

Konsumentvägledning

Nöjd kund-undersökning

Hägersten-Liljeholmen, Kungsholmen, Norrmalm, Södermalm

2015

**Konsument-
Centrum**

Box 38001, 10068 Stockholm
Telefon: 08-508 44 220 Fax: 08-674 43 29
www.sverigeskonsumenter.se www.radron.se

Bakgrund

Sedan den 1 oktober 2008 har KonsumentCentrum tagit över konsumentvägledning för Hägersten-Liljeholmen, Kungsholmen, Norrmalm, Södermalm och Östermalm. (Östermalm är dock inte längre med upphandlingen gällande innerstaden och inte heller med i enkätundersökningen) Vi erbjuder också invånarna i Enskede-Årsta-Vantör och Farsta stadsdelar samt Falköping och Upplands-Bro kommun konsumentvägledning.

Sammanlagt har KonsumentCentrum haft ca 6672 kontakter från den 1 nov 2014 till 31 oktober 2015. Av dessa har vi varit tvungna att avvisa 16 % som ringt från kommuner och stadsdelar som vi inte har avtal med, eller där det inte handlar om konsumentvägledning. Under intervjuperioden registrerades alla telefon och e-postkontakter för konsumenter från de avtalade stadsdelarna i vårt statistikprogram.

I vår undersökning har vi varken tagit med näringsidkare, massmedia, föreningar eller de konsumenter som ringt från andra stadsdelar och kommuner som vi ej har avtal med. Alla konsumenter från aktuella stadsdelar har blivit tillfrågade om att medverka i en enkätundersökning. Enkäten har skickats till angiven e-postadress eller i vissa enstaka fall brevledes. Av utskickade 356 enkäter har vi fått in 214 svar. Alltså en svarsfrekvens på 60 %. För att locka så många som möjligt har vi erbjudit de svaranden att vara med i en utlottning av prenumeration på tidningen Råd & Rön.

Medverkande konsumenter har besvarat en enkät om kontakten med konsumentvägledningen och vi har sedan sammanställt svaren från de 25 första från varje stadsdel som svarat på enkäten. För denna rapport blev det sammanlagt 100 enkäter.

Vi har i flera år gjort en enkätundersökning men då det har blivit svårare och svårare att få in svar från telefonintervjuer, förmodligen beroende på att man inte vill svara på okända telefonnummer, av rädsla för oönskade telefonförsäljare, så valde vi att i år att prova en ny undersökningsmetod.

Vi har utgått från tidigare enkät, men med något färre svarsalternativ, vilket ändå gör att vi i de flesta svarsalternativ kan jämföra med tidigare års undersökningar.

De alternativ vi tagit bort är kön, då det genom åren legat ganska jämt fördelat och inte tillför något mervärde. Vi har också valt att ta bort frågan var man är född eftersom det i hög grad kan vara missvisande. Man kan vara född utomlands av svenska föräldrar, adopterad, född i Sverige av utländska föräldrar eller vistas här tillfälligt som gäststudent, gästlärare, arbeta för utländskt företag mm.

Vi har också tagit bort frågan om problemet har löst sig, då det i de flesta fall är alldeles för tidigt att ställa denna fråga då de flesta ärenden inte är avslutade när enkäten skickas ut, särskilt om man behöver gå vidare till Allmänna reklamationsnämnden som ju har en handläggningstid på 6 månader eller mer.

Vi har i år också halverat antalet enkäter vi sammanställt vilket ungefär motsvarar det minskade antalet kontakter vi har sedan 31 mars 2015 då Konsumentverket startade sin tjänst HallåKonsument. Resultatet för de konsumenter som bor i Enskede-Årsta-Vantör och Farsta stadsdelar redovisas i särskilda rapporter.

Om undersökningen

Som undersökningsperiod i år valdes 1september tom 1 november.

En särskild enkät(se bilaga 2) har utarbetats för undersökningen med tillhörande instruktioner för ifyllande och hantering. Vi har skickat ut enkäter en gång i veckan samtidigt som vi skickat en påminnelse till förra veckans utskick.

