

Nöjd kund-undersökning 2012 Konsumentvägledning

Hägersten-Liljeholmen,
Kungsholmen, Norrmalm, och
Södermalms stadsdelar.

KonsumentCentrum

SVERIGES KONSUMENTER • RÅD & RÖN

Box 38001, 10068 Stockholm

Telefon: 08-508 44 220 Fax: 08-674 43 29

www.sverigeskonsumenter.se www.radron.se

Bakgrund

Sedan 1 oktober 2008 har KonsumentCentrum tagit över konsumentvägledningen i fem stadsdelar: Hägersten-Liljeholmen, Kungsholmen, Norrmalm, Södermalms och Östermalms stadsdelar. (Från och med 1 september 2012 har Östermalm dragit sig ur samarbete om en gemensam upphandling med centrala staden och har dragit ner telefonrådgivningen till en dag i veckan och är inte heller med i denna undersökning).

Från den 1 oktober 2009 har KonsumentCentrum också tagit över konsumentvägledning i Farsta stadsdelsförvaltning och från 1 september 2011 även tagit över konsumentvägledning för Enskede-Årsta-Vantör.

Sedan maj månad 2012 har vi också konsumentvägledning åt Upplands-Bro en förmiddag i veckan.

Sammanlagt har KonsumentCentrum haft ca 8690 kontakter från den 1 nov 2011 till 31 oktober 2012. 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 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.

Medverkande konsumenterna har sedan kontaktats per telefon av en utomstående part för frågor om kontakten med konsumentvägledningen.

För konsumentvägledningen i Stockholm gjordes 2004-2006 en kommunövergripande nöjd-kund undersökning. Den byggde på uppföljning av konsumenternas kontakt med konsumentvägledningen under en höstmånad. På KonsumentCentrum har vi utgått från samma enkät, med några smärre förändringar som underlag för den undersökning som vi utfört under hösten 2012.

Likadan undersökning gjorde vi på KonsumentCentrum under hösten 2009, 2010 och 2011 som byggde på de kontakter vi då hade från de då avtalade stadsdelarna i Stockholms innerstad samt Hägersten-Liljeholmens, och Farsta stadsdelar (Farsta från 2010). Resultatet för de konsumenter som bor i Enskede-Årsta-Vantör:s och Farsta stadsdelar redovisas i särskilda rapporter.

Om undersökningen

Brucarundersökningen riktade sig till de personer som varit i kontakt med konsumentvägledningen. Som undersökningsperiod i år valdes september tom en vecka in i november.

En särskild statistikblankett (se bilaga 2) har utarbetats för undersökningen med tillhörande instruktioner för ifyllande och hantering.

Telefonintervjuer genomfördes därefter med ett urval av konsumenterna. (se bilaga 3)

Statistikblanketterna skickades till inhyrd personal från Academic Work för dataläggning och urval av respondenter för telefonintervju. Blanketterna skickades in veckovis.

Under årets mätperiod hade konsumentvägledarna sammanlagt 1537 kontakter, inklusive näringsidkare, massmedia, föreningar, avvísningar från andra kommuner och stadsdelar samt ett fåtal konsumenter som tackat nej till att medverka i undersökningen.

För att få ett tillräckligt statistiskt underlag per förvaltning, intervjuades 50 konsumenter från varje stadsdel. Denna siffra överensstämmer med tidigare års brukarundersökningar.

Lite drygt 300 statistikunderlag har samlats in för att intervjuas.

Uppgifterna som beskriver vem som kontaktar konsumentvägledningen; kön, ålder, in- eller utrikesfödd samt utbildning och uppgifter om kontaktsätt och stadsdel, kommer från statistikblanketterna som konsumentvägledarna fyllt i, och svar på frågorna om tillgänglighet, bemötande och resultat av kontakterna, kommer från extern intervjuare. Eftersom ett urval gjorts till telefonintervjuerna måste hänsyn tas till en viss statistisk osäkerhet.

