

Februari 2015
Dnr 3.1.2-28/2015

Lägesrapport

Budget- och skuldrådgivning
i Stockholms stad

stockholm.se

Lägesrapport
Februari 2015

Dnr: 3.1.2-28/2015

Utgivare: Socialförvaltningen

Kontaktperson: Malin Eriksson

Innehåll

Inledning	4
Lagstiftning	4
Rapport om arbetets effekter	5
Stadens arbete	5
Första kontakten – öppen mottagning	7
Barnfamiljer	8
Information till medborgarna	8
Statistik	8
Stadens budget- och skuldrådgivningsarbete	10
Prioriterade grupper	11
Verksamhetsutveckling	11
Kompetensutveckling	11
Uppföljning av effekterna av budget- och skuldrådgivningen	12
Förebyggande arbete	13
Storstadsnätverk	13
Vad är på gång	14
Riksrevisionens granskning	14
Konsumentverkets fördjupade kartläggning	14
Avslutande reflektioner	14
Bilaga 1 - Enkätfrågor	15

Inledning

Socialnämnden har sedan 2013 haft i uppdrag att samordna stadens budget- och skuldrådgivning. Arbetet har främst skett i form av nätverksmöten för chefer och rådgivare. Nämnden antog riktlinjer för verksamhetsområdet under 2012 vilka reviderades under 2013.

Kommunerna har en skyldighet att lämna råd och anvisningar i budget- och skuldrådgivning och att förebygga överskuldsättning. Stadens budget- och skuldrådgivningen finns på stadsdelsförvaltningarna och socialförvaltningens enhet för hemlösa. Konsumentverket ansvarar för att stödja kommunerna i budget- och skuldrådgivningsfrågor och anordnar utbildningar för landets budget- och skuldrådgivare. Konsumentverket tillhandahåller även ett dokumentationssystem, Boss. Varje år skriver Konsumentverket en årlig lägesrapport.

Under 2015 har nämnden ett kommunövergripande ansvar för verksamhetsutveckling för budget- och skuldrådgivningen. Med anledningen av detta har en enkät skickats ut till rådgivarna¹. Resultatet redovisas i denna rapport och kommer att vara underlag för fortsatt planering.

Stadsdelsnämnderna och socialnämndens enhet för hemlösa benämns i denna rapport fortsättningsvis som förvaltningarna. Budget- och skuldrådgivarna kommer fortsättningsvis benämnas rådgivare.

Lagstiftning

I skuldsaneringslagen beskrivs kommunens uppdrag att erbjuda en budget- och skuldrådgivning. Kommunerna har även enligt socialtjänstlagen en skyldighet att ge personer som har ekonomiska problem möjlighet till hushållsekonomisk rådgivning och att ha ett förebyggande arbete. Kommunernas roll i budget- och skuldrådgivningsarbetet anges i paragraf två, andra stycket i skuldsaneringslagen (2006:548):

”Kommunen skall inom ramen för socialtjänsten eller på annat sätt lämna råd och anvisningar i budget- och skuldrådgivning till skuldsatta personer. Denna skyldighet gäller även under skuldsaneringsförfarandet och under löptiden för en betalningsplan.”

¹ Enkäten återfinns i bilaga.

Rollen specificeras närmare i propositionen 2005/06:124²:

Grundidén är att de kommunala rådgivarna genom olika former av ekonomisk rådgivning dels skall bidra till att förebygga överskuldsättning, dels skall hjälpa skuldsatta personer att finna en lösning på sina problem. Rådgivarna skall ge råd till och verka för olika former av frivilliga uppgörelser även för gäldenärer som av en eller annan anledning inte kan eller vill komma i fråga för en skuldsanering enligt lagen. Kommunens rådgivningsansvar gäller inte bara de personer som behöver söka skuldsanering utan alla personer som är skuldsatta och som är i behov av hjälp för att lösa sina skuldsättningsproblem.

Rapport om arbetets effekter

Konsumentverket har presenterat en rapport³ med syfte att ge underlag för diskussion om vilken ekonomisk samhällsnytta kommunal budget- och skuldrådgivning kan leda till. Utifrån en fallbeskrivning av överskuldsättning som leder till socialt utanförskap uppskattas de direkta och indirekta välfärdskostnaderna. Enligt rapporten kan kostnaderna begränsas bl.a. med en fungerande budget- och skuldrådgivning.

Stadens arbete

Samtliga förvaltningar har en eller flera rådgivare medan Kungsholmen, Norrmalm, Södermalm och Östermalm samarbetar och har sina tjänster samlade på Norrmalm stadsdelsförvaltning. Stadens rådgivare arbetar i dokumentationssystemet Boss som tillhandahålls från Konsumentverket.

Stadsdel	Antal rådgivare (del av heltid)
Bromma	1
Enskede-Årsta-Vantör	2,75
Farsta	1
Hägersten-Liljeholmen	2
Hässelby-Vällingby	3
Innerstaden	3,75
Rinkeby-Kista	1
Skarpnäck	1
Skärholmen	1

² Proposition 2005/06:124 Ett enklare och snabbare skuldsaneringsförfarande, s. 35ff.

³ Budgetrådgivning – en kortsiktig kommunal kostnad eller en lön-sam social investering 2011:11

Lägesrapport

6 (18)

SoF - Enheten för hemlösa	2
Spånga-Tensta	1
Älvsjö	0,5
Totalt	20

Källa: Enkät svar från rådgivarna, januari 2015.

Budget- och skuldrådgivarnas arbete kan delas in i fyra delar. I enkäten har de fått uppskatta hur stor del av deras arbetstid som läggs på respektive del. Definitionen utgår från Konsumentverkets begreppsförklaring.

Med *förebyggande arbete* avses allt arbete i syfte att motverka överskuldsättning. Exempel kan vara kontakter och samarbete med skolor, organisationer och näringsliv, medverkan i chat och forum på Internet samt mediekontakter och utdelning av informationsmaterial. *Budgetrådgivning* omfattar de ärenden som har behov hushållsekonomisk rådgivning, planera vardagsekonomi, upprätta en budget, förändringsarbete etc. *Skuldrådgivning* omfattar de ärenden som är i behov av rådgivning för sina skulder. Ge skuldråd, förhandlingar med fodringsägare samt arbeta med frivilliga lösningar etc. *Skuldsanering* enligt skuldsaneringslagen innebär förutom hjälp vid ansökan om skuldsanering, även omprövning och överklaganden samt stöd under hela skuldsaneringsprocessen.

Arbetstid	Förebyggande	Budgetrådgivning	Skuldrådgivning	Skuldsanering
Mindre än 25 %	67 %	17 %	0 %	17 %
25%	33 %	42 %	8 %	25 %
25-50 %	0 %	42 %	58 %	50 %
Mer än 50 %	0 %	0 %	33 %	8 %

Källa: Enkät svar från rådgivarna, januari 2015.

Rådgivarnas arbete består främst i att ge skuldrådgivning och arbeta med personer som ska söka eller har sökt skuldsanering. Det som rådgivarna beskriver upptar minst av deras arbetstid är förebyggande arbete. Skälet till detta anges bero på tidsbrist.

Första kontakten – öppen mottagning

De flesta som träffar stadens rådgivare kommer på besök i den öppna mottagningen, i vissa fall sker detta efter en första telefonkontakt med rådgivaren.

I budget för 2012 beslutades att alla förvaltningar skulle införa öppen mottagning med särskilt fokus på att barnfamiljer snabbt skulle erbjudas rådgivning. Förvaltningarna har sedan dess organiserat detta olika. De flesta förvaltningarna har drop-in tider medan några förvaltningar kräver tidsbokning. Utöver detta erbjuds möjlighet att boka tid med rådgivaren vid akuta situationer eller om en person inte har möjlighet att komma på öppna mottagningen.

De flesta förvaltningar har öppen mottagning vid ett tillfälle per vecka men erbjuder ett varierat antal timmar per vecka. Antalet timmar som erbjuds varierar beroende på hur många rådgivare som finns, men också på öppettiderna för mottagningen. Besökstiden som erbjuds i öppna mottagningen är i snitt 1 timme. På en del förvaltningar är mottagningen stängd vid semester, sjukdom eller vid utbildningstillfällen för rådgivarna.

