

Dnr 2017-710-1.5.1.

Bilaga 1  
Bilaga



Stockholms  
stad

# Riktlinjer Budget- och skuldrådgivning

stockholm.se

Per  
T

Dnr  
U

Per  
T

Dnr  
U

Riktlinjer  
Budget- och skuldrådgivning

Dnr: 3.1.1-291-2017  
Utgivare: Socialförvaltningen

## Innehåll

<b>1. Inledning.....</b>	<b>4</b>
Socialtjänstens mål och principer.....	4
<b>2. Formella krav på budget- och skuldrådgivning .....</b>	<b>6</b>
Ärendeansvar mellan kommuner.....	6
Ärendeansvar mellan förvaltningarna.....	6
Tillgänglighet och bemötande.....	7
Dokumentation .....	8
Statistik .....	9
Sekretess.....	9
Skyldighet att rapportera missförhållanden - Lex Sarah .....	10
Vetenskap och beprövad erfarenhet .....	10
Skyldighet att erbjuda stöd och avlösning till anhöriga .....	11
Barnperspektiv.....	11
Våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck.....	12
<b>3. Kommunens roll.....</b>	<b>13</b>
Skadeståndslagen .....	14
Socialförvaltningens uppdrag .....	14
<b>4. Konsumentverkets roll .....</b>	<b>14</b>
<b>5. Budget- och skuldrådgivningens innehåll och uppdrag.....</b>	<b>15</b>
Budgetrådgivning.....	16
Skuldrådgivning .....	16
Stöd inför och under skuldsanering.....	17
Samverkan.....	18
Utåtriktade insatser.....	18
<b>6. Prioriterade målgrupper .....</b>	<b>19</b>
Barnfamiljer.....	19
Unga vuxna.....	20
Personer med osäkra boendeförhållanden eller personer som är bostadslösa .....	20
Äldre personer .....	21
<b>7. Öppen mottagning .....</b>	<b>21</b>
<b>8. Referenslitteratur .....</b>	<b>23</b>

## 1. Inledning

Kommunfullmäktige i Stockholms stad har befogenhet att besluta om riktlinjer som är styrande för nämndernas verksamhet. Detta dokument innehåller anvisningar för Stockholms stads arbete med budget- och skuldrådgivning.

Syftet med riktlinjerna är att säkerställa likabehandling i staden samt ge stöd i det praktiska arbetet med att tolka lagstiftningen. Budget- och skuldrådgivning är en obligatorisk verksamhet för kommunen och regleras i 5 kap. 12 § socialtjänstlagen (SoL).

De lagar som främst reglerar verksamheten är socialtjänstlagen (SoL), förvaltningslagen (FL), offentlighet- och sekretesslagen (OSL), kommunallagen (KL), skuldsaneringslag (2016:675), Lag om skuldsanering för företagare (2016:676), utsökningsbalk (1981:774), föräldrabalken (FB), personuppgiftslagen (PUL) m.fl.

Förutom vad som anges i dessa riktlinjer och i lagstiftningen gäller även Konsumentverkets rekommendationer samt vad som anges i stadens riktlinjer och andra styrdokument:

- Riktlinjer för ärendeansvar mellan stadsdelsnämnderna inom individ- och familjeomsorgen, omsorgen om äldre personer och personer med funktionsnedsättning
- Riktlinjer för ärendehantering avseende hemlösa personer mellan kommunerna i Stockholms län
- Stockholms stads program mot hemlöshet 2014 -2019
- Riktlinjer för lex Sarah
- Våld i nära relationer Riktlinjer för handläggning inom Stockholms stads socialtjänst
- Stockholms stads program mot våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck 2017-2020
- Stadens anhörigprogram 2017-2020

### Socialtjänstens mål och principer

I socialtjänstlagens portalparagraf (1 kap. 1 § SoL) anges övergripande mål och grundläggande värderingar för socialtjänsten. Socialtjänstens arbete utgår från principer som helhetssyn, frivillighet och självbestämmande, normalisering, kontinuitet, flexibilitet och närhet.

Socialtjänstens arbete ska enligt vad som anges i 3 kap. 3 § SoL ha en god kvalitet. Kvalitet innebär att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten i enlighet med de lagar och andra

föreskrifter som styr verksamheten. Socialstyrelsen ger exempel på vad som menas med god kvalitet:

- Att den enskilde anser sig bli bemött med respekt
- Att den enskilde får tillräcklig information så att den kan ta till vara på sina rättigheter och att verksamheten bedrivs så att den enskildes rättssäkerhet garanteras
- Att insatserna utformas efter den enskildes behov och så långt det är möjligt i samråd med den enskilde
- Att insatserna utformas så att de inriktas på att frigöra och utveckla den enskildes resurser
- Att barnperspektivet särskilt beaktas i verksamheten

Budget- och skuldrådgivningens främsta uppgift är att genom olika former av ekonomisk rådgivning bidra till att förebygga skuldproblem och hjälpa skuldsatta personer att finna en lösning på sin situation. Stödet som ges ska ha till syfte att hjälpa rådsökande att kunna klara sin ekonomiska situation på egen hand, så kallad hjälp till självhjälp. Det betyder att den rådsökande själv har ett primärt ansvar för sin ekonomi.

Därför är det viktigt att verksamheten innefattar alla delar som krävs för att en rådsökande ska kunna få både en kort- och långsiktig ekonomisk rehabilitering. Vidare ska rådgivningen utgå från den sökandes individuella behov och förutsättningar. Rådgivning sker på frivillig grund och bygger på en aktiv medverkan från den rådsökande. Som skuldrådgivare är det viktigt att vara lyhörd för den rådsökandes behov och bidra till att hen upprättar andra nödvändiga kontakter inom eller utanför den egna verksamheten.

