

Utlåtande Rotel VI (Dnr 2017/001651, 2017/000672)

Riktlinjer för budget- och skuldrådgivning och Översyn av stadens budget- och skuldrådgivning

Förslag från socialnämnden

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Riktlinjer för budget- och skuldrådgivning godkänns enligt bilaga 2 till utlåtandet.
2. Tidigare riktlinjer (dnr 114-1193/2011) upphör därmed att gälla.
3. Översyn av stadens budget- och skuldrådgivning, bilaga 3 till utlåtandet, godkänns.
4. Socialnämnden ska planera och genomföra en utbildning i användandet av ärendehanteringssystemet Boss.
5. Socialnämnden ska utforma ett förslag om hur staden kan arbeta med utåtriktade och förebyggande insatser inom stadens budget- och skuldrådgivning.
6. Socialnämnden ska precisera budget- och skuldrådgivningens innehåll och uppdrag.
7. Budget- och skuldrådgivningen är fortsatt lokalt organiserad. Stadsdelsnämnderna ansvarar för den lokala utformningen och eventuellt samarbete med andra stadsdelsnämnder.

Föredragande borgarrådet Åsa Lindhagen anför följande.

Ärendet

Socialnämnden har haft i uppdrag att göra en översyn av stadens budget- och skuldrådgivning och har även haft i uppdrag att revidera riktlinjerna för verksamheten. Båda dessa uppdrag redovisas i ärendet.

I Stockholms stad är budget- och skuldrådgivningen lokalt organiserad på stadsdelsnämnderna, med undantag för ett regionalt samarbete mellan stadsdelsnämnderna Kungsholmen, Norrmalm, Södermalm och Östermalm. Socialnämnden har ett samordningsansvar för verksamheten. I översynen har synpunkter på styrkor, svagheter och utvecklingsbehov hos nuvarande organisationsmodell inhämtats. Sammantaget visar översynen på ett behov av att utveckla likställigheten i staden, men att fördelarna med en lokal organisering överväger fördelarna med en centralisering. Socialnämnden har lämnat ett antal förslag på åtgärder för att öka likställigheten.

De reviderade riktlinjerna för budget- och skuldrådgivningen utgår ifrån Konsumentverkets nya nationella rekommendationer för kommunernas arbete, där verksamhetens innehåll har förtydligats. I riktlinjerna betonas därtill vikten av tillgänglighet och att budget- och skuldrådgivarna behöver ha kunskap om våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck.

Beredning

Riktlinjer för budget- och skuldrådgivning

Ärendet om riktlinjer för budget- och skuldrådgivning har initierats av socialnämnden och remitterats till stadsledningskontoret och samtliga stadsdelsnämnder. Spånga-Tensta stadsdelsnämnd har ej inkommit med svar.

Stadsledningskontoret ställer sig positivt till förslaget på reviderade riktlinjer och anser att de tydligt definierar verksamhetsområdets innehåll och stadens uppdrag, samt bidrar till att säkerställa likabehandling och ger praktiskt stöd i arbetet med att tolka lagstiftningen.

Bromma stadsdelsnämnd uppfattar det som positivt att de nya riktlinjerna förtydligar verksamhetens mål, inriktning, syfte och arbetssätt.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd ser att vissa tillägg i de reviderade riktlinjerna redan genomförs i stadsdelen, men att det också finns delar att utveckla.

Farsta stadsdelsnämnd ställer sig positiv till de reviderade riktlinjerna och uppmärksammar särskilt det positiva i att ett avsnitt om våld i nära relation har tillkommit.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd anser att riktlinjerna ska vara ett stöd för handläggningen av enskilda ärenden, och att krav på hur verksamheten ska vara organiserad lokalt rörande tillgänglighet med mera samt vilka målgrupper som ska vara prioriterade i verksamheten därför bör lyftas bort från riktlinjerna.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd anser att riktlinjerna för budget- och skuldrådgivning utgör ett bra stöd för budget- och skuldrådgivare och arbetsledning i det dagliga arbetet, men att det inte finns behov av att ha en öppen mottagning på det sätt som föreslås i riktlinjerna.

Kungsholmens stadsdelsnämnd anser att förslaget till riktlinjer väl speglar verksamheten så som den fungerar i dag och de behov som finns i samhället, och att förtydligandet av riktlinjerna kan leda till ökad likställighet inom Stockholms stad.

Norrmalms stadsdelsnämnd anser att riktlinjerna är tydliga och kommer att bli ett bra redskap i det dagliga arbetet, vilket i sin tur bidrar till likställighet och en verksamhet av god kvalitet. Nämnden menar vidare att det är bra att riktlinjerna kompletterats med ett avsnitt om våld i nära relationer och budget- och skuldrådgivarnas ansvar för att informera om hur den rådsökande kan få stöd.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd bedömer att riktlinjerna är heltäckande och stämmer väl överens med den budget- och skuldrådgivning som redan idag bedrivs inom stadsdelsområdet. Nämnden betonar vikten av att lyfta fram särskilt prioriterade målgrupper men att det bör noteras att andelen besökare som tillhör prioriterade målgrupper kan vara särskilt stor i vissa stadsdelsområden, vilket ställer generellt högre krav på skyndsamt handläggning.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd ställer sig positiv till revideringen av riktlinjerna och de ändringar som gjorts.

Skärholmens stadsdelsnämnd ställer sig positiv till de nya riktlinjerna och kan konstatera att de i stort redan följs i den nuvarande verksamheten.

Södermalms stadsdelsnämnd är positiv till de reviderade riktlinjerna för budget- och skuldrådgivning.

Älvsjö stadsdelsnämnd ställer sig positiv till förslaget i sin helhet.

Östermalms stadsdelsnämnd bedömer att förutsättningarna för ökad likställighet och möjlighet till utveckling och uppföljning av stadens budget- och skuldrådgivning stärks genom de reviderade riktlinjerna.

Översyn av stadens budget- och skuldrådgivning

Ärendet om översyn av stadens budget- och skuldrådgivning har initierats av socialnämnden och remitterats till stadsledningskontoret och samtliga stadsdelsnämnder. Spånga-Tensta stadsdelsnämnd har ej inkommit med svar.

Stadsledningskontoret ställer sig positivt till socialnämndens förslag inför det fortsatta arbetet med stadens budget- och skuldrådgivning och menar att de föreslagna aktiviteterna bidrar till att öka likställigheten och förtydligar styrningen och inriktningen för verksamheten.

Bromma stadsdelsnämnd konstaterar att det är värdefullt att socialnämnden har gjort en översyn av verksamhetsområdet och att fördelarna med de olika formerna av organisering utvärderats. Nämnden delar socialnämndens uppfattning om att fördelen med nuvarande organisation bland annat är den lokala förankringen och de lokala samarbeten den för med sig.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd ställer sig positiv till den nuvarande lokala organiseringen av stadens budget- och skuldrådgivning.

Farsta stadsdelsnämnd ställer sig positiv till resultatet av översynen och ser fram emot mer centrala direktiv för mer likställighet i arbetet, vilket bedöms kunna tillgodoses av det förslag till nya riktlinjer som har remissbehandlats samtidigt som denna översyn.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd anser att översynen av stadens budget- och skuldrådgivning är väl genomförd och belyser relevanta utvecklingsområden, men delar inte socialnämndens bedömning av att en fortsatt lokal organisering av budget- och skuldrådgivningen är de mest optimala för att skapa förutsättningar för att utveckla verksamheten.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd är positiv till den översyn som genomförts när det gäller budget- och skuldrådgivning i staden och de åtgärder som föreslås i ärendet. Nämnden anser att en lokal organisation av budget- och skuldrådgivningen är att föredra framför en central organisation.

Kungsholmens stadsdelsnämnd är positiv till översynen av stadens budget- och skuldrådgivning och delar uppfattningen om att det är viktigt att sträva efter likställighet över staden.

Norrmalms stadsdelsnämnd delar uppfattningen att det är viktigt att sträva efter likställighet över staden, och önskar behålla det nuvarande regionala samarbetet med Kungsholmens, Södermalms och Östermalms stadsdelsnämnder i fråga om budget- och skuldrådgivning.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd är positiv till den översyn av budget- och skuldrådgivning som genomförts och menar att det finns flera fördelar med att budget- och skuldrådgivningen även fortsättningsvis organiseras lokalt.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd ser positivt på de förslag som lämnats för att öka likställigheten inom verksamhetsområdet och har i övrigt inga synpunkter på översynen.

Skärholmens stadsdelsnämnd anser att översynen fångat de utmaningar och fördelar som finns med budget- och skuldrådgivningsverksamheten i staden och ser positivt på de utvecklingsförslag som socialförvaltningen lämnat. Nämnden lyfter vikten av att informera om verksamheten både intern och externt för att fler skuldsatta personer ska kunna fångas upp.

Södermalms stadsdelsnämnd är positiv till översynen av stadens budget- och skuldrådgivning och tycker att en fortsatt lokal organisering är bra för att medborgare då får stöd i sin närmiljö.

Älvsjö stadsdelsnämnd ställer sig positiv till förslaget i sin helhet.

Östermalms stadsdelsnämnd anser att de föreslagna aktiviteterna för det fortsatta arbetet väl tar tillvara på de erfarenheter och behov som har framkommit i samverkan med stadsdelsnämnderna samt möjliggör den eftersträlvade likställigheten.

