

SOCIALTJÄNSTENS ARBETE MED HEMLÖSA.

En metodbeskrivning

Nedan följer en beskrivning av ärendehandläggning inom socialtjänsten med utredning – insatser - avslutning. Det är en generell gång som presenteras, i verkliga livet kan det se lite annorlunda ut då det är sällan att en planeringsprocess följer linjen, planerade och beslutade insatser kan avbrytas, personen bli sjuk mm. Men i huvudsak är det i den här ordningen som handläggningen genomförs. Att använda manualbaserade redskap har blivit viktiga utredningsinstrument, men det som avgör är hur förtroendet och samarbetet fungerar mellan den hjälpsökande och socialsekreteraren.

Enheten har sedan 1994 ett särskilt Kvinnoteam som enbart vänder sig till hemlösa kvinnor.

Hela utredningsprocessen, alla insatser och uppföljning sker av Kvinnoteamet, det har visat sig och finns starka belägg för värdet av att särskilt rikta sig till de hemlösa kvinnorna. Många av kvinnorna befinner sig i en mycket socialt utsatt situation, med missbruk och sviktande psykisk och fysiska hälsa samt är utsatta för olika former av övergrepp inte minst från de hemlösa männens sida. Flera har omhändertagna barn som de på grund av både den sociala situationen och skuld känslor inte klarar av att hålla kontakt med. Kvinnoteamet har ett upparbetat kontaktnät med andra som har en verksamhet som vänder sig till kvinnor, både offentliga, privata och frivilligorganisationer. Vid de uppföljningsstudier som gjorts visar Kvinnoteamet på goda resultat, dvs många kvinnor går vidare till ett självständigt boende. Hur man arbetar följer annars i stora drag den processbeskrivning av metoder som följer.

Ansökan

akut hjälp

utredningsprocess

insatser/uppföljning

avslut

Steg 1 Ansökan och tillhörighetsutredning

När en hemlös person första gången vänder sig till Enheten för hemlösa, får han/hon tala med socialsekreterarna på Mottagningen, som har jour varje vardag under kontorstid. Personen kan ringa eller komma direkt på ett akut besök. Mottagningen tar reda på vad han/hon ansöker om och gör en

tillhörighetsutredning, eftersom majoriteten av de sökande hör till någon annan socialtjänst, i Stockholm eller i landet, eller till annan myndighet, kriminalvården, Migrationsverket e d. Socialsekreterarna förvissas sig alltid om att personen blir mottagen där den hör hemma. Det är vanligt att en tillhörighetsutredning inte blir klar samma dag och i väntan på besked vart han/hon ska vända sig, kan personen få hjälp med sitt akuta biståndsbehov, oftast mat och logi.

Många personer behöver hjälp med hemresa till annan kommun i landet och då samarbetar vi med Socialjouren, som beviljar hemresa efter vår utredning. En hel del sökande, främst EU-medborgare, hänvisas till sina ambassader för att få hjälp med resa till sitt hemland.

När personen hör till Enheten för hemlösa, görs en bedömning av vilka biståndsbehov han/hon har för att nybesök och fortsatt utredning ska ske på rätt team. Nybesök bokas sedan på Försörjningsstöd och/eller något av Stödteamen. Mottagningen löser också det akuta behovet av bistånd, som kan vara logi, mat, medicin, reskuponger, akut tandvård eller annat.

Steg 2 En utredningsprocess startar.

Det första som sker är att personen kommer på ett inbokat nybesök där en utredningsprocess tar sin början med att ta reda på varför klienten vänt sig till Efh och vilka förväntningar han/hon har. Det är ofta så att situationen är akut när man vänder sig till Efh och första åtgärden blir därför att ordna någonstans att bo under den närmaste tiden. Vi informerar om verksamheten i stort och hur den fortsatta kontakten kommer att se ut. Vi försöker så konkret som möjligt beskriva hur utredningstiden kommer att fortlöpa, syftet med den samt ungefärlig tidsåtgång.

Nästa steg är att inleda utredningsprocessen. För att få en grov bild av hur klientens livssituation ser ut använder vi oss av bedömningsinstrumentet ASI. (se bilaga)

ASI är ett manualbaserat bedömningsinstrument som innefattar en kartläggning av olika livsområden för att se vad som fungerar och vad som inte fungerar vid tillfället. Efter genomgång av varje livsområde skattar klienten själv hur stort besvär han har med det området och hur viktigt det är att få hjälp just nu.

