

Handläggare
Hellstrand Eva

Datum
2017-05-22

Diarienummer
AMN-2017-0179

Arbetsmarknadsnämnden

Uppföljning Konsument Uppsala

Förslag till beslut

Arbetsmarknadsnämnden föreslås besluta

att lägga informationen till handlingarna.

Sammanfattning

I verksamhetsplanen för 2017 presenteras ett årshjul för rapportering av uppföljning. I bilaga 1 redovisas volymer och resultat för Konsument Uppsala.

Arbetsmarknadsförvaltningen

Lena Winterbom
Direktör

Handläggare
Agneta Wiman Marklund

Datum
2017-05-16

Diarienummer
AMN-2017-0179

Bilaga 1

Uppföljning Konsument Uppsala 2016 samt tertial 1 2017

Här redovisas volymer och resultat utifrån förvaltningens statistikplan för 2016 samt delvis för första tertialet 2017.

Konsumentrådgivning

Antal förstakontakter

| År | Antal | Telefon | Besök | E-post | Brev |
|------|-------|---------|-------|--------|------|
| 2016 | 2833 | 1720 | 683 | 428 | 2 |
| 2015 | 2802 | 1855 | 539 | 407 | 1 |
| | +1 % | -7 % | +27 % | +5 % | |

Verksamheten ser en trend att antal konsumenter som kommer på besök ökar. Det rör sig om personer som vill kunna visa och förklara sitt problem öga mot öga. Andelen äldre och andelen med språksvårigheter växer. I regel tar besöken längre tid än telefonsamtalen. Antalet kontakttillfällen efter den första kontakten ökar det visar att ärendena ofta är mer komplexa och att fler kontakter behöver tas.

Hemelektronik/telefoni inklusive abonnemang toppar klagomålsstatistiken när grupperna varor och tjänster läggs ihop.

Antalet klagomål på hantverkstjänster är också 2016 fortfarande hög.

2016 års bubblare var frågor om hälsokost det rörde sig då framför allt om abonnemang via telefonförsäljning eller nätet.

Antal avvisade kontakter

| År | Antal |
|------|-------|
| 2016 | 112 |
| 2015 | 159 |

De som avvisas är framförallt konsumenter från närliggande kommuner; Enköping, Knivsta och Tierp.

Tertial 1 2017

Januari – april 2017 innebar en nedgång i antalet första kontakter jämfört med jan-april 2016, speciellt i april var det lågt inflöde. Det visar sig att det varit så i hela landet och även hos konsumentverkets nationella rådgivningstjänst Hallå konsument. Verksamheten ser ingen förklaring till detta.

Budget- och skuldrådgivning

Antal bokade nybesök

| År | Antal |
|------|-------|
| 2016 | 625 |
| 2015 | 612 |

Antal genomförda nybesök

| År | Antal |
|------|-------|
| 2016 | 544 |
| 2015 | 511 |

Siffrorna visar att ett antal personer uteblir från bokade besökstider. Så klart är det önskvärt att de som en gång önskat komma också skall göra det och få den hjälp som de troligtvis behöver. Verksamheten har startat med sms-påminnelse från och med november 2016.

Tertial 1 2017

Verksamheten ser en ökning med 22 % av antalet bokade besök jan-april 2017 jämfört med jan-april 2016.

Antalet personer som inte kom på det bokade besöket har minskat med 14 %. Bedömningen är att sms-påminnelserna ger resultat.

Antalet skuldsaneringsansökningar har ökat med 49 % från 55 jan-april 2016 till 82 jan-april 2017. De nya lagarna för skuldsanering spelar roll. Syftet med de nya lagarna är att fler hårt skuldsatta ska få möjlighet att ansöka om och genomgå skuldsanering. En del av klienterna har väntat in den nya lagtexten och lagen säger att ansökningarna ska in snabbt.

När det gäller pågående ärenden inom budget- och skuldrådgivning redovisas senast möjliga jämförelse vilket var 486 i april 2017 och 525 i april 2016.

Informationsinsatser

Antal informationsinsatser

| År | Grupper | Media | Aktiviteter |
|------|---------|-------|-------------|
| 2016 | 81 | 64 | 16 |
| 2015 | 79 | 48 | 2 |

Ingen skillnad syns gällande antalet grupper sedan 2015. Under 2016 har verksamheten bland annat informerat ett antal pensionärsgrupper och träffat fler SFI-grupper än året innan. Verksamheten hörs och syns frekvent i media vilket är en medveten satsning som en väg att göra verksamheten mer känd. Som aktiviteter räknas verksamhetens möten till exempel med polisen, äldreombudsmannen och besök hos nystartade butiker.

Väntetider

Längst väntetid för fördjupad budget- och skuldrådgivning i antal veckor

| År | Antal veckor |
|------|--------------|
| 2016 | 4 |
| 2015 | 4 |

Verksamheten klarade att hålla väntetiden på som längst 4 veckor under en lång period.

Tertial 1 2017

På grund av ökad efterfrågan under framför allt januari till mars 2017 har väntetiden uppgått till som längst 8 veckor. I april mattades inflödet av igen och väntetiden för att få komma på besök för budget- och skuldrådgivning var i början på maj 6 veckor.

Uppgifter om personer som söker budget- och skuldrådgivning

Antal ärenden inom budget- och skuldrådgivning fördelat på ålder, kön och hemmavarnade barn redovisas i tabellerna nedan. Uppgifterna gäller avslutade ärenden under 2016.

Ålder och kön

| | Kvinnor | Män | Total |
|-------|---------|-----|-------|
| 18-25 | 16 | 22 | 38 |
| 26-34 | 33 | 53 | 86 |
| 35-44 | 46 | 74 | 120 |
| 45-54 | 73 | 80 | 153 |
| 55-64 | 54 | 66 | 120 |
| 65- | 28 | 38 | 66 |
| Antal | 250 | 333 | 583 |

Hushåll med och utan barn

| | Hushåll med hemmavarnade barn | Hushåll utan hemmavarande barn | Total |
|--------------|-------------------------------|--------------------------------|-------|
| Ensamstående | 66 | 402 | 468 |
| Sambo/gifta | 65 | 50 | 115 |
| Antal | 131 | 452 | 583 |

Slutligen redovisas enligt statistikplanen antal ansökningar om skuldsanering från budget- och skuldrådgivningen.

Antal ansökningar från budget- och skuldrådgivningen

| År | Antal |
|------|-------|
| 2016 | 197 |
| 2015 | 175 |

Tertial 2017

För jan-april 2017 är antalet ansökningar redan 82 jämfört med 55 för jan-april 2016. De nya skuldsaneringslagarna har bidragit samt att kronofogden mer aktivt hänvisat skuldsatta till kommunen.