

Handläggare
Annika Ström
Telefon: 08-508 01 108

Till
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd
2018-01-25

Översyn av stadens budget- och skuldrådgivning samt riktlinjer för budget- och skuldrådgivning

Remisser från kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

Remisserna besvaras med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Susanne Tengberg
avdelningschef

Sammanfattning

Socialförvaltningen, har i samverkan med stadsdelsförvaltningarna, genomfört en översyn av hur stadens budget- och skuldrådgivning är organiserat och fördelat över staden. Översynen innehåller förslag till utvecklingsområden och aktiviteter. Syftet med översynen har varit att skapa ett mer likställt arbete över hela staden.

Även förslag till nya riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning har tagits fram. Förslaget till riktlinjer har bl. a. anpassats efter Konsumentverkets nationella rekommendationer och hänsyn har tagits till slutsatser i den tidigare genomförda översynen.

Socialförvaltningen förordar att budget- och skuldrådgivningen är fortsatt lokalt organiserat och att förvaltningarna ansvarar för den lokala utformningen. Förvaltningen delar denna bedömning.

Riktlinjerna, i sin tur, bedöms enligt förvaltningen vara heltäckande och stämmer väl överens med den budget- och skuldrådgivning som redan idag bedrivs inom stadsdelsområdet.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har remitterat översyn av arbetet med budget- och skuldrådgivning samt riktlinjer för budget- och skuldrådgivning till samtliga stadsdelsnämnder och stadsledningskontoret. Yttrande ska ha inkommit till kommunstyrelsen senast den 9 februari 2018. Remisserna har på inrådan av kommunstyrelsen sambehandlats i detta tjänsteutlåtande. Översyn av stadens budget- och skuldrådgivning samt riktlinjer för budget- och skuldrådgivning bifogas.

Ärendet

Översyn av budget- och skuldrådgivning

I stadens budget för 2016 fick socialnämnden i uppdrag att tillsammans med stadsdelsnämnderna genomföra en översyn av arbetet med budget- och skuldrådgivning. Socialnämnden fattade i mars 2017 beslut om att godkänna översynen och ärendet överlämnades till kommunstyrelsen.

I Stockholms stad är budget- och skuldrådgivning huvudsakligen organiserad i en decentraliserad form och arbetet bedrivs, lokalt eller genom regional samverkan, i samtliga stadsdelsförvaltningar samt på socialförvaltningens enhet för hemlösa.

Socialförvaltningen, som har ett samordnande ansvar för stadens budget- och skuldrådgivning, har genomfört en översyn av hur arbetet är organiserat och fördelat över staden. Syftet med översynen har varit att skapa ett mer likställt arbete över hela staden. Översynen har skett i samarbete mellan socialförvaltningen och stadsdelsförvaltningarnas avdelnings- och enhetschefer samt budget- och skuldrådgivare. En central punkt som har berörts i översynen är verksamhetsområdets framtida organisering. Även om en central organisering bedöms kunna gynna en likställighet inom staden väger fördelarna med en lokal organisering, enligt socialförvaltningen, tyngre. En lokal organisering innebär bl. a. att verksamheten kan utformas efter lokala behov och förutsättningar och närheten till invånarna säkerställs. Socialförvaltningen förordar därför att budget- och skuldrådgivningen är fortsatt lokalt organiserat och att förvaltningarna ansvarar för den lokala utformningen.

För att stärka kvalitet och likställighet i stadens budget- och skuldrådgivning har ett antal utvecklingsområden identifierats och bl. a. följande *förslag till aktiviteter* har tagits fram:

1. Utbildning i dokumentationssystemet BOSS erbjuds till budget- och skuldrådgivare.

2. Ett förslag om hur staden kan arbeta med utåtriktade och förebyggande insatser tas fram.
3. Ett förtydligande av verksamhetens innehåll och uppdrag görs.

