

Sammanfattning

Vid LEDEX-mötet i februari 2003 presenterades resultatet från 2002 års enkätundersökningar till gäldenärer. Diskussionen sammanfattades med att peka ut de områden som framstod som mest angelägna att undersöka vidare. Dessa områden var:

- KFM: s information
- Frågan om likabehandling
- Unga gäldenärers negativa inställning till KFM

Controller- och utvärderingsenheten på Exekutionsavdelningen fick i uppdrag att arbeta fram ett förslag för hur de tre identifierade områdena skulle kunna hanteras. Arbetet har bedrivits i projektform.

Syftet med projektet är att identifiera bakomliggande faktorer i gäldenärernas attityder till KFM i de tre fokusområdena. Med den fördjupade kunskapen som grund kan gemensamma angreppssätt för att förbättra verksamheten utarbetas.

Undersökningen bygger i huvudsak på telefonintervjuer genomförda med 200 gäldenärer.

Förklaringsfaktorer och slutsatser

Unga gäldenärer

Tre förklaringsfaktorer har framkommit till att gäldenärer under 30 år har en negativ attityd gentemot KFM. Dessa faktorer har alla att göra med de livsvillkor som gäller för unga i dagens samhälle. I kombination med varandra förklarar och förtydligar faktorerna de unga gäldenärernas negativa attityd till KFM.

Förklaringsfaktorer:



Ungas etableringsgrad i samhället

Etableringsfasen till vuxenlivet har förskjutits genom att man exempelvis studerar under en längre tid, får fast anställning och egen bostad först närmare 30-års åldern. Livssituationen i kombination med de konsekvenser en betalningsanmärkning innebär för en ung person är en bidragande orsak till att unga blir negativa till KFM. Följderna av en betalningsanmärkning uppfattas helt enkelt som oproportionerliga i förhållande till det man har gjort, dvs. misslyckats att betala en skuld.



Ungas skuldtyper

Gäldenärer med böter är generellt sett mer negativa till KFM.¹ Eftersom gäldenärer under 30 år har en större andel böteskulder och skulder till brottsofferfonden än äldre är detta en förklaringsfaktor till varför de är mer negativa än äldre.



Bristande kunskap om hur samhället fungerar

De unga gäldenärerna är mindre erfarna och har sämre kunskap om KFM: s roll och funktion. De uttrycker ett stort behov av bred och lättförståelig information, stöd från handläggaren, dialog med handläggaren och mer muntlig kontakt. Eftersom de upplever att det finns brister som rör dessa områden blir de också mer negativa än äldre.

¹ Enligt gäldenärsenkäten genomförd under hösten 2003.

Slutsats:



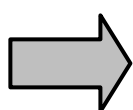
Kraven och behoven som traditionellt sett varit utmärkande för en yngre ålderskategori har genom vår undersökning visat sig omfatta en bredare åldersgrupp än vad vi tidigare trodde.² Utifrån en beskrivning av gruppens livssituation har de ungas krav och behov av stöd, dialog och personlig kontakt samt lättförståelig skriftlig information kunnat konkretiseras.

Den här kunskapen är väsentlig att föra ut i organisationen och till den enskilde handläggaren för att utveckla och anpassa mötet med den unga gäldenären.

Information

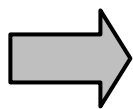
Efter telefonintervjuerna har gäldenärernas synpunkter som rör KFM: s information kunnat delas in i två delar. En ”mjukare” del som handlar om formen för information, dialogen, och hur gäldenären vill att den ska vara. Det handlar också om situationsanpassning, att medarbetarna ska vara lyhörda för olika personers olika behov av information. Den ”hårdare” delen handlar om konkret textinformation som når ut till gäldenärerna genom kravbrev, skuldrdrag etc. Här finns önskemål om bearbetning vad gäller språk och disposition, förändringar som främst handlar om blanketter och automatiska utskick.

Förklaringsfaktorer skriftlig information:



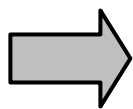
Begriplighet

Breven och skuldrdragen upplevs som svårbegripliga, vilket gör det svårt för gäldenärerna att ta till sig informationen. I breven är det språket som är problemet, i skuldrdragen är det dispositionen (vilken skuld som är vilken, hur mycket i ränta och avgift som tillkommit, huruvida det totala skuldbeloppet har sjunkit eller stigit etc.) som gör det svårt att ta till sig innehållet.



Hotfullhet

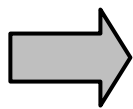
Språket i den skriftliga informationen upplevs av många som hotfullt vilket i sin tur upplevs som kränkande.



Situationsanpassad information

Att den skriftliga informationen inte är anpassad för olika mottagares behov upplevs som negativt. Gäldenärer under 30 år efterfrågar i högre utsträckning förebyggande och generell information medan de äldre vill att informationen ska vara mer anpassad efter deras personliga omständigheter.

Förklaringsfaktor muntlig information:



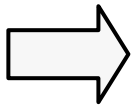
Behov av dialog

Den skuldsattes behov av information handlar främst om kommunikation - man efterfrågar en dialog med KFM. Den muntliga informationen är i de flesta fall

² I tidigare undersökningar inom Skatteverket har man framförallt talat om personer runt 20 år, med fokus på den äldre gruppen av tonåringar. I den här undersökningen har vi fått kunskap om att gruppen ”unga” är personer mellan 18-29 år. Livssituationen för denna grupp karaktäriseras av låg inkomst, låg andel med fast anställning, hög andel studerande, låg andel med egen bostad etc.

uppskattad och efterfrågad. Det finns dock brister i dialogen mellan gäldenär och handläggare. Den personliga kontakten och engagemanget hos medarbetarna är grundläggande för att på ett effektivt sätt kunna utveckla, förklara och motivera besluten för gäldenären. Gäldenärer under 30 år har ett ännu större behov av detta pga. mindre livserfarenhet och sämre kunskap om effekter av betalningsanmärkning.

Slutsats:



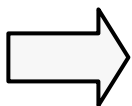
Vår undersökning av informationsområdet understryker ytterligare redan tidigare konstaterade behov av dialog, personlig kontakt och engagemang (särskilt avseende unga gäldenärer). Utöver redan kända förbättringsområden, som tydligare och enklare skriftlig information, har vår undersökning visat på behov av att den skriftliga informationen bearbetas utifrån aspekter som hotfullhet och situationsanpassning.

Den här kunskapen är väsentlig att föra ut i organisationen och till den enskilde handläggaren för att utveckla både det muntliga och skriftliga mötet med gäldenären.

Likabehandling

Syftet med frågan *KFM behandlar alla lika* i gäldenärsenkäten är att få kunskap om gäldenärerna anser att KFM: s arbete bedrivs rättssäkert. Genom intervjuerna har vi fått kunskap om att gäldenärerna tolkar begreppet likabehandling vidare än så. Bemötande och rättvisa är förutom rättssäkerheten viktiga beståndsdelar i deras definition av likabehandling.

Slutsats:



Frågan om likabehandling i gäldenärsenkäten fyller inte sitt syfte och behöver omformuleras så att det klart framgår att det är aspekten rättssäkerhet som avses.

Behov av helhetssyn

Vi ser ett tydligt behov av helhetssyn när det gäller att ta tillvara den kunskap som kommit fram i olika projekt som syftar till att undersöka gäldenärers/medborgares attityder och behov.³ Dessa projekt är olika delar som tillsammans bidrar till en bred kunskapsgrund att bygga vårt förbättringsarbete på. Vi har fått god kunskap om våra intressenter, vissa saker var kända sedan tidigare och har nu befästs. Annan kunskap är ny. Utmaningen är att samla denna kunskap och omsätta den i praktiskt förbättringsarbete.

Med mer **KUNSKAP** kan vi diskutera och förändra **ATTITYDER** och tillsammans hitta **ARBETSSÄTT OCH METODER** för en ändamålsenlig och effektiv verksamhet. För att uppnå detta behövs ett samordnat genomförande. En förutsättning för detta är också att vi har möjligheter och en struktur för att ta in ny kunskap och information från framtida undersökningar i ett ständigt pågående förbättringsarbete.

³ Exempelvis ”Våra attityder”, ”KFM-undersökningen”, gäldenärsenkäter, ”Medborgare med invandrarbakgrund”, medarbetarenkäter och fokusgrupper hos särskilda intressenter.

Kommentarer från de intervjuade gäldenärerna:

De är sakliga och bra att prata med.

Jag förstår väl att folk vill ha sina pengar.

Aldrig haft något ont av dem, alla ska göra rätt för sig.

Bra att de finns, men det är ju ändå ingen som gillar att ha dem efter sig.

Apropå positiv/negativ bild av KFM:

Man blir rädd för deras makt, men de gör ju bara sitt jobb.

Man har en hemsk bild av KFM att de tar alla saker, men det behöver inte vara så.

Handläggarna spelar väldigt stor roll - jag har fått väldigt olika bemötande. Vissa är mycket strikta, andra är flexibla.

Unga har annan syn på pengar. De tror att allt löser sig och när det inte gör det blir de negativa.

Unga har mer problem idag, det är ett annat samhälle än förr.

Fogden får stå som symbol för strulet med skulderna. Då blir man negativ.

Unga slarvar mer. Man är inte mogen än att tackla sådana svårigheter. Man vill inte inse att man har skuld.

Ungdomar är skeptiska till myndigheter överlag.

Apropå ungas attityder till KFM:

Man blir mer negativ än äldre för att betalningsanmärkningarna får större inverkan på ens liv - det blir en dålig start på vuxenlivet.

Tror att det har att göra med generationskillnader - som ung har man inte samma "kultur" som en tant på KFM. Då blir det konflikt.

Är man yngre så har man inget jobb och ingen chans att betala tillbaks.

De (KFM) har "hjälpt mig" att sluta köpa saker jag inte kan betala. Varit trevliga, förklarat bra.

De borde bry sig lite mer, ringa och kolla, inte bara höra av sig när de vill ha mer pengar. Informera om vilka rättigheter man faktiskt har, inte bara vad man är skyldig.

De borde formulera sig på ett enklare sätt. Mindre byråkratiskt. Förklara hur man ska göra för att bli av med skulden, ge olika alternativ.

Väldigt kluriga brev innan man hittar vad man ska läsa som är viktigt. På telefon har de varit tillmötesgående och använder bättre språk.

Det är en hotfull ton i breven - man blir rädd och får ångest.

Breven lägger jag på hög, läser dem inte. Muntligt har jag fått tydliga och bra svar på mina frågor.

Apropå KFM: s information:

De borde ringa och prata istället, då får man mer personlig kontakt. Det skulle göra folk mer öppna för lösningar tror jag.

Handläggarna tjänar på att ha en mer mänsklig kontakt - då betalar man hellre tillbaka.

Lätt att förstå brev. Det mesta är ju upp till en själv, det står ju att man kan ringa - det är bra!

Jag drog mig i det längsta för att ringa, men när jag fick kontakt med min handläggare blev det jättebra tack vare hans engagemang. Tror att KFM tjänar på det, man blir mer motiverad att försöka lösa sin situation om man känner att man får stöd.

Man behöver inte behandla alla på samma sätt; de som fuskar med skatt eller medvetet ljuger m.m. ska behandlas hårdare.

Att alla behandlas lika, både bemötande och lagregler. Det ska vara professionellt.

Alla ska behandlas lika - men inte likadant!

Apropå likabehandling och vad det innebär:

Det handlar om bemötande och respekt för människan, man ska inte tappa sitt värde.

Är man positivt inställd så får man det nog lättare än den som är tjurig och bråkar.

Den mänskliga faktorn gör att bemötandet inte är detsamma för alla. Däremot tror jag att man enligt lagen behandlar folk lika.

1 Inledning

1.1 Bakgrund och uppdrag

Skatteverket har sedan 2001 genomfört enkätundersökningar riktade till gäldenärer och ingivare. Syftet med dessa undersökningar är bland annat att få en bättre kunskap om våra intressenter, mäta måluppfyllelse samt lyfta fram förbättringsområden.

