



Handläggare: Gunilla Schedin
Telefon: 508 09 015

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd

Riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning - remiss från kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

Remissen besvaras med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Christina Rapp Lundahl
stadsdelsdirektör

Siw Lideståhl
avdelningschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från samtliga stadsdelsnämnder samt från socialtjänstnämnden med anledning av ett förslag till riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning.

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. Förvaltningen är i allt väsentligt positiv till förslaget, 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.



Bakgrund

Kommunerna ska enligt skuldsaneringslagen och socialtjänstlagen erbjuda sina invånare råd och stöd i hushållsekonomiska frågor, vid skuldsanering och i andra typer av skulduppgörelser. Ansvaret för att erbjuda budget- och skuldrådgivning ligger i Stockholms stad på stadsdelsnämnderna.

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från samtliga stadsdelsnämnder samt från socialtjänstnämnden med anledning av ett förslag till riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning. Förslaget har tagits fram i samarbete mellan representanter för stadsdelsförvaltningarna, socialförvaltningen och stadsledningskontoret. Nämndernas yttrande ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 november 2011.

Ärendet

Den 1 juli i år trädde en ny skuldsaneringslag i kraft, vilket bl.a. innebär att det ska bli lättare att kunna beviljas skuldsanering. Enligt den nya lagen ska även aktiva näringsidkare erbjudas råd och stöd i samband med skuldsanering och skulduppgörelser. Efterfrågan på en professionell och tillgänglig budget- och skuldrådgivning förväntas därför öka. Kommunfullmäktige har i budget 2011 tillfört stadsdelsnämnderna 4 mnkr med anledning av ändringarna i lagstiftningen.

Mål för stadens budget- och skuldrådgivning

- Alla invånare ska ha god tillgänglighet till budget- och skuldrådgivning.
- Budget- och skuldrådgivningen ska:
 - erbjuda professionellt råd och stöd
 - medverka till att förebygga överskuldsättning, minska antalet personer som är beroende av ekonomiskt bistånd, motverka hemlöshet och kvalificera personer i boendetrappan till eget boende

Socialtjänstlagen och skuldsaneringslagen

Kommunens ansvar regleras i första hand i socialtjänstlagen och skuldsaneringslagen och omfattar:

- Hushållsekonomisk rådgivning.
- Råd och stöd vid frivilliga uppgörelser, t.ex. avbetalningsplan.
- Råd och anvisningar i samband med ansökan om skuldsanering, under skuldsaneringsförfarandet och under den tid betalningsplanen löper.
- Förebyggande arbete.



Hushållsekonomisk rådgivning

Enligt socialtjänstlagen har kommunen det yttersta ansvaret för att de som bor och vistas i kommunen får det stöd och den hjälp de behöver, vilket bl.a. innefattar råd och stöd om sin ekonomi. Kommunen bör bistå den rådsökande med att få en översikt över sina skulder och kontroll över sin hushållsekonomi.

Råd och stöd vid frivilliga uppgörelser

Budget- och skuldrådgivningen omfattar även råd och stöd till frivilliga uppgörelser för skuldsatta personer som inte kan få eller vill ansöka om skuldsanering. En frivillig uppgörelse innebär att den rådsökande med stöd från budget- och skuldrådgivaren ingår ett nytt avtal om förändrade betalningsvillkor med sin fordringsägare, t.ex. i form av en avbetalningsplan, sänkning av räntesatsen eller saneringslån.

Skuldsanering

Syftet med skuldsaneringslagen är att ekonomiskt rehabilitera djupt skuldsatta personer. Kommunerna ska aktivt medverka till att en skuldsanering aktualiseras och hjälpa skuldsatta personer att på ett tidigt stadium hitta en lösning på sina ekonomiska problem. Kommunens skyldighet att ge råd och annat stöd gäller både under själva skuldsaneringsförfarandet och under den tid betalningsplanen löper. Stödet kan även bestå av hjälp med överklagan eller omprövning.

Förebyggande arbete

Kommunen ska genom olika former av ekonomisk rådgivning bidra till att förebygga överskuldsättning. Förebyggande arbete kan handla om att informera kommunens invånare via webbplats, broschyrer och faktablad. Respektive stadsdelsnämnd bör inventera behovet av informationsinsatser för att uppnå målet om att förebygga överskuldsättning. Det är särskilt angeläget att förebygga överskuldsättning hos riskgrupper som ungdomar, låginkomsttagare och ensamstående föräldrar.

Handläggningen

Budget- och skuldrådgivningen ska vara en hjälp till självhjälp, vilket betyder att den skuldsatte själv har ett primärt ansvar för sin och familjens ekonomi. I detta arbete bör man eftersträva en helhetssyn och arbeta med den skuldsattes hela ekonomi.

Rådgivningen måste i första hand ha ett långsiktigt tidsperspektiv. Vissa akuta problem måste lösas på kort sikt men det rehabiliterande arbetet och arbetet med en betalningsöverenskommelse sträcker sig vanligen flera år framåt i tiden.



Rådgivningen bör alltid ske på frivillig grund. Även om hänvisning ofta sker från någon annan bygger rådgivningen på intresse från den skuldsatte själv.

Tillgänglighet

Många kontaktar budget- och skuldrådgivningen först när deras situation blivit akut. En rådsökande som då tvingas vänta länge riskerar att tappa nödvändig drivkraft. Därför är det viktigt att råd och stöd kan erbjudas inom rimlig tid.

Väntetiden för ett första mötet bör inte överstiga tre månader.

Antal rådgivningstillfällen

Om den rådsökande bedöms vara i behov av mer än tio rådgivningstillfällen ska budget- och skuldrådgivaren diskutera ärendet med sin chef som i förekommande fall beslutar om ytterligare rådgivning. Med rådgivningstillfällen avses personliga möten. I de fall den sökande har återkommande problem att hantera sin hushållsekonomi bör budget- och skuldrådgivaren uppmana henne eller honom att söka andra råd- och stödsatser.

E-tjänst

En stadsövergripande e-tjänst för budget- och skuldrådgivningen i Stockholms stad förväntas vara i drift i december 2011 och ska fungera som ett komplement och stöd till stadsdelsnämndernas budget- och skuldrådgivning. Syftet med e-tjänsten är att förbättra servicen till stadens invånare genom att tillhandahålla information om och tjänster inom budget- och skuldrådgivningen. Genom en rad funktioner som t.ex. digitalt guiderum, webbokning och köhantering kan administrationen i rådgivningsprocessen minskas. E-tjänsten bidrar därmed till att frigöra arbetstid för budget- och skuldrådgivarna.

Samverkan

Budget- och skuldrådgivarna bör vid behov samverka med olika avdelningar och enheter inom stadsdelsförvaltningen. Detta kan ske dels på övergripande nivå, dels kring enskilda individer som är aktuella för utredning eller insatser inom socialtjänstens olika verksamhetsgrenar.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts i samarbete mellan kansliet och socialtjänstavdelningen.



Förvaltningens synpunkter

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 sextioal personer med ansökan om skuld-sanering.

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 där-
emot 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 rådgiv-
ningen”. 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 mål-
gruppen 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 sam-
arbetar med en rad myndigheter, som kronofogdemyndigheten, Centrala Studie-
stödsnämnden 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

Riktlinjer för budget- och skuldrådgivning.