Enkäten skickades ut med e-post eller i enstaka fall med brev till konsumenterna.

Under årets mätperiod hade konsumentvägledarna sammanlagt 800 kontakter, inklusive näringsidkare, massmedia, föreningar, avvisningar från andra kommuner och stadsdelar samt ett fåtal konsumenter som tackat nej till att medverka i undersökningen.

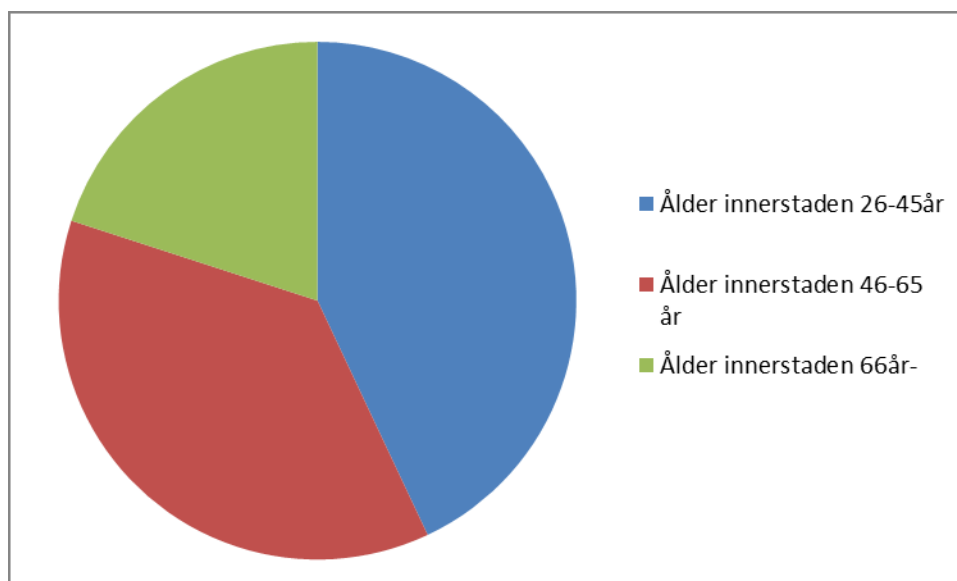
Från innerstaden (utom Östermalm) samt Hägersten-Liljeholmen har vi valt ut de 25 första konsumenter från varje stadsdel som svarat på enkäten. Sammanlagt 100 enkäter.

Både uppgifterna som beskriver vem som kontakter konsumentvägledningen (vilken stadsdel man bor i, ålder och utbildning) samt svar på frågorna om tillgänglighet, bemötande och resultat av kontakterna, kommer från de enkäter som deltagarna själva fyllt i. Eftersom deltagarna svarat anonymt på enkäterna så har vi inte haft kontroll över vilka som svarat, därför måste hänsyn tas till en viss statistisk osäkerhet.

Vem är besökaren i Hägersten-Liljeholmen, Kungsholmen, Norrmalm och Södermalms stadsdelar

