Konsumentverket • KO

Rapport 2015:7

Utvärdering av leklandsmarknadskontrollen 2011

2015:7 Utvärdering av leklandsmarknadskontrollen 2011
Konsumentverket 2015

Ansvarig handläggare: Agne Sandberg

Förord

I augusti 2014 fattade Konsumentverket beslut om en strategi för utvärdering och lärande. Denna rapport är en av två utvärderingar som blev det omedelbara resultatet av förverkligandet av strategin. Resultaten kommer att ligga till grund för verksamhetsplaneringen för 2016.

Rapporten har tagits fram av Göran Hallin och Isabelle Zupanc vid Kontigo AB på uppdrag av Konsumentverket. De har under arbetets gång fört en löpande dialog med berörda inom Konsumentverket och resultaten har diskuterats vid ett avslutande internt seminarium. Rapportförfattarna har det fulla ansvaret för rapporten och de slutsatser och förslag som förs fram.

Karlstad i april 2015

Peter Vikström
Chef Analysenheten

Innehållsförteckning

Förord ... **3**

1 Inledning ... **5**
1.1 Om leklandsmarknadskontrollen ... 5
1.1.1 Konsumentverket och leklanden ... *5*
1.1.2 Leklandsmarknadskontrollen 2011 ... *6*
1.1.3 Insatslogiken för marknadskontrollen av lekland ... *7*
1.2 Om Kontigos utvärderingsuppdrag ... 9
1.2.1 Syfte ... *9*
1.2.2 Innehåll och upplägg ... *9*
1.2.3 Metod ... *11*

2 Genomförandeprocessen ... **14**
2.1 Upplägg och planering ... 14
2.2 De kontrollerade leklandens upplevelser av insatsen ... 15

3 Resultat & Effekter ... **19**
3.1 Insatsens påverkan på de kontrollerade leklanden ... 19
3.1.1 Säkerhetsarbetet innan leklandsmarknadskontrollen ... *19*
3.1.2 Förändringar av leklandens säkerhetsarbete ... *19*
3.2 Långsiktig påverkan på de kontrollerade leklandens säkerhet ... 21
3.2.1 Hållbara förbättringar av säkerhetsarbetet ... *21*
3.2.2 Svårt att se och mäta förbättringar i den faktiska säkerheten ... *21*
3.2.3 Tillverkarnas roll ... *21*
3.2.4 Föräldrarnas ansvar ... *21*
3.2.5 Konsumentverkets roll som tillsynsmyndighet ... *22*
3.2.6 Branschsamverkan för ökad säkerhet ... *23*
3.3 Marknadskontrollen och branschen som helhet ... 23
3.4 Genomförandet av insatsen ... 26

4 Sammanfattning & Slutsatser ... **39**
4.1 En välplanerad och genomtänkt insats ... 39
4.2 Konsumentverket får gott betyg i genomförandet av insatserna, men tillverkarna borde involverats mer ... 40
4.3 Tydliga effekter hos kontrollerade lekland ... 40
4.4 Uppföljning och kontinuerlig dialog kunde skapat bättre förutsättningar att påverka hela branschen långsiktigt ... 41
4.5 Avslutande rekommendationer inför framtida insatser ... 42

Bilaga1. Intervjuade vid Konsumentverket ... **1**

Bilaga 2. Intervjuade leklandsföreträdare ... **1**

Bilaga 3. Frågeguider kontrollerade lekland ... **1**
Om leklandet ... *1*
Leklandets säkerhetsarbete innan Konsumentverkets insats ... *1*
Upplevelser av Konsumentverkets insats ... *2*
Åtgärder efter Kontroll/dokumentinsamling ... *3*
Uppföljning av Konsumentverkets insats ... *3*
Er upplevelse av säkerheten på leklandet idag ... *3*

Bilaga 4. Enkätfrågor lekland ... **1**

Bilaga 5. Respondenter enkät lekland ... **1**

1 Inledning

Under den senaste dryga tioårsperioden har s.k. lekland vuxit fram över i stort sett hela Sverige. Leklanden vänder sig till barn upp till 18 år, ofta då med ett särskilt avgränsat område för mindre barn 0-3 år. Konsumentverkets definition av lekland lyder:

”en kommersiell konsumenttjänst som består i tillhandahållandet av ett eller flera lekredskap i syfte att erbjuda barn en lekupplevelse. Ett lekland är ett avgränsat område, till största del inomhus och där vatten eller vattenlekredskap förekommer i ingen eller ringa omfattning.”



Kontigo AB har genomfört en utvärdering av den kontroll av lekland – leklandsmarknadskontrollen - som Konsumentverkets genomförde 2011. Fokus för utvärderingen har varit på vilka effekter insatsen fått för målgruppen, d.v.s. för de lekland som ingick i kontrollinsatsen samt för leklandsbranschen i stort.

Konsumentverket genomför för närvarande inga insatser riktade mot lekland, men planerar att återuppta verksamheten under 2016. Utvärderingen ska därför fungera som ett underlag för planeringen av kommande insatser.

1.1 Om leklandsmarknadskontrollen

1.1.1 Konsumentverket och leklanden

Konsumentverkets uppdrag faller inom ramen för regeringens konsumentpolitik och omfattar tre delar: att stärka konsumenterna, stävja företagens överträdelser och stödja med information till konsumenterna. Det övergripande målet är

”medvetna och säkra konsumenter”, d.v.s. att konsumenterna ska ha ”makt och möjlighet att göra aktiva val”.

Myndigheten tar fram kunskap om hur olika marknader fungerar och vilka brister som finns, stävjar eventuella överträdelser av lagar och regler genom ett aktivt tillsynsarbete samt stödjer konsumenter och andra aktörer med oberoende, lättillgänglig och målgruppsanpassad information och kunskap.

Som en del av arbetet med marknadskontroll genomför Konsumentverket tillsynsinsatser för utvalda områden. Efter att myndigheten under en följd av år fått signaler om ett stort antal personskador kopplade till lekland initierade verket under 2011 ett projekt för att genomföra en marknadskontroll av denna bransch.

Projektet hade som övergripande mål att minska antalet allvarliga olyckor vid leklanden och innebar en närmare dialog med branschen, samtidigt som kontrollen av säkerheten vid leklanden skärptes.

1.1.2 Leklandsmarknadskontrollen 2011

Eftersom leklandsmarknadskontrollen 2011 var den första i sitt slag saknades en fastslagen standard för reglering och kontroll av branschen, liksom en klart fastställd bild av vilka verksamheter som skulle omfattas av insatsen.

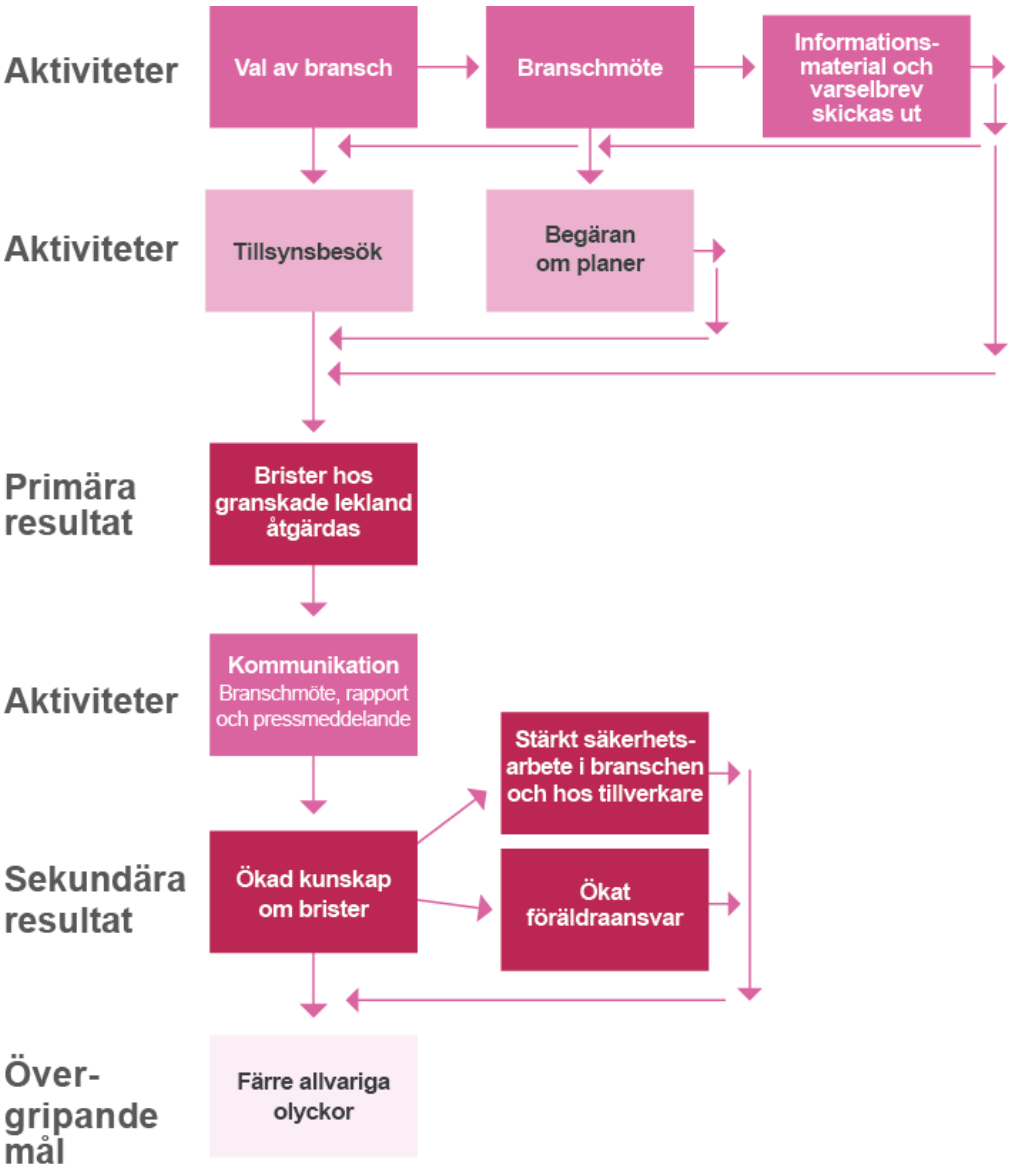
Arbetet inleddes därför med en inventering av leklanden på den svenska marknaden, där ett åttiotal olika lekland identifierades. För att få bild av leklandens egen kunskapsnivå när det gäller rådande säkerhetskrav genomfördes ett antal intervjuer med leklandsföreträdare. Utöver detta gjordes också flera studiebesök. Syftet var att, med utgångspunkt i produktsäkerhetslagen och den europeiska standarden för lekredskap, tolka lagar och regler och formulera rimliga krav avseende säkerhet för leklanden. Dessa krav stämdes sedan av med en referensgrupp bestående av representanter för ett urval av leklandsföretag och tillverkare av lekredskap. Ett informationsmaterial baserat på de krav som togs fram i samråd med referensgruppen utvecklades och distribuerades till samtliga identifierade lekland. Leklanden mottog också ett brev med en förvarning om att en kommande marknadskontroll skulle genomföras (ett s.k. varselbrev).

Inom ramen för insatsen genomförde Konsumentverket sedan tillsynsbesök hos 11 lekland, spridda över landet. Vid besöken intervjuades verksamhetsansvariga rörande sitt säkerhetsarbete och en besiktning av utrustning och lokaler genomfördes med hjälp av en certifierad besiktningsman. Utöver de 11 besöken genomfördes också en kontroll av dokumentationen kring säkerhetsarbetet hos ytterligare 8 lekland. Samtliga lekland fick i samband med detta olika brister påtalade, såväl mindre brister som mer allvarliga. Leklanden fick sedan lämna en redovisning av hur de åtgärdat de identifierade bristerna. Insatsen avslutades med ett branschmöte där resultatet från marknadskontrollen presenterades för företag och branschaktörer.

1.1.3 Insatslogiken för marknadskontrollen av lekland

Utgångspunkten för Kontigos utvärdering har varit den s.k. insatslogiken för insatsen. Modellen illustrerar hur de aktiviteter som genomförs för att definiera och driva igenom en insats är tänkta att leda till resultat på kortare och längre sikt, samt hur dessa resultat kan knytas ihop med de övergripande mål som ställts upp. Figuren nedan visar hur insatslogiken för marknadskontrollen av lekland kan struktureras, i ett flöde från den övre till den nedre delen av figuren.

Figur 1. Insatslogik för marknadskontrollen av lekland.



För det första finns ett antal aktiviteter som initierats av Konsumentverket. Hit räknar vi både de inledande beslut och arbetsmoment som skapade förutsättningarna för insatsen, och genomförandet av själva kontrollen:

- det inledande valet att starta en granskning av leklandsbranschen (en aktivitet som även inbegriper inventeringen av aktörer)
- det branschmöte som genomfördes för att ta in synpunkter på de krav som ställs på leklandsföretagen
- det utskick av information och varselbrev som gjordes
- besök hos 11 utvalda lekland gjordes samt att underlag kring säkerhetsarbete hos ytterligare åtta lekland beställdes.

Resultaten av aktiviteterna är sedan tänkta att uppnås i två steg, som kan kopplas till två olika delmål. I det första ledet handlar det om att de brister som identifierades hos de kontrollerade leklanden vid tillsynsbesöken och granskningen av underlagen skall ha åtgärdats. Från Konsumentverkets sida innebär det att ett ärende upprättas för respektive lekland och en anmodan med krav och synpunkter skickas ut och följs upp (ligger utanför figuren ovan dock).

Därefter vidtar insatsens andra led, där granskningens resultat kommuniceras vidare utåt. Detta sker via ytterligare aktiviteter från Konsumentverkets sida: ett möte med aktörer i branschen samt produktion av en rapport och ett pressmeddelande. Kommunikationen av resultatet är en kritisk faktor i genomförandet för att nå de sekundära resultaten, som handlar om ökad kunskap om säkerhetsbrister hos samtliga lekland, hos tillverkare av utrustning och hos konsumenterna.

Insatsens delmoment kan alltså sägas syfta till att initiera konkreta förbättringar på enskild nivå samt till att uppmärksamma både branschen och konsumenterna om vilka brister som framkommit och vilket ansvar som tjänsteleverantören har. Sammantaget antas kontrollinsatsen därmed leda till att det övergripande målet uppnås: ett minskat antal allvarliga olyckor orsakade av aktiviteter vid lekland.

1.2 Om Kontigos utvärderingsuppdrag

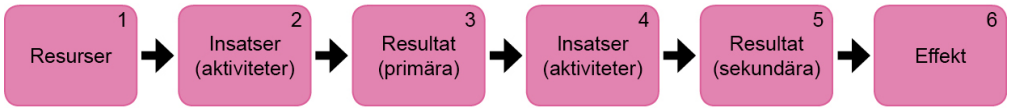
1.2.1 Syfte

Bakgrunden till uppdraget är att Konsumentverket planerar att återuppta tillsynsverksamheten riktad mot leklanden under 2016. Kontigos rapport ska fungera som underlag inför utformningen och planeringen av detta arbete. Syftet med utvärderingen är därför att dra lärdomar av den kontrollinsats som gjordes 2011, samt att utifrån de resultat som framkommer formulera ett antal rekommendationer för den framtida kontrollinsatsen. Fokus för uppdraget är effekterna av insatsen hos målgruppen, d.v.s. leklanden.

1.2.2 Innehåll och upplägg

Kontigos utvärdering kan sägas utgå från och följa leklandsmarknadskontrollens insatslogik. Nedanstående förenklade modell visar på de olika stegen i kedjan.

Figur 2 Förenklad insatslogik.



Utvärderingsinsatserna kan sedan delas in i två huvudsakliga moment:

- Utvärdering av genomförandeprocessen (1,2, 4 – samt hur de primära resultaten (3) hanterats inför genomförandet av de sekundära aktiviteterna)
- Utvärdering av resultat och effekter (3, 5, 6)

Utvärdering av genomförandeprocessen

Även om huvudfokus för uppdraget ligger på att utvärdera resultat och måluppfyllelse ser Kontigo det som väsentligt att ändå beröra frågor kring uppdragets genomförande. Huvudsyftet med detta är att få en bättre bild av de faktorer som *kan förklara* de resultat vi ser i de övriga delarna av utvärderingen. Att beröra genomförandeprocessen i utvärderingen blir därmed en central del i möjligheterna att skapa ett lärande.

De frågeställningar som är aktuella för denna del är:

- Hur såg man från Konsumentverkets sida på själva på insatslogiken (delvis gjort i Kontigos tidigare uppdrag)
- Hur ser de ansvariga på uppdragets resurstilldelning i förhållande till uppgiften och målsättningarna?
- Hur bestämdes det hur arbetet skulle läggas upp?
- Hur uppfattar de ansvariga och andra medarbetare i projektet att genomförandet har fungerat, vilka var utmaningarna?
- Har alla aktiviteter genomförts såsom planerats?

