



Handläggare: Inger Nilsson  
Telefon: 08-508 23 305

Till  
Hägersten-Liljeholmens  
stadsdelsnämnd 2011-10-27

## **Riktlinjer för budget- och skuldrådgivningen - remissyttrande**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande och översänder det som remissyttrande till kommunstyrelsen.

Maria Mannerholm  
Stadsdelsdirektör

Ingrid Widebäck  
Avdelningschef

### **Sammanfattning**

Stadens budget- och skuldrådgivning har hittills saknat riktlinjer för hur arbetet ska bedrivas. Ett förslag till riktlinjer har nu utarbetats och skickats för synpunkter till stadsdelsnämnderna som är huvudmän för verksamheten.

Förvaltningen är positiv till att riktlinjer ska fastställas, eftersom riktlinjer skapar förutsättningar för en likartad handläggning och bedömning över staden. Förslaget behöver dock, enligt förvaltningens uppfattning, kompletteras och konkretiseras på en del punkter, bl.a. vad gäller hur måluppfyllelsen ska mätas och hur verksamheten ska dokumenteras. Vid fördelningen av resurser till stadsdelsnämnderna behöver det beaktas att en utökning, som effekt av en lagändring, skett av målgruppen under 2011.



## Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid avdelningen för social omsorg. Information till de fackliga organisationerna lämnas den 11 oktober och till handikapprådet den 27 oktober 2011.

## Bakgrund

Den budget- och skuldrådgivning som erbjuds medborgarna i Stockholms stad innefattar förebyggande arbete, hushållsekonomisk rådgivning samt råd och stöd vid skulduppökningar och skuldsanering. Verksamheten har, trots att den funnits i många år, hittills saknat riktlinjer för hur arbetet ska bedrivas. Ett förslag till riktlinjer har nu utarbetats och skickats för synpunkter till stadsdelsnämnderna som är huvudmän för budget- och skuldrådgivningen.

Förslaget anger att det ska finnas god tillgänglighet till rådgivningen och att väntetiden till ett första möte inte bör överstiga tre månader. Rådgivningen ska erbjuda professionellt råd och stöd, ske på frivillig grund och bygga på aktiv medverkan från den hjälpsökande. I målen ingår att rådgivningen ska medverka till att förebygga överskuldsättning, motverka hemlöshet och medverka till att minska behovet av ekonomiskt bistånd. I målgruppen ingår, till följd av ändring i skuldsaneringslagen under 2011, även aktiva enskilda näringsidkare. I riktlinjerna behandlas frågor om samverkan, förhållande till andra myndigheter, dokumentation och förvaring av handlingar, uppföljning och utvärdering m.m.

Förslaget har utarbetats av styrgruppen för det projekt med effektivisering av budget- och skuldrådgivningen som drivits under de senaste åren. Projektet har inneburit att de förvaltningar som hade längst kötid till sin rådgivning fick extra resurser. Projekttiden går ut vid årsskiftet 2011-2012. En representant för Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning ingår i styrgruppen.

Styrgruppens förslag till riktlinjer har bearbetats av socialförvaltningen. Budget- och skuldrådgivarna har haft möjlighet att lämna synpunkter under arbetets gång.

## Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen är positiv till att riktlinjer ska fastställas för budget- och skuldrådgivningen, eftersom riktlinjer skapar förutsättningar för en likartad handläggning och bedömning över staden. Förslaget behöver dock kompletteras och konkretiseras på en del punkter. Nedan kommenteras dessa avsnitt i den ordning som de förekommer i förslaget.



## Mål

Förslaget anger ett antal delmål för budget- och skuldrådgivningen i Stockholms stad. Förvaltningen anser att målen behöver kompletteras med resonemang om vad som konkret menas med t.ex. ”professionellt råd och stöd”.

Av förslaget framgår inte vilka metoder som ska användas för att mäta måluppfyllelsen. Förvaltningen förutsätter att relevanta indikatorer utarbetas som fångar det väsentliga i de olika delmålen.

