

# Bemötande, tillsyn och kontroll

Tillsynsforum 23 maj 2018

Anders Stridh

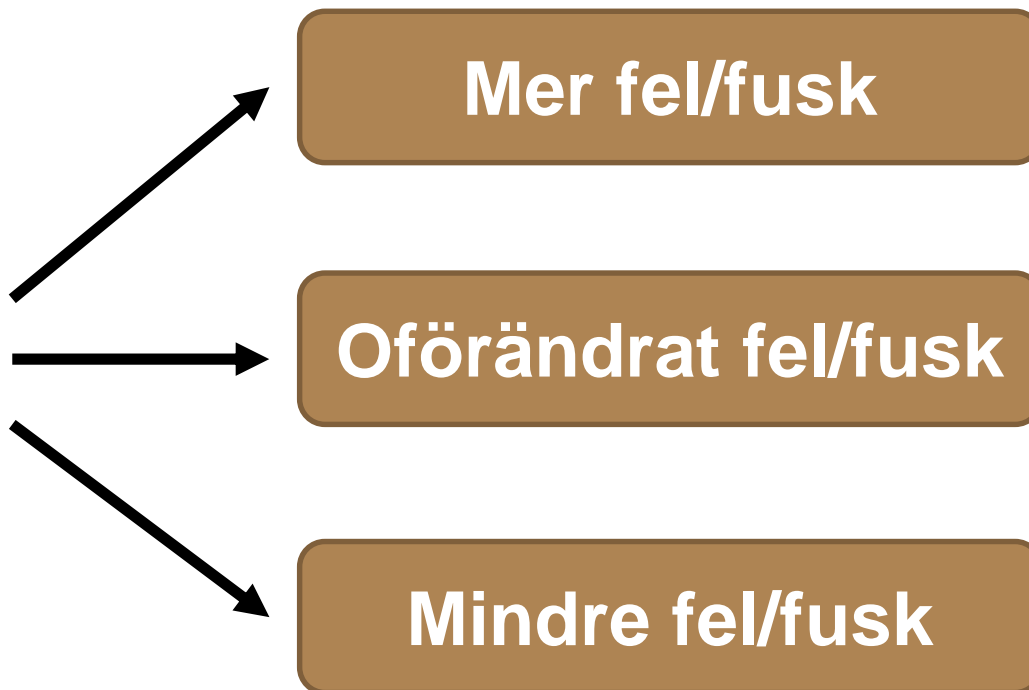
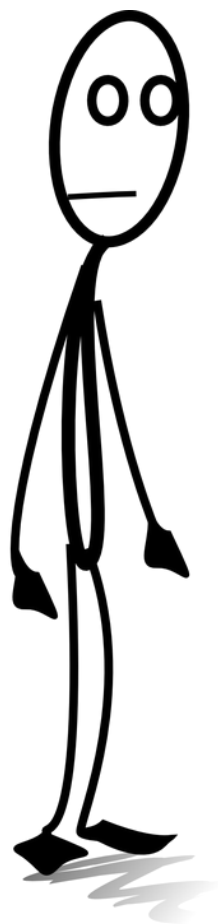


Vad vill vi uppnå med det vi gör?

**Tillit eller kontroll**

**Tillit och kontroll**

# Vad händer med beteendet efter en kontroll?



# Uppfattade attityder

- Vi har frågat medborgare och företag om vilka attityder vi har
- Djupintervjuer och telefonintervjuer
- Medborgare och företag upplever att de möter tre olika attityder
- Samtliga attityder kännetecknas av korrekt, saklig och rättvis bedömning