Vid LEDEX-mötet i februari 2003 presenterades resultatet från 2002 års enkätundersökningar till gäldenärer. Diskussionen sammanfattades med att peka ut de områden som framstod som mest angelägna att undersöka vidare. Dessa områden var:

- KFM: s information
- Frågan om likabehandling
- Unga gäldenärers negativa inställning till KFM

Controller- och utvärderingsenheten på Exekutionsavdelningen fick i uppdrag att arbeta fram ett förslag till hur de tre identifierade områdena skulle kunna hanteras.

Arbetet har bedrivits i projektform med följande deltagare: Jenny Oltner (sammankallande), Anna Helleday, Elisabeth Hellström, Helene Denijs, Lars-Åke Carlsson, Ida Berg (samtliga EX/C), Åke Lundholm, EX/U, Ann U Olsson och Dan Jering, KFM Göteborg och Christina Forsberg, KFM Gävle (i inledningen av projektet).

1.2 Syfte

Syftet med projektet är att identifiera bakomliggande faktorer i gäldenärernas attityder till KFM i de tre fokusområdena. Med den fördjupade kunskapen som grund kan gemensamma angreppssätt för att förbättra verksamheten utarbetas.

2 Metod och genomförande

Vi har använt kvalitativ metod som grund för att få en fördjupad kunskap om gäldenärernas attityder inom de tre fokusområdena. Undersökningen består av en empirisk del och en teoretisk del.

Den empiriska delen grundar sig på en telefonundersökning som genomförts med ca 200 gäldenärer. Frågorna i undersökningen har rört information, likabehandling och vad som särskiljer unga gäldenärers attityder från äldres. Knappt hälften av respondenterna var i åldrarna 18-29 år, och drygt hälften i åldrarna 30-74 år. Tillvägagångssättet för undersökningen, urval, representativitet/tillförlitlighet m.m. finns närmare beskrivet i bilaga 1.

Den teoretiska delen består av registerforskning i REX, jämförelser med andra attitydundersökningar och informationsmaterial inom Skatteverket. Vidare har statistik från Statistiska Centralbyrån (SCB) och Brottförebyggande Rådet (BRÅ) använts samt annan relevant ungdomsforskning.

Utförligare beskrivning av metod finns i respektive kapitel samt i bilaga 1.

3 Unga gäldenärers negativa attityd till KFM

3.1 Bakgrund

Enkätundersökningarna som genomfördes både år 2001 och 2002 visade att de yngre gäldenärerna var klart mer negativa till KFM än de äldre gäldenärerna. Detta var genomgående i hela gäldenärsenkäten.

Tabell 1. Nöjd eller missnöjd med kontakterna

	2002	Ålder	
	TOTAL	18-24	25-34
Instämmer (4+5)	40	23	37
Varken eller (3)	32	34	28
Instämmer inte (1+2)	23	36	28
Ingen uppfattning/Ej svar	4	7	7
Medelvärde	3,22	2,69	3,07

Källa: RSV Rapport 2003:3

Syftet med undersökningen av de unga gäldenärernas attityder har varit att få svar på följande två frågor:

- Vad kan förklara de unga gäldenärernas negativa attityd till KFM?
- Hur kan KFM:s verksamhet förbättras utifrån de unga gäldenärernas perspektiv?

3.2 Förändrade livsvillkor för unga

Hur gammal är en ung gäldenär? I tidigare undersökningar inom Skatteverket har man framförallt talat om personer runt 20 år, med fokus på den äldre gruppen av tonåringar. Personer som har full rättskapacitet, men som saknar erfarenhet av vad det innebär att vara vuxen. Samhället och livsbetingelserna har dock förändrats de senaste årtiondena. Vad som för 30 år sedan var en ålder då de flesta räknades som vuxna kan idag inte kategoriseras på samma sätt.

Olika studier visar att ungas livsvillkor kraftigt förändrats de senaste årtiondena och att den ekonomiska situationen utvecklats negativt för gruppen. Utbildningstiden för unga har blivit allt längre. Arbetslösheten har också ökat. I början av 2000-talet var arbetslösheten hos 19-20 åringar totalt 12 procent, jämfört med 9 procent perioden 1978-81. Motsvarande siffror för 26-27 åringar var totalt 10 procent, jämfört med 5 procent under perioden 1978-81.⁴

En viktig faktor för ungas etablering i samhället är möjligheten till fast anställning. Det har blivit allt svårare att bli fast anställd och trenden visar att allt fler unga har tidsbegränsade anställningar. Andelen med tidsbegränsade anställningar i mitten av 1980-talet var 16 procent för sysselsatta 19-20 åringar och endast fyra procent för 26-27 åringar. De senaste 15 åren har det skett en kraftig förändring. Under perioden 1998-2001 hade 66 procent av sysselsatta 19-20 åringar tidsbegränsade anställningar och 25 procent av 26-27 åringar.

⁴ Salonen, Tapio 2003:9, "Ungas ekonomi och etablering".

Ett sätt att definiera etableringen hos unga är när minst 75 procent av en årskull förvärvs- arbetar. Räknat efter detta har de unga människors etableringsålder ökat från 21 till 26 år mellan 1990 och 2000 och kvinnornas från 20 till 27 år.⁵ Man kan också mäta ungdomars ekonomiska situation genom att använda ”ekonomisk kris” som indikator. Begreppet innebär att personen, förutom att ha svårigheter att klara sina löpande utgifter, även tvingats att låna, söka socialbidrag eller avstå från att betala räkningar i tid. Bland 26-27 åringarna har 25 procent varit i ekonomisk kris det senaste året. Trenden sedan 1970-talet är något negativ för denna åldersgrupp medan den för den yngre åldersgruppen är något mer positiv till följd av ett ökat kvarboende i föräldrahemmet.

3.3 Definition av ung gäldenär

I gäldenärsenkäten som genomfördes 2002 framkom att de två yngsta åldersgrupperna (18-24 och 25-34 år) var mest negativa till KFM. Att räkna en 34-åring till en speciell ungdomsgrupp kändes dock tveksamt och därför beställdes en specialkörning från gäldenärsenkäten för att ta reda på om det fanns skillnader i gruppen. Resultatet visade att gäldenärer mellan 18-29 år särskiljer sig från de över 30 år både vad gäller arbete, inkomst och skuldtyp samt genom deras attityd gentemot KFM. Efter 30 år är man vad vi kategoriserat som ”vuxen” både vad gäller attityd (inte lika negativ gentemot KFM) och livssituation. Utifrån detta och forskningen runt unga i dagens Sverige kunde vi därmed utesluta personer mellan 30-34 år. Sammantaget definieras således unga gäldenärer såsom *gäldenärer under 30 år*.

Specialkörningen från gäldenärsenkäten visade att det också fanns vissa skillnader inom gruppen 18-29 år.⁶ I urvalet till telefonundersökningen delade vi därför in gruppen unga i tre undergrupper; 18-19 åringar, 20-24 åringar och 25-29 åringar. Resultaten från telefonintervjuerna visade att det generellt sett var små åsiktsskillnader i undergrupperna. Vi har därför valt att redovisa dem samlat. En skillnad vi sett är att 18-19-åringar är något mer naiva och kortfattade i sina kommentarer. De har också minst kunskaper rent generellt.

3.4 Resultat från ungdomsforskning, registerforskning och telefonintervjuer

3.4.1 Ungas etableringsgrad i samhället⁷

Syftet med en genomgång och sammanställning av forskningen runt unga människor⁸ är att skapa en bättre kunskapsplattform om ungas livsvillkor, värderingar och attityd gentemot samhället.

Livssituationen för unga människor idag är som nämnts i avsnitt 3.2 annorlunda jämfört med deras föräldrageneration. Dagens unga har sämre ekonomi, studerar längre, har svårare att få fast anställning och egen bostad. Etableringsåldern för år 2000 är 26,5 år jämfört med 20,5 år 1990.

⁵ Salonen, Tapio 2003:9, ”Ungas ekonomi och etablering” (TCO 2002, ”Ungas etablering på arbetsmarknaden”).

⁶ Dessa skillnader var små och rörde främst sysselsättning, inkomst och attityder.

⁷ Avsnittet baseras på följande litteratur:

Ungdomsstyrelsen 2003:1, ”De kallar oss unga”, SOM-institutet, ”Spår i framtiden”, Ungdomsstyrelsen 1996, ”Krokig väg till vuxen”, SOU 1994:73, ”Ungdomars välfärs och värderingar”,

FSA (Forskningsråd för arbetsliv och socialvetenskap), ”Ungdomsforskning – skilda världar och värderingar”, Furth, Thomas m fl., ”80-talisterna kommer”.

⁸ I ungdomsforskningen definieras ”unga” mestadels som personer mellan 16-29 år.

Vilka är då de generella värderingarna hos yngre människor i dagens samhälle? De yngres synsätt är enligt ungdomsforskningen ganska lika äldres, de är dock något mer individualistiska och postmaterialistiska.⁹ Yngre personer har också en något högre tolerans för olagliga handlingar. Vad gäller värderingsförändringar hos unga under olika tidsperioder är signalerna från ungdomsforskningen något motstridiga. En majoritet av forskningen drar slutsatsen att värderingarna hos unga är mycket stabila och att de inte förändras nämnvärt mellan olika generationer. Dock har 70-80-talister en mer tolerant inställning i såväl privatmoraliska som samhällsmoraliska frågor. Detta gäller exempelvis hembränning, skattefusk, bidragsfusk och svartjobb.

En större skillnad mellan yngre och äldre personers värderingar kan däremot urskiljas i förhållningssättet gentemot auktoriteter och myndigheter. Dagens skola utgår från ett kritiskt förhållningssätt; elever lär sig redan från lågstadiet att ifrågasätta information och beslut. Så var inte undervisningen uppbyggd förr, vilket ger effekter på vilka krav och vilken inställning olika generationer har exempelvis på myndigheter. De yngre har sannolikt ett större behov av motiveringar till beslut och, om dessa uteblir, får de en mer negativ attityd till myndigheter. Yngre ställer helt enkelt annorlunda krav på hur myndigheter ska agera.

I enkäten till allmänheten år 2002¹⁰ kunde vi se att unga personer inte utmärkte sig negativt i sin uppfattning om KFM, tvärtom var de i vissa fall mer positiva till myndigheten. Attitydskillnaderna mellan unga personer i allmänheten och unga gäldenärer väcker frågan om det är en speciell grupp av människor som hamnar i ett skuldberoende tidigt i livet. En skillnad mellan unga i allmänhet och unga gäldenärer är att unga gäldenärer har sämre ekonomiska förutsättningar. De är i högre utsträckning arbetslösa och förtidspensionerade än jämgamla i allmänhet.¹¹ Om det är dessa faktorer som leder till attitydskillnaderna dem emellan är dock svårt att säga. Kanske handlar det inte om synliga faktorer som sysselsättning och inkomst, utan om mer svårämbara faktorer som stöd från familjen, kompiskrets eller vuxna förebilder.

Utifrån telefonintervjuerna med de unga gäldenärerna framgår också att själva händelsen och upplevelsen av att hamna i KFM: s register påverkar inställningen till KFM negativt. Denna händelse är ju en tydlig skillnad mellan unga i allmänhet och unga gäldenärer. De unga gäldenärerna har också sagt att en av orsakerna till att man som ung är negativ till KFM är att konsekvenserna av att hamna i KFM: s register blir så stora. När livssituationen ser ut som den gör för många unga idag, blir betalningsanmärkningen ännu ett hinder i vuxenetableringen. Det blir ännu svårare att ordna bostad, arbete, telefonabonnemang etc. Konsekvenserna upplevs helt enkelt inte stå i proportion till vad man gjort sig skyldig till, det vill säga inte betalat en skuld i tid.

3.4.2 *Ungas skulder*

Resultaten från 2003 års gäldenärsenkät visar att gäldenärer som har skulder relaterade till böter generellt sett är mer negativa till KFM än gäldenärer med andra typer av A-mål. Detta

⁹ Viktiga postmaterialistiska värderingar är - enligt undersökningar gjorda av bl.a Institutet för framtidsstudier och UngdomsBarometern - exempelvis en stark preferens för ett självorganiserat liv, dvs. en tydlig form av individualism. Till detta kopplas också sedan ett motstånd mot etablissemang och hierarkier. Värden som inte kan mätas i pengar värderas högt, exempelvis goda relationer till vänner.

