

1 Undersökningens syfte och genomförande

1.1 Syfte och bakgrund

RSV har sedan 1986 genomfört riksomfattande enkätundersökningar av allmänhetens och företagens attityder till skatter, SKM, indrivning och KFM. För att få ökad kunskap om KFM:s speciella intressenter, gäldenärer och ingivare, har undersökningarna som rör KFM sedan 2001 utförts separat. Undersökningarna görs i år för andra gången.

Syftet med undersökningarna är att:

- utgöra underlag till strategiska inriktningsbeslut för verksamheten genom ökade kunskaper om beteenden och attityder hos KFM:s intressenter
- utgöra underlag för myndigheterna i verksamhetsplaneringen och i uppföljningen av verksamheten
- utgöra underlag för att kunna mäta måluppfyllelsen av flera av våra koncerngemensamma mål
- utgöra underlag för jämförelser mellan regionerna
- lyfta fram förbättringsområden

1.2 Datainsamlingsmetod

Datainsamling för gäldenärsenkäten skedde genom postal enkät med två påminnelser. Ingivarenkäten genomfördes som ett frågeformulär med tre påminnelser på Internet. Datainsamlingen för enkäten till allmänheten skedde genom postal enkät med två påminnelser. Telefonintervjuer genomfördes också med ett urval av dem som inte svarat på den postala enkäten.

RSV utarbetade i samarbete med Kinnmark Research AB och Infratest Burke AB fältplan och undersökningsmaterial. Fältarbetet pågick i stort under det fjärde kvartalet 2002.

1.3 Svarsfrekvens

Den vägd svarsfrekvensen uppgick till 28 procent för gäldenärsenkäten, 80 procent för ingivarenkäten och 62 procent för allmänheten. Vägningen innebär att svaren i enkäten vägs upp eller ned så att varje region får motsvara sin andel av befolkningen i riket. En svarsfrekvens på knappt 30 procent för gäldenärsenkäten kan tyckas låg. Ett resonemang om varför vi är ändå nöjda med resultatets tillförlitlighet återfinns i avsnitt 1.9.

1.4 De svarandes sammansättning/Urval

Gäldenärsenkäten vände sig till fysiska personer, enskilda näringsidkare och juridiska personer som fått en skuld registrerad hos KFM under de senaste 12 månaderna. Grundurvalet för respektive region var ca 1.200 personer. Regionerna Malmö, Karlstad och Umeå har beställt extraurval på sammanlagt drygt 9.000 personer. På grund av förra årets låga svarsfrekvens i åldersgruppen 18-24 år, fyrdubblades urvalet i denna grupp. Detta ger underlag till säkrare slutsatser.

Ingivarenkäten består av två huvudgrupper, SKM-ingivare och övriga ingivare. Den totala svarsfrekvensen uppgick till 80 procent vilket motsvarar en vägd bas på drygt 900 svar.

Ingivarenkätens urval baserades på uppgifter om antal mål som lämnats in till KFM under år 2000. De företag, försäkringskassor och myndigheter som gett in minst 100 mål var med i urvalet. De SKM-ingivare som är med i enkätundersökningen rekryterades direkt från SKM på grundval av deras kontakter med KFM.

Urvalet av ingivare till enkätundersökningen kan i princip ses som ett totalurval. Med totalurval menas att den grupp vi undersöker är nästan lika stor som hela populationen ingivare. Detta gäller främst för SKM-ingivarna.

För enkäten till allmänheten gjordes ett slumpmässigt urval ur befolkningsregistret om ca 3000 personer i åldersintervallet 18-74 år bosatta i hela riket.

Se vidare de tekniska rapporterna, bilaga 1a-c.

1.5 Redovisning i tabeller

Tabellerna i rapporten redovisar förutom totalsiffror, även resultat för relevanta grupper i det totala urvalet, s k bakgrundsvariabler (se bilagorna 3a-c). I tabellerna förekommer plus- och minustecken efter värdena. Plus står för att värdet är statistiskt säkerställt högre än det totala genomsnittsvärdet och minus för att det är lägre. Med statistiskt säkerställt avses här att sannolikheten är 95 procent att avvikelserna inte beror på slumpen. Om en avvikelse är säkerställd beror både på avvikelsernas storlek och hur många som har svarat på frågan.