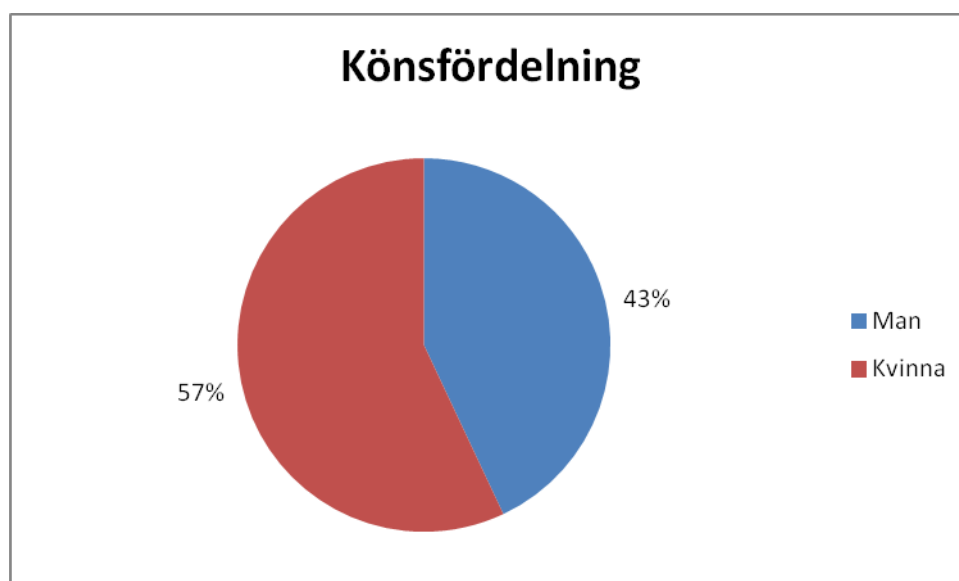
Vem är besökaren i innerstaden (förutom Östermalm) och Hägersten-Liljeholmen

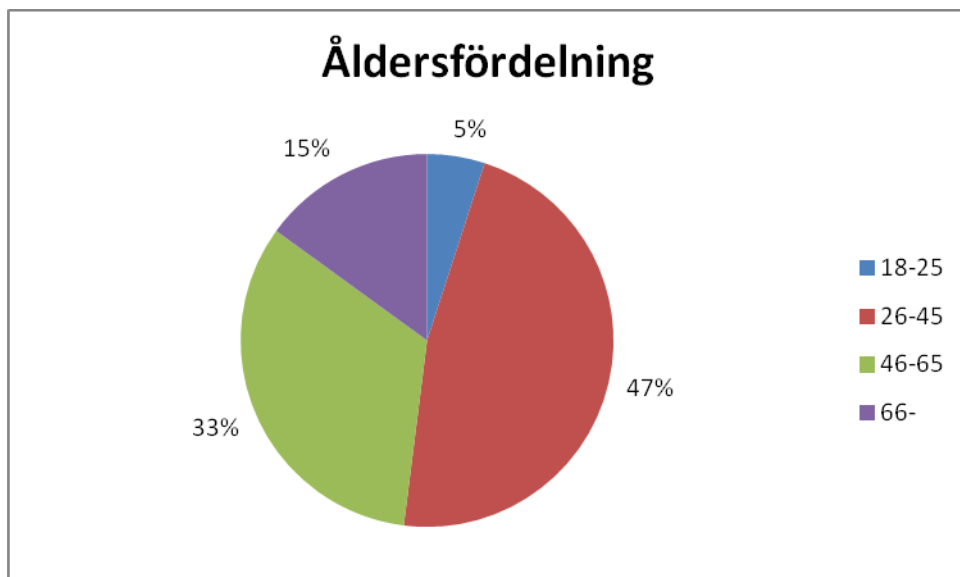
Kön och ålder

I årets undersökning är det fler kvinnor än män som kontaktat konsumentvägledningen, 57 % för kvinnor jämfört med 43 % för män. I år har antalet kvinnor ökat jämfört med förra årets mätning. (54 % för kvinnor och 46 % för män)

Nästan hälften av brukarna är mellan 26– 45 år (47 procent).

Var tredje, 33 %, är mellan 46 – 65 år, 15 % är pensionärer och 5 % yngre än 26 år. Medelålder på de intervjuade är 47 år. Ungefär samma medelålder som förra året.