I de fall när det av olika skäl inte är lämpligt att använda ASI, ofta rör det sig då om personer som har en annan grundproblematik än missbruk eller är i så dåligt skick att inläggning/behandling krävs först, så görs en utredning genom att man tillsammans med klienten går igenom olika delar som vi vet är viktiga för att bedöma rätt bistånd för klienten.

Steg 3 Återkopplingsamtal och en arbetsplan upprättas gemensamt.

Resultatet från ASI (DUR) återkopplas till klienten. Det innebär att klient och socialsekreterare tillsammans går igenom resultatet av intervjun område för område. Socialsekreteraren motiverar skälen till sin bedömning och reflekterar tillsammans med klienten över huruvida man är någorlunda eniga i bedömningen eller om det finns stora skillnader. Ev. missförstånd kan redas ut och när återkopplingen är klar har man ett gemensamt material att utgå från. Det kan vara så att

socialsekreterare och klient inte är helt överens men man vet åtminstone varför man har olika uppfattning.

Utifrån det som framkommit under återkopplingen vet vi vilka livsområden som fungerar för klienten och inom vilka livsområden det finns problem. Ibland kan det finnas skäl till att fördjupa utredningen inom något eller några områden och då fortsätter utredningstiden.

Annars träffas man igen och gör en arbetsplan. Utgångspunkten är att börja arbeta med det livsområde som klienten tycker sig ha störst behov av hjälp med. En bedömning av missbrukets allvar görs naturligtvis för att se till att de personer som är i behov av akut abstinensbehandling får detta.

Arbetsplanerna ska vara så konkreta som möjligt utifrån klienternas önskan om förändring. De ska innehålla långsiktiga mål, men det är viktigt med delmål som är realistiska. Fördelen med detta är att arbetsplanerna är lätta att följa upp och möjligheten för klienten att lyckas ökar. Det i sin tur förbättrar klientens självbild; istället för ytterligare ett misslyckande så har han/hon lyckats med det man kommit överens om. Arbetet med dessa planer ska ske i en respektfull och förtroelig stämning som ger klienten hopp om att det ska bli möjligt med en förändring.

Arbetsplanerna följs upp löpande – frekvensen för uppföljningen varierar men ligger vanligtvis mellan tre till sex månader. Ofta används ASI Uppföljning, en kortare version av ASI-intervjun, (se bilaga) vid dessa tillfällen.

Steg 4 Insatser enligt arbetsplan med uppföljning och avstämningsmöten.

Det första som måste ordnas är ett boende. Hur ett mer varaktigt boende ska uppnås bör anges i arbetsplanen. Inledningen kan vara av en mer tillfällig karaktär.

Klientens behov av olika former av stöd/insatser anges i arbetsplanen som undertecknats av socialsekreteraren och klienten. Klienternas behov ser mycket olika ut och för en enskild klient kan behovet av stöd/insatser variera över tid. Många insatser görs av socialsekreterarna på Enheten/stadsdelarna, av andra aktörer inom psykiatri och beroendevård medan andra insatser kan köpas av olika aktörer bland annat frivillig- eller brukarorganisationer. Nedan följer en beskrivning av de kanske vanligaste insatserna (ej boenden) som sker i frivilliga former.

Olika former av stödinsatser

- Arbete/sysselsättning: Efh har avtal med Arbetsförmedlingen om 25 OSA-anställningar. Vi har också ca 30 personer i arbetsträning, sysselsättning alternativt arbetsförmågeutredning. Vi samarbetar/köper platser av t ex START, Möjligheternas hus, stadsdelarnas arbets- och sysselsättningsverksamheter, KRIS, RFHL, Ny Gemenskap och Återvinnarna. Vi samarbetar också med START/Jobbnätet, KramiMoa och Jobbtorg Stockholm

-Aktivitetetsgrupp: Veckoträffar med olika aktiviteter för män. Aktiviteterna syftar bland annat till social träning samt att öka färdigheter och minska isolering, för att förebygga ökad psykisk ohälsa och

återfall i missbruk. Träffarna syftar även till att klienterna får ett stöd i boendet i tränings- och försökslägenheter. (Efh)

-Beroendevård: Många hemlösa har en allvarlig missbruksproblematik som kräver behandling. Därför är det viktigt med ett samarbete och en kontakt med antingen Pelarbackens läkarmottagning eller en beroendemottagning, för utredning/bedömning/behandling med bla antabus, läkemedelassisterad behandling mm. Drogtester och avgiftning förekommer i samband med behandling och i förekommande fall upprättas en gemensam handlingsplan. Det finns en rad olika möjligheter och inriktningar för att få missbruksvård både inom stadens egen regi eller av externa aktörer.

