

Handläggare
Gårdh Kjell-Åke

Datum
2018-04-04

Diarienummer
AMN-2018-0163

Arbetsmarknadsnämnden

Verksamhetsuppföljning Konsument Uppsala 2017

Förslag till beslut

Arbetsmarknadsnämnden föreslås besluta

att lägga informationen till handlingarna.

Sammanfattning

I verksamhetsplanen för 2018 presenteras ett årshjul för rapportering av uppföljning. I bilaga 1 redovisas volymer och resultat för Konsument Uppsala.

Arbetsmarknadsförvaltningen

Lena Winterbom
Förvaltningsdirektör

Handläggare
Kjell-Åke Gårdh
Cecilia Björkenå

Datum
2018-04-04

Diarienummer
AMN-2018-0163

Bilaga 1

Uppföljning Konsument Uppsala 2017

Här redovisas volymer och resultat utifrån förvaltningens statistikplan för 2017

Konsumentrådgivning – fördelat på kontaktväg

Antal förstakontakter

År	Antal	Telefon	Besök	E-post	Brev
2017	2385	1480	534	371	0
2016	2833	1720	683	428	2
	-16 %	-14 %	-22 %	-13 %	

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

Trots nedgången i totala antalet kontakter under 2017 står besöken för mer än en femtedel. Tabellen nedan visar hur stor del varje kontaktsätt motsvarar, sett till totala antalet kontakter.

År	Telefon	Besök	E-post
2017	1480 = 62,1 %	534 = 22,4 %	371 = 15,6 %
2016	1720 = 60,7 %	683 = 24,1 %	426 = 15,0 %
2015	1855 = 66,2 %	539 = 19,2 %	407 = 14,5 %

Personer som väljer att besöka oss vill kunna visa dokument och förklara sitt problem öga mot öga. Besökarna är främst äldre och personer med språksvårigheter. I regel tar besöken längre tid än telefonsamtalen. Det leder även i högre grad till att vi kontaktar företaget eller att konsumenten återkommer för råd och stöd i ärendet.

Den övergripande trenden nationellt är att besöken har minskat med 23 procent och telefonkontakterna har minskat med 8 procent. E-posten har däremot ökat med 6 procent. Uppsalas siffror ligger nära riksnittet för besöken medan minskningen för telefoni är nära dubbelt så stor. Avseende e-post uppvisar Uppsala till skillnad från riksnittet en minskning med 13 procent. Det minskade inflödet kanske kan förklaras av att Sverige befinner sig i en högkonjunktur, vilket skulle kunna betyda att man köper nytt istället för att reklamera. En annan förklaring till det minskade inflödet kan vara att det finns mycket information på internet som gör att konsumenten söker information på egen hand för att få svar på frågor som tidigare skulle ha ställts till konsumentrådgivningen.

Klagomålsstatistiken toppas av hantverkstjänster med 10,6 procent. Så ser det ut även i resten av landet. Nummer två i statistiken är begagnade bilar 6,1 procent. Det är mindre jämfört med landet i övrigt, där siffran är 8,2 procent, Telekomtjänsterna fortsätter att ställa till problem, dock visar statistiken att klagomål kring telekom har minskat.

Fördelning kvinnor/män

År	Kvinnor	Män
2017	52,1 %	44,9 %
2016	50,9 %	46,2 %
2015	51,2 %	46,5 %

Antal registrerade ärenden hos Hallå konsument

År	Antal
2017	964
2016	1022
2015	811

Antalet boende i Uppsala som väljer att kontakta Hallå konsument har varierat sedan starten 31 mars 2015. En del av dessa hänvisas från Hallå Konsument vidare till Konsument Uppsala.

Antal avvisade kontakter

År	Antal
2017	126
2016	112
2015	159

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

Informationsinsatser

År	Grupper	Media	Aktiviteter
2015	79	48	2
2016	81	64	16
2017	87	54	1

Konsument Uppsalas förebyggande arbete har bestått i att informera olika målgrupper såsom SFI, gymnasieskolor, öppna förskolor och medarbetare inom försörjningsstöd, kompetenstorget samt överförmyndaren. Konsument Uppsala kommer arrangera vidareförmedlarkurser under 2018 där representanter från Social-, Omsorgs-, och Arbetsmarknadsförvaltningen, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, och Landstinget deltar.

Konsument Uppsala informerar en gång per månad i P4 Radio Uppland om aktuella konsumentfrågor, främst inom konsumenträtt men även om budget- och skuldrådgivning. I samband med dessa informationstillfällen besvarar Konsument Uppsala även frågor från lyssnarna. Exempel på teman har varit ungas ekonomi, försäkringar, ”att tänka på inför julhandeln” och vid senaste tillfället (mars 2018) diskuterades abonnemangsfällor. Konsument Uppsala har även en spalt ”Fråga Konsument Uppsala” i Uppsalatidningen.

