

Nöjd kund-undersökning 2014 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-Liljaholmen, 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 har vi tagit över konsumentvägledning för Enskede-Årsta-Vantör.

Sedan maj månad 2012 har vi även konsumentvägledning åt Upplands-Bro en förmiddag i veckan och sedan den 15 september 2014 två och en halv dag i veckan för Falköpings kommun.

Sammanlagt har KonsumentCentrum haft ca 8924 kontakter från den 1 nov 2013 till 31 oktober 2014. 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. Medverkande konsumenter har 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 2014.

Likadan undersökning gjorde vi på KonsumentCentrum under höstarna 2009 - 2013 som byggde på de kontakter vi då hade från de då avtalade stadsdelarna i Stockholms innerstad samt Hägersten-Liljaholmens, Farsta och Enskede-Årsta-Vantör stadsdelar (Farsta från 2010 och Enskede-Årsta-Vantör från 2013). Resultatet för de konsumenter som bor i Enskede-Årsta-Vantör:s och Farsta stadsdelar redovisas i särskilda rapporter.

Om undersökningen

Brukarundersökningen riktar sig till de personer som varit i kontakt med konsumentvägledningen. Som undersökningsperiod i år valdes september tom 28 november. En särskild statistikblankett (se bilaga 2) har utarbetats för undersökningen med tillhörande instruktioner för ifyllande och hantering.

Telefonintervjuer genomfördes därefter med konsumenterna. (se bilaga 3)

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

Under årets mätperiod hade konsumentvägledarna sammanlagt 2353 kontakter, inklusive näringsidkare, massmedia, föreningar, avvisingar från andra kommuner och stadsdelar samt ett antal konsumenter som tackat nej till att medverka i undersökningen.

Från innerstaden (förutom Östermalm) och Hägersten-Liljaholmen intervjuades

150 konsumenter.

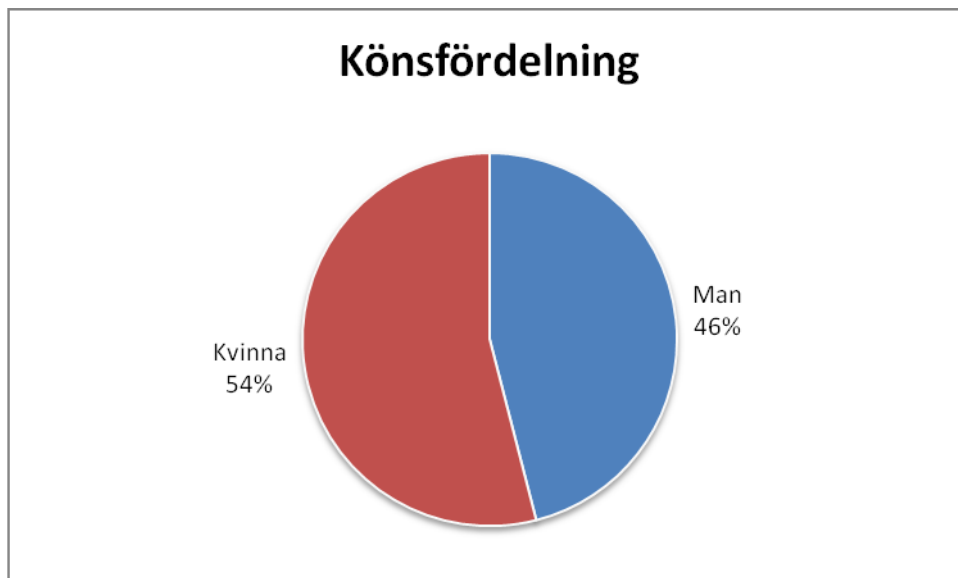
Drygt 300 statistikunderlag har samlats in för att intervjuas.