Timmar per vecka	Andel
0-3 timmar	42 %
4-6 timmar	33 %
7-10 timmar	17 %
Mer än 10 timmar	8 %

Källa: Enkät svar från rådgivarna, januari 2015.

Väntetid till nästa besök	Andel
Tid erbjuds efter behov	50 %
1-2 veckor	25 %
2-4 veckor	25 %
1-2 månader	0 %
2-3 månader	0 %
Mer än 3 månader	0 %

Källa: Enkät svar från rådgivarna, januari 2015.

För att få en uppskattning om det finns väntetider efter första besöket i öppna mottagningen fick rådgivarna göra en uppskattning. Utgångspunkten var en person som önskade komma snarast på ett nytt besök, men inte kunde erbjudas en tid pga. rådgivarens situation. Hälften av alla förvaltningar kan erbjuda en tid utifrån den enskildes behov medan 25 % har en väntetid på 1-2 veckor.

Barnfamiljer

Förvaltningarna har olika definition av vad som är en barnfamilj, allt från alla personer som har barn (heltid, deltid, umgänge) till enbart personer som har barn boende hos sig.

Erbjuds barnfamiljer besök besökstid inom en vecka	Andel
Ja	100 %
Nej	0 %

Källa: Enkät svar från rådgivarna, januari 2015.

Om inte barnfamiljerna kan komma på den erbjuds öppna mottagningen har förvaltningarna rutiner för att erbjuda ett besök inom en vecka på annat sätt.

Information till medborgarna

På stadens hemsida finns information om budget- och skuldrådgivningen och även kontaktuppgifter till förvaltningarnas rådgivare. På hemsidan finns även guiderummet som lanserades i januari 2014⁴. Guiderummet är en situationsanpassad klickguide som ska ge enklare rådgivning och information på webben. Guiden vänder sig till såväl rådsökande som samarbetspartners inom socialtjänsten. Guiderummet har under 2014 haft cirka 1000 besökare.

En informationsbroschyr om stadens budget- och skuldrådgivning har tagits fram. Broschyren bör finnas tillgänglig i receptioner, delas ut av rådgivarna vid olika informationstillfällen eller av handläggare inom andra verksamheter som träffar personer som är i behov av budget- och skuldrådgivning.

Statistik

För att skapa en förståelse för i vilket sammanhang budget- och skuldrådgivarna arbetar presenteras områdesfakta och en storstads- läns och nationell jämförelse. Siffrorna är tagna från olika år eftersom det saknas uppgifter för alla områden för samma period.

⁴ <http://www.stockholm.se/budgetochskuld>

Område	Antal heltidstjänster	Folkmängd 2013	Andel arbetslösa (18-64) 2013	Andel ekonomiskt bistånd 2013	Antal restförförda personer 2013	Totalskuld restförförda personer 2013	Inkomna ansökningar om skuldsanering 2013
Stockholm	20	897 700	3,5 %	3,1 %	31 703	7 148 436 911 kr	694
Göteborg	12*	533 271	4,1 %	6,9 %	21 429	3 571 358 595	551
Malmö	4*	312 994	5,9 %	9,2 %	15 527	3 100 954 kr	433
Stockholms län	u.s	2 163 042	3,3 %	3,0 %	73 906	16 343 956 641 kr	1 755
Riket	u.s	9 644 864	3,6 %	4,3 %	434 627	70 313 746 775 kr	9 205

* Muntlig uppgift från storstadsnätverket

u.s=uppgift saknas

(Källa: Statistik från SCB, Socialstyrelsen, Kronofogden och Arbetsförmedlingen.)