Detta moment av uppdraget utgår i första hand från intervjuer med de ansvariga för uppdraget och med övriga medarbetare som genomfört insatser inom uppdraget. En kompletterande del grundar sig också på intervjuer med leklandsansvariga, för att besvara frågan hur Konsumentverkets olika insatser uppfattades ur ett branschperspektiv.

Utvärdering av resultat och effekter

Resultaten och effekterna av Konsumentverkets insatser har i utvärderingen undersökts i två steg, som också motsvarar de två delmålen i insatslogiken.

Den *första* delen fokuserar på de sammanlagt 19 lekland som var omedelbart föremål för besök (11) och för andra särskilt riktade åtgärder (8). Datainsamling har i denna del huvudsakligen skett genom telefonintervjuer med leklandens företrädare. En annan viktig del i dataunderlaget är resultaten från de besök som gjordes och det material som övriga 8 lekland redovisade till Konsumentverket.

Den *andra* delen av utvärderingen av resultat och effekter handlar om hela leklandsmarknaden. Utgångspunkten för denna del är en enkät som riktats till hela marknaden (dels aktörer som var aktiva då Konsumentverkets kontroll

gjordes (och fortfarande är aktiva), dels sådana som tillkommit sedan dess). De 19 som intervjuats ovan omfattas dock inte av enkäten (utan täcks in via intervjuerna – se ovan).

Sammanfattningsvis betyder det att vi närmar oss frågan om resultat och effekter i flera led:

- Genom Konsumentverkets dokumentation och genom intervjuerna av leklanden får vi en bild av hur säkerheten har utvecklats hos de 19 lekland som varit en del av den direkta insatsen.
- Genom intervjuerna av lekland får vi en bild av hur långsiktigt bestående en eventuell påverkan har varit.
- Genom enkäten till lekland som inte var föremål för de direkta åtgärderna får vi en bild av den påverkan som Konsumentverkets sekundära insatser har haft, bl.a. genom att särskilt jämföra svaren från de som fått del av insatsen och de som eventuellt tillkommit sedan insatsen genomförts. Just detta senare ger oss också en viss möjlighet att diskutera den faktiska kopplingen mellan utvecklingen och Konsumentverkets insatser.

1.2.3 Metod

Skrivbordsanalys – inläsning av material

Kontigo har tagit del av Konsumentverkets samlade dokumentation från leklandsmarknadskontrollen. Detta innefattar all korrespondens mellan leklanden och myndigheten via e-post, Konsumentverkets besiktningsprotokoll, uppföljningar av tillsynsbesök inklusive anmodan, påminnelser och avslutsbrev till leklanden, samt leklandens inskickade svar på frågor och kompletteringar av rutiner och dokumentation samt sammanställningar av genomförda korrigeringar av utrustningen.

Intervjuer

Intervjuer har genomförts med representanter för:

- Konsumentverket – intervju med ansvarig och arbetsgrupp för leklandsmarknadskontrollen 2011 i Karlstad den 20 november 2014.
- Lekland som ingick i kontrollen – telefonintervjuer med verksamhetsansvarig eller ägare för berörda lekland.

Intervjun med Konsumentverket genomfördes vid ett tillfälle, då arbetsgruppen var samlad och gemensamt gav sin bild av insatsens utförande och vilka utmaningar man sett i samband med detta. Intervjun ligger till grund för Kontigos utvärdering av genomförandeprocessen (se ovan).

Huvudsyftena med intervjuerna med kontrollerade lekland är att få en bild av hur leklandsföreträdarna uppfattade Konsumentverkets insatser. De huvudsakliga frågeställningarna är:

1. Hur såg de 19:s säkerhetsarbete ut innan Konsumentverkets insats?
2. Hur upplevde de 19 leklanden Konsumentverkets insatser?
3. Vilka åtgärder vidtogs?
4. Har ni själva upplevt en förändrad säkerhet?
5. Hur har Konsumentverkets insats följts upp sedan dess?

Vad gäller frågeställningarna 1, 3 och 4 ovan har Kontigo till stor del utgått från den skriftliga dokumentation som Konsumentverket har om dessa 19 lekland. I det avseendet har intervjuerna syftat till att verifiera och komplettera den skriftliga dokumentationen.

Frågeställningarna 2 och 5 är mer grundläggande till sin karaktär och handlar om hur man i respektive organisation uppfattade Konsumentverkets insats, respektive hur man har jobbat vidare med frågan efteråt

De konkreta frågor som ställts till dessa 19 har delvis varit desamma som de som ställs i den enkät som riktats till övriga. Syftet har i den delen varit att få ett gott jämförelsematerial för den samlade analysen. Men intervjuerna har också syftat till att få en något mer fördjupad bild jämfört med vad som är möjligt i en enkät.

Enkät

Enkäten behandlar samma grundfrågeställningar som beskrivits ovan, även om frågor om Konsumentverkets insats har modifierats för dessa aktörer. Hänsyn tas också till nytillkommande lekland, i enkätens utformning.

Population och bortfall

Konsumentverket avgränsade 2011 populationen med hjälp av följande definition:

”[…] en kommersiell konsumenttjänst som består i tillhandahållandet av ett eller flera lekredskap i syfte att erbjuda barn en lekupplevelse. Ett lekland är ett avgränsat område, till största del inomhus och där vatten eller vattenlekredskap förekommer i ingen eller ringa omfattning.”

Det innebar att sammanlagt 83 lekland identifierades.

Den definitionen har också använts för avgränsningen i denna utvärdering.

Intervjuerna vände sig till de 8 + 11 lekland som antingen fått besök av Konsumentverket eller som varit föremål för en insats grundad på dokumentkontroll. I denna grupp lekland hade 8 st upphört sedan 2011, 3 st.

hade bytt ägare och ingår därför i gruppen nystartade, det vill säga har fått besvara enkäten istället. Totalt intervjuades därför 8 lekland som på olika sätt varit en del av insatsen 2011.

I gruppen av lekland som inte var en del av Konsumentverkets insats gav myndighetens egen uppdatering av inventeringslistan i november 2014 att det nu totalt fanns 92 lekland. 33 av dessa hade tillkommit sedan listan upprättades 2011.

Kontigos enkät har distribueras till samtliga identifierade respondenter via e-post. Utskickslistan har korrigerats efter hand – vi har exempelvis strukit mottagare utan fungerande adresser, mottagare som inte anser sig tillhöra målgruppen och filialer där mottagaren uppger att en och samma person ansvarar och svarar för flera lekland. Enkäten har sammantaget gått ut till 55 respondenter. Av dessa 55 respondenter var 22 stycken nytillkommande lekland sedan 2011.

Kontigo gjorde redan inledningsvis bedömningen att risken för bortfall var relativt hög och har därför lagt stor vikt dels vid att enkäten hållits så kortfattad som möjligt, dels att följa upp enkätutskicken med ett stort antal mejl- och telefonpåminnelser. Som en sista insats gavs möjligheten för några lekland att svara på enkäten genom att frågor och svarsalternativ lästes upp i telefon och fylldes i av Kontigo. Det är dock Kontigos bedömning att detta inte påverkat kvaliteten i dessa svar.

Anonymitetsgarantin har också varit viktig för de svarande, liksom att Konsumentverket bidragit genom att ställa sig bakom ett introducerande brev som följt med enkäten.

Totalt var det 41 av de 55 respondenterna påbörjade enkäten, men endast 37 respondenter svarade fullständigt på enkäten. Den samlade svarsfrekvensen blir därmed 67 procent. Skiljer vi mellan lekland som fanns 2011 och sådana som tillkommit senare var svarsfrekvensen något högre i den senare gruppen (73 procent).

Det är Kontigos bedömning att vi nått en tillfredsställande svarsfrekvens i undersökningen. Med den uppnådda svarsfrekvensen har vi möjlighet att generalisera till hela populationen. Men populationens totala storlek, eller snarare litenhet, begränsar dock möjligheterna att med hjälp av statistisk analys beräkna skillnader i svar mellan de olika kategorierna svarande. Här får vi istället förlita oss till kvalitativa bedömningar av dessa skillnader.

2 Genomförandeprocessen

2.1 Upplägg och planering

Upplägget för genomförandet är dels delat i grupperna inspektionsbesök och dokumentkontroll. Totalt valdes 11 lekland ut för inspektionsbesök och 8 för dokumentkontroll. Sammantaget innebar det ett urval om totalt 19 inspekterade lekland inom en totalt avgränsad population av lekland om cirka 80 st.

Urvalet skulle återspegla en variation med avseende på leklandens storlek, geografi och organisationsform (det vill säga huruvida leklandet drevs av ett enskilt fristående företag eller om man var en del i någon form av kedja.).

En bärande del i Konsumentverkets insatslogik var att insatserna riktade mot dessa 19, i kombination med en allmän information och en spridningseffekt av inspektionsinsatserna ifråga, också skulle påverka arbetet hos övriga dryga 60 lekland. Varselbreven och den mediala uppmärksamheten kring inspektionerna var de verktyg som man såg som väsentliga i detta. Konsumentverket hade ställt upp ett mål om att media skulle skriva om inspektionen i 50 artiklar, men det blev i praktiken mer än dubbelt så många – totalt 137 (enligt Konsumentverket).

En viktig del i planeringen var själva avgränsningen eller definitionen av ett lekland. Främst valdes två typer av anläggningar bort, dels mindre verksamheter integrerade i andra verksamheter (till exempel i butiker, gym eller restauranter och caféer), dels sådana som främst vände sig till de riktigt små barnen där föräldrarna kunde antas mera närvarande och riskerna därmed mindre.

En ytterligare avgränsningsfråga var innehållet i tillsynsarbetet. Hur många olika områden/aspekter av säkerheten skulle omfattas av inspektionen? Skulle man granska hela säkerhetsarbetet skulle ett enskilt tillsynsbesök kunna omfatta flera dagar, något som man bedömde orealistiskt både med hänsyn till verkets resurser och till den resursåtgång som skulle komma att belasta de enskilda leklanden. Därför bestämdes att granskningen skulle omfatta ett urval aspekter som valdes ut av projektledaren med fokus på risker för allvarliga skador eller större olyckor.

Dialogen med branschen var också en integrerad del i genomförandet. Tidigt i arbetet etablerades en referensgrupp med företrädare för leklanden och för det företag som arbetar med inspektioner och certifiering av lekplatser (Sereno AB). Denna dialog var viktig för att skapa förtroende, för att utforma inspektionerna på ett lämpligt sätt och för att sprida kännedom om insatsen i branschen i sin helhet.

Konsumentverket upplever att responsen från branschen i huvudsak var positiv och ett fyrtiotal representanter kom till den presentation av insatsens slutrapport som hölls i Karlstad efter insatsen. Det fanns dock kritiska röster under resans

gång, rapporterar verkets personal. Främst handlade kritiken om att man menar att resultaten från inspektionerna spreds via media före leklanden själva fått möjlighet att informera sina kunder om dem.

Generellt kan sägas att upplägget har präglats av en bedömning av hur man kan nå störst genomslag med ett rimligt antal resurser och en rimlig belastning på de kontrollerade verksamheterna.

2.2 De kontrollerade leklandens upplevelser av insatsen

Det här avsnittet behandlar de lekland som ingick i insatsen kring leklandsmarknadskontrollen 2011. Det omfattar både sådana som fick inspektionsbesök och sådana som omfattades av den s.k. dokumentkontrollen. Dessa har intervjuats av Kontigo under vintern 2014/2015. Här omfattas bara de 8 lekland som fortfarande är aktiva.

Förväntningar och attityder inför leklandsmarknadskontrollen

Merparten av de intervjuade leklanden uppger att de hade en i grunden positiv inställning till leklandsmarknadskontrollen när den genomfördes 2011. Ett flertal lekland lyfter fram att de såg ett behov av kontrollinsatsen för branschen i allmänhet, samtidigt som många också ansåg sig själva kunna dra nytta av insatsen för att förbättra sin verksamhet och i synnerhet sitt säkerhetsarbete.

Leklanden säger sig ha relaterat behovet av kontrollinsatser både till det faktiska säkerhetsarbetets effektivitet (möjligheten att minska antalet olyckor), och till signalvärdet i att kunna förmedla budskapet om ett aktivt och pågående kvalitetsarbete och en ambitiös säkerhetsstandard vidare till kunderna. De allra flesta intervjuade lekland beskriver att de såg kontrollen på det egna leklandet som ett tillfälle att själva bli bättre – att höja kvaliteten på sin anläggning och att lära sig mer om ett strukturerat och effektivt säkerhetsarbete. På aggregerad nivå såg flera en fördel i att kontrollen skulle stärka de aktörer som satsade på säkerhetsarbetet, samtidigt som oseriösa aktörer skulle upptäckas och i förlängningen kanske komma att sållas bort.

Flera lekland lyfter också fram att det innan kontrollen saknades tydliga generella riktlinjer att förhålla sig till i det operativa arbetet, vilket kunde upplevas som en avsaknad av stöd från myndighetshåll. Några lekland menar att de efterfrågade en ökad tydlighet kring vilken standard de borde leva upp till, och lyfter fram leklandsmarknadskontrollens sammanställning av en kravlista som en bra början för att kunna uppnå en harmonisering av kraven på säkerhetsnivån i branschen.

Vilken nytta leklanden såg av leklandsmarknadskontrollen inför genomförandet kan delvis också kopplas till hur välinformerade de ansåg sig vara om insatsen inför de kontroller som genomfördes vid deras verksamheter. Informationen från Konsumentverket upplevdes av ett flertal av de intervjuade leklanden som

något knapphändig, det var otydligt för flera av dem vad kontrollen av säkerheten betydde rent konkret och i närmare detalj. Ett lekland hade heller inte betraktat sig som lekland förrän kontrollbeskedet kom, vilket skapade viss förvirring. Samtidigt utrycker flera intervjupersoner att de hade en förståelse för att kontrollprocessen var i sin linda och att klara riktlinjer därför inte fanns i utgångsläget. Någon säger också att det finns en fördel med att inte vara för förberedd vid en kontroll eftersom det ger en mer ärlig bild av hur det operativa arbetet verkligen ser ut – att eventuella fel upptäcks ses av flera intervjupersoner som något i grunden positivt, så länge man kan förhålla sig till insatsen utifrån ett lärandeperspektiv.

Kontakten med myndigheten under och efter genomförandet

Under själva kontrollinsatsen ger leklanden en relativt samstämmig bild av Konsumentverkets bemötande, inte minst vad gäller hur förväntningarna på leklanden kommunicerats. De intervjuade leklanden utrycker att myndighetens utsända generellt sett varit mycket tydliga och pedagogiska kring eventuella påpekanden – vad som behöver åtgärdas, varför och på vilket sätt tycks överlag ha förmedlats på ett klart och strukturerat sätt, inte minst genom att protokoll från tillsynsbesöken och checklistor att åtgärda skickats ut. Flera intervjupersoner lyfter också fram att de upplevt ett positivt och konstruktivt bemötande från de personer de varit i kontakt med, och att detta varit avgörande för att uppmuntra till en lärande attityd hos leklanden.

Även kontakten med Konsumentverket efter tillsynsbesök respektive dokumentkontroller beskrivs överlag i positiva termer av de intervjuade leklanden. Flera lekland uppger att ingen mer omfattande kontakt skett efter myndighetens kontroll och den egna återrapporteringen av genomförda åtgärder, eftersom synpunkterna varit tillräckligt tydliga från början och korrigeringarna avlöpt som planerat. Ytterligare några lekland säger sig ha haft goda möjligheter att få svar från Konsumentverket på frågor som uppstått och upplever att myndigheten har varit mycket behjälplig med att snabbt och tydligt svara på frågor, klargöra regelverket i förhållande till den praktiska verkligheten på leklandet i fråga, ge konkret stöd med framtagandet av mallar etc. Vissa avbrott i kontakten uppges visserligen ha skett i och med personalförändringar (föräldraledighet), men detta upplevs i förekommande fall ha kunnat kompenseras senare.

Ett av leklanden ger en något mer negativ bild av insatsen. Det handlar främst om att man inte delar Konsumentverkets slutsatser och rekommendationer kring enskilda säkerhetsdetaljer och effekterna av de föreslagna åtgärderna. Leklandet ifråga har genomfört korrigeringarna enligt verkets rekommendation men upplever inte att dessa bidrar till ökad säkerhet. Det aktuella leklandet upplever framförallt en oklarhet kring hur deras synpunkter på Konsumentverkets bedömning ska framföras till myndigheten och vilka möjligheter som finns att bestrida och ompröva myndighetens krav. Leklandet tar på sig ett eget ansvar för den bristande kommunikationen, eftersom man inte har kontaktat

Konsumentverket för att förmedla sina synpunkter eller begära en diskussion om bedömningen – det handlar alltså inte om att myndigheten varit avvisande. Däremot uttrycker detta lekland en känsla av bristande lyhördhet för branschperspektivet i Konsumentverkets myndighetsutövande, i kombination med en avsaknad av uppföljning och inbjudan till dialog.

