Utlåtande 2012: RVII (Dnr 114-1193/2011)

Riktlinjer för handläggning av budget- och skuldrådgivning

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Riktlinjer för handläggning av budget- och skuldrådgivning fastställs, bilaga 2.
2. Socialnämnden ges i uppdrag att utreda och ta fram förslag på kompletterande riktlinjer för hur överflyttning av ärenden mellan stadsdelsnämnder ska genomföras.

Föredragande borgarrådet Anna König Jerlmyr anför följande.

Ärendet

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

Stadsledningskontorets förslag till riktlinjer anger mål för stadens budget- och skuldrådgivning och hur denna ska effektiviseras och utvecklas för att svara mot lagstiftning och efterfrågan. Genom att tydliggöra stadens budget- och skuldrådgivning med hjälp av riktlinjer vet också invånarna vilken service de kan förvänta sig. Stadens nämnder och styrelser ska utifrån dessa riktlinjers mål och invånarnas behov organisera och utveckla budget- och skuldrådgiv-

ningen. Budget- och skuldrådgivningen ska innehålla förebyggande arbete, hushållsekonomisk rådgivning samt råd och stöd vid skulduppgörelser och skuldsanering.

De mål som föreslås i riktlinjerna innebär att budget- och skuldrådgivningen blir ett aktivt stöd för stadens mål att minska beroendet av ekonomiskt bistånd samt att förebygga och minska hemlösheten.

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

Beredning

Ärendet har remitterats till socialnämnden och samtliga stadsdelsnämnder.

Socialnämnden anser att förslaget till riktlinjer är tydligt och ger en bra bild av vad budget- och skuldrådgivningen i Stockholms stad ska innehålla. Det är särskilt viktigt att det tydliggörs var ansvaret för implementering, uppdatering och uppföljning av riktlinjerna ska ligga i stadens organisation.

Bromma stadsdelsnämnd anser att det är bra att det kommer riktlinjer inom verksamheten med budget- och skuldrådgivning. Det förtydligar verksamhetens viktiga roll i det sociala arbetet som komplement till andra insatser. Det innebär också en tydlighet för stadens invånare om vilken service och vilket stöd de kan förvänta sig. Framförallt ger riktlinjer förutsättningar för ökad likställighet över staden, vilket är viktigt.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd anser att det är välkommet att området budget- och skuldrådgivning föreslås få riktlinjer för sitt arbete. Stadsdelsnämnden tycker att riktlinjerna i huvudsak är bra. Representanter från förvaltningen har deltagit i framtagandet av riktlinjerna. Nämnden anser dock att det i riktlinjerna bör förtydligas att kommunen inte bara ska bistå den rådsökande med att få en översikt av sina skulder utan även göra en planering för hur dessa ska lösas.

Farsta stadsdelsnämnd anser att det är mycket positivt att det nu arbetats fram riktlinjer för budget- och skuldrådgivningen i staden. Riktlinjer har varit efterfrågade av stadsdelsförvaltningarna under lång tid då det saknats en tydlig vägledning för hur arbetet ska bedrivas, ledas och organiseras.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd anser att det är positivt att riktlinjer ska fastställas för budget- och skuldrådgivningen, eftersom riktlinjer skapar förutsättningar för en likartad handläggning och bedömning över staden. Förslaget behöver dock kompletteras och konkretiseras på en del punkter.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd anser att riktlinjerna är väl genomarbetade och nämnden bedömer att de kommer att utgöra en viktig grund för rådgivningsverksamheten. Riktlinjerna tryggar kravet på tillgänglighet och kvalitet för den enskilde sökande och tydliggör budget- och skuldrådgivningens uppdrag.

Kungsholmens stadsdelsnämnd anser att de föreslagna riktlinjerna är i allt väsentligt positiva. De ger en god bild av den lagstiftning som reglerar verksamheten och hur arbetet ska utföras. Det är bra att hushållsekonomisk rådgivning och förebyggande arbete poängteras. Vad gäller förebyggande arbete framgår det däremot inte helt tydligt vad som krävs av stadsdelsnämnderna. Exempelvis används både ordet ”bör” och ”ska” när det gäller frågan om att förebygga överskuldsättning.

Norrmalms stadsdelsnämnd anser att det är tveksamt med tidsbokning via stadens e-tjänst och tror inte att detta skulle vara tidsbesparande. Tvärtom finns det risk för att budget- och skuldrådgivarna får ägna tid åt personer vars problem inte ligger inom ramen för uppdraget, vilket i sin tur leder till att väntetiden för personer som tillhör målgruppen onödigtvis förlängs.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd anser att förslaget till riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning är väl genomtänkt och ställer sig i allt väsentligt positiv till förslaget. Riktlinjerna skapar en tydlig enhetlig struktur för stadens budget- och skuldrådgivning och är ett steg i rätt riktning mot att bättre kunna likställa den kommunala servicen inom Stockholms stad.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd anser att riktlinjer garanterar likställighet i staden och tydliggör förväntningar. En väl fungerande budget- och skuldrådgivning bidrar till minskat beroende av ekonomiskt bistånd och har betydelse för personer som riskerar hemlöshet.

Skärholmens stadsdelsnämnd anser att budget- och skuldrådgivning är en angelägen uppgift, det är därför bra att staden nu får riktlinjer för verksamheten. De delmål som föreslås i riktlinjerna innebär att budget- och skuldrådgivningen blir ett aktivt stöd i stadens mål om att minska beroendet av ekonomiskt bistånd samt att förebygga och minska hemlösheten. Nämndens uppfattning är att det är nödvändigt med en målmedveten och effektiv budget- och skuldrådgivning som kan svara mot lagstiftningens krav och invånarnas efterfrågan och behov.

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd anser att alla invånare ska ha god tillgänglighet till budget- och skuldrådgivning. Det är särskilt betydelsefullt att nå och ge stöd till personer med hyresskulder och på så sätt motverka hemlöshet.

Södermalms stadsdelsnämnd anser att det är positivt med gemensamma riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning. Syftet med riktlinjerna är likabehandling i staden samtidigt som de ger stöd och vägledning i arbetet för nämnderna och bidrar till att minska behovet av ekonomiskt bistånd.

Älvsjö stadsdelsnämnd anser att det är viktigt att de framtagna riktlinjerna regelbundet följs upp och revideras för att anpassas efter förändringar i lagstiftningen och i målgruppen. För att arbetet ska utvecklas behövs också en samordnad funktion centralt i staden. Nämnden anser att riktlinjerna bör kompletteras med ett förtydligande om vilken statistik som ska föras och hur uppföljningen ska utformas så att det blir möjligt att utvärdera verksamheten samt göra stadsövergripande jämförelser.

Östermalms stadsdelsnämnd anser att det är viktigt att kunna erbjuda stadens invånare en budget- och skuldrådgivning av hög kvalitet och det är därför bra att man nu arbetat fram ett förslag till riktlinjer för hur verksamheten ska bedrivas. Av förslaget framgår att målgruppen är mångfacetterad och att insatserna gentemot den enskilde därmed blir mycket varierande, från något enstaka informationssamtal till en kontakt som sträcker sig över flera år.

Mina synpunkter

Jag välkomnar att det har tagits fram riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning. Kommunen ska genom ekonomisk rådgivning bidra till att förebygga överskuldsättning.

Budget- och skuldrådgivning är en angelägen uppgift och en hjälp till självhjälp. Den bygger på frivillighet och aktiv medverkan från den rådssökande, som har ansvaret för sin egen ekonomi. Staden ska arbeta förebyggande och information om villkor och förutsättningar ska vara enkel att nå. Den stadsövergripande e-tjänsten ska fungera som ett komplementärt stöd till stadsdelsnämnderna, där information och tjänster tillgängliggörs för stadens invånare.

Det är viktigt att den rådssökande får hjälp inom en rimlig tid. Väntetiden till det första mötet, där den rådsökande ska få en översikt över sina skulder, ska inte överstiga tre månader. Målet är att få kontroll över sin ekonomi.

För att kunna hjälpa är det viktigt med en heltäckande bild av situationen genom att ta del av kringliggande omständigheter. Barnperspektivet ska alltid beaktas. Genom att bidra till att förebygga överskuldsatthet och hjälpa skuld-

satta till en mer stabil och långsiktig ekonomi kan vi också förebygga vidare social utsatthet och hemlöshet. I handläggningen av skuld- och budgetrådgivning är det angeläget att prioritera barnfamiljer. Handläggaren ska också ge råd och stöd till frivilliga uppgörelser för skuldsatta personer som inte kan eller vill få skuldsanering. Det är viktigt att alla samtal dokumenteras, inte minst för den enskilde som alltid har rätt att läsa det som skrivs, men också för att bättre kunna följa upp och utvärdera de insatser som ges.

Det är viktigt att underlätta och riva de administrativa barriärer som finns för de personer som arbetar hårt med sin ekonomi. Därför behöver kompletterande riktlinjer rörande överflyttning av ärenden mellan stadsdelsnämnder utarbetas. Detta kommer att bidra till att människor inte riskerar att hamna mellan stolarna vid en flytt till ny bostad tillhörande en annan stadsdelsnämnd.

De förändringar som föreslås i riktlinjerna efter remissomgången är markerade i bilagan och avser mindre ändringar och förtydliganden.

Bilagor

1. Reservationer m.m.
2. Riktlinjer för handläggning av budget- och skuldrådgivning

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Reservation anfördes av borgarråden *Karin Wanngård* och *Tomas Rudin* (båda S) enligt följande.

Vi föreslår att kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Att i huvudsak tillstyrka statsledningskontorets förslag till yttrande.
2. Att väntetiden till det första mötet med budget- och skuldrådgivaren inte ska överstiga en månad.
3. Att därutöver anföra följande

Det är bra att riktlinjer tas fram för budget- och skuldrådgivning, så att likvärdigheten i staden säkerställs. En person med skulder och trasslig ekonomi är ofta orolig och kan ha ångest över sin situation. I det nuvarande förslaget står det att hjälp bör ges inom tre månader. Vi anser att det är för lång väntetid. En månad är en rimligare gräns. Samtidigt om det ska vara möjligt i realiteten att uppnå en snabbare skuldrådgivning måste de ekonomiska resurserna motsvara ambitionerna.

Reservation anfördes av borgarrådet *Daniel Helldén* (MP) enligt följande.

Jag föreslår kommunstyrelsen att föreslå kommunfullmäktige att besluta

1. i huvudsak enligt förslaget.
2. att också framföra följande.

Det är bra att riktlinjer tas fram för att säkerställa likabehandling i staden och att det finns mål om att budget- och skuldrådgivningen ska medverka till att förebygga överskuldsättning och bidra till att motverka hemlöshet. Målen skulle behöva förtydligas och kopplas till indikatorer som kan följas upp i stadens integrerade ledningssystem (ILS), så att det faktiskt går att mäta resultatet av insatserna. Det behövs mer långsiktiga mål samt delmål.

Tre månaders väntetid är en orimligt lång tid för den som är allvarligt skuldsatt – det är en tid som också kan betyda väldigt mycket för att förhindra ännu allvarligare följder. Många plågas av stor oro och ångest när de väl tagit steget till att kontakta rådgivningen och väntetiden borde aldrig överstiga en månad om inte mycket speciella skäl föreligger.

Avsnitten om förebyggande arbete är mycket korta och skulle behöva utvecklas betydligt. Det är bättre att säga att stadsdelsnämnderna ”ska” (inte bör) inventera behovet av informationsinsatser, och det behöver läggas till krav om att informationsinsatser faktiskt ska genomföras. Mycket går att utveckla inom det förebyggande arbetet, exempelvis att budget- och skuldrådgivare finns tillgängliga någon kväll i veckan där invånarna finns, t ex bibliotek, affärscentrum, fritidsgårdar och medborgarkontor. Det går även att utveckla samarbete med t.ex. advokatjourer och ideellt arbetande jurister som kan erbjuda rådgivning.

Att budget- och skuldrådgivningen fått alltmer att göra på senare år har bland annat sin förklaring i den rådande lågkonjunkturen, som leder till att fler får ekonomiska problem och behöver hjälp med sin ekonomi. Förutom arbetslöshet kan även familjeföretag som inte längre bär sig, sjukdom eller skilsmässor vara orsaker till överskuldsättning. En annan tänkbar anledning till att människor hamnar i svåra ekonomiska problem är det starka kommersiella trycket på konsumenterna, genom reklam och aggressiv telefonförsäljning, samt inte minst olika kreditgivares lockande erbjudanden. Ytterligare en anledning till att människor snabbare hamnar i svårare skuldsituationer kan vara att antalet konsumentrådgivare i staden är kraftigt underdimensionerat.

Det behövs kraftiga satsningar för att staden ska kunna anställa många fler, såväl konsumentrådgivare som budget- och skuldrådgivare, för att klara de uppsatta målen. Det ska vara både enkelt och smart att vända sig till sin konsumentrådgivare för goda råd innan man fastnar i skuld och behöver skuldrådgivning. Konsumentrådgivarna kan ge råd vid olika köpsituationer och kan fånga upp människors ekonomiska problem tidigare. De kan därmed i förlängningen minska trycket på budget- och skuldrådgivningen. Det finns i dag 3,75 tjänster för budget- och skuldrådgivning för hela Stock-

holms innerstads befolkning. Näringsidkare blir ny målgrupp för verksamheten. Att bedriva öppen och förebyggande verksamhet med dessa resurser är i det närmaste omöjligt.

I förslaget saknas ett barnperspektiv. När det handlar om att kartlägga den rådsökandes situation är det viktigt att ta reda på om barn finns i hushållet, hur dessa kan påverkas av situationen och hur de kan nås av eventuellt stöd. Det borde framgå att till exempel handläggare vid barn- och ungdomsenheter bör informeras om vilken hjälp budget- och skuldrådgivningen har att erbjuda.