Ålder

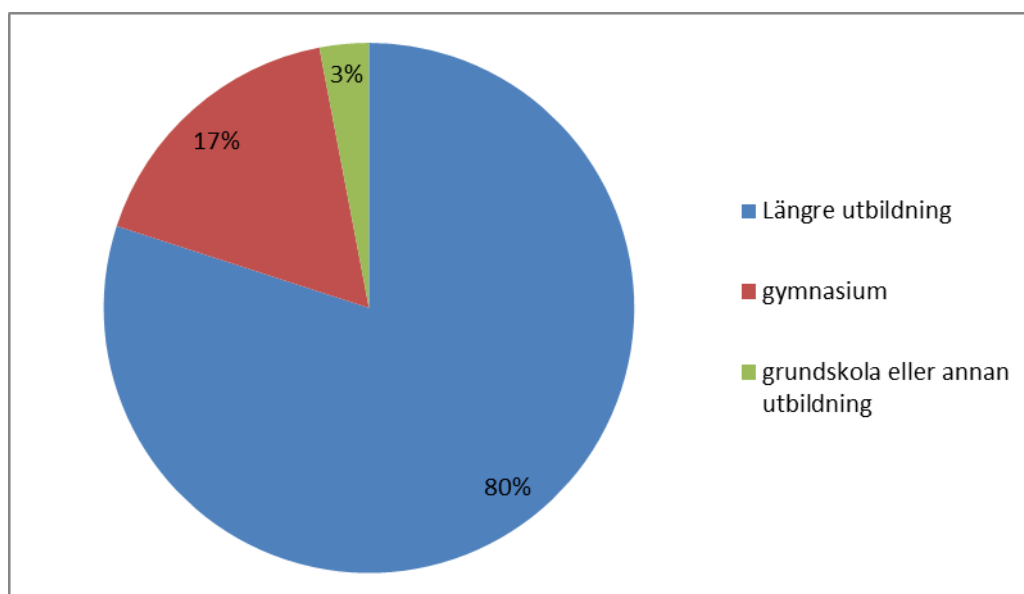
43 %, är mellan 26 - 45 år (56 % 2014) och 37 % är mellan 46 – 55 år (27 % 2014) och 10 % är över 65 år (7 % 2014). Medelåldern är 48 år jämfört med 45 år i fjor.



Utbildning

Flertalet som kontaktat konsumentvägledningen är välutbildade. 88 % (73 % 2014) har högskole- eller universitetsutbildning. 17 % (25 % 2014) har gymnasieutbildning och 3 % (2 % 2014) har annan skolutbildning. Jämfört med tidigare års mätning är det i år 5 % fler som har högskoleutbildning, och motsvarande 8 % färre som har gymnasie- och yrkesutbildning. Lägre utbildningsnivå har ökat med 1 %.

Men även med en god utbildningsnivå behöver man ibland ta hjälp av den experthjälp som konsumentvägledningen tillhandahåller.



Obs: Resultat bygger på 100 konsumenter från Hägersten-Liljeholmen, Kungsholmen, Norrmalm och Södermalms stadsdelar som varit i kontakt med Konsumentcentrum under mätperioden.

Sammanfattning

Konsumenterna ger konsumentvägledningen mycket högt helhetsbetyg. På en femgradig skala där 5 är högsta betyg är medelbetyget 4,7 (4,5 år 2014) något högre jämfört med förra året och jämfört med övriga stadsdelar.

På frågorna som rör bemötande, resultatet av kontakten och om man kan tänka sig att återkomma med nya ärenden, är svaren mycket positiva.

- 93 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Det var enkelt för dig att få kontakt med konsumentvägledningen. En stor skillnad jämfört med 2014 då det var 80 % som instämde helt eller delvis med påståendet.
- 100 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du blev bra bemött. (98 % år 2014)
- 95 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du fick hjälp så att du sedan visste hur du skulle gå vidare. (85 % år 2014)
- 97 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du kommer att kontakta konsumentvägledningen igen om du behöver vägledning. Samma som år 2014

Som jämförelse med förra årets mätning kan noteras att det är många fler som instämmer helt eller till stor del med påståendet ”Det var enkelt för dig att få kontakt med konsumentvägledningen”. Om de som tycker det är svårt att komma fram menar att det är svårt att hitta vart man ska vända sig med sin konsumentfråga, eller om det beror på att det är svårt att komma fram via stadens växel, eller om det beror på att det är svårt att komma fram på våra tre telefoner vet vi inte. När vi har upptaget får man nu reda på hur många det är i kö. Under mätperioden var det vid 1 tillfälle 5 som stod i kö till våra tre telefoner, vid 2 tillfällen 4 men oftast ingen eller 1 som stod i kö. Dock är det aldrig under hela telefontiden som det är kö utan oftast kommer man fram direkt. Möjligheten att kontakta oss via e-post är alltid tillgänglig, vilket man får reda på i vårt automatiska telefonmeddelande, och vi besvarar frågorna samma eller nästföljande dag. (Förutom under helger då det kan ta lite längre tid).

