



Handläggare: Johan Hernman
Telefon: 08-508 01 513

Till
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Riktlinjer för stadens budget och skuldrådgivning

Remissvar till kommunstyrelsen, rotel VII. (KS-dnr 114-1193/2011)

Förslag till beslut

1. Tjänsteutlåtandet utgör svar på remissen.
2. Omedelbar justering

Olle Johnselius
stadsdelsdirektör

Susanne Tengberg
verksamhetsområdeschef

Ulrika Axelsson
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. Genom att tydliggöra stadens budget- och skuldrådgivning med hjälp av riktlinjer vet också invånarna vilken service de kan vänta sig. Stadens nämnder och styrelser ska utifrån dessa riktlinjers mål och invånarnas behov organisera och utveckla budget- och skuldrådgivningen. Budget- och skuldrådgivningen ska innehålla förebyggande arbete, hushållsekonomisk rådgivning samt råd och stöd vid skulduppökningar och skuldsanering.

Förvaltningen är i allt väsentligt positiv till de föreslagna förändringarna.

Bilaga

Riktlinjer för handläggning av budget och skuldrådgivning.

Remissbehandling

Kommunstyrelsen har begärt remissvar på remissen om riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning.

Yttranden har begärts av samtliga stadsdelsnämnder samt socialnämnden och ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 november 2011.

Riktlinjerna

Förslaget till riktlinjer anger mål för stadens budget- och skuldrådgivning och hur denna ska effektiviseras och utvecklas för att svara mot lagstiftning och efterfrågan. Genom att tydliggöra stadens budget- och skuldrådgivning med hjälp av riktlinjer vet också invånarna vilken service de kan vänta sig.

Riktlinjerna fastslår följande mål:

- Alla invånare ska ha en god tillgänglighet till budget- och skuldrådgivning. Väntetiden till det första mötet med budget- och skuldrådgivningen bör inte överstiga tre månader.
- Budget- och skuldrådgivningen ska erbjuda professionellt råd och stöd.
- Budget- och skuldrådgivningen ska medverka till att förebygga överskuld-sättning.
- Budget- och skuldrådgivningen ska medverka till att motverka hemlöshet och till att kvalificera personer i boendetrappan till ett eget boende.
- Budget- och skuldrådgivningen ska medverka till att minska antalet personer som är beroende av ekonomiskt bistånd.

Stadens nämnder och styrelser ska utifrån riktlinjernas mål och invånarnas behov organisera och utveckla budget- och skuldrådgivningen. Budget- och skuldrådgivningen ska innehålla förebyggande arbete, hushållsekonomisk rådgivning samt råd och stöd vid skulduppbyggnader och skuldsanering.

Av riktlinjerna framgår att rådgivningen ska vara en hjälp till självhjälp. Det betyder att den rådsökande själv har ett primärt ansvar för sin ekonomi. Rådgivningen sker på frivillig grund och bygger på en aktiv medverkan från den rådsökande.

Budget- och skuldrådgivaren bör till den rådsökande tydliggöra sin roll och uppgift. Om den rådsökande är i behov av mer än tio rådgivningstillfällen ska rådgivaren diskutera ärendet med sin chef som i förekommande fall beslutar om ytterligare rådgivning. Gruppen aktiva enskilda näringsidkare tillkommer som en ny grupp av rådsökande i samband med att den nya skuldsaneringslagen trädde i kraft den 1 juli 2011.

Den stadsövergripande e-tjänsten för budget- och skuldrådgivningen i Stockholms stad förväntas vara i drift i december 2011. E-tjänsten ska fungera som ett komplement och stöd till stadsdelsnämndernas budget- och skuldrådgivning. Syftet med e-tjänsten är att förbättra servicen för stadens invånare genom att tillgängliggöra information och tjänster för budget- och skuldrådgivning.

I de föreslagna riktlinjerna behandlas även frågor om samverkan, konsumentverkets och socialstyrelsens roll, dokumentation och hanteringen av handlingar, uppföljning och utvärdering, lagstiftning och den nya skuldsaneringslagen, initiativ inom EU samt forskning och utveckling.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen anser att förslaget till riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning är väl genomtänkt och ställer sig i allt väsentligt positivt till förslaget. Riktlinjerna skapar en tydlig enhetlig struktur för stadens budget- och skuldrådgivning och är ett steg i rätt riktning mot att bättre kunna likställa den kommunala servicen inom Stockholm Stad.

Då den nya skuldsaneringslagen som trädde i kraft den 1 juli 2011 innebär att det blir lättare att beviljas skuldsanering, är det sannolikt att efterfrågan på stadens budget- och skuldsanering kommer öka. Det är förvaltningens uppfattning att en av riktlinjernas förtjänster är att det tydligt definieras vad som är budget- och skuldrådgivning, vilket sannolikt kommer att effektivisera arbetet. En effektivisering krävs för att det inte ska uppstå långa handläggningstider. En ytterligare förändring är att enskilda näringsidkare tillkommer som en ny grupp rådsökande.

Förvaltningen ställer sig positivt till att ur ett *invånarperspektiv* så tydliggör riktlinjerna vilken service man kan förvänta sig och vilka krav man kan ställa på förvaltningen. Ur ett *rådgivarperspektiv* fungerar riktlinjerna som ett verktyg för att förbättra rättssäkerhet och likabehandling i utredningsförfarandet. Därutöver tydliggör riktlinjerna hur stadens budget- och skuldrådgivning ska effektiviseras och utvecklas. För att ytterligare förstärka riktlinjernas funktion anser förvaltningen att budget och skuldrådgivningen är i behov av metodutveckling, exempelvis utarbetande av detaljerade rutiner för handläggning av ärenden. Ett exempel är att riktlinjerna saknar rutiner för situationer då rådsökanden flyttar från en stadsdel till en annan.

Förvaltningen ställer sig positivt till introduktionen av en stadsövergripande e-tjänst som ett komplement till riktlinjerna i syfte att skapa en bättre och mer enhetlig struktur på information och funktioner på webben. E-tjänsten gör det också



möjligt att på ett enkelt och överskådligt sätt följa upp de mål som stipuleras för verksamheten, exempelvis när det gäller väntetider och/eller antal rådgivningstillfällen/rådsökande.

En ytterligare reflektion från förvaltningen är att man skulle kunna dela upp stadens verksamheter gällande budget- och skuldrådgivning i kluster. Exempelvis kan västerort ingå i ett kluster där arbetet med budget- och skuldrådgivning är samlokaliserat. Att organisera verksamheten på detta sätt skulle kunna bidra till kunskapsöverföring, ökad effektivitet samt bidra till samsyn/ enhetligt arbetssätt, där invånarna får samma stöd och service oavsett bostadsort.

I riktlinjerna under rubriken ”samverkan” framhålls intern samverkan inom socialtjänstens olika verksamhetsgrenar samt extern samverkan med kronofogdemyndigheten, centrala studiestödsnämnden och försäkringskassan. Förvaltningen anser att även samverkan med konsumentverket bör lyftas fram i sammanhanget.

Förvaltningen anser att det i riktlinjerna bör göras tydligt vilken nämnd som framgent har ansvar för riktlinjerna avseende upprätthållande, uppdatering och utbildning.

Utöver vad som ovan redovisas har förvaltningen inte något att erinra mot förslaget till riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning.