¹⁰ RSV Rapport 2002:16.

¹¹ Jämförelse har gjorts mellan SCB: s statistik om ekonomi och sysselsättning och bakgrundsfrågorna i gäldenärsenkäten.

gäller även för gäldenärer mellan 18-29 år. Även utifrån telefonundersökningarna har vi kunnat se att de som har bötesrelaterade skulder också är mer negativa till KFM än andra. Främst gäller det inställningen till KFM: s information.¹²

I KFM: s register är gäldenärer under 30 år kraftigt överrepresenterade vad gäller bötesrelaterade skulder jämfört med äldre gäldenärer.¹³ En orsak till detta kan vara att den brottsliga benägenheten är högre i yngre åldersgrupper.¹⁴ Ytterligare en orsak kan vara att de yngre ännu inte kunnat eller hunnit få andra ”vanliga” skuldtyper som exempelvis underhållsstöd, studielån eller lån för bil/hus.

Vi kan utifrån våra undersökningar konstatera att unga har en högre andel skulder relaterade till böter och brottsofferfonden. Vi har också konstaterat att gäldenärer med bötesrelaterade skulder är mer negativa till KFM än andra. Detta sammantaget utgör en viktig förklaringsgrund till ungas mer negativa inställning till KFM.

Frågan om varför man är mer negativ när man har bötesrelaterade skulder är däremot svår att besvara. En tanke är att den negativa synen är en följd av att man har ”valt” att bryta mot regler i samhället. Det skulle också kunna vara så att unga i större utsträckning uppfattar böter för vissa brott som onödiga. Därför blir man också mer negativ till KFM som är en av de myndigheter som representerar tvånget att följa dessa regler. Att ta reda på vad som ligger bakom den mer negativa attityden hos gäldenärer med bötesrelaterade skulder ligger dock utanför uppdraget för detta projekt.

3.4.3 Bristande kunskap om hur samhället fungerar

Nedan följer en sammanställning och analys av telefonintervjuerna med 18-29 åringarna. Syftet med intervjuerna var att få del av de unga gäldenärernas egna åsikter om vad de tycker om KFM. Vi ville veta vad de upplevt som positivt respektive negativt i kontakten med myndigheten, hur kontakterna skulle kunna förbättras och vad de trodde var orsaken till att unga är mer negativa än äldre.¹⁵

Har du en positiv eller negativ inställning till KFM?

Tabell 2. Positiv eller negativ inställning till KFM, procent

Åldersgrupp	Positiv %	Negativ %	Både och %	Vet ej %
Totalt	44%	22%	31%	3%
Totalt 30-74	45%	21%	31%	3%
Totalt 18-29	37%	29%	32%	2%

De unga är generellt sett mer negativa än gruppen över 30 år vilket bekräftar gäldenärens-enkätens resultat.

¹² Se bilaga 3.

¹³ Se bilaga 3.

¹⁴ Statistik från BRÅ visar att ungdomar i åldern 15-20 år står för 29% av alla lagförda brott mot brottsbalken (2002). Gruppen är kraftigt överrepresenterad bland företeelser som ofta ger böter som straffpåföljd, t.ex. tillgrepp av fordon (56%), rån (56%) och skadegörelse (49%). I misshandelsfall står gruppen 15-20 åringar för 33% av lagförda brott och är även där överrepresenterade (2001).

¹⁵ Fullständig redovisning av frågorna finns i bilaga 2 b.

Varför är du positiv/negativ?

De mest frekvent nämnda orsakerna till att man är **positiv** är:

- **Bemötande**

Nästan alla som var positiva till KFM ansåg att de hade fått ett trevligt bemötande. Innan den första kontakten med handläggaren hade många haft en negativ bild av hur kontakten skulle vara, och blev därför positivt överraskade av att ”det faktiskt inte var så farligt att prata med Kronofogden”.

- **Kommunikation/dialog**

Många som tog upp bemötande ansåg också att de hade haft en bra dialog med sin handläggare. De kände att de kunde ställa vilka frågor som helst, att handläggaren hade förklarat och lyssnat på ett bra sätt.

- **Stöd/engagemang**

Hjälpsamheten och engagemanget hos handläggaren kommenterades också ofta som något positivt. När man har hamnat i en skuldsituation upplevdes det som mycket viktigt att någon tog sig an ens problem och att man tillsammans kunde ordna upp det hela. Just känslan av att inte vara ensam var något som upplevdes som mycket positivt och en stor anledning till att man hade kunnat ta sig ur en skuldsituation.

- **Samhällsfunktion**

Vissa personer kunde inte riktigt motivera varför de hade sagt sig vara positiva till KFM. Ofta uppgav de då att ”det är ju bra att KFM finns”, det vill säga, alternativet att det inte skulle finnas en myndighet som driver in pengar vore sämre.

De mest frekvent nämnda orsakerna till att man är **negativ** är:

- **Konsekvenser**

Många tog upp konsekvenserna av betalningsanmärkningen som orsak till att man är negativ till KFM. Konsekvenserna för en person som inte har hunnit skaffa lägenhet, telefonabonnemang osv. ansågs för stora i jämförelse med det man gjort sig skyldig till, det vill säga inte betalat en skuld. Känslan av att ha blivit ”stämplad för livet” uttrycktes också av många, vuxenlivet får en dålig start som det är svårt att ta sig ur. Tre år i en etableringsfas av livet är lång tid helt enkelt.

- **Dialog**

Många upplevde att de saknar en person att resonera med, någon man kan få stöd och hjälp av. Utan resonemanget och stödet upplevde man sig mer maktlös och att det var svårare att ta sig ur sin situation.

- **Händelsen i sig**

Ofta ansåg de unga gäldenärerna att det inte var KFM: s agerande som var den största orsaken till deras negativa inställning. Händelsen i sig, att hamna hos KFM, och en känsla av skam var istället det viktigaste. Man vet att man har trasslat till det för sig, och det är inte något man är stolt över eller skyltar med.

- Information

Många av de unga gäldenärerna ansåg sig ha en dålig kunskap och inblick i KFM: s arbetssätt. Det var många som inte visste att ränta lades på skulden, att det fanns en avgift och hur stor den var, möjlighet till avbetalning, möjlighet till avdrag för extra kostnader vid löneexekution etc. Informationen upplevs inte som tillräcklig.

Hur kan KFM bli bättre?

De mest frekventa åsikterna är:

- Konkret hjälp/lösningar

Att ha en bra dialog med sin handläggare där handläggaren kan komma med konkreta råd och lösningar var en återkommande kommentar under intervjuerna. Många upplevde sig som maktlösa och utan kontroll över situationen. De som kommit i kontakt med en handläggare som gav dem möjlighet att tillsammans diskutera och resonera kring lösningar uppgav att detta hade varit avgörande för förmågan att ta sig ur sin situation.

- Mer muntlig kontakt med handläggaren

Många menade att om de hade fått/tagit en tidigare kontakt med handläggaren, hade de inte "stuckit huvudet i sanden". De hade kunnat betala av skulden snabbare och sparat tid och pengar både för sig själva och för KFM. "Man får svar på frågor på direkten utan att behöva vänta" och "man har lättare att förstå när de (handläggaren) pratar jämfört med när de skriver" nämndes ofta som förklaring till varför man föredrog muntlig kontakt före skriftlig.

- Förkorta tiden för betalningsanmärkning

Konsekvenserna av att få en betalningsanmärkning upplevs som för hårda, "tre år är en lång tid". Att det inte är KFM som utfärdar dessa betalningsanmärkningar är dock något som inte tycks vara känt.

- Ta mer hänsyn till personliga omständigheter

Denna aspekt hör ihop med viljan och behovet av dialog. Det upplevs som viktigt att handläggaren lyssnar på gäldenären och faktiskt anpassar situationen till dennes personliga förutsättningar så långt det går. Med personliga förutsättningar menas exempelvis att den som har dålig kunskap om hur det fungerar ska få mer basinformation, samt att handläggaren informerar om vilka rättigheter och skyldigheter man har.

- Ta bort avgiften/lägre ränta

Även om man i många fall hade en förståelse för att ränta och avgift kan vara berättigat, uttrycktes en känsla av hopplöshet pga. att räntan och avgiften blev så hög och att skulderna växte. TV-avgiften togs ofta upp som exempel på en skuld där avgiften blir oproportionerligt hög, "hur kan avgiften vara lika stor eller större än själva skulden?".

Varför tror du att unga är mer negativa till KFM än äldre?

De mest frekventa kommentarerna är:

- Större konsekvenser för unga

Eftersom konsekvenserna av att hamna hos KFM ofta blir större för en ung människa, blir man också mer negativ till myndigheten jämfört med äldre. KFM "förstör" ens start på vuxenlivet.

- Unga inte lika mogna som äldre

En stor andel av de intervjuade hade en förvånande självinsikt och uppgav att de helt enkelt inte är lika mogna som äldre personer både vad gäller konsumtionsbeteende och att ta ansvar för egna handlingar/misstag. Detta färgar i sin tur inställningen till KFM. ”Vi skyller vårt eget beteende på KFM, fast vi vet att det egentligen är vårt eget fel att vi hamnat i den här situationen.”

- Unga är mer negativa till myndigheter generellt sett

En del uppgav att det hör till ungdomstiden att vara mer kritisk till myndigheter och det man uppfattar som ”gammalt” i samhället. Det är helt enkelt något naturligt.

3.5 Sammanfattning/förklaringsfaktorer

Tre förklaringsfaktorer har framkommit till att gäldenärer under 30 år har en negativ attityd gentemot KFM. Dessa faktorer har alla att göra med de livsvillkor som gäller för unga i dagens samhälle. I kombination med varandra förklarar och förtydligar faktorerna de unga gäldenärernas negativa attityd till KFM.

Ungas etableringsgrad i samhället



Etableringsfasen till vuxenlivet har förskjutits genom att man exempelvis studerar under en längre tid, får fast anställning och egen bostad först närmare 30-års åldern. Livssituationen i kombination med de konsekvenser en betalningsanmärkning innebär för en ung person är en bidragande orsak till att unga blir negativa till KFM. Följderna av en betalningsanmärkning uppfattas helt enkelt som oproportionerliga i förhållande till det man har gjort, dvs. misslyckats att betala en skuld.

Ungas skuldtyper



Gäldenärer med böter är generellt sett mer negativa till KFM. Eftersom gäldenärer under 30 år har en större andel böteskulder och skulder till brottsofferfonden än äldre är detta en förklaringsfaktor till varför de är mer negativa än äldre.

Bristande kunskap om hur samhället fungerar



De unga gäldenärerna är mindre erfarna och har sämre kunskap om KFM: s roll och funktion. De uttrycker ett stort behov av bred och lättförståelig information, stöd från handläggaren, dialog med handläggaren och mer muntlig kontakt. Eftersom de upplever att det finns brister som rör dessa områden blir de också mer negativa än äldre.

3.6 Slutsats



Kraven och behoven som traditionellt sett varit utmärkande för en yngre ålderskategori har genom vår undersökning visat sig omfatta en bredare åldersgrupp än vad vi tidigare trodde. Utifrån en beskrivning av gruppens livssituation har de ungas krav och behov av stöd, dialog och personlig kontakt samt lättförståelig skriftlig information kunnat konkretiseras.

Den här kunskapen är väsentlig att föra ut i organisationen och till den enskilde handläggaren för att utveckla och anpassa mötet med den unga gäldenären.

4 Information

4.1 Bakgrund och definitioner

I gäldenärsenkäten år 2002 fick frågor som rör information från KFM sammantaget låga betyg av respondenterna.¹⁶ Merparten av frågorna finns i informationsblocket i enkäten men även frågor som rör arbetssättet och delvis kommunikationen bedömdes tillhöra denna kategori. Frågorna påverkade i hög utsträckning förtroendet för KFM i stort och sammantaget ansågs därför information vara ett tydligt förbättringsområde.

Syftet med detta avsnitt är att få kunskap om de bakomliggande faktorerna till varför man i gäldenärsenkäten var så negativ till frågor som rör information från KFM. Vi ville genom telefonintervjuer få kunskap om:

- Hur upplever gäldenärerna informationen från KFM idag?
- Vilken typ av information efterfrågas?
- På vilket sätt vill gäldenären ha informationen?

