



Varbergs kommun

Granskning av
kommunens funktion för
konsumentrådgivning och
vägledning

Revisionsrapport

Antal sidor:8

Innehåll

1.	Bakgrund	2
2.	Syfte	2
3.	Avgränsning	2
4.	Revisionskriterier	2
5.	Metod	3
6.	konsumenpolitiska riktlinjer	3
7.	Organisation	3
8.	Verksamhetsmått och arbetsfördelning	4
9.	Jämförelser	6
10.	Kompetens och fortbildning	7
11.	Sammanfattande bedömning	8

1. Bakgrund

Vi har av Varbergs kommuns revisorer fått i uppdrag att granska kommunens funktion för konsumentrådgivning och vägledning.

Konsumentvägledning är en frivillig uppgift för kommunerna. Den lokala konsumentpolitiska verksamheten ryms inom den s.k. kommunala kompetensen i enlighet med kommunallagen 2 kap. 1§. Enligt Konsumentverkets definition har en kommun konsumentvägledning när det finns ett politiskt beslut om att bedriva konsumentvägledning och det finns en namngiven person som praktiskt arbetar med verksamheten.

2. Syfte

Rapporten syftar till att granska kommunens funktion för konsumentrådgivning och vägledning. Följande avser rapporten besvara:

- Hur är verksamheten organiserad?
- Vilken tjänsteomfattning tilldelas kommunens funktion för konsumentrådgivning och vägledning? Motsvarar avsatt omfattning kommunmedborgarnas behov vad avser konsumentrådgivning och vägledning?
- Hur fördelas arbetstiden mellan ”direktrådgivning”, ”förebyggande arbete” och ”internt arbete”?
- Hur mycket är den nedlagda genomsnittliga tiden per kommuninvånare i förhållande till andra jämnstora kommuner?
- Hur ser möjligheterna ut för kompetensutveckling och fortbildning?
- Är tjänsten ändamålsenlig och effektiv?

3. Avgränsning

Granskningen avser kommunens funktion för konsumentrådgivning och vägledning.

4. Revisionskriterier

Vi kommer att bedöma om rutinerna/verksamheten uppfyller:

- Konsumentverkets riktlinjer
- Kommunallagen

5. Metod

Studium och genomgång av relevanta styrdokument och beslutsunderlag. Intervjuer och avstämningar har genomförts med konsumentrådgivarna, rådgivning och mediachef, kanslichef för kommunstyrelseförvaltningen samt kommunstyrelsens presidium.

Rapporten har faktagranskats av rådgivning och mediachefen samt kanslichefen för kommunstyrelseförvaltningen.

6. Konsumentpolitiska riktlinjer

Det nationella målet för konsumentpolitiken är: *Väl fungerande konsumentmarknader och en miljömässigt, socialt och ekonomiskt hållbar konsumtion.*

I enlighet med nationella rekommendationer, bör konsumentvägledningen arbeta både med enskild rådgivning och med förebyggande arbete. Den enskilda rådgivningen ska innefatta information om rättsliga regler, medling i reklamationstvister, hushållsekonomiska råd och köpråd. I det förebyggande arbetet ska den lokala marknaden bevakas och näringslivet ska informeras om lagar och regler. Konsumentvägledningen ska även samarbeta med skolan, samverka med andra offentliga verksamheter, stimulera och stödja lokala föreningar samt arbeta med varu- och serviceförsörjningsfrågor.

7. Organisation

Konsumentvägledning är en frivillig uppgift för kommunerna. Kommunerna beslutar själva hur verksamheten ska organiseras och därmed är nivån och omfattningen på konsumentverksamheten mycket varierande bland kommunerna. Att verksamheten är frivillig har också inneburit varierande tillgång och kvalité på konsumentvägledningen bland kommunerna.

Idag erbjuder 259 av landets 290 kommuner konsumentvägledning. Förra året var motsvarande siffra 270. Av de 259 kommuner som erbjuder konsumentrådgivning är det 119 kommuner som köper tjänsten av en annan kommun.

Iakttagelser:

Varbergs kommun köper konsumentvägledning omfattande 50 procent av en heltidstjänst från Kungsbacka kommun. Avtalet innebär bl.a. konsumentrådgivning via telefon och e-post/brev, konsumentrådgivning på plats i Varberg 3 timmar per vecka samt förebyggande konsumentrådgivning efter överenskommelse med kund.

Verksamheten för konsumentrådgivning i Kungsbacka kommun består av tre konsumentvägledare som levererar konsumentvägledning till flera kommuner.

