



Handläggare: Krisztina Buki
Telefon: 08-508 21 079

Till
Stadsdelsnämnden
2011-11-24

Riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar detta tjänsteutlåtande som svar på remissen

Lars Arvidsson
Stadsdelsdirektör

Göran Sjödin
Verksamhetsområdeschef

Sammanfattning

Förslaget till riktlinjer anger mål för stadens budget- och skuldrådgivning och hur denna ska effektiviseras och utvecklas för att svara mot lagstiftning och efterfrågan. Stadens nämnder och styrelser ska utifrån dessa riktlinjers mål och invånarnas behov organisera och utveckla budget- och skuldrådgivningen.

Förvaltningen ser positivt på att riktlinjer för budget- och skuldrådgivning har arbetats fram. Dessa utgör ett bra stöd för stadens budget- skuldrådgivare samt förutsättning för lika hantering av ärenden över staden. Synpunkter avseende förslaget redovisas i ärendet.





Ärendets beredning

Ärendet har beretts av kansli- och serviceavdelningen i samverkan med enheten för vuxna. Samverkan har skett i förvaltningsgruppen den 17 november.

Bakgrund

I juni år 2009 beslutade kommunstyrelsen att uppdra till Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning att genomföra ett stadsövergripande projekt i syfte att effektivisera stadens budget- och skuldrådgivning. En del i projektet har varit att i samarbete med amtliga stadsdelsnämnders budget- och skuldrådgivare arbeta fram ett förslag till stadsgemensamma riktlinjer.

Riktlinjer gör stadens budget- och skuldrådgivning

Förslaget till riktlinjer anger mål för stadens budget- och skuldrådgivning och hur denna ska effektiviseras och utvecklas för att svara mot lagstiftning och efterfrågan. De mål som föreslås i riktlinjerna innebär att budget- och skuldrådgivningen också blir ett aktivt stöd för stadens mål om att minska beroendet av ekonomiskt bistånd samt att förebygga och minska hemlösheten. Stadens nämnder och styrelser ska utifrån dessa riktlinjers mål och invånarnas behov organisera och utveckla budget- och skuldrådgivningen.

I de föreslagna riktlinjerna behandlas frågor om samverkan, Konsumentverkets och Socialstyrelsens roll, dokumentation och hanteringen av handlingar, uppföljning och utvärdering, initiativ inom EU samt forskning och utveckling.

Budget – och skuldrådgivningen ska innehålla förebyggande arbete, hushållsekonomisk rådgivning samt råd och stöd vid skulduppställningar och skuldsanering. Rådgivningen ska vara en hjälp till självhjälp vilket betyder att den rådsökande själv har ett primärt ansvar för sin ekonomi.

Gruppen aktiva enskilda näringsidkare tillkommer som en ny grupp av rådsökande i samband med att den nya skuldsaneringslagen som trädde i kraft den 1 juli år 2011. Efterfrågan på en professionell och tillgänglig budget- och skuldrådgivning kan därmed förväntas öka. Kommunfullmäktige beslutade att redan i budget 2011 tillföra stadsdelsnämnderna ytterligare 4 mnkr med anledning av den nya lagen.



En stadsövergripande e-tjänst för budget- och skuldrådgivning i Stockholms stad har tagits fram och beräknas vara i drift i december år 2011. Syftet med e-tjänsten

är att förbättra servicen för stadens invånare genom att tillgängliggöra information och tjänster för budget- och skuldrådgivning. E-tjänsten ska fungera som ett komplement och stöd till stadsdelsnämndernas budget- och skuldrådgivning.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen ser positivt på att riktlinjer för budget- och skuldrådgivning har arbetats fram. Dessa utgör ett bra stöd för stadens budget- skuldrådgivare samt förutsättning för lika hantering av ärenden över staden. Vidare kan riktlinjerna och den planerade e-tjänsten innebära att tydligare information ges till medborgarna om vilket stöd stadsdelsnämnderna kan erbjuda.

