



Handläggare: Eva Britt Lönnback
Telefon: 08- 508 14 152

Till
Enskede-Årsta- Vantörs stadsdelsnämnd

Konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning i kristider - svar på skrivelse

Förvaltningens förslag till beslut

Nämnden godkänner beredningen av skrivelsen om konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning i kristider.

Gillis Hammar
stadsdelsdirektör

Margaretha Selin
avdelningschef

Eva Engelbrektsson
avdelningschef

Sammanfattning

Vid stadsdelsnämndens sammanträden har Jonas Eklund (mp), Magnus Dannerqvist (s) och Rosa Lundmark (v) lämnat en skrivelse om konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning i kristider. Den ekonomiska krisen har inte påverkat konsumentvägledningens arbete än. Förvaltningen beräknar däremot att kötiden till budget- och skuldrådgivningen kommer att fortsätta att öka under 2009. Målsättningen är trots detta att minska kötiden under året.

Bakgrund

Vid stadsdelsnämndens sammanträde den 29 januari 2009 lämnade Jonas Eklund (mp), Magnus Dannqvist (s) och Rosa Lundmark (v) en skrivelse om konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning i kristider. Sammanträdet den 24 april år 2008 lämnades en skrivelse om åtgärder för att kunna tillhandahålla en budget- och skuldrådgivning inom rimlig tid.

Ärendet

I skrivelsen uppmärksammas att i den ekonomiska krisens spår påverkas ekonomin för allt fler medborgare. I denna situation blir tillgängligheten till stadsdelens konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning allt viktigare. Tidigare kötid till budget och skuldrådgivning och nedskärningar på konsumentvägledning påpekas. Redovisning av följande frågor önskas därför:

1. Är det kö till stadsdelens konsumentvägledning? Hur lång är kötiden?
2. Är det kö till stadsdelens budget- och skuldrådgivning? Hur lång är kötiden?
3. Har belastningen och kösituationen förbättrats eller försämrats det senaste halvåret?
4. Kan invånarna i stadsdelen för närvarande erbjudas konsumentvägledning respektive budget- och skuldrådgivning av god kvalitet inom rimlig tid?
5. Vilka åtgärder vidtar stadsdelsförvaltningen för att kunna erbjuda konsumentvägledning respektive budget- och skuldrådgivning av god kvalitet inom rimlig tid? Krävs något beslut av nämnden för att kunna uppnå detta mål?

Konsumentrådgivning

Stadsdelsförvaltningens konsumentrådgivning ligger inom ramen för Kontaktcenter och ger service via telefon eller e-post. Samtal rörande konsumentfrågor kan inkomma på Kontaktcentrets telefon som är öppen mellan kl. 09.00-15.00. Besökare som spontant kommer till receptionen hänvisas till telefonkontakt. Utöver det stöd som stadsdelsförvaltningen lämnar finns också andra möjligheter för medborgarna att få rådgivning, till exempel direkt från Konsumentverkets webbsida och www.stockholm.se.

Kontaktcenter hanterar cirka 130 konsumentärenden per månad. All rådgivning sker per telefon, e-post och/ eller att den som ringer lämnar in handlingar. Konsumentvägledaren hänvisar också där det går till andra rådgivningsbyråer för konsumentfrågor.

Konsumentrådgivning av god kvalitet inom rimlig tid

All rådgivning sker genom telefonkontakt eller e-post. De som inte når konsumentvägledaren under en dag kommer fram dagen därpå. För det mesta kan konsumentvägledaren svara direkt men ibland måste hon ta reda på fakta i ärendet och återkomma oftast inom en vecka. Bemanningen för konsumentvägledning överensstämmer i stort med övriga stadsdelsförvaltningar beräknat utifrån antalet invånare¹.

¹ KonsumentCentrum har utnyttjat utmaningsrätten och har i dag två konsumentvägledare på heltid på 380 000 invånare som stadsdelarna i innerstaden och Liljeholmen-Hägersten utgör.

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, varav två nya medarbetare började i september 2008. Under hösten 2008 har personalomsättningen varit hög eftersom en budget- och skuldrådgivare slutade och två övergick till ett tvåårigt projekt i stadsdelen "Ekonomi i fokus" – se nedan.

