



STOCKHOLMS STAD Kommunstyrelsen Registraturet	
Ink.	2017 -04- 07
Dnr:	150-672/2017
Till:	RV

ANKOM

2017 -11- 0 1

Dnr 1.S.1.-685/2017  
Enskede-Årsta-Vantörs Stadsdelsförvaltning

Justerat 2017-04-03

Åsa Lindhagen (MP) och Andréa Ström (M)

### § 19

Översyn av stadens budget- och skuldrådgivning

Dnr 3.1.1-727/2016

### Socialnämndens beslut

1. Socialnämnden beslutar att godkänna översynen.
2. Socialförvaltningen får i uppdrag att planera och genomföra en utbildning i användandet av Boss.
3. Socialförvaltningen får i uppdrag att utforma ett förslag om hur staden kan arbeta med utåtriktade och förebyggande insatser.
4. Socialförvaltningen får i uppdrag att precisera verksamhetens innehåll och uppdrag.
5. Socialnämnden godkänner övriga föreslagna aktiviteter i tjänsteutlåtandet.
6. Ärendet överlämnas för kännedom till stadsdelsnämnderna.
7. Ärendet överlämnas till kommunstyrelsen.

### Särskilt uttalande

Ordföranden Åsa Lindhagen m.fl. (MP) samt ledamöterna Rana Carlstedt m.fl. (S), Alexandra Mattsson Åkerström m.fl. (V) samt Anna Rantala Bonnier (Fi) lämnar följande särskilda uttalande.

Allt fler människor överskuldsetting sig idag. Ett viktigt redskap i att motverka den utvecklingen är stadens budget- och skuldråd-givningsverksamhet. Den översyn av organisation och resursför-delning som socialförvaltningen har gjort, samt de förslag på åtgärder som förvaltningen presenterar, ger förutsättningar för att på sikt kunna öka likställigheten och kvaliteten inom verksamhetsområdet. En viktig aspekt att titta närmare på i det fortsatta utvecklingsarbetet är genusperspektivet, så att eventuella skillnader i stöd som erbjuds kvinnor och män kan utjämnas. Ett viktigt led i detta är att utveckla den könsbaserade statistiken samt att jobba med jämställdhetsintegrering av riktlinjer, budget och verksamhetsplan.



### Ärendet

I Stockholms stad är budget- och skuldrådgivningen ordnad i en decentraliserad organisationsform och förlagd på samtliga stadsdelsförvaltningar samt på socialförvaltningens enhet för hemlösa. För att uppnå Stockholms stads vision om att medborgare erbjuds jämlika livchanser och välfärd av hög kvalitet har en översyn genomförts med fokus på ett likställt arbete över staden.

Översynen har skett i samarbete mellan socialförvaltningen och stadsdelsförvaltningarnas avdelnings- och enhetschefer samt budget- och skuldrådgivare. Sammantaget upplever de flesta medverkande att verksamhetsområdet behöver utvecklas för att bli mer likställt över staden.

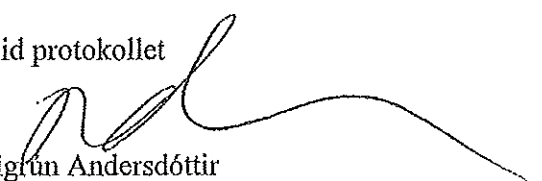
Socialförvaltningen instämmer i att stadens arbete behöver utvecklas för att medborgare i större utsträckning ska erbjudas lika stöd. För att uppnå en ökad likhet över staden rekommenderar socialförvaltningen bland annat att det förebyggande arbetet tydliggörs och användandet av ärendehanteringssystemet ökar.

Förvaltningen hade redovisat ärendet i ett tjänsteutlåtande daterat 11 november 2016.

### Beslutsordning

Ordföranden konstaterar att det finns ett förslag till beslut och det är förvaltningens. Ordföranden finner att nämnden beslutar enligt förvaltningens förslag.

Vid protokollet



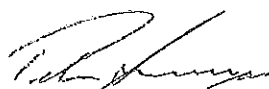
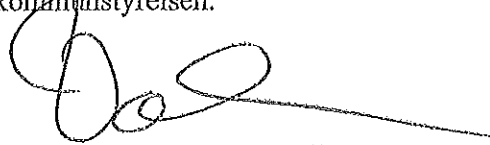
Sigrún Andersdóttir  
Sekreterare

**Handläggare**  
Johanna Lood  
Telefon: 08-508 25 206**Till**  
Socialnämnden  
2017-03-28

## Översyn av stadens budget- och skuldrådgivning

### Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden beslutar att godkänna översynen.
2. Socialförvaltningen får i uppdrag att planera och genomföra en utbildning i användandet av Boss
3. Socialförvaltningen får i uppdrag att utforma ett förslag om hur staden kan arbeta med utåtriktade och förebyggande insatser
4. Socialförvaltningen får i uppdrag att precisera verksamhetens innehåll och uppdrag
5. Socialnämnden godkänner övriga föreslagna aktiviteter i tjänsteutlåtandet.
6. Ärendet överlämnas för kännedom till stadsdelsnämnderna.
7. Ärendet överlämnas till kommunstyrelsen.

  
Peter Svensson  
tf förvaltningschef  
Veronica Wolgast Karlberg  
avdelningschef

### Sammanfattning

I Stockholms stad är budget- och skuldrådgivningen ordnad i en decentraliserad organisationsform och förlagd på samtliga stadsdelsförvaltningar samt på socialförvaltningens enhet för hemlösa. För att uppnå Stockholms stads vision om att medborgare erbjuds jämlika livchanser och välfärd av hög kvalitet har en översyn genomförts med fokus på ett likställt arbete över staden.

Översynen har skett i samarbete mellan socialförvaltningen och stadsdelsförvaltningarnas avdelnings- och enhetschefer samt budget- och skuldrådgivare. Sammantaget upplever de flesta medverkande att verksamhetsområdet behöver utvecklas för att bli mer likställt över staden.

Socialförvaltningen instämmer i att stadens arbete behöver utvecklas för att medborgare i större utsträckning ska erbjudas lika stöd. För att uppnå en ökad likhet över staden rekommenderar



socialförvaltningen bland annat att det förebyggande arbetet tydliggörs och användandet av ärendehanteringssystemet ökar.

### **Bakgrund**

I budgeten för 2016 har Socialnämnden tillsammans med stadsdelsnämnderna i uppdrag att genomföra en översyn av stadens arbete med budget- och skuldrådgivning. Följande står i budgetuppdraget.

*Arbetet med budget- och skuldrådgivning i staden behöver stärkas, med fokus på det förebyggande arbetet för att förhindra överskuldsättning. För detta behövs en tydlig struktur och systematik. Socialnämnden ska därför tillsammans med stadsdelsnämnderna under 2016 genomföra en översyn av hur stadens arbete med budget- och skuldrådgivning är organiserat och fördelat, med syfte att skapa ett mer likställt arbete över hela staden.*

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom socialförvaltningen, avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen den 22 mars. Funktionshinderrådet har haft möjlighet att behandla ärendet 23 mars.

### **Ärendet**

I Sverige blir det allt vanligare att invånare har ekonomiska problem och skuldsättning. För att dämpa den uppåtgående trenden har Regeringen antagit en strategi för att motverka överskuldsättning. Strategins syfte är både av förebyggande karaktär samt att skuldsatta ska få ett effektivt stöd för att minska sina ekonomiska problem. I strategin ingår även att utvärdera hur barn och unga påverkas av att ha föräldrar som är skuldsatta. De åtgärder som föreslås är bland andra att lära ut om privatekonomi i grundskolan, att utforma effektiv konsumentupplysning och att utreda möjligheterna till att införa räntetak.<sup>1</sup>

Konsumentverket och kommuner har tillsammans ett lagstadgat uppdrag om att arbeta med personer som är skuldsatta och behöver ekonomisk rådgivning eller skuldsanering. I uppdraget för Konsumentverket ingår även att arbeta förebyggande mot överskuldsättning samt att kommuner tydligare behöver synliggöra verksamheten för kommuninvånare. I Stockholms stad är budget- och skuldrådgivningen lokalt organiserad på förvaltningarna med undantag för ett regionalt samarbete mellan stadsdels-

<sup>1</sup> Prop. 2015/16:1 Strategi för att motverka överskuldsättning.

förvaltningarna Södermalm, Norrmalm, Östermalm och Kungsholmen. Sedan 2013 har socialförvaltningen ett samordnande ansvar för verksamhetsområdet och har inneburit att riktlinjer och stödmaterial har utformats för hela staden samt att nätverk för rådgivare och enhetschefer hålls.

Dokumentation av ärenden sker i ärendehanteringssystemet Boss och tillhandahålls av Konsumentverket. I Stockholms stad är socialförvaltningen systemägare och IT-avdelningen systemansvarig, hur samarbetet är utformat beskrivs i en förvaltningsplan. Som stöd i användandet av Boss finns en stadsövergripande rutin för registrering samt en handbok. Det finns även ett gallringsbeslut och hanteringsanvisningar som stöd när ett ärende avslutas.

I översynen har synpunkter på nuvarande organiserings styrkor, svagheter och utvecklingsbehov inhämtats genom enkäter, swot-analys (en utvärderingsmodell där man försöker finna styrkor, svagheter, möjligheter och hot vid en strategisk översyn) och workshop. Nio avdelningschefer har svarat på en enkät som behandlade styrkor och svagheter i lokal, regional och central organisering. I allmänhet är de eniga med efterföljande synpunkter från enhetschefer och rådgivare. De fick även svara på vilken organisationsform de föredrog, fördelningen blev följande:

Två avdelningschefer föredrar lokal organisering.  
Tre avdelningschefer föredrar regional organisering.  
Fyra avdelningschefer föredrar central organisering.

Likställigheten är central i avdelningschefernas synpunkter samtidigt som medborgarperspektivet och den lokala förankringen i förvaltningen framhålls som viktiga delar för verksamheten.

Nedan följer en redovisning av synpunkterna från enhetschefer och rådgivare.

#### Styrkor med nuvarande organisation

Flertalet av enhetscheferna lyfter fram att styrkor med nuvarande organisation är att verksamheten kan utformas utifrån befolkningsunderlag liksom att förändringar och verksamhetsutveckling kan ske utifrån lokala behov. Även det interna samarbetet med andra enheter inom den egna förvaltningen betonas och att gemensamma klientmöten med handläggare på andra enheter är smidiga att få till, vilket även betonas i rådgivarnas nätverk.

Även lokalt samarbete med exempelvis jobbtorgen förs fram som positivt och att det i vissa förvaltningar finns en samordning med medborgarkontoren vilket innebär en låg tröskel in till budget- och skuldrådgivning.

Vid rådgivarnas nätverk har Innerstadens rådgivare redogjort för att de endast ser positivt på nuvarande samordning av fyra stadsdelsnämnders budget- och skuldrådgivning på en stadsdelsförvaltning. Rådgivarna i Innerstaden ser en stor fördel i att de ger varandra stöd och input i alla delar av arbetet. Ingen skulle vilja återgå till det ensamarbete som de tidigare utförde innan verksamheten regionaliserades.

Vidare lyfter chefsnätverket fram att den centrala styrningen med gemensamma riktlinjer och centralt anordnade nätverk är positivt för likställighet i staden.

#### Svagheter med nuvarande organisation

Majoriteten av enhetscheferna lyfter fram att rådgivarna på förvaltningarna är ensamma i sin yrkesroll på arbetsplatsen. Det innebär att rådgivarna lägger upp sitt arbete självständigt vilket kan vara både positivt och negativt. Rådgivarens kunskap och den egna uppfattningen om vad som ska ingå i arbetet blir styrande i hur arbetet läggs upp. Då enhetscheferna inom budget- och skuldrådgivning ansvarar för ytterligare en eller flera verksamheter går deras tid åt till annat arbete som bedrivs på enheten och budget- och skuldrådgivningen riskerar att prioriteras ned till förmån för till exempel handläggning av ekonomiskt bistånd.

Ensamarbetet innebär även att det saknas ersättare vid frånvaro på grund av sjukdom, semester eller annat. Det är svårt att räcka till vid tillfälliga arbetstoppar. Genomgående är uppfattningen bland enhetscheferna att det är en svaghet att arbetet är uppdelat på varje förvaltning. Utifrån organisering anser flera av cheferna att det är svårt att uppnå likställighet i staden och att få till en sammanhållen budget- och skuldrådgivning avseende likställighet, personalansvar, utbildning och utförande.