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

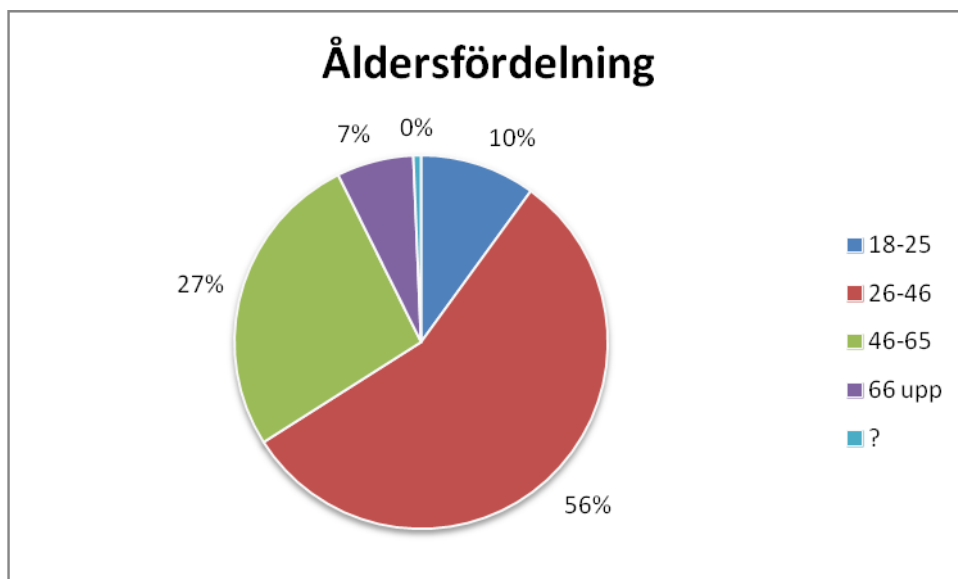
Kön

I årets undersökning, liksom förra året, är det fler kvinnor än män som kontaktat konsumentvägledningen. 54 % kvinnor jämfört med 46 % män vilket är ungefär samma fördelning som förra året.



Ålder

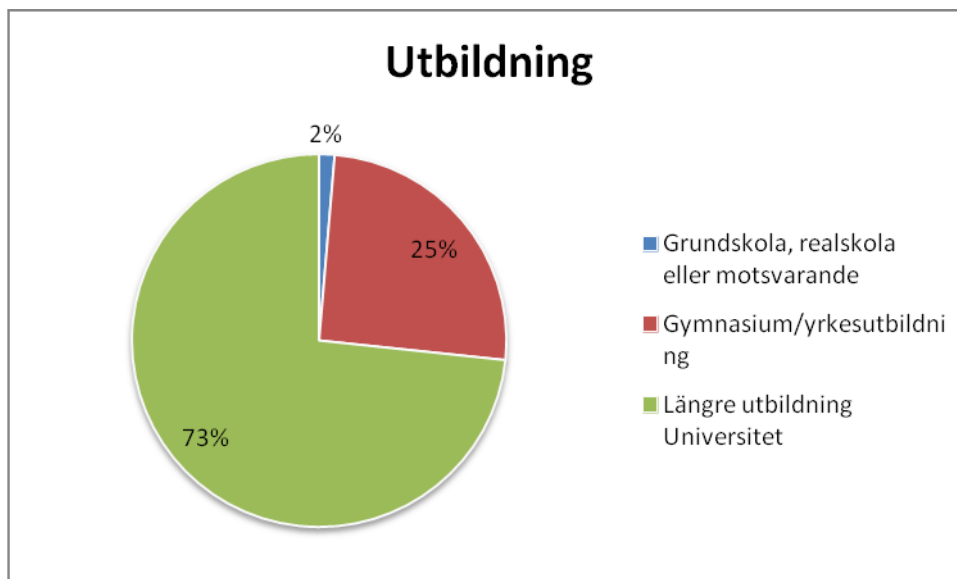
Det är i år 56 % som är mellan 26–46 år %, (51 % 2013), 27 %, är mellan 46 – 65 år (28 % 2013), 7 % är över 66 år (17 % 2013) och yngre än 26 år är 10 % (4 % 2013). Medelålder på de intervjuade är 39 år.