Även påståendet ”Du fick hjälp så att du sedan visste hur du skulle gå vidare” har i årets mätning ökat från 85 % till 95 %. Till stor del beror detta på att vi nu med en mindre belastning har mera tid och större möjlighet att hjälpa de konsumenter som bäst behöver det. Vi har i vissa fall tagit kontakt med näringsidkaren där vi bedömt att konsumenten t ex på grund av språksvårigheter inte kommer att kunna förklara vilka regler som gäller för att få rättelse.

Glädjande är också att de flesta instämmer helt eller till stor del i påståendet ” Du kommer att kontakta konsumentvägledningen igen om du behöver vägledning.”

Kommentarer oredigerade

”Väldigt fint bemötande, tålmodig och professionell”

”Alltid trevliga, alltid hjälpsamma och ger relevanta råd”

”Det var mycket bra och tydliga råd. Jag fick bra svar till allt jag undrade över”

”Förnämligt bemötande och bidrog med tydliga och sakliga svar på mina frågor. En person som är perfekt för sin roll som konsumentvägledare. Ett riktigt proffs!”

”Utmärkt, uttömmande och användbara svar. Skulle inte klara mig utan”

”Väldigt pålästa och vänliga”

”Fantastiskt att det finns och har alltid fått både vänlig och bra hjälp”

”Den hjälp jag fick hjälpte mig att få ordning på problemet”

”En fantastisk tjänst för oss invånare i Stockholm, Kungsholmen. Snabbt och professionellt bemötande. Vägledning som dessutom är gratis och ovärderlig när man som kund hamnar i knipa.”

”Väldigt bra hjälp! Tusen tack! Det hjälpte helt perfekt.”

”Har tagit hjälp av konsumentvägledningen ett flertal gånger i livet och jag har nästan undantagslöst fått mkt. bra och saklig rådgivning. Sakligt och bra även denna gång! För mig är det ovärderligt eftersom jag saknar juridisk kompetens. Har för det mesta bara min inre moraliska kompass att lita till och den räcker inte alltid. Har flera gånger blivit stärkt och framgångsrikt kunnat hävda min rätt i kontakterna med oseriösa affärsidkare tack vare den kunskap/de råd jag fått gnm. konsumentvägledningen. Har vid ett tidigare tillfälle blivit ombedd att återkomma med info. om huruvida jag efter rådgivningen lyckats argumentera för min rätt i ett ärende där jag hade svårt att bevisa att jag uppsåtligen blivit lurad. Angav då att jag varit i kontakt med er och det stärkte mig och min argumentering och bidrog till att affärsidkaren(en stor elektronikkedja) backade och lät mig häva köpet. Stödet från er är ovärderligt i ett samhälle med ökande antal oseriösa affärsidkare!”

”Tror det skulle vara bättre för mig med personligt besök än telefonkontakt”

”Enda svårigheten med kontakt var de begränsade öppettiderna.”

Slutsatser

Utifrån de förutsättningar som KonsumentCentrum har och enligt det uppdrag man har med respektive förvaltning, kan det konstateras att verksamheten fungerar bra och att de konsumenter som valt att delta i brukarundersökningen är nöjda med KonsumentCentrums konsumentvägledning. Då vi bara fått enstaka klagomål på att det är svårt att komma fram på vår telefontid så finns det inte anledning att tro att det skulle vara ett stort problem. Däremot är det ett problem med att konsumentvägledningen är stadsdelsanknuten. Medborgarna har svårt att förstå varför det är så olika service för konsumentfrågor i de olika stadsdelarna och varför man inte skall kunna vända sig till KonsumentCentrum oavsett var i Stockholm man bor. Detta syns inte minst från de kommentarer som lämnats. En annan sak man är missnöjd med är att det görs för lite reklam för vägledningen och att det kan vara svårt att hitta vårt telefonnummer.