Uttryck som att en person ”lider av ett handikapp” bör bytas ut mot ”personer med funktionsnedsättning”.

Vad gäller e-tjänsten är det viktigt att informationen kan ges på olika språk och lättläst.

Kommunstyrelsen delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Riktlinjer för handläggning av budget- och skuldrådgivning fastställs, bilaga 2.
2. Socialnämnden ges i uppdrag att utreda och ta fram förslag på kompletterande riktlinjer för hur överflyttning av ärenden mellan stadsdelsnämnder ska genomföras.

Stockholm den

På kommunstyrelsens vägnar:
STEN NORDIN

Anna König Jerlmyr

Ylva Tengblad

ÄRENDET

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

Förslaget till riktlinjer anger mål för stadens budget- och skuldrådgivning och hur denna ska effektiviseras och utvecklas för att svara mot lagstiftning och efterfrågan. Genom att tydliggöra stadens budget- och skuldrådgivning med hjälp av riktlinjer vet också invånarna vilken service de kan förvänta sig. Stadens nämnder och styrelser ska utifrån dessa riktlinjers mål och invånarnas behov organisera och utveckla budget- och skuldrådgivningen. Budget- och skuldrådgivningen ska innehålla förebyggande arbete, hushållsekonomisk rådgivning samt råd och stöd vid skulduppgörelser och skuldsanering.

De mål som föreslås i riktlinjerna innebär att budget- och skuldrådgivningen blir ett aktivt stöd för stadens mål om att minska beroendet av ekonomiskt bistånd samt att förebygga och minska hemlösheten.

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

Riktlinjerna fastslår följande mål:

- Alla invånare ska ha en god tillgänglighet till budget- och skuldrådgivning. Väntetiden till det första mötet med budget- och skuldrådgivningen bör inte överstiga tre månader.
- Budget- och skuldrådgivningen ska erbjuda professionellt råd och stöd.
- Budget- och skuldrådgivningen ska medverka till att förebygga överskuldsättning.
- Budget- och skuldrådgivningen ska medverka till att motverka hemlöshet och till att kvalificera personer i boendetrappan till ett eget boende.
- Budget- och skuldrådgivningen ska medverka till att minska antalet personer som är beroende av ekonomiskt bistånd.

Stadens nämnder och styrelser ska utifrån riktlinjernas mål och invånarnas behov organisera och utveckla budget- och skuldrådgivningen. Budget- och skuldrådgivningen ska innehålla förebyggande arbete, hushållsekonomisk rådgivning samt råd och stöd vid skulduppgörelser och skuldsanering.

Av riktlinjerna framgår att rådgivningen ska vara en hjälp till självhjälp. Det betyder att den rådsökande själv har ett primärt ansvar för sin ekonomi. Rådgivningen sker på frivillig grund och bygger på en aktiv medverkan från den rådsökande.

Budget- och skuldrådgivaren bör till den rådsökande tydliggöra sin roll och uppgift. Om den rådsökande är i behov av mer än tio rådgivningstillfällen ska rådgivaren diskutera ärendet med sin chef som i förekommande fall beslutar om ytterligare rådgivning. Gruppen aktiva enskilda näringsidkare tillkommer som en ny grupp av rådsökande i samband med att den nya skuldsaneringslagen som trädde i kraft den 1 juli 2011.

Den stadsövergripande e-tjänsten för budget- och skuldrådgivningen i Stockholms stad förväntas vara i drift i december 2011. E-tjänsten ska fungera som ett komplement och stöd till stadsdelsnämndernas budget- och skuldrådgivning. Syftet med e-tjänsten är att förbättra servicen för stadens invånare genom att tillgängliggöra information och tjänster för budget- och skuldrådgivning.

I de föreslagna riktlinjerna behandlas även frågor om samverkan, Konsumentverkets och Socialstyrelsens roll, dokumentation och hanteringen av handlingar, uppföljning och utvärdering, lagstiftning och den nya skuldsaneringslagen, initiativ inom EU samt forskning och utveckling.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 3 augusti 2011 har i huvudsak följande lydelse.

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

De delmål som föreslås i riktlinjerna innebär att budget- och skuldrådgivningen blir ett aktivt stöd för stadens mål om att minska beroendet av ekonomiskt bistånd samt att förebygga och minska hemlösheten. Enligt stadsledningskontorets uppfattning är det nödvändigt med en målmedveten och effektiv budget- och skuldrådgivning som kan svara mot lagstiftningens krav och invånarnas efterfrågan och behov. Riktlinjerna tydliggör också budget- och skuldrådgivningen för invånarna som får information om vilken service de kan förvänta sig. Likställigheten för stadens invånare förväntas också

öka med riktlinjerna.

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

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

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

BEREDNING

Ärendet har remitterats till socialnämnden och samtliga stadsdelsnämnder för yttrande.

Innehållsförteckning *Sid*

Socialnämnden
Bromma stadsdelsnämnd
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd
Farsta stadsdelsnämnd
Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd
Kungsholmens stadsdelsnämnd
Norrmalms stadsdelsnämnd
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd
Skarpnäcks stadsdelsnämnd
Skärholmens stadsdelsnämnd
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd
Södermalms stadsdelsnämnd

Älvsjö stadsdelsnämnd
Östermalms stadsdelsnämnd

Socialnämnden

Socialnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 24 november 2011 att

1. Socialnämnden hänvisar till tjänsteutlåtandet som svar på remissen.
2. Socialnämnden överlämnar ärendet till kommunstyrelsen.

Reservation anfördes av vice ordföranden Roger Mogert m.fl. (S) och ledamoten Inger Stark (V), *bilaga 1*.

Reservation anfördes av ledamoten Stefan Nilsson m.fl. (MP), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av ordföranden Anna König Jerlmyr m.fl. (M), ledamoten Ann-Katrin Åslund (FP), ledamoten Stina Bengtsson (C) och ledamoten Ewa Samuelsson (KD), *bilaga 1.*

Socialförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 11 oktober 2011 har i huvudsak följande lydelse.

Budget- och skuldrådgivning är en viktig insats för stadens invånare som behöver få kontroll över sin hushållsekonomi och hjälp att hantera sina skulder. Förvaltningen anser att förslaget till riktlinjer är tydligt och ger en bra bild av vad budget- och skuldrådgivningen i Stockholms stad ska innehålla och vill framföra följande synpunkter på innehållet i förslaget:
Kapitel 3 Anvisningar för handläggning. Sidan 10: Skrivningen om tio rådgivningstillfällen behöver justeras. Rådsökande som blivit godkända för skuldsanering enligt skuldsaneringslagen har rätt till stöd under hela processen som är fem år. Detta innebär att det kan behövas fler än tio möten.
Dokumentation och hantering av handlingar. Sidan 11:
Här föreslås ett tillägg i texten i form av punkt kallad *Överföring av ärenden*. Under denna punkt bör det framgå hur överföringar av ärenden mellan stadsdelsnämnder ska gå till och att den rådsökande ska få ta med sig kötiden och pågående ärenden. Idag saknas skriftlig information om detta och det är angeläget att alla förvaltningar hanterar uppgiften på likartat sätt.
Kapitel 5: Olika gruppers behov av budget- och skuldrådgivning. Sidan 13: De två första meningarna under rubriken ”Har kaos i sin tillvaro både med ekonomin och socialt (målgrupp E)” bör formuleras om. Istället för nuvarande text bör det stå ”Dessa

rådsökande är oftast aktuella för andra insatser inom socialtjänsten. Vissa personer kan vara i behov av god man eller förvaltare".
Förvaltningen anser därutöver att det är särskilt viktigt att det tydliggörs var ansvaret för implementering, uppdatering och uppföljning av riktlinjerna ska ligga i stadens organisation.

Bromma stadsdelsnämnd

Bromma stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 24 november 2011 att godkänna förvaltningens svar på remissen och överlämna den till kommunstyrelsen.

Reservation anfördes av Anders Löwdin m.fl. (S), *bilaga 1*.

Reservation anfördes av Cecilia Obermüller m.fl. (MP), *bilaga 1*.

Bromma stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 8 november 2011 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen stödjer att det kommer riktlinjer inom verksamheten med budget- och skuldrådgivning. Det förtydligar verksamhetens viktiga roll i det sociala arbetet som komplement till andra insatser. Det innebär också en tydlighet för stadens invånare om vilken service och vilket stöd de kan förvänta sig. Framförallt ger riktlinjer förutsättningar för ökad likställighet över staden, vilket är viktigt.

Målformuleringar

Förvaltningen önskar större tydlighet vad gäller målformuleringar för verksamheten. I förslaget anges som mål för verksamheten en blandning av arbetssätt och beskrivningar av vad som ska uppnås. Att erbjuda professionellt råd och stöd och ha god tillgänglighet är t.ex. beskrivningar av arbetssätt, enligt förvaltningens uppfattning. Med tydligare beskrivningar av vilka mål som ska uppnås kan riktlinjerna utgöra ett bättre stöd för inriktning av verksamheten.

Beskrivningar av målgrupper

Rapporter och kartläggningar

Enligt den undersökning om överskuldsättning som EU-kommissionen offentliggjorde 2008, som det hänvisas till i förslaget, anges de främsta orsakerna till överskuldsättning vara inkomstförluster, permanent låga inkomster samt förlust av arbete och dåligt styrd ekonomi. Som andra orsaker nämns omfattande ekonomiska åtaganden och stor förbrukning. Mest sårbara för överskuldsättning är i rapporten ungdomar, arbetslösa eller låginkomsttagare, barnfamiljer, ensamstående föräldrar och sjuka.

I Kronofogdemyndighetens rapport från 2008 om överskuldsättningens orsaker och konsekvenser anges inte överskuldsättning som ett fattigdomsproblem. Där framgår att

överskuldsatta ofta har små marginaler men utöver det går det inte att hitta några gemensamma egenskaper. Rapporten visar att de flesta överskuldsatta har drabbats av en oförutsedd försämring av sin ekonomi, såsom arbetslöshet, sjukdom eller konkurs.

Enligt den kartläggning Konsumentverket gjort av skuldfällor och orsaker till överskuldsättning är orsakerna ofta flera, låga inkomster, små marginaler och underhållsskyldighet, sjukdom, skilsmässa, arbetslöshet, bristande ekonomisk planering m.m.

Målgrupper i förslaget

I riktlinjerna under avsnittet ”Olika gruppers behov av budget- och skuldrådgivning” anges som målgrupper fem olika grupper av rådsökande, som beskrivs utifrån deras förmåga att hantera sin hushållsekonomi och sin skuldsituation. Där anges personer som 1) endast har behov av kort information, 2) sköter sin ekonomi och har skulder som härrör från enbart en händelse, 3) sköter sin hushållsekonomi men har skulder som härrör från flera tillfällen, 4) har svårigheter att klara sin löpande hushållekonomi, 5) har kaos i sin tillvaro både med ekonomin och socialt.

Behov av ökad tydlighet gällande målgrupper

Den beskrivning av målgrupper som anges i förslaget är mycket bred. Om det ska gälla som definition av målgrupper eller kunna kopplas till målgrupper för verksamheten är enligt förvaltningens mening oklar. Förvaltningen uppfattar formuleringen av delmålen för verksamheten som att hemlösa, personer som riskerar att bli hemlösa, som kan bli kvalificerade till eget boende och försörjningsstödsberoende är prioriterade målgrupper för verksamheten. Det framgår dock inte i förslaget om det är syftet. Det framgår däremot att gruppen aktiva enskilda näringsidkare har tillkommit som en ny grupp av rådsökande.

Enligt förvaltningens mening bör en definition/beskrivning av målgrupper vara tydlig, utgöra en styrning av verksamheten, vara ett stöd för verksamheten och ge vägledning för inriktningen av verksamheten. Förvaltningen efterfrågar i förslaget också en koppling till de målgrupper som, enligt ovanstående kartläggningar och rapporter, är riskgrupper för överskuldsättning.

Förvaltningen föreslår att arbete med hyresrådgivning ska vara en del i arbetet med att motverka hemlöshet. Skuldsatta personer med psykiska och sociala problem bör kunna utgöra prioriterade målgrupper för verksamheten, liksom personer som står i kö för att få tränings- eller försökslägenhet. De är mer eller mindre tvingade att ta tag i sin skuldsituation för att hyresvärdar ska godkänna dem som kontraktsinnehavare. Stöd till barnfamiljer som är föremål för insatser inom socialtjänsten och/eller lever i ekonomiskt utsatta livssituationer kan även vara viktiga målgrupper för verksamheten. Forskning visar att barn som lever i familjer med långvarigt beroende av försörjningsstöd löper ökad risk att själva hamna i bidragsberoende som vuxna.

Hänvisningar till lagrum

Hänvisningar till lagrum, och vad dessa innebär för verksamheten förekommer på flera olika ställen i förslaget. Det tenderar att bli upprepningar och otydligt, eftersom det görs olika beskrivningar av vad samma lagrum innebär för verksamheten, på olika ställen. Ett tydligare upplägg skulle kunna vara att i inledningen till riktlinjerna beskriva all lagstyrning som finns av verksamheten, vad detta innebär och sen i möjligaste

mån undvika hänvisningar till lagrum i texten. Det kan på så sätt bli tydligare att riktlinjerna ger vägledningen i hur stadsdelsförvaltningarna ska arbeta för att leva upp till lagen.