Stadsdel ⁵	Antal rådgivare (del av heltid)	Folkmängd 2013	Andel öppet arbetslösa (18-64) 2013	Ohälsodagar - genomsnitt 2013	Medelinkomst (20-64 år) 2012	Medelinkomst (65 - år) 2012	Andel ekonomiskt bistånd 2013	Bostäder - allmännyttan 2013	Bostäder - övriga hyresrätter 2013	Bostäder - bostadsrättsföreningar 2013
Bromma	1	71 478	3 %	16	414 500 kr	296 000 kr	2 %	3 416	8 332	13 614
Enskede-Årsta-Vantör	2,75	94 867	4 %	19	301 200 kr	207 700 kr	4 %	8 140	11 432	21 112
Farsta	1	54 622	4 %	24	288 100 kr	222 700 kr	4 %	9 983	3 080	8 032
Hägersten-Liljeholmen	2	80 876	3 %	18	329 200 kr	245 900 kr	2 %	6 338	9 902	21 773
Hässelby-Vällingby	3	69 463	5 %	24	307 600 kr	242 500 kr	5 %	7 337	6 783	5 377
Innerstaden	3,75	331 513	2 %	14	403 400 kr	317 600 kr	1 %	11 269	53 447	122 772
Rinkeby-Kista	1	48 366	7 %	32	324 700 kr	248 900 kr	10 %	6 235	4 065	6 753
Skarpnäck	1	45 040	4 %	30	299 800 kr	220 000 kr	3 %	5 991	3 601	10 308
Skärholmen	1	35 427	6 %	30	229 300 kr	198 700 kr	7 %	3 493	5 319	2 317
Spånga-Tensta	1	38 978	6 %	24	293 400 kr	227 300 kr	9 %	2 472	3 071	3 019
Älvsjö	0,5	27 070	3 %	18	377 500 kr	262 300 kr	2 %	2 239	716	2 973
Totalt	20	897 700	3%	19	348 200 kr	270 100 kr	3%	66 913	109 748	218 050

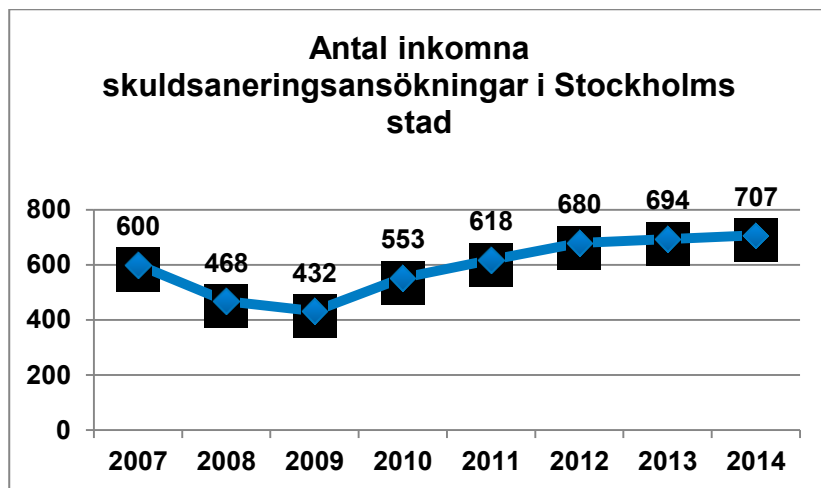
Källa: www.statistikomstockholm.se

Det finns stora variationer mellan förvaltningarna i antalet invånare, andel arbetslösa och andel med ekonomiskt bistånd vilket påverkar behovet av rådgivare. Om enbart antalet invånare per heltidstjänster

⁵ I denna tabell är inte enheten för hemlösa medräknad som har två budget- och skuldrådgivare eftersom det saknas jämförelsedata.

jämförs skiljer det sig mellan cirka 23 000 till 88 000 invånare per rådgivare.

Kronofogden rapportera om att antalet skuldsaneringsansökningar ökat vilket medfört att de har utökat sin verksamhet. En stor del av antalet inkomna skuldsaneringsansökningar har en rådgivare varit behjälplig med i ansökningsförfarandet.



Källa: Kronofogdens statistik

Stadens budget- och skuldrådgivningsarbete

Dokumentationssystemet Boss saknar ett tillförlitligt statistiksystem vilket försvårar jämförelser mellan stadsdelarnas arbete. Konsumentverket arbetar med att åtgärda problemet. För att få en uppfattning om hur arbetet sett ut för 2014 har rådgivarna lämnat manuell statistik. Nedan presenteras en total sammanställning för staden och stadsdelarna.

