

	TOTAL	
	2001	2002
	(a)	(b)
BAS: SAMTLIGA (EJ SKM 2002)	965	508
BAS: SAMTLIGA OVÄGT (EJ SKM 2002)	965	508
	931	559
<b>Fr1. Typ av fodringar</b>		
E-mål	73	90a
A-mål	27b	14
Både E-mål och A-mål	3	3
Ej svar	2b	-
BAS: BGVAR 1 (EJ SKM 2002)	791	508
BAS: BGVAR 1 OVÄGT (EJ SKM 2002)	791	508
	841	559
<b>Fr2. Typ av ärende (personligen)</b>		
Betalningsföreläggande	24	29a
Indrivning	24	25
Aktuella för skuldsanering	12	13
Ej svar	71	71
<b>Fr2. Typ av ärende (företaget)</b>		
Betalningsföreläggande	78	80
Indrivning	86b	69
Aktuella för skuldsanering	36	36
Ej svar	5	20a
BAS: SAMTLIGA (EJ SKM 2002)	965	508
BAS: SAMTLIGA OVÄGT (EJ SKM 2002)	965	508
	931	559
<b>Antal ärenden senaste 12 månaderna (personligen)</b>		
Mindre än 25	20b	7
25-49	5	4
50-99	10b	4
100-199	9b	3
200-499	12	10
500-999	5	7
1000 eller mer	6b	3
Ingen uppfattning	17b	6
Ej svar	16	58a
	----	----
	100	100
<b>Antal ärenden senaste 12 månaderna (företaget)</b>		
Mindre än 25	4b	2
25-49	3	1
50-99	6b	2
100-199	4	5
200-499	14b	7
500-999	9	20a
1000 eller mer	34	48a
Ingen uppfattning	25b	12
Ej svar	2	3
	----	----
	100	100

BAS: SAMTLIGA

BAS: SAMTLIGA OVÄGT

**Fr4. Hur ofta haft kontakt med KFM senaste 12 månaderna**

Mer än en gång per vecka  
 En gång i veckan  
 Var fjortonde dag  
 En gång i månaden  
 En gång per kvartal  
 Mer sällan än en gång per kvartal  
 Aldrig

TOTAL	
2001	2002
(a)	(b)
965	924
965	924
931	975
931	975
56	56
11	12
9	15a
11	10
6b	4
6b	2
-	-
----	----
100	100
965	924
965	924
931	975
931	975
60b	51
51	46
61b	53
48	43
57b	46
56b	48
54	49
61b	50
67	62
52b	44
5.66b	4.91
0.135	0.127
64	84a
15	38a
49	46
20b	11
5	4
-	1a
5	5
11b	-
3.82	4.16a
0.026	0.027

BAS: HAFT KONTAKT

BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT

**Fr5. Vilka regioner har haft kontakt med senaste 12 månaderna**

Eskilstuna  
 Gävle  
 Göteborg  
 Härnösand  
 Jönköping  
 Kalmar  
 Karlstad  
 Malmö  
 Stockholm  
 Umeå

Genomsnittligt antal regioner  
 haft kontakt med  
 Standardfel

**Fr6. Nöjd eller missnöjd med kontakterna**

Nöjd (5+4)  
 (5) Mycket nöjd  
 (4) Ganska nöjd  
 (3) Varken nöjd eller missnöjd  
 (2) Ganska missnöjd  
 (1) Mycket missnöjd  
 Missnöjd (1+2)  
 Vet ej/Ej svar

Medelvärde  
 Standardfel

Fr7a. Kronofogdemyndighetens tillgänglighet - Vägt Riksmedelvärde  
Hur viktigt är det att ....

	TOTAL	
	2001	2002
	(a)	(b)
BAS: HAFT KONTAKT	..**	924
BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT	..**	924
	-	975
	-	975
<b>a. ... det är lätt att få kontakt med kronofogdemyndigheten per telefon</b>		
Viktigt (4+5)	-	88
(5) Utomordentligt viktigt	-	38
(4) Mycket viktigt	-	49
(3) Ganska viktigt	-	10
(2) Ganska oviktigt	-	2
(1) Helt oviktigt	-	-
Oviktigt (1+2)	-	2
Ingen uppfattning/Ej svar	-	1
Medelvärde	-	4.25
Standardfel	-	0.022
<b>b. ... det är lätt att få kontakt med rätt person på kronofogdemyndigheten</b>		
Viktigt (4+5)	-	76
(5) Utomordentligt viktigt	-	29
(4) Mycket viktigt	-	47
(3) Ganska viktigt	-	21
(2) Ganska oviktigt	-	2
(1) Helt oviktigt	-	*
Oviktigt (1+2)	-	2
Ingen uppfattning/Ej svar	-	1
Medelvärde	-	4.03
Standardfel	-	0.025
<b>c. ... kronofogdemyndigheten har öppettider som passar dig</b>		
Viktigt (4+5)	-	67
(5) Utomordentligt viktigt	-	19
(4) Mycket viktigt	-	49
(3) Ganska viktigt	-	19
(2) Ganska oviktigt	-	6
(1) Helt oviktigt	-	2
Oviktigt (1+2)	-	8
Ingen uppfattning/Ej svar	-	5
Medelvärde	-	3.80
Standardfel	-	0.030
<b>d. ... det är lätt att komma i kontakt med kronofogdemyndigheten</b>		
Viktigt (4+5)	-	85
(5) Utomordentligt viktigt	-	38
(4) Mycket viktigt	-	47
(3) Ganska viktigt	-	10
(2) Ganska oviktigt	-	1
(1) Helt oviktigt	-	-
Oviktigt (1+2)	-	1
Ingen uppfattning/Ej svar	-	4
Medelvärde	-	4.27
Standardfel	-	0.022

Fr7b. Kronofogdemyndighetens bemötande - Vägt Riksmedelvärde  
Hur viktigt är det att ....