Vidare anser chefsnätverket att likställigheten brister i hur resurser fördelas i de olika förvaltningarna och det påverkar inriktning på arbetet, bedömningar, kompetens, kvalitet på arbetet och ärendetal per rådgivare.

### Utvecklingsbehov

På frågan om vilka förändringar som behöver till i nuvarande organisation för att öka likställighet och likahantering över staden lyfter chefsnätverket fram att en mer central styrning behövs kring fördelning av antal tjänster i förvaltningarna samt hur resurserna fördelas för verksamhetsområdet. Det efterfrågas mer centrala direktiv kring hur prioriteringar ska göras och hur arbetet med öppen mottagning ska läggas upp och bedrivas. Vidare önskar cheferna mer uppföljning av resultat för kvalitetsutveckling samt möjlighet till centralt tillhandahållna vikarier vid behov.

Majoriteten av cheferna lyfter fram att en centralisering skulle innebära en högre grad av enhetlighet och likställighet. Det skulle höja kompetensen inom yrkesgruppen och det skulle innebära ett tätare samarbete inom verksamhetsområdet. En mer central styrning skulle vara positivt för arbetet enligt dessa chefer.

En annan synpunkt är att verksamheten bör vara kvar på stadsdelarna för att inte förlora lokal förankring. Ett ytterligare förslag som förs fram är att dela upp verksamheten i kluster, att regionalisera budget- och skuldrådgivningen i ett antal stadsdelsövergripande områden.

Rådgivarna uppskattar att ungefär hälften av deras klienter idag har kontakt med någon del av övriga socialtjänsten och hälften inte. Flera rådgivare anser att arbetet många gånger fungerar bättre när det finns ett samarbete med socialsekreterare, biståndsbedömare eller boendestödjare som personen också har kontakt med. Uppfattningarna om det skulle vara svårare för rådsökande att besöka en rådgivning på en plats utanför den egna stadsdelsnämnden går isär inom rådgivarnas nätverk. Vissa menar att välfungerande personer troligtvis inte skulle ha svårigheter med att resa och andra menar att personer som har stöd via boendestödjare eller annan personal skulle klara av att resa med stöd på samma sätt som idag.

Rådgivarna tar upp att personer som inte vill förknippas med socialtjänsten kanske skulle kunna vara mer benägna att ta kontakt med rådgivningen om den fanns på en neutral plats såsom bibliotek eller medborgarkontor. Goda erfarenheter från att organiseras med medborgarkontor lyfts fram från några av stadsdelarna där det sker idag samt erfarenhet från kranskommun med samma organisering.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Socialförvaltningen konstaterar att det finns en samsyn hos övervägande del av avdelningschefer, enhetschefer och rådgivare om att likställigheten behöver öka inom staden för verksamhetsområdet budget- och skuldrådgivning. För att uppnå Stockholms stads vision om att medborgare erbjuds jämlika livschanser och välfärd av hög kvalitet ser socialförvaltningen flera utvecklingsområden. Nedan följer en presentation av dessa.

#### **Arbetets förutsättningar**

Socialförvaltningen har i översynen sett att stadsdelsförvaltningarnas arbetssätt inom verksamhetsområdet skiljer sig från varandra. Ensamarbete är en stor del av budget- och skuldrådgivarnas vardag inom flera av förvaltningarna. Det ställer krav på en insatt och kunnig arbetsledare som kan leda och fördela arbetet utifrån hur behoven ser ut inom den egna förvaltningen. Ensamarbetet innebär att rådgivarens utbildning och kompetens inom yrket spelar en stor roll för utförandet. Därtill finns mindre möjligheter till en lärande organisation med synergieffekter där kollegor med samma arbetsuppgifter kan komplettera varandra. Verksamhetsområdet påverkas även av hur enhetschefer prioriterar arbetet i jämförelse med andra områden. Stödet från enhetschefer varierar i omfattning och är ofta inriktat på statistik och lägesavstämningar. Oliketerna i stadsdelsförvaltningarnas arbete kan på så sätt medverka till att medborgare får olika stöd beroende på stadsdelstillhörighet.

#### **Organisering**

Socialförvaltningen ser att en lokal organiserings främsta fördelar är verksamhetens närhet till invånarna och att den kan utformas efter lokala behov och förutsättningar i den egna förvaltningen. Lokal organisering främjar intern samverkan och lokala samarbeten som medför positiva effekter för den rådsökande. Vidare ser socialförvaltningen att det finns preventiva fördelar med intern samverkan då den möjliggör att den rådsökande inom kort tid kan få kontakt med en rådgivare, vilket skulle kunna hindras i en central organisering. Risker vid en central organisering är att den rådsökande inte erbjuds en snabb kontakt med rådgivare. Ett av det vanligaste sättet för rådsökande att komma i kontakt med rådgivare är genom att tidigare ha kontakt med någon av socialtjänstens andra verksamheter. Avståndet till rådgivare får heller inte bli ett hinder för att ta kontakt med verksamheten. Genom lokal organisering får rådgivare kunskap om den omgivning som de verkar i och kan genom den utveckla arbetsmetoder som är anpassade efter stadsdelars demografiska sammansättning.



### Fördelning av personella resurser

Ytterligare en skillnad som har framkommit i översynen är fördelning av antal ärenden per rådgivare. Fördelning av antal ärenden per rådgivare är självklart inte hela sanningen om varför olikheter i verksamhetsområdet förekommer men det skulle kunna ses som en delförklaring.

### Förebyggande och utåtriktade insatser

Det förebyggande och utåtriktade arbetet är ett annat område som har utvecklingsmöjligheter. Regeringens strategi mot överskuldsättning samt Konsumentverkets rekommendationer för kommuners budget- och skuldrådgivning bör ha en inverkan på Stockholms stads utåtriktade och förebyggande arbete. I rekommendationerna från Konsumentverket är det tydligt att kommuner främst ska arbeta med utåtriktade insatser med syfte att öka kommuninvånarens kännedom om verksamheten. 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. Här ser socialförvaltningen att det finns ett behov av att se över och utveckla stadsdelsförvaltningarnas utåtriktade och förebyggande arbete med fokus på likställighet över staden. För att medverka till ett förebyggande arbete som är mer likställt behöver staden konkretisera vad det förebyggande och utåtriktade arbetet ska bestå av.

Som ett led i att arbeta förebyggande och utåtriktat inom verksamhetsområdet har socialförvaltningen inlett kontakt med utbildningsförvaltningen, i syfte att se hur samverkan kan ske gällande konsumentkunskap i skolundervisning. Likaså har dialog inletts med Kronofogdemyndigheten om att förbereda utbildning för myndighetsutövande socialsekreterare. Detta är ett led i att öka kunskapen om skuldsättning hos socialsekreterare, vilka möter individer som är skuldsatta.

I studien *Med väntan växer skulden*<sup>2</sup> har Konsumentverket bland annat intervjuat rådsökande om deras upplevelser av kontakten med verksamheten. Studien har genomförts i 34 olika kommuner och 126 rådsökande har deltagit genom djupinterjuver. Bland de rådsökande uppgav ungefär hälften att de hade kontaktat sin budget- och skuldrådgivare tidigare om de hade haft kännedom om att hjälpen fanns att få. Många hade fått tips från bekanta, av socialtjänsten eller av Kronofogdemyndigheten om att budget- och skuldrådgivning fanns. Studien pekar på att det är viktigt att det finns information och kännedom om verksamheten i samhället och

att det på så sätt bidrar till att fler med skulder i ett tidigt skede kan få hjälp med ekonomisk rådgivning. Vidare framhålls att verksamheten bör vara lätt att ta till sig.

#### Förebyggande arbete riktat till barnfamiljer

I förvaltningarnas arbete ska barnperspektivet alltid belysas och barnens situation ska tas i beaktande inför åtgärder som vidtas. Barn som lever i en familj med skuldsättning och/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>3</sup> Till fattiga familjer kan skuldsatta och utmäta familjer räknas. Därför rekommenderar socialförvaltningen att det förebyggande arbetet bör riktas och utformas så att det medverkar till att barn får gynnsamma uppväxtvillkor och att de inte ska behöva växa upp i fattiga eller överskuldsatta familjer.

Socialstyrelsen<sup>4</sup> 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 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.

#### Förslag på aktiviteter för att stärka kvalitet och likställighet i stadens budget- och skuldrådgivning.

I översynen har det framkommit att det finns flera utvecklingsområden inom verksamhetsområdet och utifrån dessa föreslår socialförvaltningen följande aktiviteter:

- Nuvarande nätverk för rådgivare sex gånger om året fortsätter och socialförvaltningen är sammankallande.
- Nuvarande nätverk för enhetschefer två gånger om året fortsätter och socialförvaltningen är sammankallande.
- Socialförvaltningen ansvarar fortsättningsvis för centralt framtagna riktlinjer och stöddokument.

<sup>3</sup> Rapporten Skillnadernas Stockholm

<sup>4</sup> Barn till överskuldsatta. Underlagsrapport till Barns och ungas hälsa, vård och omsorg, 2013. Socialstyrelsen

- Journalföring i Boss utvecklas och förankras tydligare i förvaltningarnas verksamhet.
- Tydligare framtagande av statistik för att kunna följa och analysera verksamhetsområdet, socialförvaltningen utvecklar detta tillsammans med stadsdelsnämnderna.
- Socialförvaltningen kommer i samband med revidering av riktlinjer för budget- och skuldrådgivning ta i beaktande vad översynen påvisar.

Följande aktiviteter tas upp som beslutspunkter

1. Socialförvaltningen får i uppdrag att planera och genomföra en utbildning i användandet av Boss
2. Socialförvaltningen får i uppdrag att utforma ett förslag om hur staden kan arbeta med utåtriktade och förebyggande insatser
3. Socialförvaltningen får i uppdrag att precisera verksamhetens innehåll och uppdrag
4. Budget- och skuldrådgivningen är fortsatt lokalt organiserat och förvaltningarna ansvarar för den lokala utformningen.

