

# Verksamhetsrapport

Konsumentrådgivningen  
Jönköpings kommun  
2020



---

*”Vår ambition är att göra verksamheten mer känd, betona den kommunala tillhörigheten och nyttan med en lokal närvaro som ger personlig service”*

---

## **Sammanfattning**

Konsumentrådgivningen ger råd kring konsumenträtt, är behjälplig i reklamationer, ger råd om avtal samt sprider allmän konsumentinformation. Verksamheten är till för invånare i Jönköping, Habo, Mullsjö och Vaggeryds kommuner.

Totalt har 1240 ärenden registrerats under 2020 vilket är en ökning med 15 % jämfört med 2019. 95 % av alla ärenden är efterköpsfrågor/klagomål. De flesta klagomål berör hantverkartjänster, begagnade fordon, telekom<sup>1</sup> och flygområdet. Majoriteten av klagomålen avser fel i vara eller tjänst, missnöje med avtalsvillkor och dröjsmål.

Coronapandemin under året har påverkat konsumentverksamheten. Sedan mars månad har 18 % av ärendena haft ett samband med Corona. Restriktioner och rekommendationer från myndigheter fick stora konsekvenser för konsumenter, särskilt inom områdena resor och nöjen. Flyg ställdes in, hotell avbokades och evenemang flyttades fram.

Påtagligt har varit konsumenternas svårigheter att få kontakt med motparter samt otydligheter om vem som är avtalspart när beställning skett via webbaserade resebyråer eller biljettförmedlare.

De senaste åren har noterats hur mycket konsumenter sparat, eller sluppit betala genom vårt stöd. Årets räddade konsumentpengar uppgick till 1.321.000 kr.

För att förebygga överskuldssättning samverkar konsumentrådgivningen med budget -och skuldrådgivningen (BUS) i alla fyra kommuner. BUS i Jönköping har haft drop-in och bokade besök på torsdagar i konsumentrådgivningens lokaler på Kasernen A6.

Utåtriktat insatser har skett vid 114 tillfällen genom föreläsningar, mediakontakter och information i social media. Coronapandemin och hemarbete har under året begränsat insatser i form av föreläsningar.

Sveriges Konsumenter rankade våra kommuner högt bland årets konsumentkommuner där högsta poäng är 84. Vaggeryd och Habo fick 81 p, Jönköping 80 p och Mullsjö 73 p, vilket placerar oss bland landets bästa konsumentkommuner.

I maj var Jönköpings konsumentrådgivning inbjuden av civildepartementet att presentera sin verksamhet på en digital hearing med civilminister Lena Micko. I augusti medverkade vi i konsumentprogrammet Plånboken i Sveriges Radio P1. I oktober deltog vi på ett digitalt seminarium om digital inkludering i samverkan med Jönköping University och Region Jönköpings län. I november hade vi besök av civilminister Lena Micko.

*Januari 2021*

*Annika Willow Sundh och Malin Brandt Smedberg*

*Konsumentrådgivare*

---

<sup>1</sup> Telekom avser köp av varor och tjänster inom telefoni, bredband och TV

## 1. Om konsumentrådgivningen

Konsumentrådgivningens uppdrag är att stödja kommuninvånare i deras roll som konsument. Det innebär att

- ge råd i konsumenträtt
- avtalsgranska, medla och vara behjälplig i reklimationsärenden
- ge råd inför köp samt
- sprida allmän konsumentinformation

Verksamheten riktar sig till invånare bosatta i Jönköping, Habo, Mullsjö och Vaggeryds kommuner, tillsammans ca 174 700 invånare. Verksamheten bemannas med två heltidstjänster. 1,5 tjänst delas mellan kommunerna i ett samverkansavtal, en halvtid finansieras enbart av Jönköpings kommun.

Verksamheten sorterar politiskt under Jönköpings kommuns kommunstyrelse, inom stadskontoret/administration och utveckling. Verksamheten är sedan juni 2019 lokaliserad i Kasernen på A6området. Konsumentrådgivarna nås via telefon, e-mail eller personligt besök. Den fasta telefontiden omfattar 24 timmar av den totala arbetstiden per vecka. Besök bokas i förväg.

Verksamheten dokumenteras med Konsumentverkets statistikprogram, Konstat. Denna rapport redovisar statistik över ärenden år 2020. Motsvarande statistik året före och ibland även året dessförinnan anges i parentes.