Mina synpunkter

Att ha kontroll över sin egen ekonomi är en viktig del i att leva ett självständigt liv. Därför har stadens budget- och skuldrådgivning ett viktigt uppdrag i att bidra till att stockholmarna med ekonomiska svårigheter, till exempel skulder de inte kan betala, får råd och stöd i att komma ur en svår situation. Det kan handla om allt från hushållsekonomisk rådgivning till att vara behjälplig inför och under ett skuldsaneringsförfarande. Det förebyggande arbetet, för att färre personer ska hamna i en situation där de inte klarar av sin ekonomi, är också en viktig del.

För att ytterligare stärka stadens arbete med detta har socialnämnden dels gjort en översyn av hur verksamheten är organiserad, dels reviderat stadens riktlinjer för verksamhetsområdet. I översynen framgår tydligt att det finns behov av att öka likställigheten vad gäller tillgång till budget- och skuldrådgivning i staden, att verksamheten kan vara sårbar i de stadsdelar där endast en rådgivare finns och att det finns såväl fördelar som nackdelar med de olika organisationsformerna lokalt, regionalt och centralt.

Socialnämndens slutsats är att fördelarna med en lokal organisering, som är den nuvarande modellen, överväger fördelarna med de andra modellerna och

föreslår därför ingen förändring. Jag delar socialnämndens slutsats. En lokal organisering innebär ökade förutsättningar för väl utbyggda samarbeten med lokala aktörer såväl inom staden som externt, och borgar för att stockholmarna ska kunna ges hjälp så nära dem själva som möjligt. Jag vill samtidigt poängtera att en fortsatt lokal organisering inte innebär något hinder för att stadsdelsnämnder som så önskar tar initiativ till samarbeten likt det som idag finns mellan Kungsholmens, Norrmalms, Södermalms och Östermalms stadsdelsnämnder.

En fördel som lyfts fram med regional och central organisering är att sårbarheten som finns i vissa stadsdelar till följd av att det endast finns en rådgivare skulle kunna åtgärdas. Det är min uppfattning att detta är en viktig fråga att arbeta vidare med. Stockholmarna ska ha samma rätt till råd och stöd oavsett var i staden de bor, därför kan tillgängligheten till budget- och skuldrådgivning inte hänga på en enskild medarbetare. Här behöver stadsdelarna hitta arbetssätt för att hantera detta utifrån sina lokala förutsättningar.

De reviderade riktlinjerna utgår från Konsumentverkets nya rekommendationer om vilket uppdrag kommunerna har och vad budget- och skuldrådgivningen bör innehålla. Riktlinjerna har också setts över med utgångspunkt i socialnämndens översyn av verksamhetsområdet. Jag ser positivt på det förslag som har tagits fram, vilket även remissinstanserna gör. Särskilt positivt är det att frågor som rör kunskap om våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck lyfts, något som generellt är ett prioriterat område för mig och för den rödgrönrosa majoriteten. Jag välkomnar också att riktlinjerna pekar ut målgrupper som är särskilt prioriterade i arbetet. Det är samtidigt viktigt att komma ihåg att socialtjänstlagen inte gör skillnad mellan olika gruppers rätt till budget- och skuldrådgivning. Utifrån inkomna remissvar har avsnittet om öppen mottagning justerats något. Därtill har skrivningarna som rör barnfamiljers rätt till tid inom en vecka harmoniserats så att det står lika på alla ställen.

Sedan 1 januari 2018 har socialtjänsten ett ansvar för stöd till personer som är beroende av spel om pengar. Utöver stöd i att bryta sitt beteende kan personer med spelberoende också ha problem med skulder. Därför är det viktigt att stadens budget- och skuldrådgivare har kunskaper om hur man upptäcker spelberoende och kan lotsa personer vidare till stödinsatser, liksom att de verksamheter inom socialtjänsten som möter personer med spelberoende har ett samarbete med budget- och skuldrådgivarna.

Sammantaget bedömer jag att de åtgärdsförslag som kommit ur socialnämndens översyn, samt de reviderade riktlinjerna för

verksamhetsområdet, kommer att leda till en ökad likställighet i staden vad gäller såväl tillgången till som kvaliteten på budget- och skuldrådgivning, vilket i sin tur bidrar till att bygga ett Stockholm som håller ihop, såväl socialt som ekonomiskt.

Bilagor

1. Reservationer m.m.
2. Riktlinjer för budget- och skuldrådgivning
3. Översyn av stadens budget- och skuldrådgivning

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Kommunstyrelsen delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Riktlinjer för budget- och skuldrådgivning godkänns enligt bilaga 2 till utlåtandet.
2. Tidigare riktlinjer (dnr 114-1193/2011) upphör därmed att gälla.
3. Översyn av stadens budget- och skuldrådgivning, bilaga 3 till utlåtandet, godkänns.
4. Socialnämnden ska planera och genomföra en utbildning i användandet av ärendehanteringssystemet Boss.
5. Socialnämnden ska utforma ett förslag om hur staden kan arbeta med utåtriktade och förebyggande insatser inom stadens budget- och skuldrådgivning.
6. Socialnämnden ska precisera budget- och skuldrådgivningens innehåll och uppdrag.
7. Budget- och skuldrådgivningen är fortsatt lokalt organiserad. Stadsdelsnämnderna ansvarar för den lokala utformningen och eventuellt samarbete med andra stadsdelsnämnder.

Stockholm den 16 maj 2018

På kommunstyrelsens vägnar:
KARIN WANNGÅRD

Åsa Lindhagen

Ulrika Gunnarsson

Remissammanställning, riktlinjer för budget- och skuldrådgivning

Ärendet

År 2016 hade Stockholms stad 30 443 personer som var skuldsatta, vilket motsvarar 3,3 procent av stadens invånare. Med skuldsatta menas här fysiska personer med en aktuell skuld hos Kronofogden. Sedan november år 2016 har lagstiftningen för verksamhetsområdet förändrats. Budget- och skuldrådgivningen regleras numera i 5 kap. 12 § socialtjänstlagen, jämfört med tidigare då verksamheten reglerades i skuldsaneringslagen. Nedan följer socialtjänstlagens nya lydelse:

12 § Kommunen ska lämna budget- och skuldrådgivning till skuldsatta personer. Denna skyldighet gäller även under ett skuldsaneringsförfarande och till dess att en beviljad skuldsanering eller F-skuldsanering¹ är helt avslutad.

Konsumentverket ska stödja och ge vägledning för den budget- och skuldrådgivning som kommunerna ska svara för. Lag (2016:686).

Konsumentverket har färdigställt nationella rekommendationer för kommunernas budget- och skuldrådgivning. Vidare har staden genomfört en översyn av verksamhetsområdet, som antogs av socialnämnden mars 2017. Översynen synliggjorde ett behov av att likställigheten inom verksamhetsområdet behöver öka.

Stadens budget- och skuldrådgivning är organiserad på stadsdelsnämnderna samt på socialnämnden. Med anledning av ovanstående finns behov att revidera tidigare riktlinjer. Nedan följer en sammanfattning av förändringarna.

Rutiner för registrering i Boss

För att undvika att skrivningar förekommer i flera dokument har läshänvisningar inkluderats i riktlinjerna. Ett sådant exempel är läshänvisningar till Hanteringsanvisningar budget- och skuld, som är ett dokument med rutiner för registrering i ärendehanteringssystemet Boss.

Tillgänglighet

Avsnittet om tillgänglighet har förtydligats med anledning av Konsumentverkets rekommendationer om en tillgänglig och synlig

¹ Från och med den 1 november 2016 gäller en ny lag (2016:676) som ger företagare möjlighet att ansöka om skuldsanering.

verksamhet, som inom kort tid kan erbjuda kontakt och ett personligt besök. Konsumentverket rekommenderar att ett personligt besök ska kunna erbjudas inom fyra veckor efter första kontakt med skuldrådgivaren. Det är även av vikt att verksamheten är tillgänglig under årets samtliga kalendermånader. Förvaltningarna bör ha rutiner för hur tillgängligheten upprätthålls.

Handläggning och dokumentation

Med anledning av förändringen i socialtjänstlagen blir handläggnings- och dokumentationsregler för socialtjänsten på ett tydligare sätt reglerat för budget- och skuldrådgivningen. Både 15 § förvaltningslagen samt 11 kap. 5 och 6 §§ socialtjänstlagen innebär att handläggning och genomförande i enskilda ärenden ska dokumenteras. Det innebär även att Inspektionen för vård och omsorg är tillsynsmyndighet för verksamhetsområdet, tidigare hade Socialstyrelsen uppdraget.

Våld i nära relation och hedersrelaterat våld och förtryck

Ett avsnitt om arbetet med våld i nära relation och hedersrelaterat våld och förtryck har tillkommit, vilket beskriver budget- och skuldrådgivningens ansvar för att upptäcka våld i nära relation. Förvaltningarna bör ha rutiner för arbetssättet.

Budget- och skuldrådgivningens innehåll och uppdrag

Sedan hösten 2016 finns nationella rekommendationer för budget- och skuldrådgivningen. De anger vad kommunernas budget- och skuldrådgivning bör innehålla och vilket uppdrag kommunerna har. Rekommendationerna har legat till grund för utformningen av de reviderade riktlinjerna, och nedan följer en sammanfattning av de olika områdena i verksamheten och vad dessa innehåller.

Budgetrådgivning

I tidigare riktlinjer benämndes detta som *hushållsekonomisk rådgivning* och innefattar samma arbetsuppgifter som budgetrådgivningen. Enligt Konsumentverkets rekommendationer bör arbetsuppgiften benämnas som budgetrådgivning. I de reviderade riktlinjerna har målet varit att tydligare belysa att budgetrådgivningen behöver ha fokus på att den rådsökandes ekonomi går ihop såväl i dagsläget som i framtiden samt att rådgivningsprocessen ska anpassas utifrån den enskildes behov och förutsättningar.

Skuldrådgivning

Skuldrådgivning ersätter det tidigare arbetsområdet *råd och stöd vid frivilliga uppgörelser*.

Stöd inför och under ett skuldsaneringsförfarande

Genom rekommendationerna har det blivit tydligare att Konsumentverket avser att budget- och skuldrådgivningen är en naturlig och aktiv part under ett skuldsaneringsförfarande. Skuldrådgivarens uppgift är att stödja personen inför och under skuldsaneringsförfarandet för att medverka till att i så stor utsträckning som möjligt bidra till att skuldsaneringen får den rehabiliterande effekt som den är avsedd att ha. Detta kan innebära att skuldrådgivaren har en längre kontakt med den rådsökande än tidigare.

Samverkan

Samverkan är inget nytt för budget- och skuldrådgivningen och ses som en naturlig del i arbetet med rådsökande. Genom rekommendationerna har det dock förtydligats att samverkan är en förutsättning för ett framgångsrikt förändringsarbete och en del av uppdraget. I de reviderade riktlinjerna är det även tydligare att skuldrådgivaren har ett ansvar för att informera den rådsökande om hur kontakt upprättas med andra verksamheter inom eller utom den egna organisationen, i de fall där det kan finnas behov av annat stöd än kring den ekonomiska situationen. Det ställer krav på att skuldrådgivaren har kännedom om vilket stöd kommunen och andra parter kan erbjuda.

Utåtriktade insatser

Utåtriktade insatser har tillkommit till uppdraget med anledning av rekommendationerna. Uppdraget bygger på att skuldsatta personer tidigt kan få stöd i sin situation och att överskuldsättningen minskar. En anledning till att utåtriktade insatser har tillkommit är att Konsumentverket genom rapporten *Med väntan växer skulden*. En fördjupad studie av den kommunala budget- och skuldrådgivningen² konstaterade att en liten del av samhällets invånare har kännedom om att budget- och skuldrådgivning finns att tillgå. Med uppdraget följer att kommunerna bör sprida kunskap och kännedom om verksamheten till sina invånare. Dessutom ligger det i uppdraget att

² *Med väntan växer skulden. En fördjupad studie av den kommunala budget- och skuldrådgivningen*. Rapport 2015:8 utgiven av Konsumentverket.

verksamheten även är känd inom den egna organisationen. Utåtriktade insatser är medskrivna i de reviderade riktlinjerna.

Vidare står i rekommendationerna att de kommuner som har möjlighet att aktivt förebygga framtida problem med skulder med fördel kan göra det. Därmed skiljer Konsumentverket utåtriktade insatser från förebyggande arbete. Under 2017 kommer socialförvaltningen att lämna ett förslag till socialnämnden om hur staden kan arbeta med förebyggande arbete såväl som med utåtriktade insatser inom verksamhetsområdet. I avvaktan på förslaget beskrivs inte det förebyggande arbetet mer.

Prioriterade målgrupper

Orsakerna till överskuldsättning är många och ofta är det inte en isolerad orsak som leder till överskuldsättning, utan en mängd samverkande faktorer. Även oförutsägbara livsförändringar som arbetslöshet, sjukdom eller skilsmässa kan vara anledningar till att en person hamnar i skuldsättning.³ Stockholms stads uppdrag tillsammans med Konsumentverket, Kronofogdemyndigheten och andra samhällsaktörer är att tillsammans bidra till att motverka problem med skulder. Stadens invånare ska kunna erhålla budget- och skuldrådgivning och få stöd i sin ekonomiska situation genom tillgängliga former.⁴ Nedan beskrivs några grupper som särskilt kan vara utsatta med anledning av sin ekonomiska situation och ses som prioriterade att få budget- och skuldrådgivning.

Barnfamiljer

Budget- och skuldrådgivningens roll blir att uppmärksamma om det finns barn runt en skuldsatt person och hur dessa kan komma att påverkas av att leva i en familj som är skuldsatt. Barnfamiljer ska inte behöva vänta på att få budget- och skuldrådgivning i mer än en vecka.

Personer med osäkra boendeförhållanden eller personer som är hemlösa

Budget- och skuldrådgivarens roll blir att erbjuda budget- och skuldrådgivning i ett tidigt skede och att ha samverkan med funktioner som arbetar med vråkningsförebyggande uppgifter. Det är viktigt att personer och familjer med osäkra boendeförhållanden har kontroll över sin ekonomiska situation och att de skyndsamt erbjuds de nödvändiga kontakterna som behövs för att om möjligt avhjälpa en kommande avhysning.

³ SOU 2013:78 Överskuldssättning i kreditsamhället?

⁴ *Strategi för att motverka överskuldssättning*. Proposition 2015/16:1 utgiven av Regeringskansliet.

Personer med psykisk ohälsa

Enligt utredningen Överskuldsättning i kreditsamhället⁵ har internationella studier visat att psykisk ohälsa är vanligt förekommande bland skuldsatta personer. Detta är något som även bekräftas av den svenska organisationen Nationell samverkan för psykisk hälsa (NSPH). Exempelvis ser organisationen att flera av deras medlemmar i vissa perioder har svårigheter att planera och hantera sin ekonomi, vilket ibland kan leda till överskuldssättning. Med anledning av ovanstående är personer med psykisk ohälsa en grupp som särskilt kan behöva uppmärksammas.

Äldre personer

Stockholms stads invånarantal växer, så även gruppen med äldre invånare över 65 år.⁶ Att gå i pension kan för många vara en kännbar omställning för en persons ekonomiska situation. Om pensionären dessutom är skuldsatt, kan hen hamna i en ekonomisk ohållbar situation som kan komma att vara bestående livet ut. Därför kan äldre personer vara en sårbar grupp som kan behöva uppmärksammas i arbetet med budget- och skuldrådgivning.

Jämställdhetsanalys

Antalet skuldsatta i Stockholm stad med registrerade skulder hos Kronofogdemyndigheten uppgick till 30 334 personer år 2016, av dessa var 10 210 kvinnor och 20 614 män.⁷ Av de som sökte kontakt med budget- och skuldrådgivningen i staden var 42 procent kvinnor och 58 procent män.⁸

Det vanligaste sättet för kommuninvånare att komma i kontakt med rådgivningen är genom socialtjänsten eller på eget initiativ och främsta anledningen till kontakt är att de rådsökande har skulder hos Kronofogdemyndigheten. Skuldsättningens omfattning varierar men vanligast är att rådsökandes skulder är 100-299 tkr, detta gäller både män och kvinnor.

För rådsökande i staden är de vanligast förekommande skuldtyperna konsumtionsskulder, kommunikation (tele/internet), sjukvård och elräkningar. Det finns ingen skillnad mellan kvinnor och män för vanligast förekommande

⁵ SOU 2013:78

⁶ Statistik om Stockholm för år 2016 <http://statistik.stockholm.se/detaljerad-statistik>

⁷ Konsumentverket, registrerade med skuld hos KOV

⁸ Boss statistik

skuldtyp, dock står män för övervägande del av skuldtypen skadestånd som uppstått genom brott.

I de reviderade riktlinjerna föreslås att manuell könsuppdelad statistik ska föras över antal besök i öppen mottagning. Genom införande bör slutsatser kunna dras om huruvida män eller kvinnor i större utsträckning söker kontakt med budget- och skuldrådgivningen.

Våld i nära relationer har lags till som ett avsnitt i riktlinjerna, då det inte är ovanligt att personer som lever eller har levt i en relation med våld, även kan vara utsatt för ekonomisk kontroll. Vid ekonomisk kontroll kan den våldsutsatta ha mist kontrollen över sin ekonomi och våldsutövaren kan ha försatt den andra parten i ekonomisk skuld. Det är därför viktigt för budget- och skuldrådgivningen att ha rutiner för hur arbetet ska utföras.

Socialnämnden

Socialnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 17 oktober 2017 att godkänna förslaget till revidering av riktlinjerna för budget- och skuldrådgivning, och att överlämna ärendet för vidare beslut till kommunfullmäktige.

Socialförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 17 oktober 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Socialförvaltningen föreslår att socialnämnden godkänner förslaget till revidering av riktlinjerna för budget- och skuldrådgivning och att ärendet överlämnas för vidare beslut till kommunfullmäktige.

Beredning

Ärendet har initierats av socialnämnden och remitterats till stadsledningskontoret och samtliga stadsdelsnämnder. Spånga-Tensta stadsdelsnämnd har ej inkommit med svar. Remissammanställningen för Riktlinjer för budget- och skuldrådgivning finns på sidorna 13-23.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 7 oktober 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret ställer sig positiv till förslag om reviderade riktlinjer för budget- och skuldrådgivning. De reviderade riktlinjerna definierar tydligt verksamhetsområdets innehåll och stadens uppdrag och bidrar till att säkerställa likabehandling samt ger praktiskt stöd i arbetet med att tolka lagstiftningen. Invånare i Stockholm ska kunna ges olika former av ekonomisk rådgivning för att förebygga skuldsättning och hitta lösningar. Barnperspektivet är viktigt i detta arbete. Det förebyggande arbetet bör riktas och utformas så att det medverkar till att barn får gynnsamma uppväxtvillkor och att barn inte ska behöva växa upp i fattiga eller överskuldsatta familjer. Stadsledningskontoret bedömer att förslaget ligger i linje med kommunfullmäktiges mål *1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor* och mål *1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla*.

Bromma stadsdelsnämnd

Bromma stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 1 februari 2018 att besvara remissen med förvaltningens tjänsteutlåtande samt att justera beslutet omedelbart.

Bromma stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 3 januari 2018 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen anser att förslaget till reviderade riktlinjer för budget- och skuldrådgivning är tydligt och väl genomarbetat. Förvaltningen uppfattar det som positivt att de nya riktlinjerna förtydligar verksamhetens mål, inriktning, syfte och arbetssätt.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 1 februari 2018 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen, samt att omedelbart justera beslutet.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 11 januari 2018 har i huvudsak följande lydelse.

Tillgänglighet

I stadens reviderade riktlinjer har avsnittet om tillgänglighet förtydligats utifrån Konsumentverkets rekommendationer. Denna förändring förväntas inte innebära någon förändring för förvaltningen då det redan finns tydliga rutiner för tillgänglighet.

Förvaltningen har idag 3 tillsvidareanställda budget- och skuldrådgivare. Förvaltningen ser dock att efterfrågan på budget- och skuldrådgivning i stadsdelen är större vad som i dagsläget kan erbjudas och har därför visstidsanställt en fjärde budget- och skuldrådgivare för att täcka en del av den efterfrågan.

Budget- och skuldrådgivarna i stadsdelen arbetar utifrån att vara tillgängliga per telefon och göra snabba återkopplingar. Inga kötider finns då nya ärenden tas in via öppen mottagning. Detta ger en hög tillgänglighet för alla stadsdelens medborgare att ta del av den service som erbjuds.

Ökat ansvar vid skuldsanering

I Enskede-Årsta-Vantör vill de allra flesta klienter som inkommer via öppen mottagning ha fortsatt kontakt med stadsdelen. Detta önskemål kan bara till viss del tillgodoses idag eftersom antalet skuldsaneringar i stadsdelen är stort.

Prioriterade grupper

I de reviderade riktlinjerna anges ett antal målgrupper som bedöms vara särskilt utsatta i sin ekonomiska situation och därför ska prioriteras. Majoriteten av ärendena i Enskede-Årsta-Vantör omfattar någon av de prioriterade grupperna. Uppskattningsvis är i genomsnitt 33 procent av ärendena för budget- och skuld i Enskede-Årsta-Vantör barnfamiljer, 25 procent lever i osäkra boendeförhållanden eller är hemlösa, 32 procent bedöms lida av psykisk ohälsa och 8 procent är personer över 65 år. Totalt omfattar nuvarande ärendemängd av prioriterade målgrupper i genomsnitt 74 procent av Enskede-Årsta-Vantörs budget- och skuldärenden.

I Socialtjänstlagen och i Proposition 2005/06:124 står att budget- och skuldrådgivning är något som ska erbjudas ”skuldsatta personer” vilket innebär att alla skuldsatta ska erbjudas hjälp och stöd av kommunens budget- och skuldrådgivning. Frågan kring utrymme för de prioriterade målgrupperna i förhållande till övriga skuldsatta medborgare är något som Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsförvaltning behöver se över och fortsätta arbeta med.

I stadens reviderade riktlinjer framgår även att det ska finnas framtagna rutiner för hantering av ärenden där våld i nära relation förekommer. Enskede-Årsta-Vantörs budget- och skuldrådgivning och relationsvårdsteamet samarbetar redan idag, men samarbetet skulle kunna utvecklas ännu mer. Den lokala organiseringen har underlättat det etablerade samarbetet.

Utåtriktade och förebyggande insatser

Ett breddat uppdrag av utåtriktade och förebyggande insatser skulle vara möjligt i Enskede-Årsta-Vantör men det skulle också få som effekt att stadsdelens budget- och skuldrådgivare får ett bredare uppdrag än idag. Antalet sökande för budget- och skuldrådgivning kan tänkas öka vilket kan få till följd att utökade resurser behövs.

Avslutande kommentarer

De nya riktlinjerna beskriver en kvalitetsmässigt god budget- och skuldrådgivning, men det har medfört ett ökat uppdrag för stadens budget- och skuldrådgivare. Förvaltningen ser behov av att utveckla samarbetet med stadsdelens relationsvårdsteam, utökad informationspridning och göra en översyn kring bemanningen i och med att uppdraget breddas.

Farsta stadsdelsnämnd

Farsta stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 1 februari 2018 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen, samt att därutöver anföra följande.

Budget- och skuldrådgivning är en viktig del av Stockholms stads och Farsta stadsdelsförvaltnings verksamheter. Det är inte bara det akuta arbetet som budget- och skuldrådgivarna arbetar med, som till exempel ansökan om skuldsanering, utan även det långsiktiga och förebyggande. Att det har kommit reviderade och uppdaterade riktlinjer för hur man arbetar med budget- och skuldrådgivning är därför något som vi tycker är mycket positivt.

Vill vi särskilt uppmärksamma det positiva i att ett avsnitt om våld i nära relation har tillkommit, eftersom Socialstyrelsen slår fast att en konsekvens av våld i nära relation kan vara ”skuldsatthet orsakat av den som utövat våldet” (<http://www.socialstyrelsen.se/valdsochbrottsrelateradefragor/valdinararelationer/valdsutsatta>). Att även Stockholms stad nu uppmärksammar det ekonomiska våldet är ett steg i rätt riktning att arbeta mot våld i nära relation i staden.

Reservation anfördes av Lars Jilmstad m.fl. (alla M) och Peter Öberg (L) till förmån för förvaltningens förslag till beslut.

Ersätтарыttrande gjordes av Lars Hultkvist (KD) i enlighet med Moderaternas och Liberalernas reservation.

Farsta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 8 januari 2018 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ställer sig positiv till de reviderade riktlinjerna. Dess nya specifikationer, tillägg och förtydliganden kommer att förenkla arbetet med budget- och skuldrådgivning och ge stadens invånare en än bättre verksamhet, tillgänglig för alla.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 1 februari 2018 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande och överlämna det som svar på remissen.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 4 december 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen anser att det är mycket viktigt för likställigheten i staden att det finns uppdaterade riktlinjer som stöd för handläggningen. I förslaget till reviderade riktlinjer för budget- och skuldrådgivningen är det bra att man strävat efter att i så stor utsträckning det går att ha läshänvisningar till andra styrdokument i texten. Det är också bra att verksamhetens uppdrag och innehåll anpassats efter konsumentverkets rekommendationer.

Förvaltningen noterar att riktlinjeförslaget växlar mellan två olika perspektiv med två olika syften. Riktlinjerna ska ge stöd till den enskilde rådgivaren i sitt arbete med budget- och skuldrådgivning till enskilda personer. Detta är det syfte som riktlinjer för handläggning av olika typer av ärenden vanligen har och som är centralt som stöd för en likvärdig handläggning av likartade ärenden. Förslaget innehåller även rekommendationer och ska-krav rörande hur verksamheten ska bedrivas hos förvaltningarna. Det gäller till exempel rutiner för olika situationer som ska finnas och att rådgivningen ska erbjuda öppen mottagning. Riktlinjerna anger också vilka målgrupper som ska prioriteras till verksamheten. Dessa avsnitt är mer en programförklaring för verksamheten där politiska prioriteringar får genomslag. Förvaltningen föreslår att dessa områden lyfts ut ur riktlinjerna och att socialförvaltningen får i uppdrag att ta fram ett program för stadens budget- och skuldrådgivning.

Valen av prioriterade målgrupper är i sig relevanta men när det gäller personer med psykisk ohälsa och äldre personer så saknas det information om hur dessa individers behov kan uppmärksammas och på vilket sätt man i verksamheten ska prioritera deras behov.

I förslaget nämns några olika definitioner av ”överskuldssatt” men det framgår inte vilken av dessa definitioner som staden använder.

Under rubriken ”utåtriktade insatser” beskrivs kortfattat vad som kan vara lämpliga insatser. I underrubriken ”förebyggande arbete” nämns att kommuner som har möjlighet kan ge föreläsningar riktade till olika målgrupper. Det är svårt att tolka innebörden av detta stycke för stadsdelsförvaltningarnas rådgivare. Det är oklart om innebörden är en uppmaning till rådgivarna att tillhandahålla sådana föreläsningar.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 1 februari 2018 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 2 januari 2018 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen är positiv till den revidering som gjorts när det gäller riktlinjerna för budget- och skuldrådgivning. Det är också bra med de hänvisningar som gjorts till Socialstyrelsens handböcker och Konsumentverkets stöddokument för vidare läsning.

Riktlinjerna för budget- och skuldrådgivning utgör ett bra stöd för budget- och skuldrådgivare och arbetsledning i det dagliga arbetet.

Förvaltningen ser inte att det finns behov av att ha en öppen mottagning på det sätt som föreslås i riktlinjerna. Om personer vänder sig till budget- och skuldrådgivare försöker förvaltningen alltid att tillmötesgå behovet av kontakt inom en snar tid. Förvaltningen anser att god tillgänglighet och service är en fråga som stadsdelsförvaltningarna själva kan utforma utifrån hur behoven ser ut. Däremot är det bra att det av riktlinjerna framgår att tid för budget- och skuldrådgivning ska erbjudas inom 4 veckor samt att barnfamiljer ska erhålla tid för besök inom en vecka.

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Kungsholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 1 februari 2018 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Kungsholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 10 januari 2018 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen anser att förslaget till riktlinjer väl speglar verksamheten så som den fungerar i dag och de behov som finns i samhället. Uppfattningen är att förtydligandet av riktlinjerna kan leda till ökad likställighet inom Stockholms stad.

Förvaltningen ser positivt på att en könsuppdelad statistik ska föras över antalet besök i öppen mottagning. Det är även positivt att våld i nära relationer har lagts till som ett avsnitt i riktlinjerna.

Norrmalms stadsdelsnämnd

Norrmalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 1 februari 2018 att besvara remissen med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Norrmalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 2 januari 2018 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen är positiv till förslaget till reviderade riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning. Riktlinjerna är tydliga och kommer att bli ett bra redskap i det dagliga arbetet, vilket i sin tur bidrar till likställighet och en verksamhet av god kvalitet. Det är också bra att riktlinjerna kompletterats med ett avsnitt om våld i nära relationer och budget- och skuldrådgivarnas ansvar för att informera om hur den rådsökande kan få stöd.

Stadsdelsnämnderna Kungsholmen, Norrmalm, Södermalm och Östermalm driver en för innerstaden gemensam budget- och skuldrådgivning. Förvaltningen anser att förslaget till riktlinjer väl speglar den verksamhet som bedrivs i innerstaden och behovet av rådgivning.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 25 januari 2018 att besvara remissen med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 4 januari 2018 har i huvudsak följande lydelse.

Riktlinjerna bedöms vara heltäckande och stämmer väl överens med den budget- och skuldrådgivning som redan idag bedrivs inom stadsdelsområdet. Att lyfta fram särskilt prioriterade målgrupper är viktigt. Det bör dock noteras att andelen besökare som tillhör prioriterade målgrupper kan vara särskilt stor i vissa stadsdelsområden, vilket ställer generellt högre krav på skyndsam handläggning. Förvaltningen har därför, inför 2018, utökat bemanningen med ytterligare en budget- och skuldrådgivare.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 1 februari 2018 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen, samt att justera beslutet omedelbart.

Skarpnäcks stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 8 januari 2018 har i huvudsak följande lydelse.

Inom förvaltningen finns en budget- och skuldrådgivare som erbjuder kontakt genom öppen mottagning, via telefon och bokad besök. Barnfamiljer erbjuds personligt besök inom en vecka enligt stadens direktiv. Brukarenkäten för 2017 visar att 81 procent av brukarna ansett att budget- och skuldrådgivare ”alltid” eller ”för det mesta” är tillgänglig. I brukarenkäten har det även framkommit att 55 procent ansett att de fått ökad insikt och kunskap för att hantera sin ekonomiska situation, hushållsekonomi och skuldsituation redan första besöket.

Budget- och skuldrådgivning erbjuds i genomsnitt till 120 personer årligen inom stadsdelsförvaltningen. Stödet som erbjuds i nuläget överensstämmer med de ändringar i innehåll och uppdrag som framgår i nya riktlinjerna.

Förvaltningen ser det som positivt att de nuvarande riktlinjerna revideras och att nämnda förtydliganden görs, i synnerhet gällande våld i nära relationer och hedersrelaterat förtryck. Förvaltningen har inget att erinra mot de nya framtagna riktlinjerna för budget- och skuldrådgivning.

Skärholmens stadsdelsnämnd

Skärholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 1 februari 2018 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Skärholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 12 december 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ställer sig positiv till de nya riktlinjerna och kan konstatera att de i stort redan följs i den nuvarande verksamheten.

Av riktlinjerna framgår att en budget- och skuldrådgivare ska ha som mål att kunna erbjuda en besökstid inom fyra veckor och att barnfamiljer skall kunna få en besökstid inom en vecka. Förvaltningen har sedan förra året kunnat erbjuda en tid inom en vecka för samtliga rådsökande. Förvaltningen har idag ingen öppen mottagning men tanken är att detta skall kunna återupptas efter nyår.

Idag sker Skärholmens stadsdelsförvaltnings budget- och skuldrådgivning utifrån den sökandes behov. En individuell anpassning görs i samtliga fall. Insatserna utformas med den enskildes behov i fokus. Förvaltning beaktar alltid barnperspektivet, detta helt i enlighet med riktlinjerna.

Av riktlinjerna framgår att den rådsökande själv har ett primärt ansvar för sin ekonomi och syftet med rådgivningen är att den rådsökande ska få hjälp till självhjälp. Förvaltningens insatser bygger på en aktiv medverkan från den person som söker hjälp och förvaltningen arbetar mycket aktivt med detta.

Den sökande får i den mån det är möjligt själv bidra till att vara delaktig i upprättandet av till exempel personliga brev eller att samla in och sammanställa skuldunderlag. Uppfattningen av detta samarbete är att chanserna till en god ekonomisk rehabilitering ökar då skuldbilden och grunden därtill, blir mer tydlig och greppbar för den rådsökande.

Vad gäller de formella kraven på budget- och skuldrådgivningen är även dessa krav uppfyllda. Tillgängligheten är god och kontakt kan fås via Medborgarkontoret, telefon, mail, brev och sms. Vid behov erbjuds alltid tolk.

Förvaltningen erbjuder både budgetrådgivning, skuldrådgivning samt hjälp med att ansöka om skuldsanering, och ger stöd under hela skuldsaneringsprocessen.

De utåtriktade insatserna består av information om verksamheten på stadsdelens hemsida, i förvaltningens reception/på medborgarkontoret samt via stadens växel. Förvaltningen har prioriterat att informera internt och i viss mån externt om vad en budget- och skuldrådgivare kan hjälpa till med för att få andra delar i organisationen att kunna fånga upp klienter med behov av rådgivning. Detta har lett till att många fler har kunnat fångas upp i en målgrupp som annars hade varit svår att nå. Detta är ett område som bör utvecklas mer.

Statistik och ärendehantering sker i enlighet med riktlinjerna i Boss.

Det framgår också av riktlinjerna att den rådsökande bör hållas underrättad om den dokumentation som förs och rätten att ta del av denna. Förvaltningen läser alltid upp dokumentation och journalanteckningar som förts för godkännande av den det berör.

I det vråkningsförebyggande arbetet kommer budget- och skuldrådgivaren vid behov in med stödinsatser och/eller punktinsatser.

Beträffande det förebyggande arbetet finns för närvarande inte mycket tid över till detta. För att kunna upprätthålla, och i viss mån även utöka det förebyggande arbetet krävs att resurser kan avsättas till detta. 2018 kommer därför budget- och skuldrådgivningen vid Skärholmens stadsdelsförvaltning att förstärkas med ytterligare en tjänst.

Södermalms stadsdelsnämnd

Södermalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 1 februari 2018 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Särskilt uttalande gjordes av Anne-Lie Elfvén (L), *bilaga 1*.

Ersättaryttrande gjordes av Fredrik Lindstål (C) och Leif Kroon (KD) i enlighet med det särskilda uttalandet från Liberalerna.

Södermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 15 december 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen är positiv till översynen av stadens budget- och skuldrådgivning samt till de reviderade riktlinjerna för budget- och skuldrådgivning.

I översynen föreslås att verksamhetsområdet även fortsättningsvis är lokalt organiserat. Förvaltningen tycker att det är bra att medborgare då får stöd i sin närmiljö. Förvaltningarna kan även fortsättningsvis anpassa verksamheten efter de lokala förutsättningarna.

Förvaltningens budget- och skuldrådgivning är organiserad regionalt med stadsdelsförvaltningarna i innerstaden (Södermalm, Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm). Förvaltningen är positiv till nuvarande samordning av verksamheten.

Översynen visar på ett behov av att likställigheten inom verksamhetsområdet behöver öka. Förvaltningens uppfattning är att förtydligandet av riktlinjerna kan leda till ökad likställighet. Förslaget till de nya riktlinjerna fångar verksamheten väl.

Älvsjö stadsdelsnämnd

Älvsjö stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 1 februari 2018 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Älvsjö stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 8 januari 2018 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ställer sig positiv till förslaget i sin helhet.

Östermalms stadsdelsnämnd

Östermalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 1 februari 2018 att besvara remissen med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Östermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 11 december 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen är positiv till de reviderade riktlinjerna. Relevanta delar av riktlinjerna utgår från Konsumentverkets nationella rekommendationer samt från stadens översyn. Förvaltningen bedömer att förutsättningarna för ökad likställighet och möjlighet till utveckling och uppföljning av kommunernas budget- och skuldrådgivning därmed stärks.

Förvaltningen anser att riktlinjernas beskrivning av prioriterade grupper och uppmärksammade områden är särskilt viktigt och att personer med funktionsnedsättning därför bör nämnas i sammanhanget.

Inkomna synpunkter från rådet för funktionshinderfrågor

Rådet uppmärksammar att ordet ”bör” förekommer för ofta och bör bytas ut till ordet ”ska.”

Förslag på tillägg:

Förvaltningen ska ha rutiner för arbetssättet (bör byts mot ska).

Under rubriken ”Barnfamiljer” Sid 8 ”Barnfamiljer ska inte behöva vänta på att få budget- och skuldrådgivning i mer än en vecka”. Med hänvisning till FN:s barnkonvention, barnperspektivet som ska beaktas så borde det istället skrivas; ”Barnfamiljer ska få en tid inom en vecka för budget- och skuldrådgivning.”

Remissammanställning, översyn av stadens budget- och skuldrådgivning

Ärendet

I Sverige blir det allt vanligare att invånare har ekonomiska problem och skuldsättning. För att dämpa den uppåtgående trenden har regeringen antagit en strategi för att motverka överskuldsättning. Strategins syfte är både av förebyggande karaktär samt att skuldsatta ska få ett effektivt stöd för att minska sina ekonomiska problem. I strategin ingår även att utvärdera hur barn och unga påverkas av att ha föräldrar som är skuldsatta. De åtgärder som föreslås är bland andra att lära ut om privatekonomi i grundskolan, att utforma effektiv konsumentupplysning och att utreda möjligheterna till att införa räntetak⁹.

Konsumentverket och kommuner har tillsammans ett lagstadgat uppdrag om att arbeta med personer som är skuldsatta och behöver ekonomisk rådgivning eller skuldsanering. I uppdraget för Konsumentverket ingår även att arbeta förebyggande mot överskuldsättning samt att kommuner tydligare behöver synliggöra verksamheten för kommuninvånare. I Stockholms stad är budget- och skuldrådgivningen lokalt organiserad på stadsdelsnämnderna med undantag för ett regionalt samarbete mellan stadsdelsnämnderna Södermalm, Norrmalm, Östermalm och Kungsholmen. Sedan år 2013 har socialnämnden ett samordnande ansvar för verksamhetsområdet och har inneburit att riktlinjer och stödmaterial har utformats för hela staden samt att nätverk för rådgivare och enhetschefer hålls.

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

I översynen har synpunkter på nuvarande organiserings styrkor, svagheter och utvecklingsbehov inhämtats genom enkäter, SWOT-analys (en utvärderingsmodell där man försöker finna styrkor, svagheter, möjligheter och hot vid en strategisk översyn) och workshop. Nio avdelningschefer har svarat på en enkät som behandlade styrkor och svagheter i lokal, regional och central organisering. I allmänhet är de eniga med efterföljande synpunkter från

⁹ prop. 2015/16:1 Strategi för att motverka överskuldsättning.

enhetschefer och rådgivare. De fick även svara på vilken organisationsform de föredrog, fördelningen blev följande:

Två avdelningschefer föredrar lokal organisering.

Tre avdelningschefer föredrar regional organisering.

Fyra avdelningschefer föredrar central organisering.

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

Nedan följer en redovisning av synpunkterna från enhetschefer och rådgivare.

Styrkor med nuvarande organisation

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

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

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

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

Svagheter med nuvarande organisation

Majoriteten av enhetscheferna lyfter fram att rådgivarna på förvaltningarna är ensamma i sin yrkesroll på arbetsplatsen. Det innebär att rådgivarna lägger upp sitt arbete självständigt vilket kan vara både positivt och negativt. Rådgivarens kunskap och den egna uppfattningen om vad som ska ingå i arbetet blir styrande i hur arbetet läggs upp. Då enhetscheferna inom budget- och skuldrådgivning ansvarar för ytterligare en eller flera verksamheter går deras

tid åt till annat arbete som bedrivs på enheten och budget- och skuldrådgivningen riskerar att prioriteras ned till förmån för till exempel handläggning av ekonomiskt bistånd.

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

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

Utvecklingsbehov

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

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

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

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

troligtvis inte skulle ha svårigheter med att resa och andra menar att personer som har stöd via boendestödjare eller annan personal skulle klara av att resa med stöd på samma sätt som idag.

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

Socialnämnden

Socialnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 28 mars 2017 följande.

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

Särskilt uttalande gjordes av Åsa Lindhagen m.fl. (alla MP), Rana Carlstedt m.fl. (alla S), Alexandra Mattsson Åkerström m.fl. (alla V) samt Anna Rantala Bonner (Fi), *bilaga 1*.

Socialförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 11 november 2016 har i huvudsak följande lydelse.

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

Arbetets förutsättningar

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

Organisering

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

Fördelning av personella resurser

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

Förebyggande och utåtriktade insatser

Det förebyggande och utåtriktade arbetet är ett annat område som har utvecklingsmöjligheter. Regeringens strategi mot överskuldssättning samt Konsumentverkets rekommendationer för kommuners budget- och skuldrådgivning bör ha en inverkan på Stockholms stads utåtriktade och förebyggande arbete. I rekommendationerna från Konsumentverket är det tydligt att kommuner främst ska arbeta med utåtriktade insatser med syfte att öka kommuninvånarens kännedom om

verksamheten. De kommuner som har möjlighet att aktivt förebygga framtida problem med skulder exempelvis genom att rådgivarna föreläser för olika målgrupper kan med fördel göra det. Här ser socialförvaltningen att det finns ett behov av att se över och utveckla stadsdelsförvaltningarnas utåtriktade och förebyggande arbete med fokus på likställighet över staden. För att medverka till ett förebyggande arbete som är mer likställt behöver staden konkretisera vad det förebyggande och utåtriktade arbetet ska bestå av.

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

I studien Med väntan växer skulden¹⁰ har Konsumentverket bland annat intervjuat rådsökande om deras upplevelser av kontakten med verksamheten. Studien har genomförts i 34 olika kommuner och 126 rådsökande har deltagit genom djupintervjuer. Bland de rådsökande uppgav ungefär hälften att de hade kontaktat sin budget- och skuldrådgivare tidigare om de hade haft kännedom om att hjälpen fanns att få. Många hade fått tips från bekanta, av socialtjänsten eller av Kronofogdemyndigheten om att budget- och skuldrådgivning fanns. Studien pekar på att det är viktigt att det finns information och kännedom om verksamheten i samhället och att det på så sätt bidrar till att fler med skulder i ett tidigt skede kaja få hjälp med ekonomisk rådgivning. Vidare framhålls att verksamheten bör vara lätt att ta till sig.

Förebyggande arbete riktat till barnfamiljer

I förvaltningarnas arbete ska barnperspektivet alltid belysas och barnens situation ska tas i beaktande inför åtgärder som vidtas. Barn som lever i en familj med skuldsättning och/eller knappa resurser påverkas starkt av sina föräldrars ekonomi. Skillnadernas Stockholm beskriver tydligt att barns uppväxtvillkor påverkas negativt av att leva i en fattig familj¹¹. Till fattiga familjer kan skuldsatta och utmäta familjer räknas. Därför rekommenderar socialförvaltningen att det förebyggande arbetet bör riktas och utformas så att det medverkar till att barn får gynnsamma uppväxtvillkor och att de inte ska behöva växa upp i fattiga eller överskuldsatta familjer.

Socialstyrelsen¹² beskriver i sin rapport hur enskilda påverkas av att leva med ansträngd ekonomi och där skuldsatta är en del av gruppen. Konsekvenser vid skuldsättning som kan uppstå är att individer hamnar i ett utanförskap. Detta kan i sin tur leda till fysisk eller psykisk påfrestning. Vanligt förekommande

¹⁰ Rapport 2015:8, Konsumentverket

¹¹ Rapporten Skillnadernas Stockholm

¹² Barn till överskuldsatta. Underlagsrapport till Barns och ungas hälsa, vård och omsorg, 2013. Socialstyrelsen

stressrelaterade sjukdomar är depression, oro och ångest hos individer som lever med knapp ekonomi. Även för barn innebär det konsekvenser att leva i en familj med skulder och knapp ekonomi. Socialstyrelsens rapport hänvisar till tidigare studier som har visat på att barn och unga ofta tar en aktiv roll i att hjälpa föräldrarna med att underlätta för dem ekonomiskt genom att exempelvis åsidosätta sina egna materiella behov. Vidare påvisar rapporten att tidigare studier har sett samband i att föräldrars psykiska ohälsa medför en förhöjd risk för att barnen utvecklar psykisk ohälsa.

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

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

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

Följande aktiviteter tas upp som beslutspunkter

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

Socialförvaltningens förslag

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

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

Beredning

Ärendet har initierats av socialnämnden och remitterats till stadsledningskontoret och samtliga stadsdelsnämnder. Spånga-Tensta stadsdelsnämnd har ej inkommit med svar. Remissammanställningen för Översyn av stadens budget- och skuldrådgivning finns på sidorna 31-39.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 7 oktober 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret ställer sig positiv till socialnämndens förslag inför det fortsatta arbetet med stadens budget- och skuldrådgivning. De föreslagna aktiviteterna bidrar till att öka likställigheten och förtydligar styrningen och inriktningen för verksamheten. Stadsledningskontoret är positivt till förslaget om att verksamheten fortsatt är lokalt organiserat. Medborgare ska kunna ges stöd och service i sin närmiljö. Lokal organisering främjar vidare den interna samverkan och lokala samarbeten vilket sänker trösklarna för den rådsökande att komma i kontakt med budget- och skuldrådgivning. Stadsledningskontoret bedömer att förslaget ligger i linje med kommunfullmäktiges mål 1.2 *Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla*.

Stadsledningskontoret instämmer med socialförvaltningen i att utveckling av verksamheten bör vara prioriterat kommande år. Det är positivt att det finns en samsyn hos övervägande del av stadsdelsnämnderna om att en lokal organisering är att föredra samt en gemensam ansats att likställigheten behöver öka inom staden. Stadsledningskontoret ställer sig positiv till att socialnämnden inleder ett arbete med att förtydliga vad det förebyggande och utåtriktade arbetet ska bestå av. Barnperspektivet är viktigt i detta arbete. Det förebyggande arbetet bör riktas och utformas så att det medverkar till att barn får gynnsamma uppväxtvillkor och att barn inte ska behöva växa upp i fattiga eller överskuldsatta familjer. Stadsledningskontoret bedömer att förslaget ligger i linje med kommunfullmäktiges mål 4.4 *Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention*.

Bromma stadsdelsnämnd

Bromma stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 1 februari 2018 att besvara remissen med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Bromma stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 11 januari 2018 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen konstaterar att det är värdefullt att socialförvaltningen gjort en översyn av verksamhetsområdet och att fördelarna med de olika formerna av organisering utvärderats.