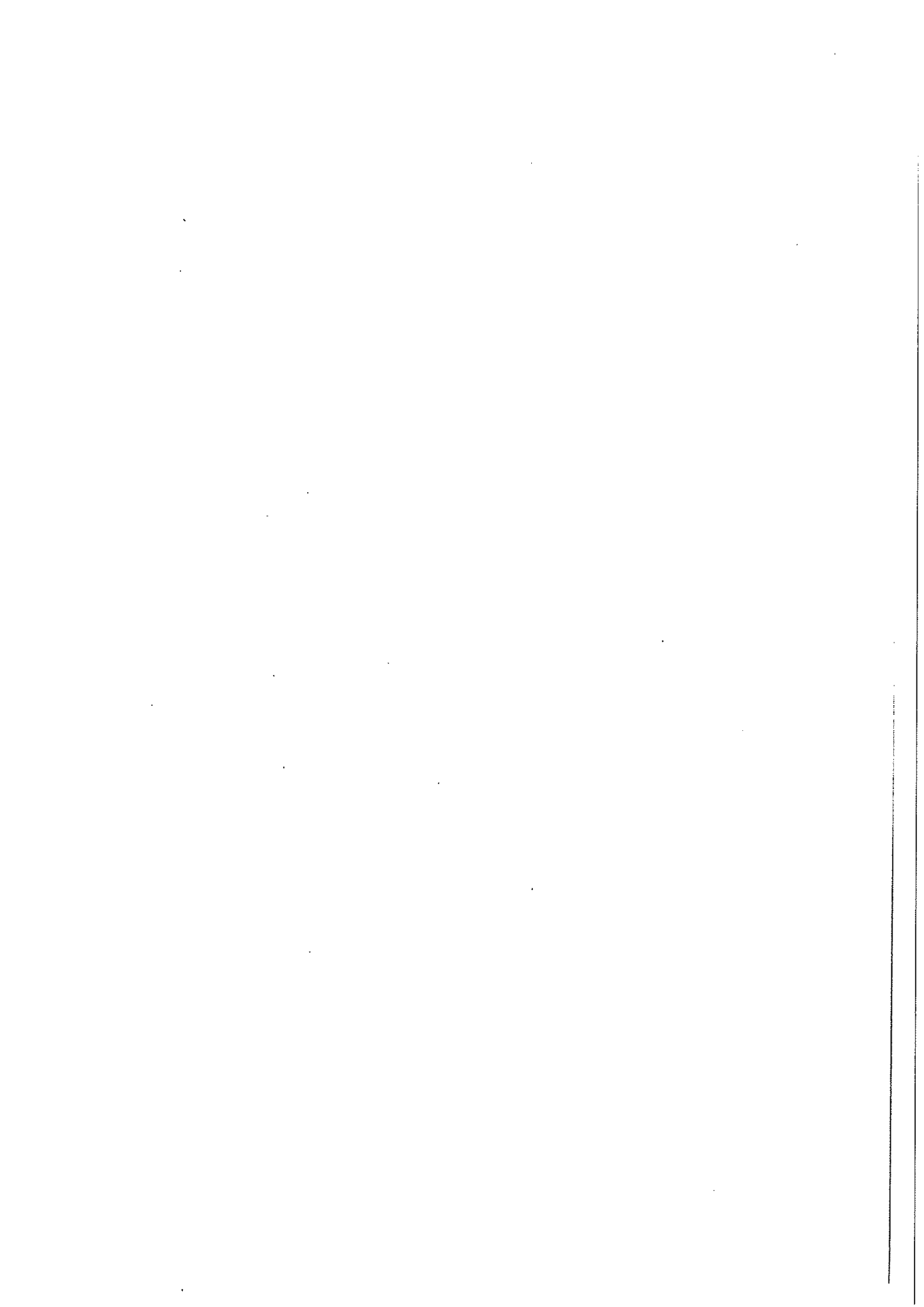
#### Socialförvaltningens förslag

Förvaltningen anser att utveckling av verksamhetsområdet bör vara prioriterat kommande år och ske i samarbete med stadsdelsnämnderna. Det behövs dock tydligare styrning i frågor om inriktning på verksamhetsområdet. Förvaltningen föreslår att förslagen på aktiviteter i tjänsteutlåtandet godkänns.

Socialförvaltningen föreslår att verksamhetsområdet fortsatt är lokalt organiserat med anledning av att medborgare ska kunna ges stöd och service i sin närmiljö och att förvaltningarna kan anpassa verksamheten efter lokala förutsättningar.

#### Bilagor

1. Översyn av stadens budget- och skuldrådgivning



19. Bilaga

Översyn av stadens budget- och skuldrådgivning  
0 (38)



Dnr 3.1.1-727 2016

Mars 2017

Översyn av  
stadens budget-  
och  
skuldrådgivning  
Mars 2017

Socialförvaltningen

Avdelningen för  
stadsövergripande  
sociala frågor

## Innehåll

Bakgrund.....	2
Utgångspunkter.....	4
Konsumentverkets rekommendationer.....	5
Uppdrag i budget för 2016.....	7
Utvärdering av stadens arbete.....	7
Redovisning av svar från avdelningschefer.....	7
Redovisning av workshop.....	10
Redovisning av SWOT.....	13
<b>Stadens budget- och skuldrådgivning.....</b>	<b>14</b>
Nuvarande organisation.....	14
Lägesrapport.....	18
Skuldsaneringsansökningar i Stockholms stad.....	24
<b>Avslutande reflektioner.....</b>	<b>25</b>
<b>Källhänvisning.....</b>	<b>29</b>
<b>Bilagor.....</b>	<b>30</b>
Bilaga 1 Enkät svar från avdelningschefer.....	30
Bilaga 2 Enkät om nuvarande organisering.....	38

## Bakgrund

I Sverige blir det allt vanligare att invånare har ekonomiska problem och skuldsättning. Ett exempel på detta är ökningen av antalet ansökningar om skuldsanering som på några år ökat hos Kronofogden. År 2015 tog Kronofogden emot 11 258 ansökningar om skuldsanering, det kan jämföras med år 2007 då enbart 6 780 ansökningar inkom. Stockholm är den kommun som toppar listan över antalet sökta skuldsaneringar. I jämförelse med Västra Götaland kom drygt 1 700 ansökningar in till Konsumentverket och från Skåne drygt 2000 stycken. Vid Kronofogdens mätning 31 december 2015 var i snitt 3,5 % av landets kommuninvånare som är skuldsatta hos Kronofogden.<sup>1</sup>

För att dämpa den uppåtgående trenden har Regeringen antagit en strategi för att motverka överskuldsättning. Strategins syfte är både av förebyggande karaktär samt att skuldsatta ska få ett effektivt stöd för att minska sina ekonomiska problem. I strategin ingår även att utvärdera hur barn och unga påverkas av att ha föräldrar som är skuldsatta. De åtgärder som föreslås är bland andra att lära ut om privatekonomi i grundskolan, att utforma effektiv konsumentupplysning och att utreda möjligheterna till att införa räntetak.<sup>2</sup> Ett led i den nationella strategin har varit att utveckla rekommendationer för kommuners budget- och skuldrådgivning i syfte att bidra till att verksamhetens roll stärks, kvaliteten ökar och till att variationerna mellan kommunerna minskar.<sup>3</sup> De sex framtagna rekommendationerna avser följande och presenteras närmare i avsnittet *Rekommendationer för budget- och skuldrådgivningen*:

- Verksamhetens innehåll
- Utbildning och kompetens
- Likvärdigt arbetssätt och säkerställa kompetens
- Kapacitet och uppföljning
- Tillgänglighet
- Stöd utan oskäligt dröjsmål

Konsumentverket har sedan år 1994 haft ett lagstadgat ansvar att stödja kommunerna i budget- och skuldrådgivningsfrågor. Konsumentverket anordnar utbildningar för landets rådgivare och

<sup>1</sup> Rapport 2016:5 Kommunernas budget- och skuldrådgivning – en lägesrapport 2016.

<sup>2</sup> Prop. 2015/16:1 Strategi för att motverka överskuldsättning.

<sup>3</sup> Konsumentverket (2016) Rekommendationer för den kommunala budget- och skuldrådgivningen

tillhandahåller informationsmaterial. Konsumentverket tillhandahåller dokumentationssystemet Boss och varje år skrivs en årlig lägesrapport för landets budget- och skuldrådgivning.<sup>4</sup>

Kommunernas ansvar för skuldsatta personer är sedan 1 november 2016 reglerat i socialtjänstlagen (2016:686). Sedan införandet förtydligades kommunernas ansvar i socialtjänstlagens femte kapitel då skuldsatta personer lades till som en grupp med särskilda bestämmelser. I lagen åläggs kommunerna att bedriva budget- och skuldrådgivning. Verksamheten som ska bedrivas ger personer som har ekonomiska problem möjlighet till hushållsekonomisk rådgivning och möjlighet till stöd under ett skuldsaneringsförfarande. Kommunerna är fria att ordna verksamheten på det sätt som bäst passar den egna kommunen.

Kommunernas roll enligt socialtjänstlagen (2016:686):

*"Kommunen ska lämna budget- och skuldrådgivning till skuldsatta personer. Denna skyldighet gäller även under ett skuldsaneringsförfarande och till dess att en beviljad skuldsanering eller F-skuldsanering är helt avslutad. Konsumentverket ska stödja och ge vägledning för den budget- och skuldrådgivning som kommunerna ska svara för."*

Rollen som rådgivare specificeras närmare i propositionen 2005/06:124:<sup>5</sup>

*"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."*

Socialnämnden har sedan 2013 samordnat stadens budget- och skuldrådgivning. Arbetet sker främst i form av nätverksmöten för chefer och rådgivare. I stadens samtliga 14 stadsdelsnämnder och på

<sup>4</sup> Rapport 2011:7 Budget- och skuldrådgivning – beskrivning av en viktig verksamhet.

<sup>5</sup> Proposition 2005/06:124 Ett enklare och snabbare skuldsaneringsförfarande, s. 35ff.



Enheten för hemlösa erbjuder medborgare budget- och skuldrådgivning. Alla utom en stadsdelsförvaltning har organiserat budget- och skuldrådgivningen under socialnämnden. I Spånga-Tensta tillhör verksamhetsområdet Enheten medborgarkontoret. I stadsdelarna Normalm, Södermalm, Östermalm och Kungsholmen finns en gemensam organisering av verksamhetsområdet. Totalt arbetar 22 personer med budget- och skuldrådgivning i staden och deras tid motsvarar knappt 20 årsarbetskrafter. Väntetiden är i genomsnitt mindre än fyra veckor, Älvsjö är den stadsdel som har längst väntetid.<sup>6</sup>

Nämnden antog riktlinjer för verksamhetsområdet under 2012 vilka reviderades under 2013. Ännu ett arbete med revidering av riktlinjerna påbörjades under 2015 och planeringen är att de lämnas in för beslut under första hälften av år 2017. Revideringen av riktlinjerna påverkas av nya regeringsdirektiv till Konsumentverket att ta fram anvisningar för kommunernas arbete med budget- och skuldrådgivning. Vidare trädde en ny skuldsaneringslag i kraft 1 november 2016.

I denna översyn redovisas hur staden arbetar med budget- och skuldrådgivning. Arbetets nuvarande organisering kommer att beskrivas och förslag till utvecklingsområden kommer att ges.

## Utgångspunkter

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. 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. Enligt Konsumentverkets rekommendationer för verksamhetens innehåll bör budget- och skuldrådgivning innehålla samtliga följande delar:

*Budgetrådgivning* omfattar arbete i individärenden med hushållsekonomisk rådgivning, planering av vardagsekonomi, upprättande av budget, förändringsarbete etcetera. En förutsättning för en god långsiktig effekt är att budgeten går ihop såväl i dagsläget som i framtiden så att inte nya skulder uppstår. Det kräver ofta en del arbete för rådgivaren att motivera och skapa framtidstro.

---

<sup>6</sup> Rapport 2016:5 Kommunernas budget- och skuldrådgivning – en lägesrapport 2016.

*Skuldrådgivning* omfattar de ärenden som är i behov av rådgivning för sina skulder. Där ingår bland annat att ge skuldråd, förhandla med fodringsägare samt arbete med frivilliga lösningar.

*Skuldsanering* enligt skuldsaneringslagen innebär förutom hjälp vid ansökan om skuldsanering, även omprövning och överklaganden samt stöd under hela skuldsaneringsprocessen. Budget- och skuldrådgivaren har en viktig funktion i skuldsaneringsprocessen. Det är av största vikt att vardagsekonomin fungerar hela processen för att skuldsaneringen ska lyckas vara rehabiliterande.

*Samverkan* är viktigt och behöver få utrymme i verksamheten. Samverkan med andra yrkesgrupper behövs såväl i enskilda fall som i mer övergripande frågor. För att nå framgång med budget- och skuldrådgivningen kan den rådsökande till exempel behöva stöd i frågor som inte handlar om ekonomi. Rådgivaren bör medverka till att den rådsökande får kontakt med verksamheter som bäst kan ge det stödet.

Budget- och skuldrådgivning är en lagstadgad verksamhet som ska erbjudas skuldsatta invånare. Dock har det visat sig att få känner till att den finns. Därför behövs *utåtriktade insatser* som medverkar till att verksamheten syns och att invånarna har kännedom om vilket stöd som de kan få. 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.

## Konsumentverkets rekommendationer

Nedan presenteras Konsumentverkets rekommendationer för kommuners budget- och skuldrådgivning. Rekommendationerna utgör en vägledning och ska bidra till utveckling och uppföljning av kommunernas budget- och skuldrådgivning. Användandet av rekommendationerna kommer att följas upp av Konsumentverket och redovisas till regeringen senast 1 juni 2018.

### Rekommendation 1 – Verksamhetens innehåll

Verksamhetens innehåll rekommenderas vara

- budgetrådgivning,
- skuldrådgivning,
- stöd inför och under skuldsanering,
- samverkan och
- utåtriktade insatser

I avsnittet *Utgångspunkter* beskrivs delarna närmare.

