

# Revisionsrapport

## *Konsumentvägledning för ungdomar*

Skellefteå kommun

Linda Marklund  
Certifierad kommunal  
revisor

November 2016

# Innehåll

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Inledning</b> .....	<b>3</b>
1.1. Bakgrund .....	3
1.2. Syfte, revisionsfråga och kontrollmål.....	3
1.3. Revisionskriterier .....	3
1.4. Avgränsning och metod.....	3
<b>2. Nationell styrning</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Iakttagelser</b> .....	<b>5</b>
3.1. Organisation .....	5
3.1.1. Konsumentnämnden.....	5
3.1.2. För- och grundskolenämnden och Gymnasienämnden.....	5
3.2. Planer och mål.....	5
3.2.1. Konsumentnämnden.....	5
3.2.2. För- och grundskolenämnden samt Gymnasienämnden.....	6
3.3. Förebyggande insatser.....	6
3.3.1. Konsumentnämnden.....	6
3.3.2. För- och grundskolenämnden samt Gymnasienämnden.....	6
3.4. Samverkan.....	7
3.5. Uppföljning, mätning, analys och måluppfyllelse.....	7
3.5.1. Konsumentnämnden.....	7
3.5.2. För- och grundskolenämnden samt Gymnasienämnden.....	8
<b>4. Bedömningar</b> .....	<b>9</b>
4.1. Sammanfattande revisionell bedömning .....	10

## Sammanfattning

På uppdrag av kommunens revisorer har PwC, Kommunal Sektor, granskat arbetet med konsumentvägledning för ungdomar. Syftet med granskningen har varit att pröva om arbetet med konsumentvägledning för ungdomar bedrivs på ett ändamålsenligt sätt och med tillräcklig intern kontroll.

*Vår sammanfattande bedömning är att arbetet med konsumentvägledning för ungdomar bedrivs på ett ändamålsenligt sätt och med till övervägande del tillräcklig intern kontroll. Kompletterande styrning inom området saknas från för- och grundskolenämnden samt gymnasienämnden.*

- Vi bedömer att ändamålsenliga planer i form av mål och prioriterade aktiviteter finns för Konsumentnämnden. När det gäller för- och grundskolenämndens och gymnasienämndens verksamheter styrs området i lagstiftning och nationella kursplaner. Dessa nämnder har inte valt att upprätta kompletterande styrning inom området.
- Vi bedömer att förebyggande insatser till övervägande del genomförs på ett ändamålsenligt sätt. Vi uppmärksammar dock en upplevd ökad arbetsbörda hos Konsument Skellefteå och att omfattningen av undervisningen i ämnet kan variera i skolorna.
- Avgränsat till målsättningarna i styrkortet bedömer vi att Konsumentnämnden når måluppfyllelse. Avgränsat till betygsstatistik inom de ämnen som berör granskningsområdet når Skellefteå kommuns elever högre måluppfyllelse jämfört med riket, främst i årskurs 9 men även bland gymnasiets avgångselever. Då för- och grundskolenämnden och gymnasienämnden saknar mål specifikt inom detta granskningsområde går måluppfyllelse ej att bedöma i dessa avseenden.
- Vår bedömning är att samverkan och samordning mellan berörda nämnder inte sker inom detta område. Granskningen visar att samverkan på verksamhetsnivå sker i begränsad omfattning och att det samarbete som bedrivs upplevs mycket positivt.
- Vår bedömning är att uppföljning, mätning och analys sker på ett till övervägande del tillräckligt sätt.

# 1. Inledning

## 1.1. Bakgrund

Kommunens revisorer har med hänsyn till risk och väsentlighet bedömt det angeläget att göra en granskning inom ovan rubricerat område.

När avtal, abonnemang och paketerbjudanden blir allt snårigare samtidigt som individens ansvar för sina val ökar, behöver ungdomar veta vad som gäller. Många unga hamnar i knipa och undersökningar från Konsumentverket visar att få vet vad de ska göra åt det. Under senare år har konsumentperspektivet förstärkts i nationella styrdokument för grund- och gymnasieskola.