Något lekland är också kritiskt mot hur Konsumentverket förmedlat resultatet av kontrollinsatsen utåt. Offentliggörandet av rapporten från insatsen borde enligt intervjupersonen tydligare och i förväg ha annonserats till de berörda aktörerna. Istället upplever leklandet att uppgifterna om brister nu snabbt slagits upp stort i lokalmedia, med begränsade möjligheter för leklandet att också förmedla de korrigerande åtgärder som vidtagits. Mediauppmärksamheten har upplevts som både förvånande och orättvis, och hade kunnat mildras av en förvarning från myndigheten. Intervjupersonen tycker sig samtidigt se att andra lekland i närområdet som inte har inspekterats fortsätter sin verksamhet utan att påverkas av Konsumentverkets påbud och utan att dra till sig negativ uppmärksamhet. Detta lekland har alltså inte tolkat kontrollinsatsen som en konstruktiv och utvecklande erfarenhet, utan ser snarare att den lett till konkurrensmässiga nackdelar för verksamheten – trots att leklandet gjort vad som krävs och blivit godkänt.

Samlade synpunkter på genomförandet

Bilden bland de intervjuade leklanden generellt är att leklandsmarknadskontrollens omfattning varit väl avpassad till syftet. Kombinationen att besiktiga utrustningen och kontrollera rutiner och dokumentation, så som skett vid tillsynsbesöken, beskrivs som ambitiös och relevant. I linje med den inledningsvis positiva inställningen till kontrollen uttrycker merparten av de intervjuade leklanden också en nöjdhet över att kontrollen upplevs som seriös. Många menar att en grundlig genomgång av bedömningsmallen ger leklanden störst chans att lära sig något och göra säkerhetsarbetet bättre. Dessutom påpekar flera aktörer att det är avgörande att kontrollerna upplevs som strikta även utåt, för att ge legitimitet till branschen genom att signalera en hög kvalitetsstandard.

Generellt sett är bilden av Konsumentverket positiv bland leklanden. Intervjupersonerna anser överlag att myndigheten framfört rimliga och tydligt motiverade synpunkter, även om vissa önskemål förekommer om mer hjälp och förtydliganden anpassat till den individuella anläggningen. Några fall av mer svårlösta åtgärdskrav har förekommit, där leklanden upplevt sig hamna i kläm mellan olika myndigheters ansvarsområden. Dessa situationer beskrivs av leklanden som tidskrävande och frustrerande, samtidigt som Konsumentverket upplevs ha varit relativt tillmötesgående och behjälpligt i att ge leklandet möjlighet att hitta alternativa lösningar.

Några lekland ger uttryck för en viss rigiditet i Konsumentverkets kontroll. Det handlar inte i första hand om att insatsen ses som alltför omfattande, utan

beskrivs av en intervjuperson som att Konsumentverkets bedömningar utgår från en onödigt snäv bild av vad som är ”rätt sätt”. Risken blir enligt dessa att inte tillräcklig hänsyn tas till praktisk erfarenhet och lokal kunskap. Någon av de intervjuade efterlyser mer dialog mellan Konsumentverket och branschen kring vad som är en rimlig standard, i syfte att nyansera riktlinjerna så att de blir mer anpassade till verksamheten och inte onödigt hindrande. Önskemål finns således om ett mer flexibelt angreppssätt med utgångspunkt i ett starkare branschperspektiv.

Slutligen anser flera leklandsföreträdare att även tillverkarna borde involveras mera i Konsumentverkets kontrollarbete gentemot mot leklanden. Leklandsutrustningen är produkter som köps in av en leverantör, och flera lekland återkommer till att de borde vara garanterade att den rent tekniska standarden uppfylls redan vid monteringen. Det finns en viss förståelse för att det uppstår ett glapp i ansvarsfrågan när nya riktlinjer kommer på plats, men på sikt önskar man från flera leklands sida att även tillverkaransvaret förtydligas.

3 Resultat & Effekter

3.1 Insatsens påverkan på de kontrollerade leklanden

Även detta avsnitt baseras i första hand på intervjuerna med de kontrollerade leklanden, med stöd i en genomgång av dokumentation från Konsumentverkets kontroller och den därpå följande korrespondensen mellan myndigheten och leklanden.

3.1.1 Säkerhetsarbetet innan leklandsmarknadskontrollen

Kontigo konstaterar att det innan leklandsmarknadskontrollen 2011 fanns stora variationer mellan leklanden gällande rutiner och dokumentation. Vissa lekland hade få rutiner och riktlinjer för dokumentation överhuvudtaget. Andra lekland hade i praktiken relativt goda och omfattande rutiner för säkerheten i arbetet, men saknade en systematisk och genomtänkt dokumentation. Något lekland var nystartat och saknade rutiner samtidigt som man var medveten om detta.

Många lekland uttrycker att säkerhetsarbetet innan leklandsmarknads-kontrollen till stor del utformades och byggdes på efter hand, med reaktiva insatser då något fel upptäcktes och nya rutiner då behov uppstod. De rutiner som fanns hade i hög grad tagits fram av varje lekland, utifrån vilka behov man efterhand upptäckt i verksamheten. Ett fåtal lekland uppger att de fick visst initialt stöd från tillverkaren kring vilka rutiner som behövdes, och i något fall säger sig leklandet tagit över befintliga rutiner och mallar från tidigare ägare. Ett lekland uppger också att de gjort studiebesök på andra lekland inför sin uppstart. Gemensamt för de flesta intervjuade lekland är ändå tyngdpunkten på att rutinerna utvecklades efterhand. Detta ses å ena sidan som positivt, genom att man anpassar säkerhetsarbetet till sin verksamhet. Å andra sidan finns det en viss osäkerhet kring hur väl genomarbetade och systematiska säkerhetsarbetena var. Flera av de intervjuade leklanden säger att de redan innan leklandsmarknadskontrollen hade en stor motivation att ligga i framkant gällande säkerhetsarbete och rutiner, men att de senare fått revidera den bild de hade av sig själva när det gällde nivån på säkerhetsarbetet.

3.1.2 Förändringar av leklandens säkerhetsarbete

Efter Konsumentverkets kontroll uppger samtliga intervjuade lekland att de har förändrat sitt säkerhetsarbete i någon mån. Leklanden som varit med om ett tillsynsbesök har alla fått påpekanden som gäller utrustningen, och som har lett till fysiska åtgärder i anläggningarna. Såväl tillsynsbesök och dokumentkontroller har också hos samtliga intervjuade lekland föranlett en anmodan från Konsumentverket att upprätta nya eller komplettera befintliga rutiner, mallar och riktlinjer för dokumentation.

Vad gäller utvecklingen av rutiner och dokumentation kan vissa mönster skönjas bland de intervjuade leklanden. En av de vanligaste förändringar som nämns i

intervjuerna är införandet av dagliga kontroller av lekutrustningen, i de fall där dessa saknades. Rutinmässiga säkerhetskontroller sägs i många fall tidigare ha genomförts på vecko- och månadsbasis, såvida inga särskilda skäl uppkommit att se över utrustningen däremellan. I samband med att rutinerna för säkerhetskontroller uppdaterats så de genomförs med tätare intervaller har också själva innehållet i kontrollerna uppdaterats och skärpts till. Checklistor har upprättats och satts på pränt för att säkerställa att all personal har tillgång till samma information och även i praktiken följer rutinerna.

Många av de intervjuade leklanden beskriver också hur leklandsmarknadskontrollen inneburit en noggrann genomgång av organisationsstrukturen, vilket synliggjort otydligheter i ansvarsfördelning och kommunikationskedjor. Kontrollen upplevs därför ha hjälpt till att klargöra vem som ska göra vad och när i verksamheten. Inte minst är en vanligt förekommande del i detta ett förtydligande av när kontakt ska tas med Konsumentverket.

Ytterligare en vanligt förekommande förändring som leklanden tar upp handlar om att städrutiner mm runt omkring själva säkerhetsarbetet har skärpts till i och med det övergripande kvalitetsarbete som skett i samband med leklandsmarknadskontrollen.

De intervjuade leklanden beskriver överlag att Konsumentverkets synpunkter har kunnat åtgärdas relativt smärtfritt, antingen på egen hand eller med hjälp av leverantören. I ett fåtal fall har praktiska svårigheter uppstått, när olika myndigheter gett olika besked om hur leklandet bör agera. Det handlar om fall där en åtgärd som Konsumentverket krävt eller rekommenderat sedan stoppats av en annan myndighet – i något fall p.g.a. brandsäkerhet och utrymningsbarhet, i ett annat fall p.g.a. olika lagtolkning hos Konsumentverket och Länsstyrelsen om när videoövervakning är önskvärt/förbjudet. Även i dessa situationer har leklanden dock hittat nya lösningar som godkänts av samtliga parter.

Den generella bilden bland de kontrollerade leklanden är sammantaget att säkerhetsarbetet har förbättrats efter Konsumentverkets insats. Kontrollen har hos flera lekland uppmärksammat behovet av en strukturerad reglering av marknaden. Framförallt de lekland som kontrollerats på plats genom tillsynsbesök pekar på att kontrollen lett till att man åtgärdat fel som man tidigare inte hade tänkt på och att man fått bättre koll på systematiken och regelverken bakom säkerhetsarbetet. Stora förbättringar upplevs också vad gäller rutiner och dokumentation, framförallt kopplat till olyckor och egna förebyggande kontroller.

Kontigos samlade bild är att Leklandsmarknadskontrollen har lett till genomgripande förändringar i de kontrollerade leklandens säkerhetsarbete. Genom de tillsynsbesök som gjorts har befintliga säkerhetsrisker minimerats, samtidigt som kunskapen och medvetenheten om riskerna höjts bland de personer som ansvarar för den dagliga driften av verksamheten.

3.2 Långsiktig påverkan på de kontrollerade leklandens säkerhet

3.2.1 Hållbara förbättringar av säkerhetsarbetet

Efter leklandsmarknadskontrollen uppger de flesta lekland att de fortsätter det löpande säkerhetsarbetet utifrån de nya/uppdaterade rutiner, mallar och regler som etablerades i och med insatsen. Dessa upplevs i hög grad som väl fungerande och utformade för att fånga upp eventuella nya behov som uppstår i verksamheten. Som en följd av detta säger så gott som samtliga lekland att de inte har vidtagit några ytterligare större steg för att utveckla säkerhetsarbetet på egen hand. Ett lekland uppger sig på eget initiativ ha upprättat ett löpande serviceavtal med besiktningsfirma efter kontrollen, något man inte hade tidigare.

3.2.2 Svårt att se och mäta förbättringar i den faktiska säkerheten

Bland de intervjuade leklanden kan ingen ge något konkret svar på frågan om man efter leklandsmarknadskontrollen sett en minskning av antalet olyckor som sker till följd av bristande säkerhet. På de enskilda leklanden var antalet allvarliga olycksfall antingen obefintligt redan innan kontrollen, eller mycket få och enstaka. Leklanden själva säger sig därför inte uppleva någon skillnad, och det blir metodologiskt vanskligt att uttala sig om förbättrad säkerhet och minskade olyckor, utan någon långsiktig och tillförlitlig statistik över olyckor.

3.2.3 Tillverkarnas roll

De intervjuade leklanden uttrycker en varierande bild av tillverkarnas ansvarstagande i samband med och efter leklandsmarknadskontrollen. Något enstaka lekland säger sig inte alls ha varit i kontakt med tillverkaren, utan åtgärdat de mindre fel som framkommit på egen hand. Några lekland säger sig ha fått bra hjälp och positivt bemötande av tillverkaren, som också ska ha sagt sig vilja ta del av och sprida kunskapen vidare till andra lekland. Ett fåtal lekland upplever dock svårigheter i kontakten med tillverkaren, framförallt då att det varit svårt att få dem att ta ansvar för sin del av problematiken och i något fall att de inte återkommit när leklandet hört av sig för att få hjälp att åtgärda de påpekade felen. Flera lekland efterlyser bättre kunskap om och efterlevnad av regelverket från tillverkarnas sida– man anser att man som lekland köper en produkt (lekutrustningen) och då bör kunna förvänta sig att den ska leva upp till standarden. Här upplever leklanden det i allmänhet som mycket oklart om tillverkarna i dagsläget är villiga och redo att leva upp till de höjda förväntningarna.

3.2.4 Föräldrarnas ansvar

Många av leklanden påpekar att föräldraansvaret fortsatt är den faktor som i praktiken har störst påverkan på det faktiska säkerhetsläget. Samtidigt som det alltså är en avgörande fråga så upplevs den vara svår att hantera. Många föräldrar vill lämna sina barn själva och respekterar helt enkelt inte reglerna –

föräldrasmitningar beskrivs som fortsatt relativt vanligt hos många lekland. I många fall uppger de intervjuade leklanden att de har skärpt tonen gentemot föräldrarna efter kontrollen och blivit mycket tydligare när det gäller skyltning och information om regler. Men flera uppger också att de redan innan kontrollen var så tydliga att inga ytterligare åtgärder skett. Något lekland har vidtagit ytterligare åtgärder för att uppmuntra föräldrarnas aktiva deltagande vid leklandet, vilket inneburit att man tagit bort iPads och TV som tidigare fanns att låna på plats. Man säger sig då ha sett en viss förbättring gentemot tidigare. Framförallt beskriver flera lekland att man känner ett stöd av att idag ha Konsumentverkets ord bakom de regler man sätter. Det upplevs ge ger mer tyngd bakom orden och gör det lättare för personalen att stå på sig. Några lekland tror om att det blir mer övertygande för föräldrarna och spekulerar i att detta eventuellt ger faktiska resultat i form av mer vuxennärvaro.

3.2.5 Konsumentverkets roll som tillsynsmyndighet

De kontrollerade leklanden anser i hög grad att den kontakt de haft med Konsumentverket i och med marknadskontrollen är tillräcklig för deras egen del. I de allra flesta fall har kontakten upplevts som mycket positiv och utvecklande, men man ser också att man tagit till sig de synpunkter som funnits och att det räcker bra för att kunna upprätthålla ett kvalitativt säkerhetsarbete. Samtidigt förekommer en del önskemål om utökat och mer uthålligt informationsarbete från myndigheten. Dels förekommer ett önskemål om att mer lättillgänglig information ska finnas tillgänglig, som kan underlätta uttolkningen av regelverket och rekommendationerna i förhållande till den egna verksamheten. Behovet av stöd anses av en intervjuperson vara mer uttalat om leklandet är mindre eller inte är ägarens huvudnäring. Dels säger en intervjuperson att det vore positivt att kunna få löpande påminnelser om viktiga hållpunkter och uppdateringar om förändringar i regelverket – med förslaget att detta skulle kunna göras med hjälp av en ”app” eller motsvarande teknisk lösning.

När det gäller Konsumentverkets roll för säkerhetsarbetet i branschen är de intervjuade leklanden framförallt eniga om att det är positivt med fortsatta och gärna utökade stickprovskontroller. Dels ser man ett fortsatt behov att uppmärksamma säkerhetsarbetet samt etablera och driva igenom en hög standard i branschen som helhet. Här upplevs kontroller vara effektiva, både direkt och indirekt. Utifrån sin egen erfarenhet av att bli kontrollerade tycker många att alla lekland borde genomgå liknande kontroller vid något tillfälle, så skulle man kunna veta med säkerhet att de aktörer som finns håller samma standard. Man anser att stickprovskontroller rensar bort oseriösa aktörer, både genom att de befintliga kan ”tas på bar gärning” och genom att medvetenheten om kontrollerna får såväl nya som etablerade aktörer att skärpa till sig i förebyggande syfte. Dessutom återkommer många av intervjupersonerna till att kontrollerna som en bonus också ger branschen ett bättre anseende, genom den signal det sänder att befintliga lekland lever upp till en kontrollerad standard.