## 2. Mål 2020

### Vision

Alla kommuninvånare känner till Konsumentrådgivningen.

### Verksamhetsmål

Minst 100 utåtriktade insatser under året.

### Mål för den dagliga verksamheten

Verka för bättre kvalitet genom:

- Noggrann statistikföring
- Avstämning av verksamheten mot VP varje kvartal
- Stötta varandra genom att ta tid för samråd

*Vår ambition är att göra verksamheten mer känd, betona den kommunala tillhörigheten och nyttan med en lokal närvaro som ger personlig service.*

### 3. Ärendestatistik

Totalt har **1 240** (1079)<sup>2</sup> nya ärenden registrerats under året, en ökning med 15 % Av dessa är **93 %** konsumentärenden. Köp mellan privatpersoner, avtal mellan företag och föreningsfrågor registreras inte som konsumentärenden.

Det totala antalet kontakttillfällen uppgick till **2016** (1852). I **24 %** av ärendena återkom konsumenter för mer rådgivning. Antalet kontakter per ärende varierar stort, som mest registrerades **18** kontakttillfällen i ett och samma ärende. I genomsnitt har det tagits **1,6** (1,7) kontakter per ärende.

**95 %** (94 %) av ärendena är efterköpsfrågor/klagomål. Personliga besök utgör **6,7 %** (10,9 %) (18,4 %)<sup>3</sup> av alla kontakttillfällen. Besöken har minskat sedan flytten till Kasernen 2019. Coronapandemin har starkt påverkat tillgängligheten eftersom vi bedrivit hemarbete årets sista sex veckor.

#### Kontaktsätt vid 1:a kontakt

Första kontakttillfälle sker fortfarande främst via telefon **70 %** (78 %) men en förskjutning märks mot fler första kontakter via e-post **23 %** (14 %).

#### Typ av fråga

**60 %** av klagomålen gäller köp av en tjänst. Majoriteten av klagomålen avser fel, missnöje med avtalsvillkor och uteblivna eller försenade leveranser.

#### De vanligaste klagomålen

- hantverkartjänster 10,2 % (11,3 %)
- telekomvaror-/tjänster<sup>4</sup> 8,7 % (12,3%)
- begagnad bil 8,1 % (10,3 %)
- flygresor 8,1 % (1,5 %)
- paketresor 4,5 % (1,3 %)

Störst minskning av klagomål jämfört med tidigare år noteras inom telekomområdet, vilket kan bero på nya och striktare regler vid telefonförsäljning och att ett antal oseriösa telekombolag försvunnit från marknaden, bland annat efter prövningar i domstol genom Konsumentverket (KOV). Tillsammans med hantverkstjänster och begagnade fordon toppar telekom som vanligt listan över klagomål. Däremot har köp av flygresor och paketresor kommit in bland de fem vanligast klagomålen, vilket är en effekt av den turbulens som uppstått på grund av coronapandemin, se avsnitt 6.

<sup>2</sup> Motsvarande uppgift 2019, parentes 1

<sup>3</sup> Motsvarande uppgift 2018

<sup>4</sup> Köp av varor eller tjänster inom telefoni, bredband eller TV

### **Klagomål sorterad efter försäljningsmetod**

Butiksinköpen är störst, men e-handel har slagit igenom. **31,6 %** av klagomålen har gällt inköp genom e-handel (21,4 %). Klagomålen efter telefonförsäljning har minskat till **7,1 %** (10, 1 %) och minskning märks också vad gäller köp utanför fast affärslokal **2,3 %** (4 %). Återigen beror dessa minskningar sannolikt på en striktare lagstiftning och sanering i säljledet.

### **Rådgivning, medling, tvistelösning**

Konsumentrådgivarna ger stöd genom råd, medling, tvistelösning och är behjälpliga vid anmälan till Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Under året har noterats hur mycket konsumenter sparat, eller sluppit betala, på grund av stödet från konsumentrådgivningen. Beloppet noteras i tabellen ”Räddade pengar”. Endast ärenden där en återkoppling har skett noteras och rådgivarnas stöd ska ha varit viktig. Dessa ärenden är ofta mer omfattande. Resultatet vid årets slut sammanräknades till 1.321.000 kr (1.278.100 kr) i 74 (101) olika ärenden. Genomsnittliga antalet kontakttillfällen uppgick till 5,1 (3,5) per ärende. Trots att antalet ärenden varit färre har det totala beloppet blivit högre vilket visar att ärendenas inbördes värde är högre. Räddade pengar är självklart ingen absolut sanning eftersom det ofta inte ges någon återkoppling från konsumenterna, men ger en fingervisning om nyttan med verksamheten.

