

# 11 Gälldenärernas inställning till information

## 11.1 Inledning

**Tabell 101. Påstående: På det hela taget är informationen från KFM bra, procent.**

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	33+	28
Varken eller (3)	24	21
Instämmer inte (1+2)	27	32+
Ingen uppfattning/Ej svar	16	18
<b>Medelvärde</b>	<b>3,08+</b>	<b>2,90</b>

I jämförelse med de andra sakområdena får informationen ett lågt betyg av gälldenärerna. På det sammanfattande påståendet om information instämmer 28 procent, 32 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 2,9. Påståendet bedöms inte som viktigt i jämförelse med vissa andra områden men har relativt stor inverkan på förtroendet.

**Tabell 102. Påstående: På det hela taget är informationen från KFM bra, procent.**

	TOTAL	Ålder 55-64	Svenska som modersmål		Utbildning Grund- Efter skola gymn -3		Aktuell skuld	
			Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Instämmer (4+5)	28	38+	27	33+	31+	23-	27	31+
Varken eller (3)	21	16-	21	18	17-	19	22	19
Instämmer inte (1+2)	32	28-	34	30	35	40+	37+	22-
Ingen uppfattning/Ej svar	18	18	17	19	16	18	15-	28+
<b>Medelvärde</b>	<b>2,90</b>	<b>3,17+</b>	<b>2,86</b>	<b>3,02</b>	<b>2,92</b>	<b>2,67-</b>	<b>2,80</b>	<b>3,20+</b>

Personer i den övre medelåldern är mer positiva än genomsnittet. De som inte har svenska som modersmål anser att informationen från KFM är bättre än vad de med svenska som modersmål gör. Personer med grundskola som högsta utbildning är mer positiva än de som har en eftergymnasial utbildning under tre år. I vanlig ordning är de som inte har en aktuell skuld mer positiva än de som har en aktuell skuld, här är dock skillnaden ovanligt stor.

### Regionala skillnader

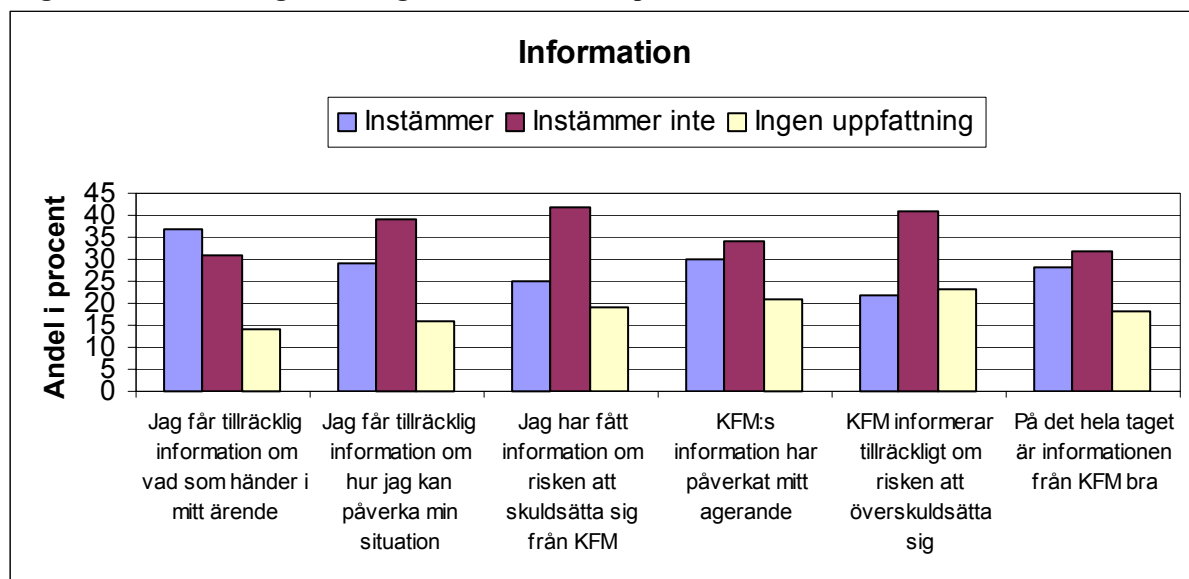
**Tabell 103. Påstående: På det hela taget är informationen från KFM bra, procent.**