Utbildning

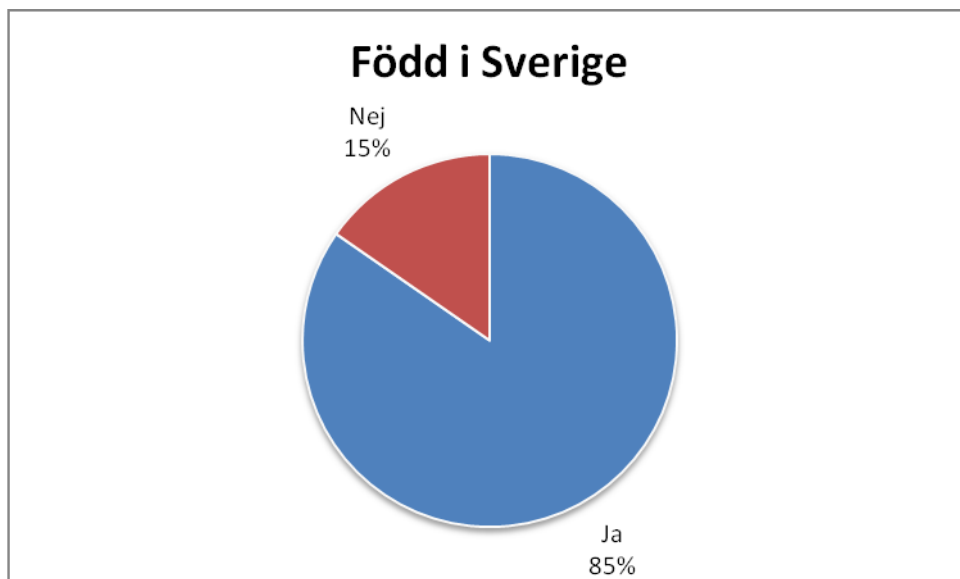
Flertalet som kontaktat konsumentvägledningen är välutbildade. 73 % har högskole- eller universitetsutbildning. 25 % har gymnasieutbildning och bara 2 % har enbart grundskola. Jämfört med tidigare års mätning är det i år 4 % färre som har högskoleutbildning, och motsvarande 6 % fler som har gymnasie- och yrkesutbildning. Lägre utbildningsnivå har minskat med 2 %.

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



Född i Sverige

85 % av dem som kontaktat konsumentvägledningen är födda i Sverige och 15 % 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 5 % färre som är födda i annat land.



Kontaktsätt

Vid kontakten fyllde konsumentvägledaren i på vilket sätt K kontaktade konsumentvägledningen. Det absolut vanligaste sättet är telefon. 100 % av dem som medverkat i enkäten har ringt oss, och ingen av dem som kontaktat oss via e-post har velat medverka i undersökningen. En förklaring till detta 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 ökat med 2 procentenheter sedan förra årets mätning.

Under mätperioden var det 87,7% av alla våra konsumenter som valt att ringa oss och resterande har kontaktat oss via e-post och någon enstaka via brev.

Sammanfattning

Under mätperioden lämnades lite drygt 300 kontaktuppgifter över till extern intervjuare från Academic Work som genomförde telefonintervjuerna.

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 ungefär samma som för övriga stadsdelar men något högre än i förra året.

På frågorna som rör bemötande, kunnighet, 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. 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 för 2 år sedan 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 2013 var det i Allmänna reklamationsnämnden 34 % där konsumenten fått rätt och 74 % av företagen som följer ARN:s beslut.

För innerstaden och Hägersten-Liljeholmens stadsdelar var det 45 % som tyckte att det var för tidigt att svara på frågan om problemet löst sig eller ej.

- 80% instämmer helt eller till stor del med påståendet: Det var enkelt för dig att få kontakt med konsumentvägledningen? En stor skillnad jämfört med 2013 då det var 41% som instämde helt eller delvis med påståendet.
- 98% instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du blev bra bemött. (90 % år 2013)
- 87% instämmer helt eller till stor del med påståendet: Personalen kunde hjälpa dig med den fråga du hade på ett bra sätt? (74 % år 2013)
- 85 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du fick hjälp så att du sedan visste hur du skulle gå vidare? (69 % år 2013)
- 29 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Det visade sig att du fick sådan hjälp av konsumentvägledare att ditt problem löste sig och 10 % instämmer delvis i påståendet. 45 % anser att det är för tidigt att svara på frågan. Sammantaget är det 39 % som instämmer helt, till stor del eller delvis. (Motsvarande siffror 2013 var 35 %, 21 %, 29 % och 56 %)
- 97 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du kommer att kontakta konsumentvägledningen igen om du behöver vägledning? (93 % år 2013)

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 9 som stod i kö till våra tre telefoner, vid 2 tillfällen 7 men oftast mellan 1 och 4 som stod i kö. Dock är det aldrig under hela telefontiden 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).