- Behandlingsinsats på institution dygnet runt: Behandlingsinsatser sker efter utredning och så långt möjligt inom ramavtalet. En arbetsplan (treparts) upprättas av alla berörda gemensamt där det tydligt framgår vad som är syftet med behandlingen och hur lång tid som avses. Arbetsplanen följs upp enligt en överenskommelse som ska finnas inskriven i arbetsplanen.

-Bogrupp: Personer som just erhållit en tränings- och försökslägenhet har gruppträffar under ett par veckor. Många har, trots förberedelser inte varit förberedda på de krav och omständigheter som en egen bostad innebär av ekonomisk planering, inköp, städ och mathållning och den ensamhet som många känner. (Efh)

-Budget- och skuldrådgivning: Efh har en särskild budget och skuldrådgivare för hemlösa, som är ett viktigt led i rehabiliteringen för att ge klienten möjlighet att få komma in på både den reguljära bostads- och arbetsmarknaden. Det är inte ovanligt att många har gamla och mycket stora skulder och betalningsanmärkningar som utgör hinder, även om de under de senaste åren skött sig exemplariskt.

-Datakunskap: En dag i veckan har Efh öppet datacafé och ett par gånger i veckan datakurser dit man måste anmäla sig. Efh har inrättat ett testcenter som innebär att det går att få datakörkort light. Datakunskapen ges i syfte att öka klienternas möjligheter att få arbete/utbildning, men även att öka deras förutsättningar för att ta del av samhällsinformation mm.

-Försörjningsstöd: Om personen saknar egen försörjning kan han/hon erhålla ekonomiskt bistånd enligt socialtjänstlagen och stadens riktlinjer. Den uppgjorda arbetsplanen ligger till grund för bedömningen av personens rätt till ekonomiskt bistånd.

-Kontaktperson utses: Socialtjänsten kan förordna en kontaktperson som kan fungera som stöd för klienten. Beslut om kontaktperson är tidsbegränsat men kan förlängas. Syftet med kontaktpersonen ska anges i personakten och i beslutet. Enheten har en särskild socialsekreterare som handlägger dessa ärenden.

-Kvinnogrupp: Veckoträffar för enbart kvinnor, syftet är att stärka kvinnorna genom samvaro, aktiviteter som ger ökade färdigheter och förberedelser för ett självständigt liv. (Efh)

-Kögrupp: Fyra halvdagar som förberedelse inför flytt till försöks- eller träningslägenhet för personer som står i kö. Kötiden är mellan 6 till 12 månader. Träffarna är organiserade runt vissa teman som ekonomi och en rad praktiska frågor. (Efh)

-Motivationsgrupp: Strukturerade gruppmöten med träffar två ggr/veckan i tre veckor där gruppen under handledning diskuterar nuvarande situation, framtiden, förändring, motivation och ambivalens utifrån ett MI baserat (Motiverande Samtal) material.(Efh)

-Psykiatrisk kontakt: För många hemlösa krävs också insatser av psykiatrin. Socialtjänstens uppgift blir att länka och förmedla sådana kontakter. Pelarbackens läkarmottagning för hemlösa har en sådan specialitet med psykiatriker, men det finns även upparbetade kontakter mellan stadsdelarna och psykiatriska mottagningar. Utredning och medicinsk behandling kopplas till övriga sociala insatser. Just nu är det ett stort behov av neuropsykiatriska utredningar/bedömningar, där landstinget inte ännu har resurser att möta alla behov. Det är viktigt med gemensamma behandlingsplaner mellan socialtjänst och landsting, med en tydlig ansvarsfördelning och att det sker i samarbete med berörd klient.

Efh samarbetar med de personliga ombuden som riktar sig till hemlösa med psykiska funktionshinder. Det är ingen insats av socialtjänsten, men vi samarbetar om personer där det finns ett gemensamt intresse.

- Samtalskontakt med socialsekreterare: Klienten har oftast en bashandläggare från något team/enhet som är huvudansvarig och som samordnar alla insatser samt följer upp dem regelbundet med klienten.

-Återfallsprevention: Strukturerade gruppmöten under en period av 8 veckor.(Efh)enligt en beprövad modell.

-Öppenvård (köpt): Stadsdelarna och Efh köper platser i öppenvård bland annat på Checkpoint, Maria Beroendecentrum m fl.