Av intervju med professionen framgår att det råder normal arbetsbelastning samt att 20 timmar i veckan tillgodoser Varbergs kommuns invånares behov vad avser konsumentrådgivning. Det uttrycks vidare att sedan införandet av ”Hallå Konsument” som är en rikstäckande upplysningstjänst har antal ärenden minskat.

Av intervju med kommunstyrelsens ordförande samt kanslichefen för kommunstyrelseförvaltningen framgår att de inte har fått några signaler om att den avsedda tjänsteomfattningen inte är tillräcklig.

Kommentarer

Vi bedömer att verksamheten inte är sårbar, då det finns tillräckligt med handläggare som kan ersätta varandra vid frånvaro i form av sjukdomar, oförutsedda händelser samt ledigheter.

8. Verksamhetsmått och arbetsfördelning

Iakttagelser

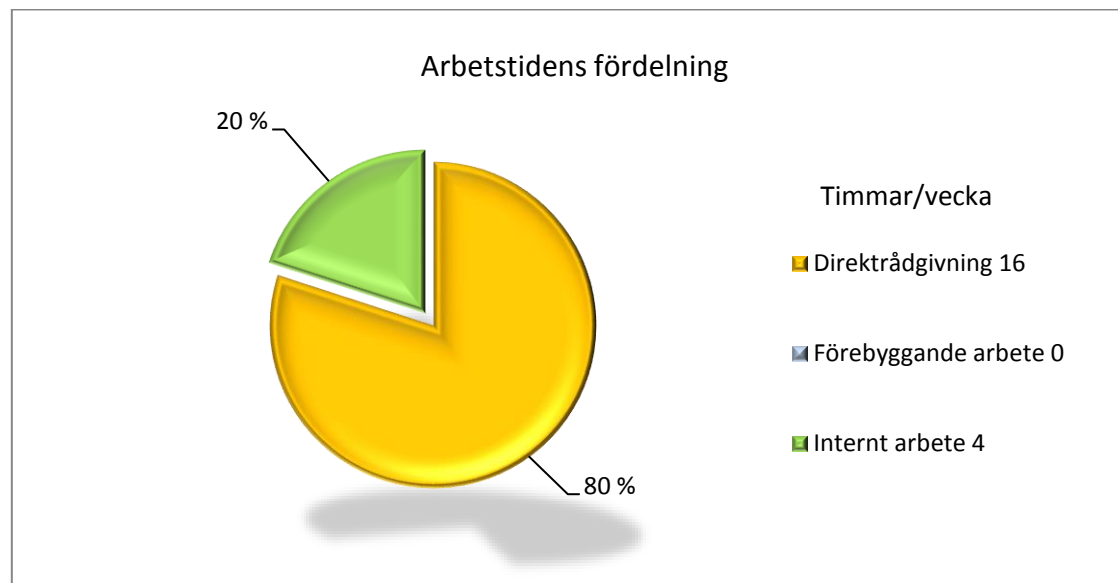
Av intervju med professionen framgår att kontakt med konsumentvägledningen kan ske via telefon, e-post, brev och besök. Inkommande e-post ska besvaras inom 48 timmar. Likaså de invånare som lämnar meddelande på telefonsvararen skall kontaktas inom 48 timmar. Måndagar mellan kl. 13.00 – 16.00 finns en konsumentvägledare på plats i Varberg.

Nedan redogörs för fördelningen av arbetet mellan direktrådgivning, förebyggande arbete och internt arbete. Övervägande del av tiden tillägnas *direktrådgivning*. En mindre del tillägnas det *interna arbetet*, så som administration, sammanställning av statistik och omvärldsbevakning.

Av intervju med enhetschefen för konsumentvägledningen framgår att riktade insatser i förebyggande syfte genomförs efter beställning av Varbergs kommun och debiteras separat.

Av samtal med kanslichefen för kommunstyrelseförvaltningen framgår att det finns tankar kring ett mer systematiskt samarbete mellan konsumentvägledningen och kommunens skolor.

Figur 8:1 Arbetstidens fördelning 2015



Kommentarer

Vi anser att förebyggande insatser till framförallt utsatta grupper så som skolungdomar, och nyanlända bör uppmärksammas av kommunstyrelsen. Dessa grupper är oftast mer utsatta på grund av bristande kunskaper om konsumenters rättigheter. Undersökningar visar att ungdomar är överrepresenterade inom handel via nätet, dock utan större kunskaper om vad som gäller.