	TOTAL	
	2001	2002
	(a)	(b)
BAS: HAFT KONTAKT	..**	924
	..**	924
BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT	-	975
	-	975
<b>a. ... kronofogdemyndighetens personal är trevlig</b>		
Viktigt (4+5)	-	69
(5) Utomordentligt viktigt	-	19
(4) Mycket viktigt	-	50
(3) Ganska viktigt	-	26
(2) Ganska oviktigt	-	4
(1) Helt oviktigt	-	-
Oviktigt (1+2)	-	4
Ingen uppfattning/Ej svar	-	1
Medelvärde	-	3.84
Standardfel	-	0.025
<b>b. ... personalen är hjälpsam</b>		
Viktigt (4+5)	-	94
(5) Utomordentligt viktigt	-	37
(4) Mycket viktigt	-	57
(3) Ganska viktigt	-	5
(2) Ganska oviktigt	-	-
(1) Helt oviktigt	-	-
Oviktigt (1+2)	-	-
Ingen uppfattning/Ej svar	-	*
Medelvärde	-	4.32
Standardfel	-	0.018
<b>c. ... personalen är engagerad</b>		
Viktigt (4+5)	-	91
(5) Utomordentligt viktigt	-	33
(4) Mycket viktigt	-	58
(3) Ganska viktigt	-	8
(2) Ganska oviktigt	-	*
(1) Helt oviktigt	-	-
Oviktigt (1+2)	-	*
Ingen uppfattning/Ej svar	-	1
Medelvärde	-	4.25
Standardfel	-	0.019
<b>d. ... man tar till sig kritik som kommer fram</b>		
Viktigt (4+5)	-	81
(5) Utomordentligt viktigt	-	30
(4) Mycket viktigt	-	51
(3) Ganska viktigt	-	12
(2) Ganska oviktigt	-	1
(1) Helt oviktigt	-	-
Oviktigt (1+2)	-	1
Ingen uppfattning/Ej svar	-	7
Medelvärde	-	4.18
Standardfel	-	0.022
<b>e. ... du får ett bra bemötande totalt sett</b>		
Viktigt (4+5)	-	88
(5) Utomordentligt viktigt	-	34
(4) Mycket viktigt	-	54
(3) Ganska viktigt	-	11
(2) Ganska oviktigt	-	-
(1) Helt oviktigt	-	-
Oviktigt (1+2)	-	-
Ingen uppfattning/Ej svar	-	1
Medelvärde	-	4.23
Standardfel	-	0.020

Fr7c. Kronofogdemyndighetens snabbhet - Vägt Riksmedelvärde  
Hur viktigt är det att ....

	TOTAL	
	2001	2002
	(a)	(b)
BAS: HAFT KONTAKT	..**	924
BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT	..**	924
	-	975
	-	975
<b>a. ... kronofogdemyndigheten agerar snabbt</b>		
Viktigt (4+5)	-	88
(5) Utomordentligt viktigt	-	38
(4) Mycket viktigt	-	49
(3) Ganska viktigt	-	10
(2) Ganska oviktigt	-	*
(1) Helt oviktigt	-	*
Oviktigt (1+2)	-	*
Ingen uppfattning/Ej svar	-	2
Medelvärde	-	4.28
Standardfel	-	0.021
<b>b. ... du snabbt får svar på dina frågor</b>		
Viktigt (4+5)	-	82
(5) Utomordentligt viktigt	-	29
(4) Mycket viktigt	-	53
(3) Ganska viktigt	-	17
(2) Ganska oviktigt	-	*
(1) Helt oviktigt	-	-
Oviktigt (1+2)	-	*
Ingen uppfattning/Ej svar	-	1
Medelvärde	-	4.12
Standardfel	-	0.022
<b>c. ... kronofogdemyndigheten snabbt rättar felet när den fattat felaktigt beslut</b>		
Viktigt (4+5)	-	92
(5) Utomordentligt viktigt	-	54
(4) Mycket viktigt	-	38
(3) Ganska viktigt	-	4
(2) Ganska oviktigt	-	*
(1) Helt oviktigt	-	-
Oviktigt (1+2)	-	*
Ingen uppfattning/Ej svar	-	4
Medelvärde	-	4.51
Standardfel	-	0.020
<b>d. ... kronofogdemyndigheten på det hela taget arbetar snabbt</b>		
Viktigt (4+5)	-	85
(5) Utomordentligt viktigt	-	32
(4) Mycket viktigt	-	52
(3) Ganska viktigt	-	11
(2) Ganska oviktigt	-	1
(1) Helt oviktigt	-	-
Oviktigt (1+2)	-	1
Ingen uppfattning/Ej svar	-	3
Medelvärde	-	4.21
Standardfel	-	0.021

Fr7d. Kronofogdemyndighetens sakkunskap - Vägt Riksmedelvärde  
Hur viktigt är det att ....

