

## 2 Sammanfattning av Gäldenärsenkäten

### 2.1 Inledning

KFM och KFM:s service får relativt goda betyg av gäldenärerna i årets enkät. Resultatet är i princip likartat i jämförelse med föregående års undersökning. Särskilt bra omdömen får KFM:s bemötande, tillgänglighet och sakkunskap. Förtroendet ligger fortfarande relativt högt, nästan hälften av de tillfrågade har förtroende för KFM. Mindre nöjda är gäldenärerna med KFM:s information, snabbhet och sätt att arbeta. Informationen och sättet att arbeta är de tydligaste förbättringsområdena. Resultaten från de mer allmänna attitydfrågorna om KFM:s roll i samhället och betalningsmoral har inte förändrats nämnvärt i jämförelse med förra årets undersökning.

Det är svårt att kortfattat avgöra om enkätutfallet ska anses vara bra eller dåligt. Hur nöjda kan gäldenärer vara med en myndighet som har befogenheter till tvångsåtgärder? Det finns alltid utrymme för förbättringar, samtidigt är det viktigt att kunna vara tillfreds med en viss nivå och arbeta för att bibehålla den.

### 2.2 Styrkor, svagheter samt kärnvärden enligt Gridanalysen

Till hjälp för analysen har vi detta år använt en sk Gridanalys (se förklaring avsnitt 1.10). Gridanalysen är framförallt ett prioriteringsverktyg som lyfter fram de mest angelägna förbättringsområdena i vår verksamhet. Analysen tar också fram de styrkor respektive svagheter som gäldenärerna anser att KFM har. Styrkor är de påståenden som fått betyg över medel i enkätundersökningen, svagheter är följaktligen de som fått betyg under medel. . Fet text innebär att påståendet fått ett värde långt över eller under medel.

#### Styrkor

#### Svagheter

##### **Bemötande**

Respekterar mig som person  
Korrekt bemötande  
På det hela taget bra bemötande

##### **Sakkunskap**

Tjm kan svara på mina frågor  
Kan lita på att beskederna är korrekta  
God sakkunskap på det hela taget

##### **Kommunikation**

Kommunikationen bra på det hela taget

##### **Talar så att jag förstår**

Skriver så att jag förstår

##### **Tillgänglighet**

På det hela taget bra tillgänglighet  
Kontakt per telefon

##### **Snabbhet**

Snabbt svar på frågor

##### **Sätt att arbeta**

KFM behandlar alla lika  
Möjligheter att diskutera alternativ för att lösa skuld  
Samma svar av alla på KFM

##### **Information**

Tillräcklig information om mitt ärendes utveckling  
**Tillräcklig info om hur jag kan påverka min situation**  
Informationen på det hela taget bra  
Jag har fått info om risk att skuldsätta sig  
KFM informerar tillräckligt om överskuldsättning

##### **Sätt att arbeta**

KFM behandlar alla lika  
Möjlighet att diskutera altern lösning av skuld  
Samma svar av alla på KFM

##### **Snabbhet**

Felaktigheter rättas snabbt

##### **Tillgänglighet**

Jag har en egen handläggare

De svagheter som bör prioriteras i förbättringsarbetet är de som också är s.k. kärnvärden. Kärnvärden är de påståenden som dels påverkar förtroendet och dels upplevs som viktiga av gäldenärerna. 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.

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>Bemötande</i>	<i>Snabbhet</i>
<b>Personalen respekterar mig som person</b>	<b><u>När KFM fattat ett felaktigt beslut rättas snabbt felet</u></b>
Jag känner att personalen tar sig tid med mig	
<b>Personalen bemöter mig på ett korrekt sätt</b>	<i>Sakkunskap</i>
<b>På det hela taget får jag ett bra bemötande</b>	<b>Jag kan lita på att besked är korrekta</b>
	<b>Den tjm jag får kontakt med kan svara på mina frågor</b>
<i>Sätt att arbeta</i>	<b>Sakkunskapen på det hela taget bra</b>
<b><u>KFM behandlar alla lika</u></b>	<i>Kommunikation</i>
<b><u>Jag har möjlighet att diskutera</u></b>	<b>Kommunikationen på det hela taget bra</b>
<b><u>alternativ lösning av skuld</u></b>	
På det hela taget utför KFM sitt arbete på ett bra sätt	

### 2.3 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Den sammantagna bedömningen av vilka områden som ska anses vara förbättringsområden visar att framförallt *information*, *sättet att arbeta* och i vissa delar även *snabbheten* ska prioriteras. Förbättringsområdena är så när desamma i år som förra året förutom *kommunikationen* som utpekades som ett förbättringsområde i 2001 års rapport. Se kapitel 10 för utförligare diskussion.