Gäldenärsenkäten innehåller följande bakgrundsvariabler:

- Kön
- Ålder
- Svenska som modersmål
- Ort
- Boendeform
- Arbete
- Utbildning
- Månadsinkomst
- Har skuld hos KFM
- Slag av skuld
- Kontakt med KFM senaste 12 månaderna
- Typ av ärenden man har haft kontakt i
- Region

Ingivarenkäten innehåller följande bakgrundsvariabler:

- Region
- Typ av fordringar
- Typ av ärende
- Antal ärenden senaste 12 månader (företaget)
- Typ av ingivare

Allmänhetsenkäten innehåller följande variabler:

- Kön
- Ålder
- Ort

- Boendeform
- Arbete
- Utbildning
- Månadsinkomst
- Region

1.6 Enkätformulärens konstruktion

De svarande har fått ta ställning till olika delpåståenden i block som efterföljs av ett sammanfattande påstående. Svaren redovisas i en femgradig skala, där 1 betyder ”Instämmer inte alls” och 5 betyder ”Instämmer”. Dessutom har alternativet ”Ingen uppfattning” funnits, som i medelvärdesberäkning getts värdet 0.

I en fråga i gäldenärs- och ingivarenkäterna som rör huruvida respondenten är nöjd respektive missnöjd med kontakterna med KFM har skalan istället varit ”Mycket missnöjd” (1) till ”Mycket nöjd” (5). Även här har svarsalternativet ”Ingen uppfattning funnits”.

1.7 Enkätens innehåll och struktur

Enkäternas frågor är uppdelade i olika block, se den tekniska rapportern bilagorna 1a-c.

Underlag för frågornas utformning i gäldenärs- och ingivaruundersökningarna var ett projektarbete under våren 2001 där controller- och utvärderingsenheten tillsammans med representanter från KFM formulerade förslag till frågeställningar baserade på intervjuer med gäldenärer samt genomförda fokusgrupper med ingivare. Förslagen bearbetades sedan av controller- och utvärderingsenheten och viss hänsyn togs till frågor från tidigare genomförda undersökningar (riktade till allmänheten och företag) för att möjliggöra jämförelser dem emellan. Inför årets undersökning har vissa frågor omformulerats något, se avsnitt 1.11.

Blocken i gäldenärsenkäten behandlar:

- Bakgrundsfrågor
- Allmänna påståenden – om inställningen till betalning av skulder, det svenska indrivningssystemet et c
- Påståenden om KFM:s service
- Öppen fråga för övriga kommentarer

Blocken i ingivarenkäten behandlar:

- Bakgrundsfrågor
- Påståenden om KFM och KFM:s service
- Öppen fråga för övriga kommentarer

Frågorna i enkäten till allmänheten har inte baserats på intervjuer eller fokusgrupper.

Avsnittet som handlar om KFM i allmänhetenenkäten behandlar:

- Bakgrundsfrågor
- Allmänna påståenden – om inställningen till betalning av skulder, det svenska indrivningssystemet et c
- Påståenden om förtroende för KFM och andra myndigheter

1.8 Tillförlitlighet i undersökningsresultaten

I en urvalsundersökning som denna kan följande fel förekomma:

- *Urvalsfel*: Slumpmässiga fel som uppkommer beroende på att undersökningen endast omfattar ett urval av målgruppen. Detta tas hänsyn till genom att redovisa om ett resultat är statistiskt säkerställt, dvs. signifikant.
- *Icke-urvalsfel*, som i sin tur består av
 - Täckningsfel*: det använda registret innehåller antingen inte alla som vi vill undersöka eller sådana som vi inte vill undersöka,
 - Bortfall*: en del vill inte eller kan inte svara på hela eller delar av enkäten,
 - Mätfel*: enkätens frågor mäter inte det vi avser att mäta,
 - Bearbetnings- och redovisningsfel*: fel vid datafångst, -behandling eller överföring av grunduppgifter till tabeller.

Genom att redovisa de olika resultatens signifikans kan läsaren lätt göra sig en bild av eventuella *urvalsfel*. Då undersökningen baseras på uppgifter från REX, är *täckningsfelet* sannolikt litet. Större är däremot *mätfelet* och *bortfallet*.

Vi bedömer att olika typer av bortfall innehåller ett inte oväsentligt osäkerhetsmoment och att svårigheter finns att formulera frågor som på ett bra sätt ger uttryck för attityderna.

1.9 Bortfallsanalys

Normalt brukar svarsfrekvensen på postala enkäter vara ca 50-60 procent. Att svarsfrekvensen i gäldenärsenkäten är klart lägre har troligtvis flera förklaringar, och genom en grundlig genomgång av tillgänglig bakgrundsfakta från urvalet samt kompletterande datainsamling har vi fått bättre kunskap om vad som ligger bakom detta. Syftet med analysen är således att identifiera faktorer som påverkar benägenheten att delta i undersökningen.