363 (205) anmälningar har inkommit till ARN från våra fyra kommuner under året, vilket är en stor ökning jämfört med 2019. ARN har haft mycket stor tillströmning av anmälningar knutna till coronapandemin. Vi har varit behjälpliga med 35 ARN-anmälningar. Antalet ärenden där vi har hänvisat till ARN är 115.

### **Könsfördelning**

**49 %** (48,6 %) av kontakterna är män och **47,6 %** kvinnor (48,1 %), resten är inte könsbestämda. Ifall ärendet ägs av en grupp eller ett par blir det inte könsbestämt, eller så kan kontakten ha varit anonym. De flesta statistikområden har en jämn könsfördelning men inom några syns tydliga könsskillnader; män dominerar vid köp av fordon 73,6 % och reparationer 65 %, kvinnor har oftare klagomål på köp av hälsotjänster 78,9 % och av personliga varor (kläder, smink mm) 64,1 %.

### **Den nationella upplysningstjänsten Hallå Konsument**

2015 inrättades Konsumentverkets upplysningstjänst Hallå Konsument som ger enklare råd till konsumenter via telefon, webb och chatt. Tjänsten är tänkt att vara en första kontakt för konsumenter. Ärenden som bedöms behöva mer stöd hänvisas till den kommunala konsumentrådgivningen, som fall då konsumenten har svårt att göra sig förstådd, det behövs genomgång av avtal och handlingar, eller att konsumenten behöver hjälp med att göra en anmälan till ARN. Av de som kontaktat Hallå Konsument från våra fyra kommuner har 39 % (42 %) rekommenderats att vända sig till konsumentrådgivningen i Jönköping för mer stöd. Som jämförelse är motsvarande hänvisning till Helsingborgs kommun 35 %, Linköping 31 % och Borås 33 %.

### Kontaktstatistik från Hallå Konsument från våra kommuner

Kommun	Kontakter 2020	Kontakter 2019	Kontakter 2018	Kontakter 2017	Kontakter 2016
Habo	12	28	29	41	30
Jönköping	429	538	472	514	564
Mullsjö	15	18	21	23	30
Vaggeryd	42	33	34	34	38
SUMMA	498	617	556	612	662

Reflektion: Färre antal konsumenter från våra kommuner har kontaktat Hallå Konsument jämfört med tidigare år, samtidigt har vi haft fler ärenden jämfört med föregående år. Vår tolkning är att fler har valt att kontakta oss direkt. En orsak kan vara att Hallå Konsumentens webbplats har gjorts om och kommunernas verksamhet har synliggjorts. Att Hallå Konsument hänvisar oftare till Jönköping än jämförda kommuner kan bero på att Jönköping uppmärksammats nationellt för sitt arbetssätt och att vägledarna på Hallå Konsument känner till oss.

Vi upplever att ärendena har blivit mer tidskrävande de senaste åren och att tvisterna ofta handlar om höga belopp. Registreringen i Räddade pengar, visar en högre totalsumma i år trots färre ärenden i listan (se stycket Rådgivning, medling, tvistelösning). Många vill boka besök och vi gör alltid en bedömning av behovet. De som framförallt har behov av att träffa oss är de som har svårt att tyda avtal, svårigheter med språket eller kognitiva besvär. Det personliga mötet kan vara avgörande för att göra ärendet begripligt.

#### 4. Samverkan och fördelning

Samverkan med Habo, Mullsjö och Vaggeryd sker enligt avtal där Jönköpings kommun är huvudman. Kostnaderna för 1,5 tjänst delas proportionerligt mellan de fyra kommunerna efter invånarantal, 174 700 invånare. Jönköping bekostar ensam en halvtidstjänst men verksamhetens öppettider är samma för alla. Av inkomna ärenden fördelar sig kontakterna enligt tabellen nedan. Jönköping har en större andel ärenden än sin invånarandel men statistiken är inte fullt tillförlitlig eftersom det förekommer att man felaktigt uppger Jönköping som sin kommuntillhörighet.

