Uppsala kommun

Arbetsmarknadsförvaltningen
Tjänsteskrivelse till arbetsmarknadsnämnden

Datum:
2022-04-07

Diarienummer:
AMN-2022-00095

Handläggare:
Kjell-Åke Gårdh

Konsument Uppsala, verksamhetsuppföljning 2021

Förslag till beslut

Arbetsmarknadsnämnden beslutar

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

Ärendet

Förvaltningen följer årligen upp Konsument Uppsala avseende resultat och verksamhetsberättelse. I enlighet med verksamhetsplan för arbetsmarknadsnämnden presenteras uppföljning i nämnden i april varje år.

Beredning

Ärendet har beretts inom arbetsmarknadsförvaltningen.

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

Föredragning

Av bilaga 1 framgår att konsumentrådgivningen sker framför allt via telefonkontakt.

Antalet ärenden har minskat med 13 procent i jämförelse med föregående år. Minskningen kan delvis förklaras med att 2020 var ett speciellt år med många frågor gällande inställda resor och evenemang på grund av pandemin.

Klagomål på utförande av hantverkstjänster dominerar återigen ”topplistan” och motsvarar cirka 8 procent av totala antalet klagomål. Därefter följer klagomål på internet/fiber respektive mobiltelefoni. Även ur ett nationellt perspektiv dominerar klagomål på utförande av hantverkstjänster.

Postadress: Uppsala kommun, arbetsmarknadsförvaltningen, 753 75 Uppsala
Besöksadress: Stadshusgatan 2
Telefon: 018-727 00 00 (Kontaktcenter)
E-post: arbetsmarknadsforvaltningen@uppsala.se
www.uppsala.se

Sedan 2018 har Konsument Uppsala noterat hur mycket pengar som ”räddas” genom att kommuninvånaren får råd om hur de kan komma ur avtal alternativt att får hjälp att hävda sina rättigheter vid reklamationer och behöver därigenom inte bekosta en reparation på egen hand. Uppföljningen visar att Konsument Uppsala ”sparade” 1 338 568 kronor åt kommunens invånare, vilket är en ökning i jämförelse med 2020 då motsvarande summa var 893 058 kronor.

Statistiken beträffande budget- och skuldrådgivning är inte helt jämförbar mellan år då ett nytt ärendeprogram har införts. Under 2021 har 682 nya ärenden tagits emot och 239 ansökningar om skuldsanering skickats in, vilket är jämförbart med tidigare år.

Av förebyggande insatser är det framför allt ”medieinslag” i form av radioinslag och webbaktiviteter som dominerar.

Av bilaga 2 framgår en sammanställning som Konsument Uppsala har genomfört beträffande måluppfyllelse. Av sammanställningen framgår att Konsument Uppsala har uppfyllt de allra flesta målen som fastställdes inför 2021.

Ekonomiska konsekvenser

Inte aktuellt i detta ärende.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse daterad 7 april 2022
- Bilaga 1. Verksamhetsuppföljning 2021 Konsument Uppsala
- Bilaga 2. Konsument Uppsala – sammanställning måluppfyllelse

Arbetsmarknadsförvaltningen

Lena Winterbom
Förvaltningsdirektör

Uppsala kommun

Bilaga 1. Verksamhetsuppföljning 2021 Konsument Uppsala

Konsument Uppsalas vision och syfte

Vision
Samtliga kommuninvånare känner till Konsument Uppsala (KU)och upplever att vår service gör skillnad i deras vardag.

Uppdrag
Vårt mål är att arbeta med hållbar utveckling; socialt, ekonomiskt och miljömässigt.

Konsumentrådgivningen (KVL) syftar till att främja hållbar konsumtion. Vi stärker konsumenternas ställning på marknaden genom att tydliggöra vilka rättigheter och skyldigheter som konsumenter har.

Budget- och skuldrådgivningen (BUS) syftar till att skapa en hållbar ekonomi. Vi stärker de rådsökande genom ekonomisk rådgivning. Vi hjälper till att skapa kontroll över den rådsökandes löpande ekonomi och skulder. Det innebär också att vara ett stöd före, under och efter en skuldsanering.
Budget- och skuldrådgivningen strävar efter att följa Konsumentverkets rekommendationer.

Informationsträffar ges om hållbar konsumtion samt för att förebygga att människor hamnar i privatekonomiska eller konsumenträttsliga bekymmer.

Vid Konsument Uppsala utgår vi från kommunens ”Mål och budget”, arbetsmarknadsnämndens verksamhetsplan samt de policyer som kommunfullmäktige i Uppsala kommun har beslutat.