Kommentarer

Konsumenten var mycket nöjd med att fått reda på konsumentens rättigheter. Konsumenten upplevde handläggaren som mycket kompetent, kunnig och fick suverän hjälp i sitt ärende.

Det var väldigt svårt att hitta RÄTT nummer och svårt att kontakta rätt personer att tala med. Det är obekväma tider att kontakta er på, 9-11 och 13-15 det är då de flesta jobbar. Kvälls öppet? Det vore uppskattat

Jättebra hjälp och mycket bra återkoppling men ni borde jobba förebyggande.

Jag blev tagen på allvar vilket var jättebra, väldigt engagerad personal. Det negativa var att det var svårt att hitta, det finns inga tydliga kontaktuppgifter. Positivt att man kan ringa!

Konsumenten upplevde det mycket jobbigt och förvirrande att man var tvungen att ringa till SIN stadsdel. Skulle önskat bredare information om detta och inte blivit runtlotsad till flera olika personer.

Konsumenten tyckte att konsumentvägledaren var mycket förstående, hjälpande och konsumenten fick ett bra bemötande. Konsument EXTREMT nöjd med all kontakt med KonsumentCentrum. Hon insisterade på att detta skulle nå fram.

Konsument anser att det finns en enorm trygghet i att veta om att KonsumentCentrum finns, detta är en grundläggande trygghet i samhället. Konsumenten anser även att det borde finnas mycket mera information om vart människor skall vända sig för att få råd och hjälp om sina rättigheter som konsument. Konsument önskar även att fler människor i samhället får information och ges kunskap om att KonsumentCentrum finns.

Jag blev mycket väl bemött och omhändertagen, jag ger KonsumentCentrum många plus!". Personalen hade bra koll, gav bra vägledning som bidrog till att konsumenten visste precis vart hon sedan skulle vända sig vidare i sitt ärende.

Kunnig personal, sakliga, de vet vad de gör. Bra att de är opartiska och konsumenten anser även att det är MYCKET bra och viktigt att KonsumentCentrum finns!

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 29 % som helt eller delvis fick hjälp så att deras problem löste sig, men 45 % 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 var det bara 34 % av de prövade ärenden som fick bifall 2013, och det var bara 76 % av näringsidkarna som följde besluten. Vår uppfattning är också att de aggressiva försäljningsmetoderna där man tycker sig ha blivit inlurad i avtal man inte tänkt sig har ökat.

