



Handläggare
Lovisa Nerbrant
Telefon: 08-508 20 007

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd
2018-03-22

Uppföljning av avtal gällande konsumentvägledning, Råd och Rön

Förvaltningens förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden godkänner tjänsteutlåtandet som uppföljning av avtalet.
2. Nämnden ger förvaltningen i uppdrag att undersöka hur konsumentrådgivningen kan bli till nytta för fler invånare.

Lena Lundström Stoltz
Stadsdelsdirektör

Gunilla Ekstrand
Avdelningschef

Sammanfattning

Avtalsuppföljningen visar inga avvikelser. Förvaltningen uppfattar tillgängligheten som god och brukarundersökningen som Råd och Rön gör visar mycket goda resultat.

Från 2014 har antalet personer som kontakter konsumentvägledning minskat med cirka 50 % från 1079 till 524 kontakttillfällen. En orsak till det kan vara att Konsumentverket i mars 2015 startade sin rådgivningstjänst ”Hallå Konsument”.

Uppföljningen av avtal för konsumentvägledning som utförs av Råd och Rön genomfördes under januari och februari 2018.

Upphandlingen skedde år 2015 och avtalet kan som längst förlängas till år 2020.

Förvaltningens föreslår att nämnden godkänner tjänsteutlåtandet som uppföljning av avtalet och att förvaltningen ges uppdraget att undersöka hur konsumentrådgivningen kan bli till nytta för fler invånare.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning
Avdelningen för Kultur, fritid och demokrati

Slakthusplan 8 A
Box 81
12122 Stockholm
Telefon 08-508 20 007
Växel 08-508 14 000
lovisa.nerbrant@stockholm.se
www.stockholm.se

Bakgrund

Förvaltningens konsumentvägledning upphandlades år 2011 och tjänsten har sedan dess levererats av Råd och Rön. Avtalet sträcker sig från 2015-09-07 och kan som längst förlängas till 2020-09-06.

Avtalet förlängs med ett år i taget från 2017-09-07. Uppsägning av avtalet ska ske skriftligen senast tre månader innan avtalstiden går ut.

Ärendet

Uppföljning av avtalet är genomförd under januari och februari 2018. Metoden som använts för uppföljningen har bestått av följande:

- Verksamhetsbesök: intervju med VD och medarbetare
- Granskning av verksamhetsberättelse, brukarundersökning och statistikrapporter
- Kompletterande kontakter med VD och konsumentrådgivare
- Kontroll av verksamhetens ekonomiska ställning

Beskrivning av tjänsten och leverantören för konsumentvägledning

Konsumentvägledningen utförs av Råd och Rön. De som arbetar med konsumentrådgivningen har lång erfarenhet inom yrket. Bemanningen består av 1,5 tjänst med tillgång till vikarie vid behov. Neddragning av 1 tjänst till 1,5 tjänst gjordes i september 2017. Neddragningen gjordes dels för att möta en trend av minskat antal ärenden, dels då leverantören har färre stadsdelsområden som kunder.

Som användare av tjänsten går det nå konsumentvägledningen på följande sätt:

- Per telefon måndag till fredag mellan klockan 9:00-11:00 och 13:00-15:00.
- Via e-post radgivning@konsumentcentrum.se

Tillgängligheten är mycket god. Väntetiden per telefon är som mest två minuter och e-post besvaras samma dag eller nästkommande. Under 2017 skedde 82 % av kontakterna via telefon och 17 % via e-post. 13 stycken kontakter skedde genom besök.

Antalet kontakter under 2017 var 524 stycken. Sett över tid är detta en minskning med cirka 50 %. Se även tabell nedan.

Kontaktsätt	Antal kontakt-tillfällen			
	2014	2015	2016	2017
Telefon	983	656	489	421
E-post	91	118	66	90
Besök	5	17	13	13
Brev/fax				
Sociala medier		1		
Totalt	1079	792	568	524

Av de som kontaktade konsumentrådgivningen år 2017 var 54 % kvinnor och 46 % män. I utförarens kundundersökning uppger ungefär 65 % att de har universitets- eller högskoleutbildning, 25 % gymnasieutbildning och cirka 10 % grundskoleutbildning.

De vanligaste frågor som man kontaktar konsumentrådgivningen för rör:

- Hantverkstjänster
- Telekomtjänster som internetabonnemang
- Möbler
- Datorer och mobiler – abonnemangstider och avvisade reklamationer

Brukarundersökning

Råd och Rön genomför årligen en brukarundersökning, en så kallad Nöjd kund-undersökning. År 2017 skickades 111 enkäter ut och 56 svar inkom. En sammanfattning av undersökningen visas nedan med jämförande siffror från 2016 och 2015 inom parentes.

Undersökningen visade:

- 94 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Det var enkelt för dig att få kontakt med konsumentvägledningen. (2016: 96 %) (2015: 84 %)
- 100 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du blev bra bemött. (2016: 100 %) (2015: 96 %)
- 100 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du fick hjälp så att du sedan visste hur du skulle gå vidare. (2016: 100 %) (2015: 88 %)
- 100 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du kommer att kontakta konsumentvägledningen igen om du behöver vägledning. (2016: 96 %) (2015: 92 %)

Resultat från avtalsuppföljningen

Uppföljningen visar inga avvikelser.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen kultur, fritid och demokrati.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Antalet kontakter som tagits med konsumentvägledningen har minskat under de tre senaste åren. En orsak till det kan vara att Konsumentverket i mars 2015 startade sin rådgivningstjänst ”Hallå Konsument”. Denna tjänst är nationell och det går att ställa frågor via chatt och genom att ringa. På deras webbplats går det också att

få information på olika språk. Konsumentverkets tjänst består dock endast av allmän information. På verksamhetsbesöket på Råd och Rön uppgav man också att en del som kontakter dem redan försökt få hjälp från ”Hallå konsument” men att man behövde mer ingående rådgivning.

Leverantörens brukarundersökning visar att de som kontaktar konsumentvägledningen främst är personer med högskole- eller universitetsutbildning. Förvaltningens uppfattning är att behovet av rådgivning i konsumentfrågor borde vara lika stort för personer med lägre utbildningsnivå. Förvaltningens förslag till beslut är därför att nämnden ger förvaltningen i uppdrag att undersöka hur konsumentrådgivningen kan bli till nytta för fler invånare.

Avtalsuppföljningen uppvisar inga avvikelser. Förvaltningens förslag till beslut är därför att nämnden godkänner tjänsteutlåtandet som uppföljning av avtalet.

Bilaga

Avtalsuppföljning