



Handläggare: Hans Peters
Telefon: 08-508 04 016

Dnr 500 - 216 - 2008

Sammanträde 24 mars 2009

Till
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Den långa väntetiden för budget- och skuldrådgivning i Hässelby-Vällingby.

Skrivelse till stadsdelsnämnden från (s)

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden beslutar att som svar på skrivelsen överlämna och återropa förvaltningens tjänsteutlåtande.

Leif Spjuth
stadsdelsdirektör

Ingrid Brännström
avdelningschef

Sammanfattning

Berit Kruse m fl (s) har i en skrivelse till stadsdelsnämnden ställt frågor om stadsdelens budget- och skuldrådgivningsverksamhet gällande antal sökande, väntetider, tillgänglighet mm. Förvaltningen redovisar i detta tjänsteutlåtande statistik över stadsdelens budget- och skuldrådgivningsverksamhet för år 2007 och 2008. Därutöver redovisas svar och kommentarer med anledning av de frågor som ställs i skrivelsen, samt de förtydliganden kring väntetid och samverkan med de fackliga organisationerna som begärdes i nämndens beslut om återremiss den 26 augusti 2008. Svaret har även kompletterats med statistikuppgifter i enlighet med vad som begärdes i nämndens beslut om återremiss den 28 oktober 2008.

-
- Bilagor:**
1. Skrivelse från socialdemokraterna om långa väntetider för budget- och skuldrådgivning i Hässelby-Vällingby
 2. Protokollsutdrag, återremissbeslut den 26 augusti 2008.
 3. Protokollsutdrag, återremissbeslut den 28 oktober 2008.



Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för Individ- och familjeomsorg, enheten för Ekonomiskt bistånd.

Bakgrund

Berit Kruse mfl. (s), har i en skrivelse till stadsdelsnämnden den 22 april 2008 ställt flera frågor om stadsdelens budget- och skuldrådgivningsverksamhet gällande antal sökande, väntetider, arbetets omfattning, tillgänglighet mm. Ärendet återremitterades av nämnden vid sammanträdet den 26 augusti 2008 med uppdrag om att återkomma med svar beträffande väntetiden och samverka med de fackliga organisationerna. Vid nämndens sammanträde den 28 oktober 2008 återremitterades ärendet ånyo, denna gång med uppdrag om att återkomma med ytterligare statistikuppgifter.

Förvaltningens svar

Nedan följer svar och kommentarer med anledning av de frågor som ställs i skrivelsen kompletterad med de uppgifter som nämnden begärt i de två återremisserna den 26 augusti och 28 oktober 2008.

Hur många söker rådgivning?

Det är svårt att ge ett korrekt svar på denna fråga, då det inte förs eller har förts någon statistik över inkommande och mottagna telefonsamtal som särskilt gäller budget- och skuldrådgivning. Under 2008 ställdes 50 personer/hushåll i kö för besök hos budget- och skuldrådgivare. Vid årsskiftet fanns 63 aktuella ärenden.

I februari 2009 stod 101 personer/hushåll i kö för vidare kontakt med förvaltningens budget- och skuldrådgivning. Dessa hade av budget- och skuldrådgivaren eller handläggande socialsekreterare bedömts ha ett behov av budget- och skuldrådgivning.

Under 2008 "bröts" ett mindre antal ärenden ut ur kön för snabbare handläggning då de bedömdes ha ett mer akut behov av stöd. Det är därför inte möjligt att i alla ärenden ange en exakt och bestämd kötid då olika ärenden prioriteras olika beroende på beskaffenhet och svårighetsgrad.

En översyn pågår inom förvaltningen när det gäller hur och enligt vilka regler som prioriteringar ska ske i framtiden.

Hur många av dessa får endast rådgivning per telefon?

Endast ett mycket litet fåtal av de som hör av sig får endast telefonrådgivning.

Hur omfattande är arbetet med rådgivning, hur många timmar läggs ner på detta arbete?

Det finns en stor spännvidd mellan hur mycket eller hur lite tid som avsätts för varje ärende. Handläggningen kan sträcka sig från endast ett besök till årslånga kontakter. Långa kontakter är dock relativt ovanliga.

Många av de som söker rådgivning har andra problem utöver de ekonomiska. Rådgivaren arbetar ofta i samverkan med andra handläggare inom förvaltningen eller tillsammans med andra myndigheter och vårdgivare. Endast en mindre andel av de skuldsatta som kontaktar budget- och skuldrådgivningen behöver hjälp med ansökan om skuldsanering. Majoriteten har ett varierande behov av hjälp och stöd.

Statistik för nedlagd tid i ärenden förs endast över dem som har avslutats under året. Under 2008 avslutades 28 ärenden. 56% av de avslutade hushållen avslutades efter 4 eller färre besök hos rådgivaren.

Hur många socialsekreterare får dessa ärenden på sitt bord?

I samband med minskningen från två till en budget- och skuldrådgivare våren 2008 hänvisades nio ärenden till annan socialsekreterare som redan tidigare hade pågående kontakt med den skuldsatte.

Att ge råd och stöd i hur man ska sköta vardagsekonomin och undvika skuldsättning är inget nytt uppdrag för handläggande socialsekreterare. Någon detaljerad statistik beträffande hur många socialsekreterare som arbetar med rådgivning beträffande ekonomi och skulder har inte förts vare sig tidigare eller efter indragningen en budget- och skuldrådgivare.