I dagsläget är 102 ärenden aktuella, varav 23 är aktuella för skuldsanering enligt skuldsaneringslagen. Övriga ärenden får budget- och skuldrådgivning.

Förvaltningen har 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 som är vräkningshotade och med bostadslösa personer med komplexa problem som är aktuella inom socialtjänsten. Projektets mål är att minska antalet vräkningar och att inga familjer med barn ska vräkas genom att utveckla former för budget- och skuldrådgivning. Projektet har under första tre månaderna 2009 arbetat med cirka 130 hushåll som fått meddelanden om hyresskulder, varningsbrev eller underrättelse om avhysning.

Kötid

Kötiden minskade från tolv månader i juni 2007 med 114 personer i kö till sju månader i april 2008 med 104 personer i kö. Under hösten har inte den önskvärda minskningen åstadkommits. Under senhösten märktes ett ökat tryck av sökanden. Kötiden är 10 månader i mars 2009 med 160 personer i kö. Målet har varit en kötid på högst tre månader, vilket är svårt att hålla i dagsläget.

Under hösten 2008 har en märkbar ökning av antalet sökanden kontaktat budget- och skuldrådgivarna. Fler personer med bostadsrättslägenheter än tidigare hör av sig på grund av svårigheter att betala av sina lån.

Budget- och skuldrådgivning av god kvalitet inom rimlig tid

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 som kontaktat budget- och skuldrådgivarna i stadsdelen för att få hjälp med detta har fått tid inom gällande tidsram.

Förändringar för överskuldsatta

Förutom den ekonomiska krisen finns en annan yttre faktor som kan påverka budget- och skuldrådgivarnas arbete redan under 2009. Det är insolvensutredningen (SOU 2008:82) som bland annat ger förslag på ändringar i skuldsaneringslagen som i så fall kommer att gälla från och med 1 januari 2010. Förslagen innebär lättnader för överskuldsatta för att motverka sociala problem och utanförskap på grund av överskuldssättning. Om förslagen går igenom beräknas ansökningarna om skuldsanering öka drastiskt eftersom fler överskuldsatta kan beviljas skuldsanering. Bland annat nämns i utredningen att kommunerna redan nu bör förbereda sig inför en eventuell ny skuldsaneringslag och en beräknad tillströmning av ärenden 2010.

Åtgärder för att minska kötiden

Förvaltningen ser ett ökat tryck på budget- och skuldrådgivarna. Detta har inneburit att följande grupper prioriteras: personer som befinner sig i ett skuldsaneringsförfarande, personer som har kontakt med individ- och familjeomsorgen som riskerar vräkning och personer vars skulder är på väg till kronofogden.

Projektet ”Ekonomi i fokus” har under vintern utbildat 50 anställda familjepedagoger, familjebehandlare och behandlingsassistenter i vardagsbudgetarbete. Förhoppningen är att detta leder till att internremisser till budget- och skuldrådgivarna minskar när baskunskaper ökar hos fler medarbetare.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för Individ- och familjeomsorg.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen anser inte att det finns anledning till utökning av konsumentvägledningen i nuläget.

Förvaltningen ser att fler medborgare framför allt efterfrågar budget- och skuldrådgivning, troligen på grund av den ekonomiska krisen. Förvaltningen bedömer att det finns en risk för att kötiden till budget- och skuldrådgivningen inte kommer att minska under året. Följande grupper prioriteras därför: personer som befinner sig i ett skuldsaneringsförfarande, personer som har kontakt med individ- och familjeomsorgen som riskerar vräkning och personer vars skulder är på väg till kronofogden. Om lättnader i beviljandet av skuldsanering går igenom blir



efterfrågan ännu större i slutet av året och till 2010. Möjligheterna att ge budget- och skuldrådgivning inom förvaltningen kommer trots detta att vara förhöjd med två budget- och skuldrådgivare för personer som riskerar hemlöshet genom projektet Ekonomi i fokus fram till oktober 2010.

Förvaltningen förslår att nämnden godkänner beredning av skrivelsen och lägger ärendet till handlingarna.

Bilagor

1. Skrivelse om budget- och skuldrådgivning