

10 Galdenärernas inställning till kommunikation

10.1 Inledning

Tabell 88. Påstående: På det hela taget är kommunikationen med KFM bra, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	45	45
Varken eller (3)	22	22
Instämmer inte (1+2)	20+	17
Ingen uppfattning/Ej svar	13	16+
Medelvärde	3,44	3,50

I jämförelse med de andra sakområdena får kommunikation ett betyg något över medel. På det sammanfattande påståendet om kommunikation instämmer 45 procent, 17 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 3,50. Generellt sett får KFM ett något bättre betyg på kommunikation 2002 jämfört med 2001. Kommunikationen på det hela taget anses som ganska viktigt enligt galdenärerna och inverkan på förtroendet är stort.

Tabell 89. Påstående: På det hela taget är kommunikationen med KFM bra, procent.

	TOTAL	Kön		Ålder		Kontakt med Indriv- Rådg./ ning info	
		Kvinna	Man	18-24	25-34		
Instämmer (4+5)	45	42-	46	28-	40-	44	51+
Varken eller (3)	22	24	21	23	20	25+	26+
Instämmer inte (1+2)	17	19	17	27+	21+	21+	15
Ingen uppfattning/Ej svar	16	16	16	22+	18	10-	8-
Medelvärde	3,50	3,42	3,51	2,97-	3,26-	3,35-	3,57

Kvinnor är mer negativa än män. Yngre personer är i vanlig ordning mer negativa än äldre personer. De som varit i kontakt genom indrivning är mer negativa än de som haft kontakt genom rådgivning/information.

Regionala skillnader

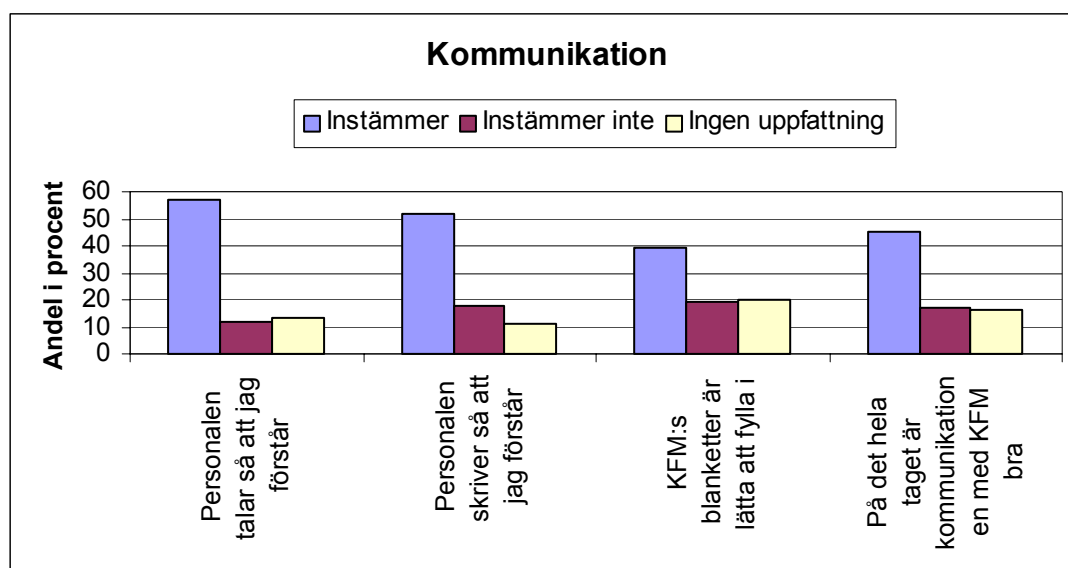
Tabell 90. Påstående: På det hela taget är kommunikationen med KFM bra, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	45	44	43	43	49	48	42	44	46	47	46
Varken eller (3)	22	18-	19	27	23	22	27+	22	22	24	23
Instämmer inte (1+2)	17	18	23+	15	12-	17	14	18	19	15	17
Ingen uppfattning/Ej svar	16	20+	16	15	16	13-	17	15	13	13	14
Medelvärde	3,50	3,42	3,36	3,55	3,67	3,55	3,52	3,48	3,48	3,55	3,52

De regionala skillnaderna är relativt små. Region Eskilstuna särskiljer sig något genom att ha signifikant högre andel som inte instämmer i påståendet jämfört med genomsnittet.

