



Stockholms
stad

Riktlinjer för budget- och skuldrådgivning

Reviderade juni 2023

Riktlinjer Budget- och skuldrådgivning
Reviderade juni 2023

Dnr: SOF 2023/206

Utgivare: Socialförvaltningen

Kontaktperson: Hillevi Andersson

Innehåll

1.	Inledning	4
2.	Lagstiftning och styrdokument	4
2.1	Lagstiftning	4
	<i>Socialtjänstlagen</i>	4
	<i>Offentlighets- och sekretesslagen</i>	5
	<i>Skadeståndslagen</i>	6
	<i>Skyldigheten att medverka till god kvalitet och rapportera missförhållanden enligt lex Sarah</i>	6
2.2	Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd	7
2.3	Socialstyrelsens handböcker och kunskapsstöd	8
2.4	Konsumentverkets rekommendationer	8
2.5	Riktlinjer inom Stockholms stad.....	9
2.6	Program, strategier och handlingsplaner inom Stockholms stad	10
3.	Allmänna utgångspunkter	10
3.1	Ärendansvar mellan kommuner.....	10
3.2	Ärendansvar mellan nämnderna	10
3.3	Vetenskap och beprövad erfarenhet/Evidensbaserad praktik.....	11
3.4	Bemötande och delaktighet	11
3.5	Barnets rättigheter	12
	<i>Definition av barnfamilj</i>	14
	<i>Vid misstanke om att ett barn far illa</i>	14
3.6	Motiverande samtal	14
4.	Allmänt om överskuldssättning, dess orsaker och konsekvenser samt riskfaktorer	14
4.1	Orsaker till överskuldssättning	15
4.2	Konsekvenser av överskuldssättning	15
	<i>Individnivå</i>	15
	<i>Familjenivå</i>	16
	<i>Samhällsnivå</i>	17
4.3	Riskfaktorer för överskuldssättning	17
	<i>Spelproblem</i>	17
	<i>Våld i nära relationer</i>	18
	<i>Konsumtion på kredit</i>	20
5.	Formella krav på stadens budget- och skuldrådgivning	21
5.1	Tillgänglighet.....	21
	<i>Öppen mottagning</i>	21
5.2	Prioriterade målgrupper.....	22
5.3	Dokumentation.....	24
5.4	Gallring	25
5.5	Statistik	25

6.	Budget- och skuldrådgivningens innehåll och uppdrag	25
6.1	Allmänt om uppdraget	26
6.2	Budgetrådgivning	27
6.3	Skuldrådgivning.....	27
6.4	Stöd inför och under skuldsanering	28
	<i>Stöd inför skuldsanering</i>	28
	<i>Stöd under skuldsanering</i>	29
6.5	Samverkan	30
6.6	Utåtriktade insatser	30
6.7	Förebyggande arbete	31
	<i>Vräkningsförebyggande arbete</i>	31

1. Inledning

Kommunfullmäktige i Stockholms stad har befogenhet att besluta om riktlinjer som är styrande för nämndernas verksamhet. Detta dokument innehåller anvisningar för Stockholms stads arbete med budget- och skuldrådgivning.

Riktlinjerna vänder sig till budget- och skuldrådgivare och chefer inom stadsdelsnämndernas och socialnämndens budget- och skuldrådgivningsverksamhet. Syftet med riktlinjerna är att säkerställa likabehandling i staden samt ge stöd i det praktiska arbetet med att tolka lagstiftningen.

2. Lagstiftning och styrdokument

2.1 Lagstiftning

De lagar som främst reglerar budget- och skuldrådgivningsverksamheten är:

- socialtjänstlagen (SoL)
- förvaltningslagen (FL)
- kommunallagen (KL)
- offentlighets- och sekretesslagen (OSL)
- skuldsaneringslag (2016:675)
- Lag (2016:676) om skuldsanering för företagare

Andra lagar som har påverkan på verksamhetens arbete är utsökningsbalk (1981:774), föräldrabalken (FB) samt Skadeståndslag (1972:207).

