



Marketing Minds Specializing in Research™

## **NFO Infratest**

# **Gäldenärenkäten 2002**

Analys av vad som påverkar gäldenärernas  
förtroende för Kronofogdemyndigheten

Jonas Persson

# Hur man tolkar en GRID

## tre dimensioner

Griden visar Kronofogdemyndighetens styrkor och svagheter samt drivkrafterna till gäldenärernas förtroende. Griden är uppbyggd utifrån tre dimensioner:

**Den första dimensionen** - uttalad viktighet - får vi genom att fråga hur viktiga de olika faktorerna är. Detta anges längs Y-axeln i griden.

**Den andra dimensionen** - inverkan på förtroende - får vi genom att göra en statistisk sambandsanalys av hur bedömningen av det enskilda attributet varierar med den övergripande bedömningen av förtroende. Detta anges längs X-axeln i griden.

**Den tredje dimensionen** - prestationsbedömningen - visar hur bra gäldenärerna anser att kronofogdemyndigheten uppfyller deras förväntningar för det aktuella attributet i fråga. I griden uttrycks detta med figurer (trekanter, cirklar och fyrkanter). Dessa markerar både attributets position på x- och y-axlarna samt huruvida bedömningen av detta attribut är under genomsnittet, genomsnittlig eller över genomsnittet för kronofogdemyndigheten.

Varje grid är relativ på så sätt att symbolen (bedömningen) för ett attribut över/under/medel avser just den region som studeras. För en annan region kan samma attribut symboliseras med en annan symbol även om den faktiska bedömningen är densamma. En region som har höga medelvärden på de flesta attributen kan ha ett genomsnittligt medelvärde som ligger på 3,0. På motsvarande sätt kan en region som har flera låga medelvärden ha ett genomsnittligt medelvärde på 3,0. Symbolen för Medel (cirkel) kommer då att betyda runt 4,0 i det ena fallet och runt 3,0 i det andra fallet. Man kan därför aldrig jämföra gridar från två olika regioner eller sätta mål i form av symboler (exempelvis: nästa år ska detta vara en fyrkant).

## GRID ger svar på två mycket viktiga frågor:

Vilka är regionens styrkor/svagheter?

Vilka attribut ska man prioritera för förbättringsarbete?

## Vilka är regionens styrkor/ svagheter?

Styrkor är de attribut som är markerade med fyrkanter och svagheter de som är markerade med trianglar.

## Vilka attribut ska man prioritera för förbättringsarbete?

**Kärnvärden** (röda, övre högra hörnet). För alla attribut som är klassificerade som kärnvärden är målet att maximera gäldenärernas bedömning. Alla gäldenärer skall vara nöjda eller mycket nöjda med kronofogdemyndighetens prestation. Dessa attribut anser gäldenärerna är mycket viktiga och attributen har en klar påverkan på gäldenärernas förtroende.

**Hygienfaktorer** (blå, övre vänstra hörnet). Här räcker det att gäldenärerna är nöjda, de behöver inte vara mycket nöjda. Dessa attribut påverkar förtroende i första hand till det sämre om gäldenärerna upplever att de eftersätts, men attributen driver inte relationen framåt. Gäldenärerna anser själva att dessa är mycket viktiga, men attributen har i själva verket bara en mindre påverkan på deras förtroende.

**Dolda möjligheter** (gröna, nedre högra hörnet). De egenskaper som är klassificerade som Dolda Möjligheter upplevs inte vara så viktiga av gäldenärerna, men de har klar påverkan på deras förtroende. Dessa egenskaper kan vara potentiella kärnvärden i framtiden.

**Frågetecken** (grå, nedre vänstra hörnet). Attribut som upplevs som mindre viktiga av gäldenärerna och som har en lägre grad av påverkan på förtroende klassificeras som Frågetecken.

# Kvalitetsgenskapers betydelse för förtroende - Riket

## Illgänglighet

- A1 Kontakt per telefon
- A2 Egen handläggare
- A3 Öppettider passar
- A4 På det hela taget bra

## Bemötande

- B1 Respekterar mig
- B2 Personalen tar sig tid
- B3 Korrekt bemötande
- B4 På det hela taget bra bemötande

## Snabbhet

- C1 Snabbt svar på frågor
- C2 Felaktiga beslut rättas snabbt
- C3 Arbetar på det hela taget snabbt

## Sakkunskap

- D1 Tjm kan svara på mina frågor
- D2 Kan lita på att besked är korrekta
- D3 Personalen påläst i mitt ärende
- D4 God sakkunskap på det hela taget

## Kommunikation

- E1 Talar så att jag förstår
- E2 Skriver så att jag förstår
- E3 Blanketter lätta att fylla i
- E4 Kommunikationen på det hela taget bra

## Information

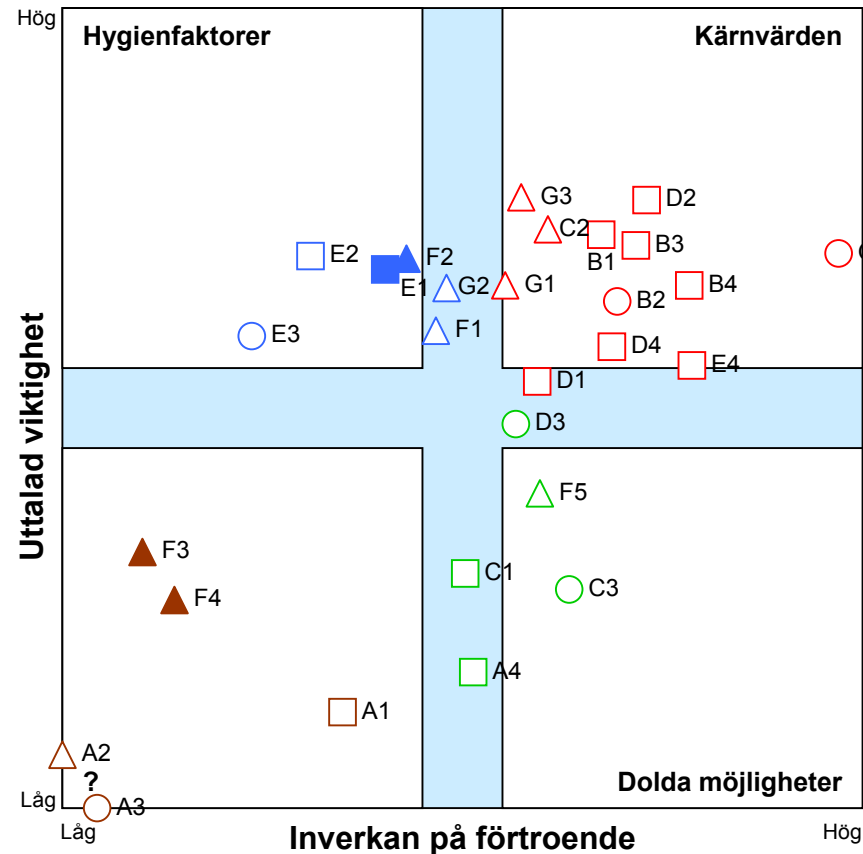
- F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling
- F2 Tillräcklig info om hur jag kan påverka min situation
- F3 Tillräcklig info om risk att skuldsätta sig
- F4 Tillräcklig info om risk att överskuldsätta sig
- F5 Informationen på det hela taget bra

## Sätt att arbeta

- G1 Behandlar alla lika
- G2 Samma svar av alla på KFM
- G3 Möjlighet att diskutera alt för att lösa skuld
- G4 På det hela taget bra sätt att arbeta

## Symbolförklaring

- Långt över medel
- Över medel
- Medel
- △ Under medel
- ▲ Långt under medel



# Kärnvärden - Riket

De egenskaper som påverkar förtroende för Kronofogdemyndigheten i hög grad samt upplevs viktiga för gäldenärerna rör främst BEMÖTANDE, SAKKUNSKAP, samt SÄTT ATT ARBETA. Dessa egenskaperna kallar vi Kärnvärden och de är:

B1 Respekterar mig som person

B2 Personalen tar sig tid med mig

B3 Korrekt bemötande

B4 På det hela taget bra bemötande

C2 Felaktiga beslut rättas snabbt

D1 Tjm kan svara på mina frågor

D2 Kan lita på att besked är korrekta

D4 God sakkunskap på det hela taget

E4 Kommunikationen på det hela taget bra

G1 Behandlar alla lika

G3 Möjlighet att diskutera alternativ lösning av skuld

G4 På det hela taget bra sätt att arbeta

Kronofogdemyndigheternas prestationer får här huvudsakligen ett gott betyg av gäldenärerna. Detta gäller främst bemötande och sakkunskap (grönmarkerade ovan = kvadrater i grafiken).

De förbättringsområden som kronofogdemyndigheterna bör prioritera är i första hand de områden där bedömningen ligger under medel (rödmarkerade ovan = trianglar i grafiken) och i andra hand på medel (svart text). Även för Kärnvärden där kronofogdemyndigheterna presterar bra kan förbättringar göras, men först efter att svagheter bland Kärnvärden, Hygienfaktorer och Dolda möjligheter är åtgärdade.

# Hygienfaktorer och Dolda möjligheter - Riket

Bland Hygienfaktorerna finner vi främst egenskaper som beskriver KOMMUNIKATION och INFORMATION.

**E1 Talar så att jag förstår**

**E2 Skriver så att jag förstår**

**F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling**

**F2 Tillräcklig info om hur jag kan påverka min**

**situation**

**E3 Blanketter lätta att fylla i**

**G2 Samma svar av alla på KFM**

Även här är egenskaper där Kronofogdemyndigheterna presterar under medel markerade röda – inom dessa områden rekommenderar vi att förbättringsåtgärder sätts in.

De Dolda möjligheterna i relationen till gäldenärerna är sådant som har stor betydelse för förtroendet, men som gäldenärerna själva inte upplever som viktiga. Här hittar vi följande egenskaper:

**A4 På det hela taget bra tillgänglighet** D3 Personalen påläst i mitt ärende

**C1 Snabbt svar på frågor**

**F5 Informationen på det hela taget bra**

**C3 Arbetar på det hela taget snabbt**

Gäldenärerna är mindre nöjda med den information de får av Kronofogdemyndigheterna. Det ligger kanske i sakens natur, men eftersom bedömningen av informationen har betydelse för förtroendet och två rödmarkerade informationsaspekter återfinns bland hygienfaktorerna bör åtgärder för att förbättra informationen ändå övervägas.

# Kronofogdemyndigheternas styrkor och svagheter - Riket

## Styrkor

- B1 Respekterar mig som person
- B3 Korrekt bemötande
- B4 På det hela taget bra bemötande
- D1 Tjm kan svara på mina frågor
- D2 Kan lita på att beskeden är korrekta
- D4 God sakkunskap på det hela taget
- E4 Kommunikationen bra på det hela taget
- E1 Talar så att jag förstår**
- E2 Skriver så att jag förstår
- A4 På det hela taget bra tillgänglighet
- C1 Snabbt svar på frågor

*(A1 Kontakt per telefon)*

Styrkor och svagheter är rangordnade. Överst står aspekter som är Kärnvärden. Därefter följer Hygienfaktorer och Dolda möjligheter. Kursiverade aspekter är sådant som saknar betydelse för förtroende och som gäldenärerna själva inte anser är lika viktiga som övriga aspekter.

