

Arbetsmarknadsförvaltningen
Tjänsteskrivelse till Arbetsmarknadsnämnden

Datum:
2025-11-03

Diarienummer:
AMN-2025-00589

Handläggare:
Ingrid Edberg

Verksamhetsuppföljning arbetsmarknad; Konsument Uppsala november 2025

Förslag till beslut

Arbetsmarknadsnämnden beslutar

1. **att** lägga informationen till handlingarna.

Ärendet

Av nämndens verksamhetsplan för 2025 framgår att uppföljning av olika verksamhetsområden presenteras månadsvis under året enligt ett årshjul. I november redovisas arbetet inom arbetsmarknadsverksamhetens konsument-, budget- och skuldrådgivning.

Bilaga 1 redogör för Konsument Uppsalas verksamhet under 2024 samt uppföljning av årets tre första kvartal 2025.

Beredning

Ärendet har beretts inom arbetsmarknadsförvaltningen.

Ärendet har inga konsekvenser sett ur perspektiven för barn, jämställdhet eller näringsliv.

Föredragning

Konsument Uppsala består av konsumentrådgivning och budget- och skuldrådgivning. Verksamheten ska stärka Uppsalas invånare genom rådgivning, stöd och utbildning i syfte att främja en hållbar konsumtion och en hållbar privatekonomi.

Arbetet utgår från kommunens mål om social, ekonomisk och miljömässig hållbarhet och följer Konsumentverkets rekommendationer samt gällande lagkrav på kommunal rådgivning.

Sammanfattning av verksamhetsåret 2024

Konsumentrådgivningen hanterade 1 881 ärenden under 2024, en minskning med 8 procent jämfört med 2023. Minskningen bedöms spegla en återgång till normalnivå efter tidigare år med högt inflöde. Vanligast var klagomål kring fordon, boende och hushåll. Genom rådgivningen sparade invånare drygt 2,5 miljoner kronor.

Budget- och skuldrådgivningen tog emot 945 nya ärenden, på samma nivå som året innan. 195 ansökningar om skuldsanering skickades in och 93 beviljades. Nya målgrupper har tillkommit till följd av högre räntor, elpriser och inflation. Kötiden var i genomsnitt 22 dagar.

Det förebyggande arbetet omfattade såväl informationsinsatser som inslag i media. Syftet med det förebyggande arbetet är att höja kunskapen hos invånare och att göra verksamheten mer känd. Totalt möttes 94 grupper och verksamheten deltog i 100 medieinslag.

Uppföljning januari–september 2025

Under årets första halvår har konsumentrådgivningen påverkats av ett byte av verksamhetssystem som tillfälligt gjort statistiken osäker. Antalet ärenden minskade med 9 procent, men bedömningen är att förändringen främst har tekniska orsaker.

Budget- och skuldrådgivningen visar ett ökat inflöde och fler påbörjade ärenden, med 7–8 procent. Kötiden är tre veckor, inom målet om högst fyra. Antalet frågor via telefon och mejl har minskat med 14 procent.

Det förebyggande arbetet har stärkts – antalet gruppaktiviteter har ökat med 16 procent och medieinslag med 8 procent jämfört samma period föregående år. Verksamheten fortsätter vara en efterfrågad expertresurs inom konsument- och privatekonomiska frågor.

Ekonomiska konsekvenser

Inte aktuellt med föreliggande förslag till beslut.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse daterad den 3 november 2025.
- **Bilaga 1.** Verksamhetsuppföljning arbetsmarknad; Konsument Uppsala november 2025 den 3 november 2025.

