

## 8 Galdenärernas inställning till snabbhet

### 8.1 Inledning

**Tabell 65. Påstående: På det hela taget arbetar KFM snabbt, procent.**

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	35	35
Varken eller (3)	20	21
Instämmer inte (1+2)	21+	17
Ingen uppfattning/Ej svar	24	26
<b>Medelvärde</b>	<b>3,33</b>	<b>3,38</b>

I jämförelse med de andra sakområdenas sammanfattande betyg får snabbheten ett betyg under medel. 35 procent instämmer i att KFM på det hela taget arbetar snabbt, 17 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 3,38. Jämfört med 2001 års undersökning är det inga stora förändringar. Snabbheten på det hela taget har inte ansetts så viktig av galdenärerna men inverkar trots det i ganska hög grad på förtroendet.

**Tabell 66. Påstående: På det hela taget arbetar KFM snabbt, procent.**

	TOTAL	Kontakt genom Rådg. Sku- /info san
Instämmer (4+5)	35	40+ 45+
Varken eller (3)	21	22 24
Instämmer inte (1+2)	17	20 17
Ingen uppfattning/Ej svar	26	18- 14-
<b>Medelvärde</b>	<b>3,38</b>	<b>3,33 3,48</b>

Skillnaderna mellan olika grupper är små. Det vi i vanlig ordning kan konstatera är att personer som varit i kontakt genom rådgivning/information samt skuldsanering är mer positiva än genomsnittet.

#### *Regionala skillnader*

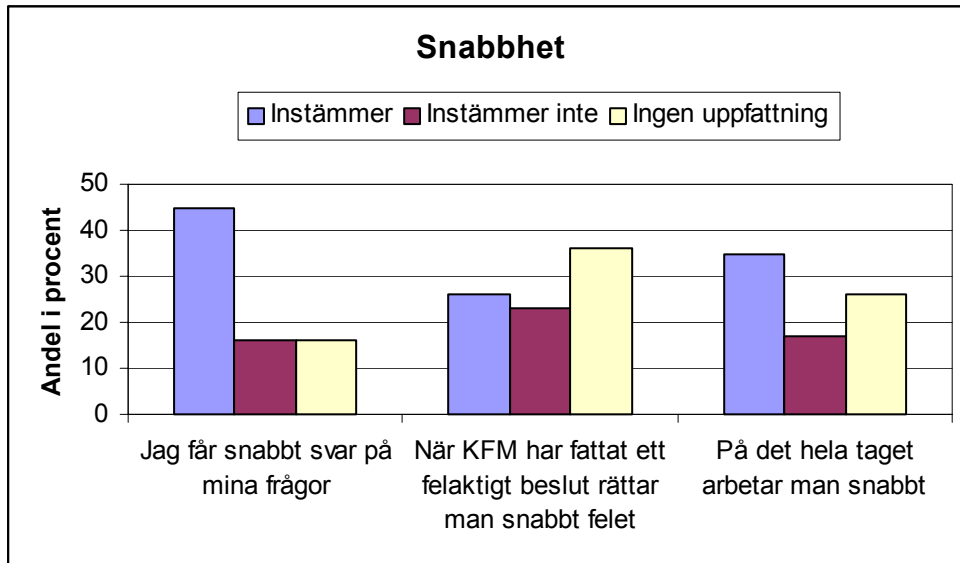
**Tabell 67. Påstående: På det hela taget arbetar KFM snabbt, procent.**

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	35	30-	37	36	41+	37	34	41	40	37	35
Varken eller (3)	21	25+	16-	20	22	21	21	18	19	22	22
Instämmer inte (1+2)	17	17	20	16	14	20	15	17	19	13	17
Ingen uppfattning/Ej svar	26	27	27	28	23	22-	30+	24	21	28	27
<b>Medelvärde</b>	<b>3,38</b>	<b>3,28</b>	<b>3,38</b>	<b>3,45</b>	<b>3,56</b>	<b>3,37</b>	<b>3,37</b>	<b>3,46</b>	<b>3,38</b>	<b>3,44</b>	<b>3,38</b>

Kalmar och Karlstad är de regioner som får högst instämmandegrad, Stockholm lägst. I övrigt finns inga större skillnader. Resultatet kan kopplas till den uppföljning som gjorts av indrivningspolicyn för år 2002.