Vägledande förhållningssätt
- Vi sätter den rådsökande i centrum och behandlar hen med respekt.
- Vi är lyhörda och analyserar den rådsökandes ärende och behov av stöd.
- Vi ger opartisk rådgivning.
- Vi behandlar alla lika utifrån de rådsökandes olika förutsättningar och behov.
- Vi bidrar till verksamhetens utveckling genom kontinuerlig omvärldsbevakning.
- Vi utvecklar våra kunskaper kring bemötande för att möta våra kunder på ett professionellt sätt.

Uppsala kommun

Konsumentrådgivningen

Förstakontakter och totala antalet kontakter

Under 2021 har Konsument Uppsala haft 2176 förstakontakter. Jämfört med föregående år har förstakontakterna minskat med 13,2 procent. De totala kontakterna uppgår till 4195 stycken. 2020 uppgick de totala kontakterna till 4934 stycken, vilket innebär en minskning av antalet kontakter med 14,9 procent.

Under 2021 tog Konsument Uppsala emot 92 besök, vilket ska jämföras med 2020 då det var 411 besök. Besöksantalet har därmed minskat med 77,6 procent jämfört med föregående år. Anledningen till att besöken minskade beror på att rådgivningen var stängd för besök större delen av året. Först i september öppnade rådgivningen för kortare drop-in besök. Även på nationell nivå minskade besöken, då med 53,9 procent.

Telefonsamtalen uppgick till 1777 stycken medan det under 2020 inkom 1720 stycken. Därmed ökade telefonsamtalen med 3,3 procent. Det inkom 306 mejl, vilket ska jämföras med siffran för 2020 som var 373 stycken. E-posten minskade med 17,9 procent.

Jämförelse mellan olika kontaktsätt

Kontaktsätt	2019	2020	2021
Telefon	1390	1720	1777
E-post	373	278	306
Besök	461	411	92

Kontakter via telefon står för 81,7 procent av kontaktsätten, besök för 4,2 procent och e-post för 14,1 procent. På nationell nivå ser fördelningen mellan de olika kontaktsätten ut på så vis att telefon står för 79,8 procent, besök för 4 procent och e-post för 16,1 procent. Uppsalas fördelning mellan de olika kontaktsätten följer mönstret nationellt.

På nationell nivå har kontakterna minskat med 16 procent. Trots att 2021 fortsatte att skapa pandemirelaterade problem för konsumenter så har inte efterfrågan på konsumentrådgivning varit lika stor som under 2020. En trolig förklaring kan vara att många konsumenter som ställdes inför problem med till exempel inställda resor under föregående år kanske avstod från att resa under 2021.

Problemen som konsumenterna ställdes inför under 2020 var på många sätt oundvikliga medan de under pandemins framfart haft möjlighet att göra aktiva val för att undvika att hamna i problem. Möjligheten till att kunna göra aktiva val skulle kunna förklara att antalet ärenden till konsumentrådgivningen minskade under 2021. Pandemin har därför inte påverkat inflödet i samma utsträckning som under 2020.

Under 2020 kom även flera avgöranden från Allmänna reklamationsnämnden (ARN), vilket klargjorde rättsläget, vilket också kan ha påverkat inflödet. Som konsument blev det lättare att själv ta reda på vad som gäller i ens ärende.

Tid

Under 2021 lades 958 timmar på rådgivning. Detta är en minskning med 19,1 procent jämfört med föregående år. Detta som en följd av att både förstakontakter och totala kontakter minskade under 2021.

Klagomål

Under 2021 mottogs 1879 klagomål av totalt 2176 förstakontakter. Andelen klagomål utgör därför 86,4 procent av förstakontakterna. Jämfört med föregående år har andelen klagomål ökat då andelen var 75,9 procent av förstakontakterna. Detta är indikation på att en större andel av ärendena är av mer komplex karaktär.

Klagomål topplista

1. Hantverkstjänster och begagnad bil – 177 klagomål, 8,4 %
2. Möbler/husgeråd/inredning – 128 klagomål, 6,1 %
3. Internet/fiber – 76 klagomål, 3,6 %
4. Mobiltelefoni – 72 klagomål 3,4 %
5. Dator/telefon/spelkonsol – 67 klagomål, 3,2 %

Av topplistan framgår att hantverkstjänster och begagnad bil har fått 177 klagomål var. Föregående år hamnade hantverkstjänster i topp.

Ny på topplistan för 2021 är mobiltelefoni. Försvann från listan gjorde flyg. Föregående år inträffade det omvända, att flyg tog plats på listan i stället för mobiltelefoni.