### Överskuldsättning

I skuldrådgivarens uppdrag ligger att arbeta med skuldsatta och överskuldsatta personer. Det saknas en allmän och vedertagen definition av överskuldsättning och länder använder sig av olika definitioner och indikatorer i olika undersökningar.<sup>1</sup>

Kronofogdemyndigheten har i rapporten *Alla vill göra rätt för sig* definierat begreppet enligt följande: "Överskuldsatt är den som själv upplever sig ha ständigt återkommande problem med att inte kunna betala alla sina räkningar."<sup>2</sup> Förekomst hos Kronofogdemyndigheten används i överskuldsättningsutredningen som en indikator för om ett hushåll är överskuldsatt. Dock är det inte alla som har skulder hos Kronofogdemyndigheten som är överskuldsatta och

<sup>1</sup> "Med väntan växer skulden", Konsumentverket, rapport 2015:8

<sup>2</sup> "Alla vill göra rätt för sig", Kronofogden, rapport 2008:1

alla som är överskuldssatta återfinns inte hos myndigheten. Av utredningen framgår att fler än 95 000 personer har funnits i Kronofogdemyndighetens register i mer än tjugo år.<sup>3</sup>

Riksrevisionen använder en snävare definition av begreppet överskuldssatt och kommer fram till att antalet överskuldssatta individer uppgår till drygt 28 000 år 2015. Definitionen bygger på att individen ska uppfylla kriterierna för att kunna beviljas skuldsanering.<sup>4</sup>

## 2. Formella krav på budget- och skuldrådgivning

Budget- och skuldrådgivningen utgör en del av socialtjänsten och regleras i 5 kap. 12 § SoL, varför bland annat socialtjänstlagens handläggningsregler blir tillämpliga. Eftersom socialtjänstlagen hänvisar till flera bestämmelser i förvaltningslagen ska även regler i denna lag tillämpas.

*Se vidare* i Socialstyrelsens handbok: Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten.

### Ärendansvar mellan kommuner

Enligt nuvarande reglerna i 2 a kap. SoL ligger huvudansvaret för persons sociala omvårdnad på bosättningskommunen. Det är således den kommun som är den rådsökandes bosättningskommun som har att erbjuda budget- och skuldrådgivning. Definition av bosättningskommun regleras i 2 a kap. 3 § SoL.

*Se vidare* i Socialstyrelsens handbok: Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten, del 3 samt Ansvarsfördelning mellan kommunerna.

### Ärendansvar mellan förvaltningarna

Vid flytt inom Stockholms stad bör en bedömning av tillhörighet ske och en överenskommelse mellan stadsdelsnämnderna eller Enheten för hemlösa upprättas om vem som fortsatt ansvarar för ärendet. Utgångspunkten är att en persons behov alltid sätts i främsta rummet och att denne inte riskerar att hamna utan socialtjänstens stöd. Även den rådsökandes synpunkter ska tas tillvara vid bedömning av ärendansvaret.

<sup>3</sup> SOU 2013:78

<sup>4</sup> "Överskuldssättning – hur fungerar samhällets stöd och insatser?"  
Riksrevisionen, rapport 2015:14

Vid pågående ärende, och flytt inom Stockholms stad sker, är huvudregeln att ärendet behålls av den förvaltning som inlett ärendet. Undantag från huvudregeln kan göras om inblandade stadsdelar är överens. Ingen överflyttning av ärenden ska ske utan att berörda skuldrådgivare varit i kontakt med varandra.

## **Tillgänglighet och bemötande**

Frågor om bemötande och tillgänglighet är särskilt viktiga att uppmärksamma under en rådgivning. Det kan ha avgörande betydelse för en persons möjlighet att komma till tals och utöva inflytande i rådgivningsprocessen och även för kvaliteten av rådgivningen. De som är i kontakt med rådgivningen ska ges ett gott bemötande under tillgängliga former.

Bemötandet kan behöva anpassas med hänsyn till den enskildes förutsättningar, exempelvis utifrån olika funktionsnedsättningar eller behov av språktolk/teckentolk. Det kan också handla om att det finns hinder i den fysiska miljön som måste avhjälpas. Det är viktigt att skuldrådgivaren utgår från varje persons förutsättningar.

Information som ges ska vara tydlig, lätt att förstå och tillgänglig för så många som möjligt. Information som riktar sig till särskilda grupper, som personer som inte behärskar svenska språket eller har en funktionsnedsättning, ska vara anpassade efter deras förutsättningar och tolk ska användas vid behov. Tydlig information ska lämnas om handläggningsprocessen och vilka åtgärder som vidtas.

Budget- och skuldrådgivningen i Stockholm stad bör vara känd för kommuninvånarna och lätt att kontakta. På Stockholms stads hemsida behöver information om budget- och skuldrådgivning och kontaktvägar uppdateras vid förändringar. Rutiner för hur revideringar ska ske bör tas fram lokalt, där det framgår vem som ansvarar för revideringen och hur ofta den ska göras.

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

Verksamheten bör erbjuda kommuninvånare olika sätt att ta kontakt med skuldrådgivare. Olika kontaktvägar kan vara genom mail, telefon, öppen mottagning och bokade besök. Som regel bör

skuldrådgivare vara nåbara inom några dagar och kunna erbjuda en besökstid senast inom fyra veckor från första kontakt. För barnfamiljer gäller att budget- och skuldrådgivning ska kunna erbjudas inom kort tid. Barnfamiljer ska kunna få en besökstid inom en vecka från första kontakt.

