



14

Handläggare
Gabriella Almquist
Telefon: 08-508 248 28**Till**
Skärholmens stadsdelsnämnd

Riktlinjer för budget och skuldrådgivning

- Svar på remiss

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsförvaltningen beslutar att lämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Susanne Leinsköld
Stadsdelsdirektör

Sara Heppling Trygg
Avdelningschef

Sammanfattning

Syftet med de nya riktlinjerna för budget- och skuldrådgivning är att säkerställa likabehandling i staden samt ge stöd åt det praktiska arbetet att tolka lagstiftningen. Riktlinjerna ger en sammanfattad vägledning av hur verksamheten skall bedrivas enligt gällande lagar, rutiner och rekommendationer. Förvaltningen ställer sig positiv till de nya riktlinjerna och kan konstatera att de i stort redan följs i den nuvarande verksamheten.

Bakgrund

Sedan november 2016 regleras lagstiftningen för budget och skuldrådgivning i 5 kap. 12§ socialtjänstlagen, tidigare reglerades detta genom skuldsaneringslagen. Sedan 2016 finns också nationella rekommendationer för kommunens budget- och skuldrådgivare, framtagna av konsumentverket.

2016 var 30 443 personer skuldsatta i Stockholms stad, vilket motsvarar 3.3% av stadens invånare.

Ärendet

Socialnämnden fick i budget 2017 i uppdrag att genomföra en revidering av befintliga riktlinjer för budget- och skuldrådgivning i staden. I revideringen har relevanta delar av 2016 års nationella rekommendationer medtagits samt synpunkter och beslutspunkter från den översyn av stadens budget- och skuldrådgivning som antogs i mars 2017, och som också är på remiss. Förvaltningen lämnar ett tjänsteutlåtande vad gäller översynen av stadens organisering av budget- och skuldrådgivningen i ett separat tjänsteutlåtande.

Nedan följer en kortfattad redogörelse av förändringarna:

Rutiner för registrering i Boss

För att undvika att skrivningar förekommer i flera dokument har läshänvisningar inkluderats i riktlinjerna.

Tillgänglighet

Avsnittet om tillgänglighet har förtydligats med anledning av Konsumentverkets rekommendationer om en tillgänglig och synlig verksamhet, som på kort tid kan erbjuda ett personligt besök.

Handläggning och dokumentation

Med anledning av förändringen i socialtjänstlagen blir handläggnings- och dokumentationsregler för socialtjänsten på ett tydligare sätt reglerat för budget- och skuldrådgivningen. Både 15 § förvaltningslagen samt 11 kap. 5 och 6 §§ socialtjänstlagen innebär att handläggning och genomförande i enskilda ärenden ska dokumenteras. Det innebär även att Inspektionen för vård och omsorg är tillsynsmyndighet för verksamhetsområdet, tidigare hade Socialstyrelsen uppdraget.

Våld i nära relation och hedersrelaterat våld och förtryck

Ett avsnitt om arbetet med våld i nära relation och hedersrelaterat våld och förtryck har tillkommit, vilket beskriver budget- och skuldrådgivarnas ansvar för att upptäcka våld i nära relation. Förvaltningarna bör ha rutiner för arbetssättet.

Budget- och skuldrådgivningens innehåll och uppdrag

I revideringen av riktlinjerna har målet varit att tydligare definiera verksamhetsområdets innehåll och uppdrag, med stöd av Konsumentverkets rekommendationer.

Kommunerna rekommenderas att rådgivningsverksamheten innehåller följande;

- budgetrådgivning
- skuldrådgivning
- stöd inför och under ett skuldsaneringsförfarande

- samverkan samt
- utåtriktade insatser

Budgetrådgivning

I tidigare riktlinjer benämndes detta som *hushållsekonomisk rådgivning* och innefattar samma arbetsuppgifter som budgetrådgivningen. Enligt Konsumentverkets rekommendationer bör arbetsuppgiften benämnas som budgetrådgivning.

I de reviderade riktlinjerna har målet varit att tydligare belysa att budgetrådgivningen behöver ha fokus på att den rådsökandes ekonomi går ihop såväl i dagsläget som i framtiden samt att rådgivningsprocessen ska anpassas utifrån den enskildes behov och förutsättningar.