För att bedöma utfallet och vilka förbättringsområden som finns har vi förutom Gridanalysen och en regressionsanalys (se förklaring avsnitt 1.10) också valt att titta på andelen som instämmer respektive inte instämmer i 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. Hänsyn har också tagits till den generellt höga viktighetsbedömningen som gäldenärerna gjort.

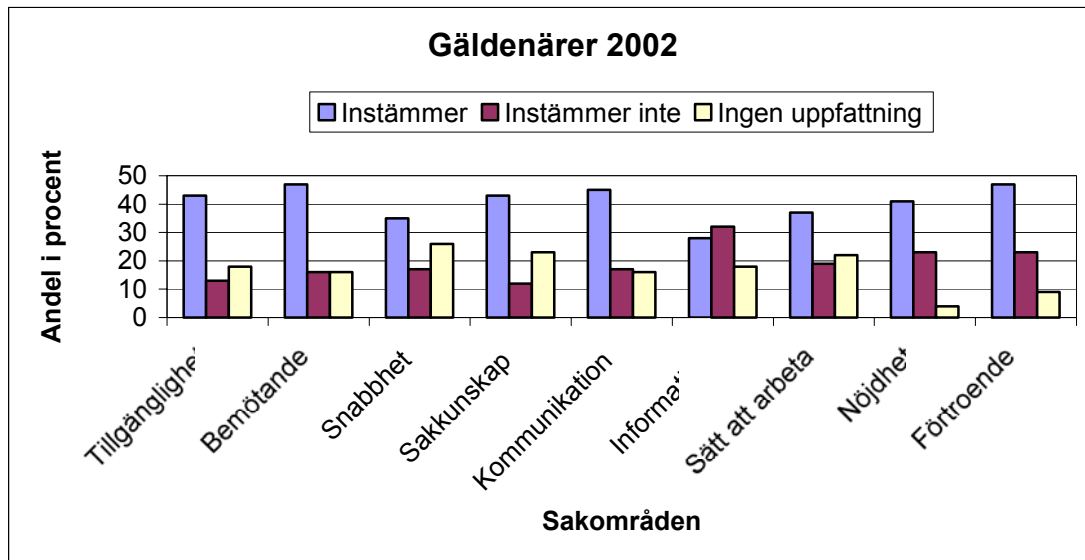
För att ge en bild av hur dessa olika sätt att presentera resultatet påverkar den inbördes rangordningen mellan de olika frågeblocken visas här en sammanställning av medelvärde, andel som instämmer respektive inte instämmer i frågeblockens sammanfattande påståenden.

**Tabell 2. Jämförelse av de sammanfattande frågornas fördelning avseende medelvärde, andel instämmer och instämmer inte.**

Medelvärde		Instämmer i procent		Instämmer inte i procent	
Sakkunskap	3,59	Sakkunskap	47	Sakkunskap	12
Bemötande	3,58	Bemötande	47	Tillgänglighet	13
Tillgänglighet	3,53	Tillgänglighet	45	Bemötande	16
Kommunikation	3,5	Kommunikation	43	Snabbhet	17
Förtroende	3,4	Förtroende	43	Kommunikation	17
Snabbhet	3,38	Nöjdhet	41	Sätt att arbeta	19
Sätt att arbeta	3,34	Snabbhet	37	Förtroende	23
Nöjdhet	3,24	Sätt att arbeta	35	Nöjdhet	23
Information	2,9	Information	28	Information	32

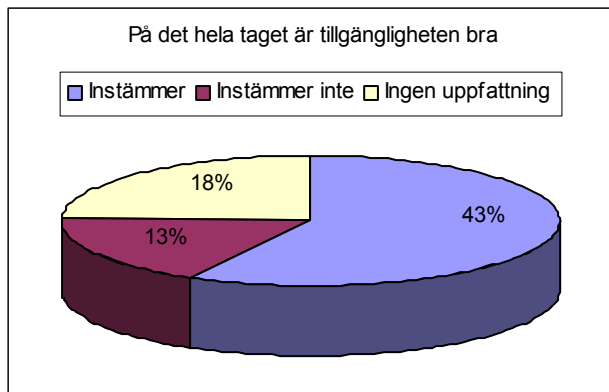
I diagrammet som följer framgår i vilken utsträckning gäldenärerna instämmer, inte instämmer samt saknar uppfattning i de olika frågeblockens sammanfattande frågor.