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	28	26	27	26	33+	29	26	26	35+	30	30
Varken eller (3)	21	19	18	26	24	24	19	21	17	24	20
Instämmer inte (1+2)	32	33	34	31	28	31	36	33	31	30	34
Ingen uppfattning/Ej svar	18	22+	21	18	15	16	19	19	17	16	16
<b>Medelvärde</b>	<b>2,90</b>	<b>2,81</b>	<b>2,86</b>	<b>2,92</b>	<b>3,09</b>	<b>2,96</b>	<b>2,82</b>	<b>2,86</b>	<b>3,08</b>	<b>2,94</b>	<b>2,94</b>

Region Kalmar och Gävle skiljer ut sig genom att ha signifikant högre andel som instämmer i att informationen på det hela taget är bra. I övrigt är de regionala skillnaderna inte stora.

## 11.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 11. Redovisning av delfrågor om information, procent.



I jämförelse med de andra sakområdena får informationen ett lågt betyg av gäldenärerna. På det sammanfattande påståendet om information instämmer 28 procent, 32 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 2,9. Betygen på vissa delfrågor har förbättrats något jämfört med förra årets undersökning. Detta gäller *Jag får tillräcklig information om vad som händer i mitt ärende* samt *Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation*. Förändringarna är dock mycket små. Vissa betyg har försämrats något, detta gäller *Jag har fått tillräcklig information om risken att skuldsätta sig från KFM*, *KFM:s information har påverkat mitt agerande* samt *På det hela taget är informationen från KFM bra*.

Tabell 104. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om information.

Tillräcklig information om vad som händer i mitt ärende	15,8%
Tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation	24,3%
Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM	9,7%
KFM:s information har påverkat mitt agerande	12,9%
KFM informerar tillräckligt mycket om risken att överskuldsätta sig	31,7%

Klart störst inverkan på hur gäldenärerna uppfattar informationen på det hela taget har påståendet *KFM informerar tillräckligt om risken att skuldsätta sig*. Även delpåståendet *Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation* har relativt stor betydelse för hur man uppfattar informationen. I jämförelse med 2001 års undersökning är resultatet från regressionen något annorlunda i år. Detta har att göra med att ett påstående är omformulerat, vilket i sin tur även påverkat regressionen.

Delpåståendena inom blocket information har bedömts som olika viktiga av gäldenärerna. Mest betydelsefullt anses påståendet *Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation* vara. Störst inverkan på förtroendet har däremot det sammanfattande påståendet om information.

Två påståenden som fått betyg långt under medel, *Jag får tillräcklig information om risken att skuldsätta sig* respektive *KFM informerar tillräckligt mycket om risken att överskuldsätta sig* har inte ansetts särskilt viktiga i jämförelse med andra områden och har dessutom låg

inverkan på förtroendet. Huruvida dessa skall anses vara förbättringsområden är således tveksamt. Det sammantaget låga betyget för information som sakområde, och det faktum att det sammanfattande betyget på information inverkar i relativt hög grad på förtroendet, gör dock att vi anser att information är ett förbättringsområde.

### 11.3 Redovisning av delfrågor

#### 11.3.1 Jag får tillräcklig information om vad som händer i mitt ärende

**Tabell 105. Påstående: Jag får tillräcklig information om vad som händer i mitt ärende, procent.**

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	36	37
Varken eller (3)	17	18
Instämmer inte (1+2)	35+	31
Ingen uppfattning/Ej svar	13	14
<b>Medelvärde</b>	<b>3,01</b>	<b>3,11</b>

37 procent instämmer, 31 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,11. I jämförelse med förra årets undersökning har andelen negativa respondenter minskat något. Trots detta är resultatet fortfarande inte tillfredsställande och bör förbättras.

