



Handläggare: Eva Britt Lönnback
Telefon: 08- 508 14 152
Ariane Andersson
Telefon: 08 – 508 14 535

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Svar på skrivelse om budget- och skuldrådgivning samt om konsumentvägledning

Förslag till beslut

1. Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd godkänner beredningen av skrivelsen om budget- och skuldrådgivning.
2. Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd godkänner beredningen av skrivelsen om konsumentvägledning.

Gillis Hammar
Stadsdelsdirektör

Marie Pettersson
Avdelningschef

Eva Engelbrektsson
Avdelningschef

Sammanfattning

Vid stadsdelsnämndens sammanträden har Jonas Eklund (mp), Magnus Dannqvist (s) och Rosa Lundmark (v) lämnat två skrivelser om budget- och skuldrådgivning respektive om konsumentvägledning. Budget- och skuldrådgivarna är från och med slutet av april åter så gott som fulltaliga (2,9 personer). Förvaltningen beräknar därför att kötiden till budget- och skuldrådgivningen kommer att minska från sju månader i april till fyra månader i december år 2008. Målet är en kötid på högst tre månader. Förvaltningen erbjuder också medborgarna möjligheter till konsumentvägledning genom förvaltningens Kontaktcenter. Förvaltningen anser att det i nuläget inte finns anledning till vidare åtgärder utöver det redan pågående inom budget- och skuldrådgivningen respektive inom konsumentvägledningen.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom Avdelningen för arbete och bistånd i samarbete med Personalavdelningen.

Bakgrund

Vid stadsdelsnämndens sammanträde den 27 mars 2008 lämnade Jonas Eklund (mp), Magnus Dannqvist (s) och Rosa Lundmark (v) en skrivelse om åtgärder för att tillhandahålla en konsumentvägledning med hög kvalitet och god tillgänglighet. Vid sammanträdet den 24 april år 2008 lämnades en skrivelse om åtgärder för att kunna tillhandahålla en budget- och skuldrådgivning inom rimlig tid. Förvaltningen besvarar de båda skrivelserna samlat i detta tjänsteutlåtande.

Budget- och skuldrådgivning

I skuldsaneringslagen 2 § framgår att budget- och skuldrådgivare ska vända sig till skuldsatta personer i stadsdelen, ge råd och anvisningar i både budget- och skuldfrågor och bistå personer före, under och efter en skuldsanering. För detta arbete finns tre tjänster för budget- och skuldrådgivning i stadsdelsförvaltningen.

Målet är en kötid på högst tre månader mot nuvarande sju månader. Förvaltningen gjorde 1 juni 2007 prioriteringar dels vad gäller vilka personer som ska få stöd och dels hur arbetsuppgifterna ska utvecklas och effektiviseras. Prioriterade grupper är personer som befinner sig i ett skuldsaneringsförfarande och familjer som har kontakt med individ- och familjeomsorgen.

När kronofogdens skuldsaneringsenhet begär en komplettering till en ansökan om skuldsanering har den enskilde rätt till en besökstid hos budget- och skuldrådgivare snarast möjligt, då personen har två veckor för att inkomma med kompletterande handlingar. Alla personer som kontaktat budget- och skuldrådgivarna i stadsdelen för att få hjälp med detta har fått tid inom gällande tidsram. Under 2007 hade budget- och skuldrådgivarna 263 ärenden, varav 22 fick hjälp med skuldsaneringsansökningar. I år har fem personer hitintills fått detta stöd.

Orsaker till kötid

I juni 2007 stod 114 personer i kö för budget- och skuldrådgivning och kötiden beräknades till tolv månader. Nya personer som kontaktade förvaltningen, ställdes på kö och endast i undantagsfall fick en person en akut kontakt. I april 2008 stod 104 personer i kö och kötiden beräknas till sju månader.

Tidigare fick personer med stora komplexa problem förtur för få att hjälp med sin ekonomi. De flesta av dem hade kontakt med socialtjänsten. Personer med hyres- och elskulder, erbjöds budget- och skuldrådgivning, som ett alternativ för att förhindra nya skulder och för att få hjälp med att lösa hyres- och elskulder med egna inkomster. Kontakterna blev långa och ingen kunde överta handläggningen, när den första kaotiska fasen var utredd och det pedagogiska arbetet påbörjat. Utrymmet för att ta emot nya personer blev därför begränsat. I dag står de i samma kö som andra.