Statistik 2014	Bromma	Enskede-Årsta-Vantör	Farsta	Hagersten-Liljeholmen	Hässelby-Vällingby	Innerstaden	Rinkeby-Kista	Skarpnäck	Skärholmen	SoF-Enheten	Spånga-Tensta	Älvsjö
Besök i öppna mottagningen	89	241	88	127	186	323	690	80	146	318	147	61
Besök i öppna mottagningen som var barnfamiljer	23	50	12	41	75	80	0	29	28	0	95	22
Nya som har öppnats ett ärende i Boss	75	243	81	126	164	246	0	79	108	57	89	38
Pågående ärenden	69	199	81	217	142	253	264	88	50	79	150	23
Avslutade ärenden i Boss	76	179	92	116	143	272	135	77	69	57	77	27

Statistik 2014	Totalt i staden
Besök i öppna mottagningen	2496
Besök i öppna mottagningen som var barnfamiljer	455
Nya som har öppnats ett ärende i Boss	1306
Pågående ärenden	1615
Avslutade ärenden i Boss	1320

Prioriterade grupper

Förvaltningarna prioriterar att barnfamiljer ska kunna träffa en rådgivare inom en vecka. Utöver detta har förvaltningarna även andra prioriterade grupper där den vanligaste gruppen är personer med bostadsproblematik.

Prioriterade grupper (fler val var möjligt)	Andel
Inga förutom barnfamiljer	58 %
Personer med bostadsproblematik	33 %
Personer som aktuella inom socialtjänsten	17 %
Personer som behöver hjälp med att söka skuldsanering	0 %
Personer som bor försöks- och träningslägenheter	25 %
Annat	33 %

Källa: Enkät svar från rådgivarna, januari 2015.

Under annat framkommer uppgifter om personer som har behov av omprövningar och kompletteringar av skuldsaneringsansökningar, personer med lång kötid hos bostadsförmedlingen och pensionärer.

Verksamhetsutveckling

Kompetensutveckling

Finns det behov av att utveckla stadens arbete med budget- och skuldrådgivning	Andel
Ja	92 %
Nej	8 %

Källa: Enkät svar från rådgivarna, januari 2015.

Vad behöver utvecklas? (flera alternativ var möjligt)	Andel
Stadsdelarnas arbete/organisation	46 %
Kompetensutveckling	55 %
Nätverksmötena	36 %
Riktlinjerna	27 %
Annat	64 %

Källa: Enkät svar från rådgivarna, januari 2015.

Rådgivarnas synpunkter på vad som behöver utvecklas kan fördelas i tre områden. Nedan presenteras flera av de förslag och behov som rådgivarna lyfte fram i enkäten.

Resurser och organisation

- Mer resurser för budget- och skuldrådgivningen
- Återinföra medborgarkontor och att rådgivarna tillhör dit
- Utveckla samverkan med andra enheter på förvaltningen
- Fortsatt central samordning
- Riktlinjer och yrkesrollen bör förtydligas för att garantera likställigheten i staden
- Centralisera budget- och skuldrådgivningen
- Komplettera stadsdelarnas verksamhet med en central budget- och skuldrådgivning

Arbetsverktyg

- Det behövs ett fungerande dokumentationssystem vilket Boss inte uppfyller

Kompetensutveckling/nätverksmöten/arbetsmetoder

- Utveckla det förebyggande arbetet
- Rutiner och arbetssätt för att nå ut till de personer som inte själva tar kontakt med rådgivningen
- Önskemål om att bjuda in fler externa aktörer på nätverksmötena
- Utveckla metoder för personer med neuropsykiatrisk diagnos
- Kompetensutveckling inom juridik och ekonomi
- Omvärldsbevakning
- Professionell handledning

Uppföljning av effekterna av budget- och skuldrådgivningen

Förvaltningarna saknar en systematiserad modell för uppföljningen av vilka effekter deras insatser har. Den uppföljningen som beskrivs är brukarundersökningar, avstämningar vid besök eller spontan återkoppling från rådsökande. Vid särskilda förebyggande åtgärder genomförs vid vissa tillfällen en utvärdering. Utöver detta genomförs avstämningsmöten med chef och uppföljning i verksamhetsberättelsen.

Genomför ni brukarundersökningar	Andel
Ja	42 %
Nej	58 %

Källa: Enkätsvar från rådgivarna, januari 2015.

De brukarundersökningar som genomförs är skriftliga enkäter som antingen skickas ut till de som besökt rådgivarna eller delas ut i samband med besök.

