

6 GÄLDENÄRERNAS UPPFATTNING OM TILLGÄNGLIGHET

6.1 Inledning

Tabell 39. Påstående: På det hela taget är KFM:s tillgänglighet bra, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	48+	43
Varken eller (3)	23	25
Instämmer inte (1+2)	12	13
Ingen uppfattning/Ej svar	16	18
Medelvärde	3,66+	3,53

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.

Jämfört med förra året kan vi se en liten försämring i den upplevda tillgängligheten.

Gäldenärerna bedömer inte påståendet som särskilt viktigt i jämförelse med andra områden.

Enligt Gridanalysen är inverkan på förtroendet relativt lågt.

Tabell 40. Påstående: På det hela taget är KFM:s tillgänglighet bra, procent.

	TOTAL	Svenska som modersmål		Arbete Egen ftg.	Skuldtyp Skatte-skuld	Inkomst Vill ej uppge
		Ja	Nej			
Instämmer (4+5)	43	42	48+	47	46+	29-
Varken eller (3)	25	26	23	27	26	25
Instämmer inte (1+2)	13	13	16	11	14	18
Ingen uppfattning/Ej svar	18	18	13-	15	13-	28+
Medelvärde	3,53	3,51	3,57	3,64	3,53	3,15-

Mest missnöjda med KFM:s tillgänglighet är de som inte vill uppge sin inkomst.

Egenföretagare hör till den kategori som tycks vara mest nöjda med tillgängligheten. I övrigt är skillnaderna inte så stora mellan olika grupper av gäldenärer.

Regionala skillnader

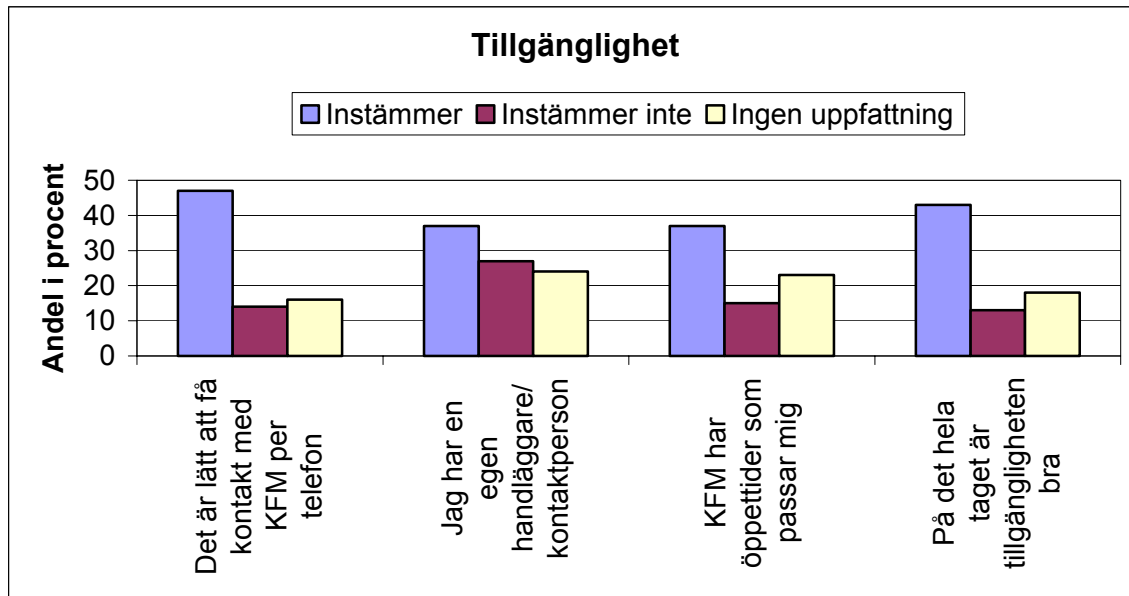
Tabell 41. Påstående: På det hela taget är KFM:s tillgänglighet bra, procent.

	TOTAL	Stock-	Eskils-	Jön-	Kal-	Mal-	Göte-	Karl-	Härnö-		
		holm	tuna	köping	mar	mö	borg	stad	Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	43	40-	42	43	48	46	41	45	46	50	45
Varken eller (3)	25	30+	26	29	23	24	22	24	23	23	27
Instämmer inte (1+2)	13	11	13	11	13	15	14	15	13	12	13
Ingen uppfattning/Ej svar	18	19	19	17	16	16	23+	16	19	15	16
Medelvärde	3,53	3,46	3,53	3,55	3,61	3,55	3,48	3,53	3,62	3,68	3,57

De regionala skillnaderna är relativt små. Stockholm har dock en signifikant lägre andel som instämmer i påståendet.

6.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 6. Redovisning av delfrågor om tillgänglighet, procent.