	TOTAL	
	2001	2002
	(a)	(b)
BAS: HAFT KONTAKT	..**	924
BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT	..**	924
	-	975
	-	975
<b>a. ... kronofogdemyndighetens utredningar alltid är tillförlitliga</b>		
Viktigt (4+5)	-	95
(5) Utomordentligt viktigt	-	67
(4) Mycket viktigt	-	28
(3) Ganska viktigt	-	2
(2) Ganska oviktigt	-	-
(1) Helt oviktigt	-	-
Oviktigt (1+2)	-	-
Ingen uppfattning/Ej svar	-	3
Medelvärde	-	4.66
Standardfel	-	0.017
<b>b. ... kronofogdemyndighetens beslut alltid är motiverade på ett bra sätt</b>		
Viktigt (4+5)	-	86
(5) Utomordentligt viktigt	-	41
(4) Mycket viktigt	-	45
(3) Ganska viktigt	-	11
(2) Ganska oviktigt	-	*
(1) Helt oviktigt	-	*
Oviktigt (1+2)	-	*
Ingen uppfattning/Ej svar	-	4
Medelvärde	-	4.31
Standardfel	-	0.022
<b>c. ... kronofogdemyndighetens beslut alltid är korrekta</b>		
Viktigt (4+5)	-	92
(5) Utomordentligt viktigt	-	58
(4) Mycket viktigt	-	34
(3) Ganska viktigt	-	5
(2) Ganska oviktigt	-	-
(1) Helt oviktigt	-	-
Oviktigt (1+2)	-	-
Ingen uppfattning/Ej svar	-	3
Medelvärde	-	4.55
Standardfel	-	0.019
<b>d. ... personalen på det hela taget har en god sakkunskap</b>		
Viktigt (4+5)	-	95
(5) Utomordentligt viktigt	-	47
(4) Mycket viktigt	-	48
(3) Ganska viktigt	-	3
(2) Ganska oviktigt	-	-
(1) Helt oviktigt	-	-
Oviktigt (1+2)	-	-
Ingen uppfattning/Ej svar	-	2
Medelvärde	-	4.45
Standardfel	-	0.018

**Fr7e. Kronofogdemyndighetens information - Vägt Riksmedelvärde**  
**Hur viktigt är det att ....**

	TOTAL	
	2001	2002
	(a)	(b)
BAS: HAFT KONTAKT (EJ SKM)	..**	508
	..**	508
BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT (EJ SKM)	-	559
	-	559
<b>a. ... du alltid får tydliga redovisningar i avslutade ärenden</b>		
Viktigt (4+5)	-	86
(5) Utomordentligt viktigt	-	40
(4) Mycket viktigt	-	46
(3) Ganska viktigt	-	14
(2) Ganska oviktigt	-	*
(1) Helt oviktigt	-	*
Oviktigt (1+2)	-	*
Ingen uppfattning/Ej svar	-	1
Medelvärde	-	4.26
Standardfel	-	0.029
BAS: HAFT KONTAKT	..**	924
	..**	924
BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT	-	975
	-	975
<b>b. ... du får tillräcklig information av kronofogdemyndigheten om ärendets utveckling när du bett om det</b>		
Viktigt (4+5)	-	93
(5) Utomordentligt viktigt	-	40
(4) Mycket viktigt	-	52
(3) Ganska viktigt	-	5
(2) Ganska oviktigt	-	-
(1) Helt oviktigt	-	-
Oviktigt (1+2)	-	-
Ingen uppfattning/Ej svar	-	2
Medelvärde	-	4.36
Standardfel	-	0.019
<b>c. ...du vet vad du kan få hjälp med hos kronofogdemyndigheten</b>		
Viktigt (4+5)	-	79
(5) Utomordentligt viktigt	-	25
(4) Mycket viktigt	-	54
(3) Ganska viktigt	-	19
(2) Ganska oviktigt	-	1
(1) Helt oviktigt	-	-
Oviktigt (1+2)	-	1
Ingen uppfattning/Ej svar	-	1
Medelvärde	-	4.04
Standardfel	-	0.022
<b>d. ...informationen från kronofogdemyndigheten på det hela taget är bra</b>		
Viktigt (4+5)	-	81
(5) Utomordentligt viktigt	-	26
(4) Mycket viktigt	-	55
(3) Ganska viktigt	-	15
(2) Ganska oviktigt	-	1
(1) Helt oviktigt	-	-
Oviktigt (1+2)	-	1
Ingen uppfattning/Ej svar	-	3
Medelvärde	-	4.08
Standardfel	-	0.022

Fr7f. Kronofogdemyndighetens sätt att arbeta - Vägt Riksmedelvärde  
Hur viktigt är det att ....