3.2.6 Branschsamverkan för ökad säkerhet

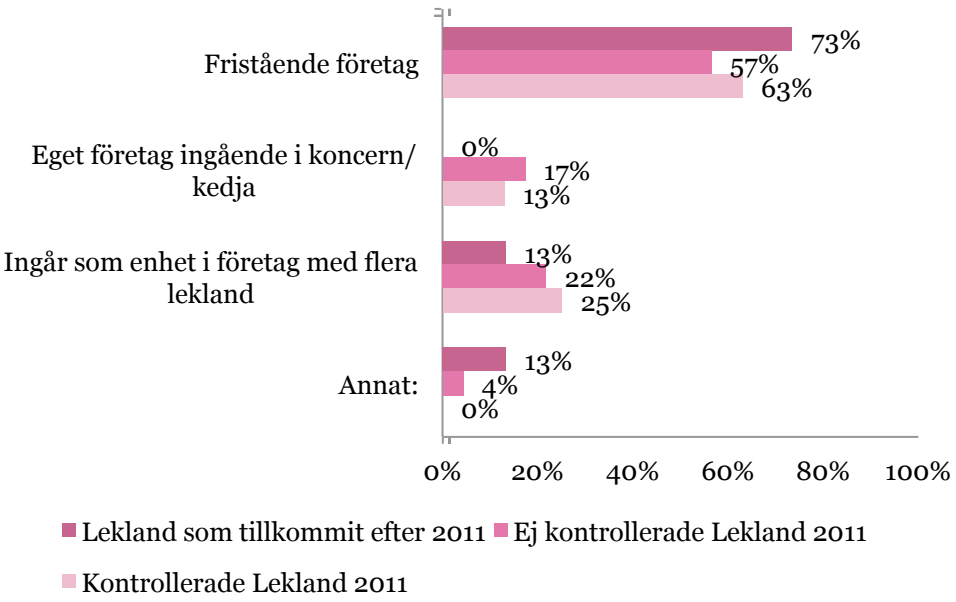
Intresset för att stärka säkerhetsarbetet i branschen genom samverkan framstår som relativt svagt bland de intervjuade leklanden. Vid en direkt fråga är flera intervjupersoner visserligen öppna för att det skulle kunna finnas fördelar med ett sådant upplägg, men frågan framstår samtidigt inte som tillräckligt angelägen för att leda till något praktiskt engagemang. En del lekland tror heller inte alls att de skulle ha någon nytta av branschsamverkan. Framförallt nämns tidsbrist som det stora hindret, särskilt om det rör sig om att initiera och starta upp en samarbetsform från grunden. Några få av de intervjuade leklanden säger att de skulle kunna vara intresserade av att delta i samverkan och erfarenhetsutbyte i någon form, om någon annan tar på sig att starta upp det. Ett lekland säger också att det rent krasst skulle kännas mer aktuellt med samverkan om det var krisläge kring säkerheten – särskilt nu efter leklandskontrollen upplever intervjupersonen istället att behovet är mindre än tidigare.

3.3 Marknadskontrollen och branschen som helhet

Initialt fick de svarande, i ett fritextsvar, ange hur stor yta leklandet är på. Det är stor spridning inom respektive grupp. Dock upplever vi det inte som att mönstren mellan respektive grupp skiljer sig.

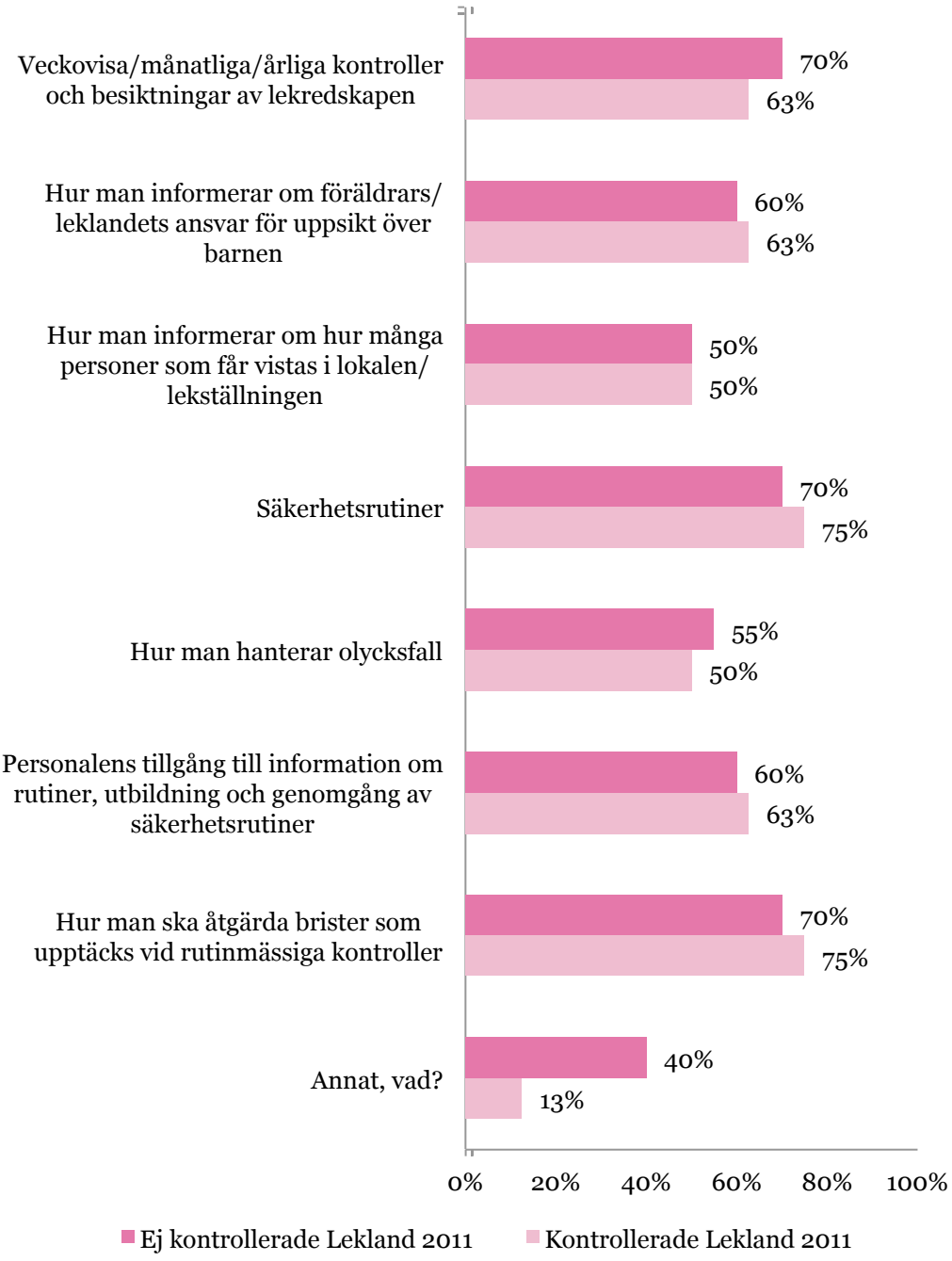
De 19 kontrollerade leklanden var i något större utsträckning fristående företag än vad som gällde för de 2011 befintliga företagen i sin helhet. Ser vi däremot till de sedan 2011 nytillkommande företagen är dessa i ännu högre grad än de kontrollerade fristående företagen.

Figur 2. Hur är leklandet organiserat?



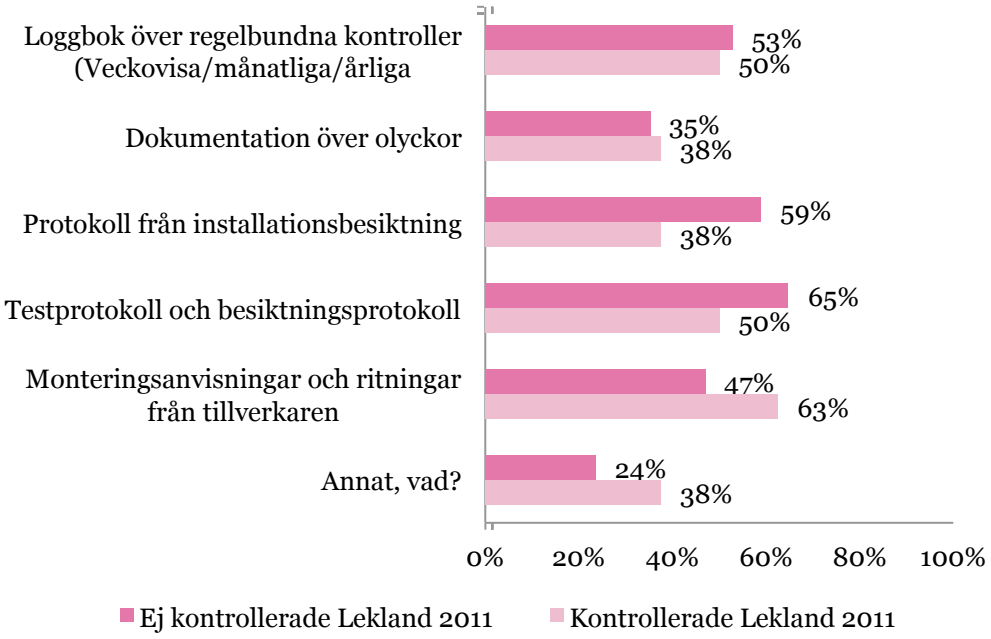
Jämför vi de kontrollerade leklanden med övriga lekland som fanns 2011 så ser vi inga stora skillnader mellan de båda grupperna vad gäller förekomsten av olika former av rutiner. Den största enskilda variationen mellan grupperna – 7 procentenheter – gäller huruvida man innan insatsen genomförde regelbundna besiktningar eller inte. Här var andelen som regelbundet gjorde det lägre hos de kontrollerade företagen än hos övriga. Överlag får vi dock bedöma variationerna mellan grupperna som små.

Figur 3. För vilka av följande områden hade ni sedan tidigare (före Konsumentverkets insats) rutiner?



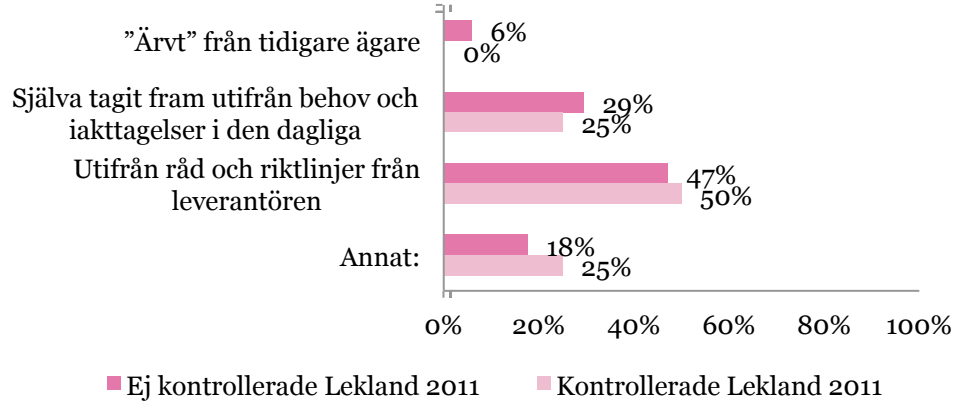
Även när det gäller dokumentationen sågs ingen stor skillnad mellan de företag som ingick i kontrollen och övriga företag vid tiden för insatsen. Den enskilt största skillnaden finns när det gäller huruvida man sparade protokollen från installationsbesiktningen eller inte, vilket i högre grad gjordes hos företag som inte ingick i kontrollen.

Figur 4. Innan Konsumentverkets insats 2011 - Vilken dokumentation förde och sparade ni sedan tidigare (före Konsumentverkets insats)?



Vi ställde också frågan om hur de före inspektionen 2011 befintliga rutinerna kring inspektioner och dokumentation hade tagits fram. Vi noterar inte heller här någon egentlig skillnad mellan de företag som ingick i kontrollen och övriga företag. Ungefär hälften av företagen hade utgått från leverantörernas råd och ungefär vart fjärde hade utformat de själva utifrån behov och iakttagelser i verksamheten.

Figur 5. Hur hade ni tagit fram dessa rutiner?

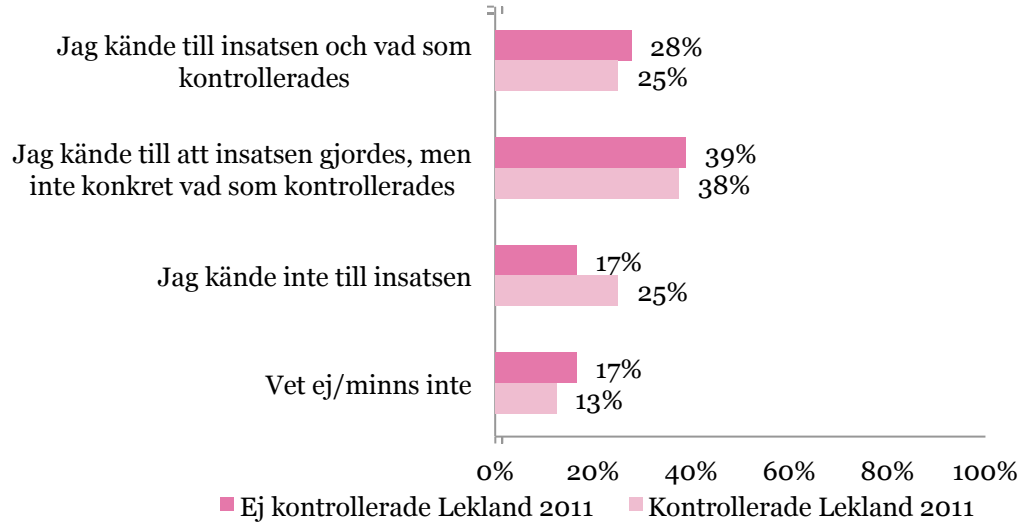


Den samlade slutsatsen blir att det inte finns anledning att tro att det fanns någon systematisk nivåskillnad i säkerhetsarbetet mellan de företag som ingick i kontrollen 2011 och de som inte gjorde det.

3.4 Genomförandet av insatsen

Kännedomen om Konsumentverkets insats verkade ha nått ut till målgruppen i relativt hög utsträckning. Mellan 53 och 57 procent kände till insatsen innan den genomfördes. Det är ingen större skillnad mellan den gruppen som fick del av insatsen genom inspektionsbesök jämfört med den gruppen som ingick i dokumentkontrollen.

Figur 6. Kände du till Konsumentverkets leklandsmarknadskontroll när den genomfördes, 2011?



Genomgående såg företagen 2011 ett behov av en kontrollinsats från någon tillsynsmyndighet. Här förefaller det som att det bland de kontrollerade leklanden uppfattades som att behovet var något högre. Knappt 20 procent av de som inte var en del av kontrollen svarar att de 2011 inte såg något behov av en kontrollinsats från myndigheten. I gruppen som kontrollerades ansåg inga svarande företag detta.

Man kan diskutera hur dessa svar skall tolkas. Då vi tidigare sett att det inte förelåg någon systematisk skillnad mellan de båda grupperna vad gäller nivåerna av säkerhetsarbetet innan insatsen ifråga, så ligger det nära till hands att tolka svaren som att de påverkats av den upplevelse man haft från insatsen, i synnerhet för dem som då var direkt föremål för den. I enlighet med intervjuerna skulle man kunna tolka svaren som att den positiva upplevelsen av kontrollen gör att man nu i efterhand säger sig, i högre grad än för de som inte varit del av insatsen, ha sett ett stort behov av en kontrollinsats.

Figur 7. Hur såg du då (2011) på behovet av marknadskontroller av denna typ, för leklands-branschen i allmänhet?



När det gäller insatsens genomförande så ser vi att leklanden har upplevt informationen från myndigheten vad gäller de krav som myndigheten ställer på leklanden något olika beroende på huruvida man ingick i kontrollen eller inte.

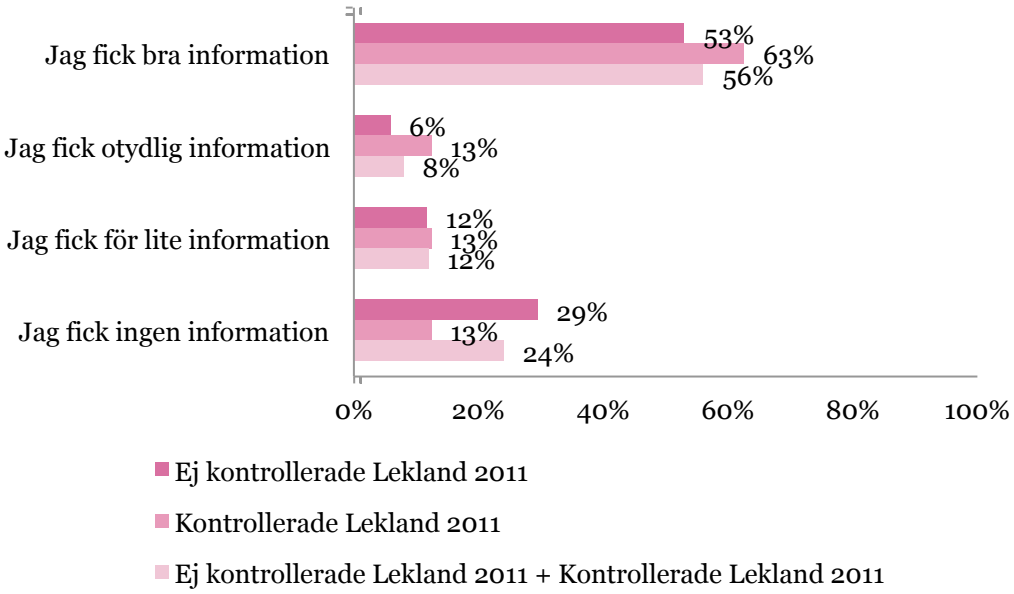
Allmänt kan konstateras att omkring 56 procent ansåg sig ha fått bra information om kraven. Ungefär 20 procent fick otydlig eller allt för knapphändig information, medan 24 procent säger sig inte ha fått någon information.