## Svagheter

- C2 Felaktigheter rättas snabbt
- G1 Behandlar alla lika
- G3 Möjlighet att diskutera alt. lösning av skuld
- F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling
- F2 Tillräcklig info om hur ... påverka min situation**
- G2 Samma svar av alla på KFM
- F5 Informationen på det hela taget bra

*(A2 Egen handläggare)*

*(F3 Tillräcklig info om risk att skuldsätta sig)*

*(F4 Tillräcklig info om risk att överenskuldätta sig)*

# Kvalitetsegenskapers betydelse för förtroende - Stockholm

## Illgänglighet

- A1 Kontakt per telefon
- A2 Egen handläggare
- A3 Öppettider passar
- A4 På det hela taget bra

## Bemötande

- B1 Respekterar mig
- B2 Personalen tar sig tid
- B3 Korrekt bemötande
- B4 På det hela taget bra bemötande

## Snabbhet

- C1 Snabbt svar på frågor
- C2 Felaktiga beslut rättas snabbt
- C3 Arbetar på det hela taget snabbt

## Sakkunskap

- D1 Tjmn kan svara på mina frågor
- D2 Kan lita på att besked är korrekta
- D3 Personalen påläst i mitt ärende
- D4 God sakkunskap på det hela taget

## Kommunikation

- E1 Talar så att jag förstår
- E2 Skriver så att jag förstår
- E3 Blanketter lätta att fylla i
- E4 Kommunikationen på det hela taget bra

## Information

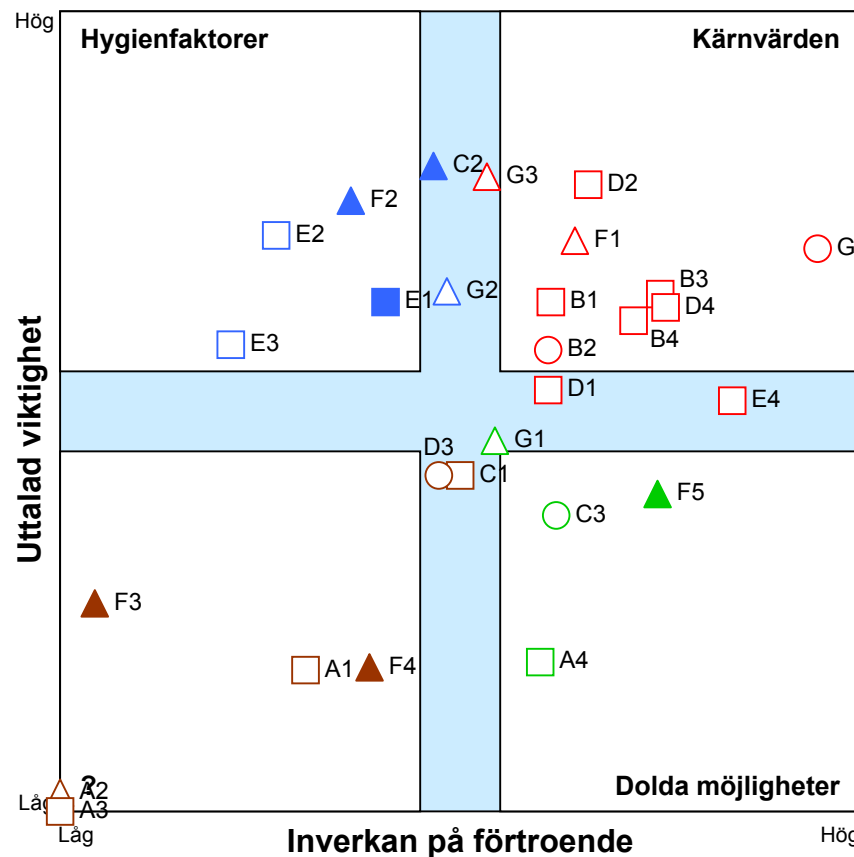
- F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling
- F2 Tillräcklig info om hur jag kan påverka min situation
- F3 Tillräcklig info om risk att skuldsätta sig
- F4 Tillräcklig info om risk att överskuldsätta sig
- F5 Informationen på det hela taget bra

## Sätt att arbeta

- G1 Behandlar alla lika
- G2 Samma svar av alla på KFM
- G3 Möjlighet att diskutera alt för att lösa skuld
- G4 På det hela taget bra sätt att arbeta

## Symbolförklaring

- Långt över medel
- Över medel
- Medel
- △ Under medel
- ▲ Långt under medel



# Kärnvärden - Stockholm

Kärnvärden för förtroende för Kronofogdemyndigheten i Stockholm är huvudsakligen desamma som i riket. Här finner vi främst BEMÖTANDE, SAKKUNSKAP, samt SÄTT ATT ARBETA. Kärnvärdena är:

B1 Respekterar mig som person

B2 Personalen tar sig tid med mig

B3 Korrekt bemötande

B4 På det hela taget bra bemötande

D1 Tjm kan svara på mina frågor

D2 Kan lita på att besked är korrekta

D4 God sakkunskap på det hela taget

E4 Kommunikationen på det hela taget bra

F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling

G3 Möjlighet att diskutera alternativ lösning av skuld

G4 På det hela taget bra sätt att arbeta

Kronofogdemyndighetens prestationer får här huvudsakligen ett gott betyg av gäldenärerna. Detta gäller främst bemötande och sakkunskap (grönmarkerade ovan = kvadrater i grafiken).

De förbättringsområden som kronofogdemyndigheten bör prioritera är i första hand de områden där bedömningen ligger under medel (rödmarkerade ovan = trianglar i grafiken) och i andra hand på medel (svart text). Även inom Kärnvärden där kronofogdemyndigheten presterar bra kan förbättringar göras, men först efter att svagheter bland Kärnvärden, Hygienfaktorer och Dolda möjligheter är åtgärdade.

# Hygienfaktorer och Dolda möjligheter - Stockholm

Stockholms starka Hygienfaktorerna är delaspekter av KOMMUNIKATION. Bland Hygienfaktorerna finner vi dock även SNABBHET, INFORMATION och SÄTT ATT ARBETA:

**C2 Felaktiga beslut rättas snabbt**

**E3 Blanketter lätta att fylla i**

**E1 Talar så att jag förstår situation**

**F2 Tillräcklig info om hur jag kan påverka min**

**E2 Skriver så att jag förstår**

**G2 Samma svar av alla på KFM**

Det är inom dessa rödmarkerade områden vi rekommenderar att förbättringsåtgärder övervägs.

De Dolda möjligheterna i relationen till gäldenärerna är sådant som har stor betydelse för förtroendet, men som gäldenärerna själva inte upplever som viktiga. Här hittar vi följande egenskaper:

**A4 På det hela taget bra tillgänglighet** **F5 Informationen på det hela taget bra**

**C3 Arbetar på det hela taget snabbt** **G1 Behandlar alla lika**

Gäldenärerna är mindre nöjda med Kronofogdemyndighetens information och likabehandling. Eftersom delaspekter av information och arbetssätt har betydelse för förtroendet och rödmarkerade informations- och arbetssättsaspekter även finns bland Kärnvärden och Hygienfaktorer bör åtgärder för att förbättra dessa områden ändå övervägas.

# Kronofogdemyndighetens styrkor och svagheter - Stockholm

## Styrkor

- B1 Respekterar mig som person
- B3 Korrekt bemötande
- B4 På det hela taget bra bemötande
- D1 Tjm kan svara på mina frågor
- D2 Kan lita på att beskederna är korrekta
- D4 God sakkunskap på det hela taget
- E4 Kommunikationen bra på det hela taget
- E1 Talar så att jag förstår**
- E2 Skriver så att jag förstår
- E3 Blanketter är lätta att fylla i
- A4 På det hela taget bra tillgänglighet

*(A1 Kontakt per telefon)*

*(A3 Öppettider passar)*

*(C1 Snabbt svar på frågor)*

## Svagheter

- F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling
- G3 Möjlighet att diskutera alt. lösning av skuld
- F2 Tillräcklig info om hur ... påverka min situation**
- G2 Samma svar av alla på KFM
- C2 Felaktigheter rättas snabbt**
- F5 Informationen på det hela taget bra**
- G1 Behandlar alla lika

*(A2 Egen handläggare)*

*(F3 Tillräcklig info om risk att skuldsätta sig)*

*(F4 Tillräcklig info om risk att överskuldsätta sig)*

Styrkor och svagheter är rangordnade. Överst står aspekter som är kärnvärden. Därefter följer Hygienfaktorer och Dolda möjligheter. Kursiverade aspekter är sådant som saknar betydelse för förtroende och som gäldenärerna själva inte anser är lika viktiga som övriga aspekter.

# Kvalitetsegenskapers betydelse för förtroende - Eskilstuna

## Illgänglighet

- 1 Kontakt per telefon
- 2 Egen handläggare
- 3 Öppetider passar
- 4 På det hela taget bra

## Bemötande

- 1 Respekterar mig
- 2 Personalen tar sig tid
- 3 Korrekt bemötande
- 4 På det hela taget bra bemötande

## Snabbhet

- 1 Snabbt svar på frågor
- 2 Felaktiga beslut rättas snabbt
- 3 Arbetar på det hela taget snabbt

## Sakkunskap

- 1 Tjm kan svara på mina frågor
- 2 Kan lita på att besked är korrekta
- 3 Personalen påläst i mitt ärende
- 4 God sakkunskap på det hela taget

## Kommunikation

- 1 Talar så att jag förstår
- 2 Skriver så att jag förstår
- 3 Blanketter lätta att fylla i
- 4 Kommunikationen på det hela taget bra

## Information

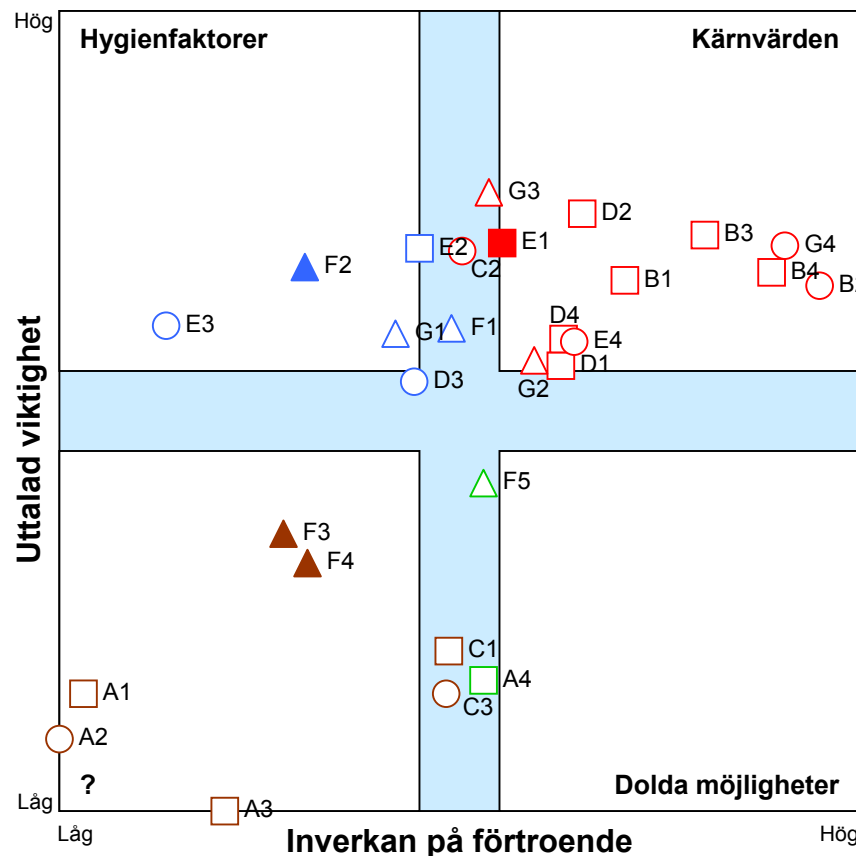
- F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling
- F2 Tillräcklig info om hur jag kan påverka min situation
- F3 Tillräcklig info om risk att skuldsätta sig
- F4 Tillräcklig info om risk att överskuldsätta sig
- F5 Informationen på det hela taget bra