Vad är då information och vad är det våra medborgare egentligen efterfrågar när de pratar om dålig eller bristande information? För att få en mer teoretisk bakgrund till information och en mer enhetlig begreppssfär kan man se information som någonting som ges av en part till en annan. I en dialog syftar denna information till att åstadkomma en kommunikation. Vi berättar någonting som vi anser vara av vikt för någon annan. Denne hör vad vi säger och svarar oss; vi för en dialog. Då vi också av svaret inser att vi pratar om samma sak och att vi förstår varandra har vi uppnått en kommunikation. Vi behöver i och med detta inte alltid vara överens i en sakfråga, men eventuellt skilda åsikter bygger inte på att vi inte förstår varandra.

Det är med denna utgångspunkt vi vill få kunskap om hur gäldenärerna upplever informationen från KFM. Förstår gäldenärerna den skriftliga informationen de tar emot från KFM?¹⁷ Är den begriplig i fråga om språk, form och innebörd? Hur uppfattas den muntliga informationen? Känner gäldenären att det finns möjlighet till dialog?

4.2 Resultat från telefonintervjuerna

4.2.1 Tycker du att KFM: s information till dig är bra eller dålig?

Tabell 3. Tycker du att KFM: s information till dig är bra eller dålig, procent.

Åldersgrupp	Bra %	Dålig %	Bra/Dålig %	Vet ej %
Totalt	60 %	23 %	15 %	1 %
Totalt 30-74	62 %	21 %	16 %	1 %
Totalt 18-29	49 %	38 %	10 %	3 %

I tabellen på föregående sida redovisas resultatet från telefonintervjuerna. Respondenterna i telefonundersökningen är betydligt mer nöjda med informationen från KFM än de som

¹⁶ De frågor som fick låga betyg var: *Jag har möjlighet att diskutera alternativ för att lösa min skuld, Jag får tillräcklig information om mitt ärendes utveckling, Jag får tillräcklig information om hur jag kan påverka min situation, Informationen är på det hela taget bra, Jag har fått information om risken att skuldsätta mig, KFM informerar tillräckligt om risken att överskuldsätta sig.*

¹⁷ Med skriftlig information menar gäldenärerna alla slags brev, maskinella utskick och skuldrutdrag från KFM.

besvarat gäldenärsenkäten. Det är också en lägre andel som saknar uppfattning. Vi tolkar dock inte resultatet som att behovet av att förbättra informationen skulle ha minskat eller förändrats. Skillnaderna är istället en effekt av olika svarsalternativ och metoder i undersökningarna.¹⁸ I telefonundersökningen sa dessutom många initialt att de tyckte att informationen "är väl bra", men visade sig ändå ha många synpunkter på vad som inte var bra och vad som behövde förbättras.

Vad vi tydligt kunde se var att gäldenärer under 30 år även när det gäller information var mer negativa än äldre gäldenärer.

4.2.2 Vad är det som gjort att du är positiv/negativ?/Vad kan KFM göra för att bli bättre?

De mest frekvent nämnda orsakerna till att man är **positiv** är:

- Muntlig information

Då gäldenären blivit bra bemött och/eller haft en bra dialog med sin handläggare tycker man också att informationen är bra rent generellt. Den muntliga informationen är flexibel, saklig och ger möjlighet att ställa frågor. Det är bra att man kan ringa upp. De positiva synpunkterna ifrån gäldenärer under 30 år avser nästan uteslutande den muntliga informationen. Man värdesätter möjligheten att ställa frågor vilket betonas ännu mer i jämförelse med gruppen över 30 år.

- Skriftlig information

Vad gäller breven anser en del av gruppen över 30 år att de är bra och lättförståeliga. De är sakliga och ger tid till eftertanke. Ett fåtal anger också att den hotfulla tonen i breven gör att man betalar. Gäldenärer under 30 år anser att breven är bra om de är personliga och det står vem man kan kontakta.

De mest frekvent nämnda orsakerna till att man är **negativ** samt gäldenärernas egna förslag på förbättringar är:

- Skriftlig information

En av de vanligaste kommentarerna är att språket i breven är svårbegripligt, "myndighets-språk". Breven (främst skuldutdragen) har en rörig disposition som gör att man inte förstår innehållet. Det leder till att man inte tar till sig det som står eller låter bli att öppna breven. Många gäldenärer upplever också att breven har en "hotfull" och "hemska" ton. Detta har en avskräckande effekt i kontakten med KFM och gör också att man känner sig kränkt. Man upplever inte heller att den hotfulla tonen motiverar till betalning av skulden/skulderna, snarare tvärtom. Enklare språkbruk i breven efterfrågas av samtliga, men i ännu högre utsträckning av gäldenärer under 30 år. Dessutom vill de yngre ha mer personlig kontakt och muntlig information. Genom sin handläggare kan man då få begrepp och alternativ förklarade och motiverade i kombination med att man kan ställa frågor.

¹⁸ Se utförligare redovisning i bilaga 2 b.

- Dialog

Att man inte har upplevt sig ha möjlighet att diskutera sin skuldsituation är den främsta anledningen till att man haft negativa synpunkter på den muntliga informationen. En del har känt sig illa eller överlägset bemötta vilket gjort att man inte vågat fråga om vissa saker. Den skuldsatte förutsätts också vara aktiv och ha mycket kunskaper om hur systemet fungerar.

Många säger också att det kan vara svårt att förstå handläggare som använder komplicerade ord. Dessutom är det inte alltid man upplever att handläggaren verkligen lyssnar och är engagerad. Om gäldenären inte förstår handläggaren eller känner att handläggaren inte lyssnar blir det en envägskommunikation där gäldenären inte känner sig delaktig i sin egen situation. Behovet av dialog med handläggaren är stort, och man vill tillsammans med handläggaren diskutera vilka möjligheter som finns att lösa situationen.

- Skuldutdrag

Många av de intervjuade hade synpunkter som rör skuldutdragen. Man upplever inte att utdragen tydligt specificerar vilken den ursprungliga skulden är, hur den har vuxit, vilka avgifter som tillkommit och hur stor ränteeffekten är.

Gäldenärerna efterfrågar en regelbunden samlad skuldinformation (oftare än idag) för att få en överblick över sina skulder, hur mycket man har kvar att betala osv. Detta skulle underlätta och i många fall motivera gäldenären att agera för att bli skuldfri.

- Situationsanpassning

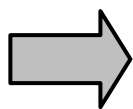
De intervjuade gäldenärerna efterfrågar situationsanpassad information. Informationen bör vara mer flexibel, mer anpassad till den situation man befinner sig i. Många vill veta vilka rättigheter man har som gäldenär, vilka alternativ till lösningar som finns, t.ex. skuldsanering. Gäldenärerna över 30 år ger också uttryck för behov av en mer detaljerad information om motiv, tillvägagångssätt i handläggning och en ökad tydlighet om skuldens olika delar och uppkomst.

Gäldenärer under 30 år är i allmänhet mer negativa till den information som ges, ofta i betydelsen av att man får för lite och för svårförståelig skriftlig information. Man efterfrågar allmän information i förebyggande syfte, vilka konsekvenser det får att inte betala, vad en betalningsanmärkning innebär osv. Detta kan ges både muntligt och skriftligt.

4.3 Sammanfattning/förklaringsfaktorer

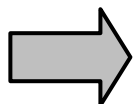
Efter telefonintervjuerna har gäldenärernas synpunkter som rör KFM: s information kunnat delas in i två delar. En ”mjukare” del som handlar om formen för information, dialogen, och hur gäldenären vill att den ska vara. Det handlar också om situationsanpassning, att medarbetarna ska vara lyhörda för olika personers olika behov av information. Den ”hårdare” delen handlar om konkret textinformation som når ut till gäldenärerna genom kravbrev, skuldutdrag etc. Här finns önskemål om bearbetning vad gäller språk och disposition, förändringar som främst handlar om blanketter och automatiska utskick.

Skriftlig information:



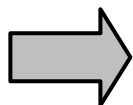
Begriplighet

Breven och skuldrutdragen upplevs som svårbegripliga, vilket gör det svårt för gäldenärerna att ta till sig informationen. I breven är det språket som är problemet, i skuldrutdragen är det dispositionen (vilken skuld som är vilken, hur mycket i ränta och avgift som tillkommit, huruvida det totala skuldbeloppet har sjunkit eller stigit etc.) som gör det svårt att ta till sig innehållet.



Hotfullhet

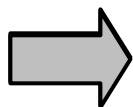
Språket i den skriftliga informationen upplevs av många som hotfullt vilket i sin tur upplevs som kränkande.



Situationsanpassad information

Att den skriftliga informationen inte är anpassad för olika mottagares behov upplevs som negativt. Gäldenärer under 30 år efterfrågar i högre utsträckning förebyggande och generell information medan de äldre vill att informationen ska vara mer anpassad efter deras personliga omständigheter.

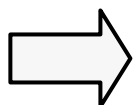
Muntlig information:



Behov av dialog

Den skuldsattes behov av information handlar främst om kommunikation - man efterfrågar en dialog med KFM. Den muntliga informationen är i de flesta fall uppskattad och efterfrågad. Det finns dock brister i dialogen mellan gäldenär och handläggare. Den personliga kontakten och engagemanget hos medarbetarna är grundläggande för att på ett effektivt sätt kunna utveckla, förklara och motivera besluten för gäldenären. Gäldenärer under 30 år har ett ännu större behov av detta pga. mindre livserfarenhet och sämre kunskap om effekter av betalningsanmärkning.

4.4 Slutsats



Vår undersökning av informationsområdet understryker ytterligare redan tidigare konstaterade behov av dialog, personlig kontakt och engagemang (särskilt avseende unga gäldenärer). Utöver redan kända förbättringsområden, som tydligare och enklare skriftlig information, har vår undersökning visat på behov av att den skriftliga informationen bearbetas utifrån aspekter som hotfullhet och situationsanpassning.

Den här kunskapen är väsentlig att föra ut i organisationen och till den enskilde handläggaren för att utveckla både det muntliga och skriftliga mötet med gäldenären.

5 Likabehandling

5.1 Bakgrund

Med ambitionen att mäta om rättssäkerheten uppfylls har påståendet ”KFM behandlar alla lika” funnits med i enkätundersökningarna riktade till gäldenärer. Omdömet som getts av gäldenärerna presenteras nedan.

Tabell 4. Påstående: KFM behandlar alla lika

	TOTAL
	2002
Instämmer (4+5)	23
Varken eller (3)	11
Instämmer inte (1+2)	22
Ingen uppfattning/Ej svar	44
Medelvärde	3

Källa: RSV Rapport 2003:3

Andelen gäldenärer som instämmer i påståendet är endast 23 procent. Nästan lika många uppger att de inte instämmer. Vad som komplicerar analysen är den höga andelen respondenter som saknar uppfattning i frågan. Vi vet inte vilken uppfattning denna grupp har. Vi kan heller inte veta hur de som svarat tolkat frågan och kan därför inte bedöma resultatet utifrån detta svarsmönster. Enligt de statistiska analyser som gjorts av materialet anser dock gäldenärerna att frågan är mycket viktig. Den inverkar också i hög grad på vilket förtroende man har för KFM. Sammantaget gör detta att likabehandling bedömts vara ett förbättringsområde.

Syftet med telefonundersökningen var att få svar på frågorna:

- Hur definierar gäldenärerna likabehandling?
- Anser gäldenärerna att KFM behandlar/ska behandla alla lika utifrån hur de själva definierat likabehandling?
- Hur står sig KFM jämfört med andra myndigheter vad gäller likabehandling?