Kommun (fördelning invånare)	2020	2019	2018	2017
Habo (7%)	4	5	3	4
Jönköping (81 %)	85,5	87	88	88
Mullsjö (4 %)	3,5	3,5	4	3
Vaggeryd (8 %)	7	4,5	5	5

## 5. Utåtriktade informationsinsatser

Kanal/Sammanhang	2020	2019	2018	2017
	Antal	Antal	Antal	Antal
Flera olika medier	1		1	
Föreläsningar	18	29	25	29
Kommunens webbplats				
Mässa/Utställning		2	1	2
Möte/Träff			3	2
Radio	5	4	3	3
Sociala medier	78	52	53	61
Studiebesök				
Tidning	4	4	3	7
TV	1	1	1	1
Utskick	7	6	3	4
Övrigt			1	2
<b>Totalt</b>	<b>114</b>	<b>98</b>	<b>94</b>	<b>111</b>

Utåtriktade informationsinsatser är viktiga men begränsades under året på grund av coronapandemins restriktioner mot större möten. Föreläsningar under året har skett mot pensionärsorganisationer, kommunala träffpunkter, gymnasieskolor, folkhögskolor, föreningen Funktionsrätt, AMA och kyrkan.

## 6. Corona- Covid 19

I mars drabbades världen av Coronapandemin. Restriktioner och rekommendationer från myndigheter fick stora konsekvenser för konsumenter, särskilt inom områdena resor och nöjen. Flyg ställdes in, hotell avbokades och evenemang flyttades fram. Det var oklart hur regler och avtal skulle tolkas avseende

- hur begreppet force majeure skulle användas,
- om villkor var balanserade eller inte,
- om lika tolkningar skulle gälla för vinstdrivande företag som för föreningar,
- om konsumenter behövde godkänna ombokningar och tillgodokvitton
- om rätt till avbokning vid långa leveranstider.

Under sommaren klargjordes en del frågetecken genom avgöranden i ARN, nationella rekommendationer och tolkningar av EU-kommissionen.

Under hösten följde nya problem som framförallt gällde sena eller uteblivna återbetalningar samt frågor kring konkurser och rekonstruktioner av flygbolag, resebyråer och evenemangsbolag. Påtagligt blev konsumenternas svårigheter att få kontakt med motparter samt oklarheter om vem som är rätt motpart, i synnerhet när köp skett på webbaserade resebyråer och genom biljettförmedlare.

Vi lade in en särskild bevakning om ärendenas samband med Coronapandemin i vårt ärendeprogram. Från den 4 mars hade 18 % av ärendena en koppling till Coronapandemin.

Sedan november har stora delar av kommunens personal uppmanats att arbeta hemifrån för att minska smittspridningen, vilket i det stora hela har fungerat bra. Telefontiderna har bibehållits och möten har skett digitalt. Däremot har det blivit påtagligt svårigheten att kommunicera och hjälpa dem som inte är digitala och de som behöver ett ännu mer fördjupat stöd. De flesta utåtriktade insatser har fått ställas in.

## 7. Prioriterade insatser 2020

- Underhålla hemsidan
- Fortsätta utveckla vår facebookside och publicera minst en nyhet per vecka. Samråda med BUS om temainlägg
- Köpa en marknadsföringsinsats på Facebook under våren
- Sprida information/pressmeddelanden till media
- Kontakta viktiga vidareförmedlare och påminna om vår verksamhet
- Närvara vid minst två publika arrangemang, exempelvis mässor eller temadagar
- Gemensam aktivitet med BUS, Hälsoveckan, Klimatveckan och på lokala marknadsdagar

## 8. Hållbarhetsarbete

Konsumentrådgivningen arbetar med hållbarhet genom att medverka i olika sammanhang där vi kan påverka och ge information. Vi har under året deltagit i ett flertal olika föreläsningar med tema hållbarhet och konsumtion. I vår rådgivning försöker vi informera om hållbarhet, i samtalen, via sociala medier.

Konsumentrådgivningen är medlem i Klimatrådets fokusgrupp ”Energieffektivisering, konsumtion och livsstil”. Fokusgruppens arbete är att lyfta fram viktiga åtgärder som syftar till att nå målen inom respektive sektor som klimatrådet satt upp samt följa upp förankrade och beslutade åtgärder. Under året har vi träffats fysiskt och digitalt sex gånger. Fokusgruppen består av representanter från näringsliv, föreningar samt det offentliga.