För att kunna erbjuda en tillgänglig verksamhet bör förvaltningarna ha lokala rutiner för att hantera att tillgängligheten upprätthålls även under vakanser, semestrar eller andra perioder då verksamheten kan riskera minskad eller ingen tillgänglighet.

### Minoritetsspråk

Lagen (2009:724) om nationella minoriteter och minoritetsspråk innebär utökade rättigheter för vissa minoriteter att använda det egna språket. Varje individ avgör själv om hen tillhör någon eller några av de nationella minoriteterna. Bestämmelserna innebär bland annat att den enskilde har rätt att använda sitt språk i sina kontakter med myndigheter som geografiskt helt eller delvis sammanfaller med minoritetsspråkets förvaltningsområde.

Stockholms stad ingår i förvaltningsområdet för finska. Det innebär att den enskilde har rätt att använda finska i ärenden där han eller hon är part eller ställföreträdare för part. Myndigheten är skyldig att ge svar på samma språk. Om den enskilde saknar ett juridiskt biträde har hen dessutom rätt att på begäran få en skriftlig översättning av beslut och beslutsmotivering till finska. Myndigheten ska även sträva efter att i övrigt bemöta den enskilde på finska. Om det inte finns minoritetsspråkstalande personal bör rutiner tas fram så att en tolk kan ordnas med relativt kort varsel.

*Läs vidare* om nationella minoriteter på Stockholms stads hemsida:

<http://www.stockholm.se/OmStockholm/Nationella-minoriteter/>

### Dokumentation

Inom budget- och skuldrådgivning behöver handläggning och genomförande i ärenden dokumenteras. All dokumentation sker i ärendehanteringssystemet Boss, som tillhandahålls av Konsumentverket. Det är ett system för informationssökning, handläggning, statistik och ett verktyg för att underlätta och effektivisera rådgivarnas arbete.

Dokumentationen ska utvisa de åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. Uppgifter som rör ärendets gång bör antecknas. Sådana uppgifter kan gälla att



kontakt förekommit med parter, andra personer eller myndigheter. Detta gäller även ärenden som inte avser myndighetsutövning.

Den rådsökande bör hållas underrättad om den dokumentation som förs och rätten att ta del av denna. Om den rådsökande anser att någon uppgift är oriktig ska detta antecknas. Det är viktigt att dokumentationen förs på ett sådant sätt att den är lätt att förstå. Ej vedertagna förkortningar och liknande är därför olämpligt.

För stöd i handläggning och dokumentation i Boss finns följande material framtagna inom staden:

- Hanteringsanvisningar budget- och skuldrådgivning
- Stockholms stads rutiner för registrering i Boss
- Administrera budget- och skuldrådgivning
- 2014-25 Gallringsbeslut
- Socialstyrelsens handbok: Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten.

Konsumentverkets vägledning för dokumentation i Boss:

- Handbok Boss

## Statistik

Skuldrådgivare ska årsvis lämna underlag för statistik till socialförvaltningen samt inom den egna förvaltningen använda statistiken för egen utvärdering och planering av arbetet. Manuell statistik förs över antal mottagna besök i öppna mottagningen, hur många av dessa som är barnfamiljer samt fördelningen av besökande kvinnor och män. För att följa verksamhetsområdets utveckling hämtar socialförvaltningen årlig statistik via ärendehanterings-systemet Boss.

Konsumentverket hämtar årlig statistik via ärendehanterings-systemet Boss.

## Sekretess

Budget- och skuldrådgivningens arbete omfattas av sekretess enligt 26 kap. 1 § Offentlighets- och sekretesslag (OSL). Sekretess gäller inom socialtjänsten för uppgift om en enskilds personliga förhållanden, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon närstående till denne lider men. Undantag från sekretessen kan göras när det finns ett samtycke från den enskilde. Inför fråga om utlämnande av sekretessbelagda uppgifter ska en sekretessprövning alltid göras.

I enlighet med 59 § skuldsaneringslagen ska socialnämnder till Kronofogdemyndigheten eller en domstol som handlägger ett ärende om skuldsanering på begäran lämna uppgifter om gäldenärens personliga och ekonomiska förhållanden som är av betydelse för prövningen av ärendet.

I Stockholms stad råder sekretess mellan stadsdelsnämnderna och därför måste särskild åtgärd göras i Boss för att begränsa åtkomst av varje ärende. *Se vidare* i Stockholms stads rutiner för registrering i Boss.

Förvaltningarna ska ha lokala rutiner för att hantera dokumentationen och bevarande av handlingar för personer med skyddade personuppgifter.

*Se vidare* i Socialstyrelsens handbok: Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten, del 6 Regler om offentlighet, sekretess och tystnadsplikt mm.

## **Skyldighet att rapportera missförhållanden - Lex Sarah**

Syftet med lex Sarah är att verksamheten ska utvecklas och missförhållanden förebyggas samt, om de ändå uppstår, rättas till. Målet är att den enskilde får insatser av god kvalitet och skyddas från missförhållanden.

Var och en som fullgör uppgifter inom socialtjänsten ska medverka till att den verksamhet som bedrivs är av god kvalitet. Enligt bestämmelserna om lex Sarah ska anställda genast rapportera missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden till den som bedriver verksamheten. Rapporteringsskyldigheten omfattar även den som kan komma ifråga för insatser. *Se vidare* i Stockholms stads riktlinjer för lex Sarah samt SOSFS 2013:16.