## 1.2. Syfte, revisionsfråga och kontrollmål

Revisorernas uppdrag regleras i kommunallagen kapitel 9. Syftet med granskningen är att granska och pröva om arbetet med konsumentvägledning för ungdomar bedrivs på ett ändamålsenligt sätt och med tillräcklig intern kontroll. Granskningen omfattar följande kontrollmål:

### *Ändamålsenlighet*

- Planer i form av mål och prioriterade aktiviteter
- Förebyggande insatser
- Måluppfyllelse

### *Intern kontroll*

- Samverkan och samordning mellan berörda nämnder och förvaltningar
- Uppföljning, mätning och analys av resultat och effekter

Revisionsobjekt i granskningen är konsumentnämnden, för- och grundskolenämnden och gymnasienämnden.

## 1.3. Revisionskriterier

Kommunallagen kap 6:7. I övrigt se kontrollmål.

## 1.4. Avgränsning och metod

Granskningen har genomförts med hjälp av analys av kommunintern dokumentation (t.ex. styrkort, verksamhetsplan samt dokumenterad planering av undervisning). Därutöver har intervjuer med företrädare för lärare inom grund- och gymnasieskolan samt Konsument Skellefteå genomförts. Synpunkter från ordförande i för- och grundskolenämnden, gymnasienämnden och konsumentnämnden har inhämtats. I tid har granskningen avgränsats till i huvudsak år 2016. I övrigt se syfte och kontrollmål.

## 2. Nationell styrning

### Skollagen

Enligt Skollagen har eleverna rätt till inflytande över utbildningen. Läraren ansvarar för att allt som står i kursplanerna behandlas men elevinflytande över undervisningen kan bland annat handla om: vilket läromedel som ska användas, i vilken takt och ordning olika uppgifter ska göras, vilka arbetsformer man ska använda mm.

### Konsumentvägledning

Den kommunala konsumentvägledningen är ett frivilligt åtagande. De flesta kommuner har dock konsumentvägledare.

Konsumentverket arbetar med att utbilda och ge stöd till kommunernas konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning. De tar även fram lektionsmaterial och information som är särskilt anpassad för unga. Kommunernas konsumentvägledare ska ge råd till enskilda konsumenter och de kommer många gånger gratis ut i skolan för att informera elever om konsumentfrågor och privatekonomi.

### Läroplan grundskolan

I läroplanen för grundskolan regleras att rektor har ett särskilt ansvar för att: I undervisningen i olika ämnen integrera ämnesövergripande kunskapsområden, exempelvis konsumentfrågor.

Av kursplan för *Hem- och konsumentkunskap* framgår att syftet med undervisningen i detta ämne bland annat är att: Eleverna ska få möjlighet att utveckla medvetenhet om vilka konsekvenser valen i hushållet får för välbefinnande och gemensamma resurser. Undervisningen ska också bidra till att eleverna utvecklar kunskaper om konsumtionens villkor, om sparande, krediter och lån. På så sätt ska eleverna ges förutsättningar att göra välgrundade val när det gäller privatekonomi och kunna hantera olika problem och situationer som en ung konsument kan ställas inför.

### Läroplan gymnasieskolan

I läroplanen för gymnasiet regleras att skolans uppdrag bland annat är att: Uppmärksamma konsumentfrågor. Rektor har ett särskilt ansvar för att eleverna får kunskaper om bland annat konsumentfrågor.

Undervisning i ämnet *Samhällskunskap* (som är ett gymnasiegemensamt ämne) ska bland annat behandla följande: Privatekonomi. Hushållets inkomster, utgifter, tillgångar och skulder. Konsumenträtt samt konsumtion i förhållande till behov och resurser.

Privatekonomi ingår även i viss utsträckning i ämnesplan för matematik på gymnasiet.

## 3. Iakttagelser

### 3.1. Organisation

#### 3.1.1. Konsumentnämnden

Konsument Skellefteå omfattar 4,0 heltidstjänster, varav 2 budget- och skuldrådgivare och 2 konsumentvägledare. 1 chef ansvarar för gruppen och arbetet sker enligt intervjuer i nära samarbete mellan professionerna.