Konsumenterna är över lag nöjda med bemötandet, kunnig personal och kan mycket väl tänka sig att kontakta konsumentvägledningen igen.

De negativa kommentarerna handlar om att man har svårt att hitta information om vart man ska vända sig, att vårt uppdrag inte omfattar besök och att man råkat ringa när det är kö. Man har också i vissa fall haft svårt att ta till sig den information som man får och dessutom har man haft helt andra förväntningar på vilken hjälp man kan få.

Bilagor

Bilaga 1: Resultatet av undersökningen

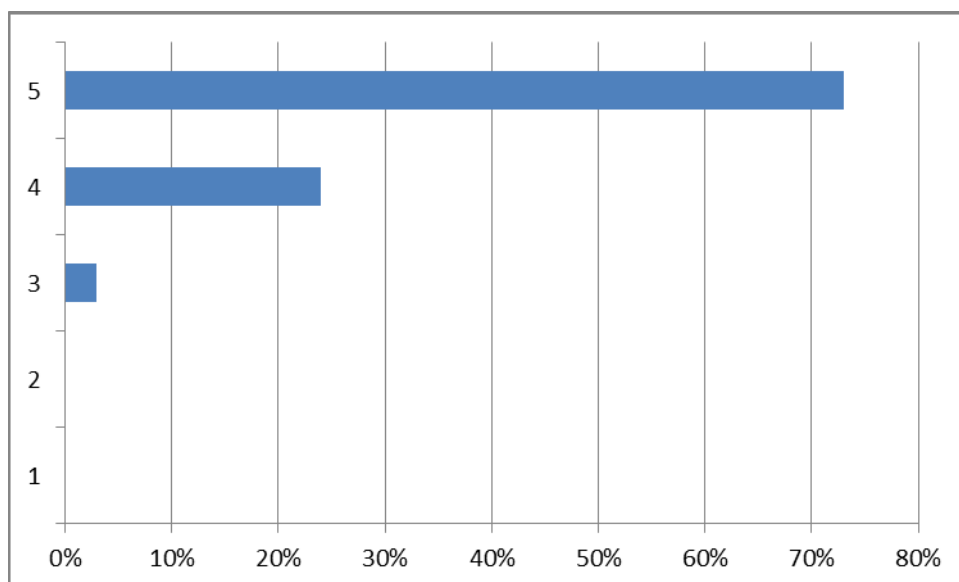
Bilaga 2: Kundundersökning hösten 2015

Bilaga 3: Infotext mailenkät

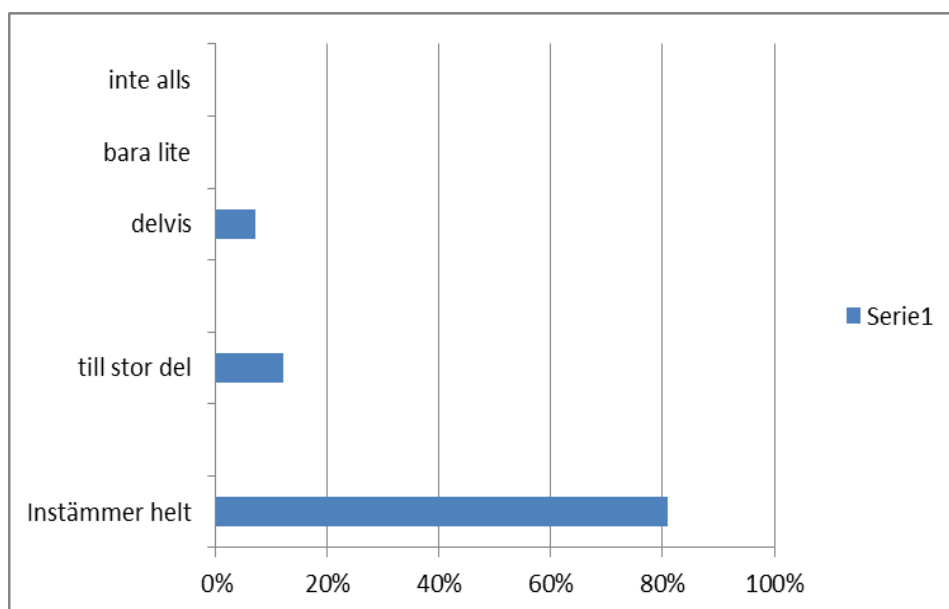
Bilaga 4: Infotext följebrev till enkätutskick