# Attityd C



# Attityd B



# Attityd A





# Effekten av de olika attityderna

**C** 60%



**Positiv effekt på  
förtroendet**

**Ökar viljan att  
göra rätt för sig**

**B** 50%



**Negativ effekt på  
förtroendet**

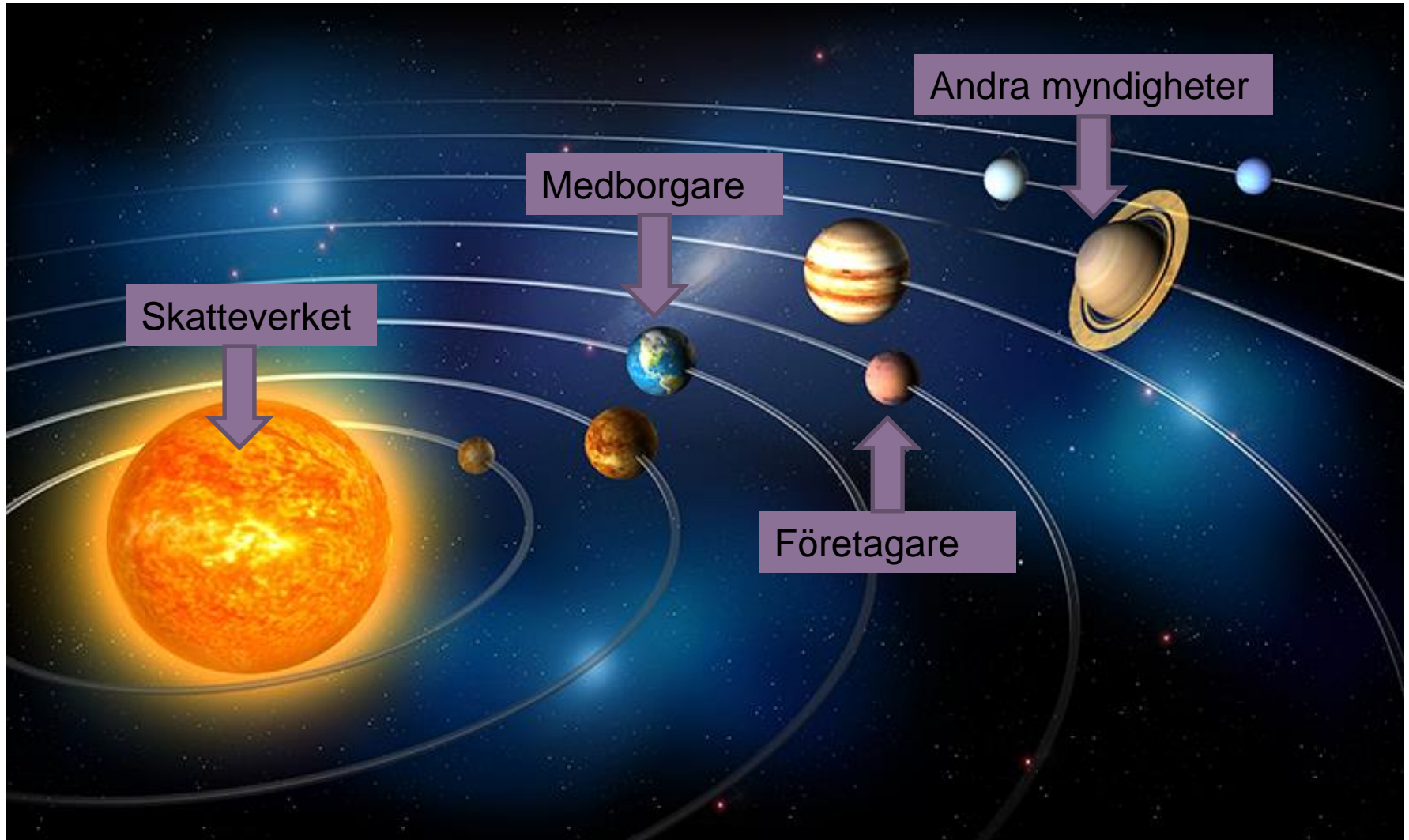
**Minskar viljan att  
göra rätt för sig**