## Sätt att arbeta

- G1 Behandlar alla lika
- G2 Samma svar av alla på KFM
- G3 Möjlighet att diskutera allt för att lösa skuld
- G4 På det hela taget bra sätt att arbeta

## Symbolförklaring

- Långt över medel
- Över medel
- Medel
- △ Under medel
- ▲ Långt under medel



# Kärnvärden - Eskilstuna

Kärnvärden för förtroende för Kronofogden i Eskilstuna är huvudsakligen desamma som i riket. Här finner vi främst BEMÖTANDE, SAKKUNSKAP, samt SÄTT ATT ARBETA. Kärnvärdena är:

B1 Respekterar mig som person

B2 Personalen tar sig tid med mig

B3 Korrekt bemötande

B4 På det hela taget bra bemötande

C2 Felaktiga beslut rättas snabbt

D1 Tjm kan svara på mina frågor

D2 Kan lita på att besked är korrekta

D4 God sakkunskap på det hela taget

**E1 Talar så att jag förstår**

E4 Kommunikationen på det hela taget bra

G2 Samma svar av alla på KFM

G3 Möjlighet att diskutera alternativ lösning av skuld

G4 På det hela taget bra sätt att arbeta

Kronofogdemyndighetens prestationer får här huvudsakligen ett gott betyg av gäldenärerna. Detta gäller främst bemötande och sakkunskap (grönmarkerade ovan = kvadrater i grafiken).

De förbättringsområden som kronofogdemyndigheten bör prioritera är i första hand de områden där bedömningen ligger under medel (rödmarkerade ovan = trianglar i grafiken) och i andra hand på medel (svart text). Även inom Kärnvärden där kronofogdemyndigheten presterar bra kan förbättringar göras, men först efter att svagheter bland Kärnvärden, Hygienfaktorer och Dolda möjligheter är åtgärdade.

# Hygienfaktorer och Dolda möjligheter - Eskilstuna

Bland Hygienfaktorerna finner vi främst egenskaper som beskriver KOMMUNIKATION och INFORMATION, men även SAKKUNSKAP och SÄTT ATT ARBETA.

D3 Personalen påläst i mitt ärende

E2 Skriver så att jag förstår

situation

E3 Blanketter lätta att fylla i

F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling

F2 Tillräcklig info om hur jag kan påverka min

G1 Samma svar av alla på KFM

Det är inom dessa rödmarkerade områden vi rekommenderar att förbättringsåtgärder övervägs.

De Dolda möjligheterna i relationen till gäldenärerna är sådant som har stor betydelse för förtroendet, men som gäldenärerna själva inte upplever som viktiga. Här hittar vi följande egenskaper:

A4 På det hela taget bra tillgänglighet

F5 Informationen på det hela taget bra

Gäldenärerna är mindre nöjda med den information de får av Kronofogdemyndigheten. Eftersom bedömningen av informationen har betydelse för förtroendet och vi även finner rödmarkerade informationsaspekter bland Eskilstunas Hygienfaktorer bör åtgärder för att förbättra informationen ändå övervägas.

# Kronofogdemyndighetens styrkor och svagheter - Eskilstuna

## Styrkor

- B1 Respekterar mig som person
- B3 Korrekt bemötande
- B4 På det hela taget bra bemötande
- D1 Tjm kan svara på mina frågor
- D2 Kan lita på att beskederna är korrekta
- D4 God sakkunskap på det hela taget
- E1 Talar så att jag förstår**
- E2 Skriver så att jag förstår
- A4 På det hela taget bra tillgänglighet

*(C1 Snabbt svar på frågor)*

*(A1 Kontakt per telefon)*

*(A3 Öppettider som passar)*

## Svagheter

- G2 Samma svar av alla på KFM
- G3 Möjlighet att diskutera alt. lösning av skuld
- F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling
- F2 Tillräcklig info om hur ... påverka min situation**
- G1 Behandlar alla lika
- F5 Informationen på det hela taget bra

*(F3 Tillräcklig info om risk att skuldsätta sig)*

*(F4 Tillräcklig info om risk att överskuldsätta sig)*

Styrkor och svagheter är rangordnade. Överst står aspekter som är kärnvärden. Därefter följer Hygienfaktorer och Dolda möjligheter. Kursiverade aspekter är sådant som saknar betydelse för förtroende och som gäldenärerna själva inte anser är lika viktiga som övriga aspekter.

# Kvalitetsegenskapers betydelse för förtroende - Jönköping

## Illgänglighet

- A1 Kontakt per telefon
- A2 Egen handläggare
- A3 Öppettider passar
- A4 På det hela taget bra

## Bemötande

- B1 Respekterar mig
- B2 Personalen tar sig tid
- B3 Korrekt bemötande
- B4 På det hela taget bra bemötande

## Snabbhet

- C1 Snabbt svar på frågor
- C2 Felaktiga beslut rättas snabbt
- C3 Arbetar på det hela taget snabbt

## Sakkunskap

- D1 Tjm kan svara på mina frågor
- D2 Kan lita på att besked är korrekta
- D3 Personalen påläst i mitt ärende
- D4 God sakkunskap på det hela taget

## Kommunikation

- E1 Talar så att jag förstår
- E2 Skriver så att jag förstår
- E3 Blanketter lätta att fylla i
- E4 Kommunikationen på det hela taget bra

## Information

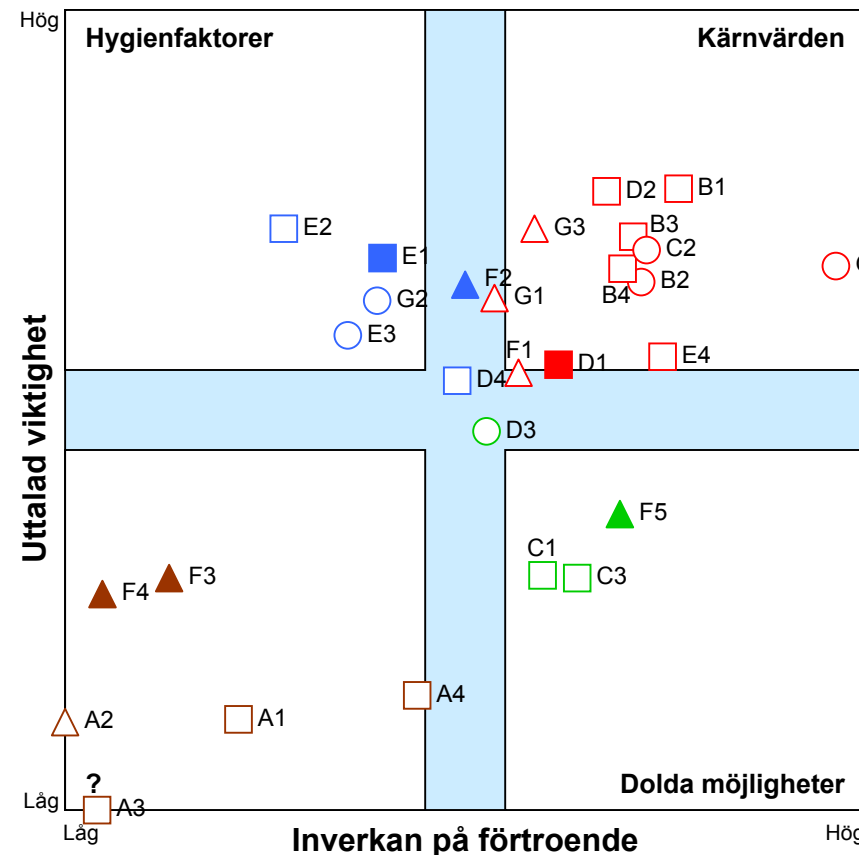
- F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling
- F2 Tillräcklig info om hur jag kan påverka min situation
- F3 Tillräcklig info om risk att skuldsätta sig
- F4 Tillräcklig info om risk att överskuldsätta sig
- F5 Informationen på det hela taget bra

## Sätt att arbeta

- G1 Behandlar alla lika
- G2 Samma svar av alla på KFM
- G3 Möjlighet att diskutera alt för att lösa skuld
- G4 På det hela taget bra sätt att arbeta

## Symbolförklaring

- Långt över medel
- Över medel
- Medel
- △ Under medel
- ▲ Långt under medel



# Kärnvärden - Jönköping

Kärnvärden för förtroende för Kronofogdemyndigheten i Jönköping är huvudsakligen de samma som i riket. Här finner vi främst BEMÖTANDE, SAKKUNSKAP, samt SÄTT ATT ARBETA. Kärnvärdena är:

B1 Respekterar mig som person

B2 Personalen tar sig tid med mig

B3 Korrekt bemötande

B4 På det hela taget bra bemötande

C2 Felaktiga beslut rättas snabbt

**D1 Tjm kan svara på mina frågor**

D2 Kan lita på att besked är korrekta

E4 Kommunikationen på det hela taget bra

F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling

G1 Behandlar alla lika

G3 Möjlighet att diskutera alternativ lösning av skuld

G4 På det hela taget bra sätt att arbeta

Kronofogdemyndighetens prestationer får här huvudsakligen ett gott betyg av gäldenärerna. Detta gäller främst bemötande och sakkunskap (grönmarkerade ovan = kvadrater i grafiken).

De förbättringsområden som kronofogdemyndigheten bör prioritera är i första hand de områden där bedömningen ligger under medel (rödmarkerade ovan = trianglar i grafiken) och i andra hand på medel (svart text). Även inom Kärnvärden där kronofogdemyndigheten presterar bra kan förbättringar göras, men först efter att svagheter bland Kärnvärden, Hygienfaktorer och Dolda möjligheter är åtgärdade.

# Hygienfaktorer och Dolda möjligheter - Jönköping

Bland Hygienfaktorerna finner vi främst egenskaper som beskriver KOMMUNIKATION. Hygienfaktorerna är:

D4 God sakkunskap på det hela taget E3 Blanketter lätta att fylla i

E1 Talar så att jag förstår  
situation

F2 Tillräcklig info om hur jag kan påverka min

E2 Skriver så att jag förstår

G2 Samma svar av alla på KFM

Gäldenärerna är dock förhållandevis missnöjda med informationen om hur de kan påverka sin situation. På den punkten rekommenderas förbättringsåtgärder.

De Dolda möjligheterna i relationen till gäldenärerna är sådant som har stor betydelse för förtroendet, men som gäldenärerna själva inte upplever som viktiga. De är:

C1 Snabbt svar på frågor

D3 Personalen påläst i mitt ärende

C3 Arbetar på det hela taget snabbt

F5 Informationen på det hela taget bra

Gäldenärerna är mindre nöjda med informationen från Kronofogdemyndigheten totalt sett. Eftersom bedömningen av informationen har betydelse för förtroendet och rödmarkerade informationsaspekter finns bland både Kärnvärden och Hygienfaktorer bör åtgärder för att förbättra informationen ändå övervägas.