Anvisningar för handläggning

I riktlinjerna anges anvisningar för handläggningen. Det omfattar bland annat synsätt och principer för arbetet, anvisningar gällande tillgänglighet, information, förebyggande arbete, e-tjänst, antal rådgivningstillfällen, dokumentation, hantering av handlingar och beskrivning av rådgivningsprocessen, omfattande tio olika steg i arbetet. Enligt förvaltningens mening är det viktiga punkter som tas och som ingår i arbetet. Däremot är förvaltningen tveksam till om det behöver ges anvisningar för rådgivningsprocessen olika steg i riktlinjerna. Ofta är dessutom stegen inte tydligt avskilda från varandra, de löper ofta parallellt och i varandra, är inte alltid möjliga att följa och förekommer inte i alla ärenden. För en person med psykisk instabilitet kan det t.ex. vara viktigt med en lösning av den ekonomiska situationen, för att de psykiska problemen ska kunna förbättras.

Det första steget i processen: ”Kartlägga den rådsökandes situation” kan krocka med e-tjänstens möjlighet till webbokning. Detta första steg ska ha föregåtts av ett telefonsamtal, där rådgivaren har skapat en bild av personen och avgjort om problemen går att arbeta med inom rådgivningen eller om bättre hjälp går att få någon annanstans m.m. Om bokning görs via webbokning kan detta viktiga inledande och informationsinhämtande samtal missas. Det är därför viktigt att webbokningen omfattar inhämtning av för arbetet grundläggande uppgifter.

Tillgänglighet

Riktmärket att väntetiden till det första mötet inte bör överstiga tre månader anser förvaltningen är bra, viktigt och rimligt, utifrån perspektivet god tillgänglighet och att den enskilde ska få stöd samt hjälp inom åskådlig tid. Det kan vara viktigt att förtydliga att förtydliga har ett ansvar för att det ska finnas tillräckliga resurser och en plan för resursförsörjning, för att säkerställa att väntetiden på tre månader kan hållas.

I många av stadens förvaltningar har ett av de stora problemen sedan verksamheten med budget- och skuldrådgivning startade varit de långa väntetiderna. En av målsättningarna med det projektet som pågått sedan 2009 har varit att minska väntetiderna. Att den målsättningen uppnåtts beror till stora delar på att stadsdelsförvaltningarna genom projektet fått extra resurser tilldelade. För den egna förvaltningen har detta inneburit en extra heltidstjänst. Det är viktigt att den ökade tillgängligheten och det utvidgade arbetsområdet (nu även privata näringsidkare) följs av resursförstärkning och kompetensutveckling, om verksamheten ska fungera enligt uppställda mål och inte innebära att väntetiderna ökar.

E-tjänst

E-tjänsten, med möjlighet till webbokning och köhantering ökar tillgängligheten och kan bli en resursförstärkning som avlastar verksamheten. Den kan också innebära ökad tillströmning av ärenden. Förvaltningen vill understryka vikten av att följa upp vilka konsekvenser e-tjänsten får för verksamheten.

Förvaltningen anser att e-tjänsten bör omfatta allmän information om skuldsane-

ringsprocessen och vilket stöd som kan ges av budget- och skuldrådgivaren. Information ska kunna ges på olika språk och lättläst. Viktigt är också att e-tjänstens möjlighet till webbokning är kopplad till en funktion där den enskilde lägger in uppgifter om sin skuldsituation, livssituation och aktuella ekonomiska förhållanden. Denna information tas i dagsläget upp vid det första telefonsamtalet med budget- och skuldrådgivaren, och är en viktig förutsättning för att kunna göra en första bedömning av vilket arbete som ska eller kan uträttas (se ovan). Om det momentet bortfaller i och med webbokningen så kan det innebära onödigt merarbete för budget- och skuldrådgivaren.

Öppen mottagning

Tillgängligheten till verksamheten kommer också att öka i och med kravet, i verksamhetsplanen för 2012, på att förvaltningarna ska ha öppen mottagning en dag/vecka. Förhoppningsvis kommer det innebära att personer får information som innebär att den inte behöver ställa sig i kö för att komma till budget- och skuldrådgivningen. Det är viktigt att bevaka och följa upp vilka konsekvenser den ökade tillgängligheten till verksamheten får, framförallt gällande kötider men även gällande kvaliteten i det arbete som utförs.

Tio rådgivningstillfällen

Vilka konsekvenser begränsningen med tio rådgivningstillfällen kommer att innebära är svårt att förutse. Det framgår inte i förslaget hur många rådgivningstillfällen som är vanligt i dagsläget, så någon jämförelse går inte att göra. Huruvida tio rådgivningstillfällen är en rimlig referens kan förvaltningen inte heller bedöma, utifrån ovanstående.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 17 november 2011 att förvaltningens tjänsteutlåtande åberopas som svar till kommunstyrelsen.

Reservation anfördes av vice ordföranden Rosa Lundmark (V), ledamoten Magnus Dannqvist m.fl. (S), ledamoten Åsa Öckerman m.fl. (MP), *bilaga 1*.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 20 september 2011 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen välkomnar att området budget- och skuldrådgivning föreslås få riktlinjer för sitt arbete. Förvaltningen tycker att riktlinjerna i huvudsak är bra. Representanter från förvaltningen har deltagit i framtagandet av riktlinjerna. Förvaltningen anser dock att det i riktlinjerna bör förtydligas att kommunen inte bara ska bistå den rådssökande med att få en översikt av sina skulder utan även göra en planering för hur dessa ska lösas.

Förvaltningen anser vidare att det mer tydligt och detaljerat bör framgå av riktlinjerna hur dokumentation, handläggning och arkivering ska ske – vad ska dokumenteras och hur, ska det vara i journalform eller på annat sätt?

Beträffande samverkan bör det framgå av riktlinjerna att det i likhet med det förebyggande arbetet, är viktigt att ha rutiner för hur samverkan ska ske i olika frågor, t.ex. vid hyresskulder.

I referenslitteraturlistan bör även finnas en hänvisning till Konsumentverkets (KoV) rapport 2011:10, som handlar om budget- och skuldrådgivning vid hyresrådgivning och träningsboenden. Rapporten går även att ladda ner från KoVs hemsida.

Farsta stadsdelsnämnd

Farsta stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 24 november 2011 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på förslaget till riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning.

Reservation anfördes av Gunnar Sandell m.fl. (S) och Inger Stark (V), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av Mariana Moreira Duarte m.fl. (MP), *bilaga 1*.

Farsta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 19 september 2011 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen anser att det är mycket positivt att det nu arbetats fram riktlinjer för budget- och skuldrådgivningen i staden. Riktlinjer har varit efterfrågade av stadsdelsförvaltningarna under lång tid då det saknats en tydlig vägledning för hur arbetet ska bedrivas, ledas och organiseras. Det har ifrågasatts om de sökande vid de olika stadsdelsförvaltningarna fått likvärdig hjälp och stöd. Arbetsmetoder, målgruppsdefinitioner, behovsbedömning och köhantering med mera har varierat mycket vid de olika stadsdelsförvaltningarna.
De nya riklinjerna uppfyller till stor del dessa vägledningsbehov och skapar gemensamma ramar för arbetet, vilket ger förutsättningar för att de sökande vid de olika stadsdelsförvaltningarna i fortsättningen kommer att erbjudas en professionell och likvärdig rådgivning.

Dock innehåller riktlinjerna många detaljer och konkreta uppgifter för handläggningen av ärenden. Förvaltningen vill lämna följande synpunkter där det finns behov av förtydliganden:

- *Råd och stöd vid frivilliga uppgörelser* (sidan 4 – se underbilaga till detta tjänsteutlåtande).
  Innebörden av ackord kan vara oklart. Förvaltningen anser att det bör förtydligas på något sätt.

- *Rådgivningsprocessen* (sidan 8), *Steg 4 – Gör en ekonomisk översikt*. Bör enligt förvaltningen delas in i tre delar för den rådsökande och hans eller hennes hushåll:

1. Samtliga inkomster
2. Samtliga utgifter (budget) alternativt kronofogdemyndighetens = betalningsutrymme
3. Skuldöversikt

- *Antal rådgivningstillfällen per rådsökande* (sidan 10). Om den rådsökande har återkommande problem att hantera sin hushållsekonomi bör budget- och skuldrådgivaren uppmana den rådsökande att söka andra råd- och stödinsatser. Vilka råd- och stödinsatser ska budget- och skuldrådgivaren hänvisa till i dessa fall?

Efter tio rådgivningstillfällen ska fortsatt rådgivning diskuteras med chef.

- Vilka kriterier ska gälla för fortsatt rådgivning?
- Vem beslutar om att rådgivningen ska upphöra?
- Kan rådsökanden överklaga ett sådant beslut?

Vad händer om rådsökanden återkommer efter 6-12 månader?

- Ska ärendet återupptas?
- Ska rådsökanden skrivas in i kö?
- Ska ärendet avvisas på grund av att sökanden tidigare fått rådgivning?
- Vem fattar beslut i frågan?

Vad händer om en rådsökande flyttar till ett annat stadsdelsområde?

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på förslaget till riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 27 oktober 2011 att godkänna och översända tjänsteutlåtandet som svar på remissen till kommunstyrelsen.

Reservation anfördes av ledamoten Johan Faxér m.fl. (MP), *bilaga 1*.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 3 oktober 2011 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen är positiv till att riktlinjer ska fastställas för budget- och skuldrådgivningen, eftersom riktlinjer skapar förutsättningar för en likartad handläggning och bedömning över staden. Förslaget behöver dock kompletteras och konkretiseras på en del punkter. Nedan kommenteras dessa avsnitt i den ordning som de förekommer i förslaget.

Mål

Förslaget anger ett antal delmål för budget- och skuldrådgivningen i Stockholms stad. Förvaltningen anser att målen behöver kompletteras med resonemang om vad som konkret menas med t.ex. ”professionellt råd och stöd”.

Av förslaget framgår inte vilka metoder som ska användas för att mäta måluppfyllelsen. Förvaltningen förutsätter att relevanta indikatorer utarbetas som fångar det väsentliga i de olika delmålen.

Förutom indikatorer är det också viktigt att ha nyckeltal för verksamheten. Inom projektet har statistik förts över antal köande, kötid, antal pågående ärenden, nya ärenden och avslutade ärenden. Riktlinjerna bör ange vilken statistik som ska föras så att det blir möjligt att göra jämförelser över staden.

Hjälp till självhjälp och frivillighet

I avsnittet om utgångspunkter för arbetet betonas att den rådsökande själv har ett primärt ansvar för sin ekonomi, att rådgivningen sker på frivillig grund och bygger på en aktiv medverkan från den rådsökande. Förvaltningen tycker det är bra att riktlinjer understryker den enskildes egna ansvar och att rådgivningen är frivillig men inte kravlös.

Väntetider

I förslaget sägs att det är viktigt att råd och stöd kan erbjudas inom rimlig tid och att väntetiden inte bör överstiga tre månader. Förvaltningen instämmer i detta och vill betona att vikten av att inte ha väntetid eftersom skulderna kan hinna förvärras under tiden som personen väntar på att få komma till rådgivning. En försämrad ekonomisk situation inverkar menligt på de flesta, men särskilt för den stora grupp bland de rådgivningsbehövande som har psykisk ohälsa.

Förebyggande arbete

Riktlinjerna säger att ett aktivt arbete bör bedrivas för att förebygga överskuldsättning och att stadsdelsnämnderna bör inventera behovet av informationsinsatser för att uppnå målet för det förebyggande arbetet.

Förvaltningen anser att avsnittet behöver utvecklas så att det framgår vilka förebyggande åtgärder som åsyftas utöver information. Differentierade behov i staden kan föreligga vad gäller särskilda förebyggande insatser.

E-tjänst

I riktlinjerna finns ett avsnitt om en ny e-tjänst som ska fungera som ett komplement och stöd till stadsdelsnämndernas arbete med budget- och skuldrådgivning. Tjänsten ska innehålla digitalt guiderum, webbokning och köhantering, vilket förväntas förbättra servicen för medborgarna och frigöra arbetstid för rådgivarna.

Förvaltningen menar att det är mycket viktigt att den information som läggs ut på webbplatsen är på rätt nivå, dvs. mycket generell. Någon egentlig budget- och skuldrådgivning kan inte ges genom en e-tjänst, eftersom det behövs individuella råd som ges utifrån en helhetsbild av personen och situationen. Risken att kommunen blir skadeståndsansvarig vid felaktig rådgivning gör också att stor försiktighet måste iakttas i fråga om vad som kan tillhandahållas via e-tjänsten.

Tjänsten är tänkt att användas för tidsbokning. Det är mycket viktigt att internet-

bokningen inte är det enda sättet att boka tid, utan bokning måste även kunna ske per telefon så att rådgivarna har möjlighet att prioritera bland de hjälpsökande. Enbart bokning via internet medför också en risk för att hjälpbehövande får det svårare att boka tid. Många av dem som behöver budget- och skuldrådgivning tillhör grupper i samhället som varken har egen dator eller datorvana och som därför behöva kunna ringa för att tala direkt med en rådgivare.

Enligt riktlinjerna tänks tjänsten frigöra arbetstid för rådgivarna. Förvaltningen menar att fler medborgare kan nås via e-tjänsten. Dock kan förmodas att fler också kommer att söka en personlig kontakt, vilket kan komma att ställa krav på ökad bemanning vad gäller budget- och skuldrådgivning.

Avslutningsvis menar förvaltningen att det är viktigt att det slås fast vem som ska stå för underhållet och uppdateringen av e-tjänsten.

Rådgivningsprocessen

I inledningen till avsnittet saknas, enligt förvaltningens uppfattning, en beskrivning av den viktiga del i budget- och skuldrådgivarens arbete som består i att hjälp till att skapa en grundläggande ekonomisk struktur, dvs. att dvs. att sortera papper, sätta in i pärmar etc.

I inledningen bör också finnas ett resonemang om gränsdragning gentemot och samverkan med t.ex. boendestödjare och gode män.