	TOTAL	
	2001	2002
	(a)	(b)
BAS: HAFT KONTAKT	..**	924
BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT	..**	924
	-	975
	-	975
<b>a. ... kronofogdemyndigheten är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna</b>		
Viktigt (4+5)	-	85
(5) Utomordentligt viktigt	-	37
(4) Mycket viktigt	-	47
(3) Ganska viktigt	-	5
(2) Ganska oviktigt	-	1
(1) Helt oviktigt	-	-
Oviktigt (1+2)	-	1
Ingen uppfattning/Ej svar	-	9
Medelvärde	-	4.34
Standardfel	-	0.021
<b>b. ... kronofogdemyndigheten tar väl tillvara på den information du lämnar</b>		
Viktigt (4+5)	-	87
(5) Utomordentligt viktigt	-	35
(4) Mycket viktigt	-	52
(3) Ganska viktigt	-	9
(2) Ganska oviktigt	-	*
(1) Helt oviktigt	-	-
Oviktigt (1+2)	-	*
Ingen uppfattning/Ej svar	-	4
Medelvärde	-	4.26
Standardfel	-	0.021
BAS: HAFT KONTAKT (EJ SKM)	..**	508
BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT (EJ SKM)	..**	508
	-	559
	-	559
<b>c. ... alla ärenden behandlas lika oavsett beloppstorlek</b>		
Viktigt (4+5)	-	71
(5) Utomordentligt viktigt	-	36
(4) Mycket viktigt	-	35
(3) Ganska viktigt	-	21
(2) Ganska oviktigt	-	5
(1) Helt oviktigt	-	-
Oviktigt (1+2)	-	5
Ingen uppfattning/Ej svar	-	3
Medelvärde	-	4.05
Standardfel	-	0.038
<b>d. ... kronofogdemyndigheten alltid håller sig neutral i relationen gäldenär - ingivare</b>		
Viktigt (4+5)	-	89
(5) Utomordentligt viktigt	-	52
(4) Mycket viktigt	-	38
(3) Ganska viktigt	-	8
(2) Ganska oviktigt	-	*
(1) Helt oviktigt	-	-
Oviktigt (1+2)	-	-
Ingen uppfattning/Ej svar	-	2
Medelvärde	-	4.44
Standardfel	-	0.028
BAS: HAFT KONTAKT	..**	924
BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT	..**	924
	-	975
	-	975
<b>e. ... kronofogdemyndigheten alltid är objektiv gentemot olika borgenärer</b>		
Viktigt (4+5)	-	87
(5) Utomordentligt viktigt	-	45
(4) Mycket viktigt	-	42
(3) Ganska viktigt	-	6
(2) Ganska oviktigt	-	*
(1) Helt oviktigt	-	-
Oviktigt (1+2)	-	*
Ingen uppfattning/Ej svar	-	7
Medelvärde	-	4.42
Standardfel	-	0.020
<b>f. ... kronofogdemyndigheten på det hela taget utför sitt arbete på ett bra sätt</b>		
Viktigt (4+5)	-	93
(5) Utomordentligt viktigt	-	44
(4) Mycket viktigt	-	48
(3) Ganska viktigt	-	5
(2) Ganska oviktigt	-	-
(1) Helt oviktigt	-	-
Oviktigt (1+2)	-	-
Ingen uppfattning/Ej svar	-	2
Medelvärde	-	4.41
Standardfel	-	0.019

## Fr7a-7f. Medelvärden - Vägt Riksmedelvärde

Hur viktigt tycker du att följande frågor är. Svara med skalan (1 - Helt oviktigt, 2 - Ganska oviktigt, 3 - Ganska viktigt, 4 - Mycket viktigt, 5 - Utomordentligt viktigt)

	TOTAL	
	2001	2002
	(a)	(b)
BAS: HAFT KONTAKT	-.**	924
BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT	-.**	924
	-	975
	-	975
<b>Fr7a. Kronofogdemyndighetens tillgänglighet</b>		
a. det är lätt att få kontakt med kronofogdemyndigheten per telefon	-	4.25
b. det är lätt att få kontakt med rätt person på kronofogdemyndigheten	-	4.03
c. kronofogdemyndigheten har öppettider som passar mig	-	3.80
d. det är lätt att komma i kontakt med kronofogdemyndigheten	-	4.27
<b>Fr7b. Kronofogdemyndighetens bemötande</b>		
a. Kronofogdemyndighetens personal är trevlig	-	3.84
b. Personalen är hjälpsam	-	4.32
c. Personalen är engagerad	-	4.25
d. Man tar till sig kritik som kommer fram	-	4.18
e. Du får ett bra bemötande av personalen totalt sett	-	4.23
<b>Fr7c. Kronofogdemyndighetens snabbhet</b>		
a. Kronofogdemyndigheten agerar snabbt	-	4.28
b. Du får snabbt svar på dina frågor	-	4.12
c. Kronofogdemyndigheten snabbt rättar felet när den fattat ett felaktigt beslut	-	4.51
d. Kronofogdemyndigheten på det hela taget arbetar snabbt	-	4.21
<b>Fr7d. Kronofogdemyndighetens sakkunskap</b>		
a. Kronofogdemyndighetens utredningar alltid är tillförlitliga	-	4.66
b. Kronofogdemyndighetens beslut alltid är motiverade på ett bra sätt	-	4.31
c. Kronofogdemyndighetens beslut alltid är korrekta	-	4.55
d. Personalen på det hela taget har en god sakkunskap	-	4.45
<b>Fr7e. Kronofogdemyndighetens information</b>		
BAS: HAFT KONTAKT (EJ SKM)	-.**	508
BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT (EJ SKM)	-.**	508
	-	559
	-	559
a. Du alltid får tydliga redovisningar i avslutade ärenden	-	4.26
	-	4.26
BAS: HAFT KONTAKT	-.**	924
BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT	-.**	924
	-	975
	-	975
b. Du får tillräcklig information av kronofogdemyndigheten om ärendets utveckling när du bett om det	-	4.36
c. Du vet vad du kan få hjälp med hos kronofogdemyndigheten	-	4.04
d. Informationen från kronofogdemyndigheten på det hela taget är bra	-	4.08