<u>Nationellt perspektiv</u>

Nationellt har begagnad bil mottagit flest klagomål, följt av hantverkstjänst, möbler/husgeråd/inredning, mobiltelefoni och dator/telefon/spelkonsol.

På det stora hela så följer Uppsala den nationella fördelningen mellan klagomålen på varor och tjänster. Det finns en liten variation i till exempel begagnad bil och hantverkstjänster, där klagomålen har en något högre andel nationellt.

Uppsala kommun

Företag topp 10

Följande företag har fått mest klagomål under 2021. Inom parentes anges fjolårets klagomål.

1	**Telia**	51 (37)
2	**Elgiganten**	33 (19)
3	**IP Only** **Tele2**	20 (35) 20 (5)
4	**MediaMarkt**	17 (12)
5	**UL**	14 (19)
6	**IKEA** **Telenor**	13 (11) 13 (15)
7	**Com Hem** **Hedin Bil** **Hemfint** **NetonNet**	12 (24) 12 (6) 12 (1) 12 (10)
8	**Viasat**	11 (17)
9	**Allente** **Bauhaus** **Electrolux** **Riddermark Bil** **Trademax** **Tre** **Upplands Bil** **Webhallen**	9 (0) 9 (11) 9 (6) 9 (4) 9 (6) 9 (13) 9 (4) 9 (5)
10	**Norwegiean** **Outl1.se** **Telenor**	8 (18) 8 (9) 8 (6)

Telia är det företag som konsumenter klagat mest på. Förutom Telia är det flera telekombolag på topplistan. Tendensen är liknande som 2020 då klagomål på telekombolagen var vanligt förekommande.

Även Konsumentverket har märkt att det finns ett stort missnöje hos konsumenter riktat mot telekombolagen. Klagomålen är ofta grundande i en bristande kundtjänst. Till följd av den stora mängden anmälningar mot telekombolagen kallade Konsumentverket företagen till ett möte med syfte att diskutera det stora antalet anmälningar och företagens syn på dem.

Många företag är nya på listan: Tele2, Hedin Bil, Hemfint, NetOnNet, Allente, Electrolux, Riddermark Bil, Trademax, Upplands bil, Webbhallen, Outl1.se och Telemer. Flera av dessa företag har även fått något fler klagomål jämfört med förra året.

Även om många nya företag finns med på topplistan är det svårt att dra någon säker slutsats eftersom det krävs färre klagomål för att etablera sig på listan i år jämfört med föregående år.

Allente är ny på listan men även ett helt nytt företag efter en sammanslagning av Viasat och Canal Digital. Tre bilfirmor placerar sig på ”klagomållistan”, vilket ska jämföras med 2020 då ingen bilfirma fanns med på listan. Endast ett flygbolag med på listan och det placerar sig sist.

Könsperspektiv

Kvinnor står för 50,5 procent av kontakterna medan män står för 48,2 procent av kontakterna. Utifrån de olika försäljningsmetoderna så är könsfördelningen jämn för försäljningsmetoderna butik, e-handel och post-/telefonorder. Fler kvinnor än män tar kontakt där avtalet ingåtts genom telefonförsäljning medan fler män tar kontakt där avtalet ingåtts utanför fast affärslokal.

Räddade konsumentpengar

Sedan 2018 noterar Konsument Uppsala hur mycket pengar som rådgivning räddar åt konsumenterna. Under 2021 ”räddade” Konsument Uppsala 1 338 568 kronor. 2020 var motsvarande siffra 893 058 kronor, vilket innebär en ökning med 445 510 kronor (49,8 procent).

För att pengarna ska ses som räddade anges endast de ärenden där konsumenten eller företaget återkopplat och berättat utfallet. Uppföljning görs även genom att Konsument Uppsala begär ut beslut från Allmänna reklamationsnämnden (ARN) för att kunna följa upp de ärenden där konsumenterna fått rådet att vända sig till ARN för prövning.

I de fall där konsumenten får rätt mot företag men inte återkommer ses inte de pengarna som räddade. Det innebär att summan vi årligen sparar åt konsumenter ska betraktas som en miniminivå då vi inte får återkoppling i alla ärenden.

Corona

Under 2020 infördes bevakningen Coronaviruset (covid-19) i Konstat (ärendeprogram) med syfte att fånga upp omfattningen av konsumentproblem i samband med coronaviruset. Bevakningen finns för ärendeslagen rådgivning och vardagsekonomi. Bevakningen fanns även kvar en del av 2021 och vi fortsatte att registrera bevakningen på de frågor som hade en koppling till coronaviruset. Under 2021 registrerades bevakningen i 35 ärenden. Frågorna med koppling till coronaviruset minskade markant under 2021, detta då det under 2020 inkom 349 frågor med koppling till coronaviruset.