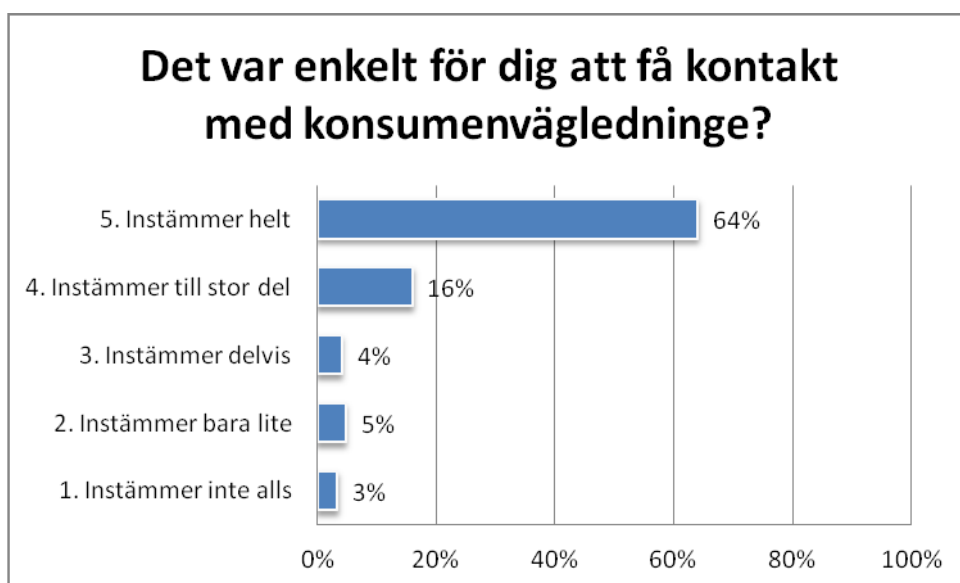
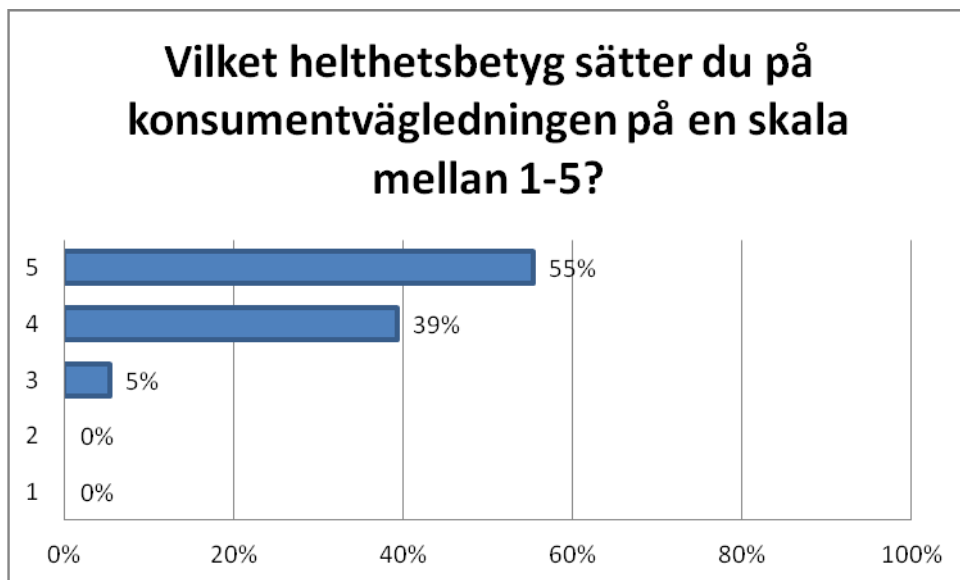
Bilagor