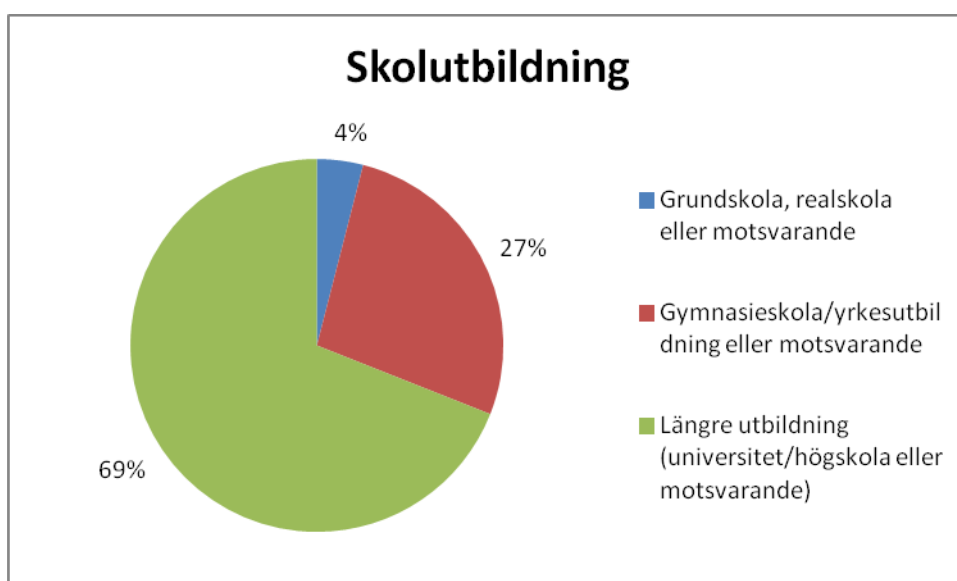


Utbildning

Flertalet som kontaktat konsumentvägledningen är välutbildade. 69 % har högskole- eller universitetsutbildning. 27 % har gymnasieutbildning och bara 4 % har enbart grundskola. Även här handlar det om enstaka procent. Jämfört med tidigare års mätning är det i år något färre som har högskoleutbildning, och något fler som har gymnasie- och yrkesutbildning. Lägre utbildningsnivå ligger på samma antal.

Jämfört med hela Stockholm är det enligt uppgifter från USK (Utrednings- och statistikkontoret i Stockholm) 44 % som har eftergymnasial utbildning, 33 % som har gymnasieutbildning och 18 % som bara har grundskola.

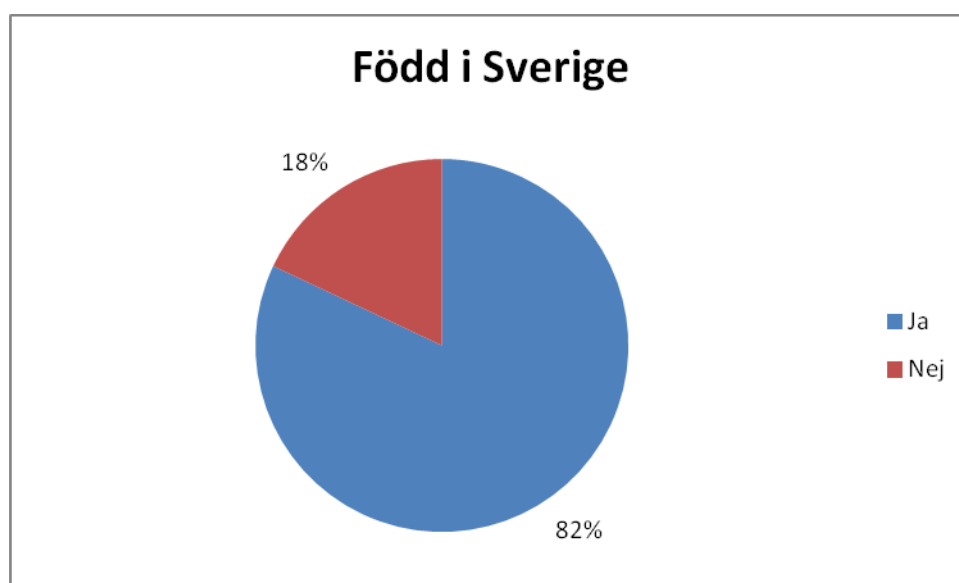
Vi har alltså en högre utbildningsnivå på våra konsumenter än vad som gäller för Stockholms befolkning i stort, liksom för hela landet. Men även med en god utbildningsnivå behöver man ibland ta hjälp av den experthjälp som konsumentvägledningen tillhandahåller.



Född i Sverige

82 % av dem som kontaktat konsumentvägledningen är födda i Sverige och 18 % är födda i annat land. Det kan då både vara födda utomlands av utlandsfödda föräldrar eller född utomlands av svenska föräldrar som t ex arbetat utomlands eller så har de blivit adopterade från annat land av svenska föräldrar. Jämfört med förra årets mätning är det i år 2 % fler som är födda i annat land.

De 4 stadsdelarna har en låg andel utlandsfödda jämfört med hela Stockholm. Enligt uppgifter från USK (Utrednings- och statistikkontoret i Stockholm) finns det i hela kommunen 28,7 % som är utlandsfödda.



Kontaktsätt

Vid kontakten fyllde konsumentvägledaren i på vilket sätt K kontaktade konsumentvägledningen. Det absolut vanligaste sättet är telefon. 95 % har ringt, och bara 5 % har kontaktat oss via e-post. En förklaring till den lägre siffran för samtycke om att medverka vid e-postkonversation kan vara att det är mycket enklare att svara ja då man blir tillfrågad i telefon än då det krävs att man på sin e-post öppnar ett dokument, fyller i det och skickar tillbaka det. Kontakter via e-post har minskat med 1 % sedan förra årets mätning. Under mätperioden var det 88 % av alla våra konsumenter som valt att ringa oss och resterande har kontaktat oss via e-post och något enstaka via brev.



Obs: Samtliga tabeller bygger på ett urval av 200 individer i Stockholms innerstad (förutom Östermalm) och Hägersten-Liljeholmen.