# Kronofogdemyndighetens styrkor och svagheter - Jönköping

## Styrkor

- B1 Respekterar mig som person
- B3 Korrekt bemötande
- B4 På det hela taget bra bemötande
- D1 Tjm kan svara på mina frågor**
- D2 Kan lita på att beskeden är korrekta
- E4 Kommunikationen bra på det hela taget
- D4 God sakkunskap på det hela taget
- E1 Talar så att jag förstår**
- E2 Skriver så att jag förstår
- C1 Snabbt svar på frågor
- C3 Arbetar på det hela taget snabbt

*(A1 Kontakt per telefon)*

*(A3 Öppettider som passar)*

*(A4 På det hela taget bra tillgänglighet)*

## Svagheter

- F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling
- G1 Behandlar alla lika
- G3 Möjlighet att diskutera alt. lösning av skuld
- F2 Tillräcklig info om hur ... påverka min situation**
- F5 Informationen på det hela taget bra**

*(A2 Egen handläggare)*

*(F3 Tillräcklig info om risk att skuldsätta sig)*

*(F4 Tillräcklig info om risk att överenskuldsätta sig)*

Styrkor och svagheter är rangordnade. Överst står aspekter som är Kärnvärden. Där efter följer Hygienfaktorer och Dolda möjligheter. Kulsvarade aspekter är sådant som saknar betydelse för förtroende och som gäldenärerna själva inte anser är lika viktiga som övriga aspekter.

# Kvalitetsegenskapers betydelse för förtroende – Kalmar

## Illgänglighet

- 1 Kontakt per telefon
- 2 Egen handläggare
- 3 Öppetider passar
- 4 På det hela taget bra

## Bemötande

- 1 Respekterar mig
- 2 Personalen tar sig tid
- 3 Korrekt bemötande
- 4 På det hela taget bra bemötande

## Snabbhet

- 1 Snabbt svar på frågor
- 2 Felaktiga beslut rättas snabbt
- 3 Arbetar på det hela taget snabbt

## Sakkunskap

- 1 Tjm kan svara på mina frågor
- 2 Kan lita på att besked är korrekta
- 3 Personalen påläst i mitt ärende
- 4 God sakkunskap på det hela taget

## Kommunikation

- 1 Talar så att jag förstår
- 2 Skriver så att jag förstår
- 3 Blanketter lätta att fylla i
- 4 Kommunikationen på det hela taget bra

## Information

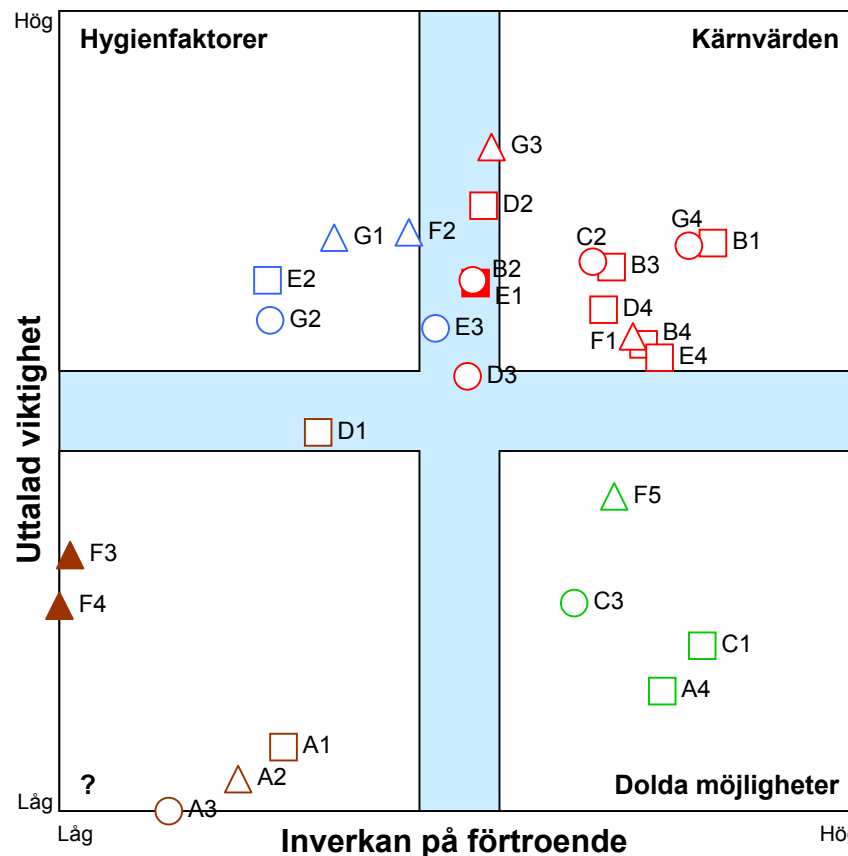
- F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling
- F2 Tillräcklig info om hur jag kan påverka min situation
- F3 Tillräcklig info om risk att skuldsätta sig
- F4 Tillräcklig info om risk att överskuldsätta sig
- F5 Informationen på det hela taget bra

## Sätt att arbeta

- G1 Behandlar alla lika
- G2 Samma svar av alla på KFM
- G3 Möjlighet att diskutera allt för att lösa skuld
- G4 På det hela taget bra sätt att arbeta

## Symbolförklaring

- Långt över medel
- Över medel
- Medel
- △ Under medel
- ▲ Långt under medel



# Kärnvärden - Kalmar

Kärnvärden för förtroende för Kronofogdemyndigheten i Kalmar är till stor del de samma som i riket. Här finner vi främst BEMÖTANDE, SAKKUNSKAP, KOMMUNIKATION samt SÄTT ATT ARBETA. Kärnvärdena är:

B1 Respekterar mig som person

B2 Personalen tar sig tid med mig

B3 Korrekt bemötande

B4 På det hela taget bra bemötande

C2 Felaktiga beslut rättas snabbt

D2 Kan lita på att besked är korrekta

D3 Personalen påläst i mitt ärende

D4 God sakkunskap på det hela taget

E1 Talar så att jag förstår

E4 Kommunikationen på det hela taget bra

F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling

G3 Möjlighet att diskutera alternativ lösning av skuld

G4 På det hela taget bra sätt att arbeta

Kronofogdemyndighetens prestationer får här huvudsakligen ett gott betyg av gäldenärerna. Detta gäller främst bemötande, sakkunskap och kommunikation (grönmarkerade ovan = kvadrater i grafiken).

De förbättringsområden som kronofogdemyndigheten bör prioritera är i första hand de områden där bedömningen ligger under medel (rödmarkerade ovan = trianglar i grafiken) och i andra hand på medel (svart text). Även inom Kärnvärden där kronofogdemyndigheten presterar bra kan förbättringar göras, men först efter att svagheter bland Kärnvärden, Hygienfaktorer och Dolda möjligheter är åtgärdade.

# Hygienfaktorer och Dolda möjligheter - Kalmar

Bland Hygienfaktorerna finner vi främst egenskaper som beskriver KOMMUNIKATION och SÄTT ATT ARBETA. Hygienfaktorerna är:

E2 Skriver så att jag förstår

E3 Blanketter lätta att fylla i

F2 Tillräcklig info om... påverka min situation

G1 Behandlar alla lika

G2 Samma svar av alla på KFM

Gäldenärerna är förhållandevis missnöjda med informationen om hur de kan påverka sin situation och upplevelsen av att alla behandlas lika. På dessa två punkter rekommenderar vi att förbättringsåtgärder övervägs.

De Dolda möjligheterna är sådant som har stor betydelse för förtroendet, men som gäldenärerna själva inte upplever som viktiga. I Kalmar är de:

A4 På det hela taget bra tillgänglighet

C1 Snabbt svar på frågor

C3 Arbetar på det hela taget snabbt

F5 Informationen på det hela taget bra

Gäldenärerna är mindre nöjda med informationen från Kronofogdemyndigheten totalt sett. Eftersom bedömningen av informationen har betydelse för förtroendet och rödmarkerade informationsaspekter finns bland både Kärnvärden och Hygienfaktorer bör åtgärder för att förbättra informationen ändå övervägas.

# Kronofogdemyndighetens styrkor och svagheter - Kalmar

## Styrkor

- B1 Respekterar mig som person
- B3 Korrekt bemötande
- B4 På det hela taget bra bemötande
- D2 Kan lita på att beskederna är korrekta
- D4 God sakkunskap på det hela taget
- E1 Talar så att jag förstår**
- E4 Kommunikationen bra på det hela taget
- E2 Skriver så att jag förstår
- A4 På det hela taget bra tillgänglighet
- C1 Snabbt svar på frågor

*(A1 Kontakt per telefon)*

*(D1 Tjm kan svara på mina frågor)*

## Svagheter

- F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling
- G3 Möjlighet att diskutera alt. lösning av skuld
- F2 Tillräcklig info om hur ... påverka min situation
- G1 Behandlar alla lika
- F5 Informationen på det hela taget bra

*(A2 Egen handläggare)*

*(F3 Tillräcklig info om risk att skuldsätta sig)*

*(F4 Tillräcklig info om risk att överskuldsätta sig)*

Styrkor och svagheter är rangordnade. Överst står aspekter som är kärnvärden. Därefter följer Hygienfaktorer och Dolda möjligheter. Kursiverade aspekter är sådant som saknar betydelse för förtroende och som gäldenärerna själva inte anser är lika viktiga som övriga aspekter.

# Kvalitetsegenskapers betydelse för förtroende - Malmö

## Utgånglighet

- 1 Kontakt per telefon
- 2 Egen handläggare
- 3 Öppettider passar
- 4 På det hela taget bra

## Bemötande

- 1 Respekterar mig
- 2 Personalen tar sig tid
- 3 Korrekt bemötande
- 4 På det hela taget bra bemötande

## Snabbhet

- 1 Snabbt svar på frågor
- 2 Felaktiga beslut rättas snabbt
- 3 Arbetar på det hela taget snabbt

## Ärkkunskap

- 1 Tjmn kan svara på mina frågor
- 2 Kan lita på att besked är korrekta
- 3 Personalen påläst i mitt ärende
- 4 God sakkunskap på det hela taget

## Kommunikation

- 1 Talar så att jag förstår
- 2 Skriver så att jag förstår
- 3 Blanketter lätta att fylla i
- 4 Kommunikationen på det hela taget bra