Skuldrådgivning

Skuldrådgivning ersätter det tidigare arbetsområdet *råd och stöd vid frivilliga uppgörelser*.

Stöd inför och under ett skuldsaneringsförfarande

I riktlinjerna har Konsumentverkets avsikt att budget- och skuldrådgivningen ska vara en naturlig och aktiv part under ett skuldsaneringsförfarande tydliggjorts. Skuldrådgivarens uppgift är att stödja personen inför och under skuldsaneringsförfarandet för att medverka till att i så stor utsträckning som möjligt bidra till att skuldsaneringen får den rehabiliterande effekt som den är avsedd att ha. Detta kan innebära att skuldrådgivaren har en längre kontakt med den rådsökande än tidigare.

Samverkan

Samverkan är inget nytt för budget- och skuldrådgivningen och ses som en naturlig del i arbetet med rådsökande. Genom riktlinjerna har det dock förtydligats att samverkan är en förutsättning för ett framgångsrikt förändringsarbete och en del av uppdraget. I de reviderade riktlinjerna är det även tydligare att skuldrådgivaren har ett ansvar för att informera den rådsökande om hur kontakt upprättas med andra verksamheter inom eller utom den egna organisationen, i de fall där det kan finnas behov av annat stöd än kring den ekonomiska situationen. Det ställer krav på att skuldrådgivaren har kännedom om vilket stöd kommunen och andra parter kan erbjuda.

Utåtriktade insatser

Utåtriktade insatser har tillkommit till uppdraget med anledning av riktlinjerna. Uppdraget bygger på att skuldsatta personer tidigt kan få stöd i sin situation och att överskuldssättningen minskar. Med uppdraget följer att kommunerna bör sprida kunskap och kännedom om verksamheten till sina invånare. Dessutom ligger det i uppdraget att verksamheten även är känd inom den egna organisationen. Vidare står i rekommendationerna att de kommuner som har möjlighet att aktivt förebygga framtida problem med skulder med

fördel kan göra det. Därmed skiljer Konsumentverket utåtriktade insatser från förebyggande arbete.

Prioriterade målgrupper

Orsakerna till överskuldsättning är många och ofta är det inte en isolerad orsak som leder till överskuldsättning, utan en mängd samverkande faktorer. Även oförutsägbara livsförändringar som arbetslöshet, sjukdom eller skilsmässa kan vara anledningar till att en person hamnar i skuldsättning. Stockholm stads uppdrag, tillsammans med Konsumentverket, Kronofogdemyndigheten och andra samhällsaktörer, är att tillsammans bidra till att motverka problem med skulder. Stadens invånare ska kunna erhålla budget- och skuldrådgivning och få stöd i sin ekonomiska situation genom tillgängliga former. Nedan beskrivs några grupper som särskilt kan vara utsatta med anledning av sin ekonomiska situation och som ses som prioriterade att få budget- och skuldrådgivning enligt riktlinjerna.

Barnfamiljer

Budget- och skuldrådgivningens roll blir att uppmärksamma om det finns barn runt en skuldsatt person och hur dessa kan komma att påverkas av att leva i en familj som är skuldsatt. Barnfamiljer ska inte behöva vänta på att få budget- och skuldrådgivning i mer än en vecka.

Personer med osäkra boendeförhållanden eller personer som är hemlösa

Budget- och skuldrådgivarens roll blir att erbjuda budget- och skuldrådgivning i ett tidigt skede och att ha samverkan med funktioner som arbetar med vräkningsförebyggande arbete. Det är viktigt att personer och familjer med osäkra boendeförhållanden har kontroll över sin ekonomiska situation och att de skyndsamt erbjuds de nödvändiga kontakterna som behövs för att om möjligt avhjälpa en kommande avhysning.

Personer med psykisk ohälsa

Enligt utredningen Överskuldsättning i kreditsamhället har internationella studier visat att psykisk ohälsa är vanligt förekommande bland skuldsatta personer. Personer med psykisk ohälsa är därför en grupp som särskilt kan behöva uppmärksammas.