Antal rådgivningstillfällen

I riktlinjerna anges att samråd med ansvarig chef ska ske om den rådsökande bedöms behöva mer än tio rådgivningstillfällen. Förvaltningen tycker att det är bra med en avstämning som ger chefen en möjlighet att kontrollera hur resurserna används.

Dokumentation och hantering av handlingar

Avsnittet om dokumentation är kort och allmänt hållet och innehåller en hänvisning till SKL:s handbok om arkivhandlingar. Förvaltningen anser att avsnittet behöver utvecklas, så att det direkt i riktlinjerna framgår t.ex. hur och när ett ärende ska påbörjas, när och hur det ska avslutas och vad som gäller för arkiveringen.

Eftersom dokumentationen är viktig för rättssäkerheten (och för bedömning av eventuellt skadeståndsansvar för kommunen) bör det framgå av riktlinjerna hur den löpande dokumentationen ska göras och hur handlingar ska förvaras. Det kan t.ex. vara lämpligt med en skrivning motsvarande den som finns i 11 kap 5 § socialtjänstlagen om att ”dokumentationen skall utvisa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. Handlingar som rör enskildas personliga förhållanden skall förvaras så att obehöriga inte får tillgång till dem.”

Arkivering

Avsnittet om arkivering är otydligt, eftersom det både säger att samtlig information i dokumentationssystemet Boss kan gallras och att samtliga akter ska bevaras för evigt. Förvaltningen föreslår att avsnittet skrivs om så att det klarare framgår vad som egentligen gäller.

Olika gruppers behov

Riktlinjerna delar in i de bidragssökande i olika målgrupper, vilket är bra och går att använda för att styra arbetet och resurserna så att rätt person får rätt insats.

Problemet är dock att de rådsökande rör sig mellan grupperna över tid. Ett sätt att få en uppfattning om hur tyngden fördelar sig i arbetet är att göra mätningar några gånger per år av hur många rådsökande som just då finns i respektive grupp.

Under målgrupp E bör texten kompletteras med vikten av samarbete inte bara med myndighetsutövande enheter utan också med boendestödjare inom socialpsykiatri, neuropsykiatri och vuxenvård.

Avsnittet om de enskilda näringsidkarna behöver kompletteras så att det framgår vad som behöver beaktas särskilt när det gäller denna målgrupp.

Övrigt

Riktlinjerna innehåller ingenting om barnperspektivet i budget- och skuldrådgivning. Förvaltningen anser att det bör framgå av riktlinjerna om särskild hänsyn ska tas till barnfamiljer, t.ex. genom att låta dem gå före i kön eller genom att ge dem mer stöd. Det bör också framgå att handläggare vid barn- och ungdomsenheter är en viktig grupp att informera om vad budget- och skuldrådgivningen kan erbjuda.

I bilagan till riktlinjerna finns ett stycke på engelska om definition av överskuldsättning. Förvaltningen anser att stycket antingen bör översättas eller tas bort, eftersom språket hos förvaltningsmyndigheter ska vara svenska och ingenting annat.

Förvaltningen menar att budget- och skuldrådgivarna ska ha rätt till kompetensutveckling i form av både utbildning och handledning om hur man ger hjälp till självhjälp. Handledningen ska kunna vara både i form av ärendehandledning och i form av processhandledning. För att arbetet ska utvecklas behövs också en samordnad funktion centralt i staden, som fungerar på det sätt som projektets styrgrupp gjort. Utöver detta behöver det budget- och skuldrådgivarnas nätverk formaliseras så att deras möjlighet till erfarenhetsutbyte med varandra säkerställs.

Avslutningsvis vill förvaltningen framhålla att en ökad efterfrågan kan förväntas genom utökning av målgruppen genom att enskilda näringsidkare ska få budget- och skuldrådgivning, samt att fler medborgare kan förväntas efterfråga tjänsten genom mer lättillgänglig information. Detta kan komma att ställa krav på en ökad verksamhetsvolym om kötiderna ska kunna hållas inom lämplig tidsgräns. Detta behöver beaktas vid fördelning av ekonomiska resurser till stadsdelsförvaltningarna.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 25 oktober 2011 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt svar på remissen från kommunstyrelsen.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordförande Leif Larsson (V), ledamot Bengt Roxne m.fl. (S) och tjänstgörande ersättare Birger Nord m.fl. (MP), *bilaga 1*.

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 28 september 2011 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsdelsförvaltningen har deltagit i det projekt som samordnats av Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning och även haft representation i den styrgrupp som funnits. Därigenom har förvaltningens synpunkter kunnat beaktas på ett bra sätt under processens gång. Riktlinjerna är väl genomarbetade och förvaltningen bedömer att de kommer att utgöra en viktig grund för rådgivningsverksamheten. Riktlinjerna tryggar kravet på tillgänglighet och kvalitet för den enskilde sökande och tydliggör budget- och rådgivningens uppdrag.

Det stadsövergripande projektet med säte i Rinkeby-Kista har för Hässelby-Vällingby bl.a. inneburit följande:

- Utarbetande av förslag till riktlinjer (denna remiss)
- Förstärkning av bemanningen med en rådgivare på heltid under perioden 2010-08-16 – 2011-08-31 och en rådgivare på deltid under perioden 2011-08-03 – 2011-12-09. Detta för att korta ned väntetiden för rådgivning.

LEAN-projekt tillsammans med rådgivarna i Stockholms innerstad (Södermalms, Kungsholmens och Östermalms stadsdelsförvaltningar). LEAN-projektet syftar till att förkorta ko□erna till budget- och skuldrådgivningen och na□ ma□let om en ko□tid om maximalt tre ma□nader. Syftet a□r bland annat att identifiera och analysera nuvarande arbetsprocesser samt utveckla och fo□rba□ttra arbetsprocesserna.

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Kungsholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 24 november 2011 att besvara remissen med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av Catarina Agrell m.fl. (S), Anders Ödmark m.fl. (MP) och Reijo Kittilä (V), *bilaga 1*.

Kungsholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 7 november 2011 har i huvudsak följande lydelse.

Sedan augusti 2007 samverkar Kungsholmens stadsdelsnämnd med stadsdelsnämnderna Norrmalm och Östermalm när det gäller budget- och skuldrådgivning. Sedan den 1 januari 2010 sker samverkan även med Södermalms stadsdelsnämnd. Verksamheten är organisatoriskt knuten till Norrmalms stadsdelsförvaltning och bemanningen uppgår till 3,75 helårsanställningar. Cirka 450 personer per år vänder sig till den för innerstaden nu gemensamt drivna verksamheten. Ungefär hälften av dessa är aktuella inom socialtjänsten eller har kontakter med landstingets psykiatriska verksamhet. Budget- och skuldrådgivarna bistår årligen ett sextiotal personer med ansökan om

skuldsanering.

Det är viktigt att kunna erbjuda stadens invånare en budget och skuldrådgivning av hög kvalitet och det är därför bra att man nu arbetat fram ett förslag till riktlinjer för hur verksamheten ska bedrivas. Av förslaget framgår att målgruppen är mångfacetterad och att insatserna gentemot den enskilde därmed blir mycket varierande, från något enstaka informationssamtal till en kontakt som sträcker sig över flera år.

Förvaltningen är i allt väsentligt positiv till de föreslagna riktlinjerna, som ger en god bild av den lagstiftning som reglerar verksamheten och hur arbetet ska utföras. Det är bra att hushållsekonomisk rådgivning och förebyggande arbete poängteras. Vad gäller förebyggande arbete framgår det däremot inte helt tydligt vad som krävs av stadsdelsnämnderna. Exempelvis används både ordet ”bör” och ”ska” när det gäller frågan om att förebygga överskuldsättning.

Ett av målen för budget- och skuldrådgivningen uppges vara att erbjuda ”professionellt råd och stöd”. Vad som anses med ”professionellt” framgår däremot inte. Förvaltningens bedömning är att det är självklart att stadens budget- och skuldrådgivare ska arbeta professionellt. Förvaltningen föreslår därför att ordet ”professionellt” stryks.

I förslaget framhålls att många av de rådsökande vänder sig till budget- och skuldrådgivningen först när deras situation blivit akut. Väntetiden bör, enligt förslaget, inte överstiga tre månader. Förvaltningen anser att det inte är acceptabelt att den rådsökande ska behöva vänta upp till tre månader och föreslår att ”bör” ändras till ”ska” eller ”får”.

Den stadsövergripande e-tjänsten är tänkt att fungera som ett komplement till stadsdelsnämnderna budget- och skuldrådgivning. Enligt förslaget ska den enskilde kunna boka tid för rådgivning via e-tjänsten, vilket uppges bidra till att frigöra arbetstid för budget- och skuldrådgivarna. I beskrivningen av själva rådgivningsprocessen anges däremot att budget- och skuldrådgivaren, innan ett personligt besök bokas in, bör ha haft ett telefonsamtal med den rådsökande för att ”få en bild av personen och avgöra om problemen är av sådan art att man kan arbeta med dem inom rådgivningen”. Detta förefaller något motsägelsefullt och behöver klargöras.

Förvaltningens bedömning är att e-tjänsten och dess övriga funktioner kan vara tidsbesparande, då administrationen i rådgivningsprocessen minskas. Förvaltningen ställer sig dock tveksam till själva webbokningen via stadens e-tjänst och tror inte att detta skulle vara tidsbesparande. Innan en person idag kan boka en tid, ska budget- och skuldrådgivaren ha gjort en bedömning per telefon av den sökandes situation. Den sökande ska innan första besöket kunna ta fram aktuella uppgifter om sina skulder, så att rådgivaren kan göra en ekonomisk översikt innan första mötet. Våra erfarenheter är att den sökande kan ha andra akuta problem som måste beaktas innan eller parallellt med själva budget- och skuldrådgivningen. Om den sökande, utan att mötet har förbearbetats, själv kan boka en tid, finns det risk för att budget- och skuldrådgivarna får ägna tid åt personer vars problem inte ligger inom ramen för uppdraget. Det i sin tur leder till att väntetiden för personer som tillhör målgruppen onödigtvis förlängs. Risken finns att personer som visserligen tillhör målgruppen bokar en tid, men att de i övrigt saknar förutsättningar för att kunna tillgodogöra sig budget- och skuldrådgiv-

ningen. Webbokningen kan även leda till att personer som inte tillhör stadsdelsförvaltningen bokar tider.

”Öppen mottagning” ska starta 2012 enligt uppdrag i budget 2012. Förvaltningen bedömer att mycket av ovanstående kommer att kunna lösas där, vilket är bättre än att personer själva bokar in sig för en tid hos rådgivarna.

I förslaget refereras till skuldsaneringslagen och kriterierna för att kunna beviljas skuldsanering. Bl. a. uppges att den enskilde kan ansöka om skuldsanering om kriterierna är uppfyllda, vilket inte är riktigt. Det är Kronofogdemyndigheten som prövar om kriterierna för att kunna beviljas skuldsanering är uppfyllda. Avsnittet bör därför skrivas om, så att det tydligt framgår att det inte är budget- och skuldrådgivaren som avgör om den enskilde uppfyller dessa kriterier.

När det gäller extern samverkan uppges att budget- och skuldrådgivarna samarbetar med en rad myndigheter, som Kronofogdemyndigheten, Centrala studiestödsnämnden och Försäkringskassan. Förvaltningen bedömer att här kan man möjligen tala om samarbete med Kronofogdemyndigheten. När det gäller övriga myndigheter är det fråga om rent informationsutbyte. För att korrekt beskriva de faktiska förhållandena bör formuleringen ändras.

Norrmalms stadsdelsnämnd

Norrmalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 24 november 2011 att

1. Bifalla remissen
2. Därutöver anföra följande:

I kommunstyrelsens förslag återfinns att ett av målen för budget- och skuldrådgivning ska vara att erbjuda professionellt råd och stöd.
Förvaltningen föreslår att ordet professionellt stryks därför att det inte framgår vad som avses med professionellt. Vi anser att i stället för att stryka ordet ska begreppet klargöras.
För övrigt instämmer vi i förvaltningens svar.

Reservation anfördes av ledamoten Shadi Larsson m.fl. (MP), *bilaga 1*.

Norrmalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 27 oktober 2011 har i huvudsak följande lydelse.

Sedan augusti 2007 samverkar Norrmalms stadsdelsnämnd med stadsdelsnämnderna Kungsholmen och Östermalm när det gäller budget- och skuldrådgivning. Sedan den 1 januari 2010 sker samverkan även med Södermalms stadsdelsnämnd. Verksam-

heten är organisatoriskt knuten till Norrmalms stadsdelsförvaltning och bemanningen uppgår till 3,75 helårsanställningar. Cirka 450 personer per år vänder sig till den för innerstaden nu gemensamt drivna verksamheten. Ungefär hälften av dessa är aktuella inom socialtjänsten eller har kontakter med landstingets psykiatriska verksamhet. Budget- och skuldrådgivarna bistår årligen ett sextiotal personer med ansökan om skuldsanering. Det är viktigt att kunna erbjuda stadens invånare en budget- och skuldrådgivning av hög kvalitet och det är därför bra att man nu arbetat fram ett förslag till riktlinjer för hur verksamheten ska bedrivas. Av förslaget framgår att målgruppen är mångfacetterad och att insatserna gentemot den enskilde därmed blir mycket varierande, från något enstaka informationssamtal till en kontakt som sträcker sig över flera år.

Förvaltningen är i allt väsentligt positiv till de föreslagna riktlinjerna, som ger en god bild av den lagstiftning som reglerar verksamheten och hur arbetet ska utföras. Det är bra att hushållsekonomisk rådgivning och förebyggande arbete poängteras. Vad gäller förebyggande arbete framgår det däremot inte helt tydligt vad som krävs av stadsdelsnämnderna. Exempelvis används både ordet ”bör” och ”ska” när det gäller frågan om att förebygga överskuldsättning.