## Information

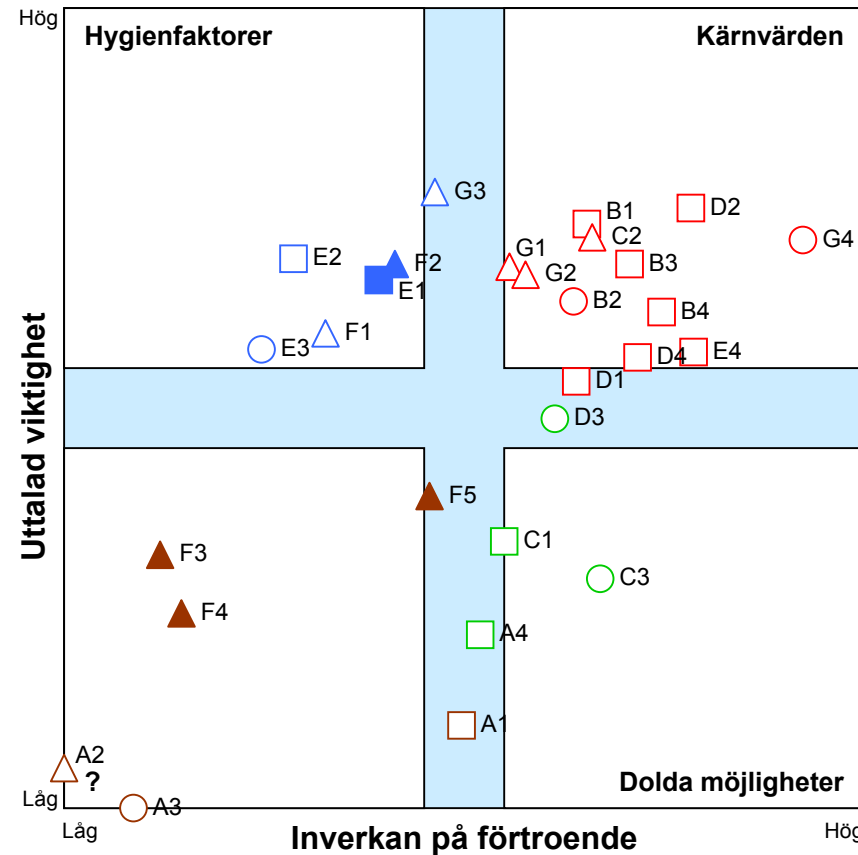
- F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling
- F2 Tillräcklig info om hur jag kan påverka min situation
- F3 Tillräcklig info om risk att skuldsätta sig
- F4 Tillräcklig info om risk att överskuldsätta sig
- F5 Informationen på det hela taget bra

## Sätt att arbeta

- G1 Behandlar alla lika
- G2 Samma svar av alla på KFM
- G3 Möjlighet att diskutera allt för att lösa skuld
- G4 På det hela taget bra sätt att arbeta

## Symbolförklaring

- Långt över medel
- Över medel
- Medel
- △ Under medel
- ▲ Långt under medel



# Kärnvärden - Malmö

Kärnvärden för förtroende för Kronofogdemyndigheten i Malmö är med något undantag de samma som i riket. Här finner vi främst BEMÖTANDE, SAKKUNSKAP samt SÄTT ATT ARBETA. Kärnvärdena är:

B1 Respekterar mig som person

B2 Personalen tar sig tid med mig

B3 Korrekt bemötande

B4 På det hela taget bra bemötande

C2 Felaktiga beslut rättas snabbt

D1 Tjm kan svara på mina frågor

D2 Kan lita på att besked är korrekta

D4 God sakkunskap på det hela taget

E4 Kommunikationen på det hela taget bra

G1 Behandlar alla lika

G2 Samma svar av alla på KFM

G4 På det hela taget bra sätt att arbeta

Kronofogdemyndighetens prestationer får huvudsakligen ett gott betyg av gäldenärerna. Detta gäller främst bemötande och sakkunskap (grönmarkerade ovan = kvadrater i grafiken).

De förbättringsområden som kronofogdemyndigheten bör prioritera är i första hand de områden där bedömningen ligger under medel (rödmarkerade ovan = trianglar i grafiken) och i andra hand på medel (svart text). Även inom Kärnvärden där kronofogdemyndigheten presterar bra kan förbättringar göras, men först efter att svagheter bland Kärnvärden och Hygienfaktorer är åtgärdade.

# Hygienfaktorer och Dolda möjligheter - Malmö

Bland Hygienfaktorerna finner vi främst egenskaper som beskriver KOMMUNIKATION och INFORMATION. Hygienfaktorerna är:

**E1 Talar så att jag förstår**

**F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling**

**E2 Skriver så att jag förstår situation**

**F2 Tillräcklig info om hur jag kan påverka min**

**E3 Blanketter lätta att fylla i**

**G3 Möjlighet att diskutera alternativ lösning av skuld**

Gäldenärerna är nöjda med kommunikationen, men förhållandevis missnöjda med informationen om sitt ärende, informationen om hur de kan påverka sin situation samt vill ha bättre möjligheter att diskutera alternativ för lösning av skuldsituationen. På dessa punkter rekommenderar vi att förbättringsåtgärder övervägs.

De Dolda möjligheterna är sådant som har stor betydelse för förtroendet, men som gäldenärerna själva inte upplever som viktiga. I Malmö är de:

**A4 På det hela taget bra tillgänglighet**

**C3 Arbetar på det hela taget snabbt**

**C1 Snabbt svar på frågor**

**D3 Personalen påläst i mitt ärende**

Gäldenärernas bedömningar är här förhållandevis goda. Förbättringsåtgärder riktade mot dessa egenskaper bör därför inte prioriteras.

# Kronofogdemyndighetens styrkor och svagheter - Malmö

## Styrkor

- B1 Respekterar mig som person
- B3 Korrekt bemötande
- B4 På det hela taget bra bemötande
- D1 Tjm kan svara på mina frågor
- D2 Kan lita på att beskeden är korrekta
- D4 God sakkunskap på det hela taget
- E4 Kommunikationen bra på det hela taget
- E1 Talar så att jag förstår**
- E2 Skriver så att jag förstår
- A4 På det hela taget bra tillgänglighet
- C1 Snabbt svar på frågor

*(A1 Kontakt per telefon)*

## Svagheter

- C2 Felaktiga beslut rättas snabbt
- G1 Behandlar alla lika
- G2 Samma svar av alla på KFM
- F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling
- F2 Tillräcklig info om hur ... påverka min situation**
- G3 Möjlighet att diskutera alt. lösning av skuld

*(A2 Egen handläggare)*

*(F3 Tillräcklig info om risk att skuldsätta sig)*

*(F4 Tillräcklig info om risk att överskuldsätta sig)*

*(F5 Informationen på det hela taget bra)*

Styrkor och svagheter är rangordnade. Överst står aspekter som är Kärnvärden. Därefter följer Hygienfaktorer och Dolda möjligheter. Kursiverade aspekter är sådant som saknar betydelse för förtroende och som gäldenärerna själva inte anser är lika viktiga som övriga aspekter.

# Kvalitetsegenskapers betydelse för förtroende - Göteborg

## Utgånglighet

- 1 Kontakt per telefon
- 2 Egen handläggare
- 3 Öppettider passar
- 4 På det hela taget bra

## Bemötande

- 1 Respekterar mig
- 2 Personalen tar sig tid
- 3 Korrekt bemötande
- 4 På det hela taget bra bemötande

## Snabbhet

- 1 Snabbt svar på frågor
- 2 Felaktiga beslut rättas snabbt
- 3 Arbetar på det hela taget snabbt

## Ärskunskap

- 1 Tjm kan svara på mina frågor
- 2 Kan lita på att besked är korrekta
- 3 Personalen påläst i mitt ärende
- 4 God sakkunskap på det hela taget

## Kommunikation

- 1 Talar så att jag förstår
- 2 Skriver så att jag förstår
- 3 Blanketter lätta att fylla i
- 4 Kommunikationen på det hela taget bra

## Information

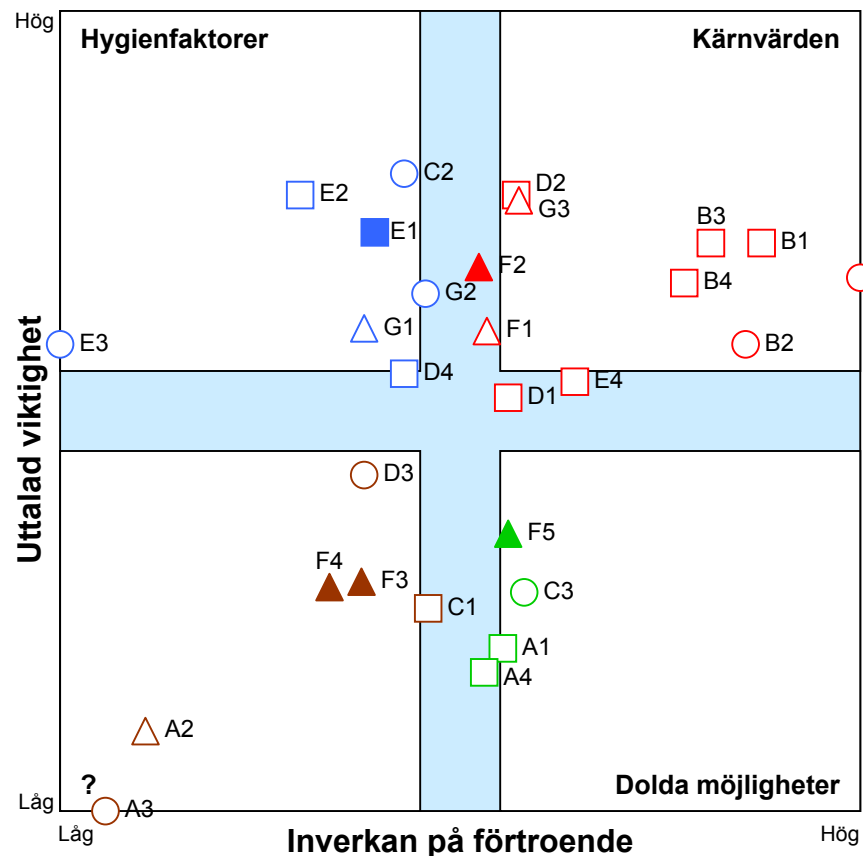
- F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling
- F2 Tillräcklig info om hur jag kan påverka min situation
- F3 Tillräcklig info om risk att skuldsätta sig
- F4 Tillräcklig info om risk att överskuldsätta sig
- F5 Informationen på det hela taget bra

## Sätt att arbeta

- G1 Behandlar alla lika
- G2 Samma svar av alla på KFM
- G3 Möjlighet att diskutera allt för att lösa skuld
- G4 På det hela taget bra sätt att arbeta

## Symbolförklaring

- Långt över medel
- Över medel
- Medel
- △ Under medel
- ▲ Långt under medel



# Kärnvärden - Göteborg

Kärnvärden för förtroende för Kronofogdemyndigheten i Göteborg är delvis de samma som i riket. Här finner vi främst BEMÖTANDE, SAKKUNSKAP, INFORMATION samt SÄTT ATT ARBETA. Kärnvärdena är:

B1 Respekterar mig som person

B2 Personalen tar sig tid med mig

B3 Korrekt bemötande

## situation

B4 På det hela taget bra bemötande

D1 Tjm kan svara på mina frågor

D2 Kan lita på att besked är korrekta

E4 Kommunikationen på det hela taget bra

F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling

F2 Tillräcklig info om hur jag kan påverka min

G3 Möjlighet att diskutera alternativ lösning av skuld

G4 På det hela taget bra sätt att arbeta

Kronofogdemyndighetens prestationer får huvudsakligen ett gott betyg av gäldenärerna. Detta gäller främst bemötande och sakkunskap (grönmarkerade ovan = kvadrater i grafiken).

De förbättringsområden som kronofogdemyndigheten bör prioritera är i första hand de områden där bedömningen ligger under medel (rödmarkerade ovan = trianglar i grafiken) och i andra hand på medel (svart text). Även inom Kärnvärden där kronofogdemyndigheten presterar bra kan förbättringar göras, men först efter att svagheter bland Kärnvärden, Hygienfaktorer och Dolda möjligheter är åtgärdade.

