärde	3,55	3,59	3,56	3,38	3,53	3,25	3,40	3,58	3,64	3,64	4,05

Återigen är de regionala skillnaderna relativt stora. Jönköping skiljer ut sig genom att ha en högre andel som inte instämmer och lägre medelvärde än genomsnittet. Även Malmö får ett lågt medelvärde. Man ska dock ha i åtanke att detta är ett litet urval (eftersom SKM-ingivarna inte är med) och därigenom kan resultaten skifta mycket.

20.3.4 Man håller sig alltid neutral i relationen gäldenär - ingivare

Tabell 217. Påstående: Man håller sig alltid neutral i relationen gäldenär – ingivare, procent.

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001
Instämmer (4+5)	29	27	29	13
Varken eller (3)	12	11	12	5
Instämmer inte (1+2)	5	5	5	0
Ingen uppfattning/Ej svar	54	57	54	82
Medelvärde	3,75	3,71	3,75	3,77

29 procent instämmer i att man alltid håller sig neutral i relationen gäldenär-ingivare, 5 procent instämmer inte och hela 54 procent har ingen uppfattning. Medelvärdet hamnar på 3,75.

För de övriga ingivarna (icke-SKM) har resultatet förbättrats marginellt.

Regionala skillnader

Tabell 218. 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)	29	24	27	33	30	24	27	32	29	31	37
Varken eller (3)	12	13	13	11	7	19	12	11	11	10	8
Instämmer inte (1+2)	5	6	4	5	5	4	4	5	5	6	5
Ingen uppfattning/Ej svar	54	57	55	52	58	53	58	51	55	52	49
Medelvärde	3,75	3,58	3,72	3,83	3,85	3,56	3,78	3,74	3,72	3,69	4,01

Skillnaden mellan högsta och lägsta medelvärdet är 0,43. Region Umeå får högst betyg av ingivarna, region Stockholm lägst.

20.3.5 Man är alltid objektiv gentemot olika borgenärer

Tabell 219. Påstående: Man är alltid objektiv gentemot olika borgenärer, procent.

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001	SKM 2002
Instämmer (4+5)	28	25	32+	11	23-
Varken eller (3)	8	7	8	4	9
Instämmer inte (1+2)	2	2	2	1	2
Ingen uppfattning/Ej svar	62	66	58	84	67+
Medelvärde	3,98	3,93	4,09	3,76	3,82

28 procent instämmer i att KFM alltid är objektiv gentemot olika borgenärer, 2 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,98. En mycket stor andel, 62 procent, har ingen uppfattning i frågan.

Jämfört med år 2001 års undersökning har resultatet förbättrats något för både SKM och övriga ingivare.

Regionala skillnader

Tabell 220. Påstående: Man är alltid objektiv gentemot olika borgenärer, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	28	16-	23	31	42+	29	28	30	27	29	35
Varken eller (3)	8	8	10	9	8	15+	8	9	5	4	5
Instämmer inte (1+2)	2	2	2	1	3	2	2	1	3	1	1
Ingen uppfattning/Ej svar	62	74+	64	58	47-	54	62	60	66	66	59
Medelvärde	3,98	3,73	3,82	4,11	3,97	3,82	3,99	4,02	4,11	4,16	4,29

De regionala skillnaderna är mycket stora i alla avseenden förutom vad gäller andelen som inte instämmer i påståendet. Alla regioner har en mycket liten andel som är negativ till påståendet. Den stora andelen som inte har någon uppfattning gör det emellertid svårt att dra några säkra slutsatser om ingivarnas inställning i frågan.

Tabell 221. Påstående: Man är alltid objektiv gentemot olika borgenärer, procent.

		TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	Ingivare	32	25	30	33	40	30	32	29	32	35	42
	SKM	23	8-	12	28	44+	27	23	31	19	22	22
Varken eller (3)	Ingivare	8	10	11	8	4	17+	8	8	6	4	3
	SKM	9	7	9	12	12	14	9	10	3	3	7
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
	SKM	2	3	3	0	5	2	2	0	3	0	0
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	58	64	58	57	55	52	58	61	60	59	53
	SKM	67	83+	76	60	40-	57	66	60	74	75	70
Medelvärde	Ingivare	4,09	3,96	3,94	4,16	4,2	3,86	4,11	4,05	4,16	4,18	4,35
	SKM	3,82	3,31	3,5	4	3,8	3,77	3,84	4	4	4,13	4,13

SKM-ingivare har för ovanlighetens skull lägre värden än de övriga ingivarna. Andelen med ingen uppfattning är också mycket hög hos ingivarna.

20.4 Sammanfattning

- En mycket stor andel av ingivarna har inte någon uppfattning om delpåståendena inom blocket. Detta gör att det är svårt att dra säkra slutsatser ifrån resultatet.
- Störst inverkan på det sammanfattande betyget har delpåståendena *KFM är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna* samt *information som lämnas tas väl tillvara*.
- Enligt Gridanalysen påverkas både förtroende och nöjdhet av sättet att arbeta. Generellt sett får blocket ett betyg runt medel, och är därför inget tydligt förbättringsområde. Det finns dock delpåståenden som fått låga betyg. Att arbeta för att dessa områden ska bli bättre är således viktigt.