Vi anser att det förebyggande arbetet i form av kunskaps- och informationsspridning är ett viktigt led inom den kommunala konsumentverksamheten, där de förebyggande insatserna utgör en grund för konsumentskyddet.

Ett naturligt sätt att nå nyanlända kan exempelvis vara att konsumentvägledarna tillsammans med budget och skolrådgivaren deltar i den obligatoriska samhällsorienteringen. Dessa kommunmedlemmar är en utsatt grupp, framförallt på grund av otillräckliga kunskaper i det svenska språket.

9. Jämförelser

Kommunmedlemmarna i Varbergs kommun fick 1,0 minuter konsumentvägledning per invånare under 2015. Siffran för 2014 låg på 1,56 minut per invånare beroende på att innan avtalet om köp av tjänst från Kungsbacka kommun hade Varbergs kommun en konsumentvägledare i egen regi med en tjänsteomfattning på 75 procent.

Nedan presenteras en jämförelsetabell, där Varbergs kommun har jämförts med andra jämnstora kommuner.

Figur 9:1

Kommun	2014 Minut/invånare	2015 Minut/invånare
Varberg	1,56	1,0
Karlskrona	0,51	0,5
Kalmar	0,68	0,7
Nyköping	1,18	1,7
Falun	2,20	0,4
Norrtälje	1,10	0,5
Trollhättan	5,51	5,1

Nedan redogörs för riksgenomsnittet samt genomsnittet för kommunstorleken 30001 – 80 000.

Figur 9:2

Genomsnittlig tid/invånare utifrån:	2014 Minut/invånare	2015 Minut/invånare
Invånarantal 30 001 – 80 000	1,6	1,6
Riket	1,9	1,4

Kommentarer

När det gäller den genomsnittliga tiden, hamnar Varbergs kommun under riksgenomsnittet samt den genomsnittliga tiden per invånare baserad på kommunstorlek.

Av granskningen framgår att brukarundersökningar inte har genomförts. Vi rekommenderar att en kundundersökning genomförs i syfte att sondera huruvida den avsatta omfattningen på 20 timmar per vecka tillgodoser kommuninvånarnas behov avseende konsumentrådgivning. En sådan undersökning visar också på kommuninvånarnas nöjdhetsgrad följt av utvecklings- och förbättringsområden.

10. Kompetens och fortbildning

Iakttagelser

Handläggarnas formella utbildningar är av juridisk och statsvetenskaplig karaktär. Av intervjuerna med konsumentvägledarna framgår att de har genomgått en grundutbildning som anordnats av Konsumentverket.

Vidare har konsumentvägledarna erhållit en utbildning i kommunallagen och offentlighet och sekretess.

Av granskningen framkommer att det finns möjligheter och utrymme för konsumentvägledarna att delta i utbildningar som är nödvändiga för arbetets utförande.

Kommentarer

Vi anser att kompetensutveckling och fortbildning är av vikt i syfte att kunna erbjuda kommuninvånarna erforderlig rådgivning och service. Dagens konsumentmarknad ställer högre krav på kunskapsnivån hos konsumentvägledarna. Ett sätt att välja samt prioritera mellan kurser och temadagar som Konsumentverket erbjuder, är att utgå från de konsumentområden som efterfrågas av kommunmedlemmarna. Dessa områden kan utläsas från statistiska sammanställningar där de ärendekategorier som kommunmedlemmarna har aktualiserat framgår.

11. Sammanfattande bedömning

Vi anser att Varbergs kommuns funktion för konsumentvägledning och rådgivning huvudsakligen är ändamålsenlig och effektiv.

Utifrån våra iakttagelser bedömer vi att följande bör ses över:

- Vi anser att förebyggande insatser till framförallt utsatta grupper så som skolungdomar, och nyanlända bör uppmärksammas av kommunstyrelsen. Dessa grupper är oftast mer utsatta på grund av bristande kunskaper om konsumenters rättigheter. Kunskaps- och informationsspridning i ett tidigt skede leder till ökat konsumentskydd.
- Vi rekommenderar att en kundundersökning genomförs i syfte att sondera huruvida den avsatta omfattningen på 20 timmar per vecka tillgodoser kommuninvånarnas behov avseende konsumentrådgivning. En sådan undersökning visar också på kommuninvånarnas nöjdhetsgrad följt av utvecklings- och förbättringsområden.
- Kurser och utbildningar bör väljas utifrån aktualitet och konsumentområden som efterfrågas av kommunmedlemmarna, i syfte att skapa en mer efterfrågestyrd verksamhet.

KPMG
Dag som ovan

Viktoria Bernstam
Revisor/Juridisk sakkunnig