5.2 Definition av likabehandling

KFM:s definition av likabehandling utgår från regeringens mål med vår verksamhet. Målet är att upprätthålla rättstrygghet i verkställandet av betalningsförpliktelser och andra förpliktelser.¹⁹

Vår verksamhet innefattar långtgående tvångsåtgärder och maktutövning. Felaktiga beslut eller passivitet kan leda till rättsförluster för enskilda som i värsta fall kan förorsaka skada som inte går att ersätta. Därför måste vi alltid gentemot medborgarna stå för en lagenlig, likformig och förutsägbar myndighetsutövning. Förutom detta måste vårt beslutsfattande bygga på väldokumenterade och tillförlitliga fakta. Detta kräver bl.a. hög kompetens och kvalitet i det vi gör. Vi ska vara neutrala i förhållande till olika partsintressen (sökande/svarande, borgenär/gäldenär) och ha korta utrednings- och handläggningstider. Vi ska också ha ett etiskt och förtroendeskapande arbetssätt.

¹⁹ Definitionen finns i kommentaren till indrivningspolicyn.

5.3 Resultat från telefonintervjuer

5.3.1 Vad betyder det för dig att alla behandlas lika?

Respondenterna lägger in och värderar begreppet likabehandling på olika sätt. Vi har utifrån deras svar kunnat urskilja tre huvudkategorier på hur man definierar likabehandling:

- Rättsäkerhet; lagar och regler ska vara samma för alla.
- Bemötandet; att alla får samma goda bemötande.
- ”Rättvisa”; alla ska ha samma förutsättningar oberoende av om man är rik/fattig, kvinna/man, svensk/invandrare etc. KFM ska dock ta hänsyn till personliga omständigheter. Många av respondenterna menar att ”de svagare drabbas hårdare än de starka”, ”rikare slipper lättare undan”. Är man svag så ska man kanske behandlas därefter. Mer ”rättvist” än lika i vissa fall.

När vi tittat på fördelningen mellan dessa kategorier ser vi att nästan hälften av respondenterna har definierat likabehandling med rättviseaspekten. En dryg fjärdedel har menat att det rör rättsäkerhet och en knapp fjärdedel talar om bemötande. Vi ser också att ungefär en fjärdedel berör alla eller två av dessa kategorier. Detta visar att begreppet likabehandling tolkas brett och faktiskt har olika betydelse för olika personer. Vad vi kan konstatera är att vår definition av likabehandling, utifrån rättssäkerhetsaspekten, alltså endast till viss del ingår i gäldenärernas definition.

Vi har inte sett några större skillnader mellan gäldenärer under 30 år och gäldenärer över 30 år. De yngre uttrycker dock inte i lika stor utsträckning en önskan om att hänsyn ska tas till personliga omständigheter. Den troliga förklaringen är att de äldre med längre livserfarenhet också har fler personliga omständigheter som de anser att hänsyn borde tas till, exempelvis sjukdom eller missbruk.

5.3.2 Tror du att KFM behandlar alla lika? Varför tycker du så?

Tabell 5. Tror du att KFM behandlar alla lika?, procent.

Åldersgrupp	Ja %	Nej %	Vet ej %	Övrigt %
Totalt	38 %	38 %	20 %	4 %
Totalt 30-74	39 %	37 %	19 %	5 %
Totalt 18-29	30 %	47 %	23 %	0 %

Att betydligt fler respondenter i telefonundersökningen har haft en uppfattning i frågan jämfört med i gäldenärsenkäten kan bero på att de i telefonintervjuerna gets tillfälle att själva definiera vad de menar med likabehandling. Den s.k. intervjuareffekten gör det också svårare att inte svara ja eller nej på en fråga. Man är mer benägen att svara i en intervjusituation där man är närmare frågeställaren än i en postal enkät. Gäldenärer under 30 år är generellt sett mer negativa än äldre även inom detta område.

De som tycker att KFM behandlar alla lika motiverar i högre grad svaret med ”en känsla” än de som inte tycker det. Man har alltså ingen konkret upplevelse av detta utan ”förutsätter att det är så”. Bland dem som inte tycker att KFM behandlar alla lika är det fler som har en konkret upplevelse av att inte ha blivit behandlad lika. De säger även att ”det har jag läst om i

tidningarna”, ”titta bara på kändisarna”, ”de högt uppsatta”. En annan vanlig åsikt är att likabehandling är omöjligt på grund av den mänskliga faktorn. Hur man blir behandlad av KFM beror på hur man agerar själv samt ens vilja att betala.

5.3.3 *Tror du att du skulle svara på samma sätt om det gällde huruvida exempelvis skattemyndigheten eller försäkringskassan behandlar alla lika?*

Tabell 6. KFM: s likabehandling jämfört med andra myndigheter, procent.

Åldersgrupp	Lika	KFM är bättre	KFM är sämre	Ej svar/ Vet ej
Totalt	51 %	25 %	6 %	18 %
Totalt 30-74	50 %	27 %	6 %	18 %
Totalt 18-29	58 %	14 %	9 %	20 %

Syftet med frågan var att se om KFM utmärker sig negativt jämfört med andra myndigheter med liknande tvångsbefogenheter. Även om det inte är möjligt att dra långtgående slutsatser utifrån denna fråga, kan vi ändå tolka resultatet som att KFM inte utmärker sig negativt i detta avseende. Värt att notera är att ”lika” kan vara både ”lika bra” och ”lika dåligt”. En iakttagelse från intervjuerna är att många respondenter kanske bedömde hur man tyckte att man blivit behandlad generellt av olika myndigheter, inte hur ”lika” man blivit behandlad.

En vanlig kommentar till denna fråga var att det är viktigare att KFM behandlar alla lika eftersom den har funktionen att ”ta pengar” och har så mycket makt. Den mänskliga faktorn lyftes fram även under denna fråga; det är en omöjlighet att behandla alla lika oavsett vilken myndighet som verkar. Vidare framkom en skepsis till myndigheter överlag, det finns en allmän misstro till myndigheter.

5.3.4 *Tycker du att KFM ska behandla alla lika?*

Tabell 7. Tycker du att KFM ska behandla alla lika?, procent.

Åldersgrupp	Ja %	Nej %	Vet ej %	Både och %
Totalt	86 %	6 %	6 %	3 %
Totalt 30-74	86 %	5 %	7 %	3 %
Totalt 18-29	87 %	9 %	1 %	3 %

En övervägande majoritet svarar ja på denna fråga. Det finns inga skillnader mellan åldersgrupperna mer än att de äldre är mer detaljerade i sina svar.

En stor del av dem som svarat ja anser att KFM samtidigt ska ta hänsyn till personliga omständigheter. Det får konsekvensen att begreppet likabehandling faktiskt för dem innebär särbehandling, dvs. att man med sämre förutsättningar (svag/fattig/gammal/ung) förväntas bli behandlad annorlunda än de som har det bättre. Svaren speglar kanske vad de ansett att begreppet likabehandling innebär; att det ska vara ”rättvist” hellre än ”lika”. En gäldenär uttryckte det som att behandlas ”lika - men inte likadant”.

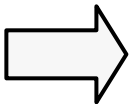
Många anser också att åtskillnader kan göras i likabehandlingen beroende på hur man själv som gäldenär betar sig. De vanligaste kommentarerna är:

- Om man vill betala och göra rätt för sig ska man behandlas bättre än de som håller sig undan.
- KFM kan vara hårdare mot dem som inte betalar/missköter sig/har brottsrelaterade skulder.
- Om det är ens första skuld och/eller om man är ung kan man behandlas lite mjukare.

Dessa tillägg och kommentarer till likabehandling som gäldenärerna gör kopplar vi främst ihop med bemötande och rättvisa. Det handlar alltså inte om den materiella rättvisan, rättssäkerheten, utan många gäldenärer verkar efterfråga ett situationsanpassat bemötande för att känna att de behandlas lika.

5.4 Sammanfattning/slutsats

Syftet med frågan *KFM behandlar alla lika* i gäldenärsenkäten är att få kunskap om gäldenärerna anser att KFM: s arbete bedrivs rättssäkert. Genom intervjuerna har vi fått kunskap om att gäldenärerna tolkar begreppet likabehandling vidare än så. Bemötande och rättvisa är förutom rättssäkerheten viktiga beståndsdelar i deras definition av likabehandling.



Frågan om likabehandling i gäldenärsenkäten fyller inte sitt syfte och behöver omformuleras så att det klart framgår att det är aspekten rättssäkerhet som avses.

Bilaga 1

Metodavsnitt telefonintervjuer

Urval

Urvalet till telefonintervjuerna gjordes genom att vi fick tillgång till personnummer för alla de gäldenärer med ett telefonnummer registrerat i INIT. Utifrån denna lista drog vi sedan ett slumpmässigt urval där vi tog hänsyn till fördelning av kön, ålder, region, skuldtyp och skuldbelopp. De intervjuade kan delas in i två huvudkategorier, *gäldenärer under 30 år* och *gäldenärer över 30 år*.

Målsättningen var att intervjua 100 gäldenärer under 30 år och 100 över 30 år. På grund av ett större bortfall bland gäldenärer under 30 år samt tidsbrist blev det totala antalet intervjuer 197 st. Gruppen *gäldenärer under 30 år* består av 92 gäldenärer i åldrarna 18-29 år indelade i tre åldersgrupper; födda 74-78, 79-83 samt 84-85. Gruppen *gäldenärer över 30 år* består av 105 gäldenärer i åldrarna 30-74 år, indelade i fem åldersgrupper; födda 29-38, 39-48, 49-58, 59-68 samt 69-73.²⁰

I resultatredovisningen för telefonintervjuerna har gäldenärer över 30 år vägts upp antalsmässigt för att balansen mellan åldersgrupperna ska vara en korrekt återspeglning av den åldersbalans som finns hos gäldenärskollektivet. Gäldenärer i åldrarna 18-29 år motsvarar ca 15 procent i REX. Det totala vägda antalet respondenter är 613. De tabeller vi presenterar i rapporten samt i bilagor är genomgående baserade på vägt antal gäldenärer.

Representativitet/tillförlitlighet

För att säkra urvalets tillförlitlighet och representativitet för hela gäldenärsstocken på ett så korrekt sätt som möjligt har vi gjort jämförelser med hela utsökningsregistret vad gäller skuldtyper samt köns- och åldersfördelning. Vi har jämfört fördelningen av skuldtyper hos intervjupersonerna med den framtagna statistiken i utsökningsregistret. Jämförelsen har visat att de intervjuade personernas skuldtyper i stort är representativa för hela gäldenärsstocken.²¹

Vi har också gjort jämförelser mellan personerna i telefonintervjuerna och respondenterna i gäldenärsenkäten. Vi har sett klara likheter i vissa svarsmönster t.ex. vad gäller böter, sysselsättning och attityder, vilket också styrker representativiteten. På grund av att vårt urval baserats på personer med ett telefonnummer i INIT är vi medvetna om att urvalet är något snedvridet. Man kan tänka sig att den som uppgett sitt telefonnummer för handläggaren också är mer kontaktbenägen än den som inte gjort det. Detta är något vi har kunnat verifiera genom att jämföra kontaktbenägenheten med gäldenärsenkätens respondenter med de personer vi har telefonintervjuat. Se tabell nedan.

Tabell 1. Andel i procent som uppgett kontakt med KFM via telefon/besök/brev/e-post

	Telefon %	Besök %	Brev %	E-post %
Gäldenärsenkäten	55	19	57	1
Telefonintervjuer	89	49	92	0

Källa: Gäldenärsenkät genomförd hösten 2003

Vad får då denna skillnad i kontaktbenägenhet för effekter på representativiteten och därigenom tillförlitligheten i intervju svaren? Den största faran som vi ser är att de som haft

²⁰ För ytterligare bakgrundsfaktorer se bilaga 2 c.

²¹ Se bilaga 2c.

mer kontakt också är personer som har fått mer information, dialog osv. än den genomsnittlige gäldenären. Detta kan självklart påverka vad man i sin tur anser inte fungerar i dagsläget och vad som är viktigt att förbättra. Å andra sidan har dessa personer en konkret upplevelse av KFM i fråga om personligt bemötande, information, dialog etc. vilket är avgörande för att vi i förlängningen ska få verktyg för att förbättra verksamheten.

För att inte urvalet skulle anpassas efter tillgänglighet, har vi haft som målsättning att ringa igenom det material vi haft. Detta innebär att vi har gjort ett flertal påringningar i syfte att få tag på just de personer som ingått i urvalet. Ibland har vi gjort upp till tolv påringningar och ibland endast en påringning. På så sätt har vi kunnat undvika att snedvrیدا resultatet genom att inte endast tala med personer som alltid är hemma (vilket i större utsträckning kan vara arbetslösa, sjukskrivna etc., än genomsnittet). Ett annat sätt att hindra snedvridning är att vi förutom hemtelefonnummer även ringt på mobiltelefonnummer samt jobbtelefonnummer, i de fall där dessa angivits.