Revidering av riktlinjer för budget- och skuldrådgivning
Socialnämnden fick i stadens budget för 2017 i uppdrag att genomföra en revidering av befintliga riktlinjer för budget- och skuldrådgivning. Socialnämnden godkände i oktober 2017 förslaget till revidering av riktlinjerna och ärendet överlämnades till kommunfullmäktige.

Sedan december 2016 finns av Konsumentverket nationellt framtagna rekommendationer för kommunernas budget- och skuldrådgivning. Till följd av dessa rekommendationer och ovanstående översyn har en revidering av stadens riktlinjer för budget- och skuldrådgivning bedömts nödvändig. Syftet med riktlinjerna är bl. a. att säkerställa likabehandling i staden. Riktlinjerna utgör stöd i det praktiska arbetet med att tolka lagstiftningen, Konsumentverkets rekommendationer samt några av stadens riktlinjer och andra för verksamheten väsentliga styrdokument. I riktlinjerna finns också information om budget- och skuldrådgivningens innehåll och uppdrag.

Revideringar och nya förslag omfattar bl. a. följande delar:

- Manuellt *könsuppdelad statistik* ska föras över antal besök i öppen mottagning.
- Avsnittet om *tillgänglighet och bemötande* har förtydligats och anpassats till Konsumentverkets rekommendationer. Det innebär exempelvis att en besökstid ska kunna erbjudas inom fyra veckor efter en första kontakt med rådgivaren.
- Ett avsnitt om arbetet med *våld i nära relationer och hedersrelaterat våld* och förtryck har tagits in i riktlinjerna.
- *Budget- och skuldrådgivarens innehåll och uppdrag* har förtydligats och anpassats till Konsumentverkets rekommendationer. I de nya riktlinjerna rekommenderas att budgetrådgivning, skuldrådgivning, stöd inför och under ett skuldsaneringsförfarande, samverkan samt utåtriktade insatser ingår i rådgivningsverksamheten. Uppdraget utåtriktade insatser är nytt och har inte tidigare ingått. Utåtriktade insatser innebär bl. a. att invånare ska ha tillgång till information om verksamheten. Dessutom ska verksamheten vara väl känd internt inom förvaltningens organisation.

- Riktlinjerna innehåller ett särskilt avsnitt om *prioriterade målgrupper* dvs. barnfamiljer, unga vuxna, personer med osäkra boendeförhållanden eller personer som är hemlösa, personer med psykisk ohälsa och äldre personer.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av avdelningen förebyggande, medborgarservice och fritid.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Översyn av budget- och skuldrådgivning

Förvaltningen är positiv till den översyn av budget- och skuldrådgivning som genomförts. Det finns enligt förvaltningen flera fördelar med att budget- och skuldrådgivningen även fortsättningsvis organiseras lokalt. Närheten till invånarna är viktig och det finns ett behov av att anpassa verksamheten till lokala förutsättningar. En god tillgänglighet med exempelvis generösa tider för öppen mottagning är av central betydelse för verksamheten i stadsdelsområdet. Det interna samarbetet inom förvaltningen underlättas också genom lokal organisering. Förvaltningen instämmer även i de aktiviteter som föreslagits i översynen, där vissa delar som exempelvis förtydligande av budget- och skuldrådgivarens innehåll och uppdrag, finns inarbetade i de nya riktlinjerna.

Revidering av riktlinjer för budget- och skuldrådgivning

Riktlinjerna, i sin tur, bedöms vara heltäckande och stämmer väl överens med den budget- och skuldrådgivning som redan idag bedrivs inom stadsdelsområdet. Att lyfta fram särskilt prioriterade målgrupper är viktigt. Det bör dock noteras att andelen besökare som tillhör prioriterade målgrupper kan vara särskilt stor i vissa stadsdelsområden, vilket ställer generellt högre krav på skyndsamt handläggning. Förvaltningen har därför, inför 2018, utökat bemanningen med ytterligare en budget- och skuldrådgivare.

Bilagor

1. Översyn av stadens budget- och skuldrådgivning (KS dnr 150-1651/2017)
2. Riktlinjer för budget- och skuldrådgivning (KS dnr 150-627/2017)