Ett av målen för budget- och skuldrådgivningen uppges vara att erbjuda ”professionellt råd och stöd”. Vad som avses med ”professionellt" framgår däremot inte. Som förvaltningen ser det är det självklart att stadens budget- och skuldrådgivare ska arbeta professionellt. Förvaltningen föreslår därför att ordet ”professionellt” stryks.

Som framhålls i förslaget vänder sig många av de rådsökande till budget- och skuldrådgivningen först när deras situation blivit akut. Väntetiden bör, enligt förslaget, inte överstiga tre månader. Förvaltningen tycker inte att det är acceptabelt att den rådsökande ska behöva vänta upp till tre månader och föreslår att ”bör” ändras till ”ska” eller ”får”.

Som framgår av förslaget ska den enskilde via den nya e-tjänsten också ska kunna boka tid för rådgivning, vilket uppges bidra till att frigöra arbetstid för budget- och skuldrådgivarna. I beskrivningen av själva rådgivningsprocessen anges däremot att budget- och skuldrådgivaren, innan ett personligt besök bokas in, bör ha haft ett telefonsamtal med den rådsökande för att ”få en bild av personen och avgöra om problemen är av sådan att man kan arbeta med dem inom rådgivningen”. Detta förefaller något motsägelsefullt och behöver därför klargöras.

Förvaltningen är hursomhelst tveksam till tidsbokning via stadens e-tjänst och tror inte att detta skulle vara tidsbesparande. Tvärtom finns det risk för att budget- och skuldrådgivarna får ägna tid åt personer vars problem inte ligger inom ramen för uppdraget, vilket i sin tur leder till att väntetiden för personer som tillhör målgruppen onödigtvis förlängs.

I förslaget refereras till skuldsaneringslagen och kriterierna för att kunna beviljas skuldsanering. Bl.a. uppges att den enskilde kan ansöka om skuldsanering om kriterierna är uppfyllda, vilket inte är riktigt. Frågan om huruvida kriterierna är uppfyllda prövas av kronofogdemyndigheten. Avsnittet bör därför skrivas om så att detta tydligt framgår att det inte är budget- och skuldrådgivaren som avgör om den enskilde uppfyller kriterierna för att beviljas skuldsanering.

När det gäller extern samverkan uppges att budget- och skuldrådgivarna samarbetar med en rad myndigheter, som kronofogdemyndigheten, Centrala Studiestödsnämnden och försäkringskassan. Som förvaltningen ser det kan man möjligen tala om samarbete med kronofogdemyndigheten. När det gäller övriga myndigheter är det fråga om rent informationsutbyte. För att korrekt beskriva de faktiska förhållandena bör därför formuleringen ändras.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 24 november 2011 att låta tjänsteutlåtandet utgöra svar på remissen.

Reservation anfördes av vice ordförande Mia Päärni m.fl. (S), *bilaga 1*.

Reservation anfördes av ledamoten Jakob Dencker m.fl. (MP) och ledamoten Anki Erdmann. (V), *bilaga 1*.

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 10 november 2011 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen anser att förslaget till riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning är väl genomtänkt och ställer sig i allt väsentligt positiv till förslaget. Riktlinjerna skapar en tydlig enhetlig struktur för stadens budget- och skuldrådgivning och är ett steg i rätt riktning mot att bättre kunna likställa den kommunala servicen inom Stockholm Stad.

Då den nya skuldsaneringslagen som trädde i kraft den 1 juli 2011 innebär att det blir lättare att beviljas skuldsanering, är det sannolikt att efterfrågan på stadens budget- och skuldsanering kommer öka**.** Det är förvaltningens uppfattning att en av riktlinjernas förtjänster är att det tydligt definieras vad som är budget- och skuldrådgivning, vilket sannolikt kommer att effektivisera arbetet. En effektivisering krävs för att det inte ska uppstå långa handläggningstider. En ytterligare förändring är att enskilda näringsidkare tillkommer som en ny grupp rådsökande.

Förvaltningen ställer sig positiv till att ur ett *invånarperspektiv* så tydliggör riktlinjerna vilken service man kan förvänta sig och vilka krav man kan ställa på förvaltningen. Ur ett *rådgivarperspektiv* fungerar riktlinjerna som ett verktyg för att förbättra rättssäkerhet och likabehandling i utredningsförfarandet. Därutöver tydliggör riktlinjerna hur stadens budget- och skuldrådgivning ska effektiviseras och utvecklas. För att ytterligare förstärka riktlinjernas funktion anser förvaltningen att budget och skuldrådgivningen är i behov av metodutveckling, exempelvis utarbetande av detaljerade rutiner för handläggning av ärenden. Ett exempel är att riktlinjerna saknar rutiner för situationer då rådsökanden flyttar från en stadsdel till en annan.

Förvaltningen ställer sig positiv till introduktionen av en stadsövergripande e-tjänst som ett komplement till riktlinjerna i syfte att skapa en bättre och mer enhetlig struktur på information och funktioner på webben. E-tjänsten gör det också möjligt att på ett enkelt och överskådligt sätt följa upp de mål som stipuleras för verksamheten, exempelvis när det gäller väntetider och/eller antal rådgivningstillfällen/rådsökande.

En ytterligare reflektion från förvaltningen är att man skulle kunna dela upp stadens verksamheter gällande budget- och skuldrådgivning i kluster. Exempelvis kan västerort ingå i ett kluster där arbetet med budget- och skuldrådgivning är samlokaliserat. Att organisera verksamheten på detta sätt skulle kunna bidra till kunskapsöverföring, ökad effektivitet samt bidra till samsyn/ enhetligt arbetssätt, där invånarna får samma stöd och service oavsett bostadsort.

I riktlinjerna under rubriken ”samverkan” framhålls intern samverkan inom socialtjänstens olika verksamhetsgrenar samt extern samverkan med kronofogdemyndigheten, centrala studiestödsnämnden och försäkringskassan. Förvaltningen anser att även samverkan med konsumentverket bör lyftas fram i sammanhanget.

Förvaltningen anser att det i riktlinjerna bör göras tydligt vilken nämnd som framgent har ansvar för riktlinjerna avseende upprätthållande, uppdatering och utbildning.

Utöver vad som ovan redovisas har förvaltningen inte något att erinra mot förslaget till riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 10 november 2011 att detta tjänsteutlåtande överlämnas som svar på remissen.

Särskilt uttalande gjordes av ordförande Sonny Österman m.fl. (M), ledamot Daniel Forslund (FP) med instämmande av ersättare Simon Lundberg (C), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordförande Ewa Larsson m.fl. (MP) samt ledamot Claes Elmgren m.fl. (S), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av ledamot Tina Kratz (V), *bilaga 1*.

Skarpnäcks stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 21 september 2011 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen instämmer i stort med förslaget till riktlinjer. Riktlinjer garanterar likställighet i staden och tydliggör förväntningar. En väl fungerande budget- och skuldrådgivning bidrar till minskat beroende av ekonomiskt bistånd och har betydelse för personer som riskerar hemlöshet.

Förvaltningen är däremot tveksam till att e-tjänsten innebär en effektiviseringsvinst. Sökande med stora skulder, särskilt enligt kategori D och E bedöms inte klara sig med e-tjänsten utan har behov av personliga möten.

Skarpnäcks stadsdelsförvaltning kommer att ha svårt att klara tre månaders väntetid då den idag är ungefär dubbelt så lång. Därutöver kan nämnas att minst hälften av de personer som får budget- och skuldrådgivning är aktuella inom individ- och familjeomsorgen och ”remitteras” till rådgivning från förvaltningens socialsekreterare.

Skärholmens stadsdelsnämnd

Skärholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 27 oktober 2011 att lämna denna skrivning som svar på kommunstyrelsens remiss om riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning.

Särskilt uttalande gjordes för alliansen av tjänstgörande ersättaren Andreas Lundin m.fl. (M) och (FP). Till detta anslöt sig en enig nämnd genom Robert Lagergren m.fl. (S), Linnea Ornstein (MP) samt Rudy Espinoza (V), *bilaga 1*.

Skärholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 7 oktober 2011 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ser positivt på Stadsledningskontorets förslag till riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning.

Stadsdelsförvaltningen kan konstatera att budget- och skuldrådgivning är en angelägen uppgift, det är därför bra att staden nu får riktlinjer för verksamheten.

De delmål som föreslås i riktlinjerna innebär att budget- och skuldrådgivningen blir ett aktivt stöd i stadens mål om att minska beroendet av ekonomiskt bistånd samt att förebygga och minska hemlösheten. Förvaltningens uppfattning är att det är nödvändigt med en målmedveten och effektiv budget- och skuldrådgivning som kan svara mot lagstiftningens krav och invånarnas efterfrågan och behov. Riktlinjerna tydliggör också budget- och skuldrådgivningen för invånarna som får information om vilken service de kan förvänta sig, även likställigheten för stadens invånare kan förväntas öka med riktlinjerna.

Ändringarna i skuldsaneringslagen, som trädde i kraft den 1 juli 2011, innebär att det ska bli lättare att få skuldsanering. Även aktiva näringsidkare omfattas av

lagen. Efterfrågan på en professionell och tillgänglig budget- och skuldrådgivning kan därmed förväntas öka.

Skärholmens stadsdelsförvaltning föreslår att Stadsledningskontorets förlag till beslut ska gälla.

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 27 oktober 2011 att tillstyrka det remitterade förslaget.

Reservation anfördes av vice ordföranden Ornina Younan m.fl. (S), ledamoten Awad Hersi m.fl. (MP) samt ledamoten Jonas Ljungstedt (V), *bilaga 1*.

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 2 oktober 2011 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen delar förslaget att alla invånare ska ha god tillgänglighet till budget- och skuldrådgivning. I Spånga-Tensta är budget- och skuldrådgivaren placerad vid medborgarkontoret i Tensta. Nybesök bokas genom öppen mottagning två dagar i veckan, via mail eller telefon. Det är särskilt betydelsefullt att nå och ge stöd till personer med hyresskulder och på så sätt motverka hemlöshet.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden tillstyrker det remitterade förslaget om riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning.

Södermalms stadsdelsnämnd

Södermalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 27 oktober 2011 att överlämna och åberopa förvaltningens tjänsteutlåtande från den19 oktober 2011 som sitt yttrande till kommunstyrelsen.

Södermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 19 oktober 2011 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ser positivt på gemensamma riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning. Syftet med riktlinjerna är likabehandling i staden samtidigt som de ger stöd och vägledning i arbetet för nämnderna och bidrar till att minska behovet av ekonomiskt bistånd.

Den nya skuldsaneringslag som trädde i kraft 1 juli 2011 betyder att det blir lättare även för aktiva näringsidkare att få skuldsanering. Det kan antas att efterfrågan kommer att öka på en professionell och tillgänglig budget- och skuldrådgivning.

Förvaltningen ser positivt på den stadsövergripande e-tjänst som är under utveckling. Den information som medborgare efterfrågar om budget- och skuldsanering kan därmed till en del komma att tillgodoses i de fora som kommer att finnas i e-tjänsten (digitalt guiderum, webbokning och köhantering).

Södermalms stadsdelsnämnd arbetar med resultatbaserad styrning. De i ärendet föreslagna målen är mer en beskrivning av arbetssätt och aktiviteter än mål. För att kunna mäta måluppfyllelse bör målen förtydligas så att det klart framgår önskvärda resultat på kort sikt och effekter på lång sikt för dem som får budget- och skuldrådgivning i staden.

Älvsjö stadsdelsnämnd

Älvsjö stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 24 november 2011 att överlämna detta tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av ledamoten Majvi Andersson m fl. (S) och ledamoten Sebastian Wiklund (V), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordföranden Viktor Morawski (MP), *bilaga 1*.

Älvsjö stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 4 november 2011 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ser positivt på att riktlinjer för budget- och skuldrådgivning har arbetats fram. Dessa utgör ett bra stöd för stadens budget- skuldrådgivare samt förutsättning för lika hantering av ärenden över staden. Vidare kan riktlinjerna och den planerade e-tjänsten innebära att tydligare information ges till medborgarna om vilket stöd stadsdelsnämnderna kan erbjuda.

Ansvar och uppföljning

Förvaltningen anser att det är viktigt att de framtagna riktlinjerna regelbundet följs upp och revideras för att anpassas efter förändringar i lagstiftningen och i målgruppen . För att arbetet ska utvecklas behövs också en samordnad funktion centralt i staden, som fungerar på det sätt som projektets styrgrupp gjort. Det anges inte i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande huruvida detta ska uppdras till en specifik nämnd.

Inom ramen för projektet har statistik förts över antal köande, kötid, antal pågående ärenden, nya ärenden och avslutade ärenden. Förvaltningen anser att riktlinjerna bör kompletteras med ett förtydligande om vilken statistik som ska föras och hur uppföljningen ska utformas så att det blir möjligt att utvärdera verksamheten samt göra stadsövergripande jämförelser.

E-tjänst

I förslaget står att en ny e-tjänst kommer att införas och fungera som ett komplement och stöd till stadsdelsförvaltningarnas arbete med budget- och skuldrådgivning. Tjänsten ska innehålla digitalt guiderum, webbokning, och köhantering, vilket förväntas förbättra servicen för medborgarna och frigöra arbetstid för rådgivarna.

Förvaltningen anser att en E-tjänst är ett bra sätt på vilket stadsdelsnämnderna kan nå ut till fler brukare och informera om budget- och skuldrådgivning. Då tjänsten också är tänkt att möjliggöra för medborgarna att boka tid, är det viktigt att ha i beaktande att inte alla grupper i samhället har tillgång dator eller har datorvana. Möjligheten att kunna ta direkt kontakt med rådgivarna via exempelvis telefon måste därför kvarstå. Vidare är det väsentligt att budget- och skuldrådgivarna ska kunna prioritera bland de hjälpsökande.