Bilaga 1. Resultatet av undersökningen

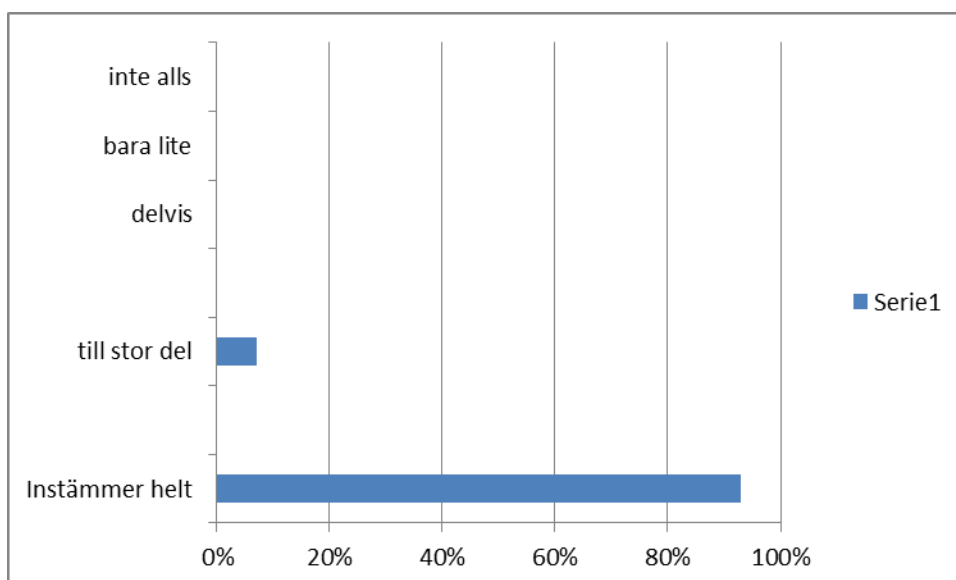
Betyg



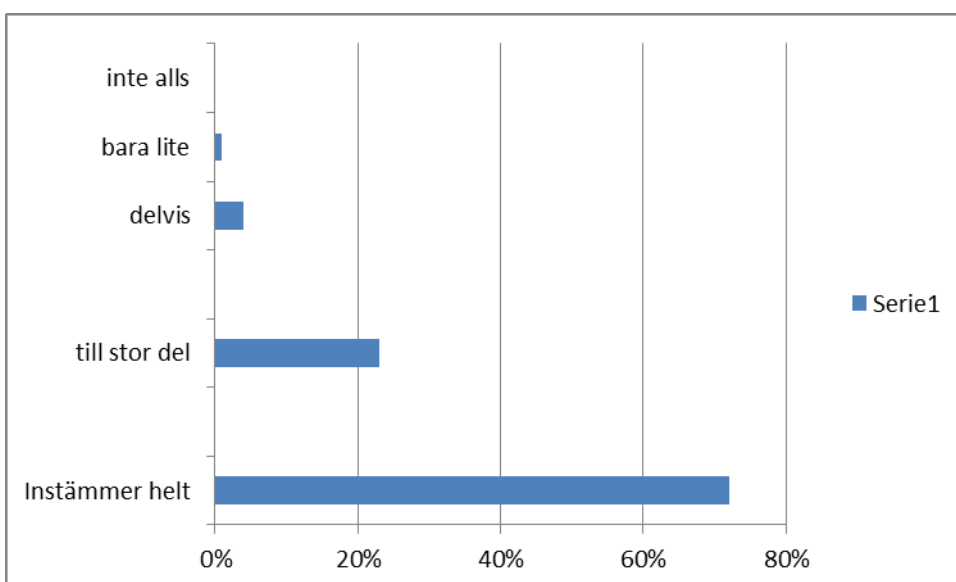
Det var lätt för dig att få kontakt med kvl