# Hygienfaktorer och Dolda möjligheter - Göteborg

Bland Hygienfaktorerna finner vi i Göteborg främst egenskaper som beskriver KOMMUNIKATION och SÄTT ATT ARBETA. Hygienfaktorerna är:

C2 Felaktiga beslut rättas snabbt

E3 Blanketter lätta att fylla i

D4 God sakkunskap på det hela taget

G1 Behandlar alla lika

E1 Talar så att jag förstår

G2 Samma svar av alla på KFM

E2 Skriver så att jag förstår

Gäldenärerna är nöjda med kommunikationen, men uppfattar inte att Kronofogdemyndigheten behandlar alla lika. På den punkten rekommenderar vi att förbättringsåtgärder övervägs.

De Dolda möjligheterna är sådant som har stor betydelse för förtroendet, men som gäldenärerna själva inte upplever som viktiga. I Göteborg är de:

A1 Kontakt per telefon

C3 Arbetar på det hela taget snabbt

A4 På det hela taget bra tillgänglighet

F5 Informationen på det hela taget bra

Gäldenärernas bedömningar av tillgängligheten är förhållandevis goda, men de är mindre nöjda med informationen från Kronofogdemyndigheten totalt sett. Med tanke på att bedömningen av information har betydelse för förtroendet och två av regionens Kärnvärden är informationsaspekter bör åtgärder för att förbättra informationen ändå övervägas.

# Kronofogdemyndighetens styrkor och svagheter - Göteborg

## Styrkor

- B1 Respekterar mig som person
- B3 Korrekt bemötande
- B4 På det hela taget bra bemötande
- D1 Tjm kan svara på mina frågor
- D2 Kan lita på att beskeden är korrekta
- E4 Kommunikationen bra på det hela taget
- D4 God sakkunskap på det hela taget
- E1 Talar så att jag förstår**
- E2 Skriver så att jag förstår
- A1 Kontakt per telefon
- A4 På det hela taget bra tillgänglighet

*(C1 Snabbt svar på frågor )*

## Svagheter

- F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling
- F2 Tillräcklig info om hur ... påverka min situation**
- G3 Möjlighet att diskutera alt. lösning av skuld
- G1 Behandlar alla lika
- F5 Informationen på det hela taget bra**

*(A2 Egen handläggare)*

*(F3 Tillräcklig info om risk att skuldsätta sig)*

*(F4 Tillräcklig info om risk att överskuldsätta sig)*

Styrkor och svagheter är rangordnade. Överst står aspekter som är Kärnvärden. Därefter följer Hygienfaktorer och Dolda möjligheter. Kursiverade aspekter är sådant som saknar betydelse för förtroende och som gäldenärerna själva inte anser är lika viktiga som övriga aspekter.

# Kvalitetsegenskapers betydelse för förtroende - Karlstad

## Illgänglighet

- A1 Kontakt per telefon
- A2 Egen handläggare
- A3 Öppettider passar
- A4 På det hela taget bra

## Bemötande

- B1 Respekterar mig
- B2 Personalen tar sig tid
- B3 Korrekt bemötande
- B4 På det hela taget bra bemötande

## Snabbhet

- C1 Snabbt svar på frågor
- C2 Felaktiga beslut rättas snabbt
- C3 Arbetar på det hela taget snabbt

## Sakkunskap

- D1 Tjm kan svara på mina frågor
- D2 Kan lita på att besked är korrekta
- D3 Personalen påläst i mitt ärende
- D4 God sakkunskap på det hela taget

## Kommunikation

- E1 Talar så att jag förstår
- E2 Skriver så att jag förstår
- E3 Blanketter lätta att fylla i
- E4 Kommunikationen på det hela taget bra

## Information

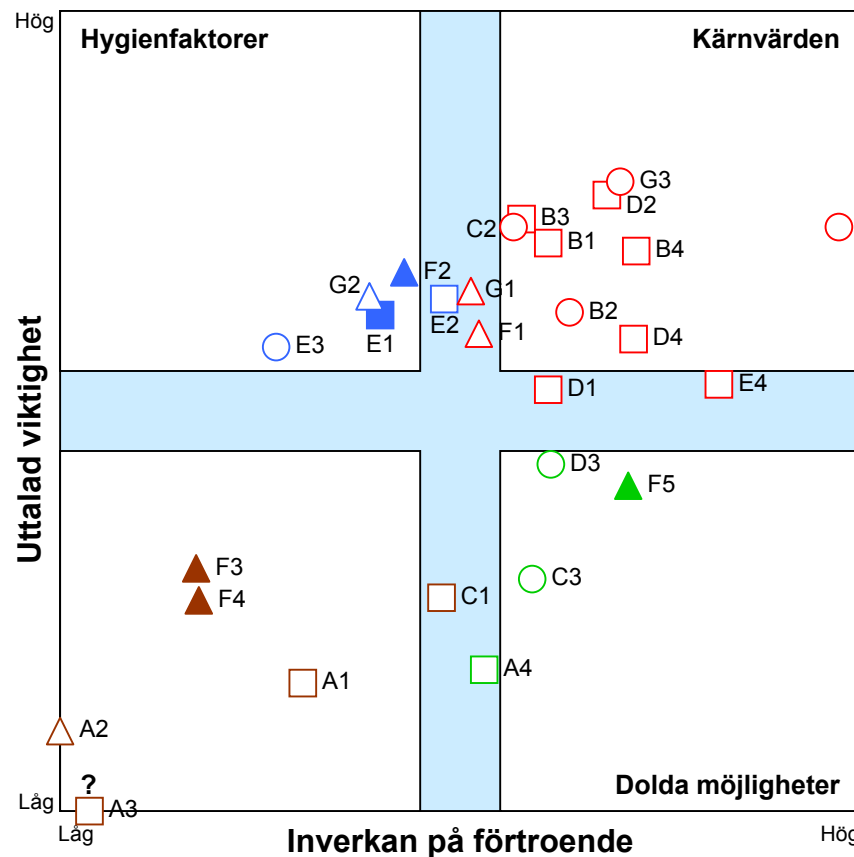
- F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling
- F2 Tillräcklig info om hur jag kan påverka min situation
- F3 Tillräcklig info om risk att skuldsätta sig
- F4 Tillräcklig info om risk att överskuldsätta sig
- F5 Informationen på det hela taget bra

## Sätt att arbeta

- G1 Behandlar alla lika
- G2 Samma svar av alla på KFM
- G3 Möjlighet att diskutera allt för att lösa skuld
- G4 På det hela taget bra sätt att arbeta

## Symbolförklaring

- Långt över medel
- Över medel
- Medel
- △ Under medel
- ▲ Långt under medel



# Kärnvärden - Karlstad

Kärnvärden för förtroende för Kronofogdemyndigheten i Karlstad är med något undantag de samma som i riket. Här finner vi främst BEMÖTANDE, SAKKUNSKAP samt SÄTT ATT ARBETA. Kärnvärdena är:

B1 Respekterar mig som person

B2 Personalen tar sig tid med mig

B3 Korrekt bemötande

B4 På det hela taget bra bemötande

C2 Felaktiga beslut rättas snabbt

D1 Tjm kan svara på mina frågor

D2 Kan lita på att besked är korrekta

D4 God sakkunskap på det hela taget

E4 Kommunikationen på det hela taget bra

F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling

G1 Behandlar alla lika

G3 Möjlighet att diskutera alternativ lösning av skuld

G4 På det hela taget bra sätt att arbeta

Kronofogdemyndighetens prestationer får huvudsakligen ett gott betyg av gäldenärerna. Detta gäller främst bemötande och sakkunskap (grönmarkerade ovan = kvadrater i grafiken).

De förbättringsområden som kronofogdemyndigheten bör prioritera är i första hand de områden där bedömningen ligger under medel (rödmarkerade ovan = trianglar i grafiken) och i andra hand på medel (svart text). Även inom Kärnvärden där kronofogdemyndigheten presterar bra kan förbättringar göras, men först efter att svagheter bland Kärnvärden, Hygienfaktorer och Dolda möjligheter är åtgärdade.

# Hygienfaktorer och Dolda möjligheter - Karlstad

Hygienfaktorer för förtroende för Kronofogdemyndigheten i Karlstad finner vi främst inom KOMMUNIKATION. Hygienfaktorerna är:

**E1 Talar så att jag förstår situation**

E2 Skriver så att jag förstår

E3 Blanketter lätta att fylla i

**F2 Tillräcklig info om hur jag kan påverka min**

G2 Samma svar av alla på KFM

Gäldenärerna är nöjda med kommunikationen, men förhållandevis missnöjda med informationen om hur de kan påverka sin situation samt att de kan få olika besked beroende på vem de frågar. På dessa punkter rekommenderar vi att förbättringsåtgärder övervägs.

De Dolda möjligheterna är sådant som har stor betydelse för förtroendet, men som gäldenärerna själva inte upplever som viktiga. I Karlstad är de:

**A4 På det hela taget bra tillgänglighet**

C3 Arbetar på det hela taget snabbt

D3 Personalen påläst i mitt ärende

**F5 Informationen på det hela taget bra**

Gäldenärernas bedömningar av tillgängligheten totalt sett är förhållandevis goda, men de är mindre nöjda med informationen från Kronofogdemyndigheten totalt sett. Med tanke på att bedömningen av information har betydelse för förtroendet och att informationsaspekter återfinns bland både Kärnvärden och Hygienfaktorer bör åtgärder för att förbättra informationen ändå övervägas.

# Kronofogdemyndighetens styrkor och svagheter - Karlstad

## Styrkor

- B1 Respekterar mig som person
- B3 Korrekt bemötande
- B4 På det hela taget bra bemötande
- D1 Tjm kan svara på mina frågor
- D2 Kan lita på att beskeden är korrekta
- D4 God sakkunskap på det hela taget
- E4 Kommunikationen bra på det hela taget
- E1 Talar så att jag förstår**
- E2 Skriver så att jag förstår
- A4 På det hela taget bra tillgänglighet

*(A1 Kontakt per telefon)*

*(A3 Öppettider som passar)*

*(C1 Snabbt svar på frågor )*

## Svagheter

- F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling
- G1 Behandlar alla lika
- F2 Tillräcklig info om hur ... påverka min situation**
- G2 Samma svar av alla på KFM
- F5 Informationen på det hela taget bra

*(A2 Egen handläggare)*

*(F3 Tillräcklig info om risk att skuldsätta sig)*

*(F4 Tillräcklig info om risk att överskuldsätta sig)*

Styrkor och svagheter är rangordnade. Överst står aspekter som är kärnvärden. Därefter följer Hygienfaktorer och Dolda möjligheter. Kursiverade aspekter är sådant som saknar betydelse för förtroende och som gäldenärerna själva inte anser är lika viktiga som övriga aspekter.