**Diagram 3. Jämförelse mellan andel gäldenärer som instämmer, inte instämmer samt saknar uppfattning på riksnivå, procent.**



På följande sidor presenteras en sammanfattande bedömning av respektive sakområde.

## Information

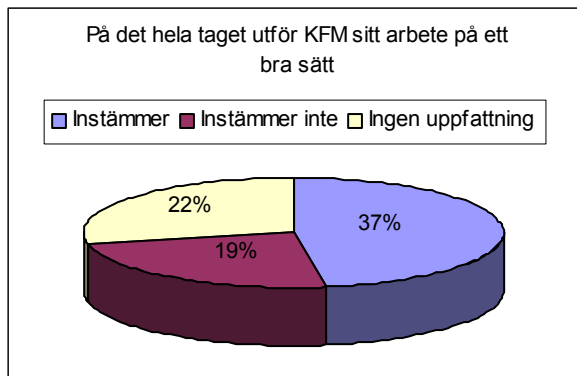


### *Påståenden inom sakområdet information*

- Jag får tillräcklig information om vad som händer i mitt ärende
- Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation
- Jag har fått information om risken att skuldsätta sig från KFM
- KFM:s information har påverkat mitt agerande
- KFM informerar tillräckligt mycket om risken att överskuldsätta sig
- På det hela taget är informationen från KFM bra

- 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 andelen med ingen uppfattning är 18 procent. 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*. Förbättringarna är dock mycket små. Vissa betyg har försämrats något, detta gäller för påståendena *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*.
- 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.
- Delpåståendena inom blocket information får skiftande viktighetsbedömningar 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 har fått information om risken att skuldsätta sig* respektive *KFM informerar tillräckligt om risken att överskuldsätta sig* har samtidigt inte ansetts särskilt viktiga i jämförelse med andra områden och har 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.

## KFM:s sätt att arbeta

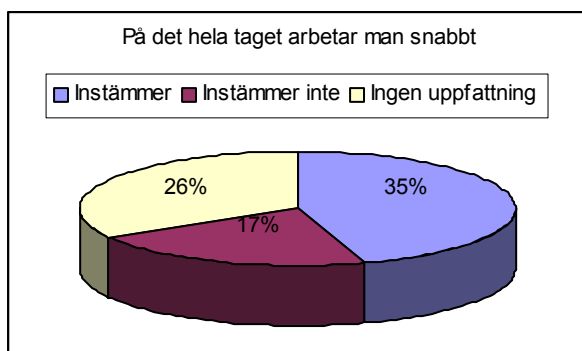


### *Påståenden inom sakområdet sätt att arbeta*

- KFM behandlar alla lika
- Jag får samma svar oavsett vem jag pratar med på KFM
- Jag har möjlighet att diskutera alternativ för att lösa min skuld
- På det hela taget utför KFM sitt arbete på ett bra sätt

- I jämförelse med de andra sakområdena får KFM:s sätt att arbeta ett betyg under medel. På det sammanfattande påståendet om KFM:s sätt att arbeta instämmer 37 procent, 19 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 3,34.
- Betyget på alla delfrågor har förbättrats år 2002 jämfört med år 2001. Trots detta skiljer sig inte det sammanfattande betyget från förra årets bedömning.
- *Att ha möjlighet att diskutera alternativ för att lösa sin skuld* är det påstående som enligt regressionsanalysen har störst inverkan på hur man uppfattar KFM:s sätt att arbeta på det hela taget. *Att få samma svar oavsett vem man pratar med* har också relativt stor inverkan på det sammanfattande omdömet.
- Alla påståenden inom blocket anses som mycket viktiga av gäldenärerna. Dessutom har de relativt stor eller mycket stor inverkan på förtroendet för KFM.
- Ett osäkerhetsmoment i bedömningen av huruvida detta skall anses vara ett förbättringsområde eller inte, är den relativt höga andelen respondenter med ingen uppfattning. Detta resonemang utvecklas i avsnittet om KFM:s sätt att arbeta, framförallt i *KFM behandlar alla lika*. Att gäldenärerna anser att sättet att arbeta är viktigt och den höga inverkan på förtroendet, i samband med betyg under medel för samtliga delpåståenden (utom det sammanfattande som ligger på medel), gör att vi anser att detta i stora delar är ett relativt tydligt förbättringsområde.