Här ser vi en relativt stor skillnad mellan de lekland som ingick i insatsen och övriga lekland. Till exempel är det bara 13 procent av dem som ingick i kontrollen som säger sig inte fått någon information om kraven medan motsvarande siffra för övriga leklanden är 29 procent.

Det skiljer även 10 procentenheter mellan grupperna när det gäller andelen som säger sig ha fått bra information om kraven.

Här kan vi dra slutsatsen att informationen om kraven inte i lika hög utsträckning verkar ha nått ut till de lekland som inte ingått i insatsen. Detta stöds också av intervjuerna där flera rapporterar om en kontinuerlig och väl fungerande och lärande dialog med Konsumentverket genom hela insatsen. Denna kom av förklarliga skäl inte de lekland som inte var föremål för kontrollen till del vilket kan förklara den upplevda lägre kvaliteten i informationen.

Figur 9. Fick du tillräcklig och tydlig information om de krav som Konsumentverket ställde på leklanden i samband med leklandsmarknadskontrollen?

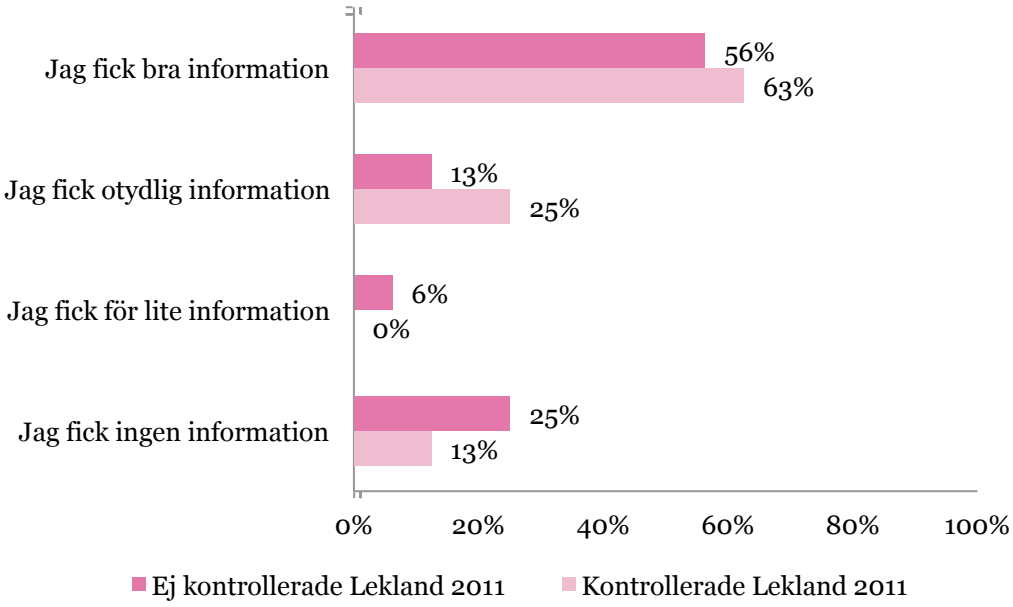


Även när det gäller kommunikationen om resultaten av Konsumentverkets kontroll finns en viss skillnad mellan de olika kategorierna av svarande. Hela 25 procent av dem som inte ingick i kontrollen säger sig inte ha fått någon information om resultaten, att jämföra med 13 procent för dem som ingick i kontrollen.

Här finns dock en generell kritik mot informationen som visas i att även bland de lekland som ingick i kontrollen så upplevde var fjärde lekland att man fick för lite information om resultaten.

Slutsatsen från denna fråga måste bli att det går att förbättra kommunikationen kring resultaten, i synnerhet till de som inte själva varit föremål för kontrollen. En god kommunikation kring resultaten är en förutsättning för att insatsen skall kunna få de spridningseffekter som eftersträvas i insatsen och som återspeglas i uppbyggnaden av insatsen.

Figur 8. Fick du tillräcklig och tydlig information om genomförande och resultat av leklandsmarknadskontrollen när den avslutades, d.v.s. information som var intressant och användbar för dig?



Nästa fråga ställdes även till nytillkommande lekland. Här finns alltså tre grupper att jämföra, de som ingick i kontrollen, de som fanns 2011 men inte ingick i kontrollen och de som tillkommit sedan 2011.

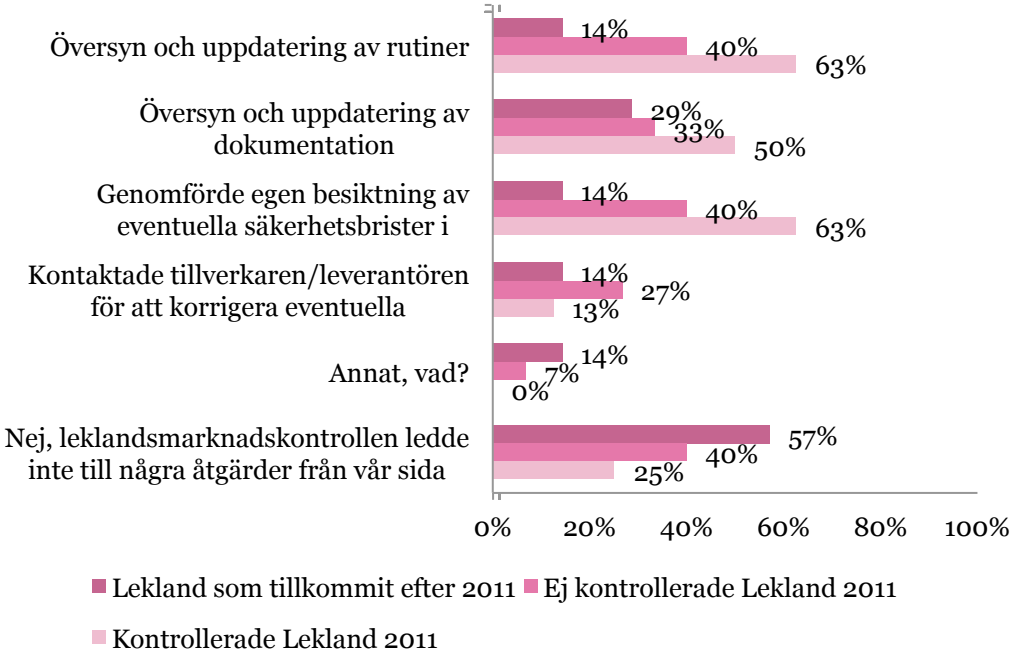
Här finns relativt stora skillnader mellan de tre gruppernas svar. Störst förändring, effekt, verkar insatsen ha haft hos de som var en del i kontrollen. Bland dessa har till exempel två tredjedelar genomfört en översyn av säkerhetsrutinerna på leklanden, hälften har sett över och uppdaterat dokumentationsrutinerna, två tredjedelar lät själva genomföra en besiktning av

säkerheten i utrustningen och bara var fjärde svarar att insatsen inte ledde till några förändringar.

Svaren i gruppen lekland som ingick i kontrollen avviker markant och systematiskt både från dem som fanns 2011 men inte ingick i kontrollen och dem som tillkommit sen 2011. Den största skillnaden ser vi i en jämförelse med nytillkommande lekland. Den gruppen svarade till mer än hälften att man inte genomfört några åtgärder med anledning av Konsumentverkets tidigare insatser.

Men det är också i flera fall en betydande skillnad i jämförelse med gruppen som inte var föremål för kontrollen. Där var det 40 procent som inte vidtog några särskilda åtgärder som en följd av insatsen. Bara 40 procent uppger att de som en följd av insatsen såg över sina rutiner. Och bara 40 procent säger sig ha initierat en egen besiktning av utrustningens säkerhet.

Figur 9. Ledde Konsumentverkets leklandsmarknadskontroll 2011 till att ni vidtog några åtgärder på leklandet?

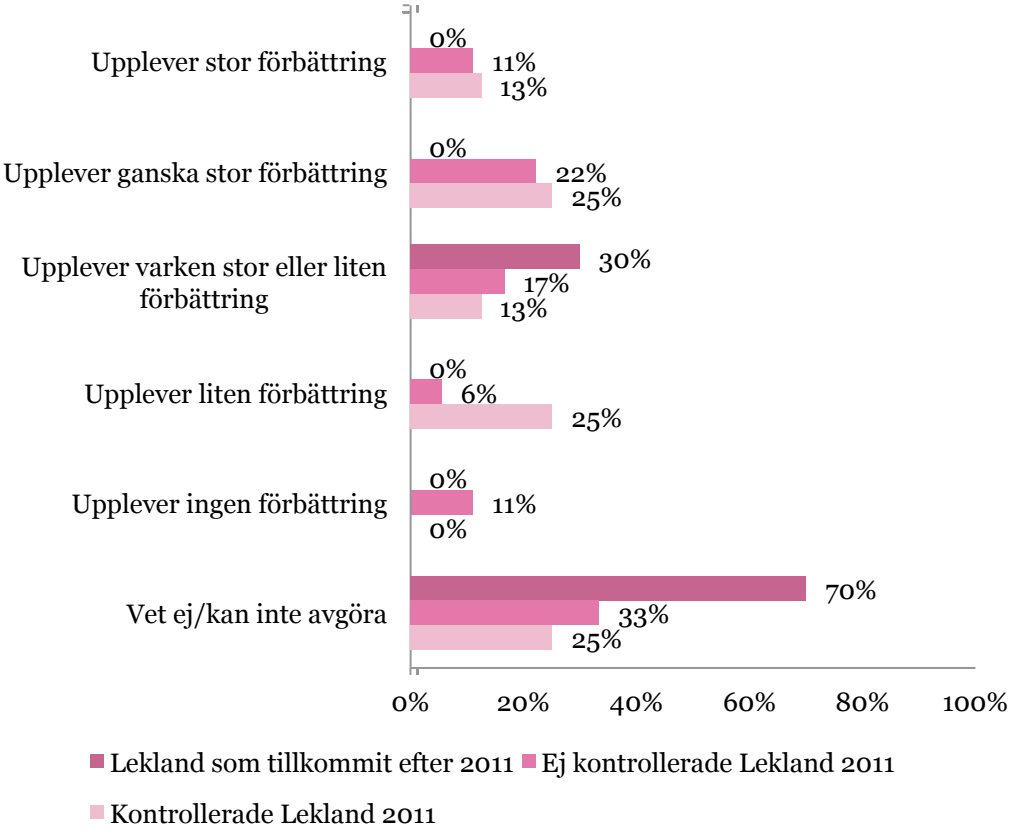


När det gäller frågan om huruvida säkerhetsarbetet vid leklandet har förbättrats mer generellt sedan 2011 är osäkerheten stor. Vart fjärde lekland som ingick i kontrollen har svårt att avgöra huruvida så skett. Vart tredje företag som inte ingick i kontrollen upplever samma svårighet. Och för de nytillkomna är andelen som har svårt att svara på huruvida säkerheten under senare år utvecklats positivt ännu större.

Närmare 40 procent av de i kontrollen ingående företagen upplever ändå en stor eller ganska stor förbättring av säkerheten vid leklandet. Detta är en något högre

siffra än den som gäller för övriga lekland som fanns 2011 men som inte ingick i kontrollen (33 procent).

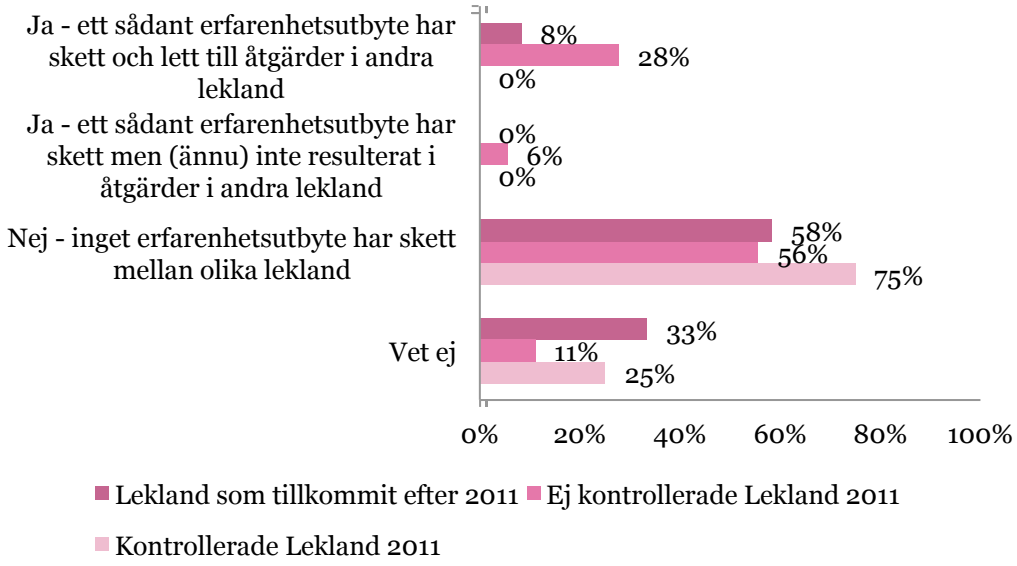
Figur 10. Upplever du idag att leklandets säkerhetsarbete har förbättrats sedan Konsumentverkets leklandsmarknadskontroll 2011?



Genom nästa fråga har vi närmat oss spridningseffekterna mer direkt. Här ser vi att det framför allt i gruppen lekland som fanns 2011 men som inte direkt ingick i kontrollen är drygt vart tredje som menar att man har haft ett erfarenhetsutbyte med andra lekland. I någon mån gäller detta också nytillkommande företag. Bland de kontrollerade företagen är det dock ingen som säger sig ha haft ett sådant erfarenhetsutbyte.

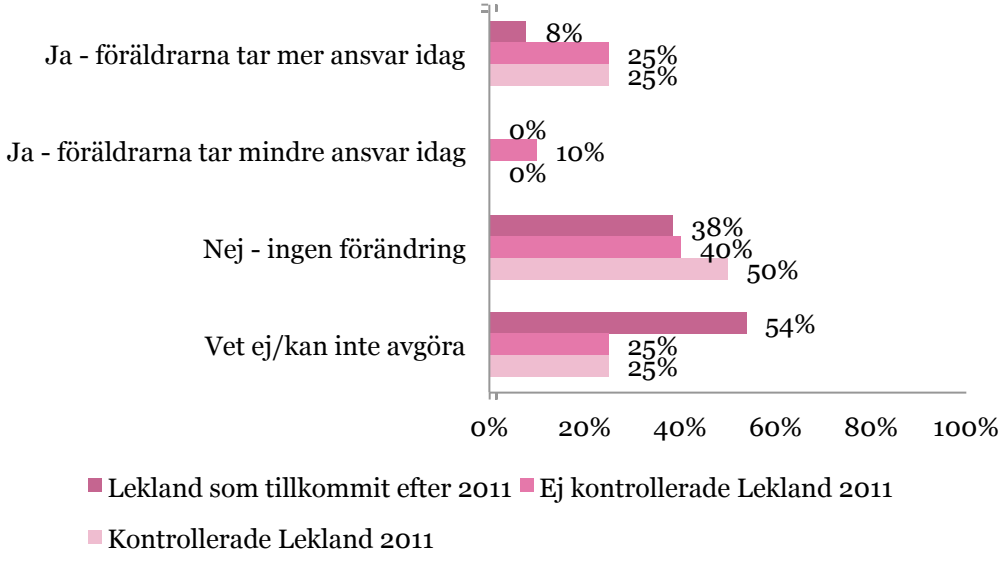
Vi tolkar här svaren som att insatsen, genom utbyten av erfarenheter företagen emellan, har haft en viss betydelse för i första hand de företag som inte ingick i kontrollen 2011.

Figur 11. Har det skett något erfarenhetsutbyte mellan de olika leklanden i företaget/koncernen/gruppen sedan Konsumentverkets leklandsmarknadskontroll 2011?