Budget- och skuldrådgivarna har även egna medel-ärenden för personer som har svårigheter att ta hand om sin ekonomi själv och inte kan få hjälp av någon annan person eller instans. Budget- och skuldrådgivarna får fullmakt att från pension eller sjukpenning betala en persons räkningar och ge ut pengar till personen veckovis eller var 14:e dag. Denna grupp har minskat sedan 1 juli 2007 från arton personer till sex personer idag främst på grund av budget- och skuldrådgivarna har sökt god man för många av dem. Överförmyndarnämnden anser dock att många klienter är allt för komplicerade för en god man.

Sedan bildandet av den gemensamma förvaltningen 1 juli 2007 har tre heltidstjänster som budget- och skuldrådgivare bemannats med 2,3 personer beroende på föräldraledigheter, facklig tid m.m.. Detta har resulterat i att kön inte förkortats i samma omfattning som vid full bemanning. Eftersom budget- och skuldrådgivarna från och med slutet av april åter är så gott som fulltaliga (2,9 i tjänst) beräknas kötiden till rådgivning minska till fyra månader i december 2008.

Förvaltningen har även fått medel av Socialstyrelsen för ett två-årigt projekt ”Ekonomi i fokus – en strukturerad metod för att förebygga hemlöshet”. Från och med september 2008 arbetar två budget- och skuldrådgivare, en uppsökare och en administrativ assistent förebyggande med personer med komplexa problem som är aktuella inom socialtjänsten. Projektets mål är att minska antalet vräkningar och att inga barn ska vräkas genom att utveckla former för budget- och skuldrådgivningen för familjer och ensamstående som hotas av vräkning samt för personer som i sin rehabilitering fått boende i försöks- och träningslägenheter.

Konsumentvägledning

Stadsdelsförvaltningens Kontaktcenter har telefontid för konsumentfrågor varje dag mellan 0900-1100. Vid sidan av detta inkommer också frågor per e-post och under Kontaktcentrets besöks- och telefontid 1300-1500. En tjänst (om 0,75 %) vid Kontaktcenter är inriktade mot konsumentvägledning samt handläggning av kommunalt bostadstillägg för handikappade (KBH). Vid sidan av detta finns också

ytterligare 2,5 samhällsväglartjänster som hanterar allmänna frågor samt handläggning av färdtjänst och faderskap. Utöver det stöd som stadsdelsförvaltningen lämnar finns också flera andra möjligheter för medborgarna att inhämta rådgivning, till exempel direkt från Konsumentverkets webbsida.

Kontaktcenter hanterar drygt 100 konsumentärenden per månad. I handläggningen av dessa ärenden ingår bland annat att förvaltningen har kontakt med berörda försäljare. Kontaktcenter får en del konsumentfrågor från invånare i andra stadsdelsområdet. Framförallt vid frågor som är mer tidskrävande, till exempel när det gäller bilar, hänvisar Kontaktcenter dessa till respektive förvaltning.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen bedömer att kötiden till budget- och skuldrådgivningen kommer att minska under året. Verksamheten arbetar efter att nå målet om en kötid på tre månader och kötiden bedöms vara fyra månader vid slutet av året. Sedan den gemensamma förvaltningen etablerades ifjol har förvaltningen också sett över vilka grupper som ska prioriteras inom budget- och skuldrådgivningen. I nuläget anser förvaltningen att det inte finns skäl att vidta ytterligare åtgärder förutom projektet för att motverka hemlöshet.

Förvaltningen anser inte heller att det finns anledning att i nuläget se över formerna för hur konsumentvägledningen lämnas eftersom medborgarna erbjuds möjligheter till rådgivning vid Kontaktcenter.

Förvaltningen förslår att nämnden godkänner beredning av de båda skrivelserna och lägger ärendet till handlingarna.

Bilagor

1. Skrivelse om budget- och skuldrådgivning
2. Skrivelse om stadsdelens konsumentvägledning