# Kvalitetsegenskapers betydelse för förtroende - Gävle

## Illgänglighet

- 1 Kontakt per telefon
- 2 Egen handläggare
- 3 Öppetider passar
- 4 På det hela taget bra

## Bemötande

- 1 Respekterar mig
- 2 Personalen tar sig tid
- 3 Korrekt bemötande
- 4 På det hela taget bra bemötande

## Snabbhet

- 1 Snabbt svar på frågor
- 2 Felaktiga beslut rättas snabbt
- 3 Arbetar på det hela taget snabbt

## Sakkunskap

- 1 Tjm kan svara på mina frågor
- 2 Kan lita på att besked är korrekta
- 3 Personalen påläst i mitt ärende
- 4 God sakkunskap på det hela taget

## Kommunikation

- 1 Talar så att jag förstår
- 2 Skriver så att jag förstår
- 3 Blanketter lätta att fylla i
- 4 Kommunikationen på det hela taget bra

## Information

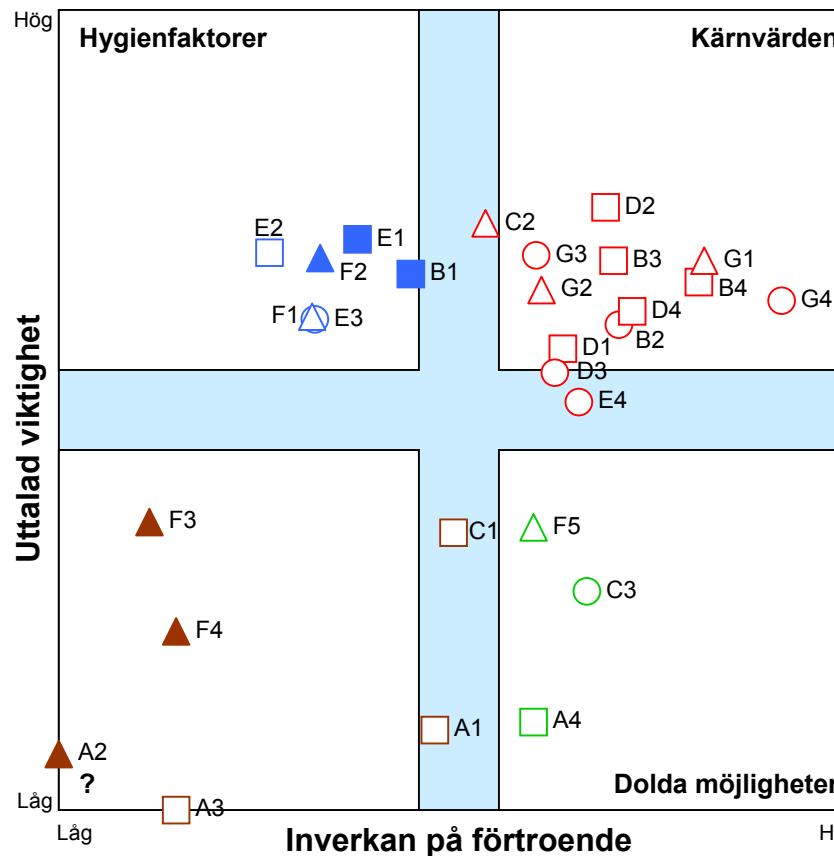
- F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling
- F2 Tillräcklig info om hur jag kan påverka min situation
- F3 Tillräcklig info om risk att skuldsätta sig
- F4 Tillräcklig info om risk att överskuldsätta sig
- F5 Informationen på det hela taget bra

## Sätt att arbeta

- G1 Behandlar alla lika
- G2 Samma svar av alla på KFM
- G3 Möjlighet att diskutera alt för att lösa skuld
- G4 På det hela taget bra sätt att arbeta

## Symbolförklaring

- Långt över medel
- Över medel
- Medel
- △ Under medel
- ▲ Långt under medel



# Kärnvärden - Gävle

Kärnvärden för förtroende för Kronofogdemyndigheten i Gävle skiljer sig från riket på flera punkter. Huvuddelen av kärnvärdena finner dock bland områdena BEMÖTANDE, SAKKUNSKAP samt SÄTT ATT ARBETA. Kärnvärdena är:

B2 Personalen tar sig tid med mig

B3 Korrekt bemötande

B4 På det hela taget bra bemötande

C2 Felaktiga beslut rättas snabbt

D1 Tjm kan svara på mina frågor

D2 Kan lita på att besked är korrekta

D3 Personalen påläst i mitt ärende

D4 God sakkunskap på det hela taget

E4 Kommunikationen på det hela taget bra

G1 Behandlar alla lika

G2 Samma svar av alla på KFM

G3 Möjlighet att diskutera alternativ lösning av skuld

G4 På det hela taget bra sätt att arbeta

Kronofogdemyndighetens prestationer får ett relativt gott betyg av gäldenärerna. Detta gäller främst bemötande och sakkunskap (grönmarkerade ovan = kvadrater i grafiken). De förbättringsområden som kronofogdemyndigheten bör prioritera är i första hand de områden där bedömningen ligger under medel (rödmarkerade ovan = trianglar i grafiken) och i andra hand på medel (svart text). Dessa aspekter rör främst myndighetens sätt att arbeta. Även för Kärnvärden där kronofogdemyndigheten presterar bra kan förbättringar göras, men först efter att svagheter bland Kärnvärden, Hygienfaktorer och Dolda möjligheter är åtgärdade.

# Hygienfaktorer och Dolda möjligheter - Gävle

Bland Hygienfaktorerna finner vi främst egenskaper som beskriver KOMMUNIKATION och INFORMATION. Hygienfaktorerna är:

**B1 Respekterar mig som person**

**E1 Talar så att jag förstår**

**E2 Skriver så att jag förstår**

**E3 Blanketter lätta att fylla i**

**F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling**

**F2 Tillräcklig info om hur jag kan påverka min**

**situation**

Gäldenärerna är nöjda med bemötandet och kommunikationen, men förhållandevis missnöjda med informationen om sitt ärende och informationen om hur de kan påverka sin situation. På dessa punkter rekommenderar vi att förbättringsåtgärder övervägs.

De Dolda möjligheterna är sådant som har stor betydelse för förtroendet, men som gäldenärerna själva inte upplever som viktiga. I Gävle är de:

**A4 På det hela taget bra tillgänglighet**

**F5 Informationen på det hela taget bra**

**C3 Arbetar på det hela taget snabbt**

Gäldenärernas bedömningar av tillgängligheten totalt sett är förhållandevis goda, men de är mindre nöjda med informationen från Kronofogdemyndigheten totalt sett. Med tanke på att bedömningen av information har betydelse för förtroendet och att två rödmarkerade informationsaspekter återfinns bland Hygienfaktorerna bör åtgärder för att förbättra informationen ändå övervägas.

# Kronofogdemyndighetens styrkor och svagheter - Gävle

## Styrkor

- B3 Korrekt bemötande
- B4 På det hela taget bra bemötande
- D1 Tjm kan svara på mina frågor
- D2 Kan lita på att beskeden är korrekta
- D4 God sakkunskap på det hela taget
- B1 Respekterar mig som person**
- E1 Talar så att jag förstår**
- E2 Skriver så att jag förstår
- A4 På det hela taget bra tillgänglighet

*(A1 Kontakt per telefon)*

*(A3 Öppettider som passar)*

*(C1 Snabbt svar på frågor )*

## Svagheter

- C2 Felaktiga beslut rättas snabbt
- G1 Behandlar alla lika
- G2 Samma svar av alla på KFM
- F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling
- F2 Tillräcklig info om hur ... påverka min situation**
- F5 Informationen på det hela taget bra

*(A2 Egen handläggare)*

*(F3 Tillräcklig info om risk att skuldsätta sig)*

*(F4 Tillräcklig info om risk att överskuldsätta sig)*

Styrkor och svagheter är rangordnade. Överst står aspekter som är Kärnvärden. Därefter följer Hygienfaktorer och Dolda möjligheter. Kursiverade aspekter är sådant som saknar betydelse för förtroende och som gäldenärerna själva inte anser är lika viktiga som övriga aspekter.

# Kvalitetsegenskapers betydelse för förtroende - Härnösand

## Utgångspunkter

- 1 Kontakt per telefon
- 2 Egen handläggare
- 3 Öppetider passar
- 4 På det hela taget bra

## Bemötande

- 1 Respekterar mig
- 2 Personalen tar sig tid
- 3 Korrekt bemötande
- 4 På det hela taget bra bemötande

## Snabbhet

- 1 Snabbt svar på frågor
- 2 Felaktiga beslut rättas snabbt
- 3 Arbetar på det hela taget snabbt

## Sakkunskap

- 1 Tjm kan svara på mina frågor
- 2 Kan lita på att besked är korrekta
- 3 Personalen påläst i mitt ärende
- 4 God sakkunskap på det hela taget

## Kommunikation

- 1 Talar så att jag förstår
- 2 Skriver så att jag förstår
- 3 Blanketter lätta att fylla i
- 4 Kommunikationen på det hela taget bra

## Information

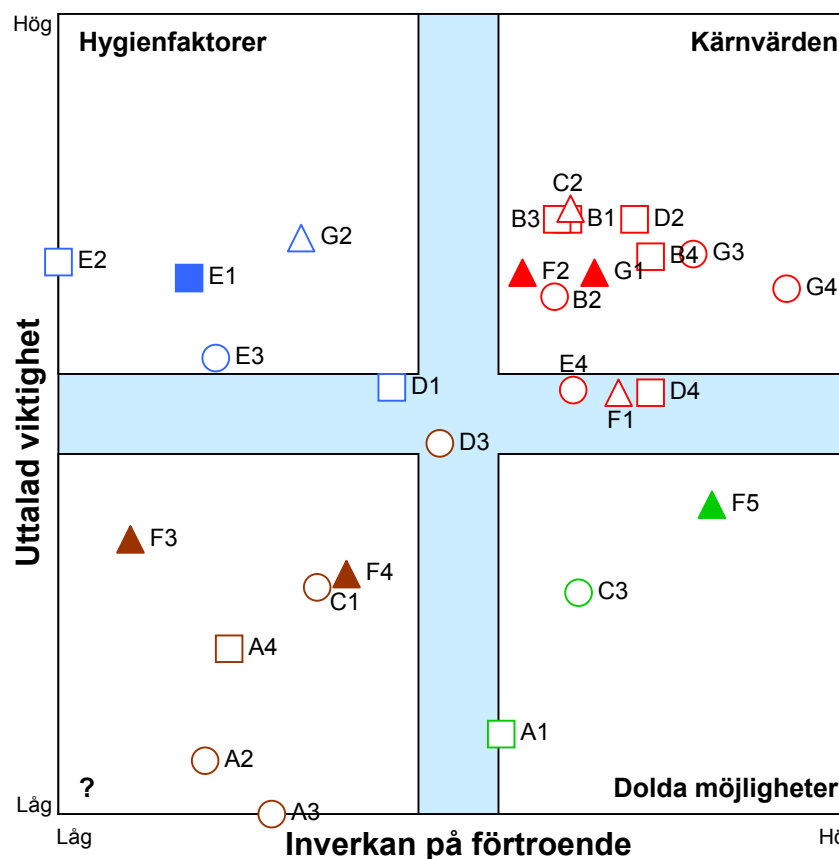
- F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling
- F2 Tillräcklig info om hur jag kan påverka min situation
- F3 Tillräcklig info om risk att skuldsätta sig
- F4 Tillräcklig info om risk att överskuldsätta sig
- F5 Informationen på det hela taget bra

## Sätt att arbeta

- G1 Behandlar alla lika
- G2 Samma svar av alla på KFM
- G3 Möjlighet att diskutera allt för att lösa skuld
- G4 På det hela taget bra sätt att arbeta

## Symbolförklaring

- Långt över medel
- Över medel
- Medel
- △ Under medel
- ▲ Långt under medel



# Kärnvärden - Härnösand

Kärnvärden för förtroende för Kronofogdemyndigheten i Härnösand huvudsakligen de samma som i riket. Här finner vi främst BEMÖTANDE, SAKKUNSKAP samt SÄTT ATT ARBETA. Kärnvärdena är:

B1 Respekterar mig som person

B2 Personalen tar sig tid med mig

B3 Korrekt bemötande

## situation

B4 På det hela taget bra bemötande

C2 Felaktiga beslut rättas snabbt

D2 Kan lita på att besked är korrekta

D4 God sakkunskap på det hela taget

E4 Kommunikationen på det hela taget bra

F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling

F2 Tillräcklig info om hur jag kan påverka min

G1 Behandlar alla lika

G3 Möjlighet att diskutera alternativ lösning av skuld

G4 På det hela taget bra sätt att arbeta

Kronofogdemyndighetens prestationer får ett gott betyg av gäldenärerna när det gäller bemötande och sakkunskap (grönmarkerade ovan = kvadrater i grafiken).

