

### **Arbetsplats/Projektmedlemmar:**

Konsument Borås, Ekonomisk rådgivning, 5 rådgivare samtliga kvinnor  
Kerstin Elengård Ekonomisk rådgivare, Karin Runge Konsumentsekreterare

### **Val av frågeställning/medborgarprocess**

Görs det ngn skillnad i våra insatser beroende på vilket kön som kontaktat oss?

### **Metod**

Faktainsamling/statistik av telefonkontakter och spontana besök.

### **Beskrivning av kartläggningen:**

Enklare ekonomisk rådgivning per telefon och besök, innan ansökningar inlämnas/inskickas

259 överskuldssatta kommuninvånare har ingått i underlaget under tiden aug – sept 2010

### **Beskrivning av analys**

Sammanställning av antal samtal och besök fördelat män/kvinnor. Redovisade siffror i procent

### **Slutsats/Resultat**

Av underlaget framgår det att personer som kontaktade oss under ovanstående period utgjorde 55 % av män och 45 % av kvinnor. Vi har inte frågat om åldern vid dessa samtal, eftersom det skulle kunna uppfattas negativt. Det framkommer när ansökningarna om ekonomisk rådgivning inkommer. Samtliga rådgivare är överens om att det är individen och individens behov som är avgörande för vår insats ej genus. Vissa individer är mer resurskrävande än andra men behovet är avgörande.

### **Lärdomar under projekttiden/Ringar på vattnet/Effekter**

Vi kanske har blivit ännu mer medvetna om hur vi bemöter allmänheten i rådgivningsfasen och att vi fortsätter att vara könsneutrala

### **Handlingsplan/genomförande**

Vårt mål att ge alla sökanden –oavsett genus- en för dem anpassad rådgivning med de resurser vi har

### **På vilket sätt kan er medborgarprocess/ert resultat göra skillnad för medborgaren?**

Hänvisar till den Brukarundersökning betr konsumentrådgivning som genomfördes i 21 västsvenska kommuner med ett kundindex på 4,7 för Borås på en femgradig skala

### **Hur kan er analys/ert resultat leda till omstrukturering av ordinarie verksamhet**

Att vårt arbetssätt och bemötande gentemot allmänheten har gett så goda vitsord att det ur jämlikhetssynpunkt inte finns skäl att ändra vår förhållnings-/arbetssätt gentemot brukaren. Vi kan därför inte se att vi skulle kunna jobba på annat sätt än det vi gör idag.