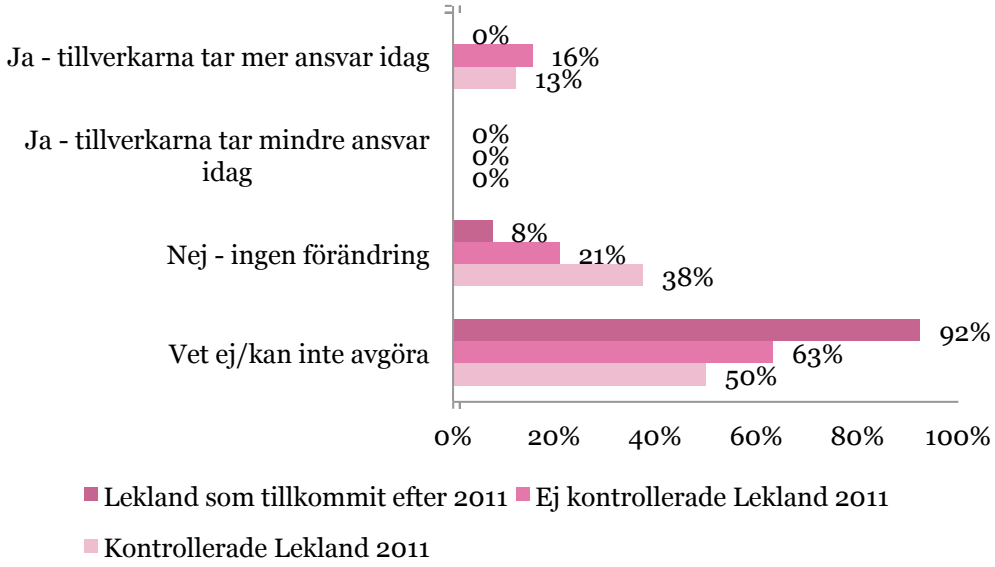
Frågan om föräldrarnas ansvar förefaller vara svår att påverka genom de insatser som genomförts. Bara vart fjärde lekland menar att föräldraansvaret har ökat. Ungefär hälften av de svarande anser att det inte är någon skillnad. Andelen är högre i gruppen som ingick i kontrollen än för övriga lekland.

Figur 12. Ser du idag att det har skett någon förändring när det gäller vilket ansvar föräldrarna tar för barnen?



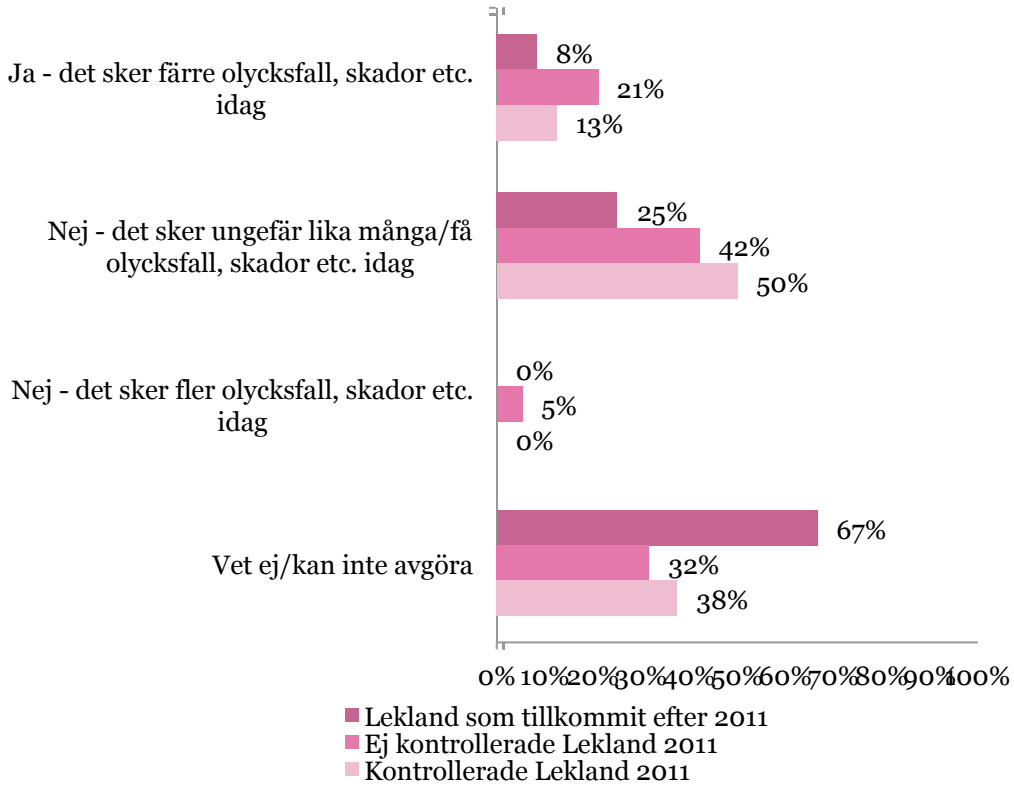
När det gäller tillverkarnas ansvar så är uppfattningen bland de svarande att detta inte påverkats i någon nämnvärd utsträckning. De flesta har dock ingen tydlig uppfattning i frågan. Men bara några få anser att tillverkarna idag tar ett större ansvar än tidigare. Det förefaller som att de lekland som var föremål för kontrollen verkar ha en något tydligare bild av hur tillverkarnas ansvarstagande utvecklats. Men den övergripande slutsatsen är att insatsen inte haft någon större påverkan på tillverkarnas ansvar, i alla fall inte sett ur leklandens perspektiv.

Figur 13. Kan du se att tillverkarna har förändrat sitt beteende på något sätt efter Konsumentverkets insats, så att de tar större ansvar för sina produkter?



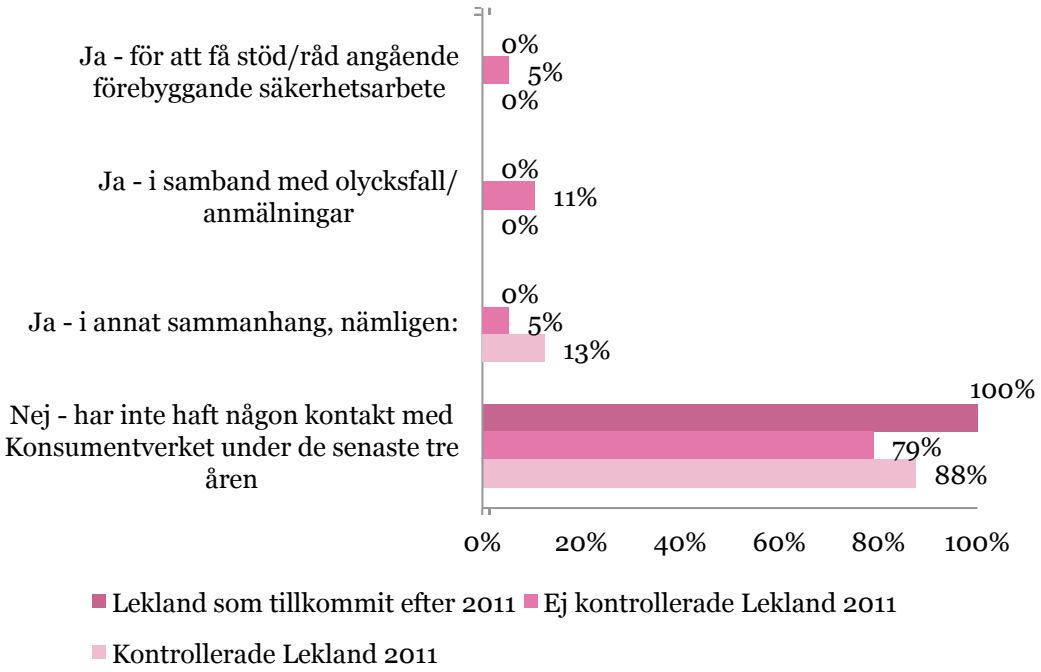
När det gäller frågan om säkerhetsinsatsernas påverkan på olycksfallen är uppgifterna särskilt svårtolkade. Många uppger att de har svårt att avgöra huruvida det skett någon förändring eller inte. Bland de kontrollerade leklanden uppger hälften att antalet olycksfall och skador är oförändrat. Bland övriga lekland är det något fler som uppfattar att antalet skador och olycksfall har minskat. De flesta av dem som menar att det är färre olyckor idag uppger också att de tror att det beror på insatserna från Konsumentverket.

Figur 14. Upplever du att det idag sker färre olycksfall, skador etc. på leklandet jämfört med före 2011?



Vi kan vidare notera att insatsen inte verkar ha lett till någon mer varaktig dialog mellan Konsumentverket och leklanden. Bara några få procent säger sig ha haft en dialog med myndigheten, i huvudsak återfinns dessa inom kategorin lekland som inte ingick i kontrollen. Bland nytillkomna företag är det inget som uppger sig ha varit i kontakt med Konsumentverket.

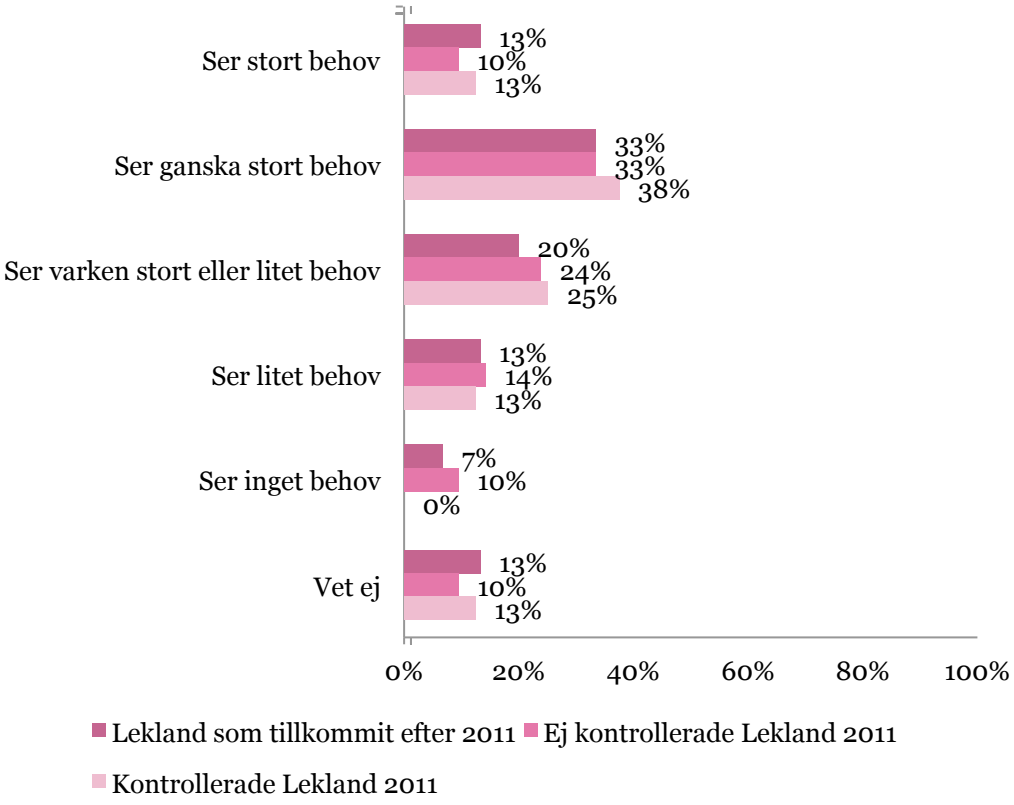
Figur 17. Har leklandet haft någon kontakt med Konsumentverket sedan 2011?



Mellan 43 och 50 procent av leklanden uppger sig se ett stort eller ganska stort behov av framtida insatser från Konsumentverket. Mellan 13 och 24 procent ser inget eller bara ett mindre behov av sådana insatser. Här finns en viss skillnad mellan kategorierna lekland. Störst behov verkar det finnas hos gruppen kontrollerade lekland medan grupperna icke deltagande lekland och nytillkomna lekland ser ett mindre behov av sådana insatser.

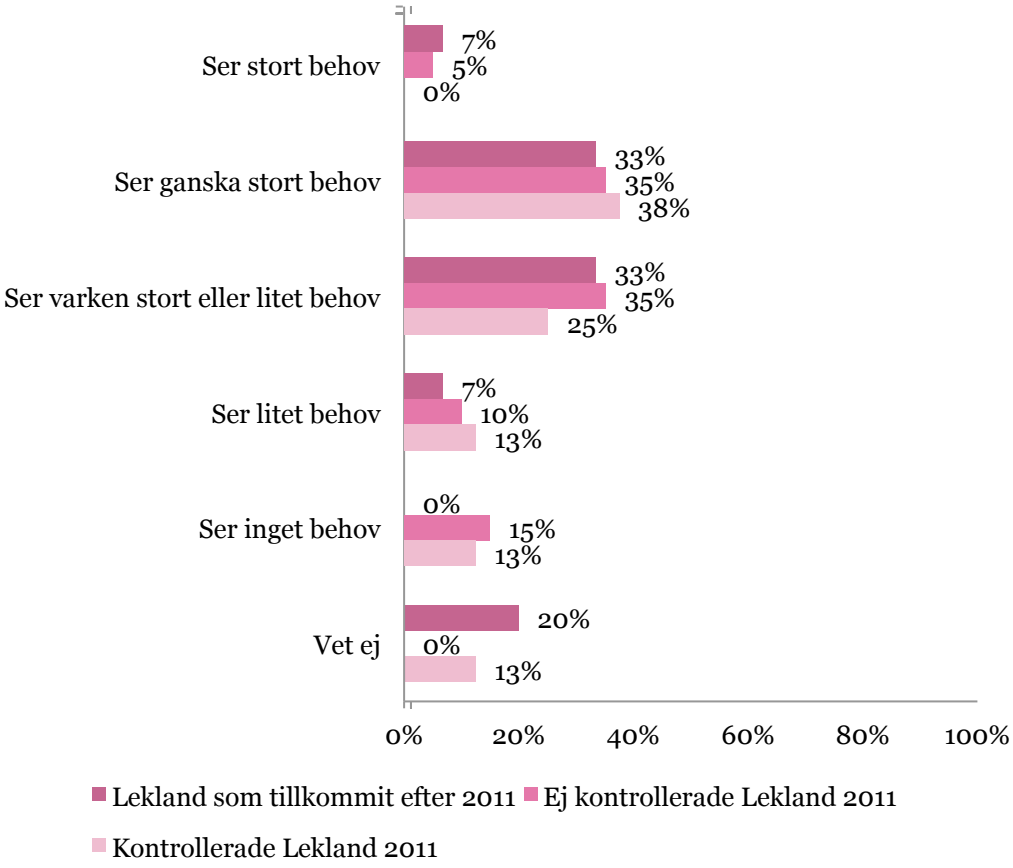
Relaterar vi detta till intervjuerna med leklanden så kan en del av den positiva inställningen till framtida insatser hänföras till leklandens egna positiva erfarenheter av att ha blivit granskade, men sannolikhet uttrycks här också en önskan om att andra lekland än det egna nu skall bli föremål för en granskning.

Figur 18. Hur ser du på behovet av fortsatta kontrollinsatser från Konsumentverkets sida (med till exempel inspektioner vid slumpmässigt utvalda lekland)?



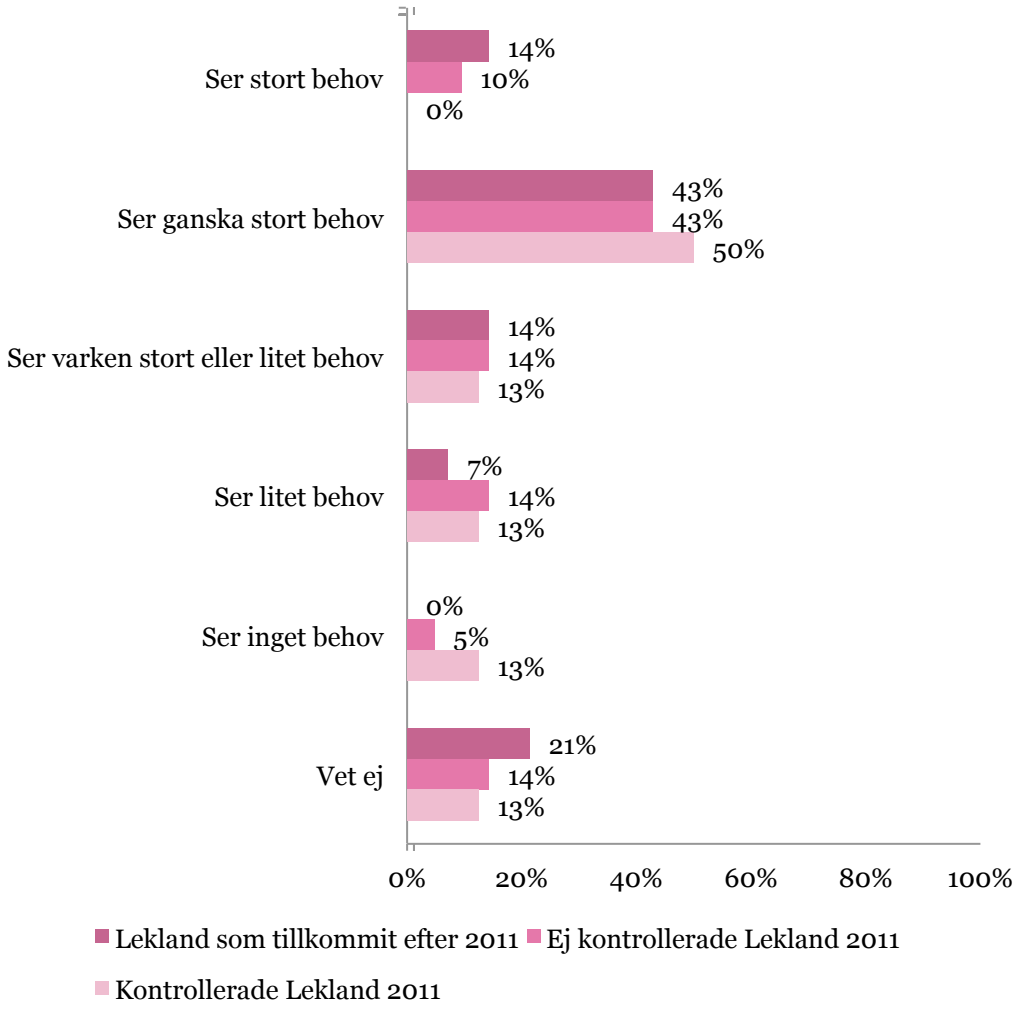
Det finns bland leklanden en relativt positiv bild av en stärkt branschsamverkan kring säkerhetsarbetet. Knappt 40 procent av leklanden ser ett stort eller ganska stort behov av en sådan samverkan. Mest positiva till en ökad samverkan förefaller nytillkommande företag vara. I övrigt är det inga tydliga skillnader mellan kategorierna i detta avseende.