Sammanfattning

Under mätperioden lämnades lite drygt 300 kontaktuppgifter över till extern intervjuare från Academic Work som genomförde telefonintervjuerna, alltså 50 från varje avtalad stadsdel (förutom från Östermalm där vi inte gör kundundersökning i år).

Det är bara konsumenter från våra avtalade stadsdelar som fått möjlighet att vara med i vår undersökning. Varken de som ringt från andra kommuner och stadsdelar, näringsidkare, massmedia, föreningar eller andra som kontaktat oss är med.

Denna rapport redovisar resultatet från Stockholms innerstad (förutom Östermalm) och Hägersten-Liljeholmens stadsdel. Resultaten från Farsta stadsdel och Enskede-Årsta-Vantör särredovisas i egen rapport.

Konsumenterna ger konsumentvägledningen mycket högt helhetsbetyg. På en

femgradig skala där 5 är högsta betyg är medelbetyget 4,5, samma som vid förra årets mätning.

På frågorna som rör tillgänglighet, bemötande, kunnsighet, resultatet av kontakten och om man kan tänka sig att återkomma med nya ärenden, är svaren mycket positiva. När det gäller frågan huruvida problemet löst sig eller ej är siffrorna lite lägre. Något färre än hälften fick hjälp så att deras problem löste sig. Att siffrorna är förhållandevis låga kan delvis bero på att det har gått för kort tid mellan kontakt och intervju för att problemet skulle hinna lösa sig, ingen har t ex hunnit få något svar från en eventuell prövning i Allmänna reklamationsnämnden eller annan prövningsinstans. Detta föranledde att vi redan under förra årets mätning lagt in ytterligare ett svarsalternativ på fråga nr 5: ”Det visade sig att du fick sådan hjälp av konsumentvägledare att ditt problem löste sig?” och dels kan det också bero på att långt ifrån alla konsumenter har juridisk rätt att få problemet löst i enlighet med sina önskemål, samt att alla näringsidkare inte följer de lagar och regler som gäller. Som jämförelse kan noteras att 2011 var det i Allmänna reklamationsnämnden 43 % där konsumenten fått rätt och 76 % av företagen som följer ARN:s beslut. För innerstaden och Hägersten-Liljeholmens stadsdelar var det 21 % som tyckte att det var för tidigt att svara på frågan om problemet löst sig eller ej.

- 78 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Det var enkelt för dig att få kontakt med konsumentvägledningen? (samma som 2011)
- 97% instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du blev bra bemött. (96,4 % år 2011)
- 73% instämmer helt eller till stor del med påståendet: Personalen kunde hjälpa dig med den fråga du hade på ett bra sätt? (81,6 % år 2011)
- 84% instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du fick hjälp så att du sedan visste hur du skulle gå vidare? (samma som år 2011)
- 37% instämmer helt eller till stor del med påståendet: Det visade sig att du fick sådan hjälp av konsumentvägledare att ditt problem löste sig? och 19% instämmer delvis i påståendet. 21% anser att det är för tidigt att svara på frågan. Sammantaget är det 56 % som instämmer helt, till stor del eller delvis. (Motsvarande siffror 2011 var 31,6 %, 16,4 %, 28 % och 48%)
- 90% instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du kommer att kontakta konsumentvägledningen igen om du behöver vägledning? (93,6 % år 2011)

Som jämförelse med förra årets mätning kan noteras att det är lika många 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 som mest 4 som stod i kö till våra tre telefoner. 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).

Ungefär lika många som förra året instämmer helt eller delvis i påståenden ” Du blev bra bemött” men något färre jämfört med förra året instämmer helt eller delvis i påståenden ” Personalen kunde hjälpa dig med den fråga du hade på ett bra sätt?”. Det är lika många som i

år instämmer helt eller till stor del med påståendet: ”Du fick hjälp så att du sedan visste hur du skulle gå vidare”.

Det är något färre i år som instämmer helt eller till stor del i påståendet ” Du kommer att kontakta konsumentvägledningen igen om du behöver vägledning.” Förhoppningsvis därför att den hjälp de fick gör dem bättre rustade att veta hur de skall agera nästa gång de stöter på ett konsumentproblem. De har förhoppningsvis också fått en ordentlig orientering i var de kan hitta svar på de flesta konsumenträttsliga frågor som de kan råka ut för.

Glädjande är att det är mer än 6 % fler i år som instämmer helt eller till stor del i påståendet ”Det visade sig att du fick sådan hjälp av konsumentvägledaren att ditt problem löste sig”. Om det beror på att vi blivit bättre på att förklara för konsumenterna hur de ska gå tillväga när de går tillbaka till näringsidkaren med sin reklamation eller om det beror på att näringsidkaren i större utsträckning tillmötesgått konsumentens reklamation av andra skäl, kan vi naturligtvis inte veta, men vi arbetar ständigt med vår egen kompetenshöjning samt våra metoder att på bästa sätt förmedla kunskap om våra konsumenträttsliga lagar både till konsumenter och till näringsidkare. Att det ändå är lägre betyg på denna fråga beror sannolikt på att det är många konsumenter som inte har rätt enligt den konsumentlagstiftning som vi har, och delvis på att man inte har tillräcklig bevisning för att få rättelse. Sen finns det tyvärr företag som väljer att inte följa konsumentlagstiftningen och som inte ens följer beslut i Allmänna reklamationsnämnden. Förra året var det 24% som valde att inte följa Allmänna reklamationsnämndens beslut.