Påståendet har bedömts som ganska viktigt i jämförelse med andra områden och har viss inverkan på förtroendet för KFM. På den öppna frågan i slutet av enkätformuläret är det ett flertal gäldenärer som har berört just informationen om pågående ärenden. Det som ofta framhålls är att man skulle vilja ha mer information om hur stor del av skulden som är betald, till vilka borgenärer betalningarna har gått till, hur lång tid det är kvar o s v.

**Tabell 106. Påstående: Jag får tillräcklig information om vad som händer i mitt ärende, procent.**

	TOTAL	Kön		Ålder	Svenska som modersmål		Arbete		Inkomst	
		Man	Kvinna	18-24	Ja	Nej	Off. anst.	Privat anst.	10-20'	20-30'
Instämmer (4+5)	37	38	35	20-	36	42+	42+	34	43+	26-
Varken eller (3)	18	19	17	17	18	17	18	18	18	23+
Instämmer inte (1+2)	31	30	35+	46+	32	32	28-	34	29-	38+
Ingen uppfattning/Ej svar	14	13	13	17	13	9-	12	14	10-	14
<b>Medelvärde</b>	<b>3,11</b>	<b>3,12</b>	<b>3</b>	<b>2,46-</b>	<b>3,06</b>	<b>3,21</b>	<b>3,23</b>	<b>2,96</b>	<b>3,21</b>	<b>2,79-</b>

Kvinnor är mer negativa än män. Mest negativa av alla är inte helt förvånande den yngsta åldersgruppen, 18-24 år, där hela 46 procent inte instämmer i påståendet. Återigen ser vi att personer som inte har svenska som modersmål samt offentliganställda är mer positiva än personer med svenska som modersmål och privatanställda. Personer som har en månadsinkomst på 10-20' kronor skiljer sig signifikant från personer med 20-30' kronor i månadsinkomst. Den förra gruppen är klart mer positiv, 43 respektive 26 procent instämmandegrad.

## Regionala skillnader

**Tabell 107. Påstående: Jag får tillräcklig information om vad som händer i mitt ärende, procent.**

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	37	35	34	36	40	39	38	36	40	39	36
Varken eller (3)	18	19	18	20	20	19	17	20	15	18	19
Instämmer inte (1+2)	31	32	34	29	27	31	28	30	33	29	32
Ingen uppfattning/Ej svar	14	14	14	15	13	11	17+	14	11	13	13
<b>Medelvärde</b>	<b>3,11</b>	<b>3,00</b>	<b>3,01</b>	<b>3,16</b>	<b>3,26</b>	<b>3,15</b>	<b>3,17</b>	<b>3,11</b>	<b>3,13</b>	<b>3,14</b>	<b>3,06</b>

De regionala skillnaderna är inte så stora. Högst medelvärde har Region Kalmar på 3,26. Lägst medelvärde har Region Stockholm på 3,0.

### 11.3.2 Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation

**Tabell 108. Påstående: Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation, procent.**

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	28	29
Varken eller (3)	14	16
Instämmer inte (1+2)	45+	39
Ingen uppfattning/Ej svar	14	16
<b>Medelvärde</b>	<b>2,66</b>	<b>2,80+</b>

29 procent instämmer, 39 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 2,8. I likhet med föregående års undersökning bör resultatet förbättras. Att andelen negativa är större än andelen positiva kan inte ses som ett tillfredsställande resultat, trots att det är ganska naturligt att gäldenärernas behov i frågan kan vara svår att tillfredsställa. Gäldenärerna uppfattar inte påståendet som särskilt viktigt och det har inte heller stor inverkan på förtroendet för KFM. Att det inte har en hög inverkan på förtroendet innebär, som nämnts tidigare, dock inte att frågan är onödig att arbeta med. Det kan trots allt vara viktigt att förbättra ett område i sig, trots att det inte inverkar på just förtroendet.