## Fr7a-7f. Medelvärden - Vägt Riksmedelvärde

Hur viktigt tycker du att följande frågor är. Svara med skalan (1 - Helt oviktigt, 2 - Ganska oviktigt, 3 - Ganska viktigt, 4 - Mycket viktigt, 5 - Utomordentligt viktigt)

BAS: HAFT KONTAKT

BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT

## Fr7f. Kronofogdemyndighetens sätt att arbeta

a. Kronofogdemyndigheten är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna  
b. Kronofogdemyndigheten tar väl tillvara på den information du lämnar

BAS: HAFT KONTAKT (EJ SKM)

BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT (EJ SKM)

c. Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek  
d. Kronofogdemyndigheten alltid håller sig neutral i relationen gäldenär - ingivare

BAS: HAFT KONTAKT

BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT

e. Kronofogdemyndigheten alltid är objektiv gentemot olika borgenärer  
f. Kronofogdemyndigheten på det hela taget utför sitt arbete på ett bra sätt

TOTAL	
2001	2002
(a)	(b)
-.**	924
-.**	924
-	975
-	975
-	4.34
-	4.26
-.**	508
-.**	508
-	559
-	559
-	4.05
-	4.44
-.**	924
-.**	924
-	975
-	975
-	4.42
-	4.41

## Fr9. Tillgänglighet - Vägt Riksmedelvärde

I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om du använder en skala från 1 till 5, där 1 betyder "instämmer inte" och 5 betyder "instämmer helt"?

BAS: HAFT KONTAKT

BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT

## a. Det är lätt att komma fram på telefon till ....

Instämmer (4+5)  
 (5) Instämmer helt  
 (4)  
 (3)  
 (2)  
 (1) Instämmer inte alls  
 Instämmer inte (1+2)  
 Ingen uppfattning/Ej svar

Medelvärde  
 Standardfel

## b. Det är lätt att få kontakt med rätt person på ....

Instämmer (4+5)  
 (5) Instämmer helt  
 (4)  
 (3)  
 (2)  
 (1) Instämmer inte alls  
 Instämmer inte (1+2)  
 Ingen uppfattning/Ej svar

Medelvärde  
 Standardfel

## c. Öppettiderna passar mig hos ....

Instämmer (4+5)  
 (5) Instämmer helt  
 (4)  
 (3)  
 (2)  
 (1) Instämmer inte alls  
 Instämmer inte (1+2)  
 Ingen uppfattning/Ej svar

Medelvärde  
 Standardfel

## d. På det hela taget är tillgängligheten bra hos ....

Instämmer (4+5)  
 (5) Instämmer helt  
 (4)  
 (3)  
 (2)  
 (1) Instämmer inte alls  
 Instämmer inte (1+2)  
 Ingen uppfattning/Ej svar

Medelvärde  
 Standardfel

TOTAL	
2001	2002
(a)	(b)
965	924
965	924
931	975
931	975
40	57a
10	25a
30	32
24	22
7b	4
1	1
8b	4
28b	17
3.56	3.92a
0.036	0.032
36	46a
7	18a
29	28
25	27
9	7
3	2
12	9
27b	18
3.41	3.64a
0.038	0.036
55	60a
30	35a
25	25
12	13
4b	1
2b	1
6b	2
28	25
4.04	4.22a
0.040	0.032
47	57a
11	23a
36	34
24	21
5	3
1	1
6	5
23b	17
3.65	3.88a
0.032	0.033

## Fr10. Bemötande - Vägt Riksmedelvärde

I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om du använder en skala från 1 till 5, där 1 betyder "instämmer inte" och 5 betyder "instämmer helt"?