## **Vetenskap och beprövad erfarenhet**

De som behöver samhällets insatser ska erbjudas hjälp som bygger på bästa tillgängliga kunskap. Målet är att de insatser som ges ska vara till nytta och aldrig till skada för den enskilde. Evidensbaserad praktik (EBP) innebär att den professionelle väger samman sin expertis med bästa tillgängliga kunskap och den enskildes situation, erfarenheter och önskemål vid beslut om insatser. Den enskildes inflytande väger alltså tungt. Stockholms stad har en lokal kunskapsbank för socialtjänsten där olika projekt och utvärderingar beskrivs.

Se vidare i Socialstyrelsens handbok: Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten, del 1 Övergripande mål, regler och principer, kapitel Krav på god kvalitet i SoL och LSS.

## Skyldighet att erbjuda stöd och avlösning till anhöriga

Enligt 5 kap. 10 § SoL ska socialtjänsten erbjuda stöd och avlösning för att underlätta för personer som vårdar en närstående som är allvarligt sjuk eller äldre eller som stödjer en närstående som har funktionshinder. Syftet är framför allt att minska anhörigas fysiska och psykiska belastning. Anställda inom socialtjänsten är skyldiga att på ett tidigt stadium uppmärksamma anhörigas behov av stöd.

I Stockholms stad finns anhörigkonsulenter i merparten av förvaltningarna. Anhörigkonsulenter erbjuder bland annat vägledande samtal, anhöriggrupper och kan informera om olika former av hjälpinsatser. Läs mer om stadens program för anhörigstöd.

## Barnperspektiv

Sverige har godkänt FN:s barnkonvention genom riksdagsbeslut och har därmed förpliktigt sig att vidta alla lämpliga åtgärder för att stärka barns ställning. Barnkonventionen slår bland annat fast att alla barn har samma rättigheter att växa upp under trygga förhållanden, att utvecklas och att skyddas mot övergrepp och utnyttjande. De rättigheter som slås fast i barnkonventionen ska ses som en helhet.<sup>5</sup>

I ärenden där det finns barn och ungdomar ska deras situation alltid uppmärksammas. När beslut rör barn ska särskilt beaktas vad hänsyn till barnets bästa kräver.

Två av barnkonventionens huvudprinciper finns införda i socialtjänstlagen:

- När åtgärder rör barn skall särskilt beaktas vad hänsynen till barnets bästa kräver (1 kap. 2 § SoL).
- Barnets åsikter och inställning ska tillmätas betydelse i förhållande till hans eller hennes ålder och mognad (11 kap.10 § SoL).

Att ha ett barnperspektiv som skuldrådgivare innebär att noga analysera vilka följder en åtgärd kan få för enskilda barn. I skuldrådgivarens arbete ingår att alltid kartlägga om det finns minderåriga barn med i bilden och hur barnen är berörda utifrån den ekonomiska situationen, exempelvis kan det vara att upplysa den

<sup>5</sup> SOU 1997:116 s. 56 f.

rådsökande att söka förmåner hos Försäkringskassan eller att bevaka att Kronofogden vid skuldsanering och utmätning tar hänsyn till att det finns barn eller umgängesbarn.

Att ha ett barnperspektiv i ekonomisk rådgivning som rör en vuxen får dock inte medföra att barnets förhållanden utreds. Om det framkommer uppgifter som tyder på att barnet far illa ska alltid barn- och ungdomsenheten vid förvaltningen meddelas så att den kan ta ställning till om barnets förhållanden ska utredas.

### **Barnfamilj - definition**

Inom stadens budget- och skuldrådgivning används Kronofogdens definition av barnfamilj:

Med barn menas någon som är under 18 år och som bor permanent eller tillfälligt i bostaden. Det har ingen betydelse om det är sökandes egna barn eller sammanboendes barn. Till berörda barn räknas även växelvis boende och umgängesbarn som träffar sin förälder motsvarande 30 dagar eller mer per år.

## **Våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck**

Socialnämndens ansvar för våldsutsatta personer stadgas framförallt i 5 kap. 11 § SoL. Där anges bland annat att socialnämnden ansvarar för att den som utsatts för brott och dennes närstående får stöd och hjälp. Kvinnor och barn som utsatts för våld, eller barn som upplevt våld mellan närstående, ska särskilt beaktas. Det är även viktigt att uppmärksamma våldsutövare, för att informera om och lotsa vidare till insatser för att våldet ska upphöra. I arbetet med våldsutsatta personer ingår även att uppmärksamma hedersrelaterat våld och förtryck.

Personer som är utsatta för våld i nära relation eller hedersrelaterat våld och förtryck finns inom alla socialtjänstens områden. Begreppet "närstående" är enligt Socialstyrelsens definition könsneutralt och syftar på varje person som den våldsutsatta bedöms ha en nära och förtroendefull relation till. Det kan handla om såväl makar, sambor, pojk- eller flickvänner, som föräldrar, syskon, barn eller andra släktingar. Det kan även gälla andra personer som den våldsutsatta har eller haft en nära och förtroendefull relation till. Det är också viktigt att beakta att våld kan förekomma i både heterosexuella och samkönade relationer och att såväl kvinnor som män kan vara utsatta respektive förövare.

Om det kommer till skuldrådgivarens kännedom att den rådsökande lever i en relation med våld eller hedersrelaterat våld och förtryck har skuldrådgivaren ansvar för att informera om hur den rådsökande kan få stöd utifrån sin situation. Vidare bör förvaltningen ha upprättade rutiner för hur våld i nära relation och hedersrelaterat våld och förtryck upptäcks. Alla förvaltningar har en eller flera socialsekreterare som arbetar med att utreda våld i nära relation och hedersrelaterat våld och förtryck. Vid kännedom om att ett barn antingen själv utsatts för våld eller andra övergrepp eller har upplevt att någon närstående är våldsutsatt ska informationen utan dröjsmål överlämnas till barn- och ungdomsenheten.