Tvångsinsatser med stöd av LVM:

När alla frivilliga stödinsatser prövats och befunnits otillräckliga eller avvisats trots behov, kan nämnden ansöka om tvångsvård med stöd av LVM (Lagen om vård av vissa missbrukare) hos Länsrätten. Enheten har en särskild LVM-handläggare som ansvarar för LVM-ansökan och utredningen samt företräder nämnden i Länsrätten. Team/bashandläggaren är fortfarande ansvarig handläggare i ärendet och det är individutskottet som efter beslut ansöker om vården.

Steg 5 Avslutning

När målen i arbetsplanen har uppnåtts, då klienten har ett fungerande boende med eget kontrakt och en försörjning ordnad genom arbete, pension eller försörjningsstöd ska ärendet avslutas och i avslutningen i paraplyt ska orsaken till detta anges. Vid behov och i samråd med klienten ska ärendet överföras till den aktuella stadsdelen/kommunen och det är viktigt att det sker med god framförhållning.

Uppföljning och kunskapsinhämtning

Enheten har olika mätmetoder för att följa upp arbetet dels på individnivå och dels på gruppnivå som sedan utgör underlag för tertialrapporter, bokslut och egna uppföljningsplaner.

- Arbetsplaner på individnivå som följs upp regelbundet. (individnivå) av alla handläggare.
- Manualbaserat utredningsinstrument ASI som följs upp på individnivå av varje handläggare. Bearbetning och sammanställning kan även göras på gruppnivå.
- EFHreg-systemet ger information om antalet personer i olika boenden/behandlingshem/vård, antalet LVM mm samt kostnaderna för dessa. (gruppnivå). Systemet följs upp regelbundet av alla i ledningsgruppen, men bearbetas särskilt av verksamhetssekreteraren och enhetschefen inför tertial och bokslutsrapporter.
- Insatser av boendestödjarna på individ nivå dokumenteras och följs upp i journalföringssystemet och på gruppnivå av IT-avdelningen vid behov samt antal personer som erhållit tränings- och försökslägenhet samt hur många som står i kö för detta.
- Antal och kostnader för försörjningsstöd redovisas separat (paraplyt) i tertial och bokslut och kan jämföras över tid på individnivå och gruppnivå av sektionschef för försörjningsstöd.
- Årliga klientinventeringar genom webbenkäter som utarbetats av IT-avdelningen i samarbete med verksamhetssekreteraren och som redovisas i särskilda rapporter. (enbart avidentifierade data).
- Årlig inflödesstudie (vilken problematik de personer som söker sig till Efh under en viss vecka har) genomförs i maj av mottagningsgruppen på en webbenkät. Redovisas och sammanställs i särskild rapport av sektionschefen och verksamhetssekreteraren.
- Därtill har team 3 och 4 gjort särskilda fördjupningsstudier över avslutade ärenden. Finns sammanställt i en rapport.

Under 2008 kommer Efh pröva det resultatbaserade uppföljningssystem som utarbetats i samarbete med Ramböll.

Boende i försöks och träningslägenheter med boendestöd.

2004	43
2005	65
2006	96
2007	112

Faktaruta (Antal personer boende i försöks – och träningslägenheter på Efh via Bostadsförmedlingen) under en fyraårsperiod. En ökning på fyra år med **160%** .

Ett viktigt led i att ta sig ur hemlöshet och leva ett självständigt liv är att få tillgång till ett eget boende. Vägen dit går oftast via försöks- och träningsboende . Dessa lägenheter förmedlas av Bostadsförmedlingen och besittningsskyddet bortförhandlas genom ansökan till och beslut i hyresnämnden. Det innebär att boendet är ett andrahandsboende där socialtjänsten står för kontraktet. Försöks -och träningslägenheter betraktas som behandlingsresurser i första hand. Totalt sätt har Efh 240 personer boende i mindre lägenheter om man räknar in de mindre lägenheter som finns på Hotellhemsboendena (blockförhyrningarna Stegen, Pelikan, Vale och Rågö). Så många självständigt boende har Efh inte haft tidigare.

Begreppen försöks- och träningslägenhet skiljer sig åt endast genom att klienten förväntas få ta över hyreskontraktet på sin försökslägenhet medan detta inte sker i en träningslägenhet . Träningslägenheten har av tradition används för personer med psykiska funktionshinder som ska tränas i ett eget boende, som ibland kan ta flera år. Vid ett lyckat resultat i ett boende i träningslägenhet ska den enskilde flytta vidare till en försökslägenhet. Detta har skapat en del bekymmer. Personen kan ha rotat sig i boendet, lärt känna området och sina grannar, ett uppbrott till ett nytt område kan äventyra hela processen. Att minska på antalet flyttningar är en viktig hörnpelare i tänket runt att arbeta offensivt mot hemlösheten.