Tillgängligheten får ett relativt gott betyg, 43 procent instämmer i att tillgängligheten på det hela taget är bra, 13 procent instämmer inte. Medelvärde ligger på 3,53. Endast ett påstående inom blocket har fått ett betyg under medel; *Jag har en egen handläggare*. Påståendet passar emellertid inte riktigt in som en indikator på KFM:s service utan handlar mer om hur man valt att organisera verksamheten. Jämfört med förra året kan vi generellt sett se en liten försämring i den upplevda tillgängligheten.

Tabell 42. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s tillgänglighet.

Lätt att få kontakt med KFM per telefon	36,3%
Jag har en egen handläggare	12,9%
KFM har öppettider som passar mig	39,8%

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*.

Enligt Gridanalysen inverkar tillgängligheten i låg grad på förtroendet för KFM. Inget av påståendena i blocket har heller ansetts särskilt viktiga av gäldenärerna jämfört med andra sakområden. Med hänsyn till det relativt goda betyget i kombination med låg inverkan på förtroende och låg viktighetsgrad framstår inte tillgängligheten som ett tydligt förbättringsområde.

6.3 Redovisning av delfrågor

6.3.1 Det är lätt att få kontakt med KFM per telefon

Tabell 43. Påstående: Det är lätt att få kontakt med KFM per telefon, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	53+	47
Varken eller (3)	20	24+
Instämmer inte (1+2)	15	14
Ingen uppfattning/Ej svar	12	16+
Medelvärde	3,7	3,61

47 procent instämmer i att det är lätt att komma i kontakt med KFM per telefon, 14 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet hamnar på 3,61. I jämförelse med förra året har resultatet försämrats något. Skillnaden är dock mycket liten och tillgängligheten per telefon kan generellt sägas vara hög. Gälldenärerna upplever inte påståendet som särskilt viktigt i relation till andra påståenden. Även inverkan på förtroendet för KFM är lågt.

Tabell 44. Påstående: Det är lätt att få kontakt med KFM per telefon, procent.

		Ålder		Arbete		Skuldtyp Skatte- skuld	Kontakt med Rådg./ info
		18-24	65-74	Egen ftg.	Annat		
Instämmer (4+5)	47	31-	61+	57+	43-	50+	60+
Varken eller (3)	24	29	11-	23	24	25	22
Instämmer inte (1+2)	14	17	9	7-	17+	14	10-
Ingen uppfattning/Ej svar	16	23+	18	13	16	11-	8-
Medelvärde	3,61	3,24-	4,12+	3,83	3,52	3,61	3,76+

I vanlig ordning är de yngre mer missnöjda än de äldre. Egenföretagare anser i högre grad än andra att det är lätt att få kontakt med KFM per telefon. Samma förhållande gäller för personer med skatteskuld och de personer som varit i kontakt genom rådgivning/information.

Regionala skillnader

Tabell 45. Påstående: Det är lätt att få kontakt med KFM per telefon, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	47	45	44	48	49	48	47	52	44	48	51
Varken eller (3)	24	22	29+	27	22	24	20	22	27	26	25
Instämmer inte (1+2)	14	17+	13	11	13	14	13	13	14	11	11
Ingen uppfattning/Ej svar	16	16	14	14	16	14	20+	12	15	15	13
Medelvärde	3,61	3,50	3,58	3,68	3,69	3,62	3,65	3,67	3,59	3,61	3,68

De regionala skillnaderna mellan andelen gälldenärer som instämmer i påståendet är relativt små. Stockholm skiljer ut sig något genom att ha signifikant högre andel som inte instämmer i påståendet. Trots att skillnaderna inte är så stora skulle det kunna vara intressant för regionerna att jämföra gälldenärernas upplevelse av tillgängligheten med de uppgifter som finns om exempelvis belastning i telefonväxlar, väntetider och omkopplingar.

6.3.2 Jag har en egen handläggare/kontaktperson

Tabell 46. Påstående: Jag har en egen handläggare/kontaktperson, procent.

	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	37
Varken eller (3)	12
Instämmer inte (1+2)	27
Ingen uppfattning/Ej svar	24
Medelvärde	3,15

Förra året löd påståendet *Jag vill ha en egen handläggare/kontaktperson*. Då instämde en majoritet av gäldenärerna. Inför detta årets undersökning omformulerades ovan nämnda påstående till *Jag har en egen handläggare/kontaktperson* och därför finns ingen årsjämförelse.

I årets påstående instämmer 37 procent, 27 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,15. Gäldenärerna upplever påståendet som mycket viktigt och det har relativt stor inverkan på förtroendet. Det är dock tveksamt huruvida detta skall ses som ett förbättringsområde.

Påståendet handlar egentligen inte om huruvida KFM:s service är dålig eller bra, utan handlar mer om hur KFM har valt att organisera verksamheten. I jämförelse med förra årets formulering skulle man emellertid kunna dra slutsatsen att gäldenärerna gärna vill ha en egen handläggare. Önskan att ha en egen handläggare kan kopplas till *personalen är påläst i mitt ärende* (se avsnitt 9.3.3). Det påståendet bedöms också som viktigt och får relativt låga betyg. Troligen är det inte en fast person i sig som efterfrågas utan kännedom om ens situation och ett personligt bemötande. Detta behov skulle kunna tillgodoses på fler sätt än genom en personlig handläggare för varje gäldenär, t ex genom tydlig dokumentation.