Att det under 2021 inte inkommit lika många kontakter kan förklaras av att konsumenter nu levt med pandemin i över ett år och att de problem man ställdes inför när pandemin var ny inte längre kvarstår i samma utsträckning. Ökningen av antalet kontakter under 2020 är därför svår att bibehålla under 2021, även om en liten ökning jämfört med 2019 finns. En nedgång i kontakter märktes inte bara i Uppsala utan även på nationell nivå.

Uppsala kommun

Budget- och skuldrådgivning (BUS)

Ärendestatistik

	Bokade nybesök	Genomförda nybesök	Telefon/ Mail	Kom ej
2021	778	682	869	60
2020	914	700	902	140
2019	899	706	1056	188
Förändring 2020 till 2021 (%)	**-15**	**-3**	**-4**	**-57**

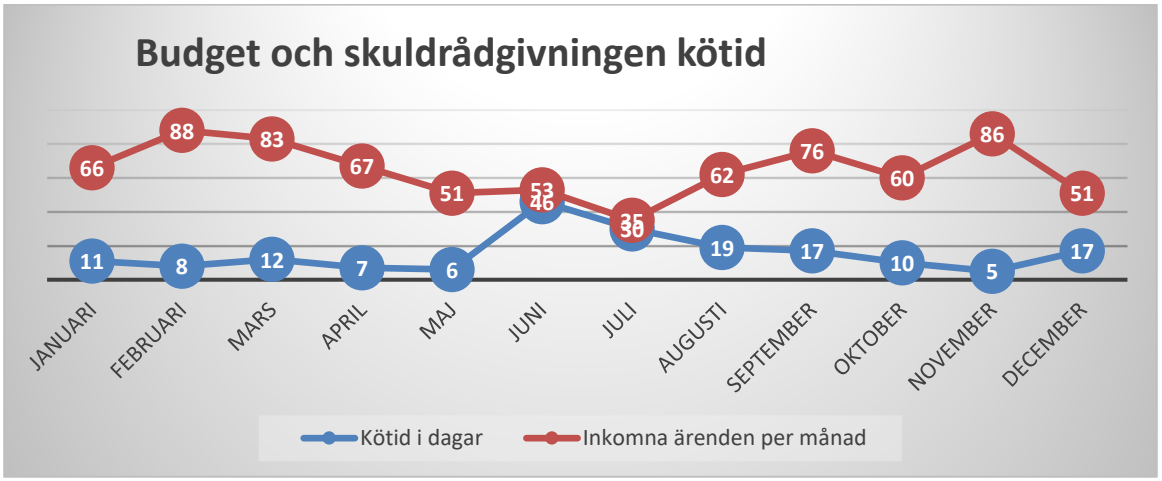
Nytt ärendeprogram gör att statistiken inte är helt jämförbar mellan år.

Instruktionen för inmatning av ärenden som ligger till grund för statistiken förändrades då det nya ärendeprogrammet infördes i mitten av 2020 på ett sådant sätt att inflödet bör minska av detta skäl under 2021.

Då minskningen bara har varit 3% (borde varit större) finns det skäl att anta att inflödet, genomförda nybesök, egentligen har varit **något högre** under 2021 i jämförelse med 2020. Trots det utfall siffrorna ovan visar.

Skäl till att kom ej minskat drastiskt är att nybesök nu genomförs på telefon. Klienter svarar när de blir uppringda på bokad tid.

Telefon/mejl minskade till 2020 då digitalt bokningssystem via Bookings infördes.



Kötiden har varit generellt låg under året.

Semestermånaderna innebar en ökning av kötid men den blev inte bestående. Kötiden har ej heller påverkats speciellt av att det vissa månader har inkommit betydligt fler ärenden.

Kötiden ökade under juni för att i slutet av månaden vara uppe i 46 dagar, detta på grund av att vi inte kunde erbjuda många nybesökstider i juli samtidigt som inflödet i juni fortsatte vara relativt högt. Det är enbart under juni och juli som väntetiden varit över de rekommenderade fyra veckor.

Antalet skuldsaneringsansökningar

Nytt ärendesystem infördes under 2020 och flytten av ärenden från det gamla systemet har gjort att det inte går att använda statistiken för beviljade skuldsaneringar under 2021. Det saknas även statistik för inskickade skuldsaneringar under 2020.

Under 2021 genomfördes 682 nybesök och 239 skuldsaneringar skickades in. Andelen nybesök som resulterar i ansökan var ca 35 %.