10.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 10. Redovisning av delfrågor om kommunikation, procent.



I jämförelse med de andra sakområdena får kommunikation ett betyg något över medel. På det sammanfattande påståendet om kommunikation instämmer 45 procent, 17 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 3,5. Blankettutformningen samt den skriftliga kommunikationen pekades båda ut som förbättringsområden i förra årets undersökning. Detta år får dessa områden bättre betyg och framträder inte på samma sätt som prioriterade förbättringsområden. Trots detta ser vi det ändå som betydelsefullt att fortsätta följa upp, notera förändringar och på så sätt förbättra den skriftliga kommunikationen och blankettutformningen.

Generellt sett får KFM ett något bättre betyg på kommunikation 2002 jämfört med 2001. Genomgående för alla delfrågor är att andelen negativa är lägre i år jämfört med förra året.

Tabell 91. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om kommunikationen med KFM.

Personalen talar så att jag förstår	30,6%
Personalen skriver så att jag förstår	21,4%
KFM:s blanketter är lätta att fylla i	32,1%

Alla delpåståenden i blocket har likartad inverkan på den sammanfattande uppfattningen av kommunikation. Att *KFM:s blanketter är lätta att fylla i* är dock det delpåstående som har allra störst inverkan.

Alla påståenden inom blocket kommunikation har ansetts viktiga av gäldenärerna. Störst inverkan på förtroendet har det sammanfattande betyget för kommunikation. De resterande tre upplevs som tidigare nämnts som mycket viktiga, men har dock inte samma inverkan på förtroendet.

Eftersom sakområdet som helhet har fått ett gott betyg av gäldenärerna ser vi inte detta som ett tydligt förbättringsområde. Däremot är det viktigt att bibehålla den nivå som finns nu samt noggrant följa upplevelsen av den skriftliga kommunikationen och blankettutformningen.

10.3 Redovisning av delfrågor

10.3.1 Personalen talar så att jag förstår

Tabell 92. Påstående: Personalen talar så att jag förstår, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	61+	57
Varken eller (3)	15	18+
Instämmer inte (1+2)	14	12
Ingen uppfattning/Ej svar	11	13
Medelvärde	3,89	3,82

57 procent anser att *personalen talar så att jag förstår*, 12 procent instämmer inte och medelvärdet hamnar på höga 3,82. Den muntliga kommunikationen får liksom förra året ett gott betyg av gäldenärerna. Resultatet har försämrats något, förändringen är dock marginell. Påståendet har bedömts som viktigt i jämförelse med andra områden, inverkan på förtroendet är dock lågt.

Tabell 93. Påstående: Personalen talar så att jag förstår, procent.

	TOTAL	Kön		Inkomst	Utbildning		Kontakt med
		Kvinna	Man	<10'	Grund- skola	Efter- gymn +3	Rådg./ info
Instämmer (4+5)	57	54-	59	50-	54-	66+	65+
Varken eller (3)	18	18	18	18	18	14-	17
Instämmer inte (1+2)	12	16+	12-	17+	15	9-	12
Ingen uppfattning/Ej svar	13	13	12	15+	13	11	6-
Medelvärde	3,82	3,76	3,83	3,64-	3,74	4,06+	3,91

Kvinnor instämmer inte i lika hög grad som män. Personer med inkomst under 10' samt personer med grundskola som högsta utbildning särskiljer sig också negativt från genomsnittet. Personer med eftergymnasial utbildning är mer positiva än genomsnittet. Återigen ser vi att personer som varit i kontakt genom rådgivning/information är mer positiva än andra grupper.