Ökad efterfrågan

En ökad efterfrågan kan förväntas i och med att målgruppen utökas av enskilda näringsidkare samt till följd av stadens lansering av e- tjänsten och att information och tidsbokning därmed blir mer lättillgänglig för allmänheten. Detta kan komma att innebära ett behov av verksamhetsanpassning för att möta efterfrågan, vilket i sin tur behöver beaktas vid fördelning av ekonomiska resurser till stadsdelsnämnderna.

Prioriterade grupper (barnperspektivet)

De mål som föreslås i riktlinjerna innebär att budget- och skuldrådgivningen blir ett aktivt stöd för stadens mål om att minska beroendet av ekonomiskt bistånd samt att förebygga och minska hemlösheten. I riktlinjerna anges inga grupper av sökande som särskilt bör uppmärksammas eller prioriteras. Likaså saknas barnsperspektivet i budget- och skuldrådgivningen. Förvaltningen anser att det bör framgå av riktlinjerna om särskild hänsyn ska tas till barnfamiljer eller andra särskilda grupper genom att t.ex. låta dem gå före i kön.

Kompetensförsörjning och handledning

Kommunens rådgivningsansvar regleras i Skadeståndslagen 3 kap 3 §. Detta ansvar innebär att kommunen kan komma att bli skadeståndskyldig om rådgivningen skulle orsaka den rådsökande förmögenhetsskada.

Det är därför av synnerlig vikt att budget- och skuldrådgivarna får den kompetensutveckling som de behöver för att kunna utöva sin yrkesroll.

Särskilt bör beaktas den nya målgrupp som har tillkommit form av enskilda näringsidkare. I det här avseendet bör de föreslagna riktlinjerna också kompletteras med uppgifter om vad som behöver beaktas när det gäller denna målgrupp.

Förvaltningen menar att budget- och skuldrådgivarna kontinuerligt ska tillförsäkras kompetensutveckling i form av utbildning och handledning. Utöver detta behöver rådgivarna ett formaliserat nätverk så att möjlighet till erfarenhetsutbyte med varandra säkerställs. En möjlighet kan också vara att närliggande stadsdelsförvaltningar i regionen bygger upp en mer formaliserad samverkan.

Övrigt

Avslutningsvis menar förvaltningen att inledningen i de föreslagna riktlinjerna skulle behöva kompletteras med ett resonemang om gränsdragning gentemot och samverkan med t.ex. gode män och boendestödjare.

Östermalms stadsdelsnämnd

Östermalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 4 november 2011 att godkänna och överlämna detta tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Reservation anfördes av vice ordförande Stefan Nilsson m.fl. (MP), *bilaga 1*.

Reservation anfördes av ledamoten Birgit Marklund Beijer m.fl. (S), *bilaga 1*.

Östermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 4 november 2011 har i huvudsak följande lydelse.

Sedan augusti 2007 samverkar Norrmalms stadsdelsnämnd med stadsdelsnämnderna Kungsholmen och Östermalm när det gäller budget- och skuldrådgivning. Sedan den 1 januari 2010 sker samverkan även med Södermalms stadsdelsnämnd. Verksamheten är organisatoriskt knuten till Norrmalms stadsdelsförvaltning och bemanningen uppgår till 3,75 helårsanställningar. Cirka 450 personer per år vänder sig till den för innerstaden nu gemensamt drivna verksamheten. Ungefär hälften av dessa är aktuella inom socialtjänsten eller har kontakter med landstingets psykiatriska verksamhet. Budget- och skuldrådgivarna bistår årligen ett sextiotal personer med ansökan om skuldsanering.

Det är viktigt att kunna erbjuda stadens invånare en budget- och skuldrådgivning av hög kvalitet och det är därför bra att man nu arbetat fram ett förslag till riktlinjer för hur verksamheten ska bedrivas. Av förslaget framgår att målgruppen är mångfacetterad och att insatserna gentemot den enskilde därmed blir mycket varierande, från något enstaka informationssamtal till en kontakt som sträcker sig över flera år.

Förvaltningen är i allt väsentligt positiv till de föreslagna riktlinjerna, som ger en god bild av den lagstiftning som reglerar verksamheten och hur arbetet ska utföras. Det är bra att hushållsekonomisk rådgivning och förebyggande arbete poängteras. Vad gäller förebyggande arbete framgår det däremot inte helt tydligt vad som krävs av stadsdelsnämnderna. Exempelvis används både ordet ”bör” och ”ska” när det gäller frågan om att förebygga överskuldsättning.

Ett av målen för budget- och skuldrådgivningen uppges vara att erbjuda ”professionellt råd och stöd”. Vad som avses med ”professionellt" framgår däremot inte. Som förvaltningen ser det är det självklart att stadens budget- och skuldrådgivare ska arbeta professionellt. Förvaltningen föreslår därför att ordet ”professionellt” stryks. Som framhålls i förslaget vänder sig många av de rådsökande till budget- och skuldrådgivningen först när deras situation blivit akut. Väntetiden bör, enligt förslaget, inte överstiga tre månader. Förvaltningen tycker inte att det är acceptabelt att den

rådsökande ska behöva vänta upp till tre månader och föreslår att ”bör” ändras till ”ska” eller ”får”.

Som framgår av förslaget ska den enskilde via den nya e-tjänsten också kunna boka tid för rådgivning, vilket uppges bidra till att frigöra arbetstid för budget- och skuldrådgivarna. I beskrivningen av själva rådgivningsprocessen anges däremot att budget- och skuldrådgivaren, innan ett personligt besök bokas in, bör ha haft ett telefonsamtal med den rådsökande för att ”få en bild av personen och avgöra om problemen är av sådan art att man kan arbeta med dem inom rådgivningen”. Detta förefaller något motsägelsefullt och behöver därför klargöras.

Förvaltningen är hursomhelst tveksam till tidsbokning via stadens e-tjänst och tror inte att detta skulle vara tidsbesparande. Tvärtom finns det risk för att budget- och skuldrådgivarna får ägna tid åt personer vars problem inte ligger inom ramen för uppdraget, vilket i sin tur leder till att väntetiden för personer som tillhör målgruppen förlängs.

I förslaget refereras till skuldsaneringslagen och kriterierna för att kunna beviljas skuldsanering. Bl.a. uppges att den enskilde kan ansöka om skuldsanering om kriterierna är uppfyllda, vilket inte är riktigt. Frågan om kriterierna är uppfyllda prövas av kronofogdemyndigheten. Avsnittet bör därför skrivas om så att detta tydligt framgår att det inte är budget- och skuldrådgivaren som avgör om den enskilde uppfyller kriterierna för att beviljas skuldsanering.

När det gäller extern samverkan uppges att budget- och skuldrådgivarna samarbetar med en rad myndigheter, som kronofogdemyndigheten, Centrala Studiestödsnämnden och försäkringskassan. Som förvaltningen ser det kan man möjligen tala om samarbete med kronofogdemyndigheten. När det gäller övriga myndigheter är det fråga om rent informationsutbyte. För att korrekt beskriva de faktiska förhållandena bör därför formuleringen ändras.

Bilaga 1

RESERVATIONER M.M.

Socialnämnden

Reservation anfördes av vice ordföranden Roger Mogert m.fl. (S) och ledamoten Inger Stark (V) enligt följande.

4. Socialnämnden beslutar att i huvudsak tillstyrka förvaltningens förslag till yttrande.
5. Väntetiden till det första mötet med budget- och skuldrådgivaren bör inte överstiga en månad.
6. Därutöver vill vi framföra följande.

Det är utmärkt att ta fram riktlinjer för budget- och skuldrådgivningen, så att servicen kan bli likvärdig i staden. En person med skulder och trasslig ekonomi är ofta orolig och kan ha ångest över sin situation. Det är därför inte rimligt att behöva vänta på ett första samtal i tre månader, som föreslås som maxgräns i förslaget till riktlinjer. En månad är en rimligare gräns.

Om tidsgränserna skärps måste mera pengar anslås.

Reservation anfördes av ledamoten Stefan Nilsson m.fl. (MP) enligt följande.

1. Socialnämnden beslutar att som svar på remissen i huvudsak hänvisa till förvaltningens tjänsteutlåtande.
2. Socialnämnden framför därutöver följande.

Det är bra att riktlinjer tas fram för att säkerställa likabehandling i staden. Det är också klokt att sätta som mål att budget- och skuldrådgivningen ska medverka till att förebygga överskuldsättning och bidra till att motverka hemlöshet. Men målen skulle behöva förtydligas och kopplas till indikatorer som kan följas upp i stadens integrerade ledningssystem (ILS), så att man faktiskt kan mäta resultatet av insatserna.

Det står i förslaget till riktlinjer att det är viktigt att råd och stöd kan erbjudas inom rimlig tid, följt av att ”väntetiden inte bör överstiga tre månader”. Men tre månader är en orimligt lång tid för den som redan är allvarligt skuldsatt – det är en tid som kan betyda väldigt mycket för att förhindra ännu allvarligare följder. Två veckor eller maximalt en månads väntetid vore mycket rimligare. Dessutom används ordet ”bör”, när man i stället borde säga att väntetiden inte ”ska” överstiga en viss tid.

Avsnitten om förebyggande arbete är mycket korta och skulle behöva utvecklas betydligt. Också här är det bättre att säga att stadsdelsnämnderna ”ska” (inte bör) inven-

tera behovet av informationsinsatser, men det behöver också läggas till krav om att informationsinsatser faktiskt ska genomföras. Mycket går att utveckla inom det förebyggande arbetet, exempelvis att budget- och skuldrådgivare finns tillgängliga någon kväll i veckan där invånarna finns, t ex bibliotek, affärscentrum, fritidsgårdar och medborgarkontor. Det går även att utveckla samarbete med t.ex. advokatjourer och ideellt arbetande jurister som kan erbjuda rådgivning.

I förslaget saknas ett barnperspektiv. Till exempel när det handlar om att kartlägga den rådsökandes situation är det viktigt att ta reda på om barn finns i hushållet, hur dessa kan påverkas av situationen och hur de kan nås av eventuellt stöd.

Generellt är språket i förslaget till riktlinjer lättillgängligt, vilket är bra. Dock används inte numer uttryck som att en person ”lider av ett handikapp”, det bör bytas ut mot ”personer med funktionsnedsättning”. Det är även onödigt att utgå från att den rådsökande är en ”han” det går lika bra att säga ”den” eller ”personen”.

Särskilt uttalande gjordes av ordföranden Anna König Jerlmyr m.fl. (M), ledamoten Ann-Katrin Åslund (FP), ledamoten Stina Bengtsson (C) och ledamoten Ewa Samuelsson (KD) enligt följande.

Väntetiden till ett första mötet för budget- och skuldrådgivning i Stockholms stad har minskat markant från 13 månaders väntan till idag ett snitt på fyra månader. Detta är mycket glädjande. Riktlinjerna sätter nu en tydlig gräns att det inte ska gå mer än tre månader innan ett första möte har skett. Detta är bra och skapar förutsättningar att hjälpa fler personer i tid.

Att få hjälp med budget- och skuldrådgivning kan vara avgörande för den privata ekonomin. En dålig ekonomi kan orsaka spända och osäkra familjeförhållanden. Därför är det viktigt att särskilt uppmärksamma om det finns barn i hushåll med svåra ekonomiska omständigheter. Stockholms stad ska fortsätta att arbeta systematiskt med barns behov i centrum.

En väl fungerande budget- och skuldrådgivning kan bidra till att färre familjer riskerar att vräkas. Därför är det viktigt att det finns en prioriteringsordning för akuta fall, exempelvis barnfamiljer som riskerar att vräkas. Genom en god samverkan inom stadens alla delar är det möjligt att vid budget- och skuldrådgivning upptäcka till exempel barn som far illa, vilket är en viktig del i utvecklingen av stadens förebyggande arbete.

Bromma stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Anders Löwdin m.fl. (S) enligt följande.

1. Nämnden beslutar att i huvudsak tillstyrka förvaltningens förslag till yttrande.

2. Väntetiden till det första mötet med budget- och skuldrådgivaren bör inte överstiga en månad.
3. Därutöver vill vi framföra följande.

Det är utmärkt att riktlinjer tas fram för budget- och skuldrådgivningen, så att servicen kan bli likvärdig i staden. En person med skulder och trasslig ekonomi är ofta orolig och kan ha ångest över sin situation. Det är därför inte rimligt att behöva vänta på ett första samtal i tre månader, som föreslås som maxgräns i förslaget till riktlinjer. En månad är en rimligare gräns.

Reservation anfördes av Cecilia Obermüller m.fl. (MP) enligt följande.

Stadsdelsnämnden beslutar att som svar på remissen

1. i huvudsak hänvisa till förvaltningens förslag till remissutlåtande
2. tillägga att väntetiden inte ska få överstiga 1 månad
3. vidare anföra följande

Det är bra att riktlinjer tas fram, för att säkerställa likabehandling i staden. Det också klokt med mål om att budget- och skuldrådgivningen ska medverka till att förebygga överskuldsättning och bidra till att motverka hemlöshet. Men målen skulle behöva förtydligas och helst kopplas till indikatorer som kan följas upp i stadens integrerade ledningssystem (ILS). Dvs. att man faktiskt mäter resultatet av insatserna.

Det står i förslaget till riktlinjer att det är viktigt att råd och stöd kan erbjudas inom rimlig tid, följt av att ”väntetiden inte bör överstiga tre månader”. Men dels är tre månader en orimligt lång tid för den som redan är allvarligt skuldsatt – det är en tid som kan betyda väldigt mycket för att förhindra ännu allvarligare följder. Två veckor eller maximalt en månads väntetid är rimligare.