Hur ofta genomförs brukarundersökningar	Andel
Varje år	67 %
Vartannat år	0 %
Annat, ange hur ofta	33 %

Källa: Enkät svar från rådgivarna, januari 2015.

Under annat har angetts både att det genomförs oregelbundet med några års mellanrum alternativt att man planerar att genomföra en brukarundersökning.

Förebyggande arbete

Hur förvaltningarna har definierat förebyggande arbete skiljer sig åt och det saknas på de flesta förvaltningar en systematik i det förebyggande arbetet. Totalt uppger rådgivarna att 25 % eller mindre av deras arbetstid läggs på förebyggande arbete. De flesta rådgivare beskriver att deras tid inte räcker till för det förebyggande arbetet och att det inte kan prioriteras i den omfattning som behövs.

I det förebyggande arbetet beskrivs följande tre kategorier; *Samarbetsmöten* med t.ex. diakoner, Röda kortets SFI, Mångkulturella Mötesplatser för äldre och anhöriga.

Informationsspridning på t.ex. medborgarkontor/receptionen, information till andra enheter inom socialtjänsten/nyanställda, intresseorganisationer och psykologer på telefon- och stödlinje.

Olika *gruppverksamheter/föreläsningar* för t.ex. OSA-anställda, jobbtorget målgrupper, grundskolor/gymnasieungdomar, daglig verksamhet för missbrukare, bokurser, ekonomi smarts gruppverksamhet. Ytterligare ett exempel är öppen rådgivning i församlingarnas caféverksamhet.

Storstadsnätverk

Under 2014 har ett samarbete med budget- och skuldrådgivningen i Göteborg och Malmös etablerats. Ett första övergripande möte anordnades under hösten 2014 i Göteborg och nästa möte är planerat till våren 2015. Göteborg och Malmös organisation för arbetet skiljer sig från Stockholms eftersom de sedan några år

tillbaka har centraliserat sin verksamhet. Göteborg har sedan dess utvecklat ett systematiskt förebyggande arbete. Förhoppningen är att nätverksmöten ska leda till ett större erfarenhetsutbyte bland annat inom det förebyggande arbetet.

Vad är på gång?

Riksrevisionens granskning

Riksrevisionen kommer att genomföra en granskning av regeringens åtgärder mot överskuldsättning. Rapporten kommer att lanseras under juli 2015⁶.

Konsumentverkets fördjupade kartläggning

Konsumentverket kommer att genomföra en fördjupad kartläggning av kommunernas budget- och skuldrådgivning. Rapporten kommer att lanseras under maj 2015.

Avslutande reflektioner

Det finns ett fortsatt behov av att samordna och utveckla stadens budget- och skuldrådgivning. Det behövs en översyn av arbetet för att skapa ett mer likställt arbete bl.a. vad gäller arbetsfördelning och organisation av arbetet.

Staden behöver även skapa en gemensam definition av den öppna mottagningen och vilka som ingår i begreppet barnfamilj. Flera förvaltningar genomför brukarundersökningar men det kan även finnas ett behov av att genomföra en stadsövergripande brukarundersökning.

Förvaltningarnas storlek och befolkningsstruktur skiljer sig åt, där vissa förvaltningar har hög andel arbetslösa och hushåll som uppstår ekonomiskt bistånd. Det förebyggande arbetet prioriteras i minst utsträckning jämfört med budgetrådgivning, skuldrådgivning och skuldsanering. Ett större fokus behövs på det förebyggande arbetet för att förhindra överskuldsättning och i samarbetet med det vräkningsförebyggande arbetet. Förvaltningarna behöver skapa en struktur och systematik i det förebyggande arbetet.

⁶<http://faktabanken.kov.se/pub/141/beslut-om-att-inleda-huvudstudie-regeringens-atgarder-mot-overskuldsattning-2.pdf>

Bilaga 1 - Enkätfrågor



**Stockholms
stad**

Socialförvaltningen

Uppföljning av stadens budget- och skuldrådgivnings arbete

Enkäten fylls i en per stadsdel, om det finns flera rådgivare på stadsdelen så fylls enkäten i tillsammans.

Begreppsförklaring:

Nedan finns delar av begreppen i enkäten förklarade och du hittar även ytterligare förklaringar i stadens riktlinjer för budget- och skuldrådgivning. Anvisning till respektive stycke finns inom parentes.