Ansvar och uppföljning

Förvaltningen anser att det är viktigt att de framtagna riktlinjerna regelbundet följs upp och revideras för att anpassas efter förändringar i lagstiftningen och i målgruppen. För att arbetet ska utvecklas behövs också en samordnad funktion centralt i staden, som fungerar på det sätt som projektets styrgrupp gjort. Det anges inte i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande huruvida detta ska uppdras till en specifik nämnd.

Inom ramen för projektet har statistik förts över antal köande, kötid, antal pågående ärenden, nya ärenden och avslutade ärenden. Förvaltningen anser att riktlinjerna bör kompletteras med ett förtydligande om vilken statistik som ska föras och hur uppföljningen ska utformas så att det blir möjligt att utvärdera verksamheten samt göra stadsövergripande jämförelser.

E-tjänst

I förslaget står att en ny e-tjänst kommer att införas och fungera som ett komplement och stöd till stadsdelsförvaltningarnas arbete med budget- och skuldrådgivning. Tjänsten ska innehålla digitalt guiderum, webbökning, och köhantering, vilket förväntas förbättra servicen för medborgarna och frigöra arbetstid för rådgivarna.

Förvaltningen anser att en E-tjänst är ett bra sätt på vilket stadsdelsnämnderna kan nå ut till fler brukare och informera om budget- och skuldrådgivning. Då tjänsten också är tänkt att möjliggöra för medborgarna att boka tid, är det viktigt att ha i beaktande att inte alla grupper i samhället har tillgång dator eller har datorvana.



Möjligheten att kunna ta direkt kontakt med rådgivarna via exempelvis telefon måste därför kvarstå. Vidare är det väsentligt att budget- och skuldrådgivarna ska kunna prioritera bland de hjälpsökande.

Ökad efterfrågan

En ökad efterfrågan kan förväntas i och med att målgruppen utökas av enskilda näringsidkare samt till följd av stadens lansering av e- tjänsten och att information och tidsbokning därmed blir mer lättillgänglig för allmänheten. Detta kan komma att innebära ett behov av verksamhetsanpassning för att möta efterfrågan, vilket i sin tur behöver beaktas vid fördelning av ekonomiska resurser till stadsdelsnämnderna.

Prioriterade grupper (barnperspektivet)

De mål som föreslås i riktlinjerna innebär att budget- och skuldrådgivningen blir ett aktivt stöd för stadens mål om att minska beroendet av ekonomiskt bistånd samt att förebygga och minska hemlösheten. I riktlinjerna anges inga grupper av sökande som särskilt bör uppmärksammas eller prioriteras. Likaså saknas barnperspektivet i budget- och skuldrådgivningen. Förvaltningen anser att det bör framgå av riktlinjerna om särskild hänsyn ska tas till barnfamiljer eller andra särskilda grupper genom att t.ex. låta dem gå före i kön.

Kompetensförsörjning och handledning

Kommunens rådgivningsansvar regleras i Skadeståndslagen 3 kap 3 §. Detta ansvar innebär att kommunen kan komma att bli skadeståndskyldig om rådgivningen skulle orsaka den rådsökande förmögenhetsskada.

Det är därför av synnerlig vikt att budget- och skuldrådgivarna får den kompetensutveckling som de behöver för att kunna utöva sin yrkesroll. Särskilt bör beaktas den nya målgrupp som har tillkommit form av enskilda näringsidkare. I det här avseendet bör de föreslagna riktlinjerna också kompletteras med uppgifter om vad som behöver beaktas när det gäller denna målgrupp.

Förvaltningen menar att budget- och skuldrådgivarna kontinuerligt ska tillförsäkras kompetensutveckling i form av utbildning och handledning. Utöver detta behöver rådgivarna ett formaliserat nätverk så att möjlighet till erfarenhetsutbyte med varandra säkerställs. En möjlighet kan också vara att närliggande stadsdelsförvaltningar i regionen bygger upp en mer formaliserad samverkan.



Övrigt

Avslutningsvis menar förvaltningen att inledningen i de föreslagna riktlinjerna skulle behöva kompletteras med ett resonemang om gränsdragning gentemot och samverkan med t.ex. gode män och boendestödjare.

Bilaga

Remiss *Riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning*