

Konsumentvägledning

Nöjd kund-undersökning

Hägersten-Liljeholmen, Kungsholmen, Norrmalm, Södermalm

2016

**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 4342 registrerade kontakter från den 1 nov 2015 till 31 oktober 2016. Av dessa har vi varit tvungna att avvisa 12 % 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 266 enkäter har vi fått in 185 svar. Alltså en svarsfrekvens på 69 %. 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. De senaste två åren har vi utgått från tidigare enkäter, men haft något färre svarsalternativ, vilket ändå gör att vi i de flesta svarsalternativ kan jämföras med tidigare års undersökningar.

Det minskande antalet konsumenter som kontaktat oss efter den 31 mars 2015, då Konsumentverket startade sin rådgivningstjänst HallåKonsument, har gett oss möjlighet att erbjuda en högre servicegrad. Vi har i större utsträckning än tidigare granskat konsumenters avtal och reklamationsbrev, varit mer behjälpliga vid anmälningar till Allmänna reklamationsnämnden och i vissa fall, där vi bedömt att behov föreligger, kontaktat det aktuella företaget. Detta har resulterat i att vi både i förra årets och i årets kundundersökning har fått högre betyg och fler positiva kommentarer än tidigare år. Klagomålen handlar till stor del om sådant som ligger utanför vår kontroll. Till exempel att det är svårt att hitta information och kontaktuppgifter till den kommunala konsumentvägledningen på stadens hemsida, och att konsumentvägledningen är uppdelad på respektive stadsdel. Vi har också haft klagomål som är telefonrelaterade. Detta till stor del beroende på att vi bytt telefonisystem och att leverantören inte levererar det vi har avtalat om.

Resultatet för de konsumenter som bor i Enskede-Årsta-Vantör och Farsta stadsdelar redovisas i särskilda rapporter.

Om undersökningen

Som undersökningsperiod i år valdes 13 september 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 och påminnelser fortlöpande.

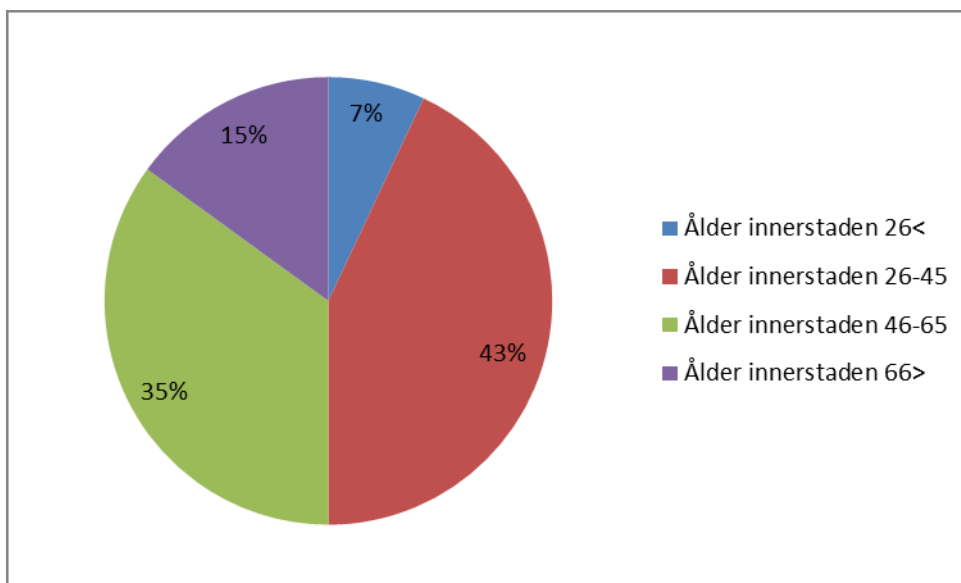
Enkäten skickades ut med e-post eller i enstaka fall med brev till konsumenterna.

Både uppgifterna som beskriver vem som kontaktar 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

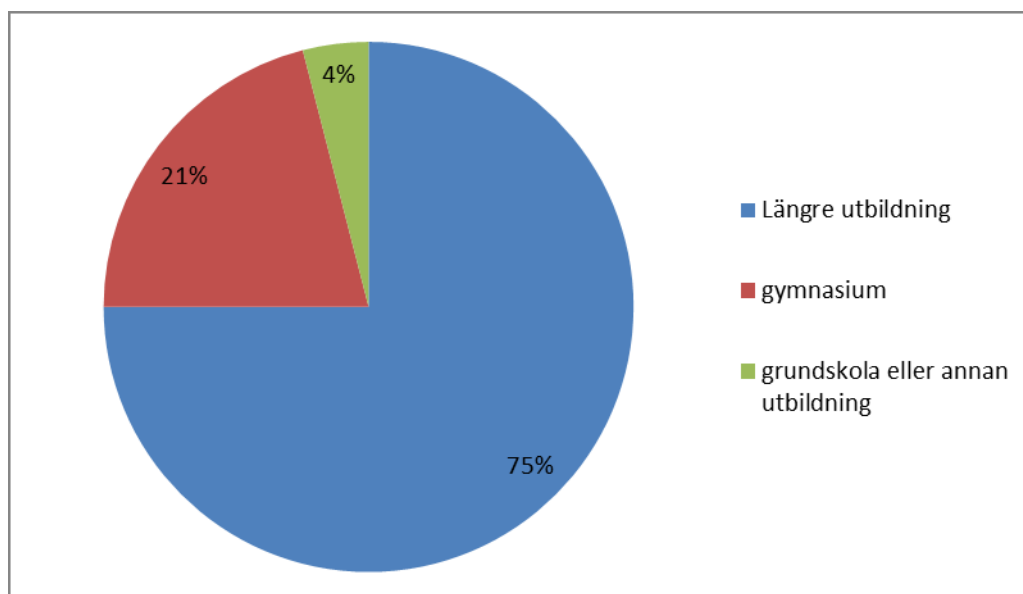
7 % är under 26 år (0 % 2015) 43 %, är mellan 26 - 45 år (43 % 2015) och 35 % är mellan 46 – 55 år (37 % 2015) och 15 % är över 65 år (10 % 2015).



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

Utbildning

Flertalet som kontaktat konsumentvägledningen är välutbildade. 75 % (88 % 2015) har högskole- eller universitetsutbildning. 21 % (17 % 2015) har gymnasieutbildning och 4 % (3 % 2015) har grundskola eller annan skolutbildning. Jämfört med tidigare års mätning är det i år 13 % färre som har högskoleutbildning, och motsvarande 4 % fler som har gymnasie- och yrkesutbildning. Lägre utbildningsnivå har ökat med 1 %. Utbildningsnivån har sjunkit rejält, vilket vi ser som positivt då det tyder på att vi i högre utsträckning når de med lägre utbildning som i högre grad behöver vår hjälp.



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 4,8 (4,7 år 2015) en höjning från ett redan väldigt högt betyg.

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

- 95 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Det var enkelt för dig att få kontakt med konsumentvägledningen. En liten skillnad jämfört med 2015 då det var 93 % som instämde helt eller delvis med påståendet.

- 98 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du blev bra bemött. (100 % år 2015)
- 95 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du fick hjälp så att du sedan visste hur du skulle gå vidare. (95 % år 2015)
- 99 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du kommer att kontakta konsumentvägledningen igen om du behöver vägledning. (97 % år 2015)

Som jämförelse med förra årets mätning kan noteras att det är något 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 reda på hur många det är i kö. På grund av byte av telefonsystem där leverantören inte kunnat leverera tjänsten där vi själva kan se hur många som står i kö, så kan vi inte redogöra för hur många som stått i kö eller vid hur många tillfällen under mätperioden. Detta trots att vi både avtalat om och blivit lovade att det skulle fungera. Dock är vår uppfattning att det aldrig under hela telefontiden är kö utan oftast kommer man fram direkt. Möjligheten att kontakta oss via e-post är alltid tillgänglig, och vi besvarar frågorna samma eller nästföljande dag. (Förutom under helger då det kan ta lite längre tid).

Påståendet ”Du fick hjälp så att du sedan visste hur du skulle gå vidare” ligger i årets mätning på samma höga nivå som förra året. Detta kan bland annat bero på att vi nu med en mindre belastning har mera tid och större möjlighet att hjälpa de konsumenterna 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 varför och utifrån vilka regler de bör få rättelse, varken till näringsidkaren eller i en eventuell anmälan i allmänna reklamationsnämnden eller i domstol.

Glädjande är också att de flesta 99 % (en liten ökning från förra året) instämmer helt eller till stor del i påståendet ” Du kommer att kontakta konsumentvägledningen igen om du behöver vägledning.”

Kommentarer

Urvalet utgör cirka hälften av kommentarerna. Dock har vi utelämnat fler positiva än negativa kommentarer då de positiva är mer lika varandra. Alla är oredigerade.

-Engagerat och trevligt bemötande. Personen tog sig tid att förstå min krångliga fråga och svara utförligt.

- Jag hade förmånen att prata med personer som hade klart för sig vad som gäller, vilka nästa steg som är viktiga och var tydliga på att de är opartiska men ändå förstående i vilken svårighet som konsument jag har. Alla samtal är loggade av Er vilket gör att jag kände att jag fick bra respons och även om personen jag pratade med inte kände till mitt fall, så på bara ett par sekunder kändes det som om jag blev sedd direkt. Bravo!

-Jag är nöjd med informationen och kunde använda den när jag kontaktade företaget jag har problem med. Behövde få koll på lagstiftningen som konsument för att veta om det var idé att "bråka". Fick bekräftat det jag redan anat.

-Snabbt svar på mail var kanon

-Jag fick bra, tydligt och klargörande stöd vilket är mycket bra när man som jag håller på att förhandla med en leverantör som är raka motsatsen.

-Snabbt, korrekt, professionellt svar. Super nöjd Stort tack

-Vänligt och professionellt bemötande. Tydlig i kommunikation, och höll rätt nivå, dvs inte byråkratiskt.

-Bra bemötande, tydlig och klar information. Bra bollplank i ärendet.

-Väldigt bra att jag fick namn till konsumentrådgivaren särskilt för att kunna höra av mig igen om jag hade fler frågor.

-Hade ingen aning om att ni fanns! Men som tur var fick jag tips av en kompis. Visste inte att man kan få den här typen av rådgivning gratis som en samhällstjänst. Hoppas att jag är ett undantag för ni behövs ju verkligen mer än någonsin (t ex i mitt fall där jag inte får tydlig information och har svårt att få kontakt med online-företag)

-Riktigt bra juridisk guidning av KonsumentCentrum. Jag är mycket tacksam för den hjälp ni ger.

-De gav konstruktiv rådgivning, snabb återkoppling och dialog. Bra tydlighet. Om någon ny fråga uppkommer kommer jag att kontakta dem igen.

-Underbart bemötande. Lugnt och sakligt. Tydliga besked och goda råd. Men framför allt väldigt trevligt

-Bästa servicen. Alltid ett snabbt svar.

-Fantastiskt att de finns och är så kunniga OCH lätt tillgängliga.

-Tryggt, trevligt och ett fantastiskt engagemang. Första gången jag ringde, jag är egentligen lite häpen över att den här utomordentliga hjälpen finns.

- Det är alltid positivt att få kontakt med konsumentvägledningen. Varje gång jag kontaktat vägledningen, har det känts utmärkt profesjonellt. Det känns mycket tryggt, att kunna ringa och få vägledning.

-Mycket trevlig, tydlig, kändes villig att hjälpa. Uppskattar att hon tog sig tid för frågorna/diskussion kring frågan och till att lyssna, leta mer info, ingen stress.

-Tack för att ni finns! Tack för att ni lyssnar, är lätta att nå och ställer upp kostnadsfritt. En trygghet och vägledning när man som konsument anser sig fel behandlad.

-Ni måste finnas till i ett moder n samhälle med så mycket reklam och tyvärr de är ej alltid för konsumentens bästa

-Otroligt snabbt fick jag svar av konsumentvägledaren som verkligen överträffade mina förväntningar på svarstid samt informativ och gav mig extra information med tips om hur jag kunde gå vidare medet mitt ärende. Toppen service

-Bra råd i en djungel som jag intet vet något om.

-Tack för att ni finns för oss konsumenter, känns tryggt! Fantastisk service att, utan kostnad!, lätt kunna ringa er och bolla idéer när man hamnat i kläm och känner sig orättvist behandlad.

-Trevligt och tydligt bemötande och rådgivare jag talade med lyssnade, förstod problemet och var lyhörd.

-När hantverkaren betedde som som en skitstövel fick vi superprofsig support! Tack! Vi har blivit besparade både pengar och energi tack vare vägledningen. Mycket bra rådgivning av konsumentvägledaren. Gav bra detaljerad information om olika delmoment samt såg i situationen helhetsmönster om mitt ärende och hur jag kunde se på det. Tack!

-Jag ringde fel först - till konsumentföreningen i Stockholm. Min 23-åriga son har inte tagit notis om att man kan ringa kommunens/stadsdelens konsumentvägledare om man får problem som konsument. Jag tror det gäller många. Mer upplysning till allmänheten om att konsumentvägledare finns att tillgå gratis vore bra tror jag.

- Superbra service och rådgivning men det tog ganska lång tid att komma fram trots att jag länge var nummer 1 i kön. Tror att det tog ca 13 minuter. Inte jättelänge och det finns säkert anledningar men ni borde kanske investera i ett återuppringningssystem för att underlätta för den som ringer? :)

-De som arbetar där borde ha social kompetens. Vara pedagogiska och framförallt empatiska. Det räcker inte med att kunna läsa lagen, det kan man göra själv. Att kunna förmedla den är något annat. Blev själv mer eller mindre utskälld då jag ringde och frågade om samma sak flera gånger. "

-Hej. Fixa telefonsystemet. Fick inte kontakt förrän 20 minuter efter 13, just p.g.a. ett haltande telefonsystem.

-Jag bor i Gamla Stan och det finns inte med i listan över stadsdelar och telefonnummer över vart jag ska vända mig. Det blir oroande om man får sitta länge i telefonkö utan att veta om man vänt sig till rätt stadsdel och kanske måste ringa till en annan stadsdel som har en annan telefonkö.

-Tydligare meny på er hemsida ang navigering på siten

-Gör hemmasidan lite enklare att söka i

-Mycket smidigt och snabbt med kontakt per e-mail. Det kunde dock vara tydligare på hemsidan att man ska ange adress för att få svar, nu märkte jag inte det förrän jag skickat ett första mail.

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 undersökningen 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. 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 2016

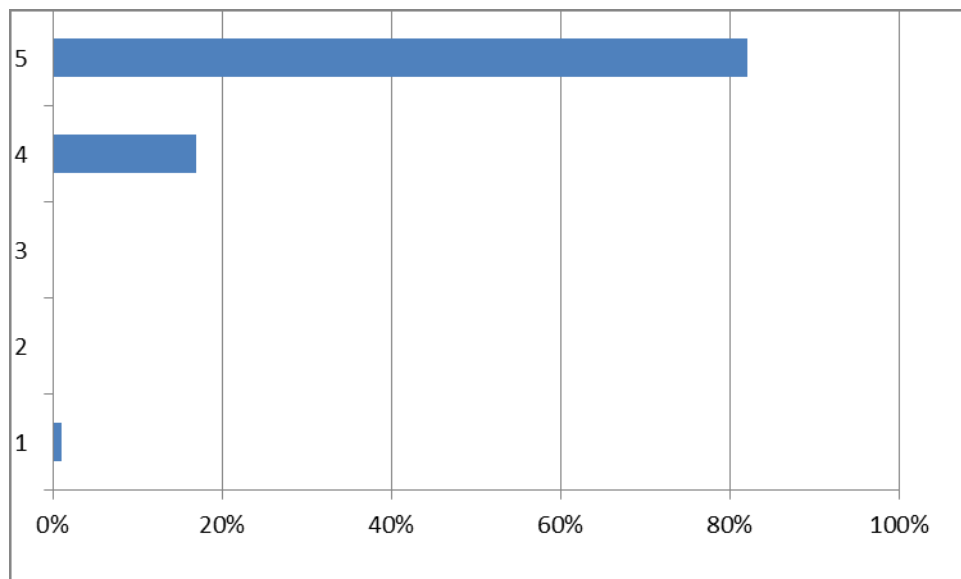
Bilaga 3: Infotext mailenkät

Bilaga 4: Infotext följebrev till enkätutskick

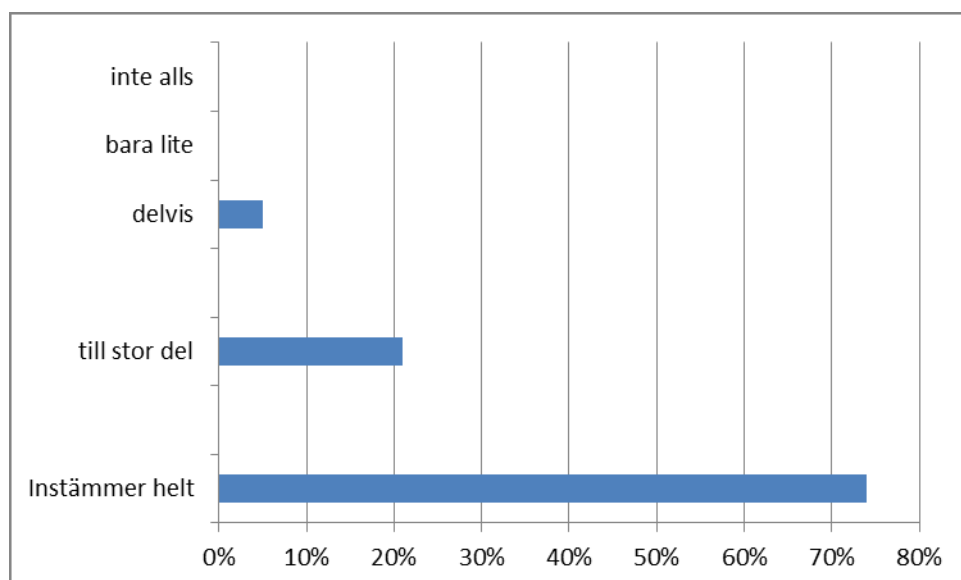
Bilaga 5: Påminnelse mejlutskick

Bilaga 1 Resultatet av undersökningen

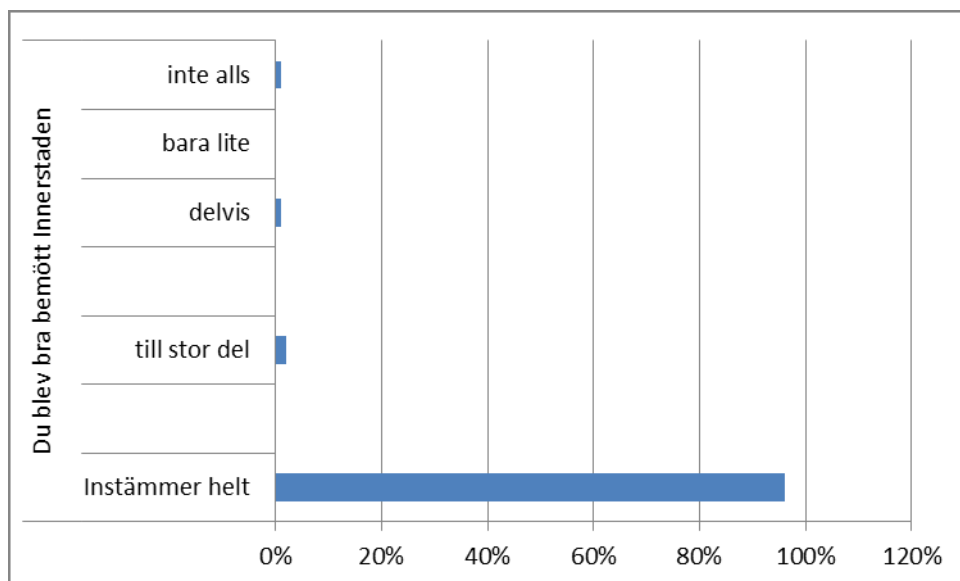
Betyg



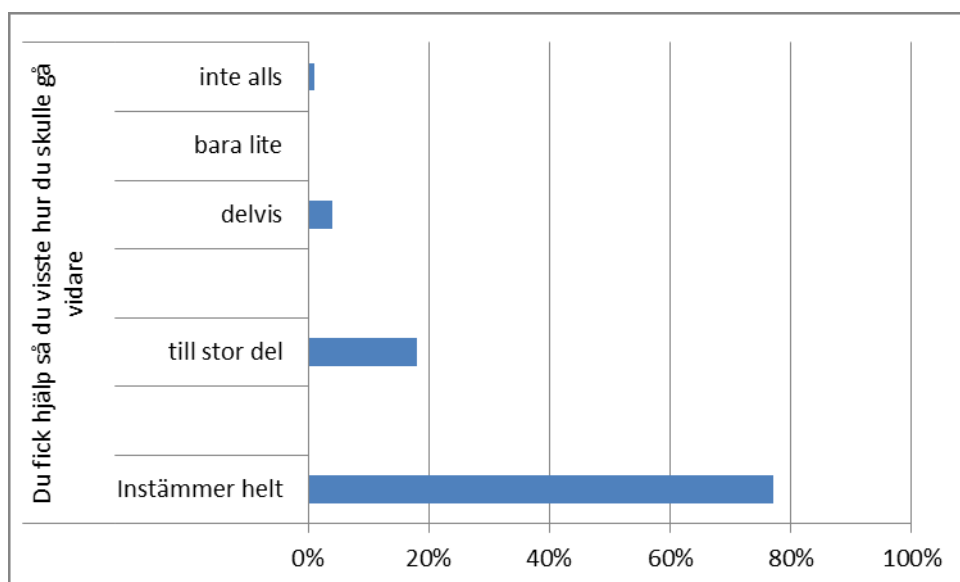
Det var lätt för dig att få kontakt med kvl



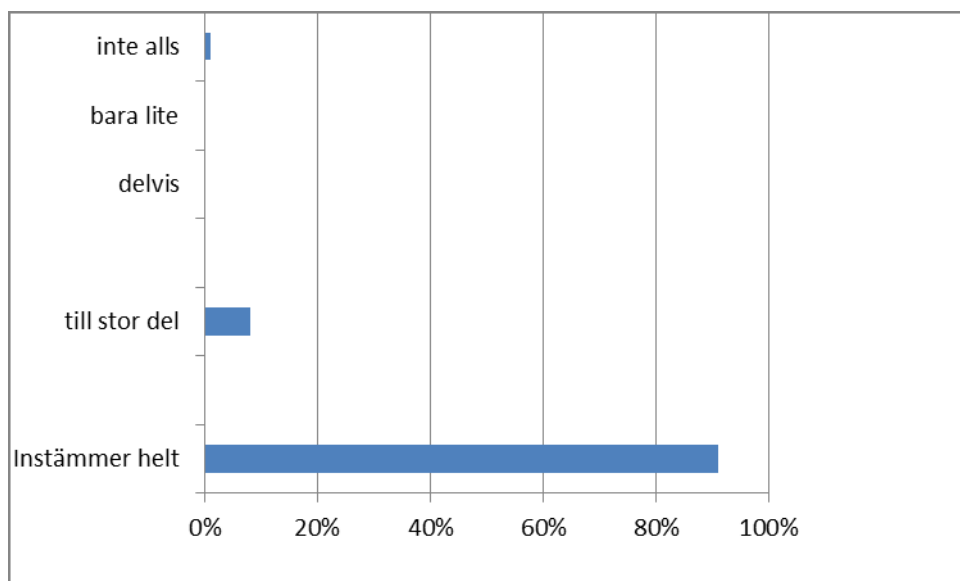
Du blev bra bemött



Du fick hjälp så du visste hur du skulle gå vidare



Du kommer att kontakta vägledningen igen



Bilaga 2

Kundundersökning hösten 2016

Vilken stadsdelsförvaltning bor du inom?

- ☐ Stockholms innerstad
- ☐ Hägersten - Liljeholmen
- ☐ Farsta
- ☐ Enskede-Årsta- Vantör

Hur gammal är du?

- ☐ under 26 år
- ☐ 26 – 45 år
- ☐ 46 – 65 år
- ☐ 66 år eller äldre

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

_____ Vet inte/Ingen åsikt

2. Du blev bra bemött

_____ Instämmer helt
_____ Instämmer till stor del
_____ Instämmer delvis
_____ Instämmer bara lite
_____ Instämmer inte alls
_____ Vet inte/Ingen åsikt

Fortsättning på baksidan

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
_____ Vet inte/Ingen åsikt

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
_____ Vet inte/Ingen åsikt

**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

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

Hälsningar Maria Wiezell
Konsumentvägledare
Box 38001, 100 64 Stockholm

Telefon 08-50844220

Bilaga 4 Infotext följebrev till enkätutskick

Kundundersökning från KonsumentCentrum hösten 2016

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

Du har ringt till KonsumentCentrums rådgivning och tackat ja till att delta i vår kundundersökning

Fyll i bifogad enkät och skicka tillbaka den i det frankerade svarskuvertet som medföljer.

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

Vi ser fram emot ditt deltagande.

Med vänliga hälsningar

Bilaga 5 Påminnelse mejlutskick

Påminnelse kundundersökning konsumentvägledningen

För ungefär en vecka sedan fick du en enkät från oss på konsumentvägledningen. Har du redan svarat på enkäten tackar vi för det och du kan bortse från det här mejlet. Har du inte svarat ser vi fram emot ditt svar. Bland de av er som svarar på enkäten lottar vi ut tre stycken årsprenumerationer av Råd & Rön.

Tack på förhand!

Enkäten hittar du här: https://docs.google.com/forms/d/1gxySqs-bSlu8GAOXglYpv7GJdoZzQtI7BIzxhsTx1s/viewform?usp=send_form

Hälsningar Maria Wiezell
Konsumentvägledare
Box 38001, 100 64 Stockholm

Telefon 08-50844220

KonsumentCentrum
SVERIGES KONSUMENTER • RÅD & RÖN
www.sverigeskonsumenter.se www.radron.se