

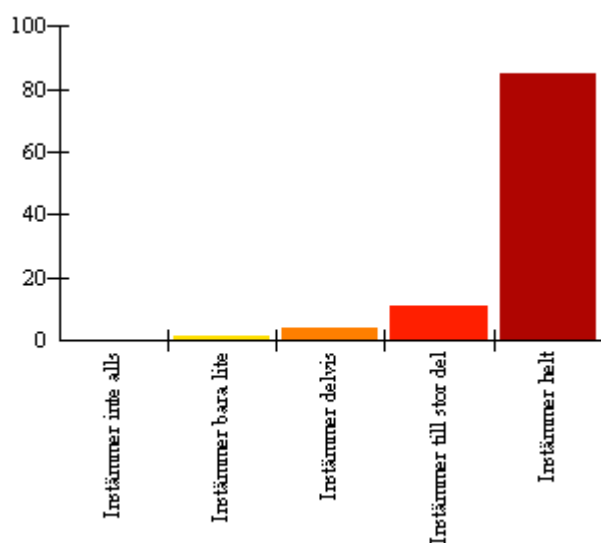
## Resultat från Konsumentrådgivningens enkät hösten 2008

Systemet som användes heter Business Intelligence 7.5.

### Enkätfrågor:

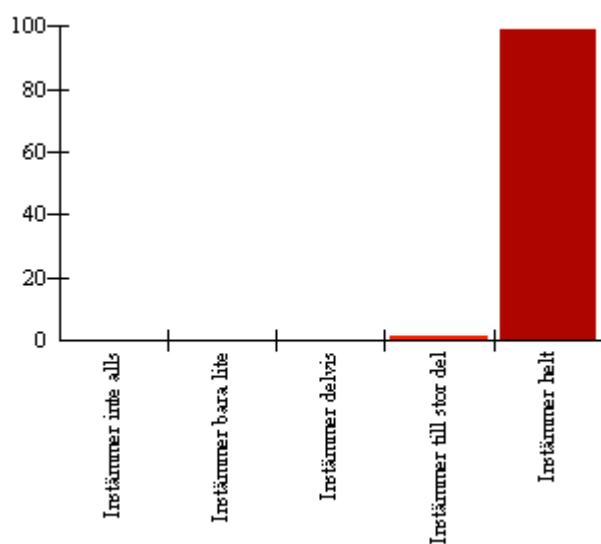
1. Det var lätt att för dig att få kontakt med konsumentrådgivningen?
2. Du blev bra bemött på konsumentrådgivningen?
3. Det gick fort att få hjälp av konsumentrådgivningen?
4. Rådgivaren du hade kontakt med uppträdde professionellt?
5. Övriga synpunkter/klagomål som du vill framföra

## 1. Det var lätt för dig att få kontakt med konsumentrådgivningen?



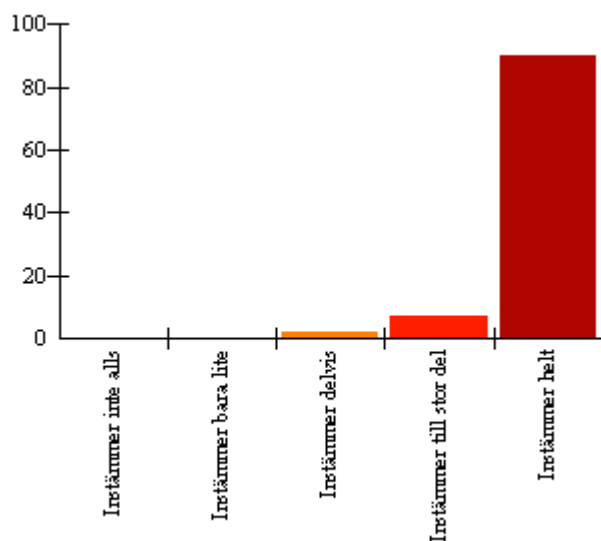
Instämmer inte alls	0	0 %
Instämmer bara lite	1	1 %
Instämmer delvis	3	4 %
Instämmer till stor del	9	11 %
Instämmer helt	71	85 %

## 2. Du blev bra bemött på konsumentrådgivningen?



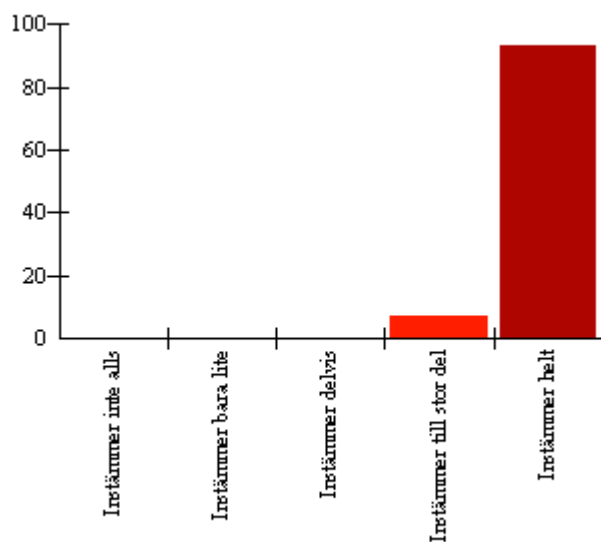
Instämmer inte alls	0	0 %
Instämmer bara lite	0	0 %
Instämmer delvis	0	0 %
Instämmer till stor del	1	1 %
Instämmer helt	84	99 %

### 3. Det gick fort att få hjälp av konsumentrådgivningen?



Instämmer inte alls	0	0 %
Instämmer bara lite	0	0 %
Instämmer delvis	2	2 %
Instämmer till stor del	6	7 %
Instämmer helt	76	90 %