### **Rekommendation 2 – Utbildning och kompetens**

Budget- och skuldrådgivaren bör ha en utbildning och kompetens som motsvarar:

- högskoleexamen inom ekonomi, juridik eller beteendevetenskap
- specifik kompetens i yrkesrollen
- god förmåga att bemöta och kommunicera med olika individer

### **Rekommendation 3 – Likvärdigt arbetssätt och säkerställa kompetens**

Budget- och skuldrådgivarna bör arbeta likvärdigt och säkerställa kompetens genom att:

- delta regelbundet i fortbildning
- använda arbetsverktygen Portalen och Boss
- delta i regelbunden handledning

### **Rekommendation 4 – Kapacitet och uppföljning**

Budget- och skuldrådgivningen bör utgå från behovet och därför ha:

- kapacitet som grundar sig på regelbundna behovsanalyser i den egna kommunen
- tydliga och mätbara mål för verksamheten som följs upp
- 

### **Rekommendation 5 – Tillgänglighet**

För att säkerställa en god tillgänglighet bör budget- och skuldrådgivningen:

- informera om vilket stöd verksamheten kan ge, vilka kontaktmöjligheter som finns och under vilka tider verksamheten kan nås
- erbjuda olika sätt att ta kontakt
- vara nåbar inom några dagar
- vara lokaliserad med hänsyn tagen till den rådsökandes integritet

### **Rekommendation 6 – Stöd utan oskäligt dröjsmål**

Verksamheten måste kunna erbjuda stöd utan oskäligt dröjsmål och därför bör kommunen:

- erbjuda ett första enskilt bokad möte inom fyra veckor
- erbjuda tider med kort varsel
- erbjuda löpande stöd till dem som har pågående skuldsanering, F-skuldsanering eller frivilliga uppgörelser

## Uppdrag i budget för 2016

I budgeten för 2016 hade Socialnämnden tillsammans med stadsdelsnämnderna i uppdrag att genomföra en översyn av stadens arbete med budget- och skuldrådgivning. Följande stod i budgetuppdraget.

*Arbetet med budget- och skuldrådgivning i staden behöver stärkas, med fokus på det förebyggande arbetet för att förhindra överskuldssättning. För detta behövs en tydlig struktur och systematik. Socialnämnden ska därför tillsammans med stadsdelsnämnderna under 2016 genomföra en översyn av hur stadens arbete med budget- och skuldrådgivning är organiserat och fördelat, med syfte att skapa ett mer likställt arbete över hela staden.*

## Utvärdering av stadens arbete

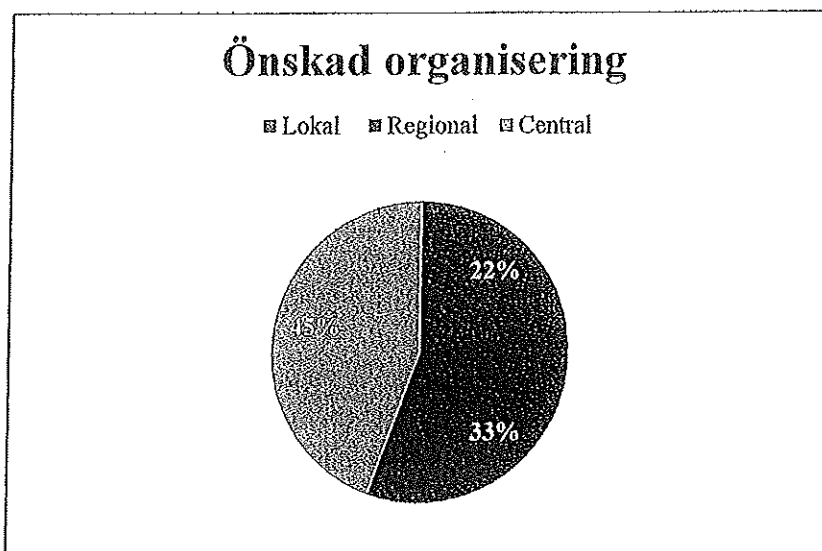
Följande avsnitt kommer att beskriva avdelningschefer, enhetschefer och rådgivares uppfattning om nuvarande organisations styrkor och svagheter samt vilka utmaningar som finns för att staden ska kunna arbeta mer likställt.

### Redovisning av svar från avdelningschefer

I oktober månad fick avdelningschefer svara på en enkät om vilken organisering som avdelningschefer anser bäst tillvaratar budget- och skuldrådgivarnas kunskaper och erfarenheter. Totalt inkom nio svar från stadsdelsförvaltningarna. I diagrammet nedan redovisas fördelningen av svaren för önskad organisering. De sammanfattade svaren redovisas nedanför diagrammet och i sin helhet i bifogad bilaga.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Enkät och sammanställning återfinns i bilaga 1.



Fördelningen av antal respondenter var följande; lokal organisering två stycken, regional organisering tre stycken och central organisering fyra stycken.

#### Lokal organiserings fördelar och nackdelar

De fördelar som avdelningschefer framförallt ser med lokal organisering är närheten till medborgarna. Andra fördelar som framhålls är att verksamheten kan utformas med hänsyn till stadsdelens lokala behov samt att samarbete med socialtjänsten är möjlig.

Respondenterna är rörande överens om vilken nackdel som de främst ser med en lokal organisering, vilket är sårbarheten som verksamheten har. Sårbarheten består i att flera stadsdelsförvaltningar enbart har en anställd budget- och skuldrådgivare, vilket medverkar till att verksamheten vid rådgivares sjukdom och semester behöver ligga vilande. Andra nackdelar som har framkommit redovisas nedan med uttagna citat.

*"Blir ingen utveckling, svårt med statistik."*

*"Svårt att bedriva utvecklingsarbete och svårt att tillhandahålla förebyggande arbete."*

*"Olika bemanning i olika stadsdelar."*

#### Regional organiserings fördelar och nackdelar

De fördelar som avdelningschefer ser med regional organisering varierar. De som arbetar i Innerstaden framhåller att organiseringsformen fungerar bra för dem. De framhåller bland annat det kollegiala stödet, att likställigheten ökar och att

sårbarheten minskar. Detta i kombination med att den lokala förankringen till viss del finns kvar.

Ett förslag som framkom i enkäten;

*"Att stadsdelar med liknande socioekonomisk struktur bygger upp ett likt stöd för sina invånare samtidigt som närheten till stadsdelen fortfarande finns."*

Nackdelar som framhålls med en regional organisering är att närheten till medborgare samt socialtjänst minskar. Några har även återkopplat att de befår att det kommer att uppstå ansvars- och budgetfrågor som ska diskuteras mellan stadsdelsförvaltningarna samt att det behövs en samsyn om hur verksamhetsområdet ska drivas och utvecklas. Detta kan troligen leda till ineffektivitet och lång tid att utforma. En annan synpunkt är att om kommunikationen mellan den regionaliserade verksamheten och förvaltningarna inte fungerar kan information utebli.

#### **Central organiserings fördelar och nackdelar**

Likställighet över staden framhålls som den största vinsten med en central organisering. Andra fördelar är minskad sårbarhet, ökad effektivitet, ökad tillgänglighet genom öppettider, enklare samverkan med Kronofogdemyndigheten samt att metodutveckling gynnas. Ett sammanfattande citat från en avdelningschef är;

*"Likhetsprincipen, uppföljning, kontakter med andra myndigheter, resultat, kunskapsöverföring, en sammanhållen organisation."*

Den främsta nackdelen med central organisering är att närheten till medborgare minskar.

*"Närheten till medborgarna försvinner."*

En annan nackdel med central organisering är att samverkan försvåras.

*"Man kommer längre bort från brukarna. Vi vet att många ogärna rör sig utanför stadsdelen. Svårare med samverkan socialtjänst-BUS."*

#### **Övriga synpunkter**

Det har kommit in ett antal övriga synpunkter i enkäten som är värda att lyfta fram.

*"Budget och skuld är en ren service till medborgarna och närhet och tillgänglighet är en viktig del i arbetet. Det skall vara lätt att komma i kontakt med. Vår öppna mottagning är välfrekventerad.*

*Att budget och skuldrådgivning finns på våra stadsdelar gör att socialsekreterare på hela stadsdelen blir medvetna om funktionen och kan hänvisa dit vid frågor som rör skuldsanering. Vi använder även rådgivningen vid hyresskulder där klienten själv har inkomster men behöver hjälp att reda ut sina räkningar och vad som skall prioriteras, ibland kan detta även leda till ansökan om skuldsanering."*

*"Viktigt att behålla en del av budget- och skuldrådgivningen på SDF. Den del som rör hyresrådgivning samt den metod vi arbetar med för boende i våra försöks- och träningslägenheter. Det vanliga BUS arbetet kan dock centraliseras"*

*"Positivt med central organisering."*

*"Kan tänka mig att brukarna får större tillgång till budget och skuldrådgivning om det finns en verksamhet som arbetar med dessa frågor. Det är förstås beroende på hur stor organisation det kommer att finnas."*

*"Inhämta synpunkter från brukare och KFM!"*

## **Redovisning av workshop**

En workshop har genomförts på chefsnätverket inom budget- och skuldrådgivning. Nio av tolv enhetschefer inom verksamhetsområdet deltog. Syftet med workshopen var att inhämta synpunkter på nuvarande organisation och utvecklingsområden. Fyra temafrågor behandlades som omfattade styrkor och svagheter inom nuvarande organisation, utvecklingsbehov och övriga önskade förändringar inom verksamhetsområdet.

En genomgång av chefsnätverkets synpunkter har därefter genomförts på nätverket för rådgivare i syfte att få en så heltäckande bild som möjligt. Under året har sex nätverksmöten för budget- och skuldrådgivare hållits och två chefsnätverk. I båda nätverken har dialog gällande översynen, om nuvarande organisation och dess utvecklingsområden förts.

## **Styrkor med nuvarande organisation**

Flertalet av cheferna lyfter fram att styrkor med nuvarande organisation är att verksamheten kan utformas utifrån befolkningsunderlag liksom att förändringar och

verksamhetsutveckling kan ske utifrån lokala behov. Även det interna samarbetet med andra enheter inom den egna förvaltningen betonas och att gemensamma klientmöten med handläggare på andra enheter är smidiga att få till, vilket även betonas i rådgivarnas nätverk.

Även lokalt samarbete med exempelvis jobbtorgen förs fram som positivt och att det i vissa förvaltningar finns en samordning med medborgarkontoren vilket innebär en låg tröskel in till budget- och skuldrådgivning.

Vid rådgivarnas nätverk har Innerstadens rådgivare redogjort för att de endast ser positivt på nuvarande samordning av fyra stadsdelsnämnders budget- och skuldrådgivning på en stadsdelsförvaltning. Rådgivarna i innerstaden ser en stor fördel i att de ger varandra stöd och input i alla delar av arbetet. Ingen skulle vilja återgå till det ensamarbete som de tidigare utförde innan verksamheten regionaliserades.

Vidare lyfter chefsnätverket fram att den centrala styrningen med gemensamma riktlinjer och centralt anordnade nätverk är positivt för likställighet i staden.

### **Svagheter med nuvarande organisation**

Majoriteten av cheferna lyfter fram att rådgivarna på förvaltningarna är ensamma i sin yrkesroll på arbetsplatsen. Det innebär att rådgivarna lägger upp sitt arbete självständigt vilket kan vara både positivt och negativt. Rådgivarens kunskap och den egna uppfattningen om vad som ska ingå i arbetet blir styrande i hur arbetet läggs upp. Då enhetscheferna inom budget- och skuldrådgivning ansvarar för ytterligare en eller flera verksamheter går deras tid åt till annat arbete som bedrivs på enheten och budget- och skuldrådgivningen riskerar att prioriteras ned till förmån för till exempel handläggning av ekonomiskt bistånd.

Ensamarbetet innebär även att det saknas ersättare vid frånvaro på grund av sjukdom, semester eller annat. Det är svårt att räcka till vid tillfälliga arbetstoppar. Genomgående är uppfattningen att det är en svaghet att arbetet är uppdelat på varje förvaltning. Utifrån organisering anser flera av cheferna att det är svårt att uppnå likställighet i staden och att få till en sammanhållen budget- och skuldrådgivning avseende likställighet, personalansvar, utbildning och utförande.

Vidare anser chefsnätverket att likställigheten brister i hur resurser fördelas i de olika förvaltningarna och det påverkar inriktning på



arbetet, bedömningar, kompetens, kvalitet på arbetet och ärendeantal per rådgivare.

### Utvecklingsbehov

På frågan om vilka förändringar som behöver till i nuvarande organisation för att öka likställighet och likahantering över staden lyfter chefsnätverket fram att en mer central styrning behövs kring fördelning av antal tjänster i förvaltningarna samt hur resurserna fördelas för verksamhetsområdet. Det efterfrågas mer centrala direktiv kring hur prioriteringar ska göras och hur arbetet med öppen mottagning ska läggas upp och bedrivs. Vidare önskar cheferna mer uppföljning av resultat för kvalitetsutveckling samt möjlighet till centralt tillhandahållna vikarier vid behov.