Kommentarer

Några av de intervjuade konsumenterna har lämnat egna kommentarer enligt nedan:

Kommentarer:

"Fick bra hjälp av vägledare, men tyvärr så hjälpte det ej i ärendet"

"Mycket bra att vägledning finns och erbjuds till privatpersoner"

"Dåliga öppettider"

"Fick fel info och ingen vägledning alls"

"Mycket bra att servicen finns, när man väl listat ut var man ska vända sig"

"Vägledare försökte hjälpa till även om ärendet låg utanför ansvarsområde"

"Önskar att samma hjälp erbjuds även utanför Stockholm (överallt i landet)"

"Svårt att hitta telefonnummer"

"Personalen försökte så gott det gick, även om det inte gick att lösa"

"Hopplöst att hitta rätt till en början"

"Fantastiskt duktig personal"

"Tror att få känner till servicen som erbjuds"

"Knepiga telefontider, svårt att hitta tid att ringa"

"Önskar mer 'reklam' för servicen så att det når ut till fler"

"Inget resultat nåddes, men fick råd och hjälp på vägen"

"Dålig hemsida, och svårt att veta var man ska vända sig. Blev felhänvisad flera gånger innan jag till slut hittade rätt"

Överlag:

- Mycket nöjda kunder, mycket nöjda med servicen, bemötandet, och engagemanget hos personalen.

- Många uttryckte svårigheter i att hitta rätt, och önskar att det skulle bli mer lättillgängligt
- Få var missnöjda överlag, och de vars problem ej lösts sig var noga med att påpeka att det ej berodde på vägledning utan snarare motstående part eller helt enkelt att det inte var ett sådant ärende.

Slutsatser

Utifrån de förutsättningar som KonsumentCentrum har och enligt det uppdrag man enligt avtal har med respektive förvaltning, kan det konstateras att verksamheten fungerar bra och att de konsumenterna som deltagit i brukarundersökningen är mycket 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.

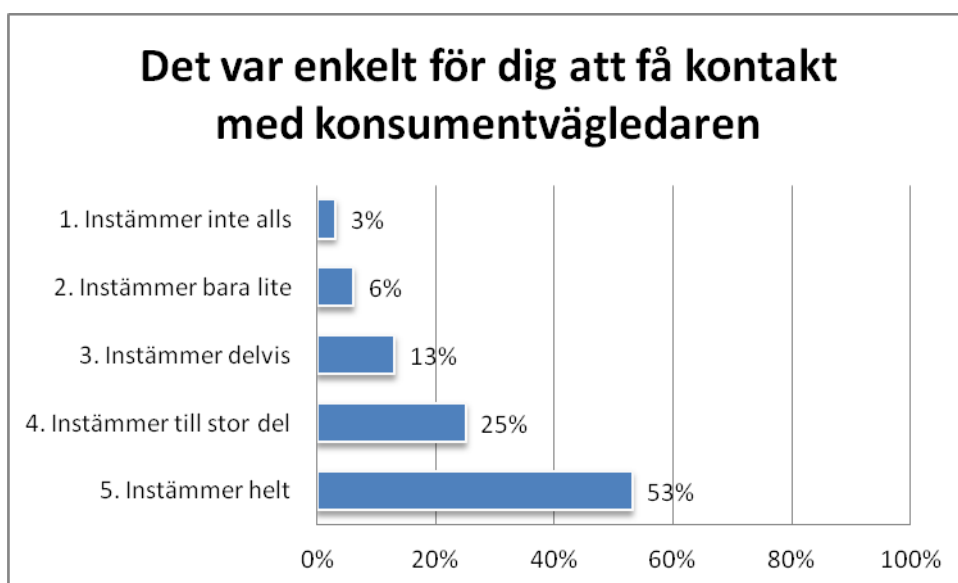
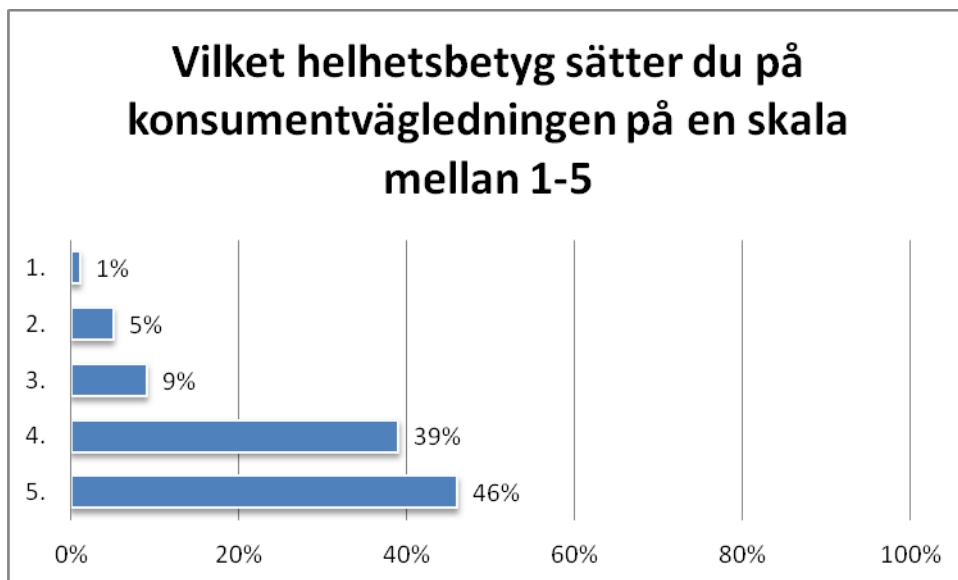
Konsumenterna är över lag mycket nöjda både med tillgängligheten, bemötandet, kunnig personal och kan mycket väl tänka sig att kontakta konsumentvägledningen igen. Det är visserligen bara 56 % som helt eller delvis fick hjälp så att deras problem löste sig, men 21 % anser att det är för tidigt att svara på frågan, det har gått för kort tid mellan kontakt och intervju för att problemet skulle hinna lösas. Dessutom är det många konsumenterna som inte har juridiskt rätt att få en lösning enligt sina önskemål. När man jämför med utslagen i Allmänna reklamationsnämnden så är det bara 43 % av de prövade ärenden som fick bifall, och det är bara 76 % av näringsidkarna som följer besluten.