Avsnitten om förebyggande arbete är mycket korta och skulle behöva utvecklas betydligt. Också här är det bättre att säga att stadsdelsnämnderna ”ska” (inte bör) inventera behovet av informationsinsatser, men det behöver också läggas till krav om att informationsinsatser också ska genomföras. Mycket går att utveckla inom det förebyggande arbetet, exempelvis att budget- och skuldrådgivare finns tillgängliga någon kväll i veckan där stadsdelsinvånarna finns, t ex bibliotek, affärscentrum, fritidsgårdar och medborgarkontor. Det går att utveckla samarbete med ideellt arbetande juristnätverk som också kan erbjuda rådgivning för medborgarna.

I förslaget saknas ett barnperspektiv. Till exempel när det handlar om att kartlägga den rådsökandes situation är det viktigt att ta reda på om barn finns i hushållet, hur dessa kan påverkas av situationen och hur de kan nås av eventuellt stöd.

Generellt är språket i förslaget till riktlinjer lättillgängligt, vilket är bra. Dock används inte numer uttryck som att en person ”lider av ett handikapp”, det bör bytas ut mot ”personer med funktionsnedsättning”. Det är även onödigt att utgå från att den rådsökande är en ”han” det går lika bra att säga ”den” eller ”personen”.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av vice ordföranden Rosa Lundmark (V), ledamoten Magnus Dannqvist m.fl. (S), ledamoten Åsa Öckerman m.fl. (MP) enligt följande.

1. Nämnden beslutar att i huvudsak tillstyrka förvaltningens förslag till yttrande.
2. Väntetiden till det första mötet med budget- och skuldrådgivarna bör inte överstiga en månad.
3. Därutöver vill vi framföra följande:

Med hänvisning och stöd till finansborgarrådet Sten Nordins föredömliga besked om stopp för centrala privatiseringar av Stockholms Stads verksamheter inom äldreomsorgen i avvaktan på ny lagstiftning från regeringen och en översyn av hur upphandlingar görs avbryter nämnden upphandlingen och verksamheten kvarstår i egen regi.

Därutöver kan noteras att det endast inkommit ett anbud som uppfyller alla skallkrav vilket gör att möjligheten att göra en kvalitativ bedömning av bästa anbud ej kan göras.

Farsta stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Gunnar Sandell m.fl. (S) och Inger Stark (V) enligt följande.

1. Nämnden beslutar att i huvudsak tillstyrka förvaltningens förslag till yttrande
2. Väntetiden till det första mötet med budget- och skuldrådgivaren bör inte överstiga en månad.
3. Därutöver vill vi framföra följande.

Det är utmärkt att riktlinjer ta fram för budget- och skuldrådgivningen, så att servicen kan bli likvärdig i staden. En person med skulder och trasslig ekonomi är ofta orolig och kan ha ångest över sin situation. Det är därför inte rimligt att behöva vänta på ett första samtal i tre månader, som föreslås som maxgräns i förslaget till riktlinjer. En månad är en rimligare gräns.

Särskilt uttalande gjordes av Mariana Moreira Duarte m.fl. (MP) enligt följande.

Budget- och skuldrådgivningen har fått alltmer att göra på senare år. En förklaring är rådande lågkonjunktur, som leder till att fler får ekonomiska problem och behöver hjälp med sin ekonomi. Förutom arbetslöshet kan även familjeföretag som inte längre bär sig, sjukdom eller skilsmässor vara orsaker till överskuldsättning. Speciellt ungdomar har på senare år fastnat i skuldfällan genom sms-lån.

I riktlinjerna försöker man lägga över på skuldrådgivarna en del av det arbete som konsumentrådgivarna förväntas göra. Detta kommer att leda till ännu längre väntetider.

Det är inte ovanligt att människor får vänta i snitt 4 månader på hjälp, vilket betyder att de riskerar att hamna i en många gånger svårare ekonomisk situation.

Detta är inte acceptabelt. I riktlinjerna bör föras in kravet att det inte får dröja mer än en månad innan någon får hjälp av budget- och skuldrådgivare.

I förslaget saknas ett barnperspektiv. Till exempel när det handlar om att kartlägga den rådsökandes situation är det viktigt att ta reda på om barn finns i hushållet, hur dessa kan påverkas av situationen och hur de kan nås av eventuellt stöd. Ett barnsperspektiv är en förutsättning för att denna rådgivning ska nå sin fulla potential i barnfamiljer.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av ledamoten Johan Faxér m.fl. (MP) enligt följande.

1. Att i huvudsak godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande och översända det som remissyttrande till kommunstyrelsen.
2. Att tillägga följande.

Budget- och skuldrådgivningen har fått alltmer att göra på senare år.

En förklaring är rådande lågkonjunktur, som leder till att fler får ekonomiska problem och behöver hjälp med sin ekonomi. Förutom arbetslöshet kan även familjeföretag som inte längre bär sig, sjukdom eller skilsmässor vara orsaker till överskuldsättning. En annan tänkbar anledning till att människor hamnar i svåra ekonomiska problem är det starka kommersiella trycket på konsumenterna, genom reklam och aggressiv telefonförsäljning, samt inte minst olika kreditgivares lockande erbjudanden.

Ytterligare en anledning till att människor snabbare hamnar i svårare skuldsituationer kan vara att antalet konsumentrådgivare i staden är kraftigt underdimensionerat. Det är bra att riktlinjer tas fram för

budget- och skuldrådgivarna, men utan en tillräcklig satsning på konsumentrådgivare i staden saknas en viktig länk i kedjan.

Konsumentrådgivarna kan ge råd vid olika köpsituationer och kan fånga upp människors ekonomiska problem tidigare. De kan därmed i förlängningen minska trycket på budget- och skuldrådgivningen.

I riktlinjerna försöker man lägga över på skuldrådgivarna en del av det arbete som konsumentrådgivarna förväntas göra. Detta kommer att leda till ännu längre väntetider. Det är inte ovanligt att människor får vänta över ett halvår på hjälp, vilket betyder att de riskerar att hamna i en många gånger svårare ekonomisk situation. Detta är inte acceptabelt. I riktlinjerna bör föras in kravet att det inte får dröja mer än en månad innan någon får hjälp av budget- och skuldrådgivare.

Stockholms stad kommer också att behöva anställa många fler, såväl konsumentrådgivare som budget- och skuldrådgivare, de närmaste åren för att kunna nå målen i de föreslagna riktlinjerna.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Särskilt uttalande gjordes av vice ordförande Leif Larsson (V), ledamot Bengt Roxne m.fl. (S) och tjänstgörande ersättare Birger Nord m.fl. (MP) enligt följande.

Miljöpartiet i SDN Hässelby-Vällingby anser att riktlinjerna är bra, med tillgänglighet och kvalitet som kommer medborgarna till gagn. Dock tycker vi att ambitionen med att väntetiden för första mötet med budget- och skuldrådgivningen är alldeles för låg.

I rekommendationerna till riktlinjerna är väntetiden satt att den inte BÖR överstiga 3 månader. Miljöpartiet anser att riktlinjerna bör uttala att väntetiden inte BÖR överstiga 1 månad för det första mötet och att det SKA ske inom 2 månader. Grunden bakom ställningstagande är att det är lättare att stämma i bäcken än i ån vilket kommer att leda till vinst både för person och samhälle. För att väntetiden ska vara möjligt bör varje stadsdel ha en dedicerad person anställd på minst 50 % för att måluppfylla servicen till medborgarna.

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Catarina Agrell m.fl. (S), Anders Ödmark m.fl. (MP) och Reijo Kittilä (V) enligt följande

Remissen besvaras med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Stadsdelsnämnden anför därutöver följande.

Förslaget till riktlinjer för budget- och skuldrådgivningen är på många sätt ett utmärkt dokument. Vi anser dock att tre månader är en alltför lång väntetid till budget- och skuldrådgivningen. Många plågas av stor oro och ångest när de väl tagit steget till att kontakta rådgivningen och enligt vår mening ska väntetiden aldrig överstiga en månad om inte mycket speciella skäl föreligger.

Vi välkomnar skrivningarna om öppen verksamhet och förebyggande arbete.

I många kommuner är budget- och skuldrådgivarna möjliga att träffa t.ex. på kommunens bibliotek vissa tider i veckan då intresserade utan bokning av besökstid och kravlöst kan få en första kontakt med rådgivningen.

Förebyggande arbete är mycket viktigt men något som rådgivarna knappt har utrymme alls med i dag. Ungdomar och psykiskt funktionsnedsatta är exempel på grupper som via extra informationsinsatser skulle kunna undvika framtida skuldfällor och/eller få kunskap om att det finns möjligheter att få stöd om de redan är skuldsatta.

Det finns i dag 3,75 tjänster för budget- och skuldrådgivning för hela Stockholms innerstads befolkning. Näringsidkare blir ny målgrupp för verksamheten. Att bedriva öppen och förebyggande verksamhet med dessa resurser är i det närmaste omöjligt.

Norrmalms stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av ledamoten Shadi Larsson m.fl. (MP) enligt följande.

1. Som svar på remissen i huvudsak hänvisa till förvaltningens tjänsteutlåtande.
2. Därutöver anföra följande:

Det är bra att riktlinjer tas fram, för att säkerställa likabehandling i staden. Det är också klokt med mål om att budget- och skuldrådgivningen ska medverka till att förebygga överskuldsättning och bidra till att motverka hemlöshet. Men målen skulle behöva förtydligas och helst kopplas till indikatorer som kan följas upp i stadens integrerade ledningssystem (ILS), dvs. att man faktiskt mäter resultatet av insatserna.

Det står i förslaget till riktlinjer att det är viktigt att råd och stöd kan erbjudas inom rimlig tid, följt av att ”väntetiden inte bör överstiga tre månader”. Men dels är tre månader en orimligt lång tid för den som redan är allvarligt skuldsatt – det är en tid som kan betyda väldigt mycket för att förhindra ännu allvarligare följder. Två veckor eller maximalt en månads väntetid skulle vara mycket rimligare. Dels används uttrycket ”bör”, när man i stället borde säga att väntetiden ”ska” inte överstiga en viss tid.

Avsnitten om förebyggande arbete är mycket korta och skulle behöva utvecklas betydligt. Också här är det bättre att säga att stadsdelsnämnderna

”ska” (inte bör) inventera behovet av informationsinsatser, men det behöver också läggas till krav om att informationsinsatser också ska genomföras.

Mycket går att utveckla inom det förebyggande arbetet, exempelvis att budget- och skuldrådgivare finns tillgängliga någon kväll i veckan där stadsdelsinvånarna finns, t. ex. bibliotek, affärscentrum och fritidsgårdar. Det går att utveckla samarbete med ideellt arbetande juristnätverk som också kan erbjuda rådgivning för medborgarna.

I förslaget saknas ett barnperspektiv. Till exempel när det handlar om att kartlägga den rådsökandes situation är det viktigt att ta reda på om barn finns i hushållet, hur dessa kan påverkas av situationen och hur de kan nås av eventuellt stöd.

Generellt är språket i förslaget till riktlinjer lättillgängligt, vilket är bra. Dock används inte numera uttryck som att en person ”lider av ett handikapp”, det bör bytas ut mot ”personer med funktionsnedsättning”. Det är även onödigt att utgå från att den rådsökande är en ”han” det går lika bra att säga ”den” eller ”personen”.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av vice ordförande Mia Päärni m.fl. (S) enligt följande.

1. Nämnden beslutar att i huvudsak tillstyrka förvaltningens förslag till yttrande
2. Väntetiden till det första mötet med budget- och skuldrådgivaren bör inte överstiga en månad.
3. Därutöver vill vi framföra följande.

Det är utmärkt att riktlinjer ta fram för budget- och skuldrådgivningen, så att servicen kan bli likvärdig i staden. En person med skulder och trasslig ekonomi är ofta orolig och kan ha ångest över sin situation. Tiden är också en viktig faktor eftersom ekonomiska problem kan leda till att man får t ex betalningsanmärkningar eller annat som får konsekvenser under mycket lång tid. Det är därför inte rimligt att behöva vänta på ett första samtal i tre månader, som föreslås som maxgräns i förslaget till riktlinjer. En månad är en rimligare gräns. På det sättet kan vi förhoppningsvis förhindra att fler får allvarliga konsekvenser.

Reservation anfördes av ledamoten Jakob Dencker m.fl. (MP) och ledamoten Anki Erdmann (V) enligt följande.

1. i huvudsak hänvisa till förvaltningens tjänsteutlåtande
2. också framföra följande

Det är bra att riktlinjer tas fram, för att säkerställa likabehandling i staden. Det också klokt med mål om att budget- och skuldrådgivningen ska medverka till att förebygga överskuldsättning och bidra till att motverka hemlöshet. Men målen skulle behöva förtydligas och helst kopplas till indikatorer som kan följas upp i stadens integrerade ledningssystem (ILS). Dvs. att man faktiskt mäter resultatet av insatserna.

Det står i förslaget till riktlinjer att det är viktigt att råd och stöd kan erbjudas inom rimlig tid, följt av att ”väntetiden inte bör överstiga tre månader”. Men dels är tre månader en orimligt lång tid för den som redan är allvarligt skuldsatt – det är en tid som kan betyda väldigt mycket för att förhindra ännu allvarligare följder. Två veckor eller maximalt en månads väntetid skulle vara mycket rimligare. Dels används uttrycket ”bör”, när man i stället borde säga att väntetiden ”ska” inte överstiga en viss tid.