Arbetsmarknadsförvaltningen

Helena Clementson
Förvaltningsdirektör

Arbetsmarknadsförvaltningen

Bilaga 1

Handläggare:
Carina Mattsson
Ingrid Edberg

Verksamhetsuppföljning arbetsmarknad; Konsument Uppsala november 2025

Om Konsument Uppsala

Konsument Uppsala arbetar för att alla kommuninvånare ska känna till verksamheten och uppleva att den gör skillnad i deras vardag. Verksamheten bidrar till social, ekonomisk och miljömässig hållbarhet. Konsument Uppsala består av två delar:

- **Konsumentrådgivning**

Konsumentrådgivningen verkar för att stärka konsumenternas ställning på marknaden och främja hållbar konsumtion.

Uppsala kommun erbjuder fördjupad rådgivning vilket innebär att ärendet utreds konsumenträttsligt för att komma fram till vad som gäller utifrån på området gällande lagstiftning. De råd som ges är opartiska. Rådgivningen innebär även kontakt med företag vid behov. I arbetet ingår att vara behjälpliga med ansökan till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) om det är aktuellt.

- **Budget- och skuldrådgivning**

Budget- och skuldrådgivningen verkar för att invånarna skall ha en hållbar privatekonomisk situation samt förebygga överskuldsättning.

I uppdraget ingår att vara ett stöd före, under och efter en skuldsanering. Budget- och skuldrådgivningen följer Konsumentverkets rekommendationer och uppfyller de krav lagen ställer på kommuner att erbjuda stöd.

Vägledande förhållningssätt inom Konsument Uppsala

- sätter den rådsökande i centrum och behandlar hen med respekt
- är lyhörda och analyserar den rådsökandes ärende och behov av stöd
- ger opartisk rådgivning

- behandlar alla lika utifrån de rådsökandes olika förutsättningar och behov
- bidrar till verksamhetens utveckling genom kontinuerlig omvärldsbevakning
- utvecklar kunskaper kring bemötande för att möta invånarna på ett professionellt sätt

Konsumentrådgivningen

Konsumentrådgivningen erbjuder rådgivning via telefon, mejl, webbformulär och drop-in. Vid behov bokas besök. Inkomna ärenden får svar inom 24 timmar under arbetsdagar.

Statistik 2024

År	Antal ärende	Telefon (%)	Besök (%)	E-post (%)	Totalt antal kontakter
2024	1881	65	10	25	3 723
2023	2044	67	10	23	3 652
2022	1983	70	10	20	3 236
Förändring 2024 från 2023	-8 %				4%

- Genomsnittligt antal ärenden per månad: 157
- Könsfördelning: Kvinnor 53 %, män 47 %

Antal ärenden minskade med 8 procent i jämförelse med 2023. Under 2022 och 2023 har rådgivningen haft högt inflöde av frågor med anledning av den situation som varit med ökad inflation, ökade elpriser och en oro för ekonomisk kris. Under 2024 har förutsättningar för hushållen stabiliserats vilket kan förklara minskningen.

Klagomålsärenden tenderar att bli alltmer krävande och komplexa vilket ställer stora krav på rådgivarnas kompetens. Det innebär att de ärenden som inkommer är mer resurskrävande med fler kontakter i varje ärende.

Vanligaste klagomål

- Fordon (368 ärenden)
- Boende (268)
- Hem & hushåll (177)
- Telekom (160)
- Kläder, skor och accessoarer (113)

Räddade konsumentpengar

Sedan 2018 mäts ”räddade konsumentpengar” – det vill säga belopp som konsumenter fått tillbaka efter rådgivning och medling. Beloppet 2,5 miljoner kr 2024 visar den direkta ekonomiska nyttan för invånarna.

Statistik januari–september 2025

Eftersom de flesta ärenden inkommer via telefon och mejl har drop-in tiderna minskat från och med januari 2024. Drop-in erbjuds en tisdag förmiddag och onsdag eftermiddag i Kontaktcenters yta. Det har frigjort resurser att ta hand om de ärenden som inkommer via mejl och telefon samt det förebyggande arbetet.