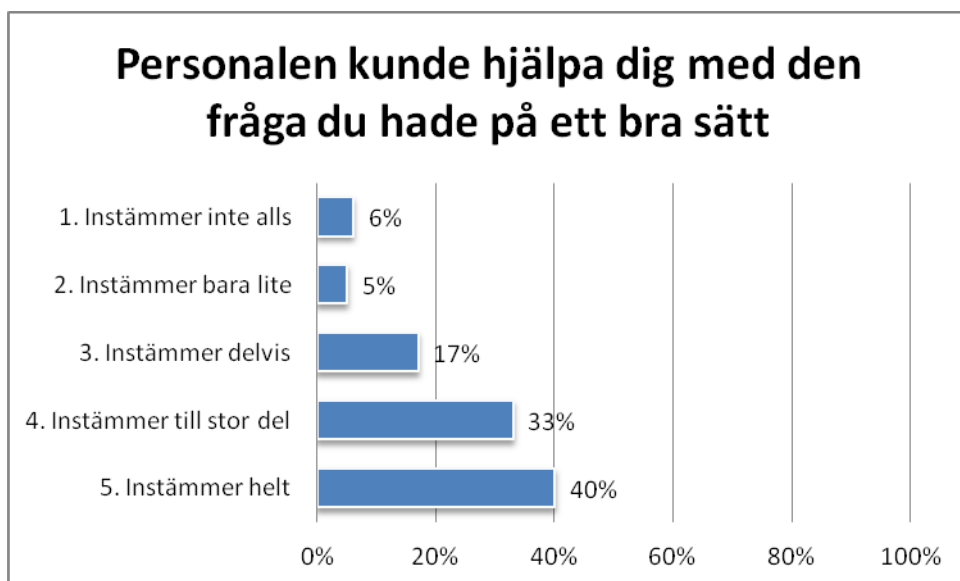
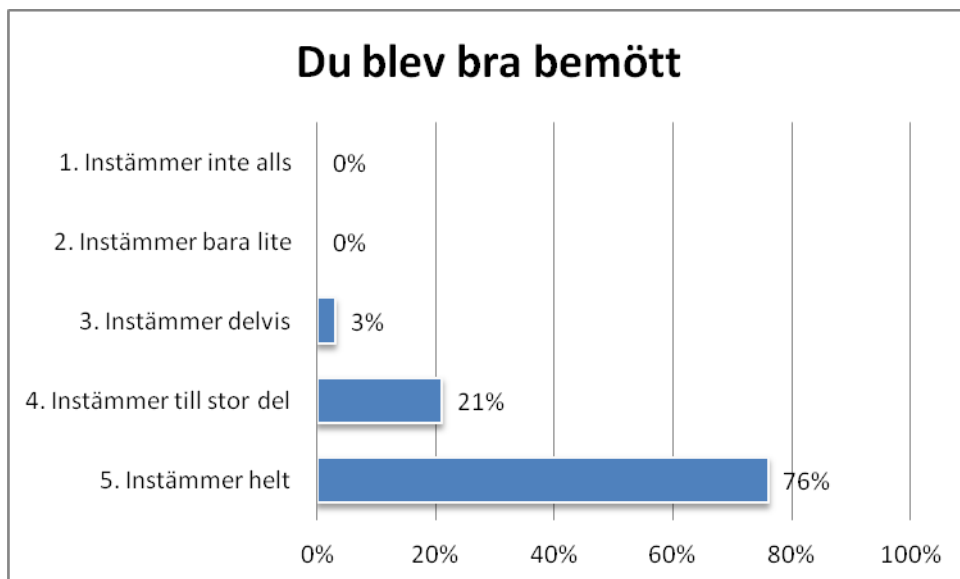
Bilagor