## 8.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 8. Redovisning av delfrågor om snabbhet, procent.



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 fullt ut med föregående års undersökning.

Tabell 68. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s snabbhet.

Jag får snabbt svar på mina frågor	38,3%
När KFM fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet	45,3%

Båda delpåståendena i blocket om snabbhet påverkar det sammanfattande betyget. Störst inverkan på hur gäldenärerna uppfattar snabbheten på det hela taget har påståendet *KFM rättar felaktiga beslut snabbt*.

*När KFM fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet* är det påstående där vi främst kan se en tydlig förbättringspotential. Det är dock svårt att veta exakt vad gäldenärer respektive handläggare uppfattar som ett fel. Därför blir det något problematiskt att dra slutsatser enbart från gäldenärernas synvinkel. Vi ser här ett behov av att förtydliga och undersöka vidare vad som egentligen menas med ett felaktigt beslut. I de fall det inte handlar om faktiska felaktigheter kanske problemet snarare ligger i att KFM inte är tillräckligt bra på att kommunicera varför man har fattat ett visst beslut.

Det sammanfattande betyget på snabbhet får visserligen inte ett lågt betyg när man jämför med samtliga 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 snabbheten som ett förbättringsområde.

## 8.3 Redovisning av delfrågor

### 8.3.1 Jag får snabbt svar på mina frågor

**Tabell 69. Påstående: Jag får snabbt svar på mina frågor, procent.**

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	51+	45
Varken eller (3)	18	23+
Instämmer inte (1+2)	18	16
Ingen uppfattning/Ej svar	14	16
<b>Medelvärde</b>	<b>3,6</b>	<b>3,54</b>

45 procent instämmer, 16 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,54. Betyget får anses som relativt bra. I jämförelse med 2001 års undersökning är medelvärdet i princip likartat. Instämmandegraden har dock gått ner 6 procentenheter. Att få snabbt svar på frågor har inte bedömts som så viktigt i jämförelse med andra områden. Inverkan på förtroendet ligger på en medelnivå.

**Tabell 70. Påstående: Jag får snabbt svar på mina frågor, procent.**

	TOTAL	Kontakt med Rådsg. Indriv- /info. ning		Svenska som modersmål	
		Ja	Nej	Ja	Nej
Instämmer (4+5)	45	54+	45	44	51+
Varken eller (3)	23	25	25	24	16-
Instämmer inte (1+2)	16	14	20+	15	22+
Ingen uppfattning/Ej svar	16	7-	11-	16	11-
<b>Medelvärde</b>	<b>3,54</b>	<b>3,64</b>	<b>3,44</b>	<b>3,54</b>	<b>3,5</b>

Återigen ser vi att det finns stora skillnader mellan personer som haft kontakt med KFM i olika syften. Personer som inte har svenska som modersmål är mer nöjda med snabbheten än personer med svenska som modersmål.

#### Regionala skillnader

**Tabell 71. Påstående: Jag får snabbt svar på mina frågor, 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	44	46	44	48	42	48	46	45	46
Varken eller (3)	23	20-	25	25	23	23	27+	22	18	23	23
Instämmer inte (1+2)	16	18+	17	13	14	17	11-	16	18	16	16
Ingen uppfattning/Ej svar	16	18	14	16	19	12-	19	14	18	16	14
<b>Medelvärde</b>	<b>3,54</b>	<b>3,50</b>	<b>3,51</b>	<b>3,57</b>	<b>3,58</b>	<b>3,56</b>	<b>3,56</b>	<b>3,55</b>	<b>3,52</b>	<b>3,48</b>	<b>3,55</b>

De regionala skillnaderna är små. Region Stockholm och Göteborg särskiljer sig dock genom att ha signifikant högre respektive lägre andel som inte instämmer i påståendet.