Vi har varit en del av att ta fram och implementera miljömål i kommunen, i ”Program för hållbar utveckling”. Framöver införs en ny styrmodell där vi varit delaktiga och lämnat synpunkter. PHU’s arbete har utgångspunkt från Agenda 2030 och ska bedriva ett mål-arbete för att åstadkomma en hållbar utveckling av kommunen ur både ekonomiskt, socialt och miljömässigt perspektiv.

## 9. Övrigt

### Samverkan med Budget- och skuldrådgivningen

Som ett led i att förebygga överskuldssättning har vi återkommande kontakter med kommunernas budget -och skuldrådgivare (BUS). Vi har fortsatt utveckla vår



samverkan under året. BUS i Jönköping har regelbundet haft drop-in och bokade besök i våra lokaler på torsdagar då vi har kvällsöppet till klockan 19.

### **Nationella och regionala insatser**

I maj var Jönköpings konsumentrådgivning inbjuden av civildepartementet att presentera sin verksamhet på en digital hearing med civilminister Lena Micko.

I augusti medverkade vi i ett inslag i programmet Plånboken Sveriges Radio P1.

I oktober medverkade vi på ett digitalt seminarium om digital inkludering i samverkan med Jönköping University och Region Jönköpings län.

I november hade vi besök av civilminister Lena Micko som var intresserad av att få veta mer om vårt arbetssätt som fått nationell uppmärksamhet.

### **Nationella konsumentuppdrag**

Konsumentrådgivarna är ledamöter i Allmänna reklamationsnämnden och i branschorganisationen Svensk Försäkrings personförsäkringsnämnder. Under året har vi medverkat på 21 sammanträden på ARN samt 28 sammanträden på Svensk Försäkring. De senare ger en intäkt till kommunen om 42000 kr.

### **Digitalt utanförskap**

Åren 2018-2019 drev konsumentrådgivningen ett projekt i samverkan med Regionbibliotek Region Jönköpings län. Syftet var att kartlägga vilka insatser som görs inom olika verksamheter inom offentlig verksamhet och civilsamhälle för att stödja människor som saknar möjligheter och förmåga att utföra digital tjänster. Projektet fick stor uppmärksamhet lokalt, regionalt och nationellt och resulterade i ett flertal seminarier, föreläsningar och artiklar. Nämndpolitiska beslut fattades att kommunövergripande program/strategier för digital utveckling skulle uppmärksamma och motverka att samhällets digitalisering skapar nya klyftor<sup>5</sup>

Vi noterar att frågan kring digital inkludering beaktas på många håll. Text från Jönköpings kommuns övergripande styrdokumentet för social hållbarhet<sup>6</sup>:

#### ***Digitalisering och entreprenörskap***

*... Digitala tjänster behöver utvecklas utifrån att människor har olika kön, hudfärg, ålder och funktionsförmåga. Det är viktigt att kommunen ställer krav på leverantörer så att tjänster som erbjuds inte utesluter eller försvårar användningen för vissa grupper.*

...

#### ***Digitalt utanförskap***

*I takt med att samhället digitaliseras skapas möjligheter. Samtidigt är det viktigt att det finns alternativ för de som inte kan ta del av tekniken. Särskilt bör behovet av stöd till äldre personer, personer med funktionsnedsättning och medborgare som inte har svenska som första språk beaktas. Även ekonomiska förutsättningar behöver tas hänsyn till då alla inte har råd att skaffa sig nödvändig teknik.*

<sup>5</sup> Konsumentrådgivningens verksamhetsrapport 2019

<sup>6</sup> Program för social hållbarhet 2020-2030 sidorna 28, 31

### **Webinarium om digitalt utanförskap**

I mars planerade konsumentrådgivningen i samverkan med Jönköping University och Region Jönköping en konferens med rubriken *Social innovation- digital inkludering*. Konferensen hade 80 anmälda men fick ställas in på grund av coronapandemins mötesrestriktioner. I stället genomfördes under hösten ett webinarium där vi föreläste på temat digitalt utanförskap ur ett konsumentperspektiv.