## Snabbhet

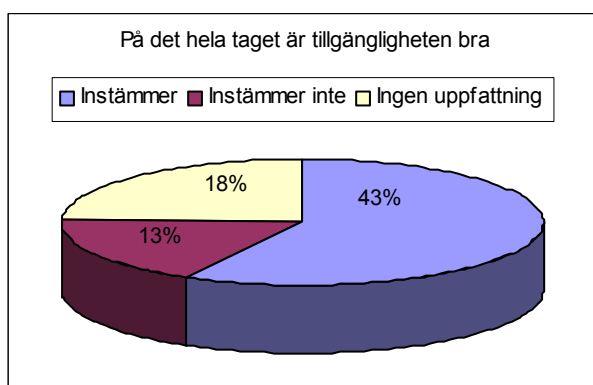


### *Påståenden inom sakområdet snabbhet*

- Jag får snabbt svar på mina frågor
- När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet
- På det hela taget arbetar KFM snabbt

- I jämförelse med de andra sakområdena får snabbhet ett betyg runt medel. På det sammanfattande påståendet om snabbhet instämmer 35 procent, 17 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 3,38. De olika påståendena i blocket om snabbhet får relativt skiftande resultat. Sämst betyg får *När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet*. Andelen negativa är nästan lika många som andelen positiva.
- Jämfört med 2001 års undersökning är det inga stora förändringar. Påståendet *När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet* har dock omformulerats något och kan därför inte jämföras rakt av.
- Båda delpåståendena i blocket om snabbhet påverkar det sammanfattande betyget. Störst inverkan har *När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet*.
- Gäldenärerna anser inte att snabbhet är lika viktigt som vissa andra sakområden. Alla påståenden inom blocket har dock relativt stor inverkan på förtroendet. Detta gäller framförallt *När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet* och *Snabbhet på det hela taget*.
- Påståendet *När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet* är det påstående där vi främst kan se tydlig förbättringspotential. Ett resonemang som återkommer i kapitlet om snabbhet är dock att det är svårt att veta exakt vad gäldenärer respektive handläggare uppfattar som ett fel. Därför blir det något problematiskt att dra slutsatser enbart från gäldenärernas synvinkel. Det sammanfattande betyget på snabbhet får visserligen inte ett lågt betyg i jämförelse med det totala antalet påståenden, men i jämförelse med de andra sakområdenas sammanfattande betyg får snabbheten ett betyg under medel. I kombination med snabbhetens höga inverkan på förtroendet för KFM gör detta att vi i vissa delar ser snabbhet som ett förbättringsområde. Detta gäller främst påståendet *När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet*.

## Tillgänglighet



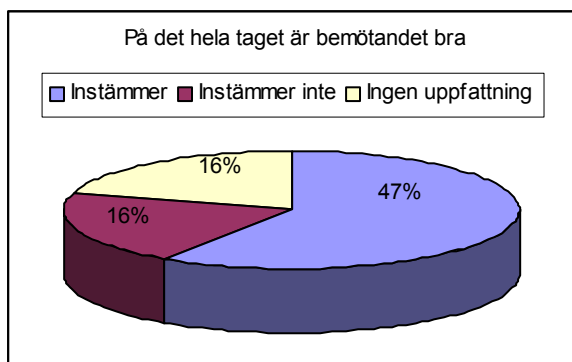
### Påståenden inom sakområdet tillgänglighet

- Det är lätt att få kontakt med KFM per telefon
- Jag har en egen handläggare/kontaktperson
- KFM har öppettider som passar mig
- På det hela taget är KFM:s tillgänglighet bra

- Tillgängligheten får ett relativt gott betyg, 43 procent instämmer i att tillgängligheten på det hela taget är bra, 13 procent instämmer inte. Medelvärdet ligger på 3,53. Endast ett påstående inom blocket har fått ett betyg under medel; *Jag har en egen handläggare*. Det påståendet passar emellertid egentligen inte riktigt in som en indikator på KFM:s service utan handlar mer om hur myndigheterna väljer att organisera sin verksamhet.