**Tabell 109. Påstående: Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation, procent.**

	TOTAL	Ålder		Inkomst 20-30'	Aktuell skuld		Kontakt med Skusan
		18-24	65-74		Ja	Nej	
Instämmer (4+5)	29	18-	35	20-	29	31	37+
Varken eller (3)	16	16	20	21+	16	16	17
Instämmer inte (1+2)	39	49+	18-	47+	45+	25-	40
Ingen uppfattning/Ej svar	16	17	27+	12	11-	28+	6-
<b>Medelvärde</b>	<b>2,80</b>	<b>2,35-</b>	<b>3,43+</b>	<b>2,54</b>	<b>2,68</b>	<b>3,17+</b>	<b>2,92</b>

Här ser vi en mycket tydlig skillnad i hur yngre personer kontra äldre uppfattar KFM. Nästan 50 procent av de yngre är kritiska till påståendet, endast 18 procent av de äldre. En annan negativ grupp är de personer som har en inkomst mellan 20-30', hela 47 procent är negativa till påståendet. Inte helt förvånande är personer med aktuell skuld mer negativa än de som inte har aktuell skuld. Något förvånande är dock att de som varit i kontakt med skuldsanering inte är mer positiva än vad de är. Här tycker man att betyget skulle kunna vara ännu högre då skuldsanering faktiskt handlar just om att påverka gäldenärens situation i en positiv riktning.

## Regionala skillnader

**Tabell 110. Påstående: Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation, procent.**

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	29	28	27	27	36+	31	28	28	31	33	29
Varken eller (3)	16	15	17	18	17	17	13-	17	14	16	16
Instämmer inte (1+2)	39	40	42	38	32-	39	40	40	42	38	40
Ingen uppfattning/Ej svar	16	17	14	18	14	13	19+	14	14	13	14
<b>Medelvärde</b>	<b>2,80</b>	<b>2,73</b>	<b>2,68</b>	<b>2,81</b>	<b>3,09</b>	<b>2,84</b>	<b>2,73</b>	<b>2,77</b>	<b>2,84</b>	<b>2,90</b>	<b>2,80</b>

Region Kalmar särskiljer sig genom att ha en mycket hög andel som instämmer i påståendet och en låg andel som inte instämmer. Göteborg har i likhet med många andra frågor en hög andel med ingen uppfattning.

### 11.3.3 Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM

**Tabell 111. Påstående: Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM, procent.**

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	28	25
Varken eller (3)	12	13
Instämmer inte (1+2)	44	42
Ingen uppfattning/Ej svar	16	19+
<b>Medelvärde</b>	<b>2,66</b>	<b>2,60</b>

25 procent anser att man har fått information om risken att skuldsätta sig, 42 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet hamnar på 2,6. I likhet med flera andra områden i enkäten är det svårt att veta hur bra resultatet måste vara för att vi ska känna oss nöjda. Det är kanske inte troligt att alla kommer att instämma i detta påstående hur bra vi än blir på att informera. Frågan kan dessutom tolkas både som information i förebyggande syfte som information under själva perioden man är skuldsatt. Det kan därför vara svårt att veta var man ska sätta in insatser för att höja betyget i denna fråga. Galdenärerna har inte ansett att påståendet är särskilt viktigt i relation till andra områden och det har inte heller stor inverkan på förtroendet för KFM. Vad gäller låg viktighet och låg inverkan på förtroendet betyder det dock inte att frågan i sig är oviktig. Se tidigare resonemang om viktighet och inverkan på förtroende (avsnitt 1.10 och 2.2).