Regionala skillnader

Tabell 94. Påstående: Personalen talar så att jag förstår, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	57	57	55	54	58	61	54	53	61	63	56
Varken eller (3)	18	15	17	18	17	17	23+	19	14	17	20
Instämmer inte (1+2)	12	15	16	13	11	12	8-	15	14	9	13
Ingen uppfattning/Ej svar	13	13	12	15	14	10	15+	13	11	11	11
Medelvärde	3,82	3,78	3,72	3,79	3,87	3,90	3,82	3,75	3,86	3,94	3,80

De regionala skillnaderna är små, Göteborg särskiljer något genom att ha signifikant högre andel som svarar *varken eller* samt *ingen uppfattning*.

10.3.2 Personalen skriver så att jag förstår

Tabell 95. Påstående: Personalen skriver så att jag förstår, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	48	52+
Varken eller (3)	19	19
Instämmer inte (1+2)	22+	18
Ingen uppfattning/Ej svar	11	11
Medelvärde	3,53	3,61

52 procent instämmer i påståendet, 18 procent är negativa och medelvärdet ligger på 3,61. I jämförelse med förra årets undersökning har det skett en signifikant förbättring på andelen positiva respektive negativa. Sammantaget blir dock inte förändringen så stor om man ser till medelvärdet. Trots detta är förbättringen i andelen positiva respektive minskningen i andelen negativa intressant. Har den skriftliga kommunikationen verkligen blivit bättre eller beror förändringen på något annat? Påståendet har bedömts som viktigt i jämförelse med andra områden, inverkan på förtroendet är dock lågt.

Eftersom resultatet från årets undersökning har förbättrats och nu ligger över medel, pekas detta område inte ut som specifikt viktigt att arbeta med enligt Gridanalysen. Då den skriftliga kommunikationen valdes som ett förbättringsområde i förra årets undersökning är det emellertid viktigt att fortsätta följa och notera förbättringar/försämringar i den upplevda förståelsen.

Tabell 96. Påstående: Personalen skriver så att jag förstår, procent.

	TOTAL	Kön		Ort		Inkomst	Utbildning
		Kvinna	Man	Stor- stad	Lands- bygd	<10'	Efter gymn +3
Instämmer (4+5)	52	47-	54+	57+	46-	44-	64+
Varken eller (3)	19	21	19	20	21	20	13-
Instämmer inte (1+2)	18	21+	16-	16	21+	24+	16
Ingen uppfattning/Ej svar	11	11	11	7-	12	13	8
Medelvärde	3,61	3,53	3,64	3,7	3,48	3,41-	3,83

Återigen ser vi att kvinnorna i lägre utsträckning än männen anser att kommunikationen är tillräckligt bra. I likhet med det tidigare påståendet har personer med låg inkomst samt personer med hög utbildning låg respektive hög instämmandegrad. Personer i storstad har en högre instämmandegrad än personer på landsbygden. Detta är ett undantag, i övriga frågor har personer i storstad generellt sett en lägre instämmandegrad än personer på landbygd och i tätort.

Regionala skillnader

Tabell 97. Påstående: Personalen skriver så att jag förstår, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	52	51	51	50	54	55	50	47	53	57	48
Varken eller (3)	19	16	13-	21	20	17	25+	21	18	17	23
Instämmer inte (1+2)	18	20	25+	17	15	18	14-	21	17	14	17
Ingen uppfattning/Ej svar	11	12	11	11	11	10	12	11	12	12	11
Medelvärde	3,61	3,56	3,48	3,61	3,70	3,68	3,63	3,51	3,64	3,74	3,57

De regionala skillnaderna är små, Eskilstuna sticker dock ut något genom att ha en signifikant högre andel som inte instämmer i påståendet. De små skillnaderna kan förklaras av att mycket av den skriftliga kommunikationen består av standardtexter och maskinella beslut.

10.3.3 KFM:s blanketter är lätta att fylla i

Tabell 98. Påstående: KFM:s blanketter är lätta att fylla i, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	35	39+
Varken eller (3)	19	21
Instämmer inte (1+2)	24+	19
Ingen uppfattning/Ej svar	22	20
Medelvärde	3,22	3,37+

39 procent instämmer i påståendet, 19 procent är negativa och medelvärdet ligger på 3,37. Påståendet har bedömts som viktigt i jämförelse med andra områden, inverkan på förtroendet är dock lågt.