År	Antal ärende	Telefon (%)	Besök (%)	E-post (%)
2025	1 298	66	9	24
2024	1 427	64	10	25
2023	1 526	65	10	25
Förändring 2025 från 2024	-9 %			

Under årets första halvår har Konsumentrådgivningen påverkats av ett byte av ärendehanteringssystem (Artvise). Systemet var inte anpassat till verksamhetens behov och ledde till omfattande manuella överföringar samt bristande statistik. Antalet registrerade ärenden minskade med 9 procent jämfört med samma period 2024, men detta bedöms inte spegla ett verkligt minskat inflöde utan vara en följd av de tekniska problemen.

Budget- och skuldrådgivningen

Budget- och skuldrådgivningen är tillgänglig via telefon, mejl och webbformulär. Invånarna kan även boka ett första möte via digitalt bokningssystem. Rådgivningen ges på plats eller via telefon.

Statistik 2024

År	Bokade nybesök	Genomförda nybesök	Telefon/Mail	Kötid* dagar
2024	1 098	945	1 148	22
2023	1 109	949	1 073	22
2022	879	796	870	15
Förändring 2024 från 2023	-1%	-0,4%	7%	

*Genomsnittlig kötid

- Genomsnittligt antal ärenden per månad: 79

Som framgår av tabellen ovan har budget- och skuldrådgivningen ett fortsatt högt inflöde av ärende. Andelen bokade nybesök och genomförda nybesök är på samma höga nivå under 2024 som under 2023. Många hushåll med små eller inga marginaler har fått problem när det varit hög inflation och räntehöjningar i landet.

Det är önskvärt att kötiden för att få tid hos budget- och skuldrådgivare inte skall överstiga 4 veckor. Genomsnittlig kötid i Uppsala har under 2023 varit cirka 3 veckor.

Skuldsanering

År	Antal ärende	Antal inskickade skuldsanerings-ansökningar	Andel ansökningar av antal ärende
2024	1 098	195	18%
2023	1 109	244	22%
2022	879	217	25%
Förändring 2024 från 2023	-1%	-9%	

- Beviljade skuldsaneringar: 93 (2023: 108)
- Pågående skuldsaneringar: 509 (682)

Många hushåll befinner sig i ekonomisk press men utan förutsättningar för skuldsanering i nuläget.

Statistik januari – september 2025

En förändring i tillgängligheten under 2025 är att invånarna kan välja mellan möte på plats och telefonmöte vid bokning av tid online. Under perioden 1 juni – 1 oktober 2025 valde 265 personer (74 procent) platsbesök medan 92 personer valde telefonmöte. Bedömningen är att budget- och skuldrådgivningen genom förändringen i högre grad tillgodoser invånarnas önskemål och ger bättre service.

Budget- och skuldrådgivningen erbjuder från årsskiftet även säkra digitala möten. Det är ett nytt system med ny teknik och i första hand erbjuds tjänsten vid återbesök. Tanken är dock att invånarna så småningom även skall kunna ha digitalt möte som alternativ vid bokning online.

År	Bokade nybesök	Genomförda nybesök	Telefon/Mail	Kom ej	Kötid
2025	852	726	762	76	20
2024	793	673	889	74	20
2023	833	709	840	88	27
Förändring 2025 från 2024	7%	8%	-14%	-3%	

Kommentar: Siffrorna avser perioden januari – september för respektive år.

Budget- och skuldrådgivningen uppvisar en ökning av inflödet med 7 procent och av påbörjade ärenden med 8 procent. Den genomsnittliga kötiden är fortfarande 20 dagar, vilket är inom verksamhetens mål på högst fyra veckor. Samtidigt har antalet frågor via mejl och telefon minskat med 14 procent vilket kan vara en konsekvens av den nationella stabilisering som skett för hushållens ekonomi.

Förebyggande arbete

Konsument Uppsala bedriver förebyggande arbete genom utbildning, samverkan och kommunikation. Under 2024 mötte verksamheten 94 grupper. Medieintresset är fortsatt stort med 100 inslag i radio, tidningar och digitala kanaler. Det förebyggande arbetet syftar till kunskapshöjande insatser samt till att göra verksamheten mer känd.