*Se vidare i Socialstyrelsens handbok: Våld – Handbok om socialtjänstens och hälso- och sjukvårdens arbete med våld i nära relationer samt Stockholms stads program mot våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck.*

### 3. Kommunens roll

Som tidigare nämnts är budget- och skuldrådgivning en obligatorisk verksamhet för kommunen och regleras i 5 kap. 12 § SoL. Kommunernas roll är att lämna budget- och skuldrådgivning till skuldsatta personer. Skyldigheten gäller även under ett skuldsaneringsförfarande och till dess att en beviljad skuldsanering eller F-skuldsanering är helt avslutad. Kommunen ska erbjuda en kvalificerad rådgivningsverksamhet och ha sådan kapacitet att rådsökande får stöd att lösa sina ekonomiska problem utan oskäligt dröjsmål.<sup>6</sup>

I december 2016 utgav Konsumentverket rekommendationer för budget- och skuldrådgivning i kommunerna. Rekommendationerna har tagits fram som en del av Regeringens strategi mot överskuldsättning och ska vara en utgångspunkt för stadens budget- och skuldrådgivning.

Rekommendationerna fokuserar på att tydliggöra vad budget- och skuldrådgivning ska hjälpa skuldsatta med. För att kunna förebygga skuldproblem och hjälpa skuldsatta personer att finna en lösning på sin situation ger Konsumentverket rekommendationen att budget- och skuldrådgivning bör innefatta följande fem delar;

- budgetrådgivning,
- skuldrådgivning,
- stöd inför och under skuldsanering,

<sup>6</sup> prop. 2015/16:125

- samverkan och
- utåtriktade insatser.<sup>7</sup>

Läs mer om rekommendationerna för budget- och skuldrådgivning på Konsumentverkets hemsida.

## Skadeståndslagen

Stadens rådgivningsansvar regleras i 3 kap. 3 § skadeståndslagen (1972:207): *"Staten eller en kommun skall ersätta ren förmögenhets-skada som vållas av att en myndighet genom fel eller försummelse lämnar felaktiga upplysningar eller råd, om det med hänsyn till omständigheterna finns särskilda skäl."*

Detta ansvar innebär att staden kan komma att bli skadeståndsskyldig om rådgivningen skulle orsaka den rådsökande en förmögenhetsskada. En förutsättning för skadestånd är att en person har förlitat sig på ett auktoritativt besked från myndigheten och med anledning av detta fått sin ekonomi märkbart försämrad. Bevisbördan ligger på den rådsökande som måste kunna påvisa att den felaktiga informationen har lämnats på grund av fel eller försummelse.

## Socialförvaltningens uppdrag

Socialförvaltningen samordnar stadens arbete med budget- och skuldrådgivning med fokus på likvärdighet över staden. Socialförvaltningen sammankallar till nätverksmöten för enhetschefer och skuldrådgivare två respektive sex gånger per år. I nätverken tas övergripande frågeställningar upp, så som lagändringar, frågor om likställighet inom stadens budget- och skuldrådgivning och ärendesystemet Boss.

Socialförvaltningen ansvarar för handhavandet av ärendehanteringssystemet Boss och upprättar varje år en förvaltningsplan som anger kommande års planering för dess förvaltning.

## 4. Konsumentverkets roll

I 5 kap. 12 § SoL framgår att Konsumentverket skall stödja och ge vägledning för den budget- och skuldrådgivning som kommunerna skall svara för. Vidare ska Konsumentverket följa upp, stödja och bidra till vidareutveckling av verksamheterna i kommunerna och tillhandahålla verksamhetsstöd genom:

<sup>7</sup> Konsumentverket 2016: Rekommendationer för budget- och skuldrådgivning i kommunerna

- utbildning inklusive grundutbildning för nyanställda, seminarier, informationsmaterial och handböcker
- datasystemet Boss, inklusive supportfunktion
- Portalen, som är Konsumentverkets samlingsplats på nätet för budget- och skuldrådgivare. På sidan finns dokument, rapporter samt nyhetsbevakning, möjlighet att kommunicera med kollegor, ställa frågor och ta del av olika checklistor.

Konsumentverket stödjer även kommunerna genom att utveckla arbetsmetoder och organisationsmodeller, samla in och analysera statistik samt kartlägga kommunernas arbete. Utöver det samverkar Konsumentverket med andra myndigheter, stödjer forskning, arbetar förebyggande samt genomför utredningar inom området.<sup>8</sup>