Majoriteten av cheferna lyfter fram att en centralisering skulle innebära en högre grad av enhetlighet och likställighet. Det skulle höja kompetensen inom yrkesgruppen och det skulle innebära ett tätare samarbete inom verksamhetsområdet. En mer central styrning skulle vara positivt för arbetet enligt dessa chefer.

En annan synpunkt är att verksamheten bör vara kvar på stadsdelarna för att inte förlora lokal förankring. Ett ytterligare förslag som förs fram är att dela upp verksamheten i kluster, att regionalisera budget- och skuldrådgivningen i ett antal stadsdelsövergripande områden.

Rådgivarna uppskattar att ungefär hälften av deras klienter idag har kontakt med någon del av övriga socialtjänsten och hälften inte. Flera rådgivare anser att arbetet många gånger fungerar bättre när det finns ett samarbete med socialsekreterare, biståndsbedömare eller boendestödjare som personen också har kontakt med. Uppfattningarna om det skulle vara svårare för rådsökande att besöka en rådgivning på en plats utanför den egna stadsdelsnämnden går isär inom rådgivarnas nätverk. Vissa menar att välfungerande personer troligtvis inte skulle ha svårigheter med att resa och andra menar att personer som har stöd via boendestödjare eller annan personal skulle klara av att resa med stöd på samma sätt som idag.

Rådgivarna tar upp att personer som inte vill förknippas med socialtjänsten kanske skulle kunna vara mer benägna att ta kontakt med rådgivningen om den fanns på en neutral plats såsom bibliotek eller medborgarkontor. Goda erfarenheter från att organiseras med medborgarkontor lyfts fram från några av stadsdelarna där det sker idag samt erfarenhet från kranskommun med samma organisering.

## Redovisning av SWOT

	<b>Goda</b> faktorer för verksamheten	<b>Skadliga</b> faktorer för verksamheten
<b>Interna</b> egenskaper	<b>S</b> Styrkor (Strengths)	<b>W</b> Svagheter (Weaknesses)
<b>Externa</b> egenskaper	<b>O</b> Möjligheter (Opportunities)	<b>T</b> Hot (Threats)

*Utvärderingsmodellen SWOT, ett planeringshjälpmedel där man försöker finna styrkor, svagheter, möjligheter och hot vid en strategisk översyn*

### Styrkor

Styrkor som enhetschefer ser med nuvarande organisering är att verksamheten kan utformas från lokala behov och att den möjliggör internt och lokalt samarbete. Även här framhålls Innerstadens samarbete som en bra organiseringsform. Central styrning är positivt för likställigheten över staden, så även centralt utformade riktlinjer och nätverksmöten.

### Svagheter

Svagheter i organiseringsformen är att budget- och skuldrådgivare är ensamma i yrkesrollen och att det finns både för och nackdelar med det självständiga arbetet. Detta medför bland annat att det är svårt att räcka till i arbetstoppar och att det saknas ersättare vid frånvaro. Verksamhetsområdet riskerar att få lägre prioritet än andra områden. En annan svårighet som framkommit är att det är svårt med den öppna mottagningen.

### Möjligheter

En möjlighet i nuvarande organisering som framkommit är att budget- och skuldrådgivning tillhör en annan myndighet än socialtjänsten, som till exempel medborgarkontor. Detta möjliggör att andra än socialtjänstens grupper i stadsdelen kan nås. En möjlighet i Innerstadens organisering är att budget- och skuldrådgivarnas specifika resurser och kunskaper kan användas på ett bättre sätt än vid ensamarbete. Detta medför ökad likställighet.

Andra möjligheter som finns är att samarbetet kan öka mellan stadsdelsförvaltningarna. Samarbetet kan utformas så att det möjliggör ett ökat samarbete vid exempelvis arbetstoppar eller vid ledigheter. Det skulle bidra till ökad närhet till kollegor och att ärenden kan diskuteras. Det skulle vara enkelt med gemensam handledning.

Det interna samarbetet skulle kunna utvecklas utifrån behov och att samarbetet då sker med klienten i fokus. Budget- och skuldrådgivningen är en viktig del för att bidra till motivation och förändringsarbete med klienter, till exempel i ärenden med arbetslösa, i boendetrappa, våld i nära relation och där skuldsättning försvårar möjligheten att ta till sig andra insatser. En möjliggörare är även att rådgivaren är nära brukarens hemmiljö och att det kontakter kan ske i snabba processer.

### **Hot**

Hot i den nuvarande organiseringen är om budget- och skuldrådgivare är frånvarande. Ett annat hot är att det inte finns några kollegor att diskutera med eller få stöd av i löpande ärenden. Ett hot som Innerstaden ser är att de kommer längre ifrån socialtjänsten vilket kan innebära att deras grupper av människor glöms bort. Organiseringen medför minskad samverkan, om budget- och skuldrådgivningen finns i verksamheten är det mer naturligt att samverka. Det kan vara ett hot om socialtjänstens klienter prioriteras ner i jämförelse med andra grupper.

## **Stadens budget- och skuldrådgivning**

I följande kapitel ges en bild av nuvarande organisation och förutsättningar för dagens arbetssätt. Beskrivningen grundar sig på information som är inhämtad genom en enkätundersökning, stöddokument samt information från nätverken.

### **Nuvarande organisation**

Som en del i översynen av nuvarande organisation har budget- och skuldrådgivarna fått svara på en enkät. I enkäten ställdes frågor om nuvarande rutiner, var budget- och skuldrådgivningen är organiserad i respektive stadsdelsförvaltning, hur samarbetet med enhetschef ser ut samt vilken intern och extern samverkan som finns.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Enkät återfinns i bilaga 2.

### Organisation

Alla stadsdelar förutom Spånga-Tensta har organiserat sin budget- och skuldrådgivning under socialnämnden. I Spånga-Tensta är verksamhetsområdet lagt under kommunstyrelsen. Variationen på nämndnivå är liten men desto större på enhetsnivå. Budget- och skuldrådgivningen har bland annat tillhörighet i enheter för ekonomiskt bistånd, hemlöshetsmottagningen, resursenheten, vuxenenheter, enheten för arbete och försörjning samt mottagningsenhet. Utöver detta har tre förvaltningar valt att lägga verksamheten på sina respektive Medborgarkontor varav en även har sin arbetsplats i förvaltningshuset. Innerstadens rådgivare är placerade på Norrmalm och tillhör förvaltningens vuxenenhet.

### Stöd i handläggningen

Som tidigare nämnts stöds rådgivarna i sitt arbete från staden och från Konsumentverket. I Konsumentverkets uppdrag om verksamhetsstöd ingår:

- att ge kostnadsfri utbildning (grundutbildningar, vidareutbildningar och seminarier),
- handböcker och informationsmaterial,
- metodutveckling,
- tillhandahålla dokumentationssystemet Boss, supportfunktion och uppdateringar av systemet,
- information genom Faktabanken,
- Portalen, där rådgivare kan hålla sig uppdaterade på nyheter.

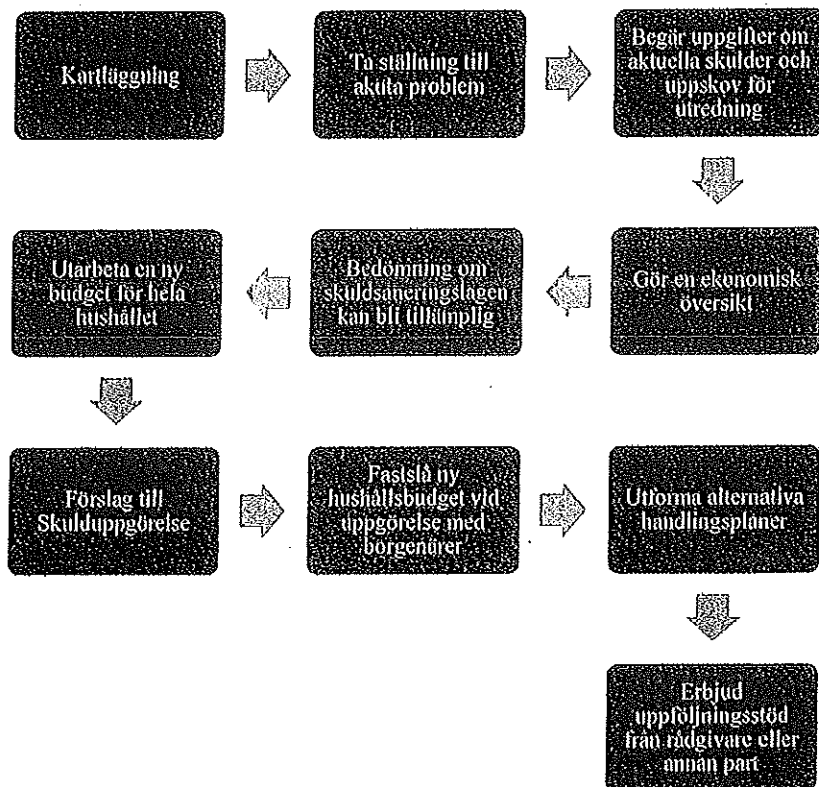
Socialförvaltningen har som uppdrag att vara sammankallande till nätverksmöten där fokus är att arbeta för likställighet i staden. Riktlinjer och rutiner revideras av utredare tillsammans med arbetsgrupper och enhetschefer. Ett visst informationsmaterial finns framtaget i staden men det mesta av materialet hämtas från Konsumentverket.

Som ett led i att se vilket stöd rådgivarna har i sitt dagliga arbete ställdes frågan om hur ofta och i vilka forum som rådgivare och deras närmsta chef träffas. I enkäten uppger rådgivarna att det finns olika forum för dem att träffa sin närmaste chef. Det vanligast förekommande forumet när de träffar enhetschefen och resterande enhet är på APT. Ett annat vanligt förekommande forum är avstämningsmöten där praktiska frågor, verksamhetsfrågor och statistik är i fokus. Det varierar i frekvensen av antal avstämningsmöten från varannan vecka till en gång per termin. Vid behov finns det oftast möjlighet att spontant träffa sin enhetschef. Ärendefrågor ställs sällan till enhetschefer, utan ställs till nätverket eller i Portalen (Konsumentverkets webbsida).

Det finns två nätverk för rådgivare, ett regionalt och ett centralt. Det regionala nätverket är fyra till antalet och ses två gånger per termin. Syftet med nätverket är att kunna få stöd i ärendefrågor och andra praktiska delar i handläggningen. I nätverket deltar rådgivare. Det centrala nätverket leds av socialförvaltningen och har syftet att arbeta för likställighet. Nätverket träffas sex gånger per kalenderår.

### Handläggningsprocessen och rutiner

En rådgivning är självklart beroende av den unika situationen som personen befinner sig i men som stöd för rådgivare är handläggningsprocessen beskriven i stadens riktlinjer för budget- och skuldrådgivning. Processen bör användas av rådgivarna och kan delas in i tio steg. I riktlinjerna beskrivs stegen mer ingående än vad de nedan görs.<sup>9</sup>



I rådgivares uppdrag ingår att på frivillig grund arbeta med medborgare som är skuldsatta. Utgångspunkten ska vara att frigöra medborgares egna resurser för att komma ifrån sina ekonomiska problem. Rådgivare stöttar medborgaren att ta nödvändiga kontakter med fordringsägare för att bland annat få till stånd

<sup>9</sup> Riktlinjer Budget- och skuldrådgivning, antagna av kommunfullmäktige 2012-09-12, uppdaterade 2013-02-14.

avbetalningsplaner och minskad amortering. Det kan vara aktuellt att medborgaren får kontakt med andra delar inom stadens nämnder eller andra myndigheter för att komma till rätta med sina ekonomiska problem, här kan rådgivaren vara en viktig länk.

Rutiner för de olika förvaltningarnas budget- och skuldrådgivning varierar i omfattning och utförlighet. Några förvaltningar har inga rutiner utöver de som finns centralt ordnade och andra har skapat lokala rutiner, både skrivna och allmänt vedertagna. De rutiner som finns reglerar ofta rådgivarnas tillgänglighet i form av telefontid, öppen mottagning, besöksstider och hur de gör om ett besök inte kan tas emot omedelbart. Det finns även olika former av rutiner för samarbete med andra enheter, en förvaltning har en samverkansöverenskommelse med andra delar av förvaltningen. Flera hänvisar till att de får stöd i sin handläggning av riktlinjerna och rutinerna som finns centralt samt att flödesschemat för skuldsaneringsansökningar används.