Det har skickats in 32 ansökningar om omprövning av beslut om skuldsanering. Budget- och skuldrådgivningen har varit behjälpliga i 26 överklagningar av skuldsaneringsbeslut.

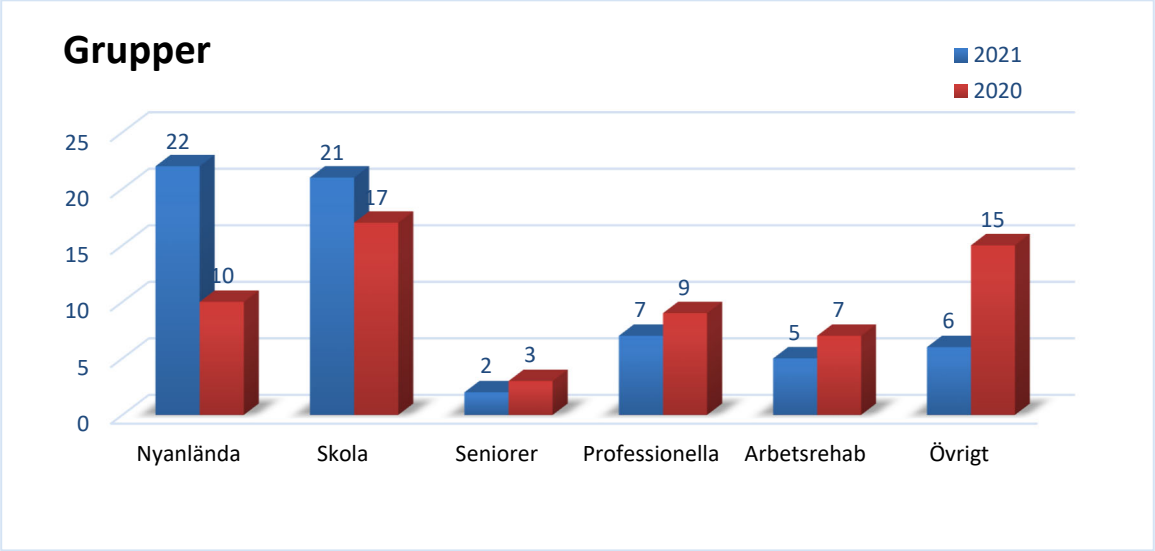
Könsfördelning

Könsfördelningen för de som ansökt om skuldsanering var 43% kvinnor, 54% män och 3% okända. Motsvarande siffror var för 2019 fördelningen 45% kvinnor och 55% män. På grund av systembytet går det inte att få fram motsvarande statistik för 2020 och ej heller på könsfördelningen av samtliga rådsökande.

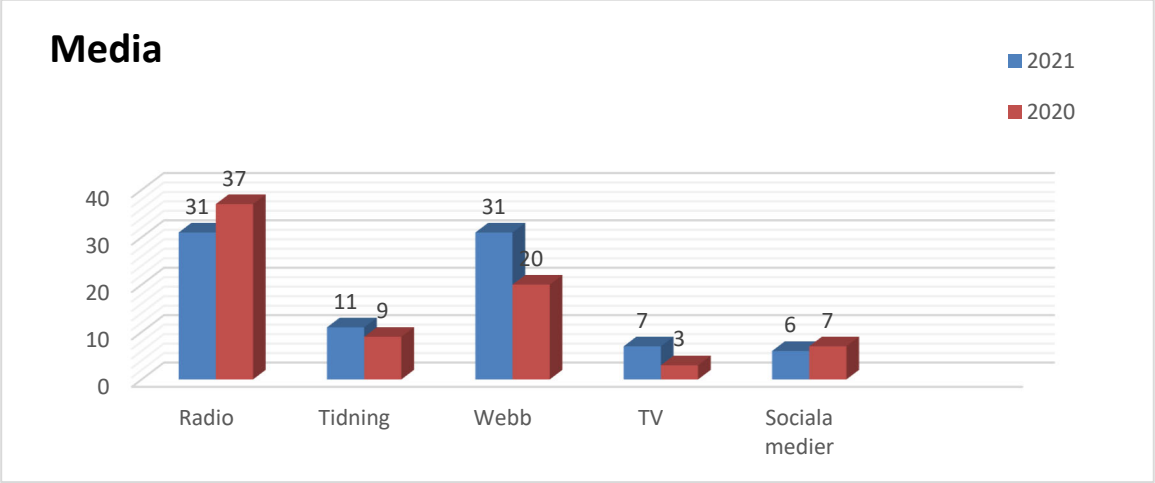
Förebyggande insatser

År	Grupper	Media	Aktivitet
2021	63	81	1
2020	61	76	0
2019	95	54	0
Förändring 2020 till 2021 (%)	**3**	**7**	
Förändring 2019 till 2021 (%)	**-33**	**50**	

Av sammanställningen framgår att antalet förebyggande insatser har ökat i jämförelse med tidigare år. Det är framför allt förebyggande insatser via mediainslag som har ökat stadigt i jämförelse med 2019.