### **Flytt till nya lokaler**

Under sommaren flyttade konsumentrådgivningen och energi- och klimatrådgivningen till våning 3 i Kasernen. Flytten har inneburit något längre avstånd till mötesrummen, men till fördelen hör att vi har fått enskilda kontor och undgår överhörning under telefonsamtal. Placeringen är tillfällig i väntan på färdigställande av permanenta lokaler i annan del av Kasernen.

### **Sveriges konsumenters ranking över bästa konsumentkommun 2020**

Organisationen Sveriges Konsumenter rankade för andra gången i rad landets bästa konsumentkommuner genom att sammanställa uppgifter från Konsumentverket, Livsmedelsverket och Länsstyrelserna utifrån hur bra kommunerna är på konsumentvägledning, budget- och skuldrådgivning, livsmedelskontroll och tillgång till kontanthantering. Högst poäng är 84. Våra kommuner hamnar högt upp i listan med Habo 81 p (82 p), Vaggeryd 81 p (80 p), Jönköping 80 p (76 p) och Mullsjö med 73 p (78 p).

## **10. Styrkor**

Konsumentrådgivarna har lång erfarenhet i yrket och hög kunskap inom området. Båda är ledamöter i Allmänna reklamationsnämnden samt Svensk Försäkringsnämnder vilket tillför extra kompetens. Bostadsområdet tillhör det största klagomålsområdet, främst reparationer och byggnation. Samlokaliseringen med energirådgivarna ger här nära tillgång till mer kunskap inom området. Lokalerna på A6 Kasernen ger bra tillgänglighet med närhet till kollektivtrafik och fri parkering för besökare. Verksamheten har en hög servicegrad med telefontider fyra dagar i veckan, kort svarstid på mail och flexibla lösningar för att besök.

## **11. Svagheter**

Resurserna är begränsade till 2,0 tjänst varav 1,5 tjänst delas mellan samverkanskommunerna. Det gör verksamheten sårbar vid längre tids frånvaro från någon av konsumentrådgivarna och behov av andra prioriterade insatser inom kommunkansliet. Direktrådgivningen är prioriterad och det utåtriktade arbetet och marknadsföringsinsatser kommer i andra hand vilket begränsar möjligheten att nå svaga konsumentgrupper som inte har kännedom om verksamheten. Fasta telefontider styr upp tillgängligheten och tydliggör öppethållandet men begränsar

externa uppdrag och möjlighet att ta emot besök. Besök måste bokas i förväg vilket innebär en sämre tillgänglighet för den som spontant vill uppsöka verksamheten.

## **12. Möjligheter**

Konsumtionen är en viktig utvecklingsfaktor för välfärden. Samtidigt ställs högre krav på att konsumenter är upplysta. Ökad handel, marknadsföring över landsgränser, e-handel, komplicerade avtal och produkter samt fula säljmetoder leder till fler problem. Det behövs ett kompetent, tillförlitligt och oberoende konsumentstöd.

Konsumentverkets upplysningstjänst innebär en avlastning av enklare frågor och är en viktig kanal för marknadsföring av den kommunala verksamheten.

Kommunerna har större möjligheter att ge stöd till kommuninvånarna och agera aktivt vid tvistelösning. Vi kan träffa konsumenten, gå igenom avtal och fakturor och genom djupgående diskussioner bedöma möjligheter och strategier.

Konsumenten får på så vis möta en och samma handläggare vilket är både en trygghet och en bättre säkerhet för ärendets handläggning. Vi kan kontakta motparter för diskussion och informerar om konsumenträtt eller rättspraxis. Vårt stöd innebär objektiv rådgivning och vi agerar inte som ombud för konsumenten. Genom en samverkan med kommunens budget- och skuldrådgivare kan verksamheten bidra till att förebygga ekonomiska problem för personer som drabbats i ett kostsamt konsumentärende.

## **13. Hot**

En ökad uppmärksamhet kring konsumentfrågor, mer handel och oseriösa företag innebär en ökad efterfrågan på den lokala verksamheten. Den nationella upplysningstjänsten Hallå Konsument hänvisar till den lokala verksamheten vilket skapar förväntningar på tillgänglighet och kompetens. Detta tillsammans kan leda till svårigheter att möta upp med till rådande resurser. Samverkanskommunerna kan välja en lägre ambitionsnivå och säga upp samarbetet. Ekonomiska åtstramningar i kommunerna kan leda till att icke obligatoriska verksamheter bortprioriteras.