### **Dokumentationssystemet Boss**

Dokumentation sker i ärendehanteringssystemet Boss och tillhandahålls av Konsumentverket. I Stockholms stad är socialförvaltningen systemägare och IT-avdelningen systemansvarig, hur samarbetet är utformat beskrivs i en förvaltningsplan. Systemet skiljer sig från andra kommuner då staden har ett avtal med Konsumentverket om ett fleranvändarsystem. Skillnaden från ett enanvändarsystem är att rådgivarna har möjlighet att se en annan rådgivares arbete och att systemet inte är direktkopplat till Konsumentverket. I praktiken blir det viktigt att rådgivarna ser till offentlighets- och sekretesslagen samt att nya versioner från Konsumentverket inte uppdateras per automatik, först behöver IT-ansvarig anpassa den nya versionen till systemet.

Som stöd i användandet av Boss finns en stadsövergripande rutin för registrering samt en handbok. Det finns även ett gallringsbeslut och hanteringsanvisningar som stöd när ett ärende avslutas. Rådgivarna uppger att det finns behov av att stärka kunskapen om hur Boss används för att öka användandet samt minska felaktigheter i registreringen. Detta skulle innebära utvidgade möjligheter att ta ut statistik ur systemet som kan analyseras och leda till vidareutveckling av verksamheten, något som enhetschefer anser positivt.

### Samarbete

Det finns flera goda exempel på interna och externa samarbeten. Variation förekommer för hur aktiva varje stadsdel är i samarbeten.

Interna samarbeten	Externa samarbeten
<ul style="list-style-type: none"><li>• Socialsekreterare inom och utanför den egna enheten</li><li>• Boendestödjare</li><li>• Socialpsykiatri</li><li>• SHIS</li><li>• Kollegialt nätverk</li><li>• Utbildningar för andra medarbetare</li><li>• Personliga ombud</li><li>• Projekt om jämställdhetsintegrering</li><li>• Deltar på anhörigveckan</li><li>• Introduktion av nyanställda</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Musketörerna, FVO och andra frivilligorganisationer</li><li>• Kyrkan och diakoner</li><li>• Psykiatri</li><li>• MISA</li><li>• Info för yrkesplus – utbildning för personer som är 20-29 år och utan arbete.</li></ul>

### Information för medborgaren

Information för medborgaren finns att tillgå på stadens hemsida. På hemsidan finns kontaktuppgifter till rådgivare i varje stadsdel samt information om vilken hjälp de kan erbjudas från staden. Även information om skuldsanering finns och att ansökan om sanering lämnas till Kronofogdemyndigheten. Medborgaren kan även vända sig till Socialrådgivningen.

### Lägesrapport

I januari 2015 skickades en enkät ut till rådgivarna i staden och resultatet redovisades i en lägesrapport. För att få en aktuell bild skickades enkäten ut på nytt i januari 2016 med samma frågor som föregående år för att möjliggöra jämförelse mellan åren.

### Fördelning av arbetstid

I enkäten har rådgivarna fått uppskatta hur stor del av deras arbetstid som läggs på respektive del.

Uppskattad fördelning av arbetstid redovisad i procent för 2015 och 2016								
Arbetstid	Förebyggande		Budget- rådgivning		Skuld- rådgivning		Skuldsanering	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Mindre än 25%	67	83	17	33	0	0	17	17
25%	33	17	42	33	8	8	25	17
25-50%	0	0	42	17	58	42	50	58
Mer än 50%	0	0	0	17	33	50	8	8

Källa: Enkät svar från rådgivarna januari 2015 och januari 2016.

Rådgivarnas upplevda arbetsfördelning är att det främst består i att ge skuldrådgivning och att arbeta med personer som ska söka eller har sökt skuldsanering. Arbetet med skuldrådgivning har ökat mellan 2015 och 2016. Det som rådgivarna uppger att minst arbetstid läggs på är förebyggande arbete där en minskning av nedlagd arbetstid har skett mellan 2015 och 2016.

Av svaren framgår att förebyggande arbete som utförs består i öppen rådgivning och informationsutdelning på medborgarkontor hos flera förvaltningar, föreläsningar för andra yrkeskategorier (boendestödjare, behandlingspersonal etc.), information på boskola för personer i försöks- och träningslägenheter, informationsträffar på träffpunkt för äldre och på Jobbtorg. Variationen är stor kring vilka aktiviteter som utförs på den egna förvaltningen och på några förvaltningar förekommer inget förebyggande arbete. Som skäl för att det förebyggande arbetet inte görs alls eller att det inte görs i större omfattning anges tidsbrist som avgörande faktor. En annan möjlig delförklaring till variationen av förebyggande arbete skulle kunna vara att det inom yrkeskategorin finns en variation av de som gärna håller i eller medverkar vid informationsträffar och talar inför grupper av människor och av de som inte tilltalas på samma sätt av sådana arbetsuppgifter.



### Fördelning av ärenden

För att visa hur fördelningen av antal ärenden per stadsdelsnämnd är, redovisas antal rådgivare i förhållande till befolkningens mängd i tabellen nedan. Tabellen visar även hur många invånare varje rådgivare täcker.

Antal invånare per rådgivare redovisat per stadsdelsnämnd 2015 *			
Stadsdelsnämnd	Antal rådgivare (del av heltid)**	Befolkningsmängd***	Antal invånare per rådgivare
Bromma	1	76 068	76 068
Enskede-Årsta-Vantör	3	97 587	32 529
Farsta	1	55 693	55 693
Hägersten-Liljeholmen	2	84 914	42 457
Hässelby-Vällingby	2,5	72 561	29 024
Innerstaden	3,75	338 024	90 140
Skarpnäck	1	48 604	48 604
Skärholmen	1	45 716	45 716
Spånga-Tensta	1	35 863	35 863
Rinkeby-Kista	1	37 868	37 868
Älvsjö	0,5	27 710	55 420
Hela staden	19,75	920 608	46 613

\*Enheten för hemlösa är inte medräknad eftersom det saknas jämförelsedata.  
Källa: \*\*Enkät svar från rådgivarna januari 2016, \*\*\*www.statistikomstockholm.se

Antalet rådgivare är i princip oförändrat 2015 i jämförelse med 2014. I Enskede-Årsta-Vantör har tjänstgöringsgraden för rådgivarna ökat från 2,75 tjänster till tre i jämförelse med föregående år. I Hässelby-Vällingby har antalet rådgivare minskat till 2,5 heltidstjänster från tre föregående år. En jämförelse av antal invånare per heltidstjänst visar på skillnader mellan stadsdelsnämnderna, där spannet för en rådgivare varierar från 29 024 invånare till 90 140 invånare. Medeltalet för hela staden och varje rådgivare är 46 613 invånare. Stadsdelsnämnden Bromma och Innerstaden har ett invånarantal som skiljer sig från de andra stadsdelsnämnderna.

För att få en bild av arbetsfördelningen mellan stadsdelsförvaltningarna är det även intressant att titta på ärendemängden under 2015, som redovisas nedan.

<i>Redovisning av antalet nya, pågående och avslutade ärenden i Boss under 2015.</i>			
Stadsdelsnämnd	Nya ärenden i Boss	Pågående ärenden i Boss	Avslutade ärenden i Boss
Bromma	83	91	58
Enskede-Årsta-Vantör	231	226	228
Farsta	75	90	61
Hägersten-Liljeholmen	132	119	119
Hässelby-Vällingby	128	170	131
Innerstaden	235	226	232
Rinkeby-Kista	193	361	144
Skarpnäck	93	87	95
Skärholmen	99	79	88
Spånga-Tensta	147	241	51
Älvsjö	40	24	35
Enheten för hemlösa (Sof)	72	91	74
<b>Totalt</b>	<b>1528</b>	<b>1805</b>	<b>1316</b>
<i>Källa: Boss</i>			

Under 2015 registrerades totalt 1528 nya ärenden (personer) i Boss. Motsvarande antal under 2014 var 1306 ärenden. Även antalet pågående ärenden var fler under 2015 än under 2014, 1805 respektive 1615. Dokumentationssystemet Boss har fram till 2015 saknat ett tillförlitligt statistiksystem. Före 2015 har rådgivarna lämnat samtliga uppgifter manuellt vilket begränsar jämförbarheten över tid.

### **Tillgänglighet**

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 öppen mottagning. Tidsbokningar sker även där personen behöver ha med sig god man,

## Översyn av stadens budget- och skuldrådgivning 22 (38)

boendestödjare, socialsekreterare eller annan stödperson. Utöver mottagningen uppger rådgivarna att det är viktigt att ha en god tillgänglighet. Att vara tillgänglig är att kunna ta emot samtal så ofta som möjligt samt att ge återkoppling på missade telefonsamtal och svara på mail.

Många som träffar stadens rådgivare kommer på sitt första besök i den öppna mottagningen och i vissa fall sker detta efter en första telefonkontakt med rådgivaren.

De flesta förvaltningar har öppen mottagning ett tillfälle per vecka och erbjuder ett varierat antal timmar per vecka. Antalet timmar som erbjuds varierar beroende på hur många rådgivare som finns i förvaltningen men även på öppettiderna för mottagningen. Besökstiden som erbjuds i öppna mottagningen är mellan 45 och 60 minuter. På en del förvaltningar är mottagningen stängd vid semester, sjukdom, vid utbildning eller andra möten för rådgivarna.

<i>Antal timmar öppen mottagning per vecka redovisat i procent för 2015 och 2016.</i>		
Antal timmar per vecka	2015	2016
0-3 timmar	42%	67%
4-6 timmar	33%	17%
7-10 timmar	17%	8%
Mer än 10 timmar	8%	8%

*Källa: Enkät svar från rådgivarna januari 2015 och januari 2016.*

Mellan 2015 och 2016 har antalet timmar per vecka med öppen mottagning minskat. Av svaren går att utläsa att det på några förvaltningar har varit ett ojämnt tryck på mottagningen med både helt obesökta drop-in-tider och fulltecknade tider. Däremot anges att det är ett jämt tryck på bokade nybesökstider vilket förklaras med att många personer upplever det som stressande och krångligt med öppen mottagning och föredrar att boka besökstid i förväg.

För att få en uppfattning kring väntetider till nästa besök efter det första besöket på öppen mottagning har rådgivarna fått göra en uppskattning kring väntetiderna. Utgångspunkten har varit att en person har velat komma snarast på ett nytt besök där erbjuden tid har berott på rådgivarens situation. 2015 kunde hälften av förvaltningarna erbjuda tid efter behov och 2016 har den siffran minskat till 17 procent. Väntetiderna till nästa besök har ökat sedan föregående år och vanligast är väntetid på två till fyra veckor. Av svaren framgår att väntetider kan uppstå naturligt genom att skulduppgifter behöver inhämtas för fortsatt handläggning och att akuta tider erbjuds och alltid till barnfamiljer.

Väntetid till nästa besök efter besök på öppen mottagning redovisat i procent för 2015 och 2016.		
Väntetid	2015	2016
Tid erbjuds efter behov	50%	17%
1-2 veckor	25%	17%
2-4 veckor	25%	42%
1-2 månader	0%	17%
2-3 månader	0%	0%
Mer än 3 månader	0%	8%

Källa: Enkät svar från rådgivarna januari 2015 och januari 2016.

### Barnfamiljer

Förvaltningarna erbjuder barnfamiljer att träffa budget- och skuldrådgivare inom en vecka. En förvaltning uppger att om en barnfamilj inte får drop-in tid på öppen mottagning tas en telefonkontakt samma dag och om ärendet är akut erbjuds ett besök inom en vecka. Om en barnfamilj inte har möjlighet att komma på öppen mottagning erbjuds annan tid för besök och de flesta förvaltningar har rutiner för detta.

Redovisning av antalet besök i öppen mottagning, barnfamiljer och totalt 2015.		
Stadsdelsnämnd	Besök i öppen mottagning	Besök barnfamiljer i öppen mottagning
Bromma	84	16
Enskede-Årsta-Vantör	221	83
Farsta	78	21
Hägersten-Liljeholmen	120	22
Hässelby-Vällingby	139	49
Innerstaden	345	81
Rinkeby-Kista	1380	-
Skarpnäck	87	25
Skärholmen	158	31
Spånga-Tensta	122	49
Älvsjö	58	16
Enheten för hemlösa (SöF)	230	0
<b>Totalt</b>	<b>3022</b>	<b>393</b>

Källa: Manuell statistik från stadens budget- och skuldrådgivare.