- I jämförelse med förra årets resultat kan vi se en liten försämring i den upplevda tillgängligheten.
- Störst inverkan på det sammanfattande betyget om tillgänglighet har *KFM har öppettider som passar mig*, tätt följt av *det är lätt att få kontakt med KFM per telefon*.
- Tillgängligheten inverkar enligt Gridanalysen i låg grad på förtroendet för KFM. Inget av påståendena i blocket har heller fått höga viktighetsbetyg jämfört med andra sakområden
- Med hänsyn till det relativt goda betyget i kombination med låg inverkan på förtroende och låg viktighetsbedömning av gäldenärerna framstår inte tillgängligheten som ett tydligt förbättringsområde.

## Bemötande

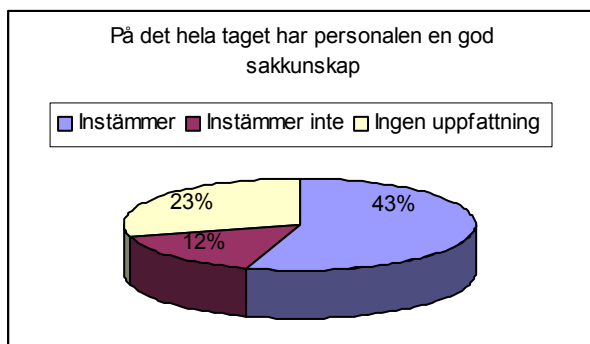


### *Påståenden inom sakområdet bemötande*

- Personalen respekterar mig som person
- Jag känner att personalen tar sig tid med mig
- Personalen bemöter mig på ett korrekt sätt
- På det hela taget får jag ett bra bemötande

- Bemötandet får ett relativt gott betyg, 47 procent instämmer i att bemötandet på det hela taget är bra, 16 procent instämmer inte. Medelvärdet ligger på 3,58. Samtliga påståenden inom sakområdet bemötande får betyg över eller precis på medel. Det påstående som får sämst betyg i blocket är *Jag känner att personalen tar sig tid med mig*.
- En större andel respondenter hade starkare åsikter förra året, både positiva och negativa. Medelvärdet är dock ungefär samma för båda åren.
- *Personalen bemöter mig på ett korrekt sätt* har enligt regressionsanalysen störst inverkan på det sammanfattande betyget om bemötande. Att *personalen respekterar mig som person* och att *personalen tar sig tid med mig* har likartad inverkan, knappt 20 procent.
- Alla påståenden inom sakområdet bemötande uppfattas som mycket viktiga av gäldenärerna och har dessutom stor inverkan på förtroendet för KFM.
- Eftersom samtliga påståenden fått mycket bra eller godkända betyg är bemötandet inte ett tydligt förbättringsområde. Med tanke på att bemötandet anses som mycket viktigt och har stor inverkan på förtroende är det dock betydelsefullt att hålla den goda nivå som nu finns.

## Sakkunskap

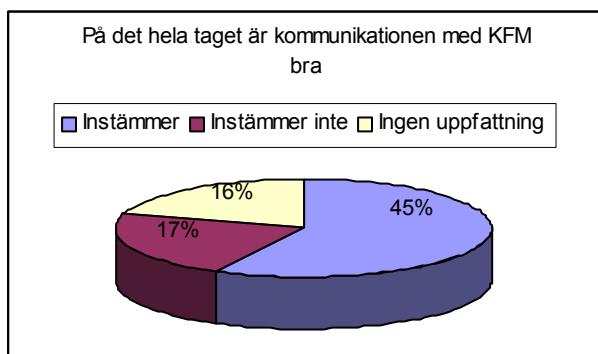


### *Påståenden inom sakområdet sakkunskap*

- Den tjänsteman jag får kontakt med kan svara på mina frågor
- Jag kan lita på att de svar/besked jag får är korrekta
- Personalen är påläst i mitt ärende
- På det hela taget har personalen en god sakkunskap

- I jämförelse med de andra områdena får sakkunskap ett betyg över medel. På det sammanfattande påståendet om sakkunskap instämmer 43 procent, 12 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 3,59.
- Genomgående för alla delfrågor är att andelen negativa är lägre i år jämfört med förra året. Generellt sett får KFM ett bättre betyg på sakkunskap 2002 jämfört med 2001.
- I regressionsanalysen framkommer det att uppfattningen om sakkunskapen på det hela taget påverkas mest av huruvida *personalen är påläst i mitt ärende*. Även de andra påståendena inverkar i relativt hög grad på det sammanfattande betyget.
- Gäldenärerna anser att sakkunskapen är viktig i jämförelse med andra sakområden. Uppfattningen av sakkunskapen inverkar också i relativt hög grad på förtroendet för KFM.
- Då det sammantagna resultatet för området sakkunskap får ett relativt gott betyg av gäldenärerna ser vi inte detta som ett tydligt förbättringsområde. I likhet med bemötandet är det dock viktigt att bibehålla den nuvarande nivån för att inte minska förtroendet för myndigheten.