Socialtjänstlagen

Socialtjänstens mål och lagens intention regleras i portalparagrafen, 1 kap. 1 § SoL. Socialtjänstens övergripande mål är att främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet. Socialtjänsten ska inriktas på att frigöra och utveckla enskilda personers och grupper egna resurser, och verksamheten ska bygga på respekt för människors självbestämmanderätt och integritet. Andra principer som ska präglade socialtjänstens verksamhet är helhetssyn, kontinuitet, normalisering, flexibilitet och närhet.

Socialtjänstens arbete ska enligt vad som anges i 3 kap. 3 § SoL ha en god kvalitet. Kvalitet innebär att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten i enlighet med de lagar och andra föreskrifter som styr verksamheten. Socialstyrelsen ger exempel på vad som menas med god kvalitet:

- Att socialtjänsten använder sig av ett genomtänkt arbetssätt vilket också innebär att följa upp och utvärdera olika insatser
- Att den enskilde anser sig bli bemött med respekt
- Att den enskilde får tillräcklig information så att den kan ta till vara på sina rättigheter och att verksamheten bedrivs så att den enskildes rättssäkerhet garanteras
- Att insatserna utformas efter den enskildes behov och så långt det är möjligt i samråd med den enskilde
- Att insatserna utformas så att de inriktas på att frigöra och utveckla den enskildes resurser
- Att barnperspektivet särskilt beaktas i verksamheten

Socialtjänstens ansvar för skuldsatta personer regleras i 5 kap. 12 § socialtjänstlagen (SoL) i vilken det anges att kommunen har en skyldighet att lämna budget- och skuldrådgivning till skuldsatta personer. Av paragrafen framgår också att skyldighet gäller även under ett skuldsaneringsförfarande och till dess att en beviljad skuldsanering eller F-skuldsanering är helt avslutad. Kommunen ska erbjuda en kvalificerad rådgivningsverksamhet och ha sådan kapacitet att rådsökande får stöd att lösa sina ekonomiska problem utan oskäligt dröjsmål.

Andra centrala bestämmelser i socialtjänstlagen

- 2 kap. 1 § och 2 a kap. 1 § SoL. Socialnämnden har det yttersta ansvaret för att de som vistas i kommunen får det stöd och den hjälp som de behöver.
- 2 a kap. 3 § SoL. Bosättningskommunens ansvar
- 3 kap. 1 § SoL. Vissa uppgifter inom socialtjänsten med mera
- 4 kap. 1 § SoL. Rätten till bistånd
- 14 kap. 1 § SoL. Anmälningsskyldighet vid oro för barn

Offentlighets- och sekretesslagen

Bestämmelser om sekretess inom socialtjänsten finns i offentlighets- och sekretesslagen (OSL). Sekretess gäller inom socialtjänsten, och därmed även för budget- och skuldrådgivningen. Sekretess gäller för uppgift om en enskilds personliga förhållanden, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon närstående till denne lider men (26 kap. 1 § OSL). Inför utlämnande av sekretessbelagda uppgifter ska en sekretessprövning alltid göras. Undantag från sekretessen kan göras när det finns ett samtycke från den enskilde eller om det annars finns sekretessbrytande bestämmelser. Förvaltningarna ska ha lokala rutiner för att hantera dokumentationen och bevarande av handlingar för personer med skyddade personuppgifter.

Nedan följer några exempel på sekretessbrytande bestämmelser som är särskilt viktiga att känna till inom budget- och skuldrådgivningen:

- Enligt 59 § skuldsaneringslagen ska socialnämnder till Kronofogdemyndigheten eller en domstol som handlägger ett ärende om skuldsanering på begäran lämna uppgifter om gäldenärens personliga och ekonomiska förhållanden som är av betydelse för prövningen av ärendet
- Enligt 32 c § folkbokföringslagen (1991:481) har socialtjänsten en skyldighet att underrätta Skatteverket om de fall där det kan antas att en uppgift i folkbokföringen är oriktig eller ofullständig
- Enligt 3 § Lagen (2008:206) om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen är socialtjänsten skyldig att underrätta beslutande myndighet om det finns anledning att anta att en ekonomisk förmån eller ekonomiskt stöd har beslutats eller betalats ut felaktigt eller med för högt belopp

Läs mer:

- Socialstyrelsens handbok "Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten" om sekretess.
- [Plattform Socialtjänst - Underrättelseskyldighet \(stockholm.se\)](https://www.soc.se/Plattform-Socialtjanst-Underrattelseskyldighet-(stockholm.se))

Skadeståndslagen

Stadens rådgivningsansvar regleras i 3 kap. 3 § skadeståndslagen (1972:207): "Staten eller en kommun skall ersätta ren förmögenhetsskada som vållas av att en myndighet genom fel eller försummelse lämnar felaktiga upplysningar eller råd, om det med hänsyn till omständigheterna finns särskilda skäl."