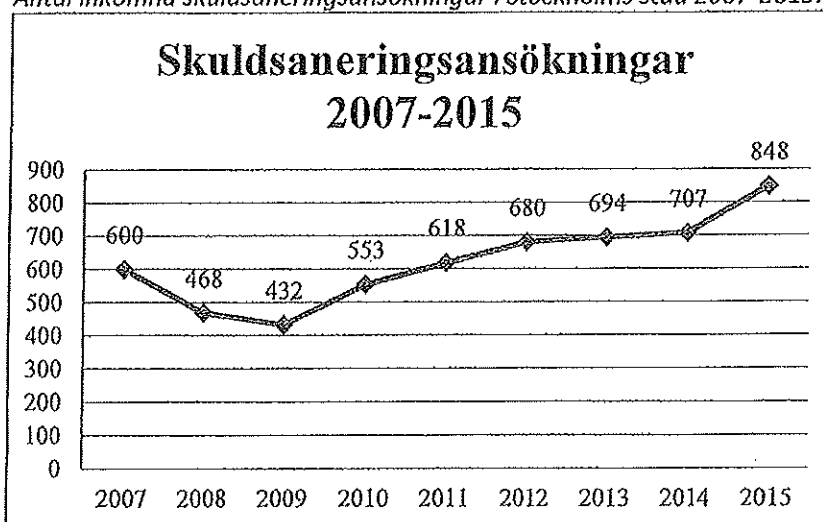
Av svaren framgår att det förekommer variationer i hur förvaltningarna definierar en barnfamilj. Vanligast är att definitionen är vuxen som har barn boende heltid, växelvis eller umgängesbarn. Emellertid uppger några förvaltningar att de inte inkluderar umgängesbarn i definitionen.

Statistiken för öppen mottagning hanteras manuellt. I jämförelse med 2014 har antalet besök i öppen mottagning ökat från 2496 till 3022. Antalet barnfamiljer i öppen mottagning har minskat från 455 till 292 mellan 2014 och 2015.

## Skuldsaneringsansökningar i Stockholms stad

Kronofogden rapporterar om att antalet skuldsaneringsansökningar ökat vilket medfört att de har utökat sin verksamhet. I en stor del av skuldsaneringsansökningarna har en rådgivare varit behjälplig i ansökningsförfarandet.

*Antal inkomna skuldsaneringsansökningar i Stockholms stad 2007-2015.*



*Källa: Kronofogden*

Mellan 2014 och 2015 var ökningen av antalet inkomna ansökningar 20 procent för Stockholms stad. Stadens statistik visar att antalet nya och pågående ärenden i Boss har ökat liksom antalet besök i öppen mottagning. Kronofogdens statistik över antalet inkomna skuldsaneringsansökningar visar även där på en ökning. Sammantaget indikerar statistiken att antalet personer som söker kontakt och stöd rörande budget- och skuldfrågor ökar.

## Avslutande reflektioner

### Förvaltningens synpunkter och förslag

Socialförvaltningen konstaterar att det finns en samsyn hos övervägande del av avdelningschefer, enhetschefer och rådgivare om att likställigheten behöver öka inom staden för verksamhetsområdet budget- och skuldrådgivning. För att uppnå Stockholms stads vision om att medborgare erbjuds jämlika livschanser och välfärd av hög kvalitet ser socialförvaltningen flera utvecklingsområden. Nedan följer en presentation av dessa.

### Arbetets förutsättningar

Socialförvaltningen har i översynen sett att stadsdelsförvaltningarnas arbetssätt inom verksamhetsområdet skiljer sig från varandra. Ensamarbete är en stor del av budget- och skuldrådgivarnas vardag inom flera av förvaltningarna. Det ställer krav på en insatt och kunnig arbetsledare som kan leda och fördela arbetet utifrån hur behoven ser ut inom den egna förvaltningen. Ensamarbetet innebär att rådgivarens utbildning och kompetens inom yrket spelar en stor roll för utförandet. Därtill finns mindre möjligheter till en lärande organisation med synergieffekter där kollegor med samma arbetsuppgifter kan komplettera varandra. Verksamhetsområdet påverkas även av hur enhetschefer prioriterar arbetet i jämförelse med andra områden. Stödet från enhetschefer varierar i omfattning och är ofta inriktat på statistik och lägesavstämningar. Olika områden i stadsdelsförvaltningarnas arbete kan på så sätt medverka till att medborgare får olika stöd beroende på stadsdelstillhörighet.

### Organisering

Socialförvaltningen ser att en lokal organiserings främsta fördelar är verksamhetens närhet till invånarna och att den kan utformas efter lokala behov och förutsättningar i den egna förvaltningen. Lokal organisering främjar intern samverkan och lokala samarbeten som medför positiva effekter för den rådsökande. Vidare ser socialförvaltningen att det finns preventiva fördelar med intern samverkan då den möjliggör att den rådsökande inom kort tid kan få kontakt med en rådgivare, vilket skulle kunna hindras i en central organisering. Risker vid en central organisering är att den rådsökande inte erbjuds en snabb kontakt med rådgivare. Ett av det vanligaste sättet för rådsökande att komma i kontakt med rådgivare är genom att tidigare ha kontakt med någon av socialtjänstens andra verksamheter. Avståndet till rådgivare får heller inte bli ett hinder för att ta kontakt med verksamheten. Genom lokal organisering får

rådgivare kunskap om den omgivning som de verkar i och kan genom den utveckla arbetsmetoder som är anpassade efter stadsdelars demografiska sammansättning.

### **Fördelning av personella resurser**

Ytterligare en skillnad som har framkommit i översynen är fördelning av antal ärenden per rådgivare. Fördelning av antal ärenden per rådgivare är självklart inte hela sanningen om varför olikheter i verksamhetsområdet förekommer men det skulle kunna ses som en delförklaring.

### **Förebyggande och utåtriktade insatser**

Det förebyggande och utåtriktade arbetet är ett annat område som har utvecklingsmöjligheter. Regeringens strategi mot överskuldsättning samt Konsumentverkets rekommendationer för kommuners budget- och skuldrådgivning bör ha en inverkan på Stockholms stads utåtriktade och förebyggande arbete. I rekommendationerna från Konsumentverket är det tydligt att kommuner främst ska arbeta med utåtriktade insatser med syfte att öka kommuninvånarens kännedom om verksamheten. 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. Här ser socialförvaltningen att det finns ett behov av att se över och utveckla stadsdelsförvaltningarnas utåtriktade och förebyggande arbete med fokus på likställighet över staden. För att medverka till ett förebyggande arbete som är mer likställt behöver staden konkretisera vad det förebyggande och utåtriktade arbetet ska bestå av.

Som ett led i att arbeta förebyggande och utåtriktat inom verksamhetsområdet har socialförvaltningen inlett kontakt med utbildningsförvaltningen, i syfte att se hur samverkan kan ske gällande konsumentkunskap i skolundervisning. Likaså har dialog inletts med Kronofogdemyndigheten om att förbereda utbildning för myndighetsutövande socialsekreterare. Detta är ett led i att öka kunskapen om skuldsättning hos socialsekreterare, vilka möter individer som är skuldsatta.

I studien *Med väntan växer skulden*<sup>10</sup> har Konsumentverket bland annat intervjuat rådsökande om deras upplevelser av kontakten med verksamheten. Studien har genomförts i 34 olika kommuner och 126 rådsökande har deltagit genom djupinterjuver. Bland de rådsökande uppgav ungefär hälften att de hade kontaktat sin budget-

<sup>10</sup> Rapport 2015:8, Konsumentverket

och skuldrådgivare tidigare om de hade haft kännedom om att hjälpen fanns att få. Många hade fått tips från bekanta, av socialtjänsten eller av Kronofogdemyndigheten om att budget- och skuldrådgivning fanns. Studien pekar på att det är viktigt att det finns information och kännedom om verksamheten i samhället och att det på så sätt bidrar till att fler med skulder i ett tidigt skede kan få hjälp med ekonomisk rådgivning. Vidare framhålls att verksamheten bör vara lätt att ta till sig.

### **Förebyggande arbete riktat till barnfamiljer**

I förvaltningarnas arbete ska barnperspektivet alltid belysas och barnens situation ska tas i beaktande inför åtgärder som vidtas. Barn som lever i en familj med skuldsättning och/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. Därför rekommenderar socialförvaltningen att det förebyggande arbetet bör riktas och utformas så att det medverkar till att barn får gynnsamma uppväxtvillkor och att de inte ska behöva växa upp i fattiga eller överskuldsatta familjer.

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 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>

### **Förslag på aktiviteter för att stärka kvalitet och likställighet i stadens budget- och skuldrådgivning.**

I översynen har det framkommit att det finns flera utvecklingsområden inom verksamhetsområdet och utifrån dessa föreslår socialförvaltningen följande aktiviteter:

<sup>11</sup> Rapporten Skillnadernas Stockholm

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



## Översyn av stadens budget- och skuldrådgivning 28 (38)

- Nuvarande nätverk för rådgivare sex gånger om året fortsätter och socialförvaltningen är sammankallande.
- Nuvarande nätverk för enhetschefer två gånger om året fortsätter och socialförvaltningen är sammankallande.
- Socialförvaltningen ansvarar fortsättningsvis för centralt framtagna riktlinjer och stöddokument.
- Journalföring i Boss utvecklas och förankras tydligare i förvaltningarnas verksamhet.
- Tydligare framtagande av statistik för att kunna följa och analysera verksamhetsområdet, socialförvaltningen utvecklar detta tillsammans med stadsdelsnämnderna.
- Socialförvaltningen kommer i samband med revidering av riktlinjer för budget- och skuldrådgivning ta i beaktande vad översynen påvisar.

Följande aktiviteter tas upp som beslutspunkter

1. Socialförvaltningen får i uppdrag att planera och genomföra en utbildning i användandet av Boss
2. Socialförvaltningen får i uppdrag att utforma ett förslag om hur staden kan arbeta med utåtriktade och förebyggande insatser
3. Socialförvaltningen får i uppdrag att precisera verksamhetens innehåll och uppdrag
4. Budget- och skuldrådgivningen är fortsatt lokalt organiserat och förvaltningarna ansvarar för den lokala utformningen.

### **Socialförvaltningens förslag**

Förvaltningen anser att utveckling av verksamhetsområdet bör vara prioriterat kommande år och ske i samarbete med stadsdelsnämnderna. Det behövs dock tydligare styrning i frågor om inriktning på verksamhetsområdet. Förvaltningen föreslår att förslagen på aktiviteter i tjänsteutlåtandet godkänns.

Socialförvaltningen föreslår att verksamhetsområdet fortsatt är lokalt organiserat med anledning av att medborgare ska kunna ges stöd och service i sin närmiljö och att förvaltningarna kan anpassa verksamheten efter lokala förutsättningar.

## Källhänvisning

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

*Budget- och skuldrådgivning – beskrivning av en viktig verksamhet. Rapport 2011:7 utgiven av Konsumentverket år 2011.*

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

Helena Olofsson & Margareta Lindberg (2016), *Kommunernas budget- och skuldrådgivning – en lägesrapport 2016.* Rapport 2016:5 utgiven av Konsumentverket.

H. Olofsson, J. Heneryd, K. Nordenson & M. Lindberg (2016) *Rekommendationer för den kommunala budget- och skuldrådgivningen.* Konsumentverket.

*Med väntan växer skulden. En fördjupad studie av den kommunala budget- och skuldrådgivningen.* Rapport 2015:8 utgiven av Konsumentverket.

*Riktlinjer Budget- och skuldrådgivning, antagna av kommunfullmäktige 2012-09-12, uppdaterade 2013-02-14.*

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

## Bilagor

### Bilaga 1 Enkät svar från avdelningschefer

#### Bromma stadsdelsförvaltning

I din roll som avdelningschef, i vilken organisation ser du att budget- och skuldrådgivarnas kunskap och arbete bäst tillvaratas, centralt organiserade, regionalt organiserade eller lokalt organiserade?