I likhet med föregående påstående har resultatet förbättrats i jämförelse med 2001 års undersökning. Samma resonemang kan därför även föras på denna fråga.

Tabell 99. Påstående: KFM:s blanketter är lätta att fylla i, procent.

	TOTAL	Arbete		Utbildning		Inkomst		Skuldtyp		Ålder		Ort	
		Egen ftg	Efter gymn +3	<10`	<10`	Skatte skuld	18-24	65-74	Stor- stad	Lands- bygd			
Instämmer (4+5)	39	28-	47+	34-	39	29-	45	43+	35-				
Varken eller (3)	21	24	18	22	21	21	14-	24	22				
Instämmer inte (1+2)	19	18	16	23+	23+	25+	8-	17-	22+				
Ingen uppfattning/Ej svar	20	29+	18	20	16-	25	33+	16-	20				
Medelvärde	3,37	3,21	3,56	3,23	3,25	3,02-	3,96+	3,45	3,26				

Egenföretagare har ett lägre medelvärde än genomsnittet. Personer som uppgett att de har skatteskuld skiljer ut sig genom att ha en signifikant högre andel som inte instämmer i att blanketterna är lätta att fylla i. I övrigt ser vi samma tendenser som för det förra påståendet, högutbildade och boende i storstad har en mer positiv inställning än personer med låg inkomst och boende på landsbygden.

Regionala skillnader

Tabell 100. Påstående: KFM:s blanketter är lätta att fylla i, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	39	43+	37	35	41	41	40	35	36	38	33
Varken eller (3)	21	20	16-	24	26+	20	20	23	21	24	22
Instämmer inte (1+2)	19	16-	29+	18	17	20	17	21	20	19	21
Ingen uppfattning/Ej svar	20	21	17	22	16-	18	23	21	23	19	25
Medelvärde	3,37	3,44	3,16	3,35-	3,42	3,43	3,39	3,35	3,37	3,30	3,27

Gäldenärerna i region Stockholm instämmer i högre grad än gäldenärerna i andra regioner att KFM:s blanketter är lätta att fylla i. Orsaken till detta kan inte ligga i själva blanketterna eftersom de är identiska över hela landet. Även de två andra storstadsregionerna ligger på

höga värden. Orsaken ligger således i den specifika befolkningen som bor i storstäder, vilket vi har sett även på de andra frågorna i blocket om kommunikation.

10.4 Sammanfattning

- Kommunikationen får ett betyg något över medel i jämförelse med övriga sakområden.
- På det sammanfattande påståendet om kommunikation på det hela taget ligger instämmandegraden på 45 procent, 17 procent negativa och medelvärdet ligger på 3,50
- Generellt sett får kommunikationen ett något bättre betyg år 2002 jämfört med år 2001.
- De regionala skillnaderna är inte särskilt stora. Däremot kan vi se att storstadsbor, högutbildade och män ger kommunikationen ett högre betyg än kvinnor, låginkomsttagare och personer på landsbygden.
- Alla delpåståenden i blocket har likartad inverkan på den sammanfattande uppfattningen av kommunikation. Att *KFM:s blanketter är lätta att fylla i* är dock det delpåstående som har allra störst inverkan.
- Alla påståenden inom blocket kommunikation ansetts viktiga av gäldenärerna. Störst inverkan på förtroendet har det sammanfattande betyget för kommunikation. De resterande tre upplevs som tidigare nämnts som mycket viktiga, men har dock inte samma inverkan på förtroendet. Eftersom sakområdet som helhet har fått ett gott betyg av gäldenärerna ser vi inte detta som ett tydligt förbättringsområde. Däremot är det viktigt att bibehålla den nivå som finns nu samt noggrant följa upplevelsen av den skriftliga kommunikationen och blankettutformningen.