Samtalsstatistik

Under undersökningens gång har vi samlat in statistik om samtalen.²² Vi har beräknat samtalstiden, klockslag för påringning, antal påringningar samt om respondenten vill ha en skriftlig sammanfattning av resultatet. Vidare har vi fört statistik på antal som avböjt, fel nummer, samt hur många påringningar som gjorts per en intervju. Denna statistik har gjorts i varje åldersgrupp för sig och i en sammanställning totalt. Statistik finns även uppdelat på kön. Den äldsta åldersgruppen (födda 29-38) har varit enklast att nå. Åldersgruppen födda 69-73 har haft flest antal påringningar per ett svar.

197 intervjuer har utförts under sammanlagt ca sex veckor. Intervjuerna har i de flesta fall utförts under sen eftermiddag (efter kl. 14). Ett antal intervjuer har även utförts under förmiddag (främst i de två äldsta åldersgrupperna). Då det har varit svårt att få tag på personer i vissa åldersgrupper under dagtid har några intervjuer skett på kvällstid (efter kl. 19), samt lördag och söndag.

Intervjuerna

1-3 veckor innan intervjuerna skulle påbörjas skickades brev ut till var och en av dem som fanns med i det slumpmässiga urvalet.²³ Detta för att tala om att personen skulle bli uppringd inom ett par veckor. Syfte och bakgrund till intervjun förklarades i brevet. För att ge personen möjlighet att ställa frågor fanns telefonnummer och mailadress till projektansvariga. Brev skickades ut till i genomsnitt 2,8 gäldenärer per förväntad intervju. Vi skickade ut totalt 554 brev. Ett antal av breven returnerades då adressen varit felaktig (ca 30). De returnerade breven var nästan uteslutande till gäldenärer i gruppen 18-29 år.

Frågeställningarna i intervjuerna var öppna och indelade i tre avsnitt inriktade på fokusområdena för undersökningen.²⁴

I inledningen av undersökningen korrigerades ett fåtal frågor, dels i vilken följd frågorna skulle komma, dels genom att lägga till nya frågor. Anledningen var att vissa frågor var svåra att svara på samt att vi upptäckte att vissa uppgifter behövde kompletteras med nya frågor. Målsättningen har hela tiden varit att följa frågeformuläret, men med ändamålet att få ut så mycket information som möjligt av varje intervju.

²² Se bilaga 2 d.

²³ Kopia av brev, se bilaga 2 e.

²⁴ Frågeformulär finns i bilaga 2 a.

Fyra personer har deltagit i arbetet med intervjuerna. Detta kan naturligtvis påverka resultatet, både positivt och negativt. Dels så har varje intervjuare sina egna föreställningar som präglar sättet att ställa frågorna. Hur frågorna ställs påverkar sedan hur respondenten formulerar svaret. Vi har därför haft som målsättning att dela upp oss på de olika åldersgrupperna, för att undvika att en intervjuare ensam har intervjuat alla i en åldersgrupp.

Erfarenheter av att göra en egen undersökning

Innan telefonintervjuerna påbörjades vägdes för- och nackdelar med att genomföra intervjuerna själva mot att lägga ut uppdraget på ett konsultföretag. Den största fördelen med att anlita ett konsultföretag var, som vi såg det, att vi skulle tjäna arbetstid på detta.

Fördelarna med att utföra intervjuerna själva var framförallt att vi ansåg att det var viktigt med en kunskap om verksamheten för att kunna få ut så mycket av intervjuerna som möjligt. Eftersom våra frågor till stor del har varit öppna och krävde olika slags följdfrågor beroende på svaren, skulle det vara svårt för en person utan inblick i verksamheten att veta vilka slags frågor som är viktiga att ställa. Dessutom skulle upphandlingstiden för att lägga ut intervjuandet på ett konsultföretag försena projektet kraftigt. Kostnaden för att lägga ut intervjuandet beräknades dessutom bli klart högre än om vi utförde uppgiften på Exekutionsavdelningen. En annan positiv effekt har att göra med den erfarenhet vi nu fått internt av att göra en sådan här undersökning. Denna erfarenhet kan vi använda framöver och dela med oss av till andra personer inom SKV som vill göra liknande undersökningar.

Vilka reaktioner har vi mött hos gäldenärerna vi har pratat med? En farhåga innan intervjuerna påbörjades var att reaktionerna hos gäldenärerna skulle vara negativa. I de allra flesta fall har vi dock mötts av positiva reaktioner. Hela 75 procent har tackat ja till att få en sammanfattning av intervjustudien. Den höga siffran visar på att behovet och intresset av återkoppling är stort. En del har varit väldigt utförliga i sina svar och varit "lättnade" över att få tala om hur de upplever KFM, medan andra varit fåordiga i sina kommentarer. De som varit mer positivt inställda till KFM har oftast haft mindre att säga, och samtalen har varit kortare, än de som varit negativa till KFM.

Bilaga 2 a Frågeställningar telefonundersökning

Allmänna frågor/Särskilt till unga

1. Har du en positiv eller negativ inställning till/bra eller dålig bild av/kronofogdemyndigheten?
2. Vad är det som har gjort att du tycker så?
3. Vad kan kronofogdemyndigheten göra för att bli bättre tycker du? (speciellt med tanke på unga personer)²⁵
4. Vad tror du är orsaken till att unga är mer negativa till kronofogdemyndigheten än vad äldre är?²⁶
5. På vilket sätt har du haft kontakt med kronofogdemyndigheten?

Likabehandling

6. Tror du att kronofogdemyndigheten behandlar alla lika?
7. Varför tycker du så?
8. Vad innebär det för dig att alla behandlas lika?
9. Tror du att du skulle svara på ett liknande sätt om det gällde huruvida exempelvis Skattemyndigheten eller Försäkringskassan behandlar alla lika?
10. Tycker du att kronofogdemyndigheten ska behandla alla lika?

Information

11. Tycker du att kronofogdemyndighetens information till dig personligen är bra eller dålig?
12. Vad är det som har gjort att du tycker så?
13. Vad kan kronofogdemyndigheten göra för att bli bättre på att informera tycker du?
14. Vad för slags info vill du ha? Varför just den? När vill du ha den? På vilket sätt?

Övrigt

15. Skulle du ha kunnat undvika dina skulder om du haft de kunskaper som du har idag?
16. Fick du information från kronofogdemyndigheten när du gick i skolan?²⁷
17. Hur gammal var du när du fick din första skuld?
18. Vad för slags skuld var det?
19. Vad har du för sysselsättning?

Är du intresserad av att ta del av resultaten?

²⁵ Denna del av frågan har endast ställts till gäldenärer under 30 år.

²⁶ Frågan har endast ställt till gäldenärer under 30 år.

²⁷ Frågan har endast ställt till gäldenärer under 30 år.

Bilaga 2 b Resultat från telefonundersökningarna

Nedan presenteras resultatet från telefonundersökningen. Vi har valt att redovisa frågorna i samma ordning som i frågeformuläret (bilaga 2 a). I de frågor där huvuddelen av resultatet presenteras i rapporten hänvisar vi till respektive avsnitt.

1. Har du en positiv eller negativ inställning till/bra eller dålig bild av kronofogdemyndigheten?

Tabell 2 Har du en positiv/negativ bild av KFM?

Åldersgrupp	Positiv %	Negativ %	Både och %	Vet ej %
Totalt	44 %	22 %	31 %	3 %
Totalt 30-74	45 %	21 %	31 %	3 %
Totalt 18-29	37 %	29 %	32 %	2 %

Vi ser att gäldenärer under 30 år är mer negativa än gäldenärer över 30 år. Detta bekräftar de resultat vi sett i gäldenärsenkäten. En ganska stor andel svarar både och. Dessa har ansett att de har upplevt både positiva och negativa aspekter med KFM.

2. Vad är det som har gjort att du tycker så?

Åsikter och kommentarer från gäldenärer under 30 år, se avsnitt 3.4.3.

Av de gäldenärer över 30 år som är positiva anger många att kontakten med handläggaren varit bra, man har fått ett bra bemötande och informationen från KFM har varit bra. Många säger att det är positivt att KFM försöker hjälpa till att lösa situationen. Kontakten med handläggaren är i dessa fall central. ”De gör sitt jobb” förekom också som ett argument.

Att få hjälp att lösa situationen verkar vara viktigt eftersom detta argument återkommer som positivt i de fall där gäldenären fått hjälp med detta, liksom det uppkommer som ett negativt argument då de inte fått någon sådan hjälp.

Flera som uppger att de är negativt inställda till KFM motiverar detta med att informationen varit dålig, bristfällig och att man inte fått någon upplysning om vilka rättigheter man har. En annan negativ synpunkt är att KFM inte tar någon hänsyn till personliga omständigheter hos gäldenären.

3. Vad kan kronofogdemyndigheten göra för att bli bättre tycker du? (speciellt med tanke på unga personer)²⁸

Åsikter och kommentarer från gäldenärer under 30 år, se avsnittet 3.4.3.

Kommentarer från gäldenärer över 30 år handlar i mångt och mycket om informationsfrågor och hur de kan förbättras. Övriga förslag till förbättringar som förekommit är: KFM borde upplysa och informera mer om olika lösningar; informera om rättigheter och skyldigheter; informera om skuldsanering; ta hänsyn till personliga omständigheter; ta reda på mer fakta

²⁸ Denna del av frågan har endast ställts till gäldenärer under 30 år.

och granska ärenden; ta mer hänsyn/lyssna mer; mer kommunikation med människan; ta bort grundavgifter; mer personlig kontakt; mer flexibilitet.

4. Vad tror du är orsaken till att unga är mer negativa till kronofogdemyndigheten än vad äldre är?²⁹

Se avsnitt 3.4.3.

5. Har du haft kontakt med kronofogdemyndigheten? På vilket sätt?

Tabell 3. På vilket sätt har du haft kontakt med KFM?

Åldersgrupp	Brev %	Telefon %	Besök %
Totalt	92 %	89 %	49 %
Totalt 30-74	93 %	90 %	52 %
Totalt 18-29	88 %	84 %	33 %

Många respondenter har haft flera olika slags kontakter och därför blir den totala procentsatsen över 100 procent för respektive åldersgrupp. Vi har även frågat om man har haft kontakt via e-post. Ingen av respondenterna hade haft det.

Likabehandling

- 6. Tror du att kronofogdemyndigheten behandlar alla lika?**
- 7. Varför tycker du så?**
- 8. Vad betyder det för dig att alla behandlas lika?**
- 9. Tror du att du skulle svara på ett liknande sätt om det gällde att t.ex. skattemyndigheten eller försäkringskassan behandlar alla lika?**
- 10. Tycker du att kronofogdemyndigheten ska behandla alla lika?**

Samtliga frågor 6-10 redovisas i kapitel 5.

Information

- 11. Tycker du att kronofogdemyndighetens information till dig personligen är bra eller dålig?**

Tabell 4. Tycker du att KFM: s information till dig personligen är bra eller dålig?

Åldersgrupp	Bra %	Dålig %	Bra/Dålig %	Vet ej %
Totalt	60%	23%	15%	1%
Totalt 30-74	62%	21%	16%	1%
Totalt 18-29	49%	38%	10%	3%

Väsentligt större andel av respondenterna hade en konkret uppfattning i frågan i telefonundersökningen jämfört med i enkäten. Det var också en större andel som uppgav att de var positiva i telefonundersökningen jämfört med enkätens alternativ 4 + 5 (instämmer helt eller delvis). Anledningen till detta kan vara att respondenterna i enkäten hade en femgradig skala att ta

²⁹ Frågan har endast ställt till gäldenärer under 30 år.

ställning till, jämfört med telefonintervjun där alternativen bara var två (positiv eller negativ). Det framkom också att flera av dem som sade sig vara positiva egentligen var mer neutrala, ”den är väl bra” var en vanlig kommentar. När de ombads förklara varför de var positiva hade de däremot ofta svårt att exemplifiera vad som var positivt. I många fall hade man lättare att påpeka negativa saker med informationen trots att man till en början hade sagt sig vara positiv.