Äldre personer

Stockholms stads invånarantal växer, så även gruppen med äldre invånare över 65 år. Att gå i pension kan för många vara en kännbar omställning för den ekonomiska situationen. Om pensionären dessutom är skuldsatt, kan den hamna i en ekonomiskt ohållbar situation som kan komma att vara bestående livet ut. Därför kan äldre personer vara en sårbar grupp som kan behöva uppmärksammas i arbetet med budget- och skuldrådgivning

Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom avdelningen för stadsutveckling och medborgarservice.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen ställer sig positiv till de nya riktlinjerna och kan konstatera att de i stort redan följs i den nuvarande verksamheten.

Av riktlinjerna framgår att en budget- och skuldrådgivare ska ha som mål att kunna erbjuda en besökstid inom fyra veckor och att barnfamiljer skall kunna få en besökstid inom en vecka. Förvaltningen har sedan förra året kunnat erbjuda en tid inom en vecka för samtliga rådsökande. Förvaltningen har idag ingen öppen mottagning men tanken är att detta skall kunna återupptas efter nyår.

Idag sker Skärholmens stadsdelsförvaltnings budget- och skuldrådgivning utifrån den sökandes behov. En individuell anpassning görs i samtliga fall. Insatserna utformas med den enskildes behov i fokus. Förvaltning beaktar alltid barnperspektivet, detta helt i enlighet med riktlinjerna.

Av riktlinjerna framgår att den rådsökande själv har ett primärt ansvar för sin ekonomi och syftet med rådgivningen är att den rådsökande ska få hjälp till självhjälp. Förvaltningens insatser bygger på en aktiv medverkan från den person som söker hjälp och förvaltningen arbetar mycket aktivt med detta.

Den sökande får i den mån det är möjligt själv bidra till att vara delaktig i upprättandet av till exempel personliga brev eller att samla in och sammanställa skuldunderlag. Uppfattningen av detta samarbete är att chanserna till en god ekonomisk rehabilitering ökar då skuldbilden och grunden därtill, blir mer tydlig och greppbar för den rådsökande.

Vad gäller de formella kraven på budget- och skuldrådgivningen är även dessa krav uppfyllda. Tillgängligheten är god och kontakt kan fås via Medborgarkontoret, telefon, mail, brev och sms. Vid behov erbjuds alltid tolk.

Förvaltningen erbjuder både budgetrådgivning, skuldrådgivning samt hjälp med att ansöka om skuldsanering, och ger stöd under hela skuldsaneringsprocessen.

De utåtriktade insatserna består av information om verksamheten på stadsdelens hemsida, i förvaltningens reception/på medborgarkontoret samt via stadens växel. Förvaltningen har prioriterat att informera internt och i viss mån externt om vad en budget- och skuldrådgivare kan hjälpa till med för att få andra delar i organisationen att kunna fånga upp klienter med behov av rådgivning. Detta har lett till att många fler har kunnat fångas upp i en målgrupp som annars hade varit svår att nå. Detta är ett område som bör utvecklas mer.

Statistik och ärendehantering sker i enlighet med riktlinjerna i Boss. Det framgår också av riktlinjerna att den rådsökande bör hållas underrättad om den dokumentation som förs och rätten att ta del av denna. Förvaltningen läser alltid upp dokumentation och journalanteckningar som förts för godkännande av den det berör.

I det vräkningsförebyggande arbetet kommer budget- och skuldrådgivaren vid behov in med stödinsatser och/eller punktinsatser.

Beträffande det förebyggande arbetet finns för närvarande inte mycket tid över till detta. För att kunna upprätthålla, och i viss mån även utöka det förebyggande arbetet krävs att resurser kan avsättas till detta. 2018 kommer därför budget- och skuldrådgivningen vid Skärholmens stadsdelsförvaltning att förstärkas med ytterligare en tjänst.

Bilagor:

1. Remissbrev
2. Protokollsutdrag socialnämnden inklusive tjänsteutlåtande socialförvaltningen samt riktlinjer Budget- och skuldrådgivning