Detta ansvar innebär att staden kan komma att bli skadeståndsskyldig om rådgivningen skulle orsaka den rådsökande en förmögenhetsskada. En förutsättning för skadestånd är att en person har förlitat sig på ett auktoritativt besked från myndigheten och med anledning av detta fått sin ekonomi märkbart försämrad. Bevisbördan ligger på den rådsökande som måste kunna påvisa att den felaktiga informationen har lämnats på grund av fel eller försummelse.

Skyldigheten att medverka till god kvalitet och rapportera missförhållanden enligt lex Sarah

Lex Sarah är ett samlingsnamn för bestämmelser om skyldigheten för personal i socialtjänsten att medverka till att verksamheten bedrivs av god kvalitet samt att rapportera missförhållanden och

påtagliga risker för missförhållanden i verksamheten. Lex Sarah omfattar även skyldigheten för socialnämnden att utreda och åtgärda missförhållanden. Bestämmelserna finns i socialtjänstlagen och i lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Lex Sarah är en del av det systematiska kvalitetsarbetet som ska bedrivas i verksamheter inom socialtjänsten. Syftet är att verksamheten ska utvecklas och att missförhållanden ska rättas till så att den enskilde får insatser av god kvalitet och skyddas från missförhållanden. Genom att utreda och åtgärda brister skapas större trygghet och högre kvalitet i verksamheten.

Rapporteringskyldigheten gäller alla som arbetar inom socialtjänsten. Det som ska rapporteras är både missförhållanden som har inträffat och om det finns påtagliga risker för att missförhållanden ska inträffa. För att en händelse ska omfattas av lex Sarah ska missförhållandet skett i den egna verksamheten samt inneburit att handlingar, eller underlåtna handlingar, medfört konsekvenser för en för en eller flera brukares liv, säkerhet eller hälsa.

Läs mer:

- Stockholms stads intranät om lex Sarah
- Stadens webbutbildning [Lex Sarah i socialtjänsten: Lex Sarah \(stockholm.se\)](#)
- På [Startsida ivo.se | IVO.se](#) finns frågor och svar om lex Sarah

2.2 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd

Föreskrifter är rättsligt tvingande medan allmänna råd är generella rekommendationer för hur lagar, förordningar och föreskrifter kan eller bör tillämpas. Inom Stockholms stad ska även de allmänna råden följas. Ta del av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd på Socialstyrelsens hemsida: [Startsida - Socialstyrelsen](#)

Följande föreskrifter och allmänna råd är några av de centrala som berör socialtjänstens verksamheter:

- SOSFS 2014:5 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS
- SOSFS 2011:9 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- SOSFS 2011:5 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om lex Sarah

2.3 Socialstyrelsens handböcker och kunskapsstöd

Socialstyrelsens handböcker och kunskapsstöd kan användas för ytterligare vägledning. Ta del av Socialstyrelsens handböcker och riktlinjer på Socialstyrelsens hemsida: Start sida – Socialstyrelsen

- Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten (2021)
- Anmäla oro för barn- Stöd för anmälningsskyldiga och andra anmälare (2022)
- Våld- Handbok om socialtjänstens och hälso- och sjukvårdens arbete med våld i nära relationer (2016)
- Nationella riktlinjer för vård och stöd vid missbruk och beroende (2019)
- Behandling av spelmissbruk och spelberoende- Kunskapsstöd med rekommendationer till hälso- och sjukvården och socialtjänsten (2018)
- Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete- Handbok för tillämpningen av föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (2012)
- Lex Sarah- Handbok för tillämpningen av bestämmelserna om lex Sarah (2014)

2.4 Konsumentverkets rekommendationer

I 5 kap. 12 § SoL framgår att Konsumentverket skall stödja och ge vägledning för den budget- och skuldrådgivning som