Tabell 47. Påstående: Jag har en egen handläggare/kontaktperson, procent.

	TOTAL	Inkomst		Utbildning		Ort
		<10'	10-20'	Grund- skola	Efter gymn 3-	Tätort
Instämmer (4+5)	37	33-	41+	40+	31-	40+
Varken eller (3)	12	9-	14+	11	10	11
Instämmer inte (1+2)	27	34+	24-	26	36+	25-
Ingen uppfattning/Ej svar	24	24	21	23	23	24
Medelvärde	3,15	2,92-	3,32+	3,26	2,81-	3,26

Gäldenärer med en inkomst under 10' instämmer i signifikant lägre grad än de med inkomst mellan 10-20'. De med grundskola som högsta utbildning instämmer i signifikant högre grad än de med eftergymnasial utbildning under 3 år. Boende i tätort har i vanlig ordning något högre instämmandegrad än boende på landsbygden och i storstaden.

Regionala skillnader

Tabell 48. Påstående: Jag har en egen handläggare/kontaktperson, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	37	36	35	39	41	39	31-	37	36	42	42
Varken eller (3)	12	13	14	10	13	11	11	14	12	8	13
Instämmer inte (1+2)	27	29	27	26	26	28	27	26	32	26	21
Ingen uppfattning/Ej svar	24	22	23	26	20	22	31+	23	20	24	23
Medelvärde	3,15	3,10	3,13	3,22	3,26	3,21	3,07	3,19	2,97	3,31	3,38+

Region Umeå och Härnösand instämmer i högst grad. I region Göteborg är andelen som instämmer låg och andelen med ingen uppfattning hög. I övrigt är skillnaderna mellan regionerna måttliga.

6.3.3 KFM har öppettider som passar mig

Tabell 49. Påstående: KFM har öppettider som passar mig, procent.

	TOTAL 2001	TOTAL 2002
Instämmer (4+5)	38	37
Varken eller (3)	20	24+
Instämmer inte (1+2)	16	15
Ingen uppfattning/Ej svar	26	23
Medelvärde	3,47	3,43

37 procent anser att KFM har öppettider som passar, 15 procent är negativa och medelvärdet ligger på 3,43. I jämförelse med 2001 är resultatet identiskt. Påståendet bedöms ha låg betydelse jämfört med andra områden och har mycket liten inverkan på förtroendet.

Tabell 50. Påstående: KFM har öppettider som passar mig, procent.

	TOTAL	Arbete		Svenska som modersmål		Skuldtyp	
		Privat anst.	Egen ftg.	Ja	Nej	Skatte- skuld	Övr.allm skuld
Instämmer (4+5)	37	30-	44+	36	46+	42+	36
Varken eller (3)	24	28+	20	24	25	25	27
Instämmer inte (1+2)	15	19+	11-	16	15	15	18+
Ingen uppfattning/Ej svar	23	23	25	24	14-	18-	19-
Medelvärde	3,43	3,20-	3,65	3,39	3,58	3,47	3,32

Precis som när det gäller telefontillgänglighet är egenföretagarna mer nöjda med KFM:s öppettider än andra. Privatanställda är minst nöjda av alla arbetskategorier. Personer som inte har svenska som modersmål har en signifikant högre andel som instämmer i påståendet. Personer med skatteskulder är mer nöjda än övriga skuldkategorier vilket är en tendens vi ser i hela undersökningen. Anledningen skulle kunna vara att KFM i dessa ärenden har "närmare till borgenären" och därmed också större möjligheter att agera. På så vis kan servicen upplevas som bättre än om gäldenären har många enskilda borgenärer.

Regionala skillnader

Tabell 51. Påstående: KFM har öppettider som passar mig, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	37	35	35	39	38	39	35	38	42	41	38
Varken eller (3)	24	28+	31+	22	26	23	18-	26	19	24	25
Instämmer inte (1+2)	15	16	12	14	15	17	17	15	15	14	14
Ingen uppfattning/Ej svar	23	21	22	26	21	21	30+	21	23	21	23
Medelvärde	3,43	3,37	3,44	3,51	3,42	3,44	3,37	3,47	3,50	3,50	3,48

De regionala skillnaderna är relativt små. Detta är inte särskilt förvånande då öppettiderna torde vara i princip lika över hela landet.

6.4 Sammanfattning

- 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.
- Jämfört med förra året kan vi se en liten försämring i den upplevda tillgängligheten.
- De regionala skillnaderna är inte särskilt stora. Egenföretagare är mer nöjda med tillgängligheten än genomsnittet.
- Störst inverkan på det sammanfattande betyget om tillgänglighet har påståendena *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 viktighetsgrad framstår inte tillgängligheten som ett tydligt förbättringsområde.