



Handläggare: Britt-Marie Tallroth
Telefon: 08 508 24 015

Till
Skärholmens stadsdelsnämnd

Hemställan om utnyttjande av den så kallade utmaningsrätten

Förslag till beslut:

Stadsdelsnämnden beslutar att inte upphandla konsumentvägledning

Jan Johansson
Stadsdelsdirektör

Britt-Marie Tallroth
chef för kommunikation & service

Sammanfattning

VD för Konsument Centrum har inkommit med en hemställan om utnyttjande av den sk utmaningsrätten.

Sedan 1 oktober 2008 sköter KonsumentCentrum i Sverige AB konsumentvägledningen för fem stadsdelar i Stockholm. Med hänvisning till stadens policy för avknoppning och utmaning hemställer KonsumentCentrum i Sverige AB att stadsdelsnämnden i Skärholmen prövar om konsumentvägledningen i vårt stadsdelsnämndsområde ska upphandlas.

Ärendets beredning

Detta ärende har beretts inom Kommunikation och Service.

Bakgrund

Samhällsvägledarna har sedan medborgarkontoret öppnade 1998 givit konsumentinformation på generalistnivå. De arbetar med kunskapsöverföring och visar kunderna hur de själva kan hitta svaren på sina frågor, t.ex genom Konsumentverkets webbplats. Fem samhällsvägledare har gått Konsumentverkets grundutbildning för konsumentvägledare. Några har gått specialkurser om t ex bil- och elektronik inköp.

Under vissa år har vi haft konsumentinformation på skolor och på Ungdomens Hus, i samarbete med kronofogdemyndigheten.



Vissa frågor är särskilt tidskrävande och kräver specialistkompetens. Vi har därför sedan 2005 haft avtal med konsumentvägledare först på Kungsholmen, därefter Norrmalm, Kista och för närvarande med Bromma. Kunder med mer komplicerade ärenden hänvisas dit för rådgivning per telefon. Avtalet är mycket förelaktigt: vi betalar 5000:-/månad för 20 timmar. Antalet konsumentfrågor till samhällsvägledarna har under de senaste tre åren varit:

2006, 667 ärenden

2007, 308 ärenden

2008, 835 ärenden

Konsumentvägledaren har tagit emot ca 25 ärenden per månad.

Förvaltningens synpunkter

Medborgarna i Skärholmen kommer från ca 150 olika länder och talar ca 75 språk. Många av dem talar inte svenska så bra ännu. Att ringa kan vara svårt när man inte fullt ut förstår språket. Det är lättare att lägga fram sitt ärende vid ett personligt besök. Vi är nöjda på det sätt vi arbetar med konsumentfrågor.

KonsumentCentrum AB ger rådgivning per telefon och e-post, och vi tycker inte det är tillräckligt för våra kunder. Deras telefontider är 9-11 och 13-15 vardagar. Till meborgarkontoret kan kunderna komma på besök måndag, onsdag och torsdag 11-17, tisdagar 13-19 och fredagar 11-15. Under samma tid kan de som vill också ringa.

Bilaga: Hemställan om utnyttjande av den så kallade utmaningsrätten från KonsumentCentrum AB.