## Kommunikation



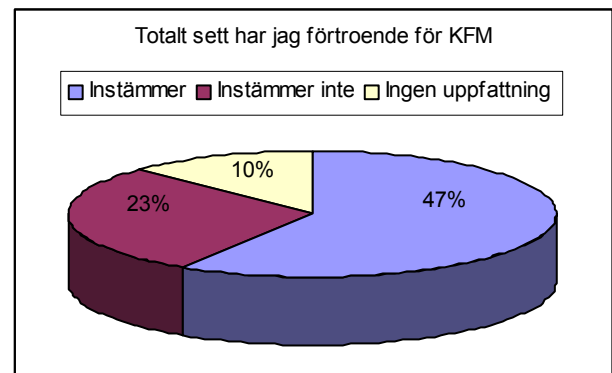
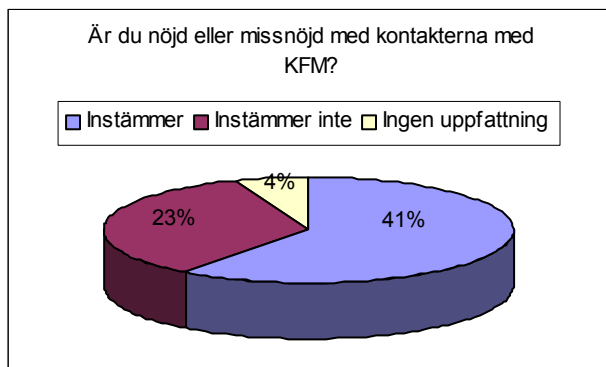
### *Påståenden inom sakområdet kommunikation*

- Personalen talar så att jag förstår
- Personalen skriver så att jag förstår
- KFM:s blanketter är lätta att fylla i
- På det hela taget är kommunikationen med KFM bra

- 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. Genomgående för alla delfrågor är att andelen negativa är lägre i år jämfört med förra året.
- 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 påståendena upplevs som tidigare nämnts som mycket viktiga, men har dock inte samma inverkan på förtroendet.
- Blankettutformningen och 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 det är det viktigt att fortsätta följa upp, notera förändringar och förbättra den skriftliga kommunikationen och blankettutformningen.
- 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 hur den skriftliga kommunikationen och blankettutformningen upplevs.

## Nöjdhet och förtroende



- Nöjdheten ligger på samma nivå som förra året. 41 procent anser sig vara nöjda, 23 procent är missnöjda och medelvärdet ligger på 3,24.
- Förtroendet får i princip samma betyg som förra året. 47 procent säger sig ha förtroende för KFM, 23 instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,40.
- De sakområden som främst påverkar nöjdheten och förtroendet är bemötande, sakkunskap och sättet att arbeta.

## 2.4 Skillnader i attityder mellan olika grupper

De variabler som har fått flest positiva eller negativa signifikanta värden på de nio sammanfattande betygen har listats nedan. De som är *mest positiva* är således de som flest

gångar har haft en signifikant högre instämmandegrad jämfört med genomsnittet. De som är *minst positiva* är de som har haft en signifikant lägre instämmandegrad än genomsnittet. *Mest negativa* är de som haft en signifikant högre andel som inte instämmer jämfört med genomsnittet. *Minst negativa* är de som har haft en signifikant lägre andel som inte instämmer jämfört med genomsnittet.