Ytterligare kommentarer till tabellen finns i avsnitt 4.2.1.

12. Vad är det som har gjort att du tycker så?

13. Vad kan kronofogdemyndigheten göra för att bli bättre på att informera tycker du?

Ovanstående frågor redovisas i avsnitt 4.2.2.

14. Vad för slags info vill du ha? Varför just den? När vill du ha den? På vilket sätt?

Fråga 14 ställdes främst som komplement till föregående fråga. De som inte kunde svara fick hjälp genom lite mer detaljerade frågor. Svaren återfinns i avsnitt 4.2.2.

Övrigt

15. Skulle du ha kunnat undvika dina skulder om du haft de kunskaper som du har idag?

Tabell 5. Skulle du ha kunnat undvika dina skulder om du haft de kunskaper som du har idag?

Åldersgrupp	Ja %	Nej %	Tveksamt %
Totalt	46%	43%	11%
Totalt 30-74	46%	42%	12%
Totalt 18-29	48%	49%	3%

Gäldenärer under 30 år har svarat:

Kommentarer från de som svarat ja:

- Inte pga. kunskap men pga. erfarenheten av att ha skulder. Hade jag vetat hur jobbigt det är att ha skulder skulle jag ha varit mer försiktig.
- Var inte redo för vuxenlivet, tog inte tillräckligt mycket ansvar.
- Skulle ha hållit mig från att ta lån om jag vetat om riskerna.
- Ja, skolinformation kunde ha hjälpt.

Kommentarer från de som svarat nej:

- Blev sjuk, arbetslös och hade ingen möjlighet att betala.
- Någon annan orsakade skulderna.
- Brydde mig inte, skulderna orsakades av slarv.

Gäldenärer över 30 år svarat:

Kommentarer från de som svarat ja:

- På 80-talet trodde man inte att det var farligt att låna, fick ingen info om riskerna. Hade ingen kunskap om betalningsvillkor.

- Man blir klokare med åren. När man är ung har man ingen erfarenhet.
- Slarv orsakade skulden.

Kommentarer från de som svarat nej:

- Felbedömningar i livet är svåra att undvika.
- Någon annan orsakade skulderna.
- Blev sjuk, arbetslös och hade ingen möjlighet att betala.
- Olyckliga omständigheter i livet medförde skulderna. Orsakades t.ex. av skilsmässa - depression - passivitet, det blev en ond cirkel.

Övriga kommentarer:

- Skulderna hade inte varit så stora om jag hade vetat hur jag skulle agera.
- Tycker att information om ekonomi och risker i att ta lån etc. borde ingå i skolundervisningen.

16. Fick du information från kronofogdemyndigheten när du gick i skolan?³⁰

48 personer i åldrarna 18-29 år besvarade frågan. 43 av dessa uppgav att de inte fått någon information. 4 personer uppgav att de fått information. En person kom inte ihåg.

17. Hur gammal var du när du fick din första skuld?

Tabell 6. Åldersfördelning, första skuld. Antal och procent.

Åldersgrupp	<20	20-30	31-40	41-50	51-60	>60	Vet ej
	%	%	%	%	%	%	%
Totalt 30-74	12	45	26	11	4	0	7
1929-1938	0	0	3	1	1	0	0
1939-1948	0	3	1	2	3	0	4
1949-1958	2	10	16	7	0	0	0
1959-1968	5	23	4	1	0	0	2
1969-1973	5	9	2	0	0	0	1
Totalt procent	11%	43%	25%	11%	4%	0%	7%

Resultatet visar att de flesta av respondenterna (i åldersgruppen 30-74 år) i undersökningen var mellan tjugo och trettio år när de fick sin första skuld. Svaren från gäldenärer under 30 år är för få för att redovisas.

³⁰ Frågan har endast ställt till gäldenärer under 30 år.

18. Vad för slags skuld var det?

Tabell 7. Fördelning typ av skuld. Antal och procent.

Åldersgrupp	Skatt	Underhåll	TV-avgift	Böter	E-mål	Felpark./trafikavg	Studie-medel	Konkurs	Minns ej
Totalt	13	8	2	2	37	8	2	4	29
1929-1938	1	1	0	0	2	0	0	0	1
1939-1948	2	1	0	0	1	0	0	0	9
1949-1958	5	2	1	0	14	2	1	2	8
1959-1968	2	4	1	1	13	5	0	2	7
1969-1973	3	0	0	1	7	1	1	0	4
Totalt procent	12%	8%	2%	2%	35%	8%	2%	4%	25%

35 procent av gäldenärerna över 30 år fick sin första skuld genom E-mål. I E-mål ingår exempelvis banklån, borgensåtagande, konsumtion, hyra och telefon. Svaren från gäldenärer under 30 år är för få för att redovisas.

19. Vad har du för sysselsättning?

Tabell med redovisning av detta finns i bilaga 2 c.

Är du intresserad av att ta del av resultaten?

147 av 197 (75 procent) vill ha en sammanfattning skickad till sig.

Bilaga 2 c

Bakgrundsfakta om respondenterna/ representativitet

1. Ålder, kön, sysselsättning

Tabell 8: Antal respondenter uppdelat på ålder och kön.

Åldersgrupp	Antal respondenter		
	Kvinnor	Män	Alla
Totalt	73	124	197
1929-1938	1	4	5
1939-1948	5	8	13
1949-1958	13	22	35
1959-1968	14	21	35
1969-1973	7	10	17
Totalt 30-74	40	65	105
1974-1978	12	28	40
1979-1983	17	20	37
1984-1985	4	11	15
Totalt 18-29	33	59	92

Tabell 9: Sysselsättning, procent.

Åldersgrupp	Arbetar	Studerar	Föräldra- ledig	Sjuk- skrivna	Förtids-/ Pensionär	Arbetslös	Arbetsm. pol. åtg.	Ej svar/ ej frågat
	%	%	%	%	%	%	%	%
Totalt	44%	4%	1%	7%	14%	19%	3%	10%
1929-1938	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%
1939-1948	3%	0%	0%	1%	7%	1%	0%	1%
1949-1958	20%	0%	0%	4%	4%	5%	1%	0%
1959-1968	22%	2%	0%	1%	0%	8%	1%	0%
1969-1973	5%	1%	0%	2%	1%	7%	1%	0%
Totalt 30-74	50%	3%	0%	8%	16%	20%	3%	1%
Totalt 18-29	10%	11%	5%	1%	0%	14%	1%	58%

Exempel på typ av yrken för gäldenärer 18-29 år: städare, taxi, säljare, restaurang, järnvägsarbetare, lärare

Exempel på typ av yrken för födda 29-58: städare, jordbrukare, säljare, bussförare, hemtjänst, behandlings-assistent, usk, egen företagare, grävmaskinist, vaktmästare, sågverksanställd.

Exempel på typ av yrken för födda 59-73: konstnär, egen företagare, sjuksköterska, usk, verkstadsarbetare, ekonomiassistent, barnskötare, industri, kommunanställd.

Frågan om sysselsättning ställdes inte i början av intervjuarbetet. Detta är orsaken till den låga svarsfrekvensen hos gäldenärer under 30 år.

Jämförelse med gäldenärsenkät och generell statistik från SCB

För att få ett större urval av gäldenärer har vi också tittat på vilken sysselsättning respondenterna i gäldenärsenkäten angett. I grova drag överensstämmer de intervjuade gäldenärernas sysselsättning med vad gäldenärerna i enkätundersökningen angett.

Vi har också jämfört gäldenärernas uppgifter med hur sysselsättningen ser ut för den totala befolkningen. Syftet var att se om gäldenärer särskiljer sig i detta avseende och om det skulle kunna vara en del i förklaringen till att unga gäldenärer är mer negativa än unga i allmänhet. Jämförelsen visar att gäldenärer i mycket högre utsträckning är arbetslösa, sjukskrivna och förtidspensionerade än befolkningen i stort.

2. Antal skulder, typ av skuld, skuldbelopp

Antal skulder

Tabell 10. Antal skulder, procent.

Åldersgrupp	Antal skulder							
	0	1-5	6-10	11-20	21-30	31-50	51-100	>100
Totalt	14%	45%	11%	9%	9%	3%	4%	3%
Totalt 30-74	14%	42%	10%	10%	11%	3%	5%	4%
Totalt 18-29	13%	63%	15%	7%	1%	1%	0%	0%

Gäldenärer under 30 år har färre skulder än gäldenärer över 30 år. Kvinnor över 30 år har i större utsträckning än män skulder i intervallet 6-30 skulder. Män har i gengäld oftare fler än 30 skulder. Hos gäldenärer under 30 år är skillnader mellan könen i princip försumbara.

Typ av skulder

Tabell 11. Fördelning av skuldtyper, procent per grupp.

Åldersgrupp	Skuldtyper Skatt			TV-avgift			Studie-medel			Underhålls-stöd		
	Kv	Män	Alla	Kv	Män	Alla	Kv	Män	Alla	Kv	Män	Alla
Totalt	41%	52%	48%	45%	29%	35%	31%	18%	23%	0%	14%	7%
Totalt 30-74	48%	58%	54%	57%	26%	38%	37%	22%	28%	0%	26%	16%
Totalt 18-29	33%	44%	40%	30%	32%	31%	24%	14%	17%	0%	0%	0%

Forts. tabell 11. Fördelning av skuldtyper, procent per grupp.

Åldersgrupp	Bötesmedel/ Brottsofferfond			Övrigt			E-mål		
	Kv	Män	Alla	Kv	Män	Alla	Kv	Män	Alla
Totalt	16%	32%	26%	8%	26%	19%	66%	68%	67%
Totalt 30-74	20%	23%	22%	12%	31%	24%	65%	66%	66%
Totalt 18-29	12%	42%	32%	3%	20%	14%	66%	69%	68%

Fördelningen av A-mål bland respondenterna i telefonundersökningen är i stora drag också representativa för gäldenärsstocken i sin helhet. Nedan presenteras en tabell med fördelningen av A-mål i REX.

Tabell 12. Fördelning av A-mål i procent, REX maj 2003.

*Procenttalet avseende bötesmedel/brottsofferfonden är ett snitt baserat på bägge medeltalen

Åldersgrupp	Skuldtyper Skatt			TV-avgift			Studie-medel			Underhålls-stöd			Bötesmedel/ Brottsofferfond*		
	Kv	Män	Alla	Kv	Män	Alla	Kv	Män	Alla	Kv	Män	Alla	Kv	Män	Alla
Totalt	44%	45%	45%	47%	25%	32%	31%	15%	20%	7%	24%	18%	10%	24%	19%
Totalt 30-74	46%	48%	47%	48%	26%	34%	32%	15%	21%	8%	27%	21%	8%	21%	17%
Totalt 18-29	34%	27%	29%	39%	18%	25%	21%	13%	16%	1%	5%	4%	18%	42%	34%

Även om procenttalen skiljer sig åt i undergrupperna ser vi ändå att tendenserna är desamma hos gäldenärerna i telefonundersökningen som i REX totalt. När vi rangordnar de vanligaste skuldtyperna i respektive undergrupp blir rangordningen i det närmaste identisk. Nedan visas en tabell med de tre vanligaste skuldtyperna (A-mål) för gäldenärer 18-29 år:

Tabell 13. Rangordning av de tre vanligaste skuldtyperna för gäldenärer 18-29 år, jämförelse mellan gäldenärerna i telefonundersökningen och REX maj 2003.

Telefonundersökning Kvinnor	REX Kvinnor	Telefonundersökning Män	REX Män	Telefonundersökning Alla	REX Alla
Skatteskulder	TV-avgift	Böter m.m.	Böter m.m.	Böter m.m.	Böter m.m.
TV-avgift	Skatteskulder	Skatteskulder	Skatteskulder	Skatteskulder	Skatteskulder
Studiemedel	Studiemedel	TV-avgift	TV-avgift	TV-avgift	TV-avgift

Motsvarande rangordning för vanligaste skuldtyperna (A-mål) för gruppen 30-74 år:

Tabell 14. Rangordning av de tre vanligaste skuldtyperna för gäldenärer 30-74 år, jämförelse mellan gäldenärerna i telefonundersökningen och REX maj 2003.