Du blev bra bemött



Du fick hjälp så du visste hur du skulle gå vidare



Bilaga 2.**Kundundersökning
hösten 2015**

Bor i stadsdel _____

Födelseår _____

Hur lång skolutbildning har Du? Kryssa för högsta utbildningsnivå som Du har.

_____ Grundskola, realskola eller motsvarande

_____ Gymnasieskola/yrkesutbildning eller motsvarande

_____ Längre utbildning (universitet/högskola eller annan eftergymnasial utbildning)

Nedan följer fyra påstående. Kryssa för det som Du tycker stämmer bäst.

1. Det var enkelt för mig att få kontakt med konsumentvägledningen

_____ Instämmer helt

_____ Instämmer till stor del

_____ Instämmer delvis

_____ Instämmer bara lite

_____ Instämmer inte alls

2. Du blev bra bemött

_____ Instämmer helt

_____ Instämmer till stor del

_____ Instämmer delvis

_____ Instämmer bara lite

_____ Instämmer inte alls

3. Du fick hjälp så att Du sedan visste hur Du skulle gå vidare

_____ Instämmer helt

_____ Instämmer till stor del

_____ Instämmer delvis

_____ Instämmer bara lite
_____ Instämmer inte alls

4. Du kommer att kontakta KonsumentCentrum igen om Du behöver vägledning

_____ Instämmer helt
_____ Instämmer till stor del
_____ Instämmer delvis
_____ Instämmer bara lite
_____ Instämmer inte alls

**Vilket helhetsbetyg ger du konsumentvägledningen. Ringa in det som du tycker stämmer.
1 är lägst betyg och 5 är högst.**

1 2 3 4 5

Kommentarer i övrigt:

Om du vill delta i utlottningen av Råd & Rön behöver du lämna ett telefonnummer där vi kan nå dig.
Utlottningen görs i början av december.

Telefonnummer: _____

Tack för din medverkan!

Anna-Lena Ström, Maria Wiezell, Stina Johannesson
Konsumentvägledare

KonsumentCentrum
SVERIGES KONSUMENTER • RÅD & RÖN

www.sverigeskonsumenter.se www.radron.se

Bilaga 3.

Infotext mailenkät

Kundundersökning från KonsumentCentrum

Varje år gör KonsumentCentrum en kundundersökning på uppdrag av de stadsdelsförvaltningar som vi sköter konsumentvägledningen åt.

Du har antingen ringt till KonsumentCentrums rådgivning och tackat ja till att delta i vår kundundersökning eller så har du skickat en fråga till vår e-post. Vi ser fram emot ditt deltagande.

Bland de av er som svarar på enkäten lottar vi ut tre årsprenumerationer av Råd & Rön.

Tack på förhand!

Enkäten hittar du här: https://docs.google.com/forms/d/1gxySqs-bSlu8GAOXglYpv7GJdoZzQtI7BlZxzhstx1s/viewform?usp=send_form

Bilaga 4.**Infotext följebrev till enkätutskick**

Hej!

Här kommer kundundersökningen som du tackat ja till att delta i.

Fyll i enkäten och skicka tillbaka den i det frankerade svarskuvertet.

Har du frågor om enkäten är du välkommen att ringa oss.

Vi lottar ut tre stycken årsprenumerationer av tidningen Råd & Rön bland er som svarar på enkäten.

Tack för din medverkan!

Vänliga hälsningar

Konsumentvägledare