Förutom indikatorer är det också viktigt att ha nyckeltal för verksamheten. Inom projektet har statistik förts över antal köande, kötid, antal pågående ärenden, nya ärenden och avslutade ärenden. Riktlinjerna bör ange vilken statistik som ska föras så att det blir möjligt att göra jämförelser över staden.

## Hjälp till självhjälp och frivillighet

I avsnittet om utgångspunkter för arbetet betonas att den rådsökande själv har ett primärt ansvar för sin ekonomi, att rådgivningen sker på frivillig grund och bygger på en aktiv medverkan från den rådsökande. Förvaltningen tycker det är bra att riktlinjer understryker den enskildes egna ansvar och att rådgivningen är frivillig men inte kravlös.

## Väntetider

I förslaget sägs att det är viktigt att råd och stöd kan erbjudas inom rimlig tid och att väntetiden inte bör överstiga tre månader. Förvaltningen instämmer i detta och vill betona att vikten av att inte ha väntetid eftersom skulderna kan hinna förvärras under tiden som personen väntar på att få komma till rådgivning. En försämrad ekonomisk situation inverkar menligt på de flesta, men särskilt för den stora grupp bland de rådgivningsbehövande som har psykisk ohälsa.

## Förebyggande arbete

Riktlinjerna säger att ett aktivt arbete bör bedrivas för att förebygga överskuld-sättning och att stadsdelsnämnderna bör inventera behovet av informationsinsatser för att uppnå målet för det förebyggande arbetet.

Förvaltningen anser att avsnittet behöver utvecklas så att det framgår vilka förebyggande åtgärder som åsyftas utöver information. Differentierade behov i staden kan föreligga vad gäller särskilda förebyggande insatser.



## E-tjänst

I riktlinjerna finns ett avsnitt om en ny e-tjänst som ska fungera som ett komplement och stöd till stadsdelsnämndernas arbete med budget- och skuldrådgivning. Tjänsten ska innehålla digitalt guiderum, webbokning och kö-hantering, vilket förväntas förbättra servicen för medborgarna och frigöra arbetstid för rådgivarna.

Förvaltningen menar att det är mycket viktigt att den information som läggs ut på webbplatsen är på rätt nivå, dvs. mycket generell. Någon egentlig budget- och skuldrådgivning kan inte ges genom en e-tjänst, eftersom det behövs individuella råd som ges utifrån en helhetsbild av personen och situationen. Risken att kommunen blir skadeståndsansvarig vid felaktig rådgivning gör också att stor försiktighet måste iakttas i fråga om vad som kan tillhandahållas via e-tjänsten.

Tjänsten är tänkt att användas för tidsbokning. Det är mycket viktigt att internetbokningen inte är det enda sättet att boka tid, utan bokning måste även kunna ske per telefon så att rådgivarna har möjlighet att prioritera bland de hjälpsökande. Enbart bokning via internet medför också en risk för att hjälpbehövande får det svårare att boka tid. Många av dem som behöver budget- och skuldrådgivning tillhör grupper i samhället som varken har egen dator eller datorvana och som därför behöva kunna ringa för att tala direkt med en rådgivare.

Enligt riktlinjerna tänks tjänsten frigöra arbetstid för rådgivarna. Förvaltningen menar att fler medborgare kan nås via e-tjänsten. Dock kan förmodas att fler också kommer att söka en personlig kontakt, vilket kan komma att ställa krav på ökad bemanning vad gäller budget- och skuldrådgivning.

Avslutningsvis menar förvaltningen att det är viktigt att det slås fast vem som ska stå för underhållet och uppdateringen av e-tjänsten.

## Rådgivningsprocessen

I inledningen till avsnittet saknas, enligt förvaltningens uppfattning, en beskrivning av den viktiga del i budget- och skuldrådgivarens arbete som består i att hjälpa till att skapa en grundläggande ekonomisk struktur, dvs. att sortera papper, sätta in i pärmar etc.

I inledningen bör också finnas ett resonemang om gränsdragning gentemot och samverkan med t.ex. boendestödjare och gode män.