Figur 15 Hur ser du på behovet av branschsamverkan för att arbeta gemensamt och kontinuerligt för bättre säkerhet och kundtrygghet på leklanden?



Det finns också en relativt stor samstämmighet mellan leklanden om att det behövs en bättre information och kommunikation från Konsumentverket kring vilka krav som ställs på leklanden ur ett säkerhetsperspektiv. Drygt hälften av företagen ser ett stort eller ganska stort behov av en sådan förbättrad kommunikation. Även här är det svårt att se någon tydlig skillnad mellan de olika kategorierna av företag men möjligen är behovet mer uttalat hos de nytillkommande företagen.

Figur 20. Hur ser du på behovet av mer/bättre information och kommunikation av kraven på leklanden från tillsynsmyndighetens sida?



4 Sammanfattning & Slutsatser

Kontigo har haft Konsumentverkets uppdrag att genomföra en utvärdering av den leklandsmarknadskontroll som genomfördes av Konsumentverket 2011. Uppdraget har varit inriktad mot en utvärdering av resultat och effekter av insatsen, men har även berört genomförandet av insatsen. Rapporten är tänkt att utgöra underlag inför utformningen och planeringen av en eventuellt förnyad insats 2016. Syftet är därför att dra lärdomar av den kontrollinsats som gjordes 2011, samt att utifrån de resultat som framkommer formulera ett antal rekommendationer för en eventuell framtida kontrollinsats.

I huvudsak vilar Kontigos arbete på tre olika typer av data. För det första skriftlig dokumentation från Konsumentverkets insats. Denna har tillhandahållits genom Konsumentverket. För det andra har intervjuer genomförts, både med ansvariga och handläggare inom Konsumentverket och med de 8 kvarvarande av de 19 lekland som ingick i kontrollinsatserna 2011. För det tredje har en enkät genomförts till övriga lekland, både sådana som fanns 2011 men som inte ingick i insatsen och sådana som tillkommit sedan dess. Även de intervjuade leklanden har fått besvara samma frågor som de som fått enkäten.

4.1 En välplanerad och genomtänkt insats

Insatsen från Konsumentverket föranleddes av rapporter om flera allvarliga olycksfall och tillbud vid lekland runtom i landet. Konsumentverket bedömde mot bakgrund av att detta var en snabbt växande bransch med många nya företag som att det skulle finnas en stor nytta av en samlad tillsynsinsats.

En inventering visade på att branschen var svår att avgränsa och omfattade ett relativt stort antal lekland. Konsumentverket bestämde sig för att genomföra en stickprovsbaserad kontroll, indelad i två kontrollnivåer – en där man besökte och inspekterade leklanden relativt ingående och på plats och en annan där man begärde in och granskade dokumentationen kring säkerhetsarbetet hos leklanden.

Genom ett tydligt förberedelsearbete förankrades insatsen hos branschens aktörer. Genom ett s.k. varselbrev spreds också informationen om den kommande insatsen till alla berörda lekland.

En plan för att sprida resultaten av kontrollen via media upprättades också.

En bärande tanke var att varselbreven, genomförandet av insatsen och rapporteringen av dess resultat skulle bidra till ett stärkt säkerhetsmedvetande i hela branschen och även hos föräldrar.

Kontigos bedömning är att insatsen i allt väsentligt varit väl förberedd och grundad på en god bild av branschens organisation, nivåer för säkerhetsarbetet och möjligheterna att med begränsade resurser åstadkomma en förändring.

4.2 Konsumentverket får gott betyg i genomförandet av insatserna, men tillverkarna borde involverats mer

De flesta lekland som ingick i kontrollen 2011 har mycket positiva erfarenheter av detta.

Genomgående anser de intervjuade leklanden att kontrollens omfattning varit väl avpassad till syftet. Genom att kombinera en besiktning av utrustningen med en kontroll av rutiner och dokumentation, så som skett vid tillsynsbesöken, uppfattar man insatsen som ambitiös men relevant. Det detaljerade arbetet har bidragit till ett lärande hos leklanden. Man menar också att själva kontrollen har haft en positiv effekt i så motto att det innenbär att företagen tydligare kan signalera att man arbetar aktivt med säkerheten. Man menar att detta är något som gynnar hela branschen.

En viss kritik riktas mot delar av genomförandet. Det handlar om enstaka lekland som upplevt att myndighetens krav inte alltid verkat grundade i den praktiska verkligheten och som därför ifrågasätter den säkerhetshöjande effekten för vissa åtgärder. Det handlar också om att enskilda lekland haft svårt att följa Konsumentverkets rekommendationer utan att komma i konflikt med andra myndigheters regler.

Det finns också en uppfattning om att även tillverkarna borde involveras mera i Konsumentverkets kontrollarbete gentemot mot leklanden. Leklanden menar sig ha köpt en utrustning inklusive montering som bör motsvara godkända säkerhetskrav och förvånas därför över att Konsumentverket kan rikta kritik mot utrustningen.

Leklandsutrustningen är produkter som köps in av en leverantör, och flera lekland återkommer till att de borde vara garanterade att den rent tekniska standarden uppfylls redan vid monteringen. Det finns en viss förståelse för att det uppstår ett glapp i ansvarsfrågan när nya riktlinjer kommer på plats, men på sikt önskar man från flera leklands sida att även tillverkaransvaret förtydligas.

4.3 Tydliga effekter hos kontrollerade lekland

Den genomförda kontrollen har haft tydliga effekter hos de lekland som varit föremål för kontrollen. En av de tydligaste effekterna är mer systematiska och mer homogena säkerhetsrutiner och rutiner för dokumentation. Även genomförandet och efterlevandet av säkerhetsrutinerna förefaller ha förbättrats påtagligt hos de kontrollerade företagen.

Alla kontrollerade lekland fick också anmodan om olika konkreta säkerhetshöjande insatser, till exempel när det gäller utrustningen. Som det förefaller har alla lekland också genomfört dessa åtgärder i stort sett efter de förslag som Konsumentverket lämnat. I huvudsak menar leklanden att det varit relativt lätt att genomföra åtgärderna och i de fall där man har stött på olika typer av svårigheter har man hittat lösningar på detta, ofta i dialog med Konsumentverket. Överlag är bedömningen att Konsumentverkets agerande har varit viktigt för att genomföra säkerhetshöjande insatser.

Många lekland ser också att kontrollen har inneburit att även andra delar av verksamheten kunnat förbättras, såsom en allmän kompetensutveckling hos personalen eller städrutiner och organisation.

Man ser också att effekterna av kontrollen förefaller bestå över tiden. De upprättade rutinerna verkar fortsatt fungera. Några lekland har på egen hand initierat ytterligare uppdateringar och uppföljningar av arbetet, liksom också utvecklat dialogen med tillverkarna.

Det finns också aspekter av säkerhetsarbetet som varit svårare att påverka. För det första är det få som tydligt kan se konkreta effekter i form av färre allvarliga olycksfall. Det är också svårt att se hur insatsen har fungerat när det gäller att öka föräldraansvaret, då bristande föräldraansvar var något som både före och efter insatsen upplevdes som ett problem hos leklanden.

Även tillverkarnas ansvar är ett område där leklanden uppfattar att förändringen varit mer begränsad.

4.4 Uppföljning och kontinuerlig dialog kunde skapat bättre förutsättningar att påverka hela branschen långsiktigt

Uppläggningen av insatsen vilade i hög grad på föreställningen om en spridningseffekt från de företag som ingick i kontrollen till branschen i stort. Här skall också konstateras att branschen präglas av en relativt stor dynamik. Nya företag tillkommer och gamla försvinner i relativt snabb takt, vilket är kännetecknande för en ung bransch. Samtidigt innebär en sådan branschstruktur också att spridningseffekten riskerar att försvåras. Mindre än hälften av företagen som ingick i kontrollen finns idag kvar. Många av dagens företag fanns inte 2011 och hade således ingen eller liten kännedom om insatsen och den kommunikation kring insatsen som skedde då.

Undersökningen visar att de företag som ingick i kontrollen hade i stort sett samma standard på sitt säkerhetsarbete som de företag som inte ingick i kontrollen.

Genomgående är skillnaderna mellan de företag som ingick i kontrollen och de som inte gjorde det relativt små när man förhåller sig till insatsernas effekter. Men på några frågor finns en viss skillnad mellan de båda kategorierna, som är

värd att ta fasta på. Det förefaller så att de lekland som ingick i kontrollen i tydligt högre grad genomfört säkerhetsförbättringar än de som inte gjorde det. Jämför man också med mer sent tillkommande lekland har dessa inte i lika hög grad genomfört förbättringar av säkerheten till följd av de resultat som kontrollen skapade. Samma skillnad går också igen i hur leklanden själva upplever att säkerheten inom leklandet utvecklats över tiden.

Sammanfattningsvis kan sägas att spridningen över branschen fungerar relativt väl. Samtidigt ser vi i vissa avseenden en tydlig effekt av den nära dialog som upprättats mellan Konsumentverket och de enskilda lekland som ingått i kontrollen. Det finns skillnader i synen både på resultaten av insatserna och i synen på behovet av sådana insatser framöver som tyder på att spridningen till de icke kontrollerade företagen branschen i sin helhet via varselbrev och via allmän information om resultaten av kontrollen inte ger samma effekt. Givet branschens stora dynamik betyder det att den samlade effekten av en marknadskontroll upplagd på detta sätt också klingar av relativt snabbt, även om insatsens påverkan är bestående i de företag som varit föremål för kontrollen.

4.5 Avslutande rekommendationer inför framtida insatser

Kontigo vill för det första slå fast att insatsen i allt väsentligt varit en framgång och det finns därför goda skäl att återuppta insatsen i en framtid.

Dialogen mellan Konsumentverket och de företag som ingått i kontrollen har i huvudsak fungerat mycket bra. Konsumentverket har uppfattats som ambitiöst, seriöst och behjälpliga i en riktning som främjar utveckling och lärande. I huvudsak gäller detta både de företag som varit föremål för inspektionsbesök och de som ingått i dokumentkontrollen.

En stickprovskontroll är sannolikt den realistiska metoden för att genomföra en sådan kontroll. Samtidigt bör Konsumentverket fundera över den detaljerade utformningen av insatsen, i synnerhet när det gäller att skapa spridning över hela branschen och i synnerhet när det gäller att få kontinuitet i påverkansarbetet. I vad mån kan man räkna med en spridningseffekt genom varselbrev, slutrapportering och artiklar i media? Och i vad mån kan man räkna med att effekterna av insatsen över huvud taget blir bestående när dynamiken i branschen är så pass hög?

En alternativ väg att gå kan kanske vara att utveckla den vägledning till leklandsansvariga som idag finns på Konsumentverkets hemsida med en mer detaljerad handledning och funktioner för kontinuerlig uppdatering och test av säkerheten för leklandsansvariga. Med modern teknik kan tydligare och mer detaljerade guider skapas. Filmer från genomförda kontroller kan läggas upp i syfte att hjälpa andra lekland och föräldrar att upptäcka brister i säkerheten.

Ett annat alternativ är också att stödja framväxten av en kontinuerlig dialog mellan leklanden och Konsumentverket. En sådan skulle med fördel kunna

utvecklas till att också omfatta representanter för tillverkarna och kanske även föräldraorganisationer. Med ny teknik och med förebild i den konsumentdialog som för närvarande byggs upp inom ramen för Hallå Konsument skulle också ett virtuellt forum för leverantörer inom olika branscher kunna skapas, till exempel då inom leklandsbranschen. Här skulle producenter kunna utbyta erfarenheter med varandra, Konsumentverket, tillverkare, inspektörer och andra kunna kommunicera råd och stöd eller till exempel nya regler och riktlinjer.

Kontigos rekommendationer blir därför:

- Att genomföra en förnyad marknadskontroll för lekland snarast möjligt
- Att i huvudsak genomföra den som en stickprovsbaserad kontroll
- Att prioritera nytillkomna lekland i urvalet
- Att utreda möjligheterna att etablera ett kontinuerligt dialog- och informationsforum designat för leklanden

Bilaga1. Intervjuade vid Konsumentverket

Närvarande vid möte, Karlstad 20 november 2014.

Agne Sandberg

Anna Ekegren

Anna Strandberg

Mikael Schmidt

Bilaga 2. Intervjuade leklandsföreträdare

Tillsynsbesök

Monica Rydell – Ica Maxi Haninges minihus, Haninge

Susanne Stoltz – Busfabriken, Norrköping

Petra Nygren – Busplaneten, Umeå

Anders Linqvist, Leos Lekland

Lisa Koic, Lek & buslandet, Göteborg

Åsa Strömblad, Bushuset, Göteborg

Dokumentkontroll

Cleas Nordsäter – Nöjesfabriken, Karlstad

Gabriel Waldstam – (Lekstugan) Bruket Varberg Lekland, Varberg

Bilaga 3. Frågeguider kontrollerade lekland

Om leklandet

(Fyll på så mycket som möjligt från underlagsdokumentation)

Kontakt med Konsumentverket rörande:

☐ Tillsynsbesök

☐ Dokumentkontroll

Storlek:

Omsättning eller antal besökare/år

Yta:

Organisation:

☐ Kedja

☐ Fristående

Geografisk placering:

……

Eventuella förändringar i bolaget/verksamheten sedan KOV:s insats (till exempel nya ägare, nytt koncept, nya lokaler, nya rutiner…)

……

Leklandets säkerhetsarbete innan Konsumentverkets insats

1. **Vilka områden hade ni rutiner för innan kontakten med Konsumentverket?**

   Till exempel:

- Veckovisa/månatliga/årliga kontroller och besiktningar av lekredskapen?
- Hur man informerar om föräldrars/Leklandets ansvar för uppsikt över barnen?
- Hur man informerar om hur många personer som får vistas i lokalen/lekställningen?
- Säkerhetsrutiner?

- Olycksfall?
- Personalens tillgång till information om rutiner, utbildning och genomgång av säkerhetsrutiner?
- Åtgärda brister som upptäcks vid rutinmässiga kontroller?
- Annat

2. **Vilken dokumentation förde och sparade ni?**

   Till exempel:

- Loggbok över regelbundna kontroller? (Veckovisa/månatliga/årliga kontroller och besiktningar av lekredskapen?)
- Olyckor?
- Protokoll från installationsbesiktning?
- Testprotokoll och besiktningsprotokoll?
- Monteringsanvisningar och ritningar från tillverkaren?
- Övrigt/Annat

3. Hur hade ni tagit fram dessa rutiner och dokument?

Upplevelser av Konsumentverkets insats

4. Hur såg du på behovet av denna kontrollinsats? För er/ branschen i allmänhet?

5. Fick ni tillräcklig information om insatsen (inför besöket)?

6. Var det tydligt vad som förväntades av er under kontrollinsatsen/dokumentinsamlingen?

7. Hur upplevde du möjligheten att få svar från Konsumentverket på frågor från er sida? Snabb, tydlig återkoppling?

8. Omfattningen på kontrollen – tycker du att inspektionen utgick från en rimlig bedömningsmall? Är det något område som är viktigare/mindre viktigt att kontrollera? Som borde ha kontrollerats hårdare/mindre hårt?

9. Konsumentverkets agerande: Var de eventuella synpunkter som KOV hade tydliga? Motiverades de tydligt? Var synpunkterna rimliga? Något som KOV borde ha gjort på annat sätt i samband med sin insats?

Åtgärder efter Kontroll/dokumentinsamling

10. Vilka åtgärder vidtog ni efter konsumentverkets synpunkter?

- Åtgärda påpekade brister och fel
- Nya rutiner/regler

11. Vilka svårigheter stötte ni på i genomförandet av dessa åtgärder?

12. Har ni idag åtgärdat samtliga punkter i Konsumentverkets anmodan? Vad, om något, återstår?

13. Vidtog ni ytterligare några åtgärder, utöver vad som krävdes i anmodan?

Uppföljning av Konsumentverkets insats

14. Hur följdes era svar på Konsumentverkets inledande inspektion och anmodan upp av myndigheten?

15. Har ni haft någon ytterligare kontakt med Konsumentverket efter att ärendet avslutats?

16. Har ni jobbat vidare med säkerhetsfrågan själva efter Konsumentverkets insats? Hur/varför inte?

17. Hur ser du på behovet av fortsatta kontrollinsatser med ”stickprov” i branschen framöver?

18. Hur ser du på behovet av mer/bättre information och kommunikation av kraven på leklanden från tillsynsmyndighetens sida?