#### 3.1.2. För- och grundskolenämnden och Gymnasienämnden

I grundskolan undervisar sammanlagt för närvarande ca 14 lärare i ämnet Hem- och konsumentkunskap vid kommunens skolor.

På gymnasiet undervisar sammanlagt ca 8 lärare i ämnet Samhällskunskap.

### 3.2. Planer och mål

#### 3.2.1. Konsumentnämnden

Konsumentnämnden har i sitt styrkort för år 2016 bland annat följande mål:

- Bra samarbete med verksamheter som möter ekonomiskt utsatta grupper.
- Öka ungdomars engagemang för en hållbar konsumtion. Fokus på ungdomar/unga vuxna upp till 25 år som medvetna konsumenter.

Av intervjuer framgår att nämnden år 2016 valt att i målen fokusera på information om hållbar konsumtion<sup>1</sup> till ungdomar. Tidigare år har fokus i nämndens mål mer tydligt legat på privatekonomi och konsumenträtt hos ungdomar men detta är nu en naturlig del av Konsument Skellefteås arbete varför ett annat fokus har valts detta år.

Verksamheten upprättar årligen en *verksamhetsplan* innehållande aktiviteter som ska genomföras under året i syfte att uppnå målsättningarna (KN december 2015). I verksamhetsplan för år 2016 har följande aktiviteter angivits:

- Informera och utbyta erfarenheter med till exempel SFI, Kronofogden, Socialtjänsten, Arbetsförmedlingens lotsverksamhet, gymnasieskolan, grundskolan och pensionärsföreningar.
- Träffa minst 17 olika grupper med ungdomar upp till 25 år och ha ekonomisk hållbar konsumtion som ett inslag i innehållet.
- Informera ungdomar (16 - 25 år) om privatekonomi och konsumenträtt.
- Samarbeta med kommunens arbetsmarknadsprojekt för ungdomar

Av intervjuer framgår vidare att konsumentvägledarnas upplevelse är att ungdomar idag är rätt duktiga på att själva ta reda på information och att det därför finns grupper som i

<sup>1</sup> Hållbar konsumtion har av FN definierats som: *Att kunna köpa det vi behöver för att kunna tillgodose våra behov, utan att äventyra framtida generationers möjligheter att kunna tillgodose sina.*

dagsläget har ännu större behov av information från konsumentvägledningen, tex gamla människor, flyktingar och ensamkommande flyktingbarn.

### **3.2.2. För- och grundskolenämnden samt Gymnasienämnden**

Undervisningen i Hem- och konsumentkunskap styrs i viss utsträckning i de nationella läroplanerna och timplanerna. Målsättningar i form av kunskapskrav för ämnena finns i kursplanerna för respektive ämne.

Granskningen visar att för- och grundskolenämnden och gymnasienämnden inte har upprättat några planer med mål eller prioriteringar för kompletterande styrning av arbetet med konsumentvägledning eller samarbetet med konsumentnämnden.

## **3.3. Förebyggande insatser**

### **3.3.1. Konsumentnämnden**

Granskningen visar att Konsument Skellefteå på ett strukturerat sätt planerar och genomför aktiviteter riktade mot ungdomar i kommunen och mot skolor. Budget- och skuldrådgivarna vänder sig främst till gymnasiets årskurs 3 och konsumentvägledningen vänder sig även till grundskolans högre åldrar.

I grundskolan lämnar Konsument Skellefteå information om marknadsföring och reklam medan i gymnasiet ligger fokus mer på avtal, konsumentjuridik och privatekonomi. Av verksamhetens egen statistik framgår att budget och skuldrådgivarna under år 2015 träffat 2 skolklasser. Vi har inte tagit del av statistik för år 2016.

Av intervjuer framgår att såväl konsumentvägledningen som budget- och skuldrådgivningen upplever att det i dagsläget finns mindre tid för förebyggande arbete pga ökad arbetsbörda. En av orsakerna till den ökade arbetsbördan tros vara högre tillgänglighet då kommunens kundservice har generösa öppettider och det är lätt att komma i kontakt med dem.

