

Inför presentation av konsumentrådgivningens verksamhet på nämndsammanträde 11 november

Konsumentrådgivningen består av två delar, konsumentvägledningen och budget- och skuld rådgivningen. Nedan redovisas en kortare presentation av dessa båda verksamheter under år 2014.

Konsumentvägledning

Vi tillhandahåller opartisk juridisk rådgivning inom konsumenträttens område. Det kan vara alltifrån hantverkstjänster, resor, till telefoni och konsumentionsköp.

Totalt antal ärenden under 2014

Ärenden	Verksamhet	
	Antal	%
Rådgivning	1 369	98,0
<i>Klagomål</i>	1 046	76,4
<i>Förfrågan</i>	126	9,2
<i>Vardagsekonomi</i>	197	14,4
Utåtriktad insats	28	2,0
Totalt	1 397	100,0

Urval: Tidsperiod: 2014-01-01 till 2014-10-30; Område: Verksamhet.

I juni i år började vi även sälja konsumentvägledning till Värmdö kommun (dock har de valt att tacka nej till utåtriktade insatser).



Posten klagomål är det antal ärenden som har uppstått efter att en tvist har uppstått. Det är fortfarande vanligast att det är då man kontaktar konsumentrådgivningen.

Glädjande nog ser vi att antal förfrågningar ökar, det vill säga konsumenter som hör av sig till konsumentrådgivningen innan ett köp eller anlitannde av ex en hantverkare.

Under posten vardagsekonomi registrerar vi antal nya budget- och skuldärenden och där kan vi också se en ökning av antal ärenden. Mer om det under "Budget- och skuld rådgivning".

Vi har också genomfört en rad utåtriktade insatser såsom närvaro på tre av kommunens bibliotek en eftermiddag i veckan (Fisksätra, Orminge och Älta). Vi har också hållit föreläsningar för gymnasieelever inom konsumenträtt (b la temadag inför studenten) medverkat på mässa för ungdomar i Nacka. Senaste utåtriktade insatsen är att vi finns med på Nacka kommuns facebook-sida och regelbundet postar inlägg om aktuella konsumentnyheter och rättigheter.

Budget- och skuldrådgivning

Ärendefördelning görs en gång i veckan och vi ger rådgivning redan i första kontakten med oss. Antalet nybesök har ökat sedan förra året. Flest antal nya ärenden får vi under perioden dec-mars.

Vi kan erbjuda tider inom max två veckor. Snittet i landet är ungefär fem veckors kötid, men många kommuner har längre väntetider än så. De med längst kö har uppemot ett års väntetid.

Majoriteten av klienter som kommer till budget- och skuldrådgivningen är medelålders och lever i hushåll vars sammanlagda inkomster inte uppgår till mer än 120 000 kronor per år. De allra flesta bor i hyreslägenhet.

Även inom budget- och skuldrådgivning arbetar vi med förebyggande arbete. Sociala medier såsom Facebook hoppas vi kan bli en viktig kontaktyta att möta yngre med skulder. Genom regelbunden närvaro på biblioteken i de mest utsatta områden där det finns möjlighet till spontanbesök försöker vi vara tillgängliga och sprida information. Vi har regelbundet samverkansmöten med socialtjänsten. Senaste inom utåtriktade arbeten är ett samarbete inom flera enheter på kommunen för att arbeta vräkningsförebyggande.