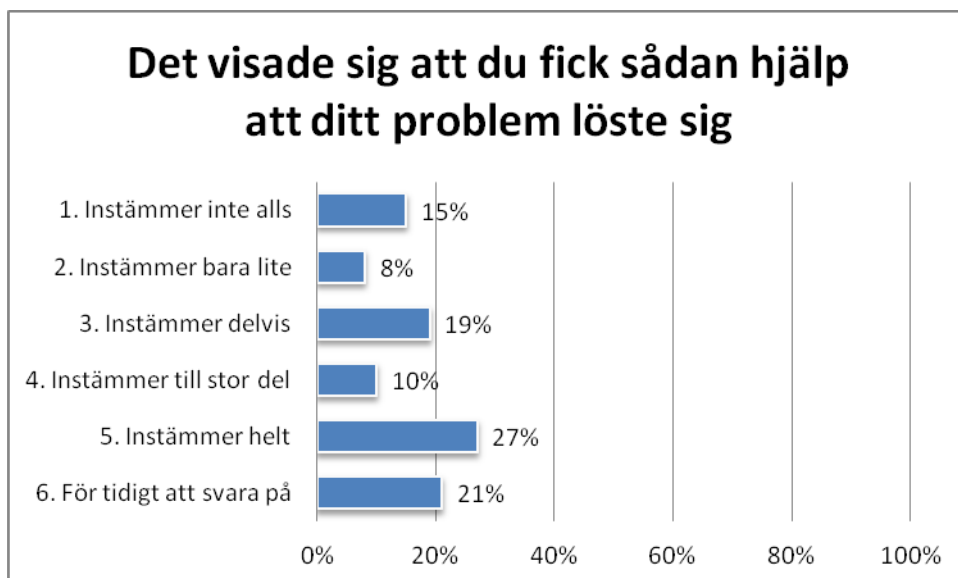
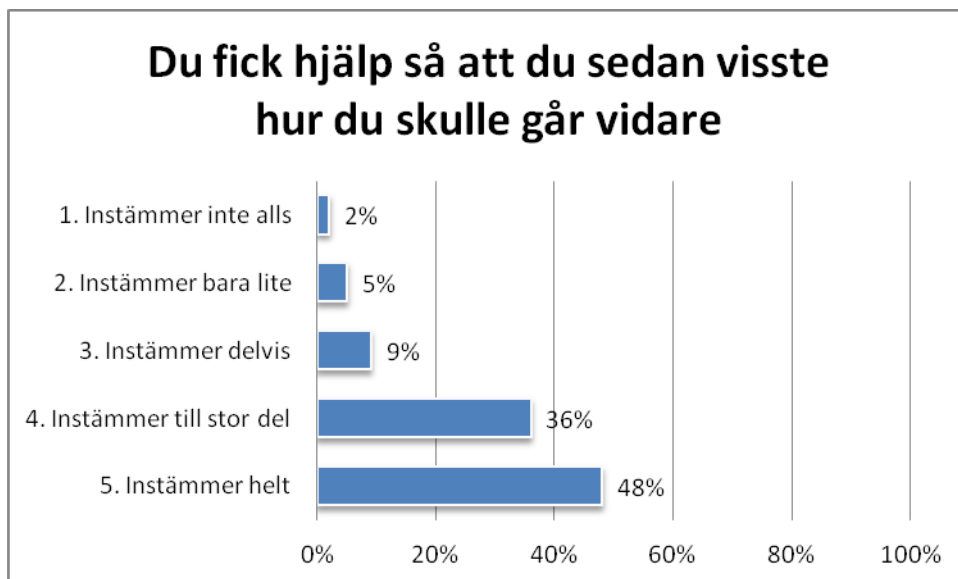
Bilaga 1: Diagram med fördelning på svar.