**Tabell 112. Påstående: Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM, procent.**

	TOTAL	Ort Stor- stad	Svenska som modersmål		Inkomst	
			Ja	Nej	<10'	10-20'
Instämmer (4+5)	25	25	24	31+	22-	28+
Varken eller (3)	13	11	13	14	13	12
Instämmer inte (1+2)	42	47+	44	39	46	44
Ingen uppfattning/Ej svar	19	16	19	16	18	16-
<b>Medelvärde</b>	<b>2,60</b>	<b>2,47</b>	<b>2,55</b>	<b>2,80</b>	<b>2,46</b>	<b>2,64</b>

Storstadsbor anser inte i lika hög grad som andra att man har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM. Personer som inte har svenska som modersmål samt personer med en inkomst mellan 10-20' är mer positiva än genomsnittet.

## Regionala skillnader

**Tabell 113. Påstående: Jag har fått info om risken att skuldsätta sig från KFM, procent.**

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	25	25	21	23	27	28	24	23	28	27	24
Varken eller (3)	13	10-	14	18+	18+	14	12	13	12	14	13
Instämmer inte (1+2)	42	44	40	39	36-	41	45	45	44	42	42
Ingen uppfattning/Ej svar	19	20	24+	19	19	18	19	19	16	17	20
<b>Medelvärde</b>	<b>2,60</b>	<b>2,56</b>	<b>2,53</b>	<b>2,64</b>	<b>2,75</b>	<b>2,70</b>	<b>2,50</b>	<b>2,55</b>	<b>2,65</b>	<b>2,64</b>	<b>2,58</b>

De regionala skillnaderna är relativt små. Högst respektive lägst medelvärde har region Kalmar och Göteborg.

### 11.3.4 KFM:s information har påverkat mitt agerande

**Tabell 114. Påstående: KFM:s information har påverkat mitt agerande, procent.**

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	31	30
Varken eller (3)	16	15
Instämmer inte (1+2)	32	34
Ingen uppfattning/Ej svar	21	21
<b>Medelvärde</b>	<b>2,92</b>	<b>2,84</b>

30 procent instämmer i påståendet, 34 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 2,84. I jämförelse med förra årets undersökning är resultatet i det närmaste identiskt. Det är svårt att veta vad som kan räknas som ett bra resultat i denna fråga.

**Tabell 115. Påstående: KFM:s information har påverkat mitt agerande, procent.**

	TOTAL	Svenska som modersmål		Ålder		Kontakt med Skusan
		Ja	Nej	18-24	25-34	
Instämmer (4+5)	30	29	36+	21-	25-	39+
Varken eller (3)	15	16	12	18	15	16
Instämmer inte (1+2)	34	36	31	37	38	32
Ingen uppfattning/Ej svar	21	20	21	24	22	13-
<b>Medelvärde</b>	<b>2,84</b>	<b>2,78</b>	<b>3,08</b>	<b>2,58-</b>	<b>2,65</b>	<b>3,06</b>

Personer som uppgivit att de inte har svenska som modersmål är mer positiva än de som uppgivit att de har det. Yngre personer är mer negativa än äldre. Personer som har haft kontakt genom skuldsanering är inte helt förvånande mer positiva än genomsnittet.

## Regionala skillnader

**Tabell 116. Påstående: KFM:s information har påverkat mitt agerande, procent.**

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	30	33	28	25	31	32	26-	28	32	32	26
Varken eller (3)	15	11-	16	16	18	16	18+	13	15	15	16
Instämmer inte (1+2)	34	38+	31	37	31	33	33	38	32	34	37
Ingen uppfattning/Ej svar	21	19	24	22	19	19	23	21	20	20	21
<b>Medelvärde</b>	<b>2,84</b>	<b>2,80</b>	<b>2,89</b>	<b>2,73</b>	<b>2,93</b>	<b>2,95</b>	<b>2,77</b>	<b>2,79</b>	<b>3,00</b>	<b>2,92</b>	<b>2,72</b>

Region Göteborg särskiljer sig något genom att ha en signifikant lägre andel som instämmer i påståendet. Lägst medelvärde har Region Umeå på 2,72.

