

14 Nöjd eller missnöjd med kontakterna

14.1 Inledning

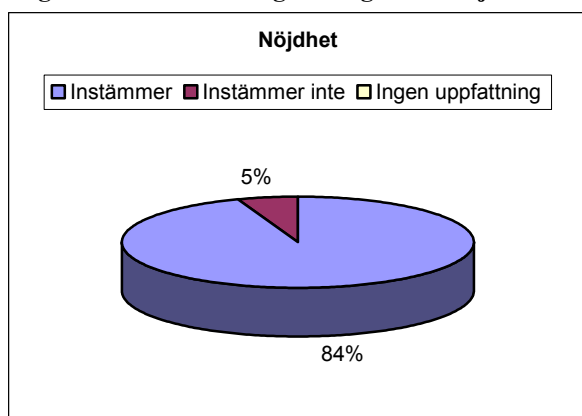
Tabell 135. Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM?, procent.

	TOTAL	Ingivare	Ingivare	SKM	SKM
	2002	2001	2002	2001	2002
Nöjd (4+5)	84	53	81-	60	89+
Varken eller (3)	11	25	13	9	7-
Missnöjd (1+2)	5	3	6	2	4
Vet ej/Ej svar	0	19	0	29	0
Medelvärde	4,16	3,73	3,95	4,18	4,43+

I 2001 års undersökning var denna fråga uppdelad i tre delar, nöjd med kontakterna avseende gäldenärer som privatpersoner, enskilda näringsidkare respektive juridiska personer. Dessa tre har sammanräknats och sedan delats med tre för att få en årsjämförelse med år 2002.

En stor majoritet av ingivarna är nöjda med KFM. 84 procent instämmer i påståendet, 5 procent är missnöjda och ingen har fyllt i att de inte har någon uppfattning. Skillnaderna mot 2001 års undersökning är stora, årets resultat är avsevärt mer positivt.

Diagram 14. Redovisning av frågan om nöjd eller missnöjd med kontakterna, procent.



De egenskaper som främst påverkar nöjdheten hos ingivarna är *sakkunskap*, *bemötande*, *snabbhet* samt *sätt att arbeta*. Bland dessa är det framförallt snabbhet som är ett tydligt förbättringsområde, men även i andra områden som i valda delar fått lägre betyg bör man förbättra verksamheten för att öka nöjdheten.

Tabell 136. Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM?, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Härnö- Gävle	sand	Umeå
Nöjd (4+5)	84	80	85	83	82	87	87	84	86	85	84
Varken eller (3)	11	13	11	10	12	9	7	11	10	12	10
Missnöjd (1+2)	5	6	3	7	7	4	6	5	4	3	5
Vet ej/Ej svar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medelvärde	4,16	4,07	4,17	4,14	4,12	4,20	4,21	4,19	4,14	4,21	4,23

De regionala skillnaderna är relativt små. Alla regioner får bra betyg av ingivarna.

Tabell 137. Är du nöjd eller missnöjd med kontakterna med KFM?, procent.

		TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Nöjd (4+5)	Ingivare	81	79	84	75	78	83	83	79	83	80	84
	SKM	89	82-	88	100	86	90	93	90	90	91	85
Varken eller (3)	Ingivare	13	14	12	15	14	13	9	17	13	14	12
	SKM	7	13	9	0	9	6	4	5	6	9	7
Missnöjd (1+2)	Ingivare	6	8	4	10	8	4	8	4	4	5	4
	SKM	4	5	3	0	5	4	4	5	3	0	7
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SKM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medelvärde	Ingivare	3,95	3,91	4	3,83	3,9	3,98	3,97	3,9	3,94	3,93	4,08
	SKM	4,43	4,21	4,45	4,76	4,4	4,43	4,46	4,5	4,42	4,53	4,48

KFM i Stockholm får signifikant lägre betyg från SKM än övriga regioner. Samma förhållande visar sig även i många andra påståenden. Detta är något som borde undersökas vidare; skiljer sig samarbetet mellan KFM och SKM i olika regioner? Hur kan man förbättra kontakterna mellan KFM och SKM? Vilka goda exempel finns?