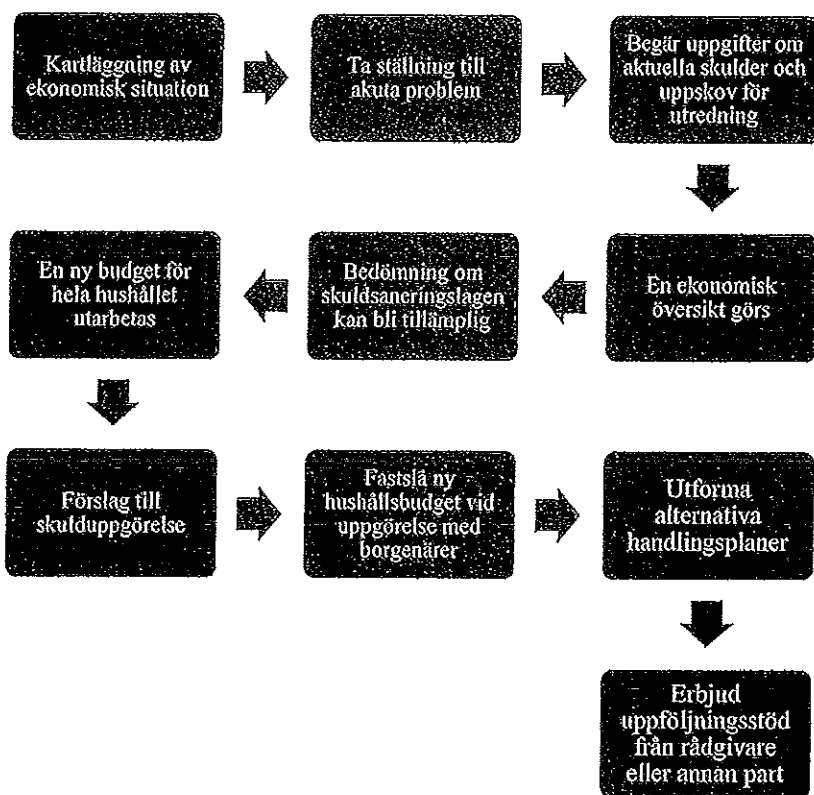
## 5. Budget- och skuldrådgivningens innehåll och uppdrag

Budget- och skuldrådgivningen ska genom olika former av ekonomisk rådgivning bidra till att förebygga skuldproblem och hjälpa skuldsatta personer att finna en lösning på sin situation.

Kommunens arbete med budget- och skuldrådgivning delas in i fem delar. *Läs mer* om rekommendationerna för budget- och skuldrådgivning på Konsumentverkets hemsida.

Nedan följer en beskrivning av de fem delarna samt en processkarta. Processkartan presenterar möjliga delar som kan komma att bli aktuella i kontakten med rådsökanden. För ytterligare information om delarna i processkartan, *se vidare* checklista på Portalen.

<sup>8</sup> Prop. 2005/6:125



## Budgetrådgivning

Budgetrådgivning innebär att den enskilde får hjälp att planera sin vardagsekonomi. En förutsättning för en god långsiktig effekt är att budgeten går ihop såväl i dagsläget som i framtiden så att inga nya skulder uppstår. En rådgivning börjar ofta med en kartläggning av den rådsökandes ekonomiska situation. Rådgivande arbete kan skilja sig åt beroende på i vilket sammanhang den rådsökande befinner sig i och kan periodvis ha stort fokus på att motivera den rådsökande att fortsätta att förändra sin ekonomiska situation.

## Skuldrådgivning

Om det finns skulder sker skuldrådgivning ofta parallellt med budgetrådgivningen. När skuldsituationen är kartlagd kan skuldrådgivaren ge alternativ till tillvägagångssätt och resonera med den rådsökande om vilka alternativ som kan vara de bästa. Skuldrådgivaren kan verka för att en överenskommelse kommer till stånd med fordringsägarna. Ett sätt att lösa situationen kan vara att ge råd och stöd till betalnings-uppgörelser. En betalningsuppgörelse innebär att den rådsökande med stöd från skuldrådgivare ingår ett nytt avtal om förändrade betalningsvillkor med sin fordringsägare. Exempel på betalningsuppgörelser är:

- upprätta avbetalningsplan



- sänka räntesatser eller frysa ränta
- nytt avtal om förändrade betalningsvillkor
- sänka amorteringar
- amortering av kapitalsskuld först och därefter ränteskuld
- saneringslån
- ackordsuppgörelse

### **Stöd inför och under skuldsanering**

Skuldsanering innebär att den som är svårt skuldsatt under vissa förutsättningar kan undgå att betala delar av eller hela sin skuldbörda. För att räknas som svårt skuldsatt ska en person inte kunna ha möjlighet att betala skulderna inom överskådlig tid. En ansökan om skuldsanering sker på särskild blankett till Kronofogdemyndigheten som utreder och beslutar om personen ska beviljas skuldsanering. Om Kronofogdemyndigheten beviljar skuldsanering framgår det i beslutet hur mycket som ska återbetalas enligt en betalningsplan. Vanligtvis är betalningstiden fem år men tiden kan variera. Kronofogdens beslut kan överklagas och omprövas.

Skuldrådgivaren har en viktig funktion i skuldsaneringsprocessen och ska aktivt medverka till att en skuldsanering aktualiseras på ett tidigt stadium. Syftet med skuldsanering är att ekonomiskt rehabilitera djupt skuldsatta personer. Arbetet under skuldsanering är att vara med som stöd från att ansökan om skuldsanering lämnas in till dess att skuldsanering är genomförd. Stödet kan även bestå av hjälp med överklagan eller omprövning samt med stöd att fullfölja betalningsplanen.

På Portalen finns en checklista för hur skuldrådgivare går tillväga för att stödja den rådsökande att ansöka om skuldsanering. Denna bör användas av skuldrådgivaren som stöd. Checklistor finns även för flera situationer som kan uppstå under ett skuldsaneringsförfarande så som överklagan och omprövning.

Under en skuldsaneringsprocess är det av största vikt att vardagsekonomin fungerar för att skuldsaneringen ska lyckas och vara rehabiliterande. I samband med att en skuldsanering inleds bör skuldrådgivaren rådgöra med den rådsökande om hur kontakten under processen ska se ut. Det är skuldrådgivarens ansvar att erbjuda en aktiv kontakt under hela processen, om den rådsökande önskar kontakt under skuldsaneringsförfarandet sker planeringen av hur kontakten ska utformas i samråd med den rådsökande. Utgångspunkten är att det är en frivillig kontakt som kan fortsätta om den rådsökande önskar det.