Under 2021 har antalet förebyggande insatser framför allt riktats till nyanlända och skola.



Mediakontakter har ökat med 50% i jämförelse med 2019 och med 7% i jämförelse med 2020.

I jämförelse med 2020 är det liknande tendens, d.v.s det är radio- respektive webbinslag som dominerar i arbetet med att nå ut massmedialt med förebyggande insatser.

Uppsala kommun

Verksamhetsuppföljning 2021 – några sammanfattande kommentarer

Konsumentrådgivningen

- Konsumentrådgivningen har minskat i jämförelse med 2020 (-13%) men ökat något i jämförelse med 2019 (3%). 2020 var ett extremt år med många förfrågningar relaterade till konsekvenser av Covid-19C (349 st).
- Av inkomna ärenden till konsumentrådgivningen bestod majoriteten av klagomål 86%. Motsvarande siffra för 2020 var 75%.
- Räddade konsumentpengar uppgick till 1 338 568 kr.

Budget- och skuldrådgivningen

- Budget- och skuldrådgivningen har ett fortsatt högt inflöde av ärende.
- Konsumentverkets rekommendationer säger att kötiden för att få tid hos budget- och skuldrådgivare inte skall överstiga 4 veckor. Genomsnittlig kötid har under 2021 varit ca 2 veckor.
- Andelen nybesök som resulterar i en skuldsaneringsansökan är 35%, vilket är på samma nivå som tidigare år.
- Könsfördelning har varit 43% kvinnor och 54% män (3% okända).

Förebyggande insatser

- Under pandemin har föreläsningar för grupper minskat samtidigt som mediakontakter ökat. Föreläsningar har minskat med 33% i jämförelse med 2019 men ökat lite (3%) i jämförelse med 2020.
- Det har varit svårare under pandemin att nå ut till särskilda grupper som seniorer och öppna förskolor.

Bilaga 2: Konsument Uppsala – sammanställning måluppfyllelse

Mål och inriktning 2021

"Utveckla arbetet med budet- och skuldrådgivning och konsumentrådgivning för att bidra till att fler Uppsalabor har en hållbar privatekonomi".
Ryms i inriktningsmål nr 5; "andelen av Uppsalas invånare som mottagit ekonomiskt bistånd ska minska till max 4%"

Utmaningar 2021

- Fortsatt omställning p. g. a. Corona
- Flytt till stadshus 2021
- Projekt Gränby/Kvarngärdet
- Projekt Heltidsplan nyanlända
- Digitala föreläsningar
- Bli mer kända - Fortsatt arbete med kommunikationsplaner

Uppföljning utmaningar

- **Fortsatt omställning p. g. a. Corona**
  - ⇒ Uppnått och pågående
    - Fram till september 2021 har all rådgivning bedrivits per mejl och telefon. Efter lättnaderna 29 september har verksamheten öppnat för drop in för konsumentrådgivningen och nödvändiga bokade besök för budet- och skuldrådgivning.
    - Dokument med beskrivning av hur pandemin påverkat verksamheten är framtagna gällande år 2020/2021 för både konsumentrådgivningen och budget- och skuldrådgivningen.

- **Flytt till stadshus 2021**
  - ⇒ Pågående
    - Flyttdatum är 11 januari och första dag i stadshuset är 17 januari 2022.
    - Allt arkivmaterial är uppdaterat utifrån ny informationshanteringsplan som antogs i augusti 2021.
    - Avslutade ärenden föregående år flyttas till mellanarkiv för lagring fram till gallring fem år efter avslut.Övrigt arkivmaterial flyttas med till Stadshus, aktiva ärenden på hemvist och övriga i källare.
    - Soptunnor för sekretessmaterial har beställts.
    - Alla möbler och allt material är sorterat utifrån:
      med till stadshus, kvar på bibliotek, återbruk, kast
    - Farmartjänst beställd för att frakta bort överskott som ingen önskar.
    - Risk- och konsekvensanalys upprättad och uppföljning genomförd vid tre tillfällen.
    - Medverkat i processen att ta fram goda vanor.
      - Två medarbetare med i steg 1
      - En medarbetare och enhetschef med i steg 2
      - Enhetschef med i steg 3, presentation för ledningsgruppen
      - Enhetschef medverkat i filminspelning gällande goda vanor i Stadshuset.