En viktig förklaring till variationen i svarsbenägenhet mellan olika grupper är normalt att människor i olika livssituationer har olika möjligheter eller intresse av att delta. Ett vanligt förekommande mönster är att yngre personer, särskilt unga män, samt personer som bor i storstadsområden har en livssituation som i mindre utsträckning lämnar tidsutrymme för att besvara frågeformulär. Detta mönster framträder även i gäldenärsenkäten, men är inte mer framträdande än i andra postala undersökningar och kan därför inte totalt sett förklara det låga deltagandet.

Det man skall ha i åtanke när man utvärderar svarsfrekvensen är att gäldenärer är en utsatt grupp, som av olika anledningar kanske inte uppfattar det som något positivt att svara på en enkät om sina skulder. En del gäldenärer har hört av sig i samband med enkätutskicket. Det som bland annat har framkommit är att gäldenärerna är uppgivna och inte ser någon mening att fylla i enkäten. De vill lämna detta bakom sig och inte påminnas, anser att de har en så liten eller gammal skuld eller att de inte har någon kontakt med KFM. Många har också blivit uppretade och provocerade och ringt och skrivit för att berätta detta, medan andra istället hört av sig och varit positiva. De har upplevt det som meningsfullt att få vara med i en sådan här undersökning och uppskattat att RSV/KFM faktiskt lyssnar på dem.

Gemensamt för den population som undersökts är att de alla har eller har haft skulder. Troligtvis finns det ett antal egenskaper i individernas skuldsituation som har en negativ

inverkan på benägenheten att delta i undersökningen – egenskaper som alltså inte förekommer i samma utsträckning bland befolkningen totalt sett. Den centrala uppgiften har därför varit att undersöka på vilket sätt skuldsituationen skiljer sig åt för dem som deltagit i enkäten från skuldsituationen bland dem som inte deltagit, och om effekten av detta är så stor att det kan förklara det låga deltagandet i undersökningen.

Resultatet av bortfallsanalysen visar att det finns vissa egenskaper i skuldsituationen som pekar i samma riktning. Fysiska gäldenärer som har en (1) skuld, betalt av delar eller hela sin skuld, saknar nyregistrerad skuld samt har en etablerad kontakt med KFM deltar i högre grad än andra.

Företag med låg total skuld, som inte har någon nyregistrerad eller aktuell skuld och som har skulder till det allmänna deltar i högre grad än övriga. I motsats till fysiska personer är deltagandet bland företag som har etablerad kontakt med KFM lägre än bland företag som saknar den kontakten.

För privatpersoner gäller att gäldenärer i Stockholmsregionen deltar i mindre utsträckning än andra. I övrigt är de geografiska mönstrena inte så tydliga. Gäldenärer under 35 år deltar i lägre grad än äldre åldersgrupper.

Liksom i 2001 års bortfallsanalys pekar de sammantagna resultaten på att skuldsituationen skiljer sig något åt för dem som har deltagit i och de som inte har deltagit i enkäten. Skillnaderna kan grovt sammanfattas i att de som visat en vilja eller en förmåga att reda ut sina ekonomiska problem också i högre grad deltagit i gäldenärsenkäten. *Skillnaderna är dock inte så stora att de förklarar det låga deltagandet totalt sett*, de svarande skiljer sig med andra ord inte avsevärt från dem som inte har svarat om man utgår från ovannämnda faktorer. Troligtvis ligger förklaringen i att det är just RSV som ställer frågorna och att det är gäldenärerna som är respondenter. Utifrån de faktorer som vi baserat bortfallsanalysen på tror vi således att respondenternas åsikter är representativa för gäldenärerna i stort.

1.10 Regressions- och Gridanalys

Man kan analysera samvariationen mellan svaren på de sammanfattande frågorna och svaren på delfrågorna inom varje kvalitetsområde (ex, bemötande, tillgänglighet, snabbhet). Detta sambandsmått kallas *regression*. Den delfråga som får högst betydelsevärde (ex. *personalen är alltid hjälpsam*) betyder mest för hur man svarar på den sammanfattande frågan om ex. bemötande. Det man bör satsa på att förbättra är det som har högt betydelsevärde men lågt betyg. Faktorer med låga betyg men med låga betydelsevärden är däremot inte lika angeläget att lägga resurser på.

Nytt för i år är den s k *Gridanalysen*. Gridanalysen visar KFM:s styrkor och svagheter samt drivkrafterna till gäldenärernas förtroende. Kortfattat kan den beskrivas som ett prioriteringsverktyg där respondenterna får bedöma hur viktiga de tycker att de olika påståendena är samt vilken inverkan påståendena har på förtroendet i stort för KFM. På detta sätt kan förbättringsområden lättare identifieras och prioriteras.