	TOTAL	
	2001	2002
	(a)	(b)
BAS: HAFT KONTAKT	965	924
BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT	965	924
	931	975
	931	975
<b>a. Personalen är trevlig på ....</b>		
Instämmer (4+5)	54	66a
(5) Instämmer helt	22	34a
(4)	32	33
(3)	20b	16
(2)	4b	*
(1) Instämmer inte alls	1b	*
Instämmer inte (1+2)	5b	*
Ingen uppfattning/Ej svar	21	18
Medelvärde	3.89	4.21a
Standardfel	0.034	0.027
<b>b. Personalen är alltid hjälpsam på ....</b>		
Instämmer (4+5)	53	68a
(5) Instämmer helt	20	30a
(4)	33	38
(3)	18b	13
(2)	3b	1
(1) Instämmer inte alls	1	*
Instämmer inte (1+2)	4b	1
Ingen uppfattning/Ej svar	25b	18
Medelvärde	3.92	4.17a
Standardfel	0.033	0.028
<b>c. Personalen är engagerad på ....</b>		
Instämmer (4+5)	38	56a
(5) Instämmer helt	11	19a
(4)	27	36a
(3)	22	19
(2)	3	*
(1) Instämmer inte alls	2b	*
Instämmer inte (1+2)	5	3
Ingen uppfattning/Ej svar	36b	21
Medelvärde	3.66	3.91a
Standardfel	0.037	0.030
<b>d. Man tar till sig kritik som kommer fram på ....</b>		
Instämmer (4+5)	9	21a
(5) Instämmer helt	2	5a
(4)	7	15a
(3)	13	15
(2)	8	5
(1) Instämmer inte alls	1	2
Instämmer inte (1+2)	9	7
Ingen uppfattning/Ej svar	69b	58
Medelvärde	3.02	3.41a
Standardfel	0.054	0.049
<b>e. På det hela taget är bemötandet bra på ....</b>		
Instämmer (4+5)	56	62a
(5) Instämmer helt	20	30a
(4)	37	32
(3)	20	18
(2)	3	2
(1) Instämmer inte alls	1b	*
Instämmer inte (1+2)	4b	2
Ingen uppfattning/Ej svar	20	18
Medelvärde	3.88	4.09a
Standardfel	0.032	0.029

## Fr11. Snabbhet - Vägt Riksmedelvärde

I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om du använder en skala från 1 till 5, där 1 betyder "instämmer inte" och 5 betyder "instämmer helt"?

BAS: HAFT KONTAKT

BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT

## a. Man agerar snabbt på ....

Instämmer (4+5)

(5) Instämmer helt

(4)

(3)

(2)

(1) Instämmer inte alls

Instämmer inte (1+2)

Ingen uppfattning/Ej svar

Medelvärde

Standardfel

TOTAL	
2001	2002
(a)	(b)
965	924
965	924
931	975
931	975
-	-
27	42a
6	12a
21	30a
25	21
12b	9
2	2
15	11
33b	26
3.24	3.55a
0.039	0.038
45	54a
12	21a
33	33
22	23
7	5
1	1
8	6
25b	18
3.64	3.82a
0.035	0.033
24	33a
7	10a
18	23a
17	14
8b	4
1	1
9b	5
50	49
3.42	3.72a
0.045	0.042
30	38a
7	9
23	29a
25b	21
8b	5
1	2
9	6
36	35
3.44	3.61a
0.037	0.037

## b. Jag får snabbt besked på mina frågor från ....

Instämmer (4+5)

(5) Instämmer helt

(4)

(3)

(2)

(1) Instämmer inte alls

Instämmer inte (1+2)

Ingen uppfattning/Ej svar

Medelvärde

Standardfel

## c. Felaktigheter rättas snabbt hos ....

Instämmer (4+5)

(5) Instämmer helt

(4)

(3)

(2)

(1) Instämmer inte alls

Instämmer inte (1+2)

Ingen uppfattning/Ej svar

Medelvärde

Standardfel

## d. På det hela taget arbetar man snabbt hos ....

Instämmer (4+5)

(5) Instämmer helt

(4)

(3)

(2)

(1) Instämmer inte alls

Instämmer inte (1+2)

Ingen uppfattning/Ej svar

Medelvärde

Standardfel

## Fr12. Sakkunskap - Vägt Riksmedelvärde

I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om du använder en skala från 1 till 5, där 1 betyder "instämmer inte" och 5 betyder "instämmer helt"?

BAS: HAFT KONTAKT

BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT

**a. Utredningar är alltid tillförlitliga när de kommer från ....**

Instämmer (4+5)  
 (5) Instämmer helt  
 (4)  
 (3)  
 (2)  
 (1) Instämmer inte alls  
 Instämmer inte (1+2)  
 Ingen uppfattning/Ej svar

Medelvärde  
 Standardfel

TOTAL	
2001	2002
(a)	(b)
965	924
965	924
931	975
931	975
34	47a
8	12a
25	36a
16	15
8b	1
1	*
9b	1
42b	37
3.56	3.91a
0.040	0.029
26	40a
6	12a
20	28a
17	18
10b	3
*	*
11b	4
47b	38
3.39	3.77a
0.042	0.034
20	46a
7	10
13	37a
13	10
1	2
2	1
2	2
65b	41
3.66	3.90a
0.055	0.031
45	55a
12	16a
34	39a
22	19
3	2
*	*
3	2
30b	24
3.76	3.90a
0.032	0.028

**b. Beslut är alltid motiverade på ett bra sätt när de kommer från ....**

Instämmer (4+5)  
 (5) Instämmer helt  
 (4)  
 (3)  
 (2)  
 (1) Instämmer inte alls  
 Instämmer inte (1+2)  
 Ingen uppfattning/Ej svar

Medelvärde  
 Standardfel

**c. Beslut är alltid korrekta när de kommer från ....**

Instämmer (4+5)  
 (5) Instämmer helt  
 (4)  
 (3)  
 (2)  
 (1) Instämmer inte alls  
 Instämmer inte (1+2)  
 Ingen uppfattning/Ej svar

Medelvärde  
 Standardfel

**d. På det hela taget har personalen bra sakkunskap på ....**

Instämmer (4+5)  
 (5) Instämmer helt  
 (4)  
 (3)  
 (2)  
 (1) Instämmer inte alls  
 Instämmer inte (1+2)  
 Ingen uppfattning/Ej svar

Medelvärde  
 Standardfel

## Fr13. Information - Vägt Riksmedelvärde

I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om du använder en skala från 1 till 5, där 1 betyder "instämmer inte" och 5 betyder "instämmer helt"?