- **Projekt Gränby/Kvarngärdet**
  - ⇒ Pågående
    - Både konsumentrådgivare och budget- och skuldrådgivare deltar i projektet.
    - Utbildning av jobbcoacher genomförd.
      Tre utbildningstillfällen genomförda.
      Två informationsbrev utskickade från Konsument Uppsala under sommaren.
    - En plan för fortsättning är upprättad.
    - Utmaning har varit att hitta avgränsning för vad jobbcoacher själva skall utföra.

- **Projekt Heltidsplan nyanlända**
  - ⇒ Pågående
    - Budget- och skuldrådgivningen medverkar med 50%
    - Det har varit en utmaning att hitta rätt roll i projektet.
    - Pågår ständig utveckling av budget- och skuldrådgivarnas medverkan i projektet.

- **Digitala föreläsningar**
  - ⇒ Uppnått
    Digitala föreläsningar genomförda på alla digitala plattformar som efterfrågats.

- **Bli mer kända - Fortsatt arbete med kommunikationsplaner**
  - ⇒ Uppnått och pågående
    Kommunikationsplaner har med hjälp av kommunikationsenheten upprättats vår och höst för konsumentvägledningen.
    Enheten ökade antalet mediakontakter med 7 % i jämförelse med 2020 men i jämförelse med 2019 är ökningen 50%. Antalet mediakontakter var 81

Planerade aktiviteter, uppföljning

Enheten

Kommunikation

Kommunikationsplaner upprättade, en för våren och en för hösten, i samverkan med förvaltningens kommunikatörer. Den har gällt Konsument Uppsala i allmänhet och konsumentvägledningen i synnerhet.

- **Radio**
  - ⇒ Uppnått
    Konsument Uppsala har medverkat vid 31 tillfällen i radio.
    Veckans konsumentfråga sänts varannan vecka under året.
    Totalt 26 tillfällen.
    Dessutom har medverkan skett 5 gånger efter förfrågan

- **Sociala medier**
  - ⇒ Uppnått
    Två filmer med rubrik Oroar du dig över din ekonomi? respektive Handla hållbart har publicerats på Facebook och Instagram under våren.
    Ytterligare ett inlägg med tips inför julhandeln publicerades i november.
    Budget- och skuldrådgivningen har även medverkat på Youtube och Facebook i intervju med Kvinnojouren.

- **Ergo**
  - ⇒ Uppnått
    Medverkat vid 19 tillfällen i den digitala studenttidningen Ergo med rubriken Konsumentkollen

- **Media allmänt**
  - ⇒ Uppnått
    Medverkat i Upsala Nya tidning (papperstidning) vid nio tillfällen.
    Medverkat i Sveriges Television, Uppsala vid åtta tillfällen.
    En artikel har dessutom publicerats i Aftonbladet, Privata affärer samt i Enköpings-posten

Förebyggande

- **Information ska ges till ungdomar i gymnasiet**
  - ⇒ Uppnått
    Vi har varit ute på skolor vid 21 tillfällen.
    Antal föreläsningar för gymnasium har ökat något i jämförelse med föregående år.
    Pandemin har dock försvårat deltagande trots att vi erbjuder digitala föreläsningar.

- **Information ges till deltagare i spelberoendebehandling**
  - ⇒ Uppnått
    Information har getts vid två tillfällen

- **Information ges till nyanlända**
  - ⇒ Uppnått
    Information har getts vid 22 tillfällen till SFI grupper.

- **Information ges till deltagare på Krami**
  - ⇒ Uppnått
    Information har getts vid tre tillfällen.
    Krami upphör från årsskiftet 2021/2022.

- **Information ges till öppna förskolor**
  - ⇒ Ej uppnått
    Vi har inte kunnat besöka Öppna förskolor på grund av pågående pandemi.

- **Information till Seniorer**
  - ⇒ Uppnått
    Information har getts vid två tillfällen.
    Konsumentrådgivningen har även medverkat i kommunens monter under Seniormässa i november 2021. I samband med seniormässa höll konsumentrådgivningen även ett föredrag med tema *Undvik bluffen* och information om framtidsfullmakt.

- **Finnas med information på kommunens Servicepunkter**
  - ⇒ Uppnått
    Information finns om Konsument Uppsalas verksamhet ute på kommunens servicepunkter.

Projekt – se uppföljning under rubrik utmaningar

- Heltidsplan nyanlända
- Vardagsekonomi i Gränby/Kvarngärdet

Konsumentrådgivningen

- Företag
  Kontakta företag där vi upptäcker att vi har klagomål
  ⇒ Ej uppnått
  På grund av pandemin har inga besök bokats in hos företag.