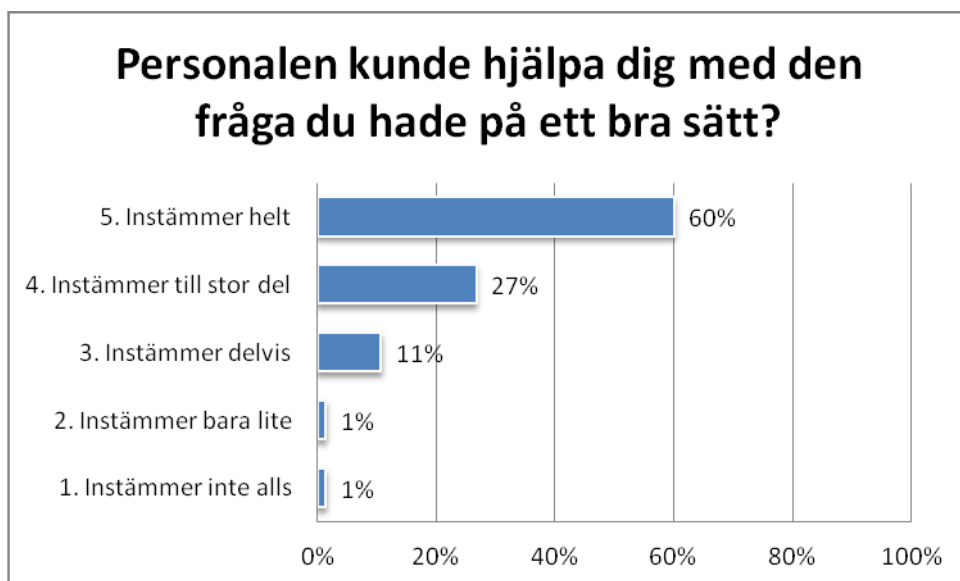
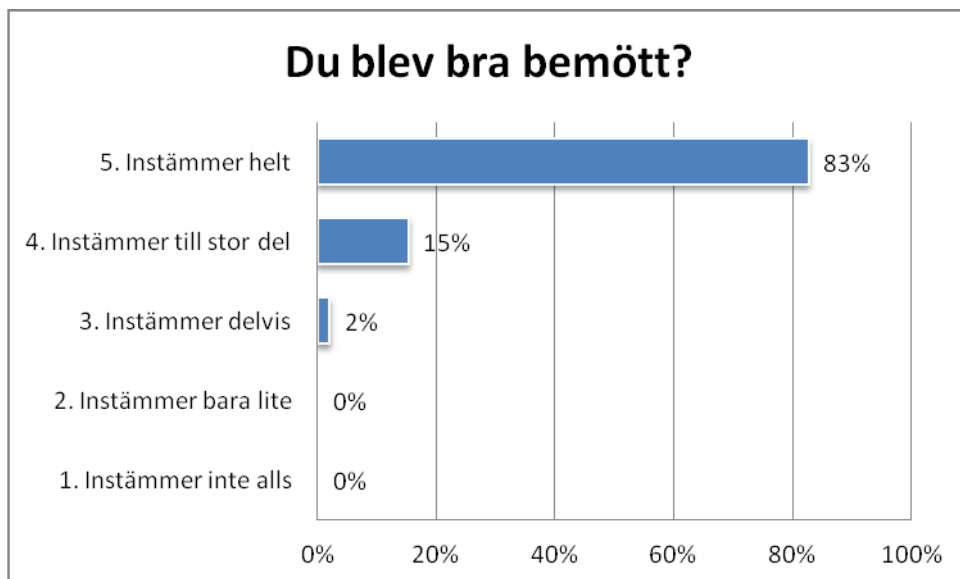
Bilaga 1: Diagram med fördelning på svar.