### 4. Rådgivaren du fick kontakt med uppträdde professionellt?



Instämmer inte alls	0	0 %
Instämmer bara lite	0	0 %
Instämmer delvis	0	0 %
Instämmer till stor del	6	7 %
Instämmer helt	79	93 %

## 5. Övriga synpunkter/klagomål som du vill framföra.

### Positiva synpunkter

- Otroligt snabb handläggning. Mina förväntningar var att jag skulle få hjälp med tolkningar och vad som gäller i olika köp, kontrakt osv. Att även få hjälp med att driva ärendet så som att ni kontaktar motparten har stor tyngd och är en ovärderlig hjälp. Det var långt över min förväntan. Mycket tacksam för snabb, trevlig och proffsig hjälp,
- De enda synpunkter jag har, är att ni är otroligt viktiga för oss konsumenter. Och hoppas att ni ska finnas för oss även i framtiden. Särskilt nu när man får mindre och mindre att leva på, som sjuk eller pensionär. Då känns det skönt att få hjälp, att kunna bli löst från problemen. Tack och en jättekräm!
- Upplever att svaret är väldigt tydligt och korrekt samtidigt som jag hade all möjlighet att få personlig hjälp om jag på något sätt kände mig fundersam. Kände mig välkommen, ej till besvär. Professionellt bemötande på alla plan. Har varit i kontakt med er två gånger de senaste åren, min upplevelse är positiv för båda gångerna.
- Tack för snabb service. Det är inte alltid lätt att passa telefontiderna.
- Extra plus för det snabba handhavandet!
- Jag blev bra bemött och konsumentrådgivaren ringde t.o.m. upp och frågade efter adress så hon kunde skicka papper med upplysningar utöver de jag fått på telefon. Jag hoppas den här tjänsten får finnas kvar för den är värdefull för oss konsumenter.
- Jag har inga synpunkter eller klagomål. Jag är väldigt tacksam att ni hjälpte mig. Jag var nöjd med er hjälp.
- Jag fick ett bra bemötande. Min dotter som också var med tyckte detsamma. Jag är glad att konsumentrådgivaren hjälpte mig så att jag fick rätt. Tack så mycket. Tycker att det skulle talas om att ni finns, så att allmänheten finge reda på att ni finns och att ni kan hjälpa. Jag tackar.
- Det är inga problem att få hjälp av konsumentrådgivningen. Hade problem för ca 6 år sedan med en vara som var defekt. Efter samtal till leverantören från rådgivaren så returnerades varan.
- Positiv peppning när jag höll på att ge upp.
- Som framgår av mina svar på frågorna att jag instämmer helt vill jag tillägga att jag blev mycket imponerad. Ett stort tack till Peter Gerhardsson, Lekeberg kommun, som var min första kontakt och ett lika stort till min handläggare Kerstin Sjögren.
- Tyckte att allt var jättebra, så skönt att få hjälp och det gick jättefort.
- Skönt att denna hjälp finns att tillgå i kommunen.

- Vid min kontakt med konsumentrådgivningen fick jag snabbt och effektiv hjälp med mitt ärende.
- Har alltid mött en glad och positiv rådgivare, som har gjort mycket positivt under åren.
- Trevligt bemötande.
- Mycket bra service att få materialet hemskickat så snabbt!
- Det känns mycket bra att kunna få professionell hjälp så snabbt.
- Tacksam för den utförliga redogörelsen beträffande JOKK.
- Det tog en dryg vecka att få en tid för besök. Jag fick stöd för mina egna funderingar hur jag skulle gå vidare och överklaga beslut. Inget nytt för mig framkom vid besöket. Tack för skriftlig information.
- Finns inga klagomål.
- Har alltid fått bra hjälp, när jag haft problem. Även min dotter har fått väldigt bra hjälp.
- Jag fick ett snabbt och bra svar per telefon så jag är mycket nöjd med servicen från er.
- Det gläder oss att du vill gå vidare. Tack för trevligt bemötande och lycka till!
- Mycket god hjälp och stöd.
- Jag tycker det är proffsigt jobbat.
- Jag fick ett mycket vänligt, punktligt, och professionellt bemötande och dagen efter fick jag med posten förslaget till den hjälp jag efterfrågat. Jag är mycket nöjd med den hjälp jag har fått!
- Har aldrig varit i denna situation tidigare. Verkar som om ARN är bra för allmänheten då man inte har en chans till upprättelse utan hjälp från någon myndighet.

## **Kontakt**

- Svårt att hitta telefonnummer till konsumentrådgivningen. Fick kolla på konsumentverkets hemsida. Borde även vara lättillgängligt på kommunens hemsida. Dåligt med telefontider. Borde finnas möjlighet att boka tid på telefon. I övrigt lätt att komma fram.
- Ovan vid dessa ärenden tog det flera samtal innan jag kom rätt. Sedan gick det desto bättre. Mycket nöjd!
- Tack för att ni finns. Det var lite bökigt att hitta er, men via bibliotekets personal gick det bra.
- Endast mitt tillägg på fråga 1. Var i telefonkatalogen står det?

## **Önskemål**

- Gärna en dag till för drop in besök.
- Kanske möjligheten att få ställa frågor till rådgivaren via hemsidan vore en bra idé!

## **Övriga synpunkter**

- Då jag endast haft kontakt via mail så har jag ingen personlig uppfattning.
- För mitt ärende fanns ingen hjälp att få.
- Vid kontakt med konsumentverket fick jag knappa in mitt postnummer för att sedan bli kopplad till rätt kommun. Jag blev kopplad till Örebro kommun men bor i Lekeberg kommun.