## Samverkan

Skuldrådgivare ska vid behov samverka med andra avdelningar och enheter inom den egna förvaltningen. Detta kan ske dels på övergripande nivå och dels kring enskilda individer som är aktuella för utredning eller insatser inom socialtjänstens olika verksamhetsområden. Vid samverkan i individärenden är det viktigt att samtycke från den rådsökande finns. I de fall det framkommer behov av stöd i andra frågor som inte rör den ekonomiska situationen bör skuldrådgivaren förmedla information till den rådsökande om hur kontakt upprättas med andra verksamheter inom den egna organisationen eller andra, som hälso- och sjukvården.

Skuldrådgivare behöver samverka med en rad olika myndigheter såsom Kronofogdemyndigheten, Centrala studiestöds-nämnden och Försäkringskassan. Samverkan med Kronofogde-myndigheten sker både för de personer som söker skuldsanering och för de personer som har skulder för indrivning men där skuldsanering inte är aktuell. Ett samverkansdokument för arbete i skuldsaneringsärenden finns framtaget mellan Kronofogde-myndigheten, Konsumentverket och Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare.

*Läs vidare* "Samverkansdokumentet – arbetsrutin för samarbetet mellan Kronofogden och budget- och skuldrådgivarna" finns på Portalen.

## Utåtriktade insatser

Grundläggande för utåtriktade insatser är att invånare har tillgång till information om stadens budget- och skuldrådgivning och kännedom om att tjänsten finns att tillgå. Förvaltningarna bör ha tydlig information tillgänglig digitalt via olika medier samt i fysisk form i offentliga lokaler där invånare rör sig. Det kan handla om att ge information till kommunens invånare via webbplats, att sprida broschyrer och faktablad till bibliotek, skolor och andra offentliga lokaler eller genom att ge information riktad till särskilda grupper.

Även internt är det av vikt att funktioner som kommer i kontakt med skuldsatta personer har kunskap om i vilka situationer som det kan vara aktuellt med budget- och skuldrådgivning. Vidare bör de ha kännedom om hur individerna lotsas vidare till rådgivningsverksamheten. Om skuldrådgivare vid ett tidigt stadium får möjlighet att inleda kontakt med personer som har svårighet att hantera sin ekonomi eller är skuldsatt finns det möjlighet att bistå individen med stöd för att om möjligt undvika eller få ytterligare skulder. Därför behöver varje förvaltning informera om rådgivningen till andra

funktioner. Det kan exempelvis ske genom utbildningsinsatser eller medverkan vid introduktion av nyanställda.

### **Förebyggande arbete**

De kommuner som har möjlighet att aktivt förebygga framtida problem med skulder exempelvis genom att rådgivarna föreläser för olika målgrupper kan med fördel göra det.

## **6. 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.<sup>9</sup> Stockholms 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.<sup>10</sup> Nedan beskrivs några grupper som särskilt kan vara utsatta med anledning av sin ekonomiska situation och ses som prioriterade att få budget- och skuldrådgivning.

### **Barnfamiljer**

Barn som lever i en familj med skuldsättning eller knappa resurser påverkas starkt av sina föräldrars ekonomi. Skillnadernas Stockholm beskriver tydligt att barns uppväxtvillkor påverkas negativt av att leva i en fattig familj.<sup>11</sup> Till fattiga familjer kan skuldsatta och utmäta familjer räknas.

Socialstyrelsen beskriver i sin rapport hur enskilda påverkas av att leva med ansträngd ekonomi och där skuldsatta är en del av gruppen. Konsekvenser vid skuldsättning som kan uppstå är att individer hamnar i ett utanförskap. Detta kan i sin tur leda till fysisk eller psykisk påfrestning. Vanligt förekommande stressrelaterade sjukdomar är depression, oro och ångest hos individer som lever med knapp ekonomi. Även för barn innebär det konsekvenser att leva i en familj med skulder och knapp ekonomi. Socialstyrelsens rapport hänvisar till tidigare studier som har visat på att barn och unga ofta

<sup>9</sup> SOU 2013:78 Överskuldssättning i kreditsamhället?

<sup>10</sup> *Strategi för att motverka överskuldssättning*. Proposition 2015/16:1 utgiven av Regeringskansliet.

<sup>11</sup> Rapporten Skillnadernas Stockholm, 2015

tar en aktiv roll i att hjälpa föräldrarna med att underlätta för dem ekonomiskt genom att exempelvis åsidosätta sina egna materiella behov. Vidare påvisar rapporten att tidigare studier har sett samband i att föräldrars psykiska ohälsa medför en förhöjd risk för att barnen utvecklar psykisk ohälsa.<sup>12</sup>

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.

## Unga vuxna

Ofta är det flera faktorer som samspelar till att en ekonomisk situation blir ohållbar. Att leva under en längre tid med små ekonomiska marginaler, att inte ha kunskap och förmåga att planera sin ekonomi, krediter och lån eller få förändrade ekonomiska förutsättningar är exempel på faktorer som kan bidra till att skuldsättning uppstår. Unga vuxna är en grupp som utpekats som sårbar. Bland annat har ungas kunskaper om privatekonomi undersökts, vilken visar på att unga har låga kunskaper inom ämnet.<sup>13</sup>

## Personer med osäkra boendeförhållanden eller personer som är bostadslösa

Budget- och skuldrådgivningen utgör en viktig del i stadens vräkningsförebyggande arbete. För att erbjuda budget- och skuldrådgivning till personer som riskerar vräkning från bostad på grund av hyresskulder eller andra skulder krävs ett aktivt samarbete mellan olika funktioner inom staden. Förvaltningarna är olika organiserade i arbetet och därför är det av stor vikt att lokala rutiner och handlingsplaner för samarbetet finns. Vanligen förekommande samarbeten i ärenden med hyresskulder är med ekonomiskt bistånd, botorg unga vuxna, hyresrådgivare och vräkningsförebyggande handläggare.