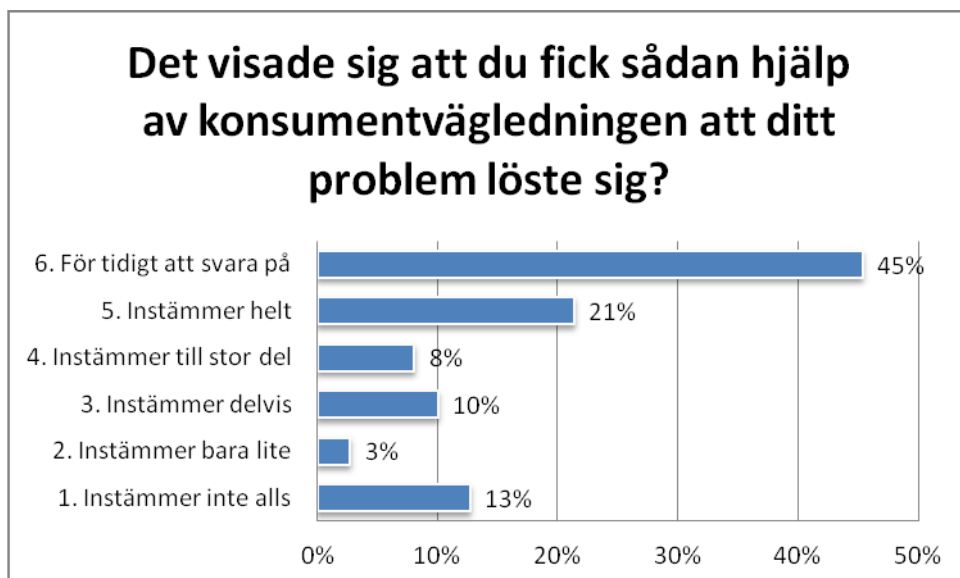
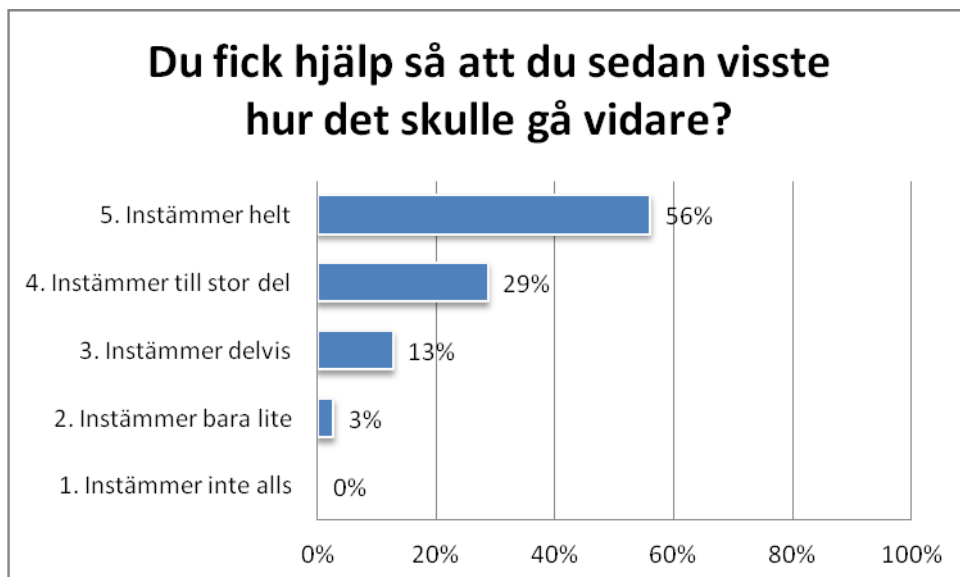
Tabellerna bygger på ett urval av 150 individer i Stockholms innerstad (förutom Östermalm) och Hägersten-Liljeholmen.

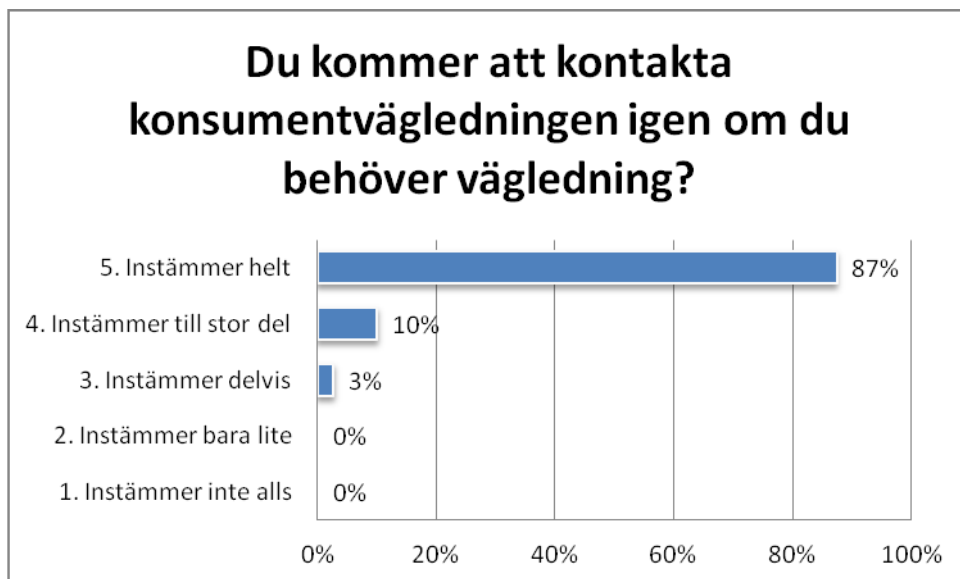
Bilaga 2: Frågeformulär som konsumentvägledaren fyllde i under telefonsamtalet eller som konsumenten själv fyllde i och skickade tillbaka till oss.

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

Bilaga 1.







Bilaga 2.

Brukarundersökning Nöjd kund 2014-09-01

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 2014**

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