### Antal rådgivningstillfällen

I riktlinjerna anges att samråd med ansvarig chef ska ske om den rådsökande bedöms behöva mer än tio rådgivningstillfällen. Förvaltningen tycker att det är bra med en avstämning som ger chefen en möjlighet att kontrollera hur resurserna används.

### Dokumentation och hantering av handlingar

Avsnittet om dokumentation är kort och allmänt hållet och innehåller en hänvisning till SKL:s handbok om arkivhandlingar. Förvaltningen anser att avsnittet behöver utvecklas, så att det direkt i riktlinjerna framgår t.ex. hur och när ett ärende ska påbörjas, när och hur det ska avslutas och vad som gäller för arkiveringen.

Eftersom dokumentationen är viktig för rättssäkerheten (och för bedömning av eventuellt skadeståndsansvar för kommunen) bör det framgå av riktlinjerna hur den löpande dokumentationen ska göras och hur handlingar ska förvaras. Det kan t.ex. vara lämpligt med en skrivning motsvarande den som finns i 11 kap 5 § socialtjänstlagen om att ”dokumentationen skall utvisa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. Handlingar som rör enskildas personliga förhållanden skall förvaras så att obehöriga inte får tillgång till dem.”

### Arkivering

Avsnittet om arkivering är otydligt, eftersom det både säger att samtlig information i dokumentationssystemet Boss kan gallras och att samtliga akter ska bevaras för evigt. Förvaltningen föreslår att avsnittet skrivs om så att det klarare framgår vad som egentligen gäller.

### Olika gruppers behov

Riktlinjerna delar in i de bidragssökande i olika målgrupper, vilket är bra och går att använda för att styra arbetet och resurserna så att rätt person får rätt insats. Problemet är dock att de rådsökande rör sig mellan grupperna över tid. Ett sätt att få en uppfattning om hur tyngden fördelar sig i arbetet är att göra mätningar några gånger per år av hur många rådsökande som just då finns i respektive grupp.

Under målgrupp E bör texten kompletteras med vikten av samarbete inte bara med myndighetsutövande enheter utan också med boendestödjare inom socialpsykiatri, neuropsykiatri och vuxenvård.



Avsnittet om de enskilda näringsidkarna behöver kompletteras så att det framgår vad som behöver beaktas särskilt när det gäller denna målgrupp.

## Övrigt

Riktlinjerna innehåller ingenting om barnperspektivet i budget- och skuldrådgivning. Förvaltningen anser att det bör framgå av riktlinjerna om särskild hänsyn ska tas till barnfamiljer, t.ex. genom att låta dem gå före i kön eller genom att ge dem mer stöd. Det bör också framgå att handläggare vid barn- och ungdomsenheter är en viktig grupp att informera om vad budget- och skuldrådgivningen kan erbjuda.

I bilagan till riktlinjerna finns ett stycke på engelska om definition av överskuld-sättning. Förvaltningen anser att stycket antingen bör översättas eller tas bort, eftersom språket hos förvaltningsmyndigheter ska vara svenska och ingenting annat.

Förvaltningen menar att budget- och skuldrådgivarna ska ha rätt till kompetens-utveckling i form av både utbildning och handledning om hur man ger hjälp till självhjälp. Handledningen ska kunna vara både i form av ärendehandledning och i form av processhandledning. För att arbetet ska utvecklas behövs också en samordnad funktion centralt i staden, som fungerar på det sätt som projektets styrgrupp gjort. Utöver detta behöver det budget- och skuldrådgivarnas nätverk formaliseras så att deras möjlighet till erfarenhetsutbyte med varandra säkerställs.

Avslutningsvis vill förvaltningen framhålla att en ökad efterfrågan kan förväntas genom utökning av målgruppen genom att enskilda näringsidkare ska få budget- och skuldrådgivning, samt att fler medborgare kan förväntas efterfråga tjänsten genom mer lättillgänglig information. Detta kan komma att ställa krav på en ökad verksamhetsvolym om kötiderna ska kunna hållas inom lämplig tidsgräns. Detta behöver beaktas vid fördelning av ekonomiska resurser till stadsdelsförvaltningarna.

## Bilagor

### 1. Remisshandling