Avsnitten om förebyggande arbete är mycket korta och skulle behöva utvecklas betydligt. Också här är det bättre att säga att stadsdelsnämnderna ”ska” (inte bör) inventera behovet av informationsinsatser, men det behöver också läggas till krav om att informationsinsatser också ska genomföras. Mycket går att utveckla inom det förebyggande arbetet, exempelvis att budget- och skuldrådgivare finns tillgängliga någon kväll i veckan där stadsdelsinvånarna finns, t ex bibliotek, affärscentrum, fritidsgårdar och medborgarkontor. Det går att utveckla samarbete med ideellt arbetande juristnätverk som också kan erbjuda rådgivning för medborgarna.

I förslaget saknas ett barnperspektiv. Till exempel när det handlar om att kartlägga den rådsökandes situation är det viktigt att ta reda på om barn finns i hushållet, hur dessa kan påverkas av situationen och hur de kan nås av eventuellt stöd.

Generellt är språket i förslaget till riktlinjer lättillgängligt, vilket är bra. Dock används inte numer uttryck som att en person ”lider av ett handikapp”, det bör bytas ut mot ”personer med funktionsnedsättning”. Det är även onödigt att utgå från att den rådsökande är en ”han” det går lika bra att säga ”den” eller ”personen”.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd

Särskilt uttalande gjordes av ordförande Sonny Österman m.fl. (M), ledamot Daniel Forslund (FP) med instämmande av ersättare Simon Lundberg (C) enligt följande.

Skarpnäck stadsdelsförvaltning har idag en väntetid på 6 månader för budget- och skuldrådgivning. Därför välkomnar allianspartierna i Skarpnäck förslaget till riktlinjer, och ser det som ett bra verktyg vilket genom tydliga mål och systematiskt arbete ska kunna minska beroendet av ekonomiskt bistånd, samt förebygga och minska hemlösheten. Vi ser positivt på att den stadsövergripande e – tjänsten för budget- och skuldrådgivningen i Stockholms stad snart är i drift. E – tjänstens syfte är att fungera som ett komplement och stöd till stadsdelsförvaltningens budget- och skuldrådgivning. De positiva effekterna är att information blir mer tillgängligt och att väntetiden till stadsdelsnämnden på sikt kan minska.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordförande Ewa Larsson m.fl. (MP) samt ledamot Claes Elmgren m.fl. (S) enligt följande.

Vi instämmer huvudsakligen med förvaltningens förslag till beslut men anför därutöver:

Det är glädjande att behovet av medborgarservice i form av budget- och konsumentrådgivning åter kommit i fokus efter den kraftiga nedmontering som skedde efter den Alliansens valseger 2006.

Under 2005 antogs ett konsumentpolitiskt program av dåvarande rödgröna majoritet i kommunfullmäktige vilket gav en gemensam plattform för stadens arbete med konsumentfrågor. I detta fastslogs att:

”Konsumentrådgivning likväl som budgetrådgivning är delar av det förebyggande arbete som är så betydelsefullt. Skuldrådgivning kommer in i ett senare skede. Om fler medborgare i staden får del av hushållsekonomisk rådgivning behöver det inte alltid gå så långt som till skuldsanering. Tilltagande ekonomiska bekymmer kan även leda individen vidare till andra problem av mer social karaktär. Handlingsprogrammet lyfter också fram barn och unga som särskilt utsatta.”

År 2005 hade Skarpnäck stadsdelsförvaltning konsumentvägledning ½ dag per vecka och genomförde bl. a tre konsumentvägledningsdagar för niondeklassare i Kulturhuset. Totalt handlades under året 320 tvister. De tre mest frekventa problemområdena var telefoni – internet, hemelektronik och boendefrågor, vilka tillsammans svarade för nära hälften av alla ärenden. På enheten för medborgarservice fanns en sekreterare med ansvar för budget- och skuldrådgivning.

Vi vet att många, främst ungdomar, fastnar i skuld genom sms-lån och telefon- och internetkostnader. Behovet av konsumentupplysning och ekonomisk rådgivning för de utsatta är knappast mindre idag än år 2005.

Vi önskar därför att konsumentvägledare åter införs för att förbättra servicen till medborgarna. Det ska vara både enkelt och smart att vända sig till sin konsumentrådgivare för goda råd innan man fastnar i skuld och behöver skuldrådgivning.

Särskilt uttalande gjordes av ledamot Tina Kratz (V) enligt följande.

Riktlinjerna ser riktigt bra och det är beklagligt att vi inte har resurser att följa dem fullt ut. Vi instämmer helt i förvaltningens åsikt att en väl fungerande budget- och skuldrådgivning bidrar till minskat beroende av ekonomiskt bistånd och har betydelse för personer som riskerar hemlöshet och anser därför att det behövs anställas en heltid till för att hålla väntetiden nere på max tre månader, detta för att kunna arbeta med det aktiva förebyggande arbetet som riktlinjerna föreskriver.

Skärholmens stadsdelsnämnd

Särskilt uttalande gjordes av tjänstgörande ersättaren Andreas Lundin m.fl. (M) och (FP). Till detta anslöt sig en enig nämnd genom Robert Lagergren m.fl. (S), Linnea Ornstein (MP) samt Rudy Espinoza (V) enligt följande.

Förvaltningen ser positivt på Stadsledningskontorets förslag till riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning.

Stadsdelsförvaltningen kan konstatera att budget- och skuldrådgivning är en angelägen uppgift, det är därför bra att staden nu får riktlinjer för verksamheten.

De delmål som föreslås i riktlinjerna innebär att budget- och skuldrådgivningen blir ett aktivt stöd i stadens mål om att minska beroendet av ekonomiskt bistånd samt att förebygga och minska hemlösheten. Förvaltningens uppfattning är att det är nödvändigt med en målmedveten och effektiv budget- och skuldrådgivning som kan svara

mot lagstiftningens krav och invånarnas efterfrågan och behov. Riktlinjerna tydliggör också budget- och skuldrådgivningen för invånarna som får information om vilken service de kan förvänta sig, även likställigheten för stadens invånare kan förväntas öka med riktlinjerna.

Ändringarna i skuldsaneringslagen, som trädde i kraft den 1 juli 2011, innebär att det ska bli lättare att få skuldsanering. Även aktiva näringsidkare omfattas av lagen. Efterfrågan på en professionell och tillgänglig budget- och skuldrådgivning kan därmed förväntas öka.

Skärholmens stadsdelsförvaltning föreslår att Stadsledningskontorets förlag till beslut ska gälla.

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av vice ordföranden Ornina Younan m.fl. (S), ledamoten Awad Hersi m.fl. (MP) samt ledamoten Jonas Ljungstedt (V) enligt följande.

Att i huvudsak godkänna förvaltningens förslag till beslut
Att därutöver anföra följande

Vi ser positivt på genomförandet av stadsövergripande riktlinjer för budget- och skuldrådgivning med bakgrund av att under förra mandatperioden enligt socialtjänstförvaltningen fanns stadsdelar som inte hade någon budget- och skuldrådgivning och de stadsdelar erbjöd denna service hade en kötid från 6 månader upp till 1,5 år.

Förebyggande arbetet är en grund för att motverka skuldsättning, därför är tidiga insatser utomordentligt viktiga. Staden bör ha som mål att inom en månad erbjuda skuldrådgivning. Den i remissen föreslagna genomsnittliga kötiden för ett första möte är alldeles för lång. När individer och familjer hamnar i svåra ekonomiska situationer och till slut söker hjälp så är 3 månader en mycket lång tid och kan förvärra situation desto mer för dessa personer. Ett tidigt ingripande är en förutsättning innan problemen eskalerar. Därför bör staden ha en kötid från det att den sökande kontaktar budget- och skuldrådgivningen till det första mötet som inte överstiger en månad.

Älvsjö stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av ledamoten Majvi Andersson m.fl. (S) och ledamoten Sebastian Wiklund (V) enligt följande.

Att nämnden beslutar att i huvudsak tillstyrka förvaltningens förslag
Att väntetiden till det första mötet med budget- och skuldrådgivaren inte bör överstiga en månad.

Att därutöver anföra följande.

Vi ser positivt på att det tas fram riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning. Förvaltningen har framfört synpunkter som vi i allt väsentligt instämmer i.

Särskilt vill vi lyfta fram barnperspektivet. Det är angeläget att det i riktlinjerna anges att barnfamiljer ska vara en prioriterad grupp som alltid ska få förtur till budget- och skuldrådgivningen.

Personer med stora skulder och tilltrasslad ekonomi befinner sig i en svår situation som ofta innebär stark ångest och oro. Många gånger kan en handlingsförlamning ha inträtt och skuldberget liksom ångesten och oron ökar. Vi menar att det inte är rimligt att behöva vänta på ett första samtal i tre månader som i förslaget anges som max-gräns. Vi föreslår en att gränsen sätts vid max en månad.

Det är vidare nödvändigt att stadsdelarna tillförs resurser så att budget- och skuld-rådgivningen snabbt kan byggas upp och bemannas med medarbetare med för verk-samheten helt adekvat utbildning och erfarenhet. Ökade krav kommer att ställas på ytterligare resurser och kompetenser inte minst för att efterfrågan riskerar att öka på en professionell budget- och skuldrådgivning till enskilda näringsidkare.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordföranden Viktor Morawski (MP) enligt följande.

Det är bra att riktlinjer tas fram för att säkerställa likabehandling i staden. Det ock-så klokt med mål om att budget- och skuldrådgivningen ska medverka till att förebyg-ga överskuldsättning och bidra till att motverka hemlöshet. Men målen skulle behöva förtydligas och helst kopplas till indikatorer som kan följas upp i stadens integrerade ledningssystem (ILS). Det vill säga att man faktiskt mäter resultatet av insatserna.

Det står i förslaget till riktlinjer att det är viktigt att råd och stöd kan erbjudas inom rimlig tid, följt av att ”väntetiden inte bör överstiga tre månader”. Tre månader en orimligt lång tid för den som redan är allvarligt skuldsatt – det är en tid som kan bety-da väldigt mycket för att förhindra ännu allvarligare följder. Två veckor eller maximalt en månads väntetid skulle vara mycket rimligare. Dessutom används uttrycket ”bör”, när man i stället borde säga att väntetiden inte ”ska” överstiga en viss tid.

Östermalms stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av vice ordförande Stefan Nilsson m.fl. (MP) enligt följande.

Stadsdelsnämnden föreslås besluta
att i huvudsak hänvisa till förvaltningens tjänsteutlåtande samt
att också framföra följande:

Det är bra att riktlinjer tas fram, för att säkerställa likabehandling i staden. Det är också klokt med mål om att budget- och skuldrådgivningen ska medverka till att förebygga överskuldsättning och bidra till att motverka hemlöshet. Men målen skulle behöva förtydligas och helst kopplas till indikatorer som kan följas upp i stadens integrerade ledningssystem (ILS), dvs. att man faktiskt mäter resultatet av insatserna.

Det står i förslaget till riktlinjer att det är viktigt att råd och stöd kan erbjudas inom rimlig tid, följt av att ”väntetiden inte bör överstiga tre månader”. Men dels är tre månader en orimligt lång tid för den som redan är allvarligt skuldsatt. Två veckor eller maximalt en månads väntetid skulle vara mycket rimligare. Dels används uttrycket ”bör”, när man i stället borde säga att väntetiden ”ska” inte överstiga en viss tid.

Avsnitten om förebyggande arbete är mycket korta och skulle behöva utvecklas betydligt. Också här är det bättre att säga att stadsdelsnämnderna ”ska” (inte bör) inventera behovet av informationsinsatser, men det behöver också läggas till krav om att informationsinsatser också ska genomföras. Mycket går att utveckla inom det förebyggande arbetet, exempelvis att budget- och skuldrådgivare finns tillgängliga någon kväll i veckan där stadsdelsinvånarna finns, t ex bibliotek, affärscentrum, fritidsgårdar och medborgarkontor. Det går att utveckla samarbete med ideellt arbetande juristnätverk som också kan erbjuda rådgivning för medborgarna.

I förslaget saknas ett barnperspektiv. Till exempel när det handlar om att kartlägga den rådsökandes situation är det viktigt att ta reda på om barn finns i hushållet, hur dessa kan påverkas av situationen och hur de kan nås av eventuellt stöd.

Generellt är språket i förslaget till riktlinjer lättillgängligt, vilket är bra. Dock används inte numer uttryck som att en person ”lider av ett handikapp”, det bör bytas ut mot ”personer med funktionsnedsättning”. Det är även onödigt att utgå från att den rådsökande är en ”han” det går lika bra att säga ”den” eller ”personen”.

Reservation anfördes av ledamoten Birgit Marklund Beijer m.fl. (S) enligt följande.

Stadsdelsnämnden föreslås besluta

att i huvudsak tillstyrka förvaltningens förslag till yttrande,

att väntetiden till det första mötet med budget- och skuldrådgivaren inte bör överstiga en månad samt

att därutöver anföra följande:

Vi vill särskilt lyfta fram att förslaget saknar barnperspektivet. Det är angeläget att det i riktlinjerna anges att barnfamiljer ska vara en prioriterad grupp som bör få förtur till budget- och skuldrådgivningen.

Personer med stora skulder och tilltrasslad ekonomi befinner sig i en svår situation som ofta innebär stark ångest och oro. Många gånger kan en handlingsförlamning ha inträtt och skuldberget liksom ångesten och oron ökar. Vi menar att det inte är rimligt

att behöva vänta på ett första samtal i tre månader som i förslaget anges som max-gräns. Vi föreslår därför att gränsen sätts vid max en månad.

Vi vill också framhålla att det är angeläget att förebygga överskuldsättning hos, förutom de som nämns i utlåtandet, även ska omfatta personer med försörjningsstöd och arbetslösa

Det är vidare nödvändigt att stadsdelarna tillförs resurser för budget- och skuldrådgivningen. Att 3,75 tjänster skulle vara tillräckligt för ett invånarantal på ca 300 000 förefaller orimligt.