	TOTAL	
	2001	2002
	(a)	(b)
BAS: HAFT KONTAKT (EJ SKM 2002)	965	508
BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT (EJ SKM 2002)	965 931	508 559
	931	559
<b>a. Jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden från ....</b>		
Instämmer (4+5)	33	43a
(5) Instämmer helt	16	17
(4)	17	27a
(3)	26	23
(2)	4	7a
(1) Instämmer inte alls	2	5a
Instämmer inte (1+2)	6	12a
Ingen uppfattning/Ej svar	35b	22
Medelvärde	3.65	3.55
Standardfel	0.040	0.054
BAS: HAFT KONTAKT	965	924
BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT	965 931	924 975
	931	975
<b>b. När jag ber om det får jag alltid tillräcklig information om ärendets utveckling från ....</b>		
Instämmer (4+5)	23	62a
(5) Instämmer helt	8	25a
(4)	15	37a
(3)	22b	12
(2)	15b	3
(1) Instämmer inte alls	6b	2
Instämmer inte (1+2)	22b	5
Ingen uppfattning/Ej svar	34b	21
Medelvärde	3.05	4.01a
Standardfel	0.046	0.033
<b>c. Jag vet vad jag kan få hjälp med när jag vänder mig till ....</b>		
Instämmer (4+5)	49	58a
(5) Instämmer helt	16	24a
(4)	33	33
(3)	18	19
(2)	4	3
(1) Instämmer inte alls	4	2a
Instämmer inte (1+2)	4	4
Ingen uppfattning/Ej svar	29b	19
Medelvärde	3.85	3.94
Standardfel	0.034	0.033
<b>d. På det hela taget är informationen bra från ....</b>		
Instämmer (4+5)	40	53a
(5) Instämmer helt	10	19a
(4)	30	34
(3)	30b	20
(2)	7b	4
(1) Instämmer inte alls	1	1
Instämmer inte (1+2)	8b	5
Ingen uppfattning/Ej svar	22	22
Medelvärde	3.54	3.85a
Standardfel	0.033	0.032

## Fr14. Kronofogdemyndighetens sätt att arbeta - Vägt Riksmedelvärde

I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om du använder en skala från 1 till 5, där 1 betyder "instämmer inte" och 5 betyder "instämmer helt"?

	TOTAL	
	2001	2002
	(a)	(b)
BAS: HAFT KONTAKT	965	924
BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT	965	924
	931	975
	931	975
<b>a. Man är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna hos ....</b>		
Instämmer (4+5)	23	31a
(5) Instämmer helt	4	8a
(4)	19	22
(3)	14b	10
(2)	8b	4
(1) Instämmer inte alls	1	*
Instämmer inte (1+2)	9b	4
Ingen uppfattning/Ej svar	53	55
Medelvärde	3.34	3.76a
Standardfel	0.046	0.043
<b>b. Information som jag lämnar tas väl tillvara på ....</b>		
Instämmer (4+5)	29	40a
(5) Instämmer helt	9	13a
(4)	21	27a
(3)	18b	12
(2)	6b	2
(1) Instämmer inte alls	1	3a
Instämmer inte (1+2)	7	6
Ingen uppfattning/Ej svar	46	43
Medelvärde	3.56	3.77a
Standardfel	0.043	0.044
BAS: HAFT KONTAKT (EJ SKM 2002)	965	508
BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT (EJ SKM 2002)	965	508
	931	559
	931	559
<b>c. Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek hos ....</b>		
Instämmer (4+5)	18	24a
(5) Instämmer helt	12	8
(4)	6	16a
(3)	9b	3
(2)	6	7
(1) Instämmer inte alls	2	3
Instämmer inte (1+2)	8	10
Ingen uppfattning/Ej svar	66	63
Medelvärde	3.57	3.55
Standardfel	0.070	0.089
<b>d. Man håller sig alltid neutral i relationen gäldenär - ingivare på ....</b>		
Instämmer (4+5)	24	29a
(5) Instämmer helt	8	12a
(4)	16	17
(3)	10	12
(2)	2	3
(1) Instämmer inte alls	1	2
Instämmer inte (1+2)	4	5
Ingen uppfattning/Ej svar	63b	54
Medelvärde	3.72	3.75
Standardfel	0.054	0.068
BAS: HAFT KONTAKT	965	924
BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT	965	924
	931	975
	931	975
<b>e. Man är alltid objektiv gentemot olika borgenärer på ....</b>		
Instämmer (4+5)	21	28a
(5) Instämmer helt	7	12a
(4)	14	16
(3)	6	8
(2)	2	1
(1) Instämmer inte alls	-	1a
Instämmer inte (1+2)	2	2
Ingen uppfattning/Ej svar	71b	62
Medelvärde	3.91	3.98
Standardfel	0.050	0.047
<b>f. På det hela taget utförs ett bra arbete på ....</b>		
Instämmer (4+5)	48	53a
(5) Instämmer helt	11	15a
(4)	37	38
(3)	21b	15
(2)	2	4a
(1) Instämmer inte alls	*	1
Instämmer inte (1+2)	2	5a
Ingen uppfattning/Ej svar	29	27
Medelvärde	3.77	3.84
Standardfel	0.029	0.032

