



Konsument Höglandet

ANEBY · EKSJÖ · NÄSSJÖ · SÄVSJÖ · VETLANDA
i samarbete med Tranås kommun och Vimmerby kommun

Verksamhetsberättelse för Konsument Höglandet år 2013 med statistik som bilaga.

Organisation:

Konsument Höglandet är ett samlingsnamn för den konsumentrådgivning och budget-och skuldrådgivning som bedrivs i de fem Höglandskommunerna Aneby, Eksjö, Nässjö, Sävsjö och Vetlanda.

Höglandets Kommunalförbund har haft planeringsfunktion för all verksamhet inom Konsument Höglandet 2004-04-01 – 2013-12-31.

Tranås kommun köper konsumentrådgivning av Nässjö kommun och budget-och skuldrådgivning av Eksjö kommun.

Vimmerby kommun köper konsumentrådgivning av Nässjö sedan 1 februari 2012. Vimmerby har egen budget- och skuldrådgivning.

Uppdraget:

Att utan kostnad erbjuda konsumentrådgivning och budget-och skuldrådgivning av hög kvalitet till kommuninvånare på Höglandet samt till Tranås kommun och Vimmerby kommun.

Aneby

Konsumentrådgivning och budget- och skuldrådgivning, se Nässjö.

Eksjö

Konsumentrådgivning, se Nässjö.

Budget och skuldrådgivningen tillhör socialförvaltningen.

Personalresurser

Eksjö kommun innehar en heltidstjänst som handläggare avseende budget- och skuldrådgivning. Tjänsten fördelas med lika stor andel mellan kommunerna Eksjö och Tranås. För att öka tillgängligheten har kommuninvånarna vid frånvaro i Eksjö och Tranås möjlighet att nyttja tjänsten i Vetlanda. Styrgrupp samverkar regelbundet för ledning och uppföljning.

Nässjö

Konsument Höglandet i Nässjö är en egen redovisningsenhet och hör organisatoriskt och lokalmässigt till medborgarkontoret i Nässjö.

Aneby, Eksjö, Tranås, Vetlanda och Vimmerby kommuner köper tjänsten konsumentrådgivning av Nässjö kommun.

Med Sävsjö finns ett särskilt avtal om råd och stöd vid behov till Sävsjö konsumentrådgivning.

Aneby och Sävsjö köper tjänsten budget- och skuldrådgivning av Nässjö.

Personalresurser:

Konsumentrådgivningen har tre konsumentvägledare på sammanlagt ca 70 tim/vecka.

Tillgängligheten är hög. Telefonen är öppen för rådgivning måndagar, tisdagar och torsdagar året runt.

Något begränsad tillgänglighet under sommaren.

Det går också bra att skicka e-post. Besök tas endast emot efter överenskommelse.

Budget och skuldrådgivningen har två budgetrådgivare på 60 tim/veckan.

Budgetrådgivaren nås på telefon säkrast måndagar, tisdagar och torsdagar, det går också bra att ringa till konsumenttelefonen och lämna ett meddelande. Bokade besök efter överenskommelse i Nässjö.

Även planerade besök i Aneby och Sävsjö ges vid behov.

Sävsjö

Konsumentrådgivningen är en del av Kultur och fritid.

Personalresurser: Konsumentvägledaren har delad tjänst; bibliotek/konsumentvägledning.

Konsumentvägledningen har generösa öppettider och är tillgänglig under bibliotekets arbetstider.

Energicentrum i Jönköping finns i Sävsjö en gång i månaden.

Budget och skuldrådgivning, se Nässjö.

Tranås

Konsumentrådgivning, se Nässjö.

Budget och skuldrådgivning, se Eksjö

Vetlanda

Konsumentrådgivning, se Nässjö.

Budget och skuldrådgivningen tillhör socialförvaltningen.

Personalresurser:

Tjänsten är en delad tjänst, 50 % budget-och skuldrådgivare och 50 % arbetsmarknadsenhet.

Vimmerby

Konsumentrådgivning, se Nässjö

Vimmerby har egen budget-och skuldrådgivare.

Konsumentrådgivning

Ärendena är av skiftande karaktär, och har blivit mer komplicerade.

De flesta kontakter sker per telefon, men vi får även frågor via e-post. Besök via vår hemsida har ökat.

Klagomål vid köp via internet har ökat. Andra vanliga klagomål är framför allt inom områdena hantverkstjänster, köp och reparationer av fordon samt problem med telefonabonnemang.

Vi arbetar för konsumenterna, men vi utgår ifrån gällande lagstiftning vid rådgivningen. Vi ger råd och stöd, men tar inte över problemet och agerar inte som ombud.

Marknadskontroll har genomförts på uppdrag åt Konsumentverket av badhjälpmedel, kontrollen gjordes i Nässjö och Tranås.