I övrigt noterar vi att det på kommunens hemsida<sup>2</sup> finns information om verksamhetens utbildningsinsatser och vilka olika typer av lektioner som kan anordnas i skolorna.

### **3.3.2. För- och grundskolenämnden samt Gymnasienämnden**

Kursplanerna styr vilka områden som ska behandlas under en kurs i exempelvis Hem- och konsumentkunskap i grundskolan eller Samhällskunskap på gymnasiet. Av våra intervjuer med lärare i grund- och gymnasieskolan framgår att undervisningen i olika utsträckning planeras i samarbete med eleverna och att elevernas önskemål i viss utsträckning får vara styrande i planeringen och upplägget av undervisningen. Vi noterar att detta innebär att olika tyngd läggs vid de olika momenten under kurserna, beroende på lärare och elever, vilket kan medföra att det kan variera i omfattning hur mycket konsumentkunskap eller konsumenträtt eleven läser.

En generell synpunkt som framkommer specifikt när det gäller området konsumenträtt är att detta utgör en liten del av hela kurserna och att det därmed inte finns möjlighet att lägga så mycket tid på detta. Många lärare upplever dock att ungdomar idag är tämligen

<sup>2</sup> <http://www.skelleftea.se/default.aspx?id=72897>

upplysta om sina rättigheter och skyldigheter bla genom olika TV-program som exempelvis Lyxfällan.

Av intervjuer framgår att lärarna lägger upp undervisningen på lite olika sätt. Vanligt förekommande är:

- Arbete med att upprätta en egen hushållsbudget eller prisundersökningar.
- Föreläsning om lagar och regler, bytesrätt mm.
- Grupparbeten med prisundersökningar.

### **3.4. Samverkan**

Av våra intervjuer framgår att konsumentvägledningen tidigare år gjort riktade erbjudanden mot skolan, rektorer och lärare. De har också erbjudit sig att medverka och genomföra utbildningar vid lärarnas fortbildningsdagar. Intresset har dock upplevts som ”svårt” och de insatser som genomförs i skolorna sker via personliga kontakter mellan konsumentvägledarna och lärarna.

Några av de lärare vi har intervjuat har erfarenhet av att samarbeta med Konsument Skellefteå då någon av konsumentvägledarna har bjudits in för att hålla i en del av undervisningen. Samtliga med denna erfarenhet upplever att samarbetet har fungerat mycket bra och att den information som lämnats från Konsument Skellefteå har varit bra.

Hinder för att ta hjälp av Konsument Skellefteå uppges vara att det är mycket som ska hinnas med under kurserna.

I övrigt uppmärksammar vi att de lärare vi träffat upplever att den fortbildning som erbjuds inom området är ytterst begränsad. Några lyfter önskemål om att fortbildning skulle kunna tillhandahållas från Konsument Skellefteå.

I granskningen har vi inte sett några tecken på samverkan mellan nämnderna när det gäller konsumentfrågor.

### **3.5. Uppföljning, mätning, analys och måluppfyllelse**

#### **3.5.1. Konsumentnämnden**

Konsument Skellefteå följer upp sin verksamhetsplan vid utvecklingsmöten varje månad. Syftet är att stämma av genomförda aktiviteter och att kontrollera att arbetet bedrivs i enlighet med nämndens målsättningar.

Vid varje sammanträde får nämnden muntlig information från gruppens arbete. Av protokoll framgår att nämnden bland annat informeras om genomförda aktiviteter inkl. statistik.

Av nämndens delårsrapport per augusti 2016 framgår att nämnden prognostiserar måluppfyllelse för de fastställda målsättningarna.



I övrigt noterar vi att nämnden under år 2015 beslutat att ställa ett antal frågor till ungdomsfullmäktige 2016. Av underlaget framgår att nämnden i samband med detta utvärderar vad ungdomar vill veta mer om när det gäller privatekonomi och konsumentjuridik.

### 3.5.2. För- och grundskolenämnden samt Gymnasienämnden

Uppföljning inom grundskolan och gymnasiet sker främst på följande vis:

- Kursutvärderingar.
- Betygsstatistik.

Av intervjuer framgår att samtliga lärare genomför utvärderingar av genomförda kurser med eleverna. Utvärderingen används för planeringen av kommande kurser.

