

Handläggare
Evelyn Garate
Telefon: 08-508 14 997**Till**
Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsnämnd
2019-11-21

Avtalsuppföljning konsumentvägledning

Uppföljning av avtal Råd & Rön

Förvaltningens förslag till beslut

1. Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsnämnd godkänner tjänsteutlåtandet som uppföljning av avtalet.
2. Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsnämnd ger förvaltningen i uppdrag att ta fram förfrågningsunderlag för en ny upphandling.

Anders Carstorp
StadsdelsdirektörKersti Tagesson
Tf. Avdelningschef

Sammanfattning på lättläst svenska

Kommunen erbjuder hjälp till personer som har problem med en vara eller tjänst som de har köpt. Hjälp ges av en konsumentvägledare som arbetar på Råd och Rön. Kommunen har avtal med Råd och Rön.

Förvaltningen ska följa upp om avtalet har följts.

Uppföljningen för 2018 visar inga problem.

Förvaltningen föreslår att nämnden ska fortsätta upphandla hjälp till konsumenter.

Förvaltningen föreslår också att nämnden ska ge förvaltningen i uppgift att ta fram underlag till ett nytt avtal.

Bakgrund

Förvaltningens konsumentvägledning upphandlades år 2011, tjänsten har sedan dess levererats av Råd och Rön. År 2015 gjordes en ny upphandling. Nuvarande avtal sträcker sig till september 2020 och kan inte förlängas ytterligare. I avtalet ingår att uppföljning sker för att säkerställa att entreprenören levererar uppdraget avtalsenligt.

Ärendet

Avtalet har följts upp under september 2019. Metoden som använts för uppföljningen har bestått av:

- Verksamhetsbesök och intervju med konsumentvägledare
- Granskning av verksamhetsberättelse, brukarundersökning och statistikrapporter
- Kompletterande kontakter med VD för Råd och röns konsumentvägledning och konsumentvägledare.

Verksamhetsbesöket gjordes av enhetschef och utredare.

Beskrivning av tjänsten och leverantören för konsumentvägledning

Konsumentvägledningen utförs av Råd och Rön. De som arbetar med konsumentrådgivningen har lång erfarenhet inom yrket. Som användare av tjänsten går det att 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 eller nästkommande dag.

Under 2018 skedde 80,5 % av kontakterna via telefon, 16 % via e-post och 3 % genom besök. 2018 har 651 kontakter skett med invånare från Enskede-Årsta-Vantör. Det är en ökning med 19 % i antalet kontakttillfällen jämfört med 2017.

	Antal kontakt-tillfällen				
Kontaktsätt	2014	2015	2016	2017	2018
Telefon	983	656	489	421	524
E-post	91	118	66	90	103
Besök	5	17	13	13	22
Brev/fax					1
Sociala medier		1			1
Totalt	1079	792	568	524	651

Fördelningen män och kvinnor bland de som kontaktade konsumentrådgivningen under 2018 var 54 % kvinnor och 46 %

män. Under januari till september 2019 har det hittills skett 331 kontakter som följer 2018 års mönster.

Resultat från avtalsuppföljningen

Uppföljningen visar inga avvikelser. Se bilaga.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen kultur, fritid och demokrati.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Det rådande avtalet med utföraren gäller till och med september 2020. Avtalsuppföljningen visar att det är en välfungerande verksamhet som anpassar sig till invånarnas rådande behov. I och med att avtalet löper ut har nämnden möjlighet att överväga en förändring av hur framtida konsumentvägledning ska erbjudas invånarna. Förvaltningen har analyserat de krav som finns i samband med att kunna erbjuda tjänsten i egen regi. Det rör sig bland annat om ett stort och kontinuerligt kompetensutvecklingsbehov för konsumentvägledare då lagstiftning och praxis inom området är föränderlig. Det finns även ett omfattande försäkringsbehov för att kunna bedriva en trygg vägledning av god kvalitet. Förvaltningens rekommendation är att fortsättningsvis upphandla tjänsten konsumentvägledning via en extern utförare.

Jämställdhetsanalys

Konsumentvägledningen har kontakt med både kvinnor och män. Under 2018 och 2019 har förvaltningen noterat en ökning av andel kvinnor med utländsk bakgrund bland kontakterna. Det kan förekomma språkförbistringar och konsumentvägledare beskriver dessa konsumenter som lätta mål för oseriösa företag som binder avtal med personerna utan att försäkra sig om de har förstått villkoren fullt ut. Det är därmed viktigt ur ett jämställdhetsperspektiv att säkerställa att det stöd och den vägledning konsumenterna får är anpassad till invånarnas behov. Anpassningar kan innebära bland annat att ta in tolk eller boka in personliga möten vid behov.

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

Förvaltningens förslag till beslut är därtill att nämnden ger förvaltningen i uppdrag att ta fram ett förfrågningsunderlag för en ny upphandling.

Bilaga

Avtalsuppföljning