Statistik 2024

År	Grupper	Media
2024	94	100
2023	93	80
2022	72	89
Förändring 2024 från 2023	1%	25%

Grupper

Gymnasieskola	27	(28)
Språksvaga	17	(19)
Seniorer	18	(14)
Professionella	12	(10)
Arbetsrehab	1	(3)
Övrigt	18	(19)
(Öppen förskola för 6 tillfällen under rubrik Övrigt)		

Exempel på riktade insatser under 2024 är feriearbetarkursen *Kurs i vardagsekonomi och konsumenträtt* som erbjöds till 68 ungdomar, samt informationsinsatser riktade till seniorer för att förebygga bedrägerier. Det senare har uppmärksammats av Äldrenämnden.

Media

Webb	46	(32)
Radio	39	(28)
Tidning	7	(8)
Sociala medier	4	(6)
TV	2	(4)

Konsument Uppsala har under 2024 ett stående inslag Veckans konsumentfråga i P4Uppland samt Konsumentkollen i studenttidningen Ergo.

Samverkan

Utöver föreläsningar och medverkan i media strävar verksamheten mot samverkan med andra aktörer inom området.

- Ekonomiskt bistånd/Boendeenheten
- Boendeenhet
- Biståndshandläggare
- Kuratorer psykiatri
- Företag verksamma i kommunen
- Uppsala Handelsförening
- Utbildning för HKK lärare på grundskolan, höst och vår

Övriga engagemang

Konsument Uppsala medverkar även i andra kommunala, regionala och nationella uppdrag.

- Administrerar det Lokala konsumentrådet
- Utbildare i Konsumentverkets grundkurs för budget- och skuldrådgivare
- Utbildare i Konsumentverkets grundkurs för konsumentrådgivare
- Medverkar i Forum för spelberoende
- Sammankallande för ärendedragningar i länet
- Expert i referensgrupp i BSII (Barnsäker II)
- Deltar i väntabarnsäkert
- Medverkar på nätverksträffar för Nationellt nätverk för finansiell folkbildning, Finansinspektionen
- Föreläst om vårt förebyggande arbete på konferens för 300 deltagare som arrangeras av BUS yrkesförening. Både kollegor i landet samt representanter för myndigheter men intresse för området deltog på konferensen.
- Varit gästföreläsare vid två tillfällen i webinarium som Konsumentverket arrangerat. Ett tillfälle handlade om hur BUS arbetar generellt i Uppsala ett annat om hur BUS och KVI samverkar i Uppsala.
- Ledamot i ARN gällande tvisteområde motor och allmänna
- Deltagare i remissgrupp för Budget- och skuldrådgivarnas förening
- Deltar i referensgrupp för projekt Konsumenträtt för alla, Sveriges Konsumenter.
- Mentor för konsumentrådgivare i Hägersten/Älvsjö

Övrigt

Säljer Budget- och skuldrådgivning till Knivsta kommun.

Statistik januari – september 2025

Det förebyggande arbetet har fortsatt att utvecklas under 2025. Antalet gruppaktiviteter har ökat med 16 procent och mediekontakterna med 8 procent jämfört med samma period föregående år. Verksamheten har en hög synlighet och betraktas som en viktig lokal expert inom konsumenträtt och privatekonomi.

År	Grupper	Media
2025	74	81
2024	64	75
2023	64	54
Förändring 2025 från 2024	16%	8%

Kommentar: Siffrorna avser perioden januari – september för respektive år.

Många grupper är återkommande såsom gymnasieskola, öppen förskola, samhällsorientering och seniorträffar. Föreläsningar ges vid efterfrågan. Under 2025 har verksamheten genomfört riktade insatser för att nå ut till fler språksvaga grupper. Konsumentrådgivningen medverkade på Seniormässan på UKK den 1 oktober 2025 och föreläste för mer än 200 pensionärer på temat bedrägerier.