I samband med en uppkommen hyresskuld har hyresvärden skyldighet att meddela socialtjänsten om detta samt om någon riskerar att bli vräkt. Socialtjänsten behöver meddela individen om inkomsten information och uppmanar personen skriftligen att kontakta socialtjänsten om stöd önskas utifrån den ekonomiska situationen.

<sup>12</sup> Barn till över-skuldsatta. Underlagsrapport till Barns och ungas hälsa, vård och omsorg, 2013. Socialstyrelsen

<sup>13</sup> SOU 2013:78

Skuldrådgivarens roll blir att erbjuda budget- och skuldrådgivning i ett tidigt skede och att ha samverkan med funktioner som arbetar med vräkningsförebyggande uppgifter. 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.

För personer som saknar bostad kan en inledd kontakt med budget- och skuldrådgivningen vara nödvändig för att kunna närma sig bostadsmarknaden.

*Läs vidare i Stockholms stads program mot hemlöshet.*

## Personer med psykisk ohälsa

Enligt utredningen Överskultsättning i kreditsamhället<sup>14</sup> har internationella studier visat att psykisk ohälsa är vanligt förekommande bland skuldsatta personer. Detta är något som även bekräftas av den svenska organisationen Nationell samverkan för psykisk ohälsa. Exempelvis ser organisationen att flera av deras medlemmar i vissa perioder har svårigheter att planera och hantera sin ekonomi, vilket ibland kan leda till överskultsättning. Med anledning av ovanstående är personer med psykisk ohälsa en grupp som särskilt kan behöva uppmärksammas.

## Äldre personer

Stockholms stads invånarantal växer, så även gruppen med äldre invånare över 65 år.<sup>15</sup> Att gå i pension kan för många vara en kännbar omställning för en persons ekonomiska situation. Om pensionären dessutom är skuldsatt, kan hen hamna i en ekonomisk 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.

## 7. Öppen mottagning

Öppen mottagning innebär att varje förvaltning erbjuder möjlighet för personer att få ett personligt besök hos en skuldrådgivare utan krav om tidsbokning eller väntetid. Öppen mottagning ska erbjudas minst en gång per vecka alternativt ett varierat antal timmar per vecka fördelat på flera dagar.

<sup>14</sup> SOU 2013:78

<sup>15</sup> Statistik om Stockholm för år 2016 <http://statistik.stockholm.se/detaljerad-statistik>

Utformningen av den öppna mottagningen sker lokalt, men vägledande bör vara att mottagningen initialt träffar personer som behöver stöd i sin ekonomiska situation och att det under mottagningssamtalet tydliggörs hur budget- och skuldrådgivningen kan stödja personen. Mottagningssamtalets längd bör vara av kortare karaktär. Funktionen blir således att den öppna mottagningens syfte är att ge råd och stöd samt se vilka som behöver stöd utöver mottagningssamtalet. Om ytterligare stöd behövs läggs en planering för hur kommande kontakt ska se ut.

## 8. Referenslitteratur

*Barn till överskuldssatta. Underlagsrapport till Barns och ungas hälsa, vård och omsorg 2013.* Publicerad maj 2013 av Socialstyrelsen.

Elisabet Bremberg, Helen Slättman & Paul Alarcón (2015), *Skilnadernas Stockholm*

Förvaltningslag (1986:223)

Föräldrabalk (1949:381)

Kommunallag (1991:900)

Konsumentverket (2015) *Kommunernas budget- och skuldrådgivning – en lägesrapport 2015*

Konsumentverket (2015) *Med väntan växer skulden. Rapport 2015:18*

Konsumentverket (2016) *Rekommendationer för den kommunala budget- och skuldrådgivningen.*

Kronofogden (2008) *Alla vill göra rätt för sig – Överskuldssättningens orsaker och konsekvenser. Rapport 2008:3*

Lag (2009:724) om nationella minoriteter och minoritetsspråk

Lag om skuldsanering för företagare (2016:676)

Offentlighets- och sekretesslag (2009:400)

Personuppgiftslag (1998:204)

Proposition 2005/06:124 *Ett enklare och snabbare skuldsaneringsförfarande*

Proposition 2015/16:125 *Skuldsanering – bättre möjligheter för överskuldssatta att starta om på nytt*

Riksrevisionen (2015) *Överskuldssättning – hur fungerar samhällets stöd och insatser? Rapport 2015:14*

Riktlinjer  
24 (24)

Skadeståndslag (1972:207)  
Skuldsaneringslag (2016:675)

Socialstyrelsen (2015) *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten.*

Socialstyrelsen (2016) *Våld – Handbok om socialtjänstens och hälso- och sjukvårdens arbete med våld i nära relationer*

Socialtjänstlagen (2001:453)

*Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om lex Sarah*  
(2013:16)

Statens offentliga utredningar (SOU) *Barnets Bästa i främsta rummet. FN:s konvention om barnets rättigheter i Sverige*  
(1997:116)

Statens offentliga utredningar (SOU) *Överskuldsättning i kreditsamhället* (2013:78)

Statistik om Stockholm för år 2016  
<http://statistik.stockholm.se/detaljerad-statistik>

*Strategi för att motverka överskuldsättning.* Proposition 2015/16:1  
utgiven av Regeringskansliet.

Tryckfrihetsförordningen (1949:105)

Utsökningsbalk (1981:774)