- Mässor
  Planerad medverkan på 60+ mässa. 17-18 november 2021
  ⇒ Uppnått
  Konsumentrådgivningen höll även ett föredrag på plats med tema *Undvik bluffen* och information om framtidsfullmakt.

- Samarbete med Sesam
  ⇒ Vilande
  Avvaktar att restriktioner kring pandemin lättar ytterligare.

- Hållbar konsumtion
  ⇒ Uppnått
  Deltagit under Uppsala kommuns klimatvecka.
  - Producerat film handla hållbart som publicerats på sociala medier.
  - Arrangerat en digital föreläsning för extern fri medverkan
    KU tillfrågat Reklamombudsmannen att medverka.
    Tema: Så avslöjar du greenwashing.
    35 externa deltagare.
  - Fortsatt samverkan med kommunens hållbarhetsavdelning

Budget- och skuldrådgivningen

- Utveckla samverkan med boendeenheten
  ⇒ Uppnått
  Hållit i utbildningar för medarbetare på boendeenheten vid två tillfällen under våren

- Kvinnojourer
  ⇒ Uppnått
  Kartläggning och informationsutbyte är genomförd tillsammans med olika aktörer som verkar mot ekonomiskt våld i nära relationer.
  Dokumentation finns.

Övriga aktiviteter

- Lyfta olika samhällsfenomen
  Vi har agerat med synpunkter såväl till Konsumentverket gällande BOSS+ som till Kronofogdens skuldsaneringsenhet gällande tveksamheter i deras handläggning.

- Jämlikhetskommissionens betänkande *En gemensam angelägenhet (SOU 2020:46)*
  Budget- och skuldrådgivarnas förening har varit remissinstans. Budget- och skuldrådgivningen har medverkat i en grupp om totalt tre representanter med geografisk spridning i landet som skrivit ett remissvar i vilket de bemött avsnitt beträffande absolut preskription, biståndsbidrag och marknadsföring av spel.

- Under höstterminen 2021 har konsumentrådgivningen medverkat genom intervju vid framtagandet av kurslitteratur för hem- och konsumentkunskapslärare höstterminen 2021.

- Budget- och skuldrådgivningen har medverkat i referensgrupp för BSII som är ett forskningsprojekt där Uppsala universitet har ställt frågor på barnavårdscentraler och kommit fram till att många familjer upplever oro för sin ekonomi.
  Målgrupp: nyblivna föräldrar.

- Föreläsning i samverkan med SUF* för deras lokala samverkansgrupp.
  Ca 20 representanter deltog från olika verksamheter i kommun och region där alla på olika sätt har uppdrag kring barn och föräldrar och där föräldrar kan ha kognitiva svårigheter som behöver stöd och anpassning/samverkan.

- Medverkar på nätverksträffar för *Gilla din Ekonomi*/Nationellt nätverk för finansiell folkbildning. (Ett nätverk med över 90 olika myndigheter, organisationer och företag.)

Övriga engagemang

- Konsumentrådgivningen administrerar det Lokala konsumentrådet,

- Budget- och skuldrådgivningen har även en formaliserad samverkan med socialtjänst, försörjningsstöd och boendeenheten.

- Verksamheten har medarbetare som utbildar i Konsumentverkets grundkurs för budget- och skuldrådgivare.

- Budget- och skuldrådgivarna inom Konsument Uppsala representeras även i Forum för spelberoende. Bidragit till ekonomiska råd på Folkhälsomyndighetens webb Spelprevention.se

- Budget- och skuldrådgivningen är även sammankallande för ärendedragningar i länet.

Övrigt

- Säljer Budet- och skuldrådgivning till Knivsta

* **SUF**

SUF-Kunskapscentrum utvecklar, samlar och sprider kunskap om stöd till familjer där någon förälder har intellektuell funktionsnedsättning (IF) eller andra kognitiva svårigheter som påverkar föräldraförmågan.
Ett kunskapscentrum. Ägs av Region Uppsala och 8 kommuner i länet. 4,4 tjänster, bla en forskare.
Var tidigare ett projekt som permanentades 2018.
Föräldrarna kan ha intellektuella svårigheter, ADHD och Autism. Föräldrarna behöver inte ha fastställd diagnos.
Samarbete med socialtjänsten: utredningar och familjebehandlare, habiliteringen, skola, BVC.
Dels stöd innan föräldraskapet, under föräldraskap samt placerade barn.
SUF stödjer samverkansgrupper. Lokala samverkansgrupper finns i alla kommuner.