Telefonundersökning Kvinnor	REX Kvinnor	Telefonundersökning Män	REX Män	Telefonundersökning Alla	REX Alla
TV-avgift	TV-avgift	Skatteskulder	Skatteskulder	Skatteskulder	Skatteskulder
Skatteskulder	Skatteskulder	Underhållsstöd	Underhållsstöd	TV-avgift	TV-avgift
Studiemedel	Studiemedel	TV-avgift	TV-avgift	Studiemedel	Studiem./underh

Av de 197 respondenterna hade 132 E-mål. Av dessa var 48 kvinnor och 84 män. Fördelningen mellan dessa framgår i tabellerna nedan.

Tabell 15. Slag av E-mål, andel i procent.

Åldersgrupp	Konsumtion			Apotek			Telefoni			Trafikförsäkr.		
	Kv	Män	Alla	Kv	Män	Alla	Kv	Män	Alla	Kv	Män	Alla
Totalt	14%	7%	9%	6%	4%	5%	9%	12%	11%	9%	10%	9%
Totalt 30-74	15%	8%	10%	5%	5%	5%	8%	12%	10%	10%	12%	11%
Totalt 18-29	6%	0%	2%	9%	2%	4%	18%	12%	13%	0%	2%	1%

Exempel konsumtion: Ellos, gym.

Forts. tabell 15. Slag av E-mål, andel i procent.

Åldersgrupp	Bank			Boende (el, hyra etc.)			Övrigt		
	Kv	Män	Alla	Kv	Män	Alla	Kv	Män	Alla
Totalt	2%	10%	7%	9%	10%	9%	13%	20%	17%
Totalt 30-74	2%	11%	8%	10%	11%	10%	10%	15%	13%
Totalt 18-29	3%	2%	2%	3%	2%	2%	27%	51%	40%

Exempel övrigt: skadestånd, skuld till privatpersoner, Folksam, advokat, felparkering.

Eftersom urvalet inte är så stort uppdelat på kön kan man inte dra några säkra slutsatser, men det är ändå intressant att se tendenser till fördelning. Värt att notera är att unga har lägre andel eller mycket lägre andel av E-målen förutom telefoni och övrigt, där skadestånd är en stor andel. Detta ser vi direkt kopplat till att många av skuldtyperna kräver en etablering i samhället (banklån m.m.) som de unga ännu inte har.

Skuldbelopp

I tabellen nedan framgår hur storleken på gäldenärernas totala skuldbelopp fördelar sig mellan åldersgrupperna, kvinnor och män.

Tabell 16. Fördelning av skuldbelopp, procent.

Åldersgrupp	0-5 000			5 001-20 000			20 001-50 000			50 001-100 000			> 100 000		
	Kv	Män	Alla	Kv	Män	Alla	Kv	Män	Alla	Kv	Män	Alla	Kv	Män	Alla
Totalt	37%	31%	33%	21%	21%	21%	23%	18%	20%	10%	12%	11%	10%	19%	15%
Totalt 30-74	20%	25%	23%	15%	11%	12%	38%	15%	24%	15%	17%	16%	12%	32%	25%
Totalt 18-29	58%	39%	45%	27%	32%	30%	6%	20%	15%	3%	7%	5%	6%	3%	4%

Kvinnor under 30 år har de lägsta skulderna bland respondenterna. Män över 30 år står för störst andel skulder över 100 000 kr.

Bilaga 2 d Telefonstatistik

Antal intervjuer: 197

Samtalstid samtliga åldersgrupper: 2714 min. (45 h, 14 min.)

Snittid per samtal: ca. 14 min.

Antal ringda samtal: ca. 704

Antal ringda samtal per 1 svar: 3,6

Antal utskickade brev: 554

Tabell 17. Telefonstatistik.

Åldersgrupp	Antal ringda samtal	Antal samtal/ 1 svar	Antal intervjuer		Antal som avböjt	% som avböjt	Snittid minut/ intervju	Snittid minut/intervju	
			Män	Kv				Män	Kv
Totalt	704	3,6	124	73	26	13%	14	13,9	14
Totalt 30-74	398	3,6	65	40	17	16%	14,9	14,5	15,2
1929-1938	8	1,6	4	1	0	0%	16,8	17,3	15
1939-1948	35	2,7	8	5	1	7%	17,2	14,5	21,6
1949-1958	99	2,8	22	13	7	17%	13,5	15	11
1959-1968	141	4	21	14	7	19%	12,4	13,4	11
1969-1973	115	6,8	10	7	2	11%	14,4	12,3	17,4
Totalt 18-29	306	3,7	59	33	9	8%	12,5	13	12
1974-1978	111	2,8	28	12	2	5%	12,6	12,1	13,5
1979-1983	115	3,1	20	17	2	5%	16,7	18,4	14,6
1984-1985	80	5,3	11	4	5	20%	8,3	8,5	8

Bilaga 2 e Introduktionsbrev till telefonintervjuer

Vi behöver din hjälp!

För att ta reda på vad medborgare tycker om kronofogdemyndigheten genomför Riksskatteverket årligen enkätundersökningar med personer som har eller har haft kontakt med kronofogden.

Förra årets undersökning visade att det framförallt är två områden som behöver förbättras – information och att alla behandlas lika i kontakten med kronofogdemyndigheten. Vi såg också att unga människor är mer kritiska än äldre.

För att få reda på mer om bakgrunden till de här uppfattningarna behöver vi komma i kontakt med dig. Anledningen till att just du får det här brevet är att ditt namn slumpmässigt dragits från kronofogdemyndighetens register för den här undersökningen.

Du kommer inom de närmaste 3 veckorna att bli uppringd av någon från Riksskatteverket. Hör du inte något kan det bero på att vi har ett gammalt telefonnummer eller att vi inte fått tag i dig. Kontakta oss gärna så ringer vi upp. Det är självklart frivilligt att vara med!

Dina personliga uppgifter kommer inte att registreras och dina svar blir anonyma då vi sammanställer telefonintervjuerna.

Ring eller maila om du har några frågor.

Tack på förhand!

Vänliga hälsningar

Jenny Oltner

Helene Denijs

Jenny.oltner@rsv.rsv.se

Helene.denijs@rsv.rsv.se

08-764 87 59

08- 764 96 35

Bilaga 3

Särskilt om gäldenärer med böter

Resultaten från gäldenärsenkäten 2003 visade att gäldenärer med skulder relaterade till böter generellt sett är mer negativa till KFM än gäldenärer med andra typer av A-mål. Med anledning av detta har vi jämfört attityderna hos gäldenärerna med respektive utan bötesrelaterade skulder även i telefonundersökningen.

Då telefonundersökningen baseras på ett mindre urval där enskildas åsikter tillmäts högre vikt än i en större undersökning blev inte skillnaderna lika markanta som i gäldenärsenkäten. Dock framkom tydligt att gäldenärer med böteskulder tenderar att vara mer negativt inställda till KFM jämfört med de gäldenärer som inte har böteskulder. Nedan presenteras en jämförelse av attityder mellan de som har respektive inte har böteskulder.

Tabell 18. Jämförelse i attityd mellan de som har/inte har skuldtyperna böter/brottsofferfonden, procent.

Positiv/negativ inställning till KFM	Totalt		18-29 år		30-74 år	
	Böter	Ej böter	Böter	Ej böter	Böter	Ej böter
Positiv	34%	47%	31%	40%	35%	48%
Negativ	29%	20%	28%	30%	30%	18%
Både och	31%	32%	38%	29%	30%	32%
Vet ej	4%	2%	3%	2%	4%	2%
Tror du att KFM behandlar alla lika?						
Ja	36%	38%	24%	33%	39%	39%
Nej	43%	37%	41%	49%	43%	35%
Vet ej/övrigt	20%	25%	24%	17%	17%	26%
Tycker att KFM: s info är bra/dålig						
Bra	59%	69%	38%	52%	65%	61%
Dålig	31%	22%	52%	32%	26%	20%
Både och/vet ej	9%	19%	7%	16%	9%	19%

Tydligast tendens ser vi i frågan som rör KFM: s information. Vi ser också att gäldenärer under 30 år generellt är betydligt mer negativa än de över 30 år.

Nedan presenteras andelen gäldenärer med böter i telefonundersökningen och även andelen gäldenärer med böter i utskningsregistret som helhet.

Tabell 19. Andel gäldenärer med bötesrelaterade skulder i telefonundersökningen och i REX maj 2003.

Åldersgrupp	Bötesmedel/brottsofferfonden Urval: Telefonintervjuer			Bötesmedel/brottsofferfonden Urval: REX maj 2003*		
	Alla	Kv	Män	Alla	Kv	Män
Totalt	23%	19%	26%	19%	10%	24%
Totalt 30-74 år	22%	20%	23%	17%	8%	21%
Totalt 18-29 år	32%	12%	42%	34%	18%	42%

*Procentalet avseende REX bötesmedel/brottsofferfonden är ett snitt baserat på bägge medeltalen

Siffrorna visar tydligt att unga med böter är kraftigt överrepresenterade i utskningsregistret. I stort sett är också uppgifterna från telefonurvalet jämförbara med REX. Vi ser att kvinnor 30-74 år är överrepresenterade med böter i telefonundersökningen jämfört med i REX som helhet. Eftersom antalet kvinnor i denna grupp bara är 40 stycken kan skulder hos ett fåtal personer alltså kraftigt påverka den totala procentsatsen.

Bilaga 4

Exempel på förbättringsförslag angående information

Som ett konkret exempel på hur informationen kan förbättras presenteras nedan AMS utveckling av informationsområdet.

Under 1990-talet har Arbetsmarknadsverket (AMV) börjat erbjuda service via telefontjänster (call-center). År 1999 öppnades AMS Infocenter i Söderhamn. Såväl allmänheten som arbetssökanden och arbetsgivare kan ringa eller e-posta till AMS Infocenter, för att få svar på frågor om regler för arbetsmarknadspolitiska program, a-kassa och annat. Där ges också kundsupport till den som är osäker på att hantera AMS Internetverktyg. AMS Infocenter vann SM i kundrelationer år 2002 i klassen ”offentlig service” på den höga kvalitet som verksamheten håller. Tävlingen anordnas av branschtidningen Callcenter Fokus och mätningen baserades på 200 fingerade samtal till varje deltagande Callcenter. På det sättet kontrolleras hur informatörerna svarar på samtalen, vilket engagemang de visar för sitt arbete och hur korrekt de svarar.

Framgången baseras på en planerad och systematisk rekrytering, utbildning och fortlöpande vidareutveckling av medarbetarna inom centrat. Målet för utbildningen har varit att ge medarbetarna rätt syn och agerande i informations- och servicesituationer. Men också att ge medarbetarna den kunskap och färdighet som behövs för ett professionellt förhållningssätt per telefon. Utbildningen som omfattade fem heldagar baseras på modern kommunikationsteori. Den teoretiska delen omfattade en socialpsykologisk kommunikationsmodell som tydliggör samspelet mellan individer, informationsbrus, hinder och de kognitionspsykologiska aspekter som påverkar individen. Modellen lämpar sig för att belysa individens möjlighet att påverka och styra interaktionen med andra och tydliggör sätt, fallgropar och hinder för en god kommunikation.

I utbildningen visas hur svårt det kan vara att kommunicera effektivt, vilka hinder som finns hos både sändaren och mottagaren och hur meddelanden och attityder kan påverka kommunikationen. Utbildningen behandlar också vilka krav som ställs på medarbetaren och hur man kan stötta varandra för att uppfylla dessa. Vad betyder begrepp som enhetlighet, professionalism och rättssäkerhet liksom service i det vardagliga arbetet? Vilka effekter kan komma av felaktiga förväntningar och hur kan man påverka kundens förväntningar så att de stämmer överens med vad man kan erbjuda är andra frågor som behandlas i utbildningen. Det senare är inte minst viktigt för våra medarbetares situation och som ofta påpekas av handläggare som en stor brist i nuvarande utbildningar inom exekutionsväsendet.