Förvaltningen delar uppfattningen om att fördelen med nuvarande organisation bland annat är den lokala förankringen och de lokala samarbeten den för med sig.

Förvaltningen delar även uppfattningen om att en nackdel med organisation på lokal nivå är sårbarhet vid frånvaro. Ett möjligt sätt att minska denna sårbarhet kan vara att förvaltningen påbörjar ett samarbete med närliggande stadsdel. Att centralisera vissa delar av verksamheten, exempelvis det förebyggande arbetet, skulle kunna vara ett annat sätt. Ökad tillgång till vikarier, eventuellt centralt tillhandahållna, bland annat sommartid är ytterligare en möjlig åtgärd för att minska sårbarheten.

Förvaltningen ser också att regionala samarbeten mellan stadsdelar, liknande ”Innerstaden”, skulle vara ett sätt att minska nackdelarna med nuvarande organisation.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 1 februari 2018 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen, samt att omedelbart justera beslutet.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 11 januari 2018 har i huvudsak följande lydelse.

Stockholm är en segregerad stad och Enskede-Årsta-Vantör är en stadsdel som innefattar flera utsatta områden, däribland Rågsved och Östberga. Skuldsättningen är ofta hög i de utsatta områdena och i kombination med att Enskede-Årsta-Vantör är en stor stadsdel med många medborgare har vår budget- och skuldrådgivning fler ärenden än många andra stadsdelar. För att kunna erbjuda alla stadens medborgare en likställig budget- och skuldrådgivning behöver man ta hänsyn till vilken typ av ärenden som är vanliga i respektive stadsdel. I Enskede-Årsta-Vantör är det endast ett fåtal klienter som inte har skulder och skuldsaneringar görs ofta. Enskede-Årsta-Vantörs budget-

och skuldklienter behöver många gånger stort stöd i sitt arbete mot en tryggare ekonomi vilket kräver tid av budget- och skuldrådgivarna.

För att på bästa sätt kunna bistå Enskede-Årsta-Vantörs budget- och skuldklienter är det avgörande att stadens budget- och skuldrådgivning är lokalt organiserad. Utifrån de behov som många av budget- och skuldklienterna i Enskede-Årsta-Vantör har kan resor till och ifrån till en centraliserad budget- och skuldrådgivning bli betungande.

Förvaltningen bedömer att viktiga samarbeten riskerar att försvagas vid en eventuell centralisering. Samarbetet med socialtjänsten har en betydande roll i budget- och skuldarbetet och rådgivarna jobbar nära socialsekreterare på både försörjningsstöd, vuxen, relationsvårdsteamet m.fl. Genom samarbete kan insatser från socialtjänsten göras parallellt med budget- och skuldrådgivningen vilket visat sig ge goda resultat för Enskede-Årsta-Vantörs klienter.

Förutom socialtjänst jobbar budget- och skuldrådgivarna i Enskede-Årsta-Vantör nära stadsdelens lokala föreningar. Föreningslivet kan stödja klienterna i det fortsatta sociala arbetet, men kan också fånga upp nya klienter som hänvisas till budget- och skuldrådgivning.

Sammantaget ställer sig förvaltningen positiv till den nuvarande lokala organiseringen av stadens budget- och skuldrådgivning.

Farsta stadsdelsnämnd

Farsta stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 1 februari 2018 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Farsta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 8 januari 2018 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ställer sig positiv till resultatet av översynen och ser fram emot mer centrala direktiv för mer likställighet i arbetet. Vi bedömer att det behovet tillgodoses av det förslag till nya riktlinjer som remissbehandlas samtidigt som denna översyn.

Förvaltningen ser även vikten av en lokal utformning av budget- och skuldrådgivning för att kunna tillgodose lokala behov hos Farstaborna och förutsättningar i den egna förvaltningen.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 1 februari 2018 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 20 november 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen anser att översynen av stadens budget- och skuldrådgivning är väl genomförd och belyser relevanta utvecklingsområden. Det finns ett starkt behov av att utveckla verksamheten så att tillgängligheten till budget- och skuldrådgivning blir likvärdig i staden, att innehållet i rådgivningen blir likvärdigt och att rådgivningen håller samma höga kvalitet.

Att utveckla det utåtriktade och förebyggande arbetet är viktig och ofta något som överskuggas av det lokala efterhjälpande arbetet på individnivå.

Förvaltningen ställer sig frågande till vad som avses med en ”lokal organisering”. Det är oklart om socialnämndens ställningstagande innebär en begränsning av stadsdelsförvaltningens möjlighet att välja att bygga upp samarbete med andra stadsdelsförvaltningar för att driva gemensam budget- och skuldrådgivning om man så finner lämpligt.

Förvaltningen ställer sig inte bakom socialförvaltningens bedömning av att en fortsatt lokal organisering av budget- och skuldrådgivningen är de mest optimala för att skapa förutsättningar för att utveckla verksamheten. I översynen är det mycket som talar för att en regionalisering skulle skapa bättre förutsättningar för att överbygga problemen med den sårbarhet som uppkommer när en eller ett par rådgivare är verksamma på varje förvaltning under ledning av en chef som vanligen har budget- och skuldrådgivningen som ett sidouppdrag inom sin organisation. Sårbarheten leder inte endast till att det uppkommer perioder när allmänheten har minskad tillgång till rådgivning utan är även ett problem som oimintetgör utveckling. I perioder med ingen eller ytterst begränsad tillgång till rådgivning kan man inte utveckla nya arbetssätt, samverkan internt och externt får stå tillbaka och utåtriktat och förebyggande arbete ställs helt åt sidan. Genom att sammanföra regioner med likartat befolkningsunderlag och likartad socioekonomisk sammansättning tillåts det att utvecklas arbetsformer som tillgodoser lokala behov. Med en regional organisering behöver inte de geografiska avstånden till rådgivningen bli orimligt stora för befolkningen i stadens ytterområden. Svårigheterna med samverkan med stadsdelarnas socialtjänst är mindre än vid en helt centraliserad organisation. En regionaliserad rådgivning skapar goda möjligheter för utvecklingsorienterad och kunnig ledning av verksamheten.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 1 februari 2018 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 2 januari 2018 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen är positiv till den översyn som genomförts när det gäller budget- och skuldrådgivning i staden och de åtgärder som föreslås i ärendet. Förvaltningen anser att en lokal organisation av budget- och skuldrådgivningen är att föredra framför en central organisation. En lokal organisation innebär en närhet till medborgarna och skapar bättre förutsättningar för kunskap om stadsdelen och samverkan med enheter inom förvaltningen och externa samverkanspartner. Det finns också möjlighet till lokal anpassning av arbetet utifrån stadsdelens behov.

Förvaltningen instämmer i att det förebyggande arbetet med utåtriktade insatser behöver utvecklas och vara likställt i staden. Det är dock viktigt att tydliggöra vad som är stadsdelens ansvar respektive andra förvaltningarnas ansvar när det gäller förebyggande arbete. Resurser för förebyggande utåtriktat arbete måste vägas mot de resurser som krävs för att tillgodose behovet av budget- och skuldrådgivning till enskilda personer.

Förvaltningen är positiv till de aktiviteter som socialförvaltningen föreslår i ärendet för att stärka kvalitet och likställighet i stadens budget- och skuldrådgivning.

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Kungsholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 1 februari 2018 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Kungsholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 10 januari 2018 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen är positiv till översynen av stadens budget- och skuldrådgivning och delar uppfattningen om att det är viktigt att sträva efter likställighet över staden.

Förvaltningens budget- och skuldrådgivning är organiserad regionalt med stadsdelsförvaltningarna i innerstaden. Verksamheten har idag fyra medarbetare (3,8 helårsanställningar) vilket gör funktionen mindre sårbar än om den skulle finnas lokalt på varje stadsdelsförvaltning. Det begränsade formatet skapar möjlighet att utforma

verksamheten efter lokala behov. Förvaltningen anser att den regionala form som rådgivningen idag har ska kvarstå.

Norrmalms stadsdelsnämnd

Norrmalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 1 februari 2018 att besvara remissen med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Norrmalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 2 januari 2018 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen delar uppfattningen om att det är viktigt att sträva efter likställighet över staden. Det är därför positivt att en stads-övergripande förvaltningsplan för ärendehanteringssystemet Boss är upprättad. En förvaltningsgrupp är tillsatt för att utveckla och förankra verktyget i budget- och skuldrådgivningsverksamheterna. I förvaltningsgruppen ingår en medarbetare från innerstadens budget- och skuldrådgivning.

Stadsdelsförvaltningarna för Kungsholmen, Norrmalm, Östermalm samt Södermalm anser att den regionala form som rådgivningen idag har ska kvarstå. Att verksamheten har fyra medarbetare, motsvarande 3,8 helårsanställningar, gör verksamheten mindre sårbar. Samtidigt ger det begränsade formatet möjlighet att utforma verksamheten efter lokala behov.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 25 januari 2018 att besvara remissen med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 4 januari 2018 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen är positiv till den översyn av budget- och skuldrådgivning som genomförts. Det finns enligt förvaltningen flera fördelar med att budget- och skuldrådgivningen även fortsättningsvis organiseras lokalt. Närheten till invånarna är viktig och det finns ett behov av att anpassa verksamheten till lokala förutsättningar. En god tillgänglighet med exempelvis generösa tider för öppen mottagning är av central betydelse för verksamheten i stadsdelsområdet. Det interna samarbetet inom förvaltningen underlättas också genom lokal organisering. Förvaltningen instämmer även i de aktiviteter som föreslagits i översynen, där vissa delar som exempelvis

förtydligande av budget- och skuldrådgivarens innehåll och uppdrag, finns inarbetade i de nya riktlinjerna.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 1 februari 2018 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen, samt att omedelbart justera beslutet.