Budget- och skuldrådgivning

Uppföljning statistik, helår 2017 i jämförelse med 2016 och 2015

Ärende

År	Bokade nybesök	Genomförda nybesök	Pågående ärenden	Väntetid
2015	612	511	-----	-----
2016	625	544	408	4
2017	743	589	473	4

Jämförelse mellan 2017 och 2016

Bokade nybesök - ökning 19 %

Perioden jan-mars 2017 var ökningen 40%. Inflödet mattades däremot under året vilket gjorde att totalt under året blev ökningen 19%

Genomförda nybesök – ökning 8%

Skillnaden mellan bokade nybesök och genomförda nybesök beror på att personer som bokat tid ej kommer alternativt meddelar återbud. Jämförbara värden för pågående ärenden samt väntetid går inte att få fram för 2015.

Skuldsanering

År	Inskickade skuldsaneringsansökningar
2015	175
2016	197
2017	252

Av ovanstående tabell framgår att antalet inskickade ansökningar om skuldsanering har ökat från 197 till 252, vilket motsvarar en ökning med 28%.

Ny skuldsaneringslag november 2016 ett skäl till ökningen. Andel av besök som resulterar i ansökan ca 43%. Jämförande siffra 2016 var 36% och år 2015 34%.

Rådsökande

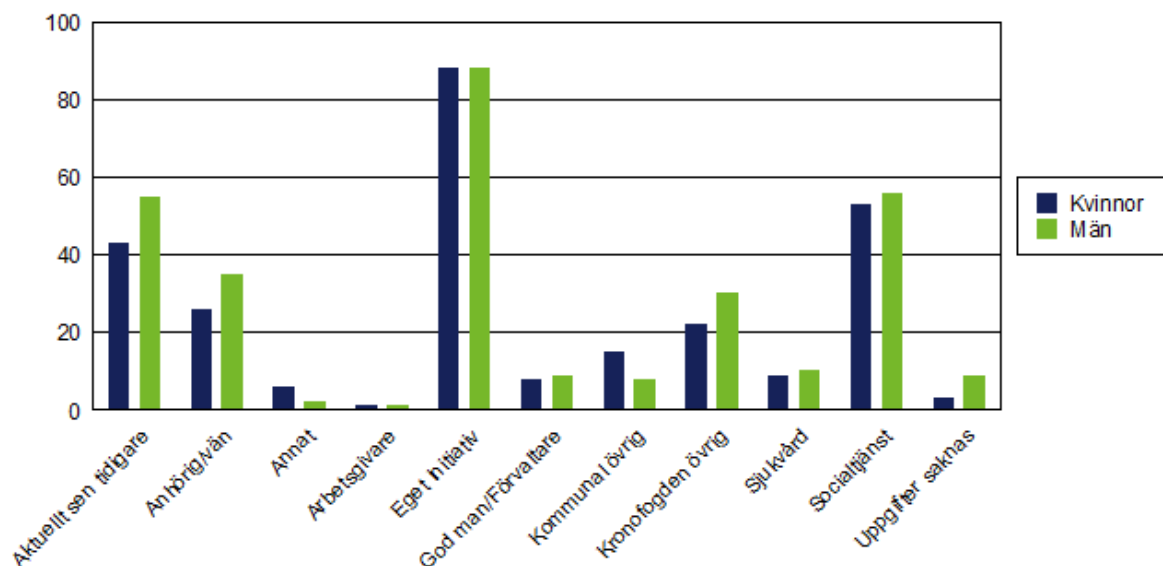
Siffrorna är baserade på avslutade ärenden under 2017, både Knivsta och Uppsala
Totalt 577 ärenden (varav 23 Från Knivsta)

Antal rådsökande efter åldersintervall och kön

	Kvinnor	Män	Antal
18-25	13	19	32
26-34	43	46	89
35-44	57	69	126
45-54	79	72	151
55-64	55	51	106
65-	27	46	73
Antal	274	303	577

Andelen följer varandra över åren förutom i åldersgruppen över 65 då männen är fler än kvinnorna. Svårt att dra någon slutsats av det.

Antal rådsökande efter kontaktsätt och kön



De flesta tar kontakt med oss på eget initiativ, 31%. Därefter följer socialtjänst 19%, de som varit aktuella sedan tidigare 17%, anhörig/vän 11% och kronofogden övrig (verkställighet) 9%.

		Med hemmavarande barn	Utan hemmavarande barn	Totalt
Ensamstående	Kvinnor	72	149	221
	Män	19	200	219
	Delsumma	91	349	440
Sambo/Gifta	Kvinnor	29	24	53
	Män	49	35	84
	Delsumma	78	59	137
Antal		169	408	577

Majoriteten av våra rådsökande lever i singelhushåll. 76%. Vanligast är man utan barn. 35%.