



UPPFÖLJNING AV KONSUMENTVÄGLEDNING I KONSUMENTCENTRUMS REGI 2009-11-03

Närvarande: VD Jan Bertoft och konsumentvägledare Maria Wiezell från KonsumentCentrum. Avdelningscheferna Ulrika Klemets och Margareta Forsslund från Norrmalms stadsdelsförvaltning.

Bakgrund

KonsumentCentrum sköter sedan 2008-10-01 konsumentvägledning för de fem stadsdelsnämnderna Hägersten- Liljeholmen, Kungsholmen, Norrmalm, Södermalm och Östermalm. KonsumentCentrum är ett dotterbolag till Sveriges Konsumenter. Avtalet löper t.o.m. 2010-08-31 med möjlighet till förlängning i två år. Vägledningen sker via telefon, e-post och vanliga brev.

Norrmalms stadsdelsförvaltning har i uppdrag att förvalta avtalet för Hägersten- Liljeholmen, Kungsholmen, Norrmalm, Södermalm och Östermalm.

Förändringar

Fr.o.m. 2009-10-01 sköter KonsumentCentrum vägledning även för Farsta stadsdelsnämnd. Under oktober har de bytt lokaler och flyttat till Hornsgatan 172.

Bemanning

Med anledning av utökningen med en stadsdelsnämnd har ytterligare en konsumentvägledare anställts och bemanningen uppgår nu till 2,55 tjänster. Vid frånvaro används erfarna, pensionerade vägledare samt en jurist med konsumenträttslig inriktning som timvikarier.

Verksamheten

Statistik – kontakter

KonsumentCentrum redovisar månadsvis statistik för uppdragsgivarna.

Under oktober har vägledarna haft 801 kontakter fördelade på stadsdelarna enligt följande:

Södermalm: 165
Kungsholmen: 114
Östermalm: 113
Norrmalm: 112
Hägersten-Liljeholmen: 109
Farsta: 44
Avvisade: 144

29 av de 801 kontakterna har varit med näringsidkare.

Antalet kontakter per månad håller sig relativt stabilt över året med endast mindre avvikelser i vissa perioder. Konsumenter och näringsidkare vill i första hand ha hjälp med konsumenträttsliga frågor.

Ämnesområden:

De flesta kontakter gäller **boendefrågor**. Det näst största ämnesområdet är **telefoni och internet** och på tredje plats kommer **egenvård och barnprodukter** samt **hemelektronik**.

Tillgänglighet:

Vägledarna upplever själva tillgängligheten som god. Få medborgare framför klagomål på väntetider etc. Däremot har en del svårt att hitta fram till ”sin” konsumentvägledning. Många ringer till Konsumentverket eller Stockholms stads växel innan de blir hänvisade rätt. Detta kan skapa irritation.

Ett mycket litet antal skulle önska sig ett personligt möte och vägledarna själva anser att det fungerar mycket bra med telefon, e-post och brev.

Avvisningar:

Ett problemområde som framförs av entreprenören är det relativt stora antalet avvisningar från andra stadsdelar och kommuner.

Under oktober månad var 18 % av konsumentkontakterna av det slaget. Kanske berodde detta på att Enskede-Årsta-Vantör saknat vägledare under denna period. I vanliga fall brukar ca 8-10 % handla om avvisningar. Detta innebär tidsbortfall för de konsumenter som har rätt att utnyttja tjänsten och ger upphov till missnöje hos de avvisade.

Brukarundersökning:

Under oktober har en brukarundersökning genomförts. Alla som ringt har fått frågan om man vill delta och ca 50 från varje stadsdelsområde har sedan ringts upp av en extern uppringare. Frågor har ställts om bl.a. tillgänglighet, professionalitet och om konsumenten har upplevt att man fått hjälp med sitt ärende. Rapporten beräknas vara klar i slutet av november och kommer då att tillställas beställaren.

Entreprenörens kommentarer och slutsatser

Positivt:

- Samordning mellan stadsdelsnämnder höjer kvaliteten på tjänsten.
- Verksamheten fungerar mycket väl utifrån de regleringar som finns i avtalet.
- Många uttrycker sin uppskattning och är positiva till den vägledning de får.
- Månadens konsumentfråga i lokaltidningarnas månadsannons fungerar förebyggande.

Negativt:

- Det stora antalet avvísningar tyder på att konsumentvägledning i många andra stadsdelar och kommuner är bristfällig. Det är olyckligt att Stockholms stad inte har ett samlat grepp om frågorna.
- Det är svårt för konsumenten att hitta rätt på hemsidor etc.
- Även förebyggande insatser t.ex. till skolelever borde ingå i uppdraget/avtalet.

*Beställarens kommentarer/synpunkter*Positivt:

- Verksamheten verkar fungera mycket väl utifrån avtalet.
- En rapport från brukarundersökningen kommer att presenteras i slutet av november som ytterligare belyser kundnöjdheten.

Negativt:

- Vi instämmer med entreprenören att det relativt stora antalet avvísningar från andra stadsdelar och kommuner är ett problem.
- Stadsdelsförvaltningarna bör se över hur konsumentvägledningen informeras på resp. hemsida.

2009-11-09

Margareta Forsslund
Avdelningschef