Socialtjänsten/EFH har eftersträvat att komma överens med Bostadsförmedlingen om att boendet för en grupp hemlösa kan inledas i träningslägenhet, men att om boendet blir lyckosamt, kan den göras om till en försökslägenhet och klienten kan få bo kvar i samma lägenhet. Däremot förmedlas flest försökslägenheter.

En bärande och styrande princip är att det är boendestödet som kan variera och utformas beroende på den enskildes behov och inte vilka lägenheter/kontraktformer som finns.

Vad krävs för att kunna bo?

För att kunna bo krävs förståelse för att **hyran** är vars och ens högst prioriterade utgift.

Klarar man inte själv att prioritera detta och inte heller vill eller kan få hjälp av egnamedelshantering, autogiro, god man eller förvaltare minskar chansen till ett framtida eget varaktigt boende.

Den boende i försöks eller träningslägenhet, får inte leva så att det stör grannarna utan måste klara av att följa **hyreslagen**. Man kan inte förvänta sig att grannar skall vara mer fördragsamma med störningar än vad man själv är. Därför måste socialtjänsten/Efh snabbt reagera och agera på störningar, rapporter på klagomål från värden etc. för att reda ut situationen. Men det är inte alltid som den som bor i försöks- eller träningslägenhet som stör utan många gånger kan det vara grannarna eller att klienten fått klä skott genom att grannarna vet att det är ett boende genom socialtjänsten eller att hon/ han inte klarat de oskrivna koderna i hissen eller tvättstugan. Kvalificerat boendestöd brukar råda bot på dessa brister.

Det stödjande arbetet i lägenheten grundar sig på **arbetsplanen**.

Arbetsplanen är ett dokument som upprättas och förnyas regelbundet. Den upprättas mellan den boende, remitterande socialsekreterare och de utsedda boendestödjarna. Detta är själva styrdokumentet, där målet med boendet och den boendes rättigheter och skyldigheter manifesteras. Den utgör grunden för boendestödets innehåll och ska fungera som boendestödjarnas arbetsinstruktion, vilket skapar trygghet för alla inblandade. Det är arbetsplanerna som är de reella redskapen och ett stöd för boendestödjarna i deras arbete.

Samarbetsalliansen mellan klient och boendestödjare.

För att detta skall kunna fungera för klienter med svår problematik måste det finnas både kontroll och stöd. Vi måste hitta en samarbetsallians med klienten präglad av förtroende. Vi kan ibland behöva diskutera oss fram till rimliga individuella arbetsplaner som alla inblandade kan acceptera. Det är också viktigt att det finns en kontinuitet i kontakten, samtal och praktiskt stöd är vanligt, men också behovet av stöd i form av kontroll av drogfriheten.

Men många har en sammansatt problembild och fokus på bara missbruk gäller endast ett fåtal. Hemlösheten kan ha många bottenar varför boendestödet måste utformas individuellt utifrån den enskildes önskan och förutsättningar. Boendestödjaren måste vara beredd på att finnas till hands mer intensivt i vissa perioder och mindre andra. Varje vecka samlas personalen tillsammans med arbetsledaren för att planera veckans arbete just utifrån hur behovet ser ut hos dem som bor.

Bokurs.

Alla som flyttar in bör ha genomgått den förberedande bokursen som Efh erbjuder, som innebär att man träffas i grupp under några veckor och går igenom centrala frågor som sammanhänger med boendet innan man flyttar in. Det minskar risken för misslyckanden och

oväntade problem som kan äventyra boendet inte minst viktigt när det gäller de ekonomiska förutsättningarna.

Värdarnas granskning vid överlåtandet av försökslägenheten till ett ordinarie kontrakt varierar över tid. Aktuella hyresskulder omöjliggör övertagandet av kontrakt i Stockholms stad. Men ibland har värden synpunkter även på andra saker också, som inkomstnivåer, studieskulder med mera. Det finns idag en tendens att även inom de kommunägda bostadsföretagen avvisa personer som har försörjningsstöd av socialtjänsten trots mångårig skötsamhet .