Under perioden februari-juni 2007 gjordes en genomlysning av de då 83 pågående aktuella ärenden inom förvaltningen. Av dessa utgjordes 39 st. av familjer med hemmavarande minderåriga barn. I 46 av ärendena fanns även annan känd problematik. Dessa ärenden fördelade sig enligt följande:

- 13 hade pågående eller tidigare missbruk
- 17 hade psykisk ohälsa
- 7 hade bostadsproblem
- 9 hade övrigt ohälsa, familjevåld etc.

28 st. hade andra pågående kontakter inom Individ- och familjeomsorgen. Dessa fördelade sig enligt följande:

- 6 ärenden inom Ekonomiskt bistånd
- 3 ärenden inom Barn och ungdom/Öppenvård
- 3 ärenden inom Socialpsykiatri
- 7 ärenden inom Vuxenenheten/Hässelbymottagningen
- 2 ärenden hos Personligt Ombud
- 3 ärenden hade Jour-/försökslägenhet
- 4 ärenden har flera olika insatser från olika enheter

En beskrivning av olika ekonomiska problem som sökande har

Av de 28 ärenden som avslutats under 2008 fick 6 hjälp inför, under eller efter skuldsanering. Resterande hade ett varierat behov av hjälp och stöd.

Flertalet av de som fick rådgivning behöver stöd och hjälp med att sköta sin vardagsekonomi, inte minst att planera sin ekonomi för kommande framtida

utgifter i stället för att leva på korta krediter och använda betalkort. Dessutom består arbetet av att ge råd och lösningar på skuldproblematiken.

Över tid har en förändring skett med fler akuta ärenden och ärenden med tyngre social problematik. Vanligen råder det i dessa ärenden stor oreda, brist på struktur, och oförmåga att hantera den rådande ekonomiska situationen. Följderna blir fysisk, psykisk och social ohälsa för såväl barn som vuxna.

Enligt konsumentverkets statistik för 2008 var huvudsaklig inkomst bland de aktuella ärendena:

- 47,7 % - lön
- 7,9 % - arbetslöshetsersättning
- 19,1% - sjukförsäkring
- 14,2% - pension
- 4,8 % - försörjningsstöd
- 6,3% - övrigt

Medelinkomsten uppgick till 14.123 kronor per månad.

Av de 28 avslutade ärendena under året hade 74% en skuldbörda upp till 500.000 kronor.

De vanligaste typerna av skulder förfallna till betalning var :

- lån utan säkerhet
- kortkredit
- trafikförsäkringsavgift
- övriga statliga skulder

Hur många har ekonomiskt bistånd (försörjningsstöd)?

Tre personer/hushåll av 63 hade 2008 sin huvudsakliga försörjning via försörjningsstöd.

Tillgängligheten på telefon, besök, prioriteringar etc.

Till följd av minskningen från två till en budget- och skuldrådgivare under 2008, har telefonkontakterna gällande nya ärenden legat hos biträdande enhetschefen för mottagningsgruppen under stora delar av året. Sedan senhösten 2008 tar rådgivaren själv emot nya ärende över telefon. Denne har en timmes daglig telefontid.

För att öka tillgängligheten till förvaltningens specialkompetens i budgetrådgivning och sprida kunskaperna i hantering av hushållsekonomi har stadsdelen under 2008 utbildat stadsdelens boendestödjare i att hantera vardagsekonomiska frågor. Utbildningen planerades och genomfördes av budget- och skuldrådgivaren och efter utbildningen erbjuds boendestödjarna ärendekonsultation en gång per månad.



Vidare kommer en studiecirkel i vardagsekonomi att anordnas under våren 2009 tillsammans med diakoniverksamheten i Svenska Kyrkan i Hässelby. Cirkeln vänder sig i första hand till personer som inte har kontakt med socialtjänsten och som väntar på att få budget- och skuldrådgivning.

Under året planeras även en utbildning för socialsekreterare inom Ekonomiskt bistånd i frågor om vardagsekonomi.

Hur förvaltningen informerar om denna möjlighet att få rådgivning

Uppdaterad information finns på stadens hemsida med kontaktuppgifter till stadsdelens budget- och skuldrådgivare. På Konsumentverkets hemsida finns även information om budget- och skuldrådgivare i Hässelby-Vällingby med mailadress och telefonnummer.

Arbetsmodell för framtiden

Förvaltningen fortsätter att förändra formerna för stadsdelens budget- och skuldrådgivning. En ny arbetsmodell som syftar till att erbjuda stöd i olika nivåer beroende på varje enskilt ärendes beskaffenhet och problematik, kommer att införas. Alla klienter som söker stöd kan inte påräkna ett obegränsat antal möten med budget- och skuldrådgivaren. Dennes arbetstid kommer att koncentreras på akuta nya ärenden, tex. barnfamiljer och ”gamla” redan pågående ärenden. Enklare ärenden kommer att hänvisas till socialsekreterare, då många som söker stöd redan är aktuella inom individ- och familjeomsorgen. Särskilda arbetsrutiner för detta kommer att utarbetas.

Hur har förvaltningen samverkat med de fackliga organisationerna i ärendet?

I detta tjänsteutlåtande föreslås inte några nya personal- eller verksamhetsförändringar. Den verksamhetsförändring gällande indragning av en befattning som budget och skuldrådgivare, som verkställdes under våren 2008, beslutades av nämnden i samband med behandlingen av verksamhetsplanen för 2008, vilket skedde den 18 december 2007. Indragningen av anställningen MBL-förhandlades med de fackliga organisationerna den 28 november och den 5 december 2007.