Av offentlig statistik avseende läsåret 2015/2016 framgår att 96,8 % av eleverna i Skellefteås årskurs 9 uppnått minst E i ämnet Hem och konsumentkunskap medan snittet för riket ligger på 95,1 %.

Offentlig statistik avseende läsåret 2014/2015 visar att gymnasiet nationella program totalt 96,7 % i Samhällskunskap andelen elever med minst E i ämnet Samhällskunskap. Detta kan jämföras med ett snitt på 96,5 % för riket.

	Andel med minst betyg E	
	Skellefteå	Riket
<b>Åk 9</b>	96,8	95,1
<b>Avgångselever gymnasiet</b>	96,7	96,5

## 4. *Bedömningar*

### *Planer i form av mål och prioriterade aktiviteter*

Vi bedömer att ändamålsenliga planer i form av mål och prioriterade aktiviteter finns för Konsumentnämnden. Nämnden har upprättat mål i styrkort 2016. Målsättningarna berör endast till viss del granskningsområdet men verksamheten har därtill upprättat en verksamhetsplan med tydliga prioriterade aktiviteter riktade mot ungdomar.

När det gäller för- och grundskolenämndens och gymnasienämndens verksamheter styrs området i lagstiftning och nationella kursplaner. Dessa nämnder har inte valt att upprätta kompletterande styrning inom området.

### *Förebyggande insatser*

Vi bedömer att förebyggande insatser till övervägande del genomförs på ett ändamålsenligt sätt. Konsumentnämndens verksamheter genomför på ett strukturerat sätt aktiviteter riktade mot kommunens ungdomar. Vi uppmärksammar dock att verksamheten uttrycker att arbetsbördan ökat på senare år och att det förebyggande arbetet därför minskat i omfattning.

När det gäller för- och grundskolenämndens och gymnasienämndens verksamheter konstaterar vi att undervisning sker enligt de områden som beskrivs i läroplanerna. Omfattningen av konsumenträtt kan variera beroende på lärare och elever och vi noterar en generell uppfattning hos lärarna är att konsumenträtt utgör en liten del av kurserna i Hem och konsumentkunskap samt Samhällskunskap. Vi uppmärksammar även ett önskemål hos lärarna om bättre fortbildningsmöjligheter inom området.

### *Måluppfyllelse*

Avgränsat till målsättningarna i styrkortet bedömer vi att Konsumentnämnden når måluppfyllelse.

Avgränsat till betygsstatistik inom de ämnen som berör granskningsområdet når Skellefteå kommuns elever högre måluppfyllelse jämfört med riket, främst i årskurs 9 men även bland gymnasiets avgångselever. Då för- och grundskolenämnden och gymnasienämnden saknar mål specifikt inom detta granskningsområde går måluppfyllelse ej att bedöma i dessa avseenden.

### *Samverkan och samordning*

Vår bedömning är att samverkan och samordning mellan berörda nämnder inte sker inom detta område. Granskningen visar dock att samverkan på verksamhetsnivå sker i begränsad omfattning och att det samarbete som bedrivs upplevs mycket positivt.

### *Uppföljning, mätning och analys*

Vår bedömning är att uppföljning, mätning och analys sker på ett till övervägande del tillräckligt sätt. Konsumentnämndens verksamheter följer kontinuerligt upp sitt arbete och

rapportering av detta sker även till nämnden. Inom för- och grundskolenämndens samt gymnasienämndens verksamheter sker uppföljning, mätning och analys främst via lärarnas kursutvärdering och betygsstatistik. Rapportering av betygsstatistik per ämne sker dock inte till nämnden.

#### **4.1. Sammanfattande revisionell bedömning**

*Vår sammanfattande bedömning är att arbetet med konsumentvägledning för ungdomar bedrivs på ett ändamålsenligt sätt och med till övervägande del tillräcklig intern kontroll. Kompletterande styrning inom området saknas från för- och grundskolenämnden samt gymnasienämnden.*

2016-11-07

**Bo Rehnberg**

Uppdragsledare

**Linda Marklund**

Projektledare