De förbättringsområden som kronofogdemyndigheten bör prioritera är i första hand de områden där bedömningen ligger under medel (rödmarkerade ovan = trianglar i grafiken) och i andra hand på medel (svart text). Dessa aspekter rör främst information, snabbhet och arbetssätt. Även inom Kärnvärden där kronofogdemyndigheten presterar bra kan förbättringar göras, men först efter att svagheter bland Kärnvärden, Hygienfaktorer och Dolda möjligheter är åtgärdade.

# Hygienfaktorer och Dolda möjligheter - Härnösand

Bland Hygienfaktorerna finner vi främst egenskaper som beskriver KOMMUNIKATION. Hygienfaktorerna är:

D1 Tjm kan svara på mina frågor

**E1 Talar så att jag förstår**

E2 Skriver så att jag förstår

E3 Blanketter lätta att fylla i

**G2 Samma svar av alla på KFM**

Gäldenärerna är nöjda med sakkunskapen och kommunikationen, men upplever att de kan få olika besked beroende på vem de frågar. På den punkten rekommenderar vi att förbättringsåtgärder övervägs.

De Dolda möjligheterna är sådant som har stor betydelse för förtroendet, men som gäldenärerna själva inte upplever som viktiga. I Härnösand är de:

**A1 Kontakt per telefon**

C3 Arbetar på det hela taget snabbt

**F5 Informationen på det hela taget bra**

Gäldenärernas bedömningar av tillgängligheten per telefon är förhållandevis goda, men de är mindre nöjda med informationen från Kronofogdemyndigheten totalt sett. Med tanke på att bedömningen av information har betydelse för förtroendet och att två informationsaspekter återfinns bland Kärnvärden bör åtgärder för att förbättra informationen ändå övervägas.

# Kronofogdemyndighetens styrkor och svagheter - Härnösand

## Styrkor

- B1 Respekterar mig som person
- B3 Korrekt bemötande
- B4 På det hela taget bra bemötande
- D2 Kan lita på att beskeden är korrekta
- D4 God sakkunskap på det hela taget
- D1 Tjm kan svara på mina frågor
- E1 Talar så att jag förstår**
- E2 Skriver så att jag förstår
- A1 Kontakt per telefon

*(A4 På det hela taget bra tillgänglighet)*

## Svagheter

- C2 Felaktiga beslut rättas snabbt
- F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling
- F2 Tillräcklig info om hur ... påverka min situation**
- G1 Behandlar alla lika**
- G2 Samma svar av alla på KFM
- F5 Informationen på det hela taget bra**

*(F3 Tillräcklig info om risk att skuldsätta sig)*

*(F4 Tillräcklig info om risk att överskuldsätta sig)*

# Kvalitetsegenskapers betydelse för förtroende - Umeå

## Utgånglighet

- 1 Kontakt per telefon
- 2 Egen handläggare
- 3 Öppettider passar
- 4 På det hela taget bra

## Bemötande

- 1 Respekterar mig
- 2 Personalen tar sig tid
- 3 Korrekt bemötande
- 4 På det hela taget bra bemötande

## Snabbhet

- 1 Snabbt svar på frågor
- 2 Felaktiga beslut rättas snabbt
- 3 Arbetar på det hela taget snabbt

## Ärkkunskap

- 1 Tjmn kan svara på mina frågor
- 2 Kan lita på att besked är korrekta
- 3 Personalen påläst i mitt ärende
- 4 God sakkunskap på det hela taget

## Kommunikation

- 1 Talar så att jag förstår
- 2 Skriver så att jag förstår
- 3 Blanketter lätta att fylla i
- 4 Kommunikationen på det hela taget bra

## Information

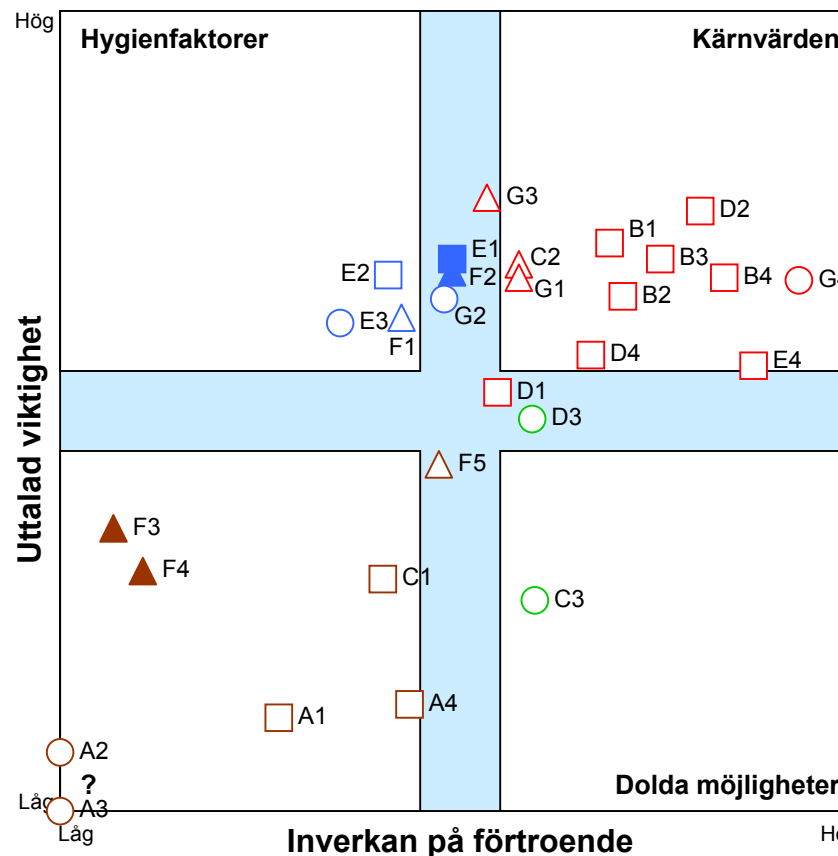
- F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling
- F2 Tillräcklig info om hur jag kan påverka min situation
- F3 Tillräcklig info om risk att skuldsätta sig
- F4 Tillräcklig info om risk att överskuldsätta sig
- F5 Informationen på det hela taget bra

## Sätt att arbeta

- G1 Behandlar alla lika
- G2 Samma svar av alla på KFM
- G3 Möjlighet att diskutera allt för att lösa skuld
- G4 På det hela taget bra sätt att arbeta

## Symbolförklaring

- Långt över medel
- Över medel
- Medel
- △ Under medel
- ▲ Långt under medel



# Kärnvärden - Umeå

Kärnvärden för förtroende för Kronofogdemyndigheten i Umeå är med något undantag de samma som i riket. Här finner vi främst BEMÖTANDE, SAKKUNSKAP samt SÄTT ATT ARBETA. Kärnvärdena är:

B1 Respekterar mig som person

B2 Personalen tar sig tid med mig

B3 Korrekt bemötande

B4 På det hela taget bra bemötande

C2 Felaktiga beslut rättas snabbt

D1 Tjm kan svara på mina frågor

D2 Kan lita på att besked är korrekta

D4 God sakkunskap på det hela taget

E4 Kommunikationen på det hela taget bra

G1 Behandlar alla lika

G3 Möjlighet att diskutera alternativ lösning av skuld

G4 På det hela taget bra sätt att arbeta

Kronofogdemyndighetens prestationer får huvudsakligen ett gott betyg av gäldenärerna. Detta gäller främst bemötande och sakkunskap (grönmarkerade ovan = kvadrater i grafiken).

De förbättringsområden som kronofogdemyndigheten bör prioritera är i första hand de områden där bedömningen ligger under medel (rödmarkerade ovan = trianglar i grafiken) och i andra hand på medel (svart text). Dessa aspekter rör arbetssätt, men även snabbhet. Även inom Kärnvärden där kronofogdemyndigheten presterar bra kan förbättringar göras, men först efter att svagheter bland Kärnvärden och Hygienfaktorer är åtgärdade.

# Hygienfaktorer och Dolda möjligheter - Umeå

Bland Hygienfaktorerna finner vi främst egenskaper som beskriver KOMMUNIKATION och INFORMATION. Hygienfaktorerna är:

**E1 Talar så att jag förstår**

**F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling**

**E2 Skriver så att jag förstår situation**

**F2 Tillräcklig info om hur jag kan påverka min**

**E3 Blanketter lätta att fylla i**

**G2 Samma svar av alla på KFM**

Gäldenärerna är nöjda med kommunikationen, men förhållandevis missnöjda med informationen om sitt ärendes utveckling och om hur de kan påverka sin situation. På dessa punkter rekommenderar vi att förbättringsåtgärder övervägs.

De Dolda möjligheterna är sådant som har stor betydelse för förtroendet, men som gäldenärerna själva inte upplever som viktiga. I Umeå är de:

**C3 Arbetar på det hela taget snabbt**

**D3 Personalen påläst i mitt ärende**

Gäldenärernas bedömningar är här medelgoda. Förbättringsåtgärder riktade mot dessa egenskaper bör därför inte prioriteras.

# Kronofogdemyndighetens styrkor och svagheter - Umeå

## Styrkor

- B1 Respekterar mig som person
- B2 Personalen tar sig tid med mig
- B3 Korrekt bemötande
- B4 På det hela taget bra bemötande
- D1 Tjm kan svara på mina frågor
- D2 Kan lita på att beskederna är korrekta
- D4 God sakkunskap på det hela taget
- E4 Kommunikationen bra på det hela taget
- E1 Talar så att jag förstår**
- E2 Skriver så att jag förstår

*(A1 Kontakt per telefon)*

*(A4 På det hela taget bra tillgänglighet)*

*(C1 Snabbt svar på frågor)*

## Svagheter

- C2 Felaktiga beslut rättas snabbt
- G1 Behandlar alla lika
- G3 Möjlighet att diskutera alt. lösning av skuld
- F1 Tillräcklig info om mitt ärendes utveckling
- F2 Tillräcklig info om hur ... påverka min situation**

*(F3 Tillräcklig info om risk att skuldsätta sig)*

*(F4 Tillräcklig info om risk att överskuldsätta sig)*

*(F5 Informationen på det hela taget bra)*

Styrkor och svagheter är rangordnade. Överst står aspekter som är Kärnvärden. Därefter följer Hygienfaktorer och Dolda möjligheter. Kursiverade aspekter är sådant som saknar betydelse för förtroende och som gäldenärerna själva inte anser är lika viktiga som övriga aspekter