### 11.3.5 KFM informerar tillräckligt om risken att överskuldsätta sig

**Tabell 117. Påstående: KFM informerar tillräckligt mycket om risken att överskuldsätta sig, procent.**

	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	22
Varken eller (3)	14
Instämmer inte (1+2)	41
Ingen uppfattning/Ej svar	23
<b>Medelvärde</b>	<b>2,55</b>

Inte helt förvånande anser merparten av gäldenärerna att KFM inte informerar tillräckligt om risken att överskuldsätta sig. Återigen är det svårt att veta hur pass nöjda gäldenärerna ska vara med oss för att vi ska anse att resultatet är tillfredsställande. Att en så pass stor andel, 41 procent, är negativa och endast 22 procent är positiva kan dock inte ses som ett bra resultat. Medelvärdet hamnar på låga 2,55. Påståendet bedöms inte vara lika viktigt som vissa andra och har låg inverkan på förtroendet.

Påståendet kan inte jämföras med förra årets undersökning då det löd *KFM borde informera mer om risken att överskuldsätta sig*.

**Tabell 118. Påstående: KFM informerar tillräckligt mycket om risken att överskuldsätta sig, procent.**

	TOTAL	Ålder			Svenska som modersmål		Utbildning
		18-24	25-34	65-74	Ja	Nej	Efter gymn 3-
Instämmer (4+5)	22	16-	17-	27	21	30+	17-
Varken eller (3)	14	13	15	10	14	14	15
Instämmer inte (1+2)	41	50+	43	25-	42	37-	46
Ingen uppfattning/Ej svar	23	21	25	39+	23	20	22
<b>Medelvärde</b>	<b>2,55</b>	<b>2,22-</b>	<b>2,36</b>	<b>2,98+</b>	<b>2,49</b>	<b>2,81+</b>	<b>2,30-</b>

I likhet med övriga frågor kan vi även här se att yngre personer är mer negativa än äldre, personer som inte har svenska som modersmål är mer positiva än de som uppger svenska som modersmål samt att personer med eftergymnasial utbildning under tre år är mer negativa än övriga utbildningskategorier.

### Regionala skillnader

**Tabell 119. Påstående: KFM informerar tillräckligt mycket om risken att överskuldsätta sig, procent.**

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Härnö- Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	22	22	21	20	22	24	19	21	26	23	20
Varken eller (3)	14	10-	14	18	20+	15	16	10	13	13	16
Instämmer inte (1+2)	41	39	39	41	39	40	43	46	40	42	44
Ingen uppfattning/Ej svar	23	29+	26	21	19	21	22	23	20	21	20
<b>Medelvärde</b>	<b>2,55</b>	<b>2,55</b>	<b>2,51</b>	<b>2,58</b>	<b>2,61</b>	<b>2,63</b>	<b>2,43</b>	<b>2,48</b>	<b>2,72</b>	<b>2,59</b>	<b>2,44</b>

De regionala skillnaderna är relativt små, region Stockholm har en signifikant högre andel som inte har någon uppfattning.

## 11.4 Sammanfattning

- Informationen får i jämförelse med andra sakområden ett lågt betyg av gäldenärerna. På det sammanfattande påståendet om information instämmer 28 procent, 32 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 2,9.
- De regionala skillnaderna är relativt små.
- I jämförelse med förra året har resultatet försämrats något.
- Klart störst inverkan på hur gäldenärerna uppfattar informationen på det hela taget har påståendet *KFM informerar tillräckligt om risken att skuldsätta sig*. Även påståendet *Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation* har relativt stor betydelse för hur man uppfattar informationen.
- Det sammantaget låga betyget för information som sakområde, och det faktum att det sammanfattande betyget på information inverkar i relativt hög grad på förtroendet, gör att vi anser att information är ett förbättringsområde.