<p><b>Mest positiva (Instämmer)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 65-74 år (9)</li> <li>• 55-64 år (9)</li> <li>• Inkomst: 10-20' (9)</li> <li>• Typ av ärende: Rådgivning/info (8)</li> <li>• Typ av ärende: Skuldsanering (7)</li> <li>• 45-54 år (7)</li> </ul>	<p><b>Minst positiva (Instämmer)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 18-24 år (9)</li> <li>• Typ av ärende: Vet ej (9)</li> <li>• 25-34 år (8)</li> <li>• Inkomst: -10' (8)</li> <li>• De som inte vill uppge sin inkomst (8)</li> </ul>
<p><b>Mest negativa (Instämmer inte)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 18-24 år (9)</li> <li>• Slag av skuld: Till enskilda (9)</li> <li>• Typ av ärende: Indrivning (9)</li> <li>• Slag av skuld: Till det allmänna (8)</li> <li>• 25-34 år (6)</li> <li>• Har aktuell skuld (6)</li> <li>• De som inte vill uppge sin inkomst (6)</li> </ul>	<p><b>Minst negativa (Instämmer inte)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De som inte har aktuell skuld: (9)</li> <li>• 65-74 år (7)</li> <li>• Inkomst: 10-20' (5)</li> </ul>

I likhet med 2001 års undersökning ser vi att yngre gäldenärer generellt sett är mer negativa till KFM än äldre. Även vilken typ av kontakt man har haft med KFM påverkar inställningen. De gäldenärer som varit i kontakt genom rådgivning/information är ganska naturligt mer nöjda än de som kommit i kontakt med KFM genom indrivning. Vi kan även se att egenföretagare ibland är mer nöjda än genomsnittet. Detta skulle kunna bero på att företagarna har mer kontakt med KFM än en enskild person, och att utredningarna är grundligare. Handläggaren på KFM har ofta också bättre kunskap om egenföretagarna än om enskilda gäldenärer eftersom det ofta är färre ärenden per handläggare.

## 2.5 Bakgrundsfakta om respondenterna

Enkäten innehåller förutom påståenden om KFM och KFM:s service även bakgrundsfrågor om de svarande. Bakgrundsfrågorna rör kön, ålder, utbildning, skuldsituation, vilken typ av ärende man har haft kontakt med KFM i och så vidare. (Bakgrundsfrågor redovisas i bilaga 3a)

**Tabell 3. De svarandes sammansättning efter olika bakgrundsvariabler, procent, ovägt**

Kön		Syssetsättning		Boendeort		Månadsinkomst	
Man	63	Off. anst.	18	Storstad	26	< 10 tkr	26
Kvinna	36	Priv. anst.	26	Tätort	47	10'-20 tkr	45
		Egenftg.	9	Landsbygd	24	20'-30 tkr	11
<b>Åldersgrupp</b>		Annat	36	<b>Utbildning</b>		> 30 tkr	3
18-24 år	7	Vet ej	11	Grundskola	33	Vill ej uppge/ej svar	16
25-34 år	21	<b>Boendeform</b>		Gymnasium	35	<b>Svenska som modersmål</b>	
35-44 år	30	Villa	23	Eftergymn. utb. < 3år	13	Ja	85
45-54 år	24	Bostadsrätt	9	Eftergymn. utb. > 3år	10	Nej	14
55-64 år	13	Hyresrätt	57	Vet ej	8		
65-74 år	5	Annat	9				

Vi har i år valt att titta lite närmare på hur några gruppen yngre respondenter (18-34 år) svarat. På vad sätt skiljer sig denna grupp från genomsnittet? Vad kan det bero på? Ska KFM tänka på något särskilt i kontakten med denna grupp? Se vidare i kapitel 25.

## 2.6 Förändringar av attityder jämfört med tidigare år

På riksnivå är förändringarna i gäldenärsenkätens resultatet mycket små eller obefintliga jämfört med förra årets undersökning. Detta ser vi som en bekräftelse på att resultaten är tillförlitliga, eftersom inga större förändringar som härrör från förra årets enkäter hade genomförts vid undersökningstillfället hösten 2002.

Årets undersökning har bekräftat de tendenser vi såg hos de yngre gäldenärerna förra året, de yngre gäldenärerna (25-34 åringar är även inräknade) har en klart mer negativ inställning till KFM.