Skarpnäcks stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 9 januari 2018 har i huvudsak följande lydelse.

Inom förvaltningen finns en budget- och skuldrådgivare som erbjuder stöd till i genomsnitt 120 personer årligen. Budget- och skuldrådgivningen är belägen i förvaltningskontoret och kontakt erbjuds genom öppen mottagning, via telefon och bokad besök. Barnfamiljer erbjuds personligt besök inom en vecka från första kontakt enligt stadens direktiv. Brukarenkäten för 2017 visar att 81 procent av svarande upplever budget- och skuldrådgivningen som tillgänglig och att 55 procent upplevt att de fått ökad insikt och kunskap om sin ekonomiska situation, hushållsekonomi och skuldsituation efter första besöket.

Förvaltningen ser positivt på de förslag som lämnats för att öka likställigheten inom verksamhetsområdet. Förvaltningen har ingen synpunkt på översynen i övrigt.

Skärholmens stadsdelsnämnd

Skärholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 1 februari 2018 att lämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Skärholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 12 december 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen anser att översynen fångat de utmaningar och fördelar som finns med budget- och skuldrådgivningsverksamheten i staden och ser positivt på översynen och de utvecklingsförslag som socialförvaltningen lämnat. Förvaltningen vill till ärendet tillägga följande:

Skärholmens stadsdelsförvaltning har lagt tid på att informera internt och i viss mån externt om vad en budget- och skuldrådgivare gör och kan erbjuda, för att få andra delar i organisationen att kunna fånga upp klienter med behov av rådgivning, en sådan grupp är ekonomiskt bistånd. Detta har lett till att många fler har kunnat fångas

upp i en målgrupp som annars hade varit svår att nå. Detta är ett område som kan utvecklas ytterligare.

I enlighet med riktlinjerna sker all statistik och ärendehantering inom förvaltningen i systemet Boss. Felhanteringen för Boss måste dock förbättras och de brister som finns måste åtgärdas. Är tanken att systemet i framtiden skall bytas ut bör ändå de fel som finns nu åtgärdas för att uppnå fullgod funktion. Förvaltningen anser att programmet idag har så kraftiga brister att det är undermåligt. Statistiken är inte tillförlitlig då den sällan gör korrekta sammanställningar och det påverkar resultatberäkningar gentemot klienten. Även det statistiska underlag som årligen skall rapporteras in påverkas då det inte alltid stämmer. Detta måste då beräknas manuellt vilket innebär extra administrativt arbete.

Förvaltningen efterfrågar nyckeltal för beräkning av resurstillgångar vilket utgöra en bra förutsättning för att ta fram ett likvärdigt underlag för resursfördelningar och uppmuntra till ett likvärdigt arbete över staden.

Barnperspektivet är något som förvaltningen alltid tar i beaktande och där kraven väl uppfylls. Väntetiden för en barnfamilj att få komma på ett första möte ska inte överstiga en vecka och förvaltningen uppfyller detta krav. Andra prioriterade målgrupper är personer med osäkra boendeförhållanden eller som lever i hemlöshet och personer med psykisk ohälsa samt äldre personer. Då förvaltningen hittills har kunna erbjuda samtliga personer ett besök inom en vecka uppfylls kraven även för dessa prioriterade målgrupper.

Södermalms stadsdelsnämnd

Södermalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 1 februari 2018 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Särskilt uttalande gjordes av Anne-Lie Elfvén (L), *bilaga 1*.

Södermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 15 december 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen är positiv till översynen av stadens budget- och skuldrådgivning samt till de reviderade riktlinjerna för budget- och skuldrådgivning.

I översynen föreslås att verksamhetsområdet även fortsättningsvis är lokalt organiserat. Förvaltningen tycker att det är bra att medborgare då får stöd i sin närmiljö. Förvaltningarna kan även fortsättningsvis anpassa verksamheten efter de lokala förutsättningarna.

Förvaltningens budget- och skuldrådgivning är organiserad regionalt med stadsdelsförvaltningarna i innerstaden (Södermalm, Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm). Förvaltningen är positiv till nuvarande samordning av verksamheten.

Översynen visar på ett behov av att likställigheten inom verksamhetsområdet behöver öka. Förvaltningens uppfattning är att förtydligandet av riktlinjerna kan leda till ökad likställighet. Förslaget till de nya riktlinjerna fångar verksamheten väl.

Älvsjö stadsdelsnämnd

Älvsjö stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 1 februari 2018 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Älvsjö stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 15 januari 2018 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ställer sig positiv till förslaget i sin helhet.

Förvaltningen har därutöver inget att tillägga och föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Östermalms stadsdelsnämnd

Östermalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 1 februari 2018 att besvara remissen med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Östermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 11 december 2017 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen har tagit del av översynen och finner att den ger en god och genomarbetad bild över stadens arbete samt dess utvecklingsområden. De föreslagna aktiviteterna för det fortsatta arbetet tar väl tillvara på de erfarenheter och behov som har framkommit i samverkan med stadsdelsnämnderna samt möjliggör den eftersträvade likställigheten. Förvaltningen ser positivt på förslaget om fortsatt lokal organisering, då det överensstämmer med stadsdelsnämndernas egna behov och önskemål inom verksamhetsområdet.

Reservationer m.m. riktlinjer för budget- och skuldrådgivning

Södermalms stadsdelsnämnd

Särskilt uttalande gjordes av Anne-Lie Elfvén (L) enligt följande.

I Stockholms stad är budget- och skuldrådgivningen lokalt organiserad på stadsdelsförvaltningarna med undantag för det regionala samarbetet mellan stadsdelsförvaltningarna Södermalm, Norrmalm, Östermalm och Kungsholmen.

Att bära på en skuld skapar stora svårigheter till livet och begränsar kraftigt den berördes möjligheter till grundläggande trygghet såsom exempelvis fast boende, tillgång till tjänster och ställning på arbetsmarknaden. En fungerande instans för skuldsanering fyller således en mycket viktig funktion för de som är i behov av hjälp och stöd, på kort och lång sikt.

I ärendet betonas vikten av närhet, kvalitet och tillgänglighet som viktiga komponenter för att hjälpa människor att bli skuldfria. Givet den stora befolkningmängden hos de stadsdelsförvaltningar som konsolideras är det fortsatt viktigt att kunna leverera den servicegrad som stadens invånare har rätt till.

Från C, L och KD:s sida känns det därför angeläget att ta del av ett utvärderingsunderlag som fastställer att det regionala samarbetet, utöver sina effektiviseringsfördelar, också varit till gagn för de som söker hjälp för skuldsanering och inte begränsat tillgängligheten, den mänskliga kontakten och en effektiv handläggning. Ett utvärderingsarbete bör initieras direkt av både Södermalms Stadsdel, lik övriga berörda stadsdel för att få en god överblick av samarbets effekter.

Reservationer m.m. översyn av stadens budget- och skuldrådgivning

Socialnämnden

Särskilt uttalande gjordes av Åsa Lindhagen m.fl. (alla MP), Rana Carlstedt m.fl. (alla S), Alexandra Mattsson Åkerström m.fl. (alla V) samt Anna Rantala Bonnier (Fi) enligt följande.

Allt fler människor överskuldsetter sig idag. Ett viktigt redskap i att motverka den utvecklingen är stadens budget- och skuldrådgivningsverksamhet. Den översyn av organisation och resursfördelning som socialförvaltningen har gjort, samt de förslag på åtgärder som förvaltningen presenterar, ger förutsättningar för att på sikt kunna öka

likställigheten och kvaliteten inom verksamhetsområdet. En viktig aspekt att titta närmare på i det fortsatta utvecklingsarbetet är genusperspektivet, så att eventuella skillnader i stöd som erbjuds kvinnor och män kan utjämnas. Ett viktigt led i detta är att utveckla den könsbaserade statistiken samt att jobba med jämställdhetsintegrering av riktlinjer, budget och verksamhetsplan.

Södermalms stadsdelsnämnd

Särskilt uttalande gjordes av Anne-Lie Elfvén (L) enligt följande.

I Stockholms stad är budget- och skuldrådgivningen lokalt organiserad på stadsdelsförvaltningarna med undantag för det regionala samarbetet mellan stadsdelsförvaltningarna Södermalm, Norrmalm, Östermalm och Kungsholmen.

Att bära på en skuld skapar stora svårigheter till livet och begränsar kraftigt den berördes möjligheter till grundläggande trygghet såsom exempelvis fast boende, tillgång till tjänster och ställning på arbetsmarknaden. En fungerande instans för skuldsanering fyller således en mycket viktig funktion för de som är i behov av hjälp och stöd, på kort och lång sikt.

I ärendet betonas vikten av närhet, kvalitet och tillgänglighet som viktiga komponenter för att hjälpa människor att bli skuldfria. Givet den stora befolkningmängden hos de stadsdelsförvaltningar som konsolideras är det fortsatt viktigt att kunna leverera den servicegrad som stadens invånare har rätt till.

Från C, L och KD:s sida känns det därför angeläget att ta del av ett utvärderingsunderlag som fastställer att det regionala samarbetet, utöver sina effektiviseringsfördelar, också varit till gagn för de som söker hjälp för skuldsanering och inte begränsat tillgängligheten, den mänskliga kontakten och en effektiv handläggning. Ett utvärderingsarbete bör initieras direkt av både Södermalms Stadsdel, lik övriga berörda stadsdel för att få en god överblick av samarbetes effekter.