



Handläggare: Cornelia Schroeder

Till
Kommunstyrelsen

Riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning

Stadsledningskontorets förslag till beslut

Kommunstyrelsen beslutar följande.

Kommunfullmäktige föreslås fastställa riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning.

Staffan Ingvarsson

t.f. Stadsdirektör

Sammanfattning

Den 10 juni 2009 beslutade kommunstyrelsen att uppdra till Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd att genomföra ett stadsövergripande projekt i syfte att effektivisera stadens budget- och skuldrådgivning. En del i projektet har varit att i samarbete med samtliga stadsdelsnämnders budget- och skuldrådgivare arbeta fram ett förslag till stadsgemensamma riktlinjer.

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 förvänta 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 skulduppgörelser och skuldsanering.

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.

Som komplement till stadsdelsnämndernas budget- och skuldrådgivning utvecklas en stadsövergripande e-tjänst som kommer att förbättra servicen för stadens invånare genom att tillgängliggöra information och tjänster för budget- och skuldrådgivning. Enligt stadsledningskontorets uppfattning kommer e-tjänsten att ge goda förutsättningar för stadsdelsnämnderna att effektivisera och utveckla sin budget- och skuldrådgivning så att riktlinjernas mål om tillgänglighet och professionalitet uppnås.

Riktlinjerna är ett stadsövergripande styrdokument som gäller från år 2012.

Bakgrund

Kommunerna ska enligt skuldsaneringslagen och socialtjänstlagen erbjuda råd och stöd i hushållsekonomiska frågor, vid skuldsanering och andra typer av skuldupp-
görelser till sina invånare. I Stockholms stad är det stadsdelsnämndernas uppgift att erbjuda denna tjänst.

Den 10 juni 2009 beslutade kommunstyrelsen att uppdra till Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd att genomföra ett stadsövergripande projekt i syfte att effektivisera stadens budget- och skuldrådgivning och att korta köerna till denna. Projektet som leds av en styrgrupp med representanter från Farsta, Hägersten-Liljeholmen, Hässelby-Vällingby, Norrmalm, Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltningar samt från socialförvaltningen och stadsledningskontoret har överlämnat ett förslag på riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning. Ett förslag till stadsgemensamma riktlinjer har arbetats fram i samarbete med stadsdelsnämndernas budget- och skuldrådgivare.

Ärendet

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

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 överskuldssättning.
- 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 skulduppställningar 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 som 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.

Ärendets beredning

Detta ärende har beretts av stadsledningskontorets förnyelseavdelning.

Stadsledningskontorets synpunkter och förslag

Stadsledningskontoret kan konstatera, inte minst utifrån de initiativ som EU tagit i frågan om överskuldssättning, att budget- och skuldrådgivning är en angelägen uppgift. Det är därför bra att staden nu får riktlinjer för verksamheten.

De delmål 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. Enligt stadsledningskontorets uppfattning är det nödvändigt med en målmedveten och effektiv budget- och skuldrådgivning som kan svara mot lagstiftningens krav och invånarnas efterfrågan och behov. Riktlinjerna tydliggör också budget- och skuldrådgivningen för invånarna som får information om vilken service de kan förvänta sig. Likställigheten för stadens invånare förväntas också öka med riktlinjerna.

Den nya skuldsaneringslagen som trädde i kraft den 1 juli 2011 innebär att det ska bli lättare att få skuldsanering och även omfatta aktiva näringsidkare. Efterfrågan på en professionell och tillgänglig budget- och skuldrådgivning kan därmed förväntas öka. Kommunfullmäktige beslutade att redan i budget 2011 tillföra stadsdelsnämnderna ytterligare 4 mkr med anledning av den nya lagen.

Som komplement till stadsdelsnämndernas budget- och skuldrådgivning utvecklas en stadsövergripande e-tjänst som kommer att förbättra servicen för stadens invånare genom att tillgängliggöra information och tjänster för budget- och skuldrådgivning. Invånarnas efterfrågan på information kan till en del tillgodoses genom e-tjänsten, en information som kan förebygga överskuldssättning. Genom funktionerna digitalt guiderum, webbokning och köhantering kan administrationen i rådgivningsprocessen minskas. Därmed bidrar e-tjänsten till att frigöra tid för budget- och skuldrådgivarna. Enligt stadsledningskontorets uppfattning kommer e-tjänsten att ge goda förutsättningar för stadsdelsnämnderna att effektivisera och utveckla sin budget- och skuldrådgivning så att riktlinjernas mål om tillgänglighet och professionalitet uppnås.

Riktlinjerna är ett stadsövergripande styrdokument som gäller från år 2012. Stadsledningskontoret föreslår att kommunstyrelsen beslutar att föreslå att kommunfullmäktige fastställer de stadsgemensamma riktlinjerna för budget- och skuldrådgivningen.

Bilaga:

Förslag till riktlinjer för budget- och skuldrådgivning i Stockholms stad