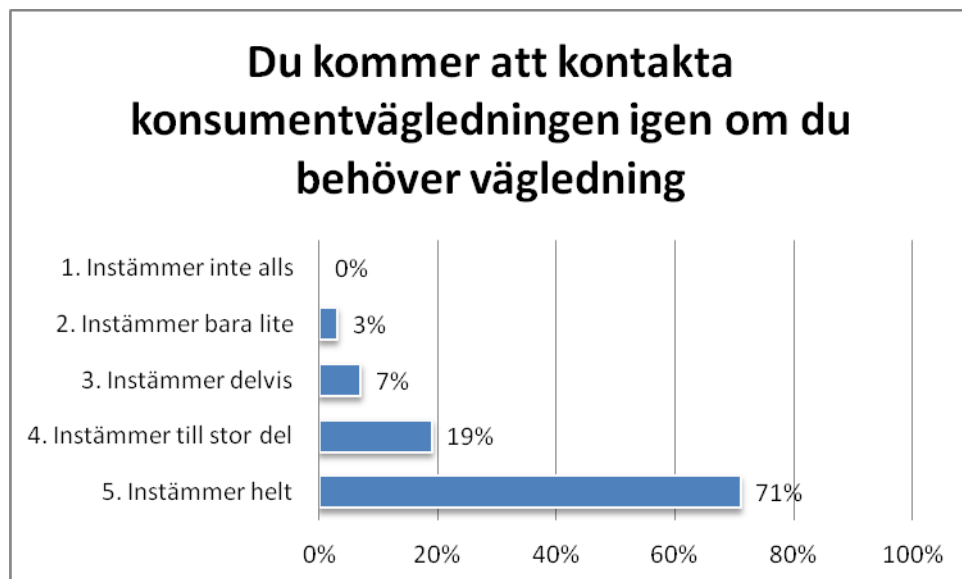
Bilaga 2: Frågeformulär som konsumentvägledaren fyllde i under telefonsamtalet eller som konsumenten själv fyllde i och skickade tillbaka till oss.

Bilaga 3: Mall för telefonintervju som extern intervjuare fyllde i under telefonintervjun.

Bilaga 1.







Bilaga 2.**Brukarundersökning Nöjd kund 2012-09-05****Kontaktsätt:**

1. Telefon
2. Brev/fax
3. E-post

Stadsdel

Kön:

1. Man
2. Kvinna
3.

Född år:

Född i Sverige? Ja.....

Nej.....

Hur lång skolutbildning har du?

1. Grundskola, realskola eller motsvarande
2. Gymnasieskola / yrkesutbildning eller motsvarande
3. Längre utbildning (universitet/högskola eller annan eftergymnasial utbildning)

Kontaktuppgifter:

Namn:.....

Telefon vi kan kontakta dig på:

Dag: Kväll:

KonsumentCentrum
SVERIGES KONSUMENTER • RÅD & RÖN

Box 38001, 10068 Stockholm

Telefon: 08-508 44 220 Fax: 08-674 43 29

www.sverigeskonsumenter.se www.radron.se

Bilaga 3.**Telefonintervju om kontakter med konsumentvägledare 2012**

ID:.....

Datum:.....

Intervjuare:.....

Jag kommer att läsa upp ett antal påståenden om din kontakt med konsumentvägledaren. Ange för varje påstående om du inte instämmer alls, instämmer bara lite, instämmer delvis, instämmer inte till stor del eller instämmer helt i det.

1. Det var enkelt för dig att få kontakt med konsumentvägledningen?

1. Instämmer inte alls
2. Instämmer bara lite
3. Instämmer delvis
4. Instämmer till stor del
5. Instämmer helt

2. Du blev bra bemött?

1. Instämmer inte alls
2. Instämmer bara lite
3. Instämmer delvis
4. Instämmer till stor del
5. Instämmer helt

3. Personalen kunde hjälpa dig med den fråga du hade på ett bra sätt?

1. Instämmer inte alls
2. Instämmer bara lite
3. Instämmer delvis
4. Instämmer till stor del
5. Instämmer helt

4. Du fick hjälp så att du sedan visste hur du skulle gå vidare?

1. Instämmer inte alls
2. Instämmer bara lite
3. Instämmer delvis
4. Instämmer till stor del
5. Instämmer helt

5. Det visade sig att du fick sådan hjälp av konsumentvägledare att ditt problem löste sig?

1. Instämmer inte alls
2. Instämmer bara lite
3. Instämmer delvis
4. Instämmer till stor del
5. Instämmer helt
6. För tidigt att svara på

7. Du kommer att kontakta konsumentvägledningen igen om du behöver vägledning?

1. Instämmer inte alls
2. Instämmer bara lite
3. Instämmer delvis
4. Instämmer till stor del
5. Instämmer helt

7. Vilket helhetsbetyg sätter du på konsumentvägledningen? Sätt betyg på en skala 1 till 5 där 1 är lägst och 5 är högst.

1 2 3 4 5

KonsumentCentrum

SVERIGES KONSUMENTER • RÅD & RÖN

Box 38001, 10068 Stockholm

Telefon: 08-508 44 220 Fax: 08-674 43 29

www.sverigeskonsumenter.se www.radron.se