BAS: HAFT KONTAKT

BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT

**Fr16. Sammanfattning - Vägt Riksmedelvärde****På det hela taget känner jag förtroende för ....**

Instämmer (4+5)  
 (5) Instämmer helt  
 (4)  
 (3)  
 (2)  
 (1) Instämmer inte alls  
 Instämmer inte (1+2)  
 Ingen uppfattning/Ej svar

Medelvärde  
 Standardfel

TOTAL	
2001	2002
(a)	(b)
965	924
965	924
931	975
931	975
55	63a
16	28a
38	36
20	17
2	2
1	1
3	3
22b	17
3.87	4.05a
0.030	0.030

**Fr9-16. Medelvärden - Vägt Riksmedelvärde**

I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om du använder en skala från 1 till 5, där 1 betyder "instämmer inte" och 5 betyder "instämmer helt"?

	TOTAL	
	2001	2002
	(a)	(b)
BAS: HAFT KONTAKT	965	924
BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT	965	924
	931	975
	931	975
<b>Fr9. Tillgänglighet</b>		
a. Det är lätt att komma fram på telefon till ....	3.56	3.92a
b. Det är lätt att få kontakt med rätt person på ....	3.41	3.64a
c. Öppettiderna passar mig hos ....	4.04	4.22a
d. På det hela taget är tillgängligheten bra hos ....	3.65	3.88a
<b>Fr10. Bemötande</b>		
a. Personalen är trevlig på ....	3.89	4.21a
b. Personalen är alltid hjälpsam på ....	3.92	4.17a
c. Personalen är engagerad på ....	3.66	3.91a
d. Man tar till sig kritik som kommer fram på ....	3.02	3.41a
e. På det hela taget är bemötandet bra på ....	3.88	4.09a
<b>Fr11. Snabbhet</b>		
a. Man agerar snabbt på ....	3.24	3.55a
b. Jag får snabbt besked på mina frågor från ....	3.64	3.82a
c. Felaktigheter rättas snabbt hos ....	3.42	3.72a
d. På det hela taget arbetar man snabbt hos ....	3.44	3.61a
<b>Fr12. Sakkunskap</b>		
a. Utredningar är alltid tillförlitliga när de kommer från ....	3.56	3.91a
b. Beslut är alltid motiverade på ett bra sätt när de kommer från ....	3.39	3.77a
c. Beslut är alltid korrekta när de kommer från ....	3.66	3.90a
d. På det hela taget har personalen bra sakkunskap på ....	3.76	3.90a
<b>Fr13. Information</b>		
BAS: HAFT KONTAKT (EJ SKM 2002)	965	508
BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT (EJ SKM 2002)	965	508
	931	559
a. Jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden från ....	931	559
	3.65	3.55
BAS: HAFT KONTAKT	965	924
BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT	965	924
	931	975
	931	975
b. När jag ber om det får jag alltid tillräcklig information om ärendets utveckling från ....	3.05	4.01a
c. Jag vet vad jag kan få hjälp med när jag vänder mig till ....	3.85	3.94
d. På det hela taget är informationen bra från ....	3.54	3.85a

**Fr9-16. Medelvärden - Vägt Riksmedelvärde**

I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden om du använder en skala från 1 till 5, där 1 betyder "instämmer inte" och 5 betyder "instämmer helt"?

BAS: HAFT KONTAKT

BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT

**Fr14. Kronofogdemyndighetens sätt att arbeta**

a. Man är bra på att komma i kontakt med gäldenärerna hos

.....

b. Information som jag lämnar tas väl tillvara på ....

BAS: HAFT KONTAKT (EJ SKM 2002)

BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT (EJ SKM 2002)

c. Alla ärenden behandlas lika oavsett beloppsstorlek hos

.....

d. Man håller sig alltid neutral i relationen gäldenär - ingivare på ....

BAS: HAFT KONTAKT

BAS: HAFT KONTAKT OVÄGT

e. Man är alltid objektiv gentemot olika borgenärer på

.....

f. På det hela taget utförs ett bra arbete på ....

**Fr16. Sammanfattning**

På det hela taget känner jag förtroende för ....

TOTAL	
2001	2002
(a)	(b)
965	924
965	924
931	975
931	975
3.34	3.76a
3.56	3.77a
965	508
965	508
931	559
931	559
3.57	3.55
3.72	3.75
965	924
965	924
931	975
931	975
3.91	3.98
3.77	3.84
3.87	4.05a