Förebyggande arbete

Med förebyggande arbete avses allt arbete i syfte att motverka överskuldsättning. Exempel kan vara kontakter och samarbete med skolor, organisationer och näringsliv, medverkan i chat och forum på Internet samt mediekontakter och utdelning av informationsmaterial. (2.1.7)

Budgetrådgivning

Budgetrådgivning omfattar de ärenden som har behov hushållsekonomisk rådgivning, planera vardagsekonomi, upprätta en budget, förändringsarbete etc. (2.1.4)

Skuldrådgivning

Skuldrådgivning omfattar de ärenden som är i behov av rådgivning för sina skulder. Ge skuldråd, förhandlina med fodringsägare samt arbeta med frivilliga lösningar etc. (2.1.5)

Skuldsanering

Skuldsanering enligt skuldsaneringslagen och innebär förutom hjälp vid ansökan om skuldsanering, även omprövning och överklaganden samt stöd under hela skuldsaneringsprocessen. (2.1.6)

Jag arbetar i följande stadsdel

Antal budget- och skuldrådgivare i totala heltidstjänster

Lägesrapport

16 (18)

Uppskatta hur stor del av er arbetstid (andel i procent) du lägger på förebyggande arbete:

Uppskatta hur stor del av er arbetstid (andel i procent) du lägger på budgetrådgivning:

Uppskatta hur stor del av er arbetstid (andel i procent) du lägger på skuldrådgivning:

Uppskatta hur stor del av er arbetstid (andel i procent) du lägger på skuldsanering:

Beskriv ert förebyggande arbete?

Har ni några prioriterade grupper? (förutom barnfamiljer)

- Vi har inga prioriterade grupper förutom barnfamiljer
- Personer med bostadsproblematik
- Personer som aktuella inom socialtjänsten
- Personer som behöver hjälp med att söka skuldsanering enligt lagstiftningen.
- Annat, ange vad
- Personer som bor i försöks- och träningslägenheter

Hur många timmar per vecka har ni öppen mottagning?

- 0-3 timmar
- 4-6 timmar
- 7-10 timmar
- Mer än 10 timmar

Beskriv er öppna mottagning (antalet dagar per vecka, krävs tidsbokning, hur lång tid per person. finns det perioder då mottagningen är stängd och hur långa är dessa etc.)

Erbjuds barnfamiljer att träffa en budget- och skuldrådgivare inom en vecka?

- Ja
- Nej - om nej, ange vad det beror på

Hur har ni definierat barnfamilj?

Vad har ni för rutin för att garantera att så att barnfamiljer får komma inom en vecka?

Uppskatta hur lång tid dröjer det innan en person som varit på ett första besök i öppna mottagningen/eller på annat sätt får sin nästa besökstid? (utgå ifrån en person som önskar komma snarast men som pga. er situation måste vänta)

- 1-2 veckor
- 2-4 veckor
- 1-2 månader
- 2-3 månader
- Mer än 3 månader
- Tid erbjuds efter behov

Vad har ni för rutin för att hantera de ärenden som ni inte kan erbjuda en tid för nästa besök utifrån personens behov och det uppstår långa väntetider?

Hur följer ni upp effekterna av ert arbete? (individuell rådgivning och förebyggande arbete)

Genomför ni brukarundersökningar för personer ni träffar i budget- och skuldrådgivningen?

Om ni genomför brukarundersökningar. Hur ofta genomför ni dom

Om ni genomför brukarundersökningar. På vilket sätt genomför ni brukarundersökningar?

Har ni ett samarbete med konsumentvägledarna?

Om ja på förra frågan. På vilket sätt samarbetar ni?

Finns det behov av att utveckla stadens arbete med budget- och skuldrådgivning?

Om du svarade ja på förra frågan. Vad anser du behöver utvecklas? (du kan välja flera alternativ)

- Stadsdelarnas arbete/organisation - förklara på vilket sätt.

Lägesrapport

18 (18)

- Kompetensutveckling - ange vad för något du anser behövs.
- Nätverksmötena - ange vad du anser behöver utvecklas.
- Riktlinjerna - ange vad du anser behöver förändras.
- Annat, ange vad.