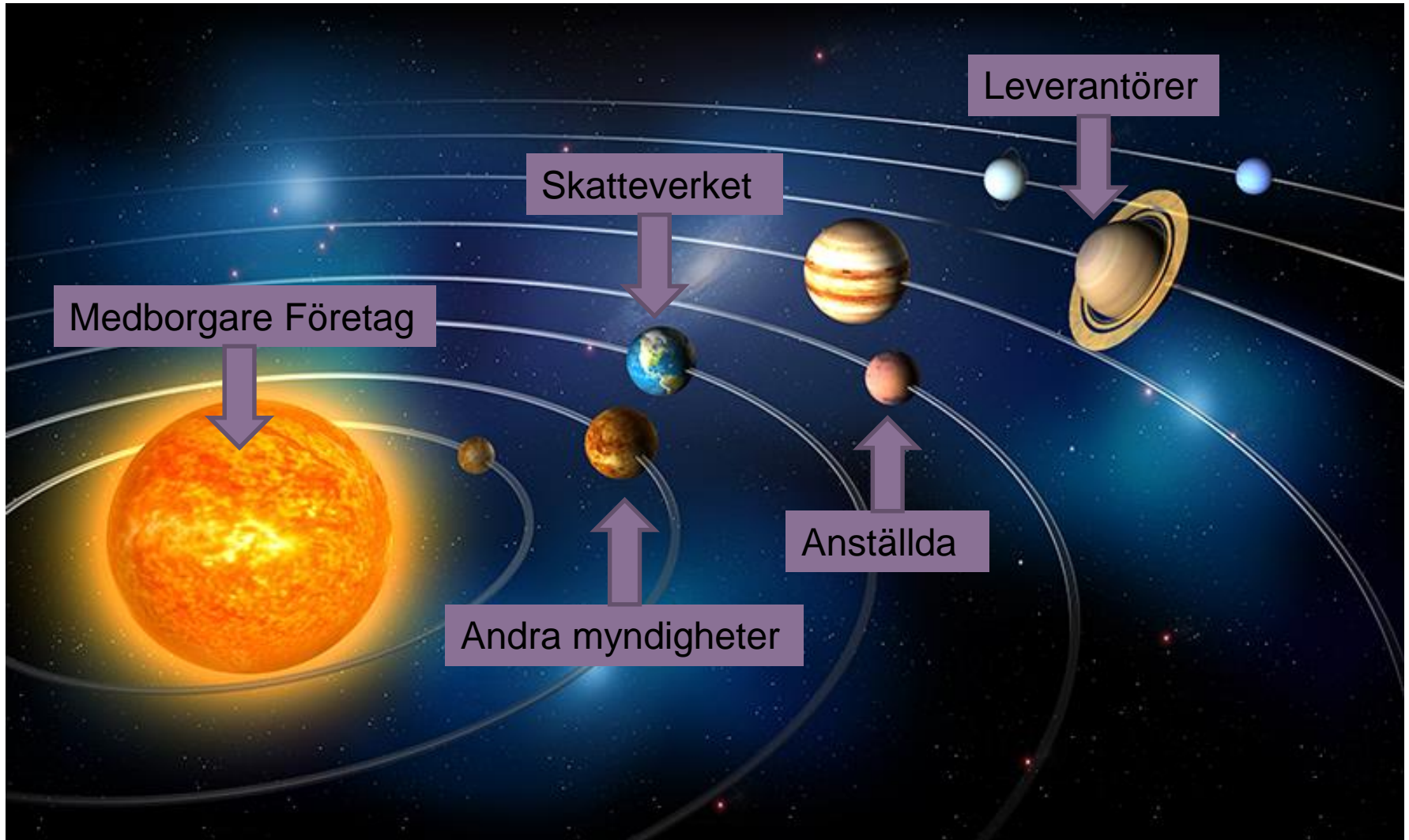
**A** 20%



**Negativ effekt på  
förtroendet**

**Minskar viljan att  
göra rätt för sig**

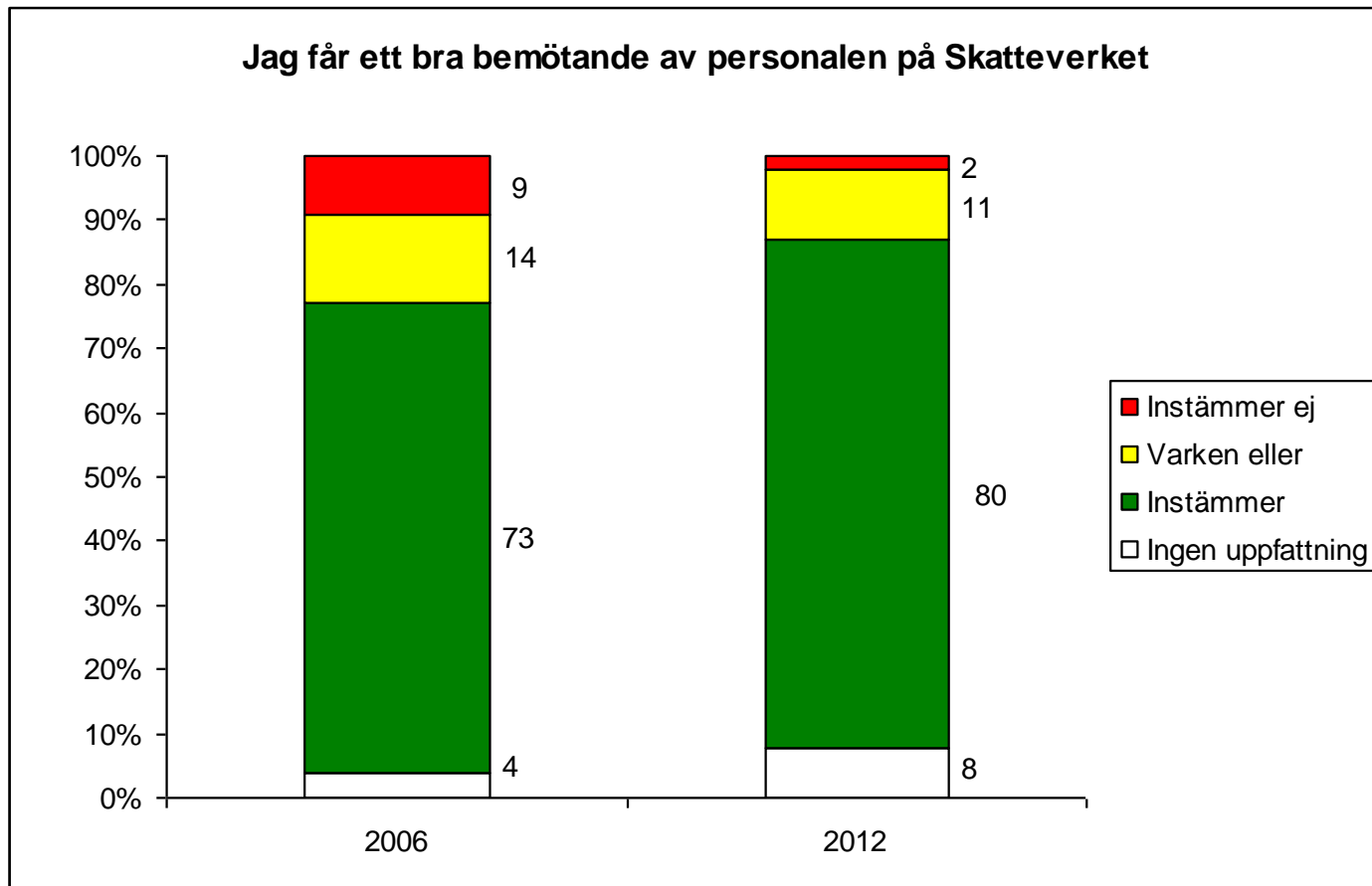




# Vägen fram till beslutet



# Bemötande

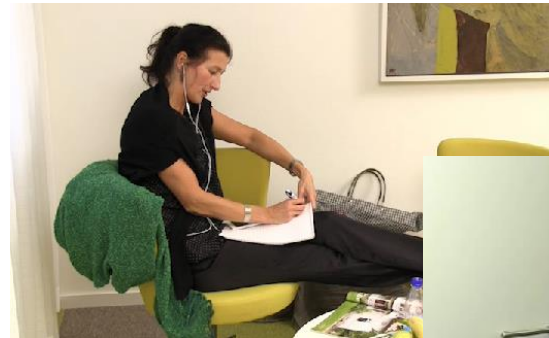


- Andelen som är missnöjda med bemötandet har minskat markant – från 9 procent 2006 till 2 procent 2012

Är bemötandet bra om det upplevs bra?

# Upplevt bemötande

# Faktiskt bemötande



Alla människor är lite  
konstiga utom du och jag,  
och till med du är lite  
konstig



Legitim makt

Kontroll och tillsyn som **stärker** förtroendet och **ökar** viljan att göra rätt

Bygger på en identifikation med maktutövaren. Maktutövaren ses som en legitim informerad expert som gör det rätta

Tvingande makt

Kontroll och tillsyn som **minskar** förtroendet och **minskar** viljan att göra rätt

Bygger på hot och avskräckning. Maktutövaren ses som en motståndare och ser sig själv så också.



- Retar upp de flesta
- Sänder signal att snatteri är vanligt
- Triggas en ekonomisk kalkyl
- Därför leder det till mer fusk

- Retar inte, känns tryggt
- Sänder signal att snatteri är fel och ovanligt
- Verkar ändå avskräckande på kalkylerande personer

# Rätt tillsyn på rätt sätt

En väl utförd tillsyn/kontroll leder till...

- Ökat förtroende för den som utför tillsynen
- Ökad vilja att följa regler

Tillsynen måste uppfattas som legitim:

Korrekt och rättssäker + bra bemötande.

Rätt kontroller på rätt sätt.

**Synen på sin egen roll och synen på dem man utövar tillsyn över är helt avgörande.**



**Skatteverket**