Årets enkätundersökning visar att alla påståenden i frågeformuläret bedöms som viktiga av gäldenärerna. Detta stärker vår uppfattning att vi mäter det som gäldenärerna anser är betydelsefullt. Bedömningen som görs av låg respektive hög viktighet samt låg respektive hög

inverkan på förtroende i Gridanalysen ska därför ses mer som en bedömning av de olika sakområdenas inbördes placering, inte att ett påstående är oviktigt i sig.

Gridanalysen lyfter också fram de styrkor respektive svagheter som gäldenärerna anser att KFM har. Styrkor är de områden/påståenden som fått betyg över medel i enkätundersökningen, svagheter är följaktligen de som fått betyg under medel.

1.11 Förändringar i undersökningarna jämfört med 2001

1.11.1 Urval

Gäldenärsenkäten:

- Bruttourvalet har ökats från 16122 personer till 17617.
- Urvalet för gäldenärer i åldersgruppen 18-24 år har fyrdubblats. För att inte snedvrیدا det sammanräknande resultatet har denna grupp sedan vägts ned till proportionell storlek.

Ingivarenkäten:

- Vad gäller SKM-ingivarna, rekryterades år 2001 för detta syfte sektionschefer på SKM. I 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 skedde och hur dessa grupper skiljer sig åt.

1.11.2 Frågeformulär

Ett antal påståenden har ändrats eller tagits bort jämfört med förra årets undersökning. Nedan följer en förteckning över dessa. 2001 års formulering står i parantes:

Gäldenärsenkäten:

- *Jag har en egen handläggare/kontaktperson (Jag vill ha en egen handläggare/kontaktperson)*
- *När KFM fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet (KFM rättar felaktiga beslut snabbt)*
- *KFM informerar tillräckligt mycket om risken att överskuldsätta sig (KFM borde informera mer om risken att överskuldsätta sig)*
- En ny grundfråga har lagts till, gäldenärerna har i år även fått svara på huruvida de har svenska som modersmål eller inte.
- Påståendet från 2001 års undersökning *KFM:s beslut är begripliga* har tagits bort

Ingivarenkäten:

- Uppdelningen av privatpersoner, juridiska personer och enskilda näringsidkare på frågan *Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM* har tagits bort och frågan gäller i år för alla tre grupper gemensamt.
- *Personalen är engagerad på KFM (Personalen har fokus på sitt uppdrag)*
- *Man agerar snabbt på KFM (Man agerar mycket snabbt på KFM)*
- *Beslut är alltid korrekta när de kommer från KFM (Beslut i löneutmättningsärenden är alltid korrekta när de kommer ifrån KFM)*
- *När jag ber om det får jag tillräcklig information om ärendets utveckling från KFM (Jag får tillräcklig information om ärendets utveckling från KFM)*

- *Man är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna hos KFM (Man är bra på att nå gäldenärerna hos KFM)*
- Påståendet *Jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden från KFM* har tagits bort i frågeformuläret som gäller SKM-ingivare
- Påståendet *Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek hos KFM* har tagits bort i frågeformuläret som gäller SKM-ingivare
- Påståendet *Man håller sig alltid neutral i relationen gäldenär-ingivare på KFM* har tagits bort i frågeformuläret som gäller SKM-ingivare
- Hela fråga 15 har tagits bort, *När gäldenären är privatperson/enskild näringsidkare/juridisk person utförs totalt sett ett bra arbete på KFM*

Enkäten till allmänheten:

- Ny fråga för i år är *Har du haft kontakt med KFM?*
- Frågan *Vad tycker du i stort om KFM, d v s tjänstemännen vid dessa myndigheter och det sätt på vilket de utför sina arbetsuppgifter?*, har tagits bort i årets undersökning.
- Nytt för i år är påståendena om information, *Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM, KFM:s information har påverkat mitt agerande, KFM informerar tillräckligt om risken att överskuldsätta sig.*

1.11.3 Gridanalys

Till hjälp för analysen av gäldenärs- och ingivarenkäten har vi detta år förutom regressionsanalysen även använt en s.k. Gridanalys. Se beskrivning i avsnittet 1.10 samt i bilagorna 4a-b.

1.11.4 Särskilt om yngre gäldenärer

Ett särskilt avsnitt om yngre gäldenärer har tillkommit i årets undersökning. Detta gjordes eftersom vi valde att fyrdubbla urvalet i den yngsta gäldenärsgruppen (18-24 år) och ville specialstudera denna grups åsikter närmare.