## 2.7 Gäldenärernas kommentarer på den öppna frågan

I slutet av gäldenärsenkätens frågeformulär hade respondenterna möjlighet att skriva egna kommentarer angående undersökningen. Många synpunkter rör den egna situationen och hur kontakterna med KFM fungerar. Det man kan märka är att många efterfrågar mer kommunikation och en mjukare attityd från handläggarnas sida. Det finns ett behov av att få prata om sin skuldsituation och samtidigt bli värdigt bemött. Lika behandling är också ett ämne som ett flertal tar upp. En stor andel anser att KFM inte behandlar alla lika och är hårdare mot den vanliga medborgaren än mot den som har makt och pengar. Mer information efterfrågas också, exempelvis föreslår vissa att man skulle kunna få information en eller ett par gånger per år om hur skuldsituationen har förändrats, vilka betalningar som gått var et c. Sammantaget ger kommentarerna ett intryck av att det finns många ”mjuka” frågor, såsom bemötande, information och kommunikation, som är viktiga för gäldenärerna. Mer kommentarer finns längre fram i rapporten i de fall gäldenärernas synpunkter rör specifika påståenden i enkätundersökningen.

## 2.8 Regionala skillnader

Utfallet som presenterats ovan avser rikssiffror. Det är dock betydelsefullt att varje region tittar på de egna resultaten. Eftersom detta är andra gången som undersökningen genomförs är det extra viktigt att titta på vilka förändringar som skett på regionnivå jämfört med förra årets undersökning. Vissa regioner har likartade resultat jämfört med förra året, andra har antingen förbättrat eller försämrat resultatet något. Se kapitel 4 för en regional årsjämförelse på

förtroendet för KFM. Att diskutera och analysera eventuella förändringar och vilka orsaker som kan ligga bakom dessa bör således vara en naturlig fortsättning av enkätarbetet i varje region.

Det finns även andra sätt för regionerna att använda sig av undersökningen. Genom att se om den egna regionen har en överrepresentation av någon grupp, exempelvis högutbildade, yngre eller äldre människor och så vidare kan man fokusera på just dessa grupper för att se om de har speciella önskemål eller behov.

Vid en översiktlig genomgång av faktorer som skulle kunna inverka på hur gäldenärerna uppfattar KFM i olika regioner, har vi sett att det tycks finnas ett samband mellan hög skuldbörda hos gäldenären och en mer negativ inställning till myndigheten.

Vi tror också att storstadsfaktorn spelar in i att vissa regioner får bättre respektive sämre betyg än andra. I större städer kan det vara svårare att ha en nära kontakt med gäldenärerna eftersom anonymiteten är mer utbredd.

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 4. 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)	<b>43</b>	40-	42	43	48	46	41	45	46	50	45
	Instämmer inte (1+2)	<b>13</b>	11	13	11	13	15	14	15	13	12	13
Be- mötande	Instämmer (4+5)	<b>47</b>	45	44	47	50	51	46	48	50	51	47
	Instämmer inte (1+2)	<b>16</b>	15	20	17	13	16	15	18	21	15	16
Snabb- Het	Instämmer (4+5)	<b>35</b>	30-	37	36	41+	37	34	41	40	37	35
	Instämmer inte (1+2)	<b>17</b>	17	20	16	14	20	15	17	19	13	17
Sak- Kunskap	Instämmer (4+5)	<b>43</b>	41	42	37-	46	46	46	44	46	45	43
	Instämmer inte (1+2)	<b>12</b>	14	16	9	9-	14	9-	13	15	10	14
Kommu- Nikation	Instämmer (4+5)	<b>45</b>	44	43	43	49	48	42	44	46	47	46
	Instämmer inte (1+2)	<b>17</b>	18	23+	15	12	17	14	18	19	15	17
Inform- Ation	Instämmer (4+5)	<b>28</b>	26	27	26	33+	29	26	26	35+	30	30
	Instämmer inte (1+2)	<b>32</b>	33	34	31	28	31	36	33	31	30	34
Sätt att Arbeta	Instämmer (4+5)	<b>37</b>	34	35	35	41	40	39	37	38	40	36
	Instämmer inte (1+2)	<b>19</b>	22+	23	17	16	20	17	19	19	16	20
För- Troende	Instämmer (4+5)	<b>47</b>	49	48	48	48	44	43-	49	49	56+	49
	Instämmer inte (1+2)	<b>23</b>	27+	24	20	19	24	22	24	25	18	21

De regionala skillnaderna är i vissa fall stora mellan den region som fått högst respektive lägst betyg av gäldenärerna. Majoriteten av regionerna får dock relativt likartade betyg av gäldenärerna. Sammantaget får region Kalmar och Härnösand de högsta betygen, region Eskilstuna och Stockholm får bland de lägsta.