19. Hur ser du på behovet av branschsamverkan för att arbeta gemensamt och kontinuerligt för bättre säkerhet och kundtrygghet på leklanden? Varför/ varför inte intressant?

Er upplevelse av säkerheten på leklandet idag

20. Upplever du att ert säkerhetsarbete har förändrats efter Konsumentverkets kontrollinsats? Hur?

21. Har det skett någon förändring av vilket ansvar föräldrarna tar för barnen?

22. Kan du se att tillverkarna har förändrat sitt beteende på något sätt efter Konsumentverkets insats, så att de tar större ansvar för sina produkter?

23. Har ni sett några konkreta resultat av säkerhetsarbetet efter konsumentverkets insats? (Det vill säga sker färre olycksfall, skador etc.)

Bilaga 4. Enkätfrågor lekland

Hej och välkommen till denna enkät, som ingår i Kontigos utvärdering av Konsumentverkets leklandsmarknadskontroll 2011. Dina svar är viktiga för oss!

Enkäten inleds med ett par allmänna frågor, som syftar till att ge en övergripande bild av leklandet.

Hur stor är leklandets avgränsade yta?

Ange ca kvadratmeter

.....

.....

.....

Hur är leklandet organiserat?

Välj det alternativ som stämmer bäst nedan:

Fristående företag ☐

Eget företag ingående i koncern/kedja ☐

Ingår som enhet i företag med flera lekland ☐

Annat: ☐

Här följer ett antal frågor om leklandets säkerhetsarbete innan Konsumentverkets leklandsmarknadskontroll 2011.

(OBS! Följande frågor avser situationen som den var innan Konsumentverkets insatser 2011)

Innan Konsumentverkets insats 2011 - För vilka av följande områden hade ni rutiner?

Kryssa i den eller de boxar som stämmer överens med leklandets dåvarande rutiner:

- ☐ *Veckovisa/månatliga/årliga kontroller och besiktningar av lekredskapen*
- ☐ *Hur man informerar om föräldrars/leklandets ansvar för uppsikt över barnen*
- ☐ *Hur man informerar om hur många personer som får vistas i lokalen/lekställningen*
- ☐ *Säkerhetsrutiner*
- ☐ *Hur man hanterar olycksfall*
- ☐ *Personalens tillgång till information om rutiner, utbildning och genomgång av säkerhetsrutiner*
- ☐ *Hur man ska åtgärda brister som upptäcks vid rutinmässiga kontroller*
- ☐ *Annat, vad?* .....

Innan Konsumentverkets insats 2011 - Vilken dokumentation förde och sparade ni?

Kryssa i den eller de boxar som stämmer överens med leklandets dåvarande förda och sparade dokumentation:

Loggbok över regelbundna kontroller (Veckovisa/månatliga/årliga kontroller och besiktningar av lekredskapen) ☐

Dokumentation över olyckor ☐

Protokoll från installationsbesiktning ☐

Testprotokoll och besiktningsprotokoll ☐

Monteringsanvisningar och ritningar från tillverkaren ☐

Annat, vad? ☐ .....

Hur hade ni tagit fram dessa rutiner och dokument?

Välj det alternativ som stämmer bäst:

”Ärvt” från tidigare ägare ☐

Själva tagit fram utifrån behov och iakttagelser i den dagliga verksamheten ☐

Utifrån råd och riktlinjer från leverantören ☐

Annat: ☐ .....

Kommentar:

.....

.....

.....

Nu följer ett antal frågor som fokuserar på intryck av Konsumentverkets leklandsmarknadskontroll 2011.

(OBS! följande frågor avser dina/era intryck av Konsumentverkets insatser)

Kände du till Konsumentverkets leklandsmarknadskontroll när den genomfördes, 2011?

Välj det alternativ som stämmer bäst. Kommentera gärna ditt val nedan:

Jag kände till insatsen och vad som kontrollerades ☐

Jag kände till att insatsen gjordes, men inte konkret vad som kontrollerades ☐

Jag kände inte till insatsen ☐

Vet ej/minns inte ☐

Kommentar:

.....

.....

.....

Hur såg du då (2011) på behovet av marknadskontroller av denna typ, för leklands-branschen i allmänhet?

Välj det alternativ som stämmer bäst. Kommentera gärna ditt val nedan:

Jag såg ett mycket stort behov av kontrollinsats från tillsynsmyndighet ☐

Jag såg ett stort behov av kontrollinsats från tillsynsmyndighet ☐

Jag såg ett visst behov av kontrollinsats från tillsynsmyndighet ☐

Jag såg ett mycket litet behov av kontrollinsats från tillsynsmyndighet ☐

Jag såg inget behov av kontrollinsats från tillsynsmyndighet ☐

Kommentar:

.....

.....

.....

Fick du tillräcklig och tydlig information om de krav som Konsumentverket ställde på leklanden i samband med leklandsmarknadskontrollen?

Välj det alternativ som stämmer bäst. Motivera gärna ditt svar.

Jag fick bra information ☐

Jag fick otydlig information ☐

Jag fick för lite information ☐

Jag fick ingen information ☐

Kommentar:

.....

.....

.....

Fick du tillräcklig och tydlig information om genomförande och resultat av leklandsmarknadskontrollen när den avslutades, d.v.s. information som var intressant och användbar för dig?

Välj det alternativ som stämmer bäst. Motivera gärna ditt svar.

Jag fick bra information ☐

Jag fick otydlig information ☐

Jag fick för lite information ☐

Jag fick ingen information ☐

Kommentar:

.....

.....

.....

Enligt din mening - finns det något som Konsumentverket borde ha gjort på annat sätt i samband med sin kontrollinsats?

.....

.....

.....

Vi fortsätter nu med några frågor om säkerhetsarbete och säkerhet på leklandet efter Konsumentverkets leklandsmarknadskontroll 2011.

(OBS frågorna nedan avser det arbete som skett hos er sedan insatsen, det vill säga efter 2011)

Ledde Konsumentverkets leklandsmarknadskontroll 2011 till att ni vidtog några åtgärder på leklandet?

Kryssa i den eller de boxar som stämmer bäst:

Översyn och uppdatering av rutiner ☐

Översyn och uppdatering av dokumentation ☐

Genomförde egen besiktning av eventuella säkerhetsbrister i utrustningen ☐

Kontaktade tillverkaren/leverantören för att korrigera eventuella säkerhetsbrister ☐

Annat, vad? ☐ .....

Nej, leklandsmarknadskontrollen ledde inte till några åtgärder från vår sida ☐

Om nej - varför inte?

.....

.....

.....

Stötte ni på några svårigheter i genomförandet av dessa åtgärder? Vilka?

.....

.....

.....

Upplever du idag att leklandets säkerhetsarbete har förbättrats sedan Konsumentverkets leklandsmarknadskontroll 2011?

Kryssa i det alternativ som stämmer bäst. Motivera gärna ditt svar i kommentarsfältet nedan.

Upplever stor förbättring ☐

Upplever ganska stor förbättring ☐

Upplever varken stor eller liten förbättring ☐

Upplever liten förbättring ☐

Upplever ingen förbättring ☐

Vet ej/kan inte avgöra ☐

Kommentar:

.....

.....

.....

Har det skett något erfarenhetsutbyte mellan de olika leklanden i företaget/koncernen/gruppen sedan Konsumentverkets leklandsmarknadskontroll 2011?

Motivera och förklara gärna ditt svar i kommentarsfältet nedan.

Ja - ett sådant erfarenhetsutbyte har skett och lett till åtgärder i andra lekland ☐

Ja - ett sådant erfarenhetsutbyte har skett men (ännu) inte resulterat i åtgärder i andra lekland ☐

Nej - inget erfarenhetsutbyte har skett mellan olika lekland ☐

Vet ej ☐

Kommentar:

.....

.....

.....

Ser du idag att det har skett någon förändring när det gäller vilket ansvar föräldrarna tar för barnen?

Välj det alternativ som stämmer bäst. Motivera gärna ditt svar i kommentarsfältet nedan.

Ja - föräldrarna tar mer ansvar idag ☐

Ja - föräldrarna tar mindre ansvar idag ☐

Nej - ingen förändring ☐

Vet ej/kan inte avgöra ☐

Kommentar:

.....

.....

.....

Kan du se att tillverkarna har förändrat sitt beteende på något sätt efter Konsumentverkets insats, så att de tar större ansvar för sina produkter?

Välj det alternativ som stämmer bäst. Motivera gärna ditt svar i kommentarsfältet nedan.

Ja - tillverkarna tar mer ansvar idag ☐

Ja - tillverkarna tar mindre ansvar idag ☐

Nej - ingen förändring ☐

Vet ej/kan inte avgöra ☐

Kommentar:

.....

.....

.....

Upplever du att det idag sker färre olycksfall, skador etc. på leklandet jämfört med före 2011?

Välj det alternativ som stämmer bäst. Kommentera gärna ditt svar.

Ja - det sker färre olycksfall, skador etc. idag ☐

Nej - det sker ungefär lika många/få olycksfall, skador etc. idag ☐

Nej - det sker fler olycksfall, skador etc. idag ☐

Vet ej/kan inte avgöra ☐

Kommentar:

.....

.....

.....

Upplever du att de färre olyckorna beror på ett förbättrat säkerhetsarbete?

Välj svarsalternativ nedan. Kommentera gärna ditt svar.

Ja ☐

Nej ☐

Vet ej/kan inte avgöra ☐

Kommentar:

.....

.....

.....

Avslutningsvis följer ett antal frågor som handlar om uppföljning av Konsumentverkets leklandsmarknadskontroll.

(OBS! Frågorna nedan rör leklandets kontakt med tillsynsmyndigheten efter insatsen 2011 och i framtiden)

Har leklandet haft någon kontakt med Konsumentverket sedan 2011?

Välj det alternativ som stämmer bäst nedan:

Ja - för att få stöd/råd angående förebyggande säkerhetsarbete ☐

Ja - i samband med olycksfall/anmälningar ☐

Ja - i annat sammanhang, nämligen: ☐ .....

Nej - har inte haft någon kontakt med Konsumentverket under de senaste tre åren ☐

Hur ser du på behovet av fortsatta kontrollinsatser från Konsumentverkets sida (med till exempel inspektioner vid slumpmässigt utvalda lekland)?

Välj det svarsalternativ som stämmer bäst. Motivera gärna ditt svar.

Ser stort behov ☐

Ser ganska stort behov ☐

Ser varken stort eller litet behov ☐

Ser litet behov ☐

Ser inget behov ☐

Vet ej ☐

Kommentar: (varför/varför inte?)

.....

.....

.....

I framtiden - Anser du att det är något område inom ett leklands verksamhet som är extra viktigt att kontrollera? Vad?

Motivera gärna ditt svar!

.....

.....

.....

I framtiden - Anser du att det är något område inom ett leklands verksamhet som är mindre viktigt att kontrollera? Vad?

Motivera gärna ditt svar!

.....

.....

.....

Hur ser du på behovet av branschsamverkan för att arbeta gemensamt och kontinuerligt för bättre säkerhet och kundtrygghet på leklanden?

Välj det svarsalternativ som stämmer bäst. Motivera gärna ditt svar.

Ser stort behov ☐

Ser ganska stort behov ☐

Ser varken stort eller litet behov ☐

Ser litet behov ☐

Ser inget behov ☐

Vet ej ☐

Kommentar: (varför/varför inte?)

.....

.....

.....

Hur ser du på behovet av mer/bättre information och kommunikation av kraven på leklanden från tillsynsmyndighetens sida?

Välj det svarsalternativ som stämmer bäst. Motivera gärna ditt svar.

Ser stort behov ☐

Ser ganska stort behov ☐

Ser varken stort eller litet behov ☐

Ser litet behov ☐

Ser inget behov ☐

Vet ej ☐

Kommentar: (varför/varför inte?)

.....

.....

.....

Dina svar har sparats, tack för ditt deltagande!

Bilaga 5. Respondenter enkät lekland

Detta är den korrigerade listan över lekland som deltagit i Kontigos enkät. Observera att ett flertal lekland från Konsumentverkets ursprungliga lista har strukits. Vi har framförallt rensat bort mottagare utan fungerande e-postadresser, mottagare som inte anser sig tillhöra målgruppen och filialer där mottagaren uppger att en och samma person ansvarar och svarar för flera lekland. Listan är alltså att betrakta som underlag för denna enkät, snarare än en fullständig och uppdaterad lista över befintliga lekland.

Lekland	Ort	E-post
Tillkommit sedan kontrollen 2011		
Andy's i Länna	Länna	lanna@andyslekland.se
Baazinga	Örnsköldsvik	bazaar@live.se
Barnens lekstad	Kungälv	info@barnenslekstad.se
Bill o Bulls lekland	Motala	info@billobulls.se
Drakens Lekland	Ängelholm	info@drakenslekland.se
ICA Maxi Stenhagen	Uppsala	kundkontakt.uppsala@maxi.ica.se
Kalles Lek & Lattjo	Vimmerby	info@kalleslekochlattjo.se
Karlskrona lekland	Karlskrona	info@nordinsaktiviteter.se
Kotteland	Visby	info@kotteland.se
Landvetter Lekland	Landvetter	info@landvetterlekland.se
Lattjo Land	Kalmar	info@lattjoland.se
Lek & Bus i Danderyd	Danderyd	info@lekobusidanderyd.se
Lek & Bus Stockholm AB	Nacka Strand	nacka@lekobusstockholm.se
Leklandet Delfinen	Gävle	kontakt@leklandetdelfinen.se
Lekplatsen Heron City	Kungens Kurva	info@lekplatsen.nu
Leos lekland	Västerås	vasteras@leoslekland.se
Leos Lekland	Linköping	linkoping@leoslekland.se
Leos lekland	Uppsala	uppsala@leoslekland.se
Marks lekland	Kinna	info@markslekland.se
Nallebjörnens lekland	Lycksele	info@nallebjornenslekland.se
Playland	Stockholm	info@playlandsthlm.se
Rävlyans lekland	Arvidsjaur	info@ravlyanslekland.se
Fanns vid kontrollen 2011		
Andy's i Barkaby	Järfälla	barkarby@andyslekland.se
Andy's i Sickla	Stockholm	sickla@andyslekland.se
Barn och buslandet	Tyresö	info@vattenhuset.com
Barnens Lekland i Karlskrona AB	Karlskrona	info@barnenslekland.se
Barnens värld	Kungsbacka	barnensvarld@telia.com
Barnkulan i Orminge	Saltsjö-Boo	info@barnkulan.se
Barnpalatset AB	Göteborg	info@barnpalatset.com
Busfabriken AB	Linköping	linkoping@busfabriken.se
BUSHUSET TORSLANDA	Torslanda	torslanda@bushuset.se
Buslandet Lagan	Ljungby	reception@buslandetlagan.se
Buspalatset Lekland	Hudiksvall	hudiksvall@buspalatset.se
Candyworld	Haparanda	johan@candyworld.se
Djungelhuset	Östersund	info@djungelhuset.se

Funhouse	Södertälje	chabbe@newztelge.se
Kaatach lekland	Tyresö	info@kaatach.se
Kulhuset Trelleborg Lek- & Äventyrsland AB	Trelleborg	info@kulhuset.se
Lek & Bus Stockholm AB	Upplands Väsby	info@lekobusstockholm.se
Lek & Buslandet i Örebro AB	Örebro	orebro@lekobus.se
Lekhuset i Bromma AB	Bromma	info@lekhuset.com
Lekiz Lekland i Åkersberg	Åkersberga	info@lekiz.se
Lekplatsen	Ullared	Info@lekplatsen.se
Lekslottet	Tullinge	kungkrona@lekslottet.se
Lekslottet	Tullinge	lear@telia.com
Lekstan Café	Sisjön	susanne@lekstan.se
Leos lekland	Umeå	leosleklandumea@telia.com
Leos lekland	Skellefteå	skelleftea@leoslekland.se
skeppet pite Piteå havsbad	Piteå	ronja.sandstrom@pite-havsbad.se
Skrattkammarön	Öland	info@lundegard.se
Sollentuna lekland	Sollentuna	info@sollentunalekland.se
Sportys Lekland	Falun	info@sportys.se
Stellas Lekland	Uddevalla + Skövde	peter@stellaslekland.se
Teddys Lekland	Vänersborg	info@teddyslekland.se
Tuna busland	Sjöbo	kontakt@tunabusland.se



Konsumentverket, Box 48, 651 02 Karlstad. Telefon: 0771-42 33 00. konsumentverket.se