Ett lyckat försöks och träningslägenhetsboende bygger också i de flesta fall på sysselsättning och ett visst nätverk, vilket uppmuntras av boendestödjarna.

Från institution till självständigt boende.

Det har funnits flera incitament som medfört ett förändrat synsätt på när en person kan få tillgång till en försöks- och träningslägenhet. Dels hade man tidigare ansett att många inte klarar annat än ett institutionsboende, trots att man aldrig provat. Många har därför blivit kvar på institutioner i årtal utan att deras förutsättningar för ett mer självständigt boende har prövats. Dels att tillgången till försöks- och träningslägenheter ökat under de senaste åren. En annan faktor har varit den alltmer kritiska hållning till att klienten ska flytta i olika boendetrappor samt att man övergivit den okänslighet inför tillfälliga återfall i missbruk som fanns trots långa perioder av skötsamhet. Att så många fler bor i lägenheter idag har varit en medveten strategi, men har också medfört högre krav på både personalens kompetens och att det behövs fler boendestödjare. Socialtjänsten/Efh klarar numera allt "svårare" klienter som tidigare blev kvar på institution.

Många av dem som fått försöks - eller träningslägenhet kommer från de blockförhyrningar som hyrs av Stiftelsen Hotellhem . De som bor i blockförhyrningarna har också olika former av boendestöd då boendet är ett träningsboende inför en flytt till en försökslägenhet. Här kan aldrig den boende få överta kontraktet och det ställs krav på både drogfrihet och eget ansvar för att få bo i blockförhyrningarna.

Det är kontrakt enligt Hyreslagen och inte enligt Socialtjänstlagen eller HVB-stadgor eller dylikt som gäller. Själva insatsen att få en bostad som behandlingsinsats vilar dock på beslut enligt SoL § 4.1 eller SoL § 4.2.

Budget - och skuldrådgivning för hemlösa

En mycket viktig del i arbetet för att hjälpa personer ur hemlöshet är att hjälpa dem med alla gamla och stora skulder. Dessa är effektiva hinder för att få ett eget boende, men en hopplös

skuldsituation bidrar även till känslor av uppgivenhet som gör att det är svårt att ta itu med också andra problem som finns.

En stor del av budget – och skuldrådgivningen går åt till att informera om gällande regler och olika lösningar. Det finns en stor okunskap och det cirkulerar även mycket felaktig information. Det är viktigt att klienten är den person som väljer vilken väg han eller hon vill ta för att lösa sina ekonomiska problem eftersom det helt klart ökar motivationen.

Konsekvenserna av budget- och skuldrådgivningen kan sägas vara att bidra till att minska ångest och skamkänslor när det gäller ekonomiska frågor. Klienten får, återigen eller för första gången, kontroll över sin ekonomi, vilket ökar hoppet inför framtiden och motivationen till att börja eller fortsätta arbeta och betala räkningar. Möjligheterna att komma ut i samhället ökar så klart när klienten har möjlighet att skaffa till exempel ett boende.

Arbetet som budget- och skuldrådgivare innebär att tillsammans med klienten gör följande:

- 1.** Kontakta kronofogden, skatteverket, trafikförsäkringsföreningen, diverse inkassobolag, banker, hyresvärdar, domstolar med flera och begära in skuldunderlag, samtidigt som klienten uppmanas att spara kravbrev och ta med hit, öppnade eller oöppnade.
- 2.** Gör en skuldsammanställning, som är lätt att överblicka och gå igenom alla skulder. I de fall de inte stämmer gör klienten en polisanmälan och är de preskriberade skickar vi preskriptionsinvändningar i syfte att få dem avskrivna. På grund av att de klienter som kommer hit oftast varit hemlösa en längre tid blir en stor del av skulderna avskrivna via preskription.
- 3.** När skuldsituationen är klarlagd göra upp en plan för kvarvarande aktuella skulder. Beroende på inkomst förhandlar vi fram ackordslösningar där klienten betalar en engångssumma eller gör upp en tidsbegränsad amorteringsplan och skulden slutbetalas. Oftast skrivs ränta och kostnader av, ibland även en del av kapitalskulden. Förhandlingsläget beror på hur gamla skulderna är, vad klienten har för betalningsutrymme, men även förmågan att lägga fram en prognos och bakgrund. Det är mycket lättare att som professionell förhandla ner en skuld i samråd med klienten. Det väsentliga är att hitta och föreslå en lösning som klienten mäktar med och som blir varaktig.
- 4.** Ansöka om skuldsanering samt ha uppföljning.