Vi har under året haft uppdrag i Allmänna Reklamationsnämnden och Försäkringsnämnderna.

Vi har besökt samtliga våra avtalskommuner och genomfört torgaktiviteter, där vi delat ut informationsmaterial och besökarna har kunnat ställa frågor till oss.

2013 började vi ge ut ett nyhetsbrev.

Under året har vi deltagit i Konsumentverkets kurser, Regionutbildning och Konsumentdagarna.

Konsumentrådgivningen i Sävsjö har varit något mindre tillgänglig under 2013, beroende på handläggarens sjukskrivning.

Niondeklasser i Sävsjö har besökt konsumentrådgivningen under våren.

Budget och skuldrådgivning

Många av dem vi möter har haft sina skulder i ett flertal år. Problematisk ekonomi bidrar ofta till att förvärra psykosociala problem och skapar en känsla av att sakna kontroll över livet.

Rådgivningen omfattar dem som är berättigade till skuldsanering enligt lagen. Det innebär hjälp vid ansökan av skuldsanering, överklagande och omprövning.

Även andra kan få stöd i ekonomiska situationer t ex till förändring av konsumtionsmönster, göra en hushållsbudget och att upprätta betalningsplaner av skulder. Tillsammans med den enskilde söker vi lösningar på betalningsproblem. Vi ger råd och stöd, men tar inte över problemet och agerar inte som ombud.

Under året har vi deltagit i Konsumentverkets kurser, Regionutbildning, konsumentdagarna och budget-och skuldrådgivardagarna.

Planer för 2014

I **Eksjö** fortsätter budget och skuldrådgivningen för Eksjö och Tranås.

I **Nässjö** fortsätter vi som tidigare med konsumentvägledningen samt budget- och skuldrådgivningen. Vi planerar också att fortsätta arbetet med en webbplats som innehåller konsumentinformation och användbara länkar ur ett konsumentperspektiv.

För att stärka det förebyggande arbetet kommer vi att utveckla Kommunrundan och på olika sätt informera om vår verksamhet direkt till kommunerna. Vi kommer även att rikta anpassad information till familjecentralerna. Påbörja ett projekt tillsammans med överförmyndaren och socialförvaltningen riktat till unga vuxna i Nässjö.

I **Sävsjö** fortsätter konsumentvägledningen på samma sätt som tidigare.

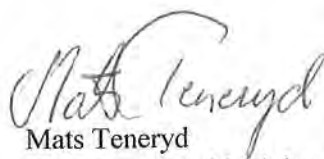
I **Vetlanda** fortsätter budget- och skuldrådgivningen.

Vi kommer att hjälpas åt vid semestrar och andra ledigheter. Man ska kunna nå en konsumentrådgivare eller budget/skuldrådgivare året runt. Vi fortsätter med våra gemensamma träffar ett par gånger per år.

Högländet 2014-01-27



Carina Hellström
Förbundschef
Högländets kommunalförbund



Mats Teneryd
Budget och skuldrådgivare
Eksjö kommun



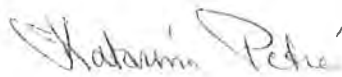
Elisabeth Rang
Konsumentvägledare
Nässjö kommun



Ann-Cathrin Gunnar
Budget och skuldrådgivare
Nässjö kommun



Anne Jonasson
Konsumentvägledare
Sävsjö kommun



Katarina Petré
Budget och skuldrådgivare
Vetlanda kommun

Konsument Höglandet Statistik för år 2013

Konsumentrådgivning i Nässjö		ärenden
Aneby		75
Eksjö		111
Nässjö		625
Vetlanda		212
Tranås		154
Vimmerby		105
Totalt antal		1282

Konsumentrådgivning i Sävsjö		
Totalt antal		98

Budget och skuldrådgivning i Eksjö	Vid årets början fanns 44 pågående ärenden. Med 66 nya ärenden under året uppgick antalet hanterade ärenden till 110
Eksjö, antal påbörjade ärenden	24
antal avslutade ärenden	27
Tranås antal påbörjade ärenden	42
antal avslutade ärenden	29
Budget och skuldrådgivning i Vetlanda	Vid årets början fanns 31 pågående ärenden. Med 29 nya ärenden under året uppgick antalet hanterade ärenden till 60
Vetlanda antal påbörjade ärenden	29
antal avslutade ärenden	32
Budget och skuldrådgivning i Nässjö	Vid årets början fanns 121 pågående ärende. Med 146 nya ärenden under året uppgick antalet hanterade ärenden till 267
Aneby antal påbörjade ärenden	23
antal avslutade ärenden	18
Nässjö antal påbörjade ärenden	98
antal avslutade ärenden	47
Sävsjö antal påbörjade ärenden	25
antal avslutade ärenden	17