



Handläggare: Emma Braconier
Telefon: 08-508 14 552

Till
Enskede-Årsta-Vantörs Stadsdelsnämnd

Uppföljning av avtal gällande konsumentvägledning, Råd och Rön

Förvaltningens förslag till beslut:

Nämnden godkänner rapporten.

Leif Sjöholm
Stadsdelsdirektör

Lena Holmdahl
Bitr. stadsdelsdirektör/
ekonomichef

Gunilla Ekstrand
Avdelningschef

Sammanfattning:

Uppföljning av avtal för konsumentvägledningen som utförs av Råd och Rön genomfördes under mars 2013.

Konsumentvägledningen upphandlades 2011 och det är första gången förvaltningen följer upp avtalet.

Förvaltningen bedömer att Råd och rön ger en mycket god service gällande konsumentvägledning till stadsdelens invånare. Verksamheten har en stor kompetens gällande konsumentvägledning och konsumentfrågor och bedriver konsumentvägledning för flera andra stadsdelar och kommuner.

Ärendets beredning:

Ärendet har utarbetats på avdelningen Individ och familjeomsorg vuxna tillsammans med förvaltningens jurist.

Fakta om konsumentvägledningen:

Konsumentvägledningen är en del av Råd och rön verksamhet.

Konsumentvägledningen består idag av 2,55 % tjänster. De personer som idag arbetar på konsumentvägledningen har lång erfarenhet inom yrket och har arbetat sedan 1997 respektive 1998. Alla konsumentvägledare bemannar dagligen telefon mellan 9-11 och 13-15 samt tillhandahåller konsumentvägledning via mejl.

Tillgängligheten är mycket god. De har korta väntetider i telefon, det har som mest varit fyra personer i kö och de individer som kontaktar vägledningen får hjälp med sitt ärende vid första kontakten. Under 2012 har konsumentvägledningen tagit emot ett besök från stadsdelen. Under 2012 var det 8800 personer som kontaktade konsumentvägledningen. 1059 personer från Enskede-Årsta-Vantör kontaktade konsumentvägledningen (under 2011 var det 759).

Boende, TV och internet är de frågor som flest individer vill ha rådgivning kring. Gällande boende rörde tre fjärdedelar av dessa hantverkstjänster. Gällande TV och internet är det hälften som vill ha hjälp med klagomål på varorna och hälften som vill ha hjälp med klagomål på tjänsterna.

Konsumentvägledningen avvisade 1511 personer som inte bor i de upphandlade stadsdelarna/kommunerna och som inte tillhandahåller egen konsumentvägledning med samma öppettider eller ingen vägledning alls.

Konsumentvägledningen mottog två klagomål gällande sin verksamhet under 2012.

Metod för uppföljningen:

- Intervju med VD och medarbetare
- Granskning av verksamhetsberättelse och brukarundersökning
- Kompletterande kontakter med VD
- Kontroll av verksamhetens ekonomiska ställning

Avtalsuppföljningen genomfördes 2013-03-11 av avdelningschef och utredare.

Resultatet från avtalsuppföljningen visar följande avvikelser:

Det finns endast en avvikelse från avtalet och det är att Råd och rön saknar en skriftlig miljöplan/policy. Utifrån hur de beskriver sitt miljöarbete bedöms de uppfylla de krav som ställs enligt Stockholms stad. Råd och rön har åtagit sig att inkomma med en miljöpolicy under 2013.

Brukarundersökning:

Råd och rön genomför årligen en brukarundersökning, en så kallad Nöjd kund index. Alla 50 tillfrågade svarade på undersökningen. Resultaten för Enskede-Årsta-Vantör visar:

- Medelbetyget för rådgivningen visar på i snitt 4,5 av 5 möjliga
- 96 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du blev bra bemött.
- 84 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Personalen kunde hjälpa dig med den fråga du hade på ett bra sätt?
- 88 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du fick hjälp så att du sedan visste hur du skulle gå vidare?
- 95 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Du kommer att kontakta konsumentvägledningen igen om du behöver vägledning?
- 73 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Det var enkelt för dig att få kontakt med konsumentvägledningen?
- 46 % instämmer helt eller till stor del med påståendet: Det visade sig att du fick sådan hjälp av konsumentvägledare att ditt problem löste sig? Och 7 % instämmer delvis i påståendet. 20 % anser att det är för tidigt att svara på frågan. Sammantaget är det 53 % som instämmer helt, till stor del eller delvis.

Gällande att det är 27% som upplever att det inte var enkelt att komma i kontakt med rådgivningen upplever konsumentvägledarna beror på bristfällig information och att det kan vara svårigheter med att hitta rätt telefonnummer. Förvaltningen kommer att ta fram en informationsbroschyr till förvaltningens reception för att förbättra den information som ges om konsumentvägledning.

Gällande att 47% upplever att de inte har fått den hjälp de behöver beror delvis på att det är för tidigt att svara men det kan även bero på att problemen inte alltid löses utifrån konsumentens önskemål.

Förvaltningens bedömning:

Förvaltningen bedömer att Råd och rön ger en mycket god service gällande konsumentvägledning till stadsdelens invånare. De vägledare som arbetar har lång erfarenhet inom området och utbildar sig löpande i konsumenträttsliga frågor. Verksamheten bedriver även konsumentvägledning för flera andra stadsdelar och kommuner. De invånare som kontakter vägledningen är mycket nöjda med den rådgivning som erbjudits.

Bilagor:

Avtalsuppföljning