### 8.3.2 När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet

**Tabell 72. Påstående: När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet, procent.**

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	28	26
Varken eller (3)	13	14
Instämmer inte (1+2)	27+	23
Ingen uppfattning/Ej svar	32	36+
<b>Medelvärde</b>	<b>2,98</b>	<b>3,08</b>

Detta påstående är något omformulerat jämfört med år 2001. Då löd påståendet *KFM rättar felaktiga beslut snabbt*. Resultatet från förra året är emellertid snarlikt årets, vilket gör att vi tror att respondenterna har tolkat påståendet på ungefär samma sätt båda åren.

26 procent instämmer i att KFM rättar felaktiga beslut snabbt, nästan lika många, 23 procent, är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 3,08. Påståendet bedöms som mycket viktigt och inverkar också i hög grad på förtroendet. Huruvida området skall ses som ett förbättringsområde eller inte är dock inte självklart. Andelen med ingen uppfattning är relativ stor, 36 procent. Detta beror troligtvis på att många gäldenärer inte har varit i en sådan situation som påståendet förutsätter. Dessutom är frågan svårtolkad på ett ytterligare sätt. Vad är egentligen ett "felaktigt beslut"? Kanske är det något som gäldenären och handläggaren på KFM inte alltid är överens om. Det är därför svårt att avgöra huruvida det handlar om en subjektiv uppfattning från gäldenärens sida eller ett faktiskt fel. Som nämnts tidigare ser vi här ett behov av att förtydliga och undersöka vad ett felaktigt beslut egentligen innebär och hur vi därefter ska kunna förbättra verksamheten.

**Tabell 73. Påstående: När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet, procent.**

	TOTAL	Ort			Arbete
		Stor- stad	Tät- ort	Lands- bygd	Egen ftg.
Instämmer (4+5)	26	23-	28	29	27
Varken eller (3)	14	17+	14	14	9-
Instämmer inte (1+2)	23	24	22	26	28+
Ingen uppfattning/Ej svar	36	37	36	31-	36
<b>Medelvärde</b>	<b>3,08</b>	<b>2,96</b>	<b>3,18</b>	<b>3,05</b>	<b>2,98</b>

Personer i storstad är i likhet med andra frågor mer negativa än boende i tätort och på landsbygd. Egenföretagare skiljer ut sig negativt genom att ha en signifikant högre andel som inte instämmer i påståendet. Detta skulle kunna bero på att det kan vara problematiskt att göra utmätningar hos enskilda näringsidkare (t ex att det inte finns någon gränsdragning mellan vad som hör till firma och person) och att egenföretagarna eventuellt är färgade av dessa svårigheter.

#### Regionala skillnader

**Tabell 74. Påstående: När KFM har fattat felaktigt beslut rättar man snabbt, procent.**

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	26	17-	28	29	35+	28	29	30	29	28	25
Varken eller (3)	14	16	12	13	14	15	16	13	14	10	16
Instämmer inte (1+2)	23	29+	23	22	19	24	18-	22	24	21	20
Ingen uppfattning/Ej svar	36	38	37	36	33	33	37	35	33	41	39

<b>Medelvärde</b>	<b>3,08</b>	<b>2,71-</b>	<b>3,15</b>	<b>3,20</b>	<b>3,34</b>	<b>3,11</b>	<b>3,22</b>	<b>3,20</b>	<b>3,08</b>	<b>3,16</b>	<b>3,16</b>
-------------------	-------------	--------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

Skillnaden mellan högsta och lägsta instämmandegrad och medelvärde är stor. I region Stockholm instämmer endast 17 procent i påståendet, motsvarande siffra för Kalmar är 35 procent. Region Stockholm har också en signifikant högre andel som inte instämmer i påståendet.

#### **8.4 Sammanfattning**

- I jämförelse med de andra sakområdena får snabbhet ett betyg under medel. På det sammanfattande påståendet om snabbhet instämmer 35 procent, 17 procent är negativa och medelvärdet hamnar på 3,38.
- Jämfört med 2001 års undersökning är förändringarna små inom sakområdet snabbhet.
- De regionala skillnaderna är varierande.
- Båda delpåståendena i blocket om snabbhet påverkar det sammanfattande betyget. Störst inverkan har *När KFM har fattat ett felaktigt beslut rättar man snabbt felet.*
- 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 snabbheten som ett förbättringsområde.