- Centralt organiserade
- Regionalt organiserade
- Lokalt organiserade

#### Vilka fördelar kan du se med en centralisering?

Det finns en verksamhet centralt som arbetar med dessa frågor. Det blir inte heller så sårbart vid ledigheter och sjukdom. Större möjlighet till utveckling för budget och skuldrådgivare, ev mer informationsinsatser till brukare och personal. Fler brukare kan få budget och skuldrådgivning.

#### Vilka nackdelar kan du se med en centralisering?

Brukare kan förlora närhet till budget och skuldrådgivaren.

#### Vilka fördelar kan du se med en regionalisering?

se fråga 3.

#### Vilka nackdelar kan du se med en regionalisering?

se fråga 4 samt att om en stadsdel ska vara ansvarig blir det mer ansvarsfrågor och budgetfrågor som ska diskuteras mellan staddelarna.

#### Vilka fördelar kan du se med dagens lokala organisering?

Närheten till brukarna.

#### Vilka nackdelar kan du se med dagens lokala organisering?

Sårbarhet vid sjukdom och annan ledighet.

#### Övriga synpunkter du vill tillföra?

Kan tänka mig att brukarna får större tillgång till budget och skuldrådgivning om det finns en verksamhet som

arbetar med dessa frågor. Det är förstås beroende på hur stor organisation det kommer att finnas.

### **Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsförvaltning**

I din roll som avdelningschef, i vilken organisation ser du att budget- och skuldrådgivarnas kunskap och arbete bäst tillvaratas, centralt organiserade, regionalt organiserade eller lokalt organiserade?

- Centralt organiserade
- Regionalt organiserade
- Lokalt organiserade

### **Vilka fördelar kan du se med en centralisering?**

Likställighet över staden. Mindre sårbart.

### **Vilka nackdelar kan du se med en centralisering?**

Man kommer längre bort från brukarna. Vi vet att många ogärna rör sig utanför stadsdelen. Svårare med samverkan socialtjänst-BUS.

### **Vilka fördelar kan du se med en regionalisering?**

Inga

### **Vilka nackdelar kan du se med en regionalisering?**

Alla

### **Vilka fördelar kan du se med dagens lokala organisering?**

Närheten för brukarna. Samverkan med socialtjänst.

### **Vilka nackdelar kan du se med dagens lokala organisering?**

Sårbart. Olika bemanning i olika stadsdelar

### **Övriga synpunkter du vill tillföra?**

Viktigt att behålla en del av budget- och skuldrådgivningen på SDF. Den del som rör hyresrådgivning samt den metod vi arbetar med för boende i våra FoT lägenheter. Det vanliga BUS arbetet kan dock centraliseras.

### **Farsta stadsdelsförvaltning**

I din roll som avdelningschef, i vilken organisation ser du att budget- och skuldrådgivarnas kunskap och arbete bäst tillvaratas, centralt organiserade, regionalt organiserade eller lokalt organiserade?

- Centralt organiserade
- Regionalt organiserade
- Lokalt organiserade

**Vilka fördelar kan du se med en centralisering?**

Mer enhetlig handläggning och metodutveckling.  
Mindre sårbarhet.

**Vilka nackdelar kan du se med en centralisering?**

Kommer för långt från förvaltningarna och medborgarna.

**Vilka fördelar kan du se med en regionalisering?**

Mindre sårbarhet och ökad styrka i metodutveckling.

**Vilka nackdelar kan du se med en regionalisering?**

Minskad närhet till medborgarna lokalt och till stadsdelsförvaltningens övriga verksamheter.

**Vilka fördelar kan du se med dagens lokala organisering?**

Närhet till medborgarna, inarbetat upplägg som är känt hos medborgarna.

**Vilka nackdelar kan du se med dagens lokala organisering?**

Sårbarhet.

**Övriga synpunkter du vill tillföra?**

Budget och skuld är en ren service till medborgarna och närhet och tillgänglighet är en viktig del i arbetet. Det skall vara lätt att komma i kontakt med. Vår öppna mottagning är välfrekventerad.

Att budget och skuldrådgivning finns på våra stadsdelar gör att socialsekreterare på hela stadsdelen blir medvetna om funktionen och kan hänvisa dit vid frågor som rör skuldsanering. Vi använder även rådgivningen vid hyresskulder där klienten själv har inkomster men behöver hjälp att reda ut sina räkningar och vad som skall prioriteras, ibland kan detta även leda till ansökan om skuldsanering.

**Hägersten-Liljeholmen stadsdelsförvaltning**

I din roll som avdelningschef, i vilken organisation ser du att budget- och skuldrådgivarnas kunskap och arbete bäst

tillvaratas, centralt organiserade, regionalt organiserade eller lokalt organiserade?

- Centralt organiserade
- Regionalt organiserade
- Lokalt organiserade

**Vilka fördelar kan du se med en centralisering?**

Likställighet för medborgarna.  
Enklare att utveckla verksamheten.  
Mindre sårbar verksamhet.  
Möjlighet att utveckla förebyggande arbete ökar i en större organisation.  
Enklare kanaler för samverkan med KFM.

**Vilka nackdelar kan du se med en centralisering?**

Långa resvägar för medborgarna.  
Svårare för stadsdelarnas IOF att samverka med BUS kring personer i FoT-lägenheter och för vräkningshotade personer.  
Vilka fördelar kan du se med en regionalisering?  
Bättre tillgänglighet, rimliga resvägar till rådgivningen.  
Mindre sårbart än med lokal organisering.

**Vilka nackdelar kan du se med en regionalisering?**

Ansvar för verksamheten ligger kvar på stadsdelarna och berörda stadsdelar måste komma överens över tid om hur verksamheten ska drivas. Detta tar tid och är troligen inte effektivt.

**Vilka fördelar kan du se med dagens lokala organisering?**

Verksamheten kan utformas efter lokala behov och i nära anslutning till de behov som finns hos IoF:s klientergrupper.  
Närhet för medborgarna.

**Vilka nackdelar kan du se med dagens lokala organisering?**

Dålig likställighet.  
Sårbart.  
Dålig tillgänglighet då möjligheten att ha generösa öppettider är liten.  
Svårt att bedriva utvecklingsarbete och svårt att tillhandahålla förebyggande arbete.

**Övriga synpunkter du vill tillföra?**

Inhämta synpunkter från brukare och KFM!

**Hässelby-Vällingby stadsdelförvaltning**

I din roll som avdelningschef, i vilken organisation ser du att budget- och skuldrådgivarnas kunskap och arbete bäst tillvaratas, centralt organiserade, regionalt organiserade eller lokalt organiserade?

- Centralt organiserade
- Regionalt organiserade
- Lokalt organiserade

**Vilka fördelar kan du se med en centralisering?**

Likhetsprincipen, uppföljning, kontakter med andra myndigheter, resultat, kunskapsöverföring, en sammanhållen organisation.

**Vilka nackdelar kan du se med en centralisering?**

Kan vara en nackdel för brukarna.

**Vilka fördelar kan du se med en regionalisering?**

Likhetsprincipen, uppföljning, kontakter med andra myndigheter, resultat, kunskapsöverföring, en sammanhållen organisation.

**Vilka nackdelar kan du se med en regionalisering?**

Kan vara en nackdel för brukarna.

**Vilka fördelar kan du se med dagens lokala organisering?**

Nära för brukarna att få kontakt med Budget o skuld.

**Vilka nackdelar kan du se med dagens lokala organisering?**

Blir ingen utveckling, svårt med statistik.

**Övriga synpunkter du vill tillföra?**

Positivt med central organisering.

**Kungsholmen stadsdelsförvaltning**

I din roll som avdelningschef, i vilken organisation ser du att budget- och skuldrådgivarnas kunskap och arbete bäst tillvaratas, centralt organiserade, regionalt organiserade eller lokalt organiserade?

- Centralt organiserade
- Regionalt organiserade
- Lokalt organiserade

**Vilka fördelar kan du se med en centralisering?**

Likställdheten

**Vilka nackdelar kan du se med en centralisering?**

Blir förmodligen besvärligare för många att söka tjänsten.

**Vilka fördelar kan du se med en regionalisering?**

Vi samarbetar redan nu mellan Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm och det fungerar mycket bra.

**Vilka nackdelar kan du se med en regionalisering?**

Inga.

**Vilka fördelar kan du se med dagens lokala organisering?**

**Vilka nackdelar kan du se med dagens lokala organisering?**

**Övriga synpunkter du vill tillföra?**

#### **Norrmalm stadsdelsförvaltning**

I din roll som avdelningschef, i vilken organisation ser du att budget- och skuldrådgivarnas kunskap och arbete bäst tillvaratas, centralt organiserade, regionalt organiserade eller lokalt organiserade?

- Centralt organiserade
- Regionalt organiserade
- Lokalt organiserade

**Vilka fördelar kan du se med en centralisering?**

Ökad likställighet och mer effektivt

**Vilka nackdelar kan du se med en centralisering?**

Samverkan med övriga enheter försämras

**Vilka fördelar kan du se med en regionalisering?**

Norrmalm har ju budget och skuldrådgivning för hela innerstaden och det fungerar mycket bra. En grupp som kan dra ärenden och hjälpa varandra samt möjlighet att jobba mer likställt.



**Vilka nackdelar kan du se med en regionalisering?**

Minskad tillgänglighet

**Vilka fördelar kan du se med dagens lokala organisering?**

Vet ej

**Vilka nackdelar kan du se med dagens lokala organisering?**

Sårbart och minskad professionalitet

**Övriga synpunkter du vill tillföra?**

### **Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning**

I din roll som avdelningschef, i vilken organisation ser du att budget- och skuldrådgivarnas kunskap och arbete bäst tillvaratas, centralt organiserade, regionalt organiserade eller lokalt organiserade?

- Centralt organiserade
- Regionalt organiserade
- Lokalt organiserade

**Vilka fördelar kan du se med en centralisering?**

Inga

**Vilka nackdelar kan du se med en centralisering?**

Närheten till medborgarna försvinner

**Vilka fördelar kan du se med en regionalisering?**

Inga

**Vilka nackdelar kan du se med en regionalisering?**

Närheten till medborgarna försvinner

**Vilka fördelar kan du se med dagens lokala organisering?**

Närheten till medborgarna och insyn och förståelse för just Spånga-tenstas lokala behov

**Vilka nackdelar kan du se med dagens lokala organisering?**

Inga

**Övriga synpunkter du vill tillföra?**

Nej

### **Södermalms stadsdelsförvaltning**

I din roll som avdelningschef, i vilken organisation ser du att budget- och skuldrådgivarnas kunskap och arbete bäst tillvaratas, centralt organiserade, regionalt organiserade eller lokalt organiserade?

- Centralt organiserade
- Regionalt organiserade
- Lokalt organiserade

#### **Vilka fördelar kan du se med en centralisering?**

Att samtliga invånare i staden får ett lika bemötande samt lika stöd och hjälp

#### **Vilka nackdelar kan du se med en centralisering?**

Att behovet ser mycket olika ut i staden och att de med mest behov kan bli förfördelade

#### **Vilka fördelar kan du se med en regionalisering?**

Att stadsdelar med liknande socioekonomisk struktur bygger upp ett likt stöd för sina invånare samtidigt som närheten till stadsdelen fortfarande finns.

#### **Vilka nackdelar kan du se med en regionalisering?**

Om kommunikationen inte fungerar mellan den regionaliserade verksamheten och stadsdelsförvaltningarna kan viktig information utebli.

#### **Vilka fördelar kan du se med dagens lokala organisering?**

Södermalm har regionaliserad verksamhet "Innerstaden" och är mycket nöjd med det.

#### **Vilka nackdelar kan du se med dagens lokala organisering?**

Se tidigare fråga

#### **Övriga synpunkter du vill tillföra?**

## Bilaga 2 Enkät om nuvarande organisering

1. Beskriv er stadsdels rutiner för budget- och skuldrådgivningen och hur de används. Om det finns skrivna rutiner ber jag er att bifoga dem. Om det inte finns är jag tacksam om ni skriver det.
2. Hur är ni organiserade? Vilken enhet tillhör BUS? Ärendedragningar, gemensamma möten på enheten etc.
3. Hur sker samarbetet med er närmsta chef, vem träffar ni och hur ofta? Har ni biträdande enhetschef som ni vänder er till i ärende frågor etc?
4. Hur samarbetar rådgivarna med andra enheter inom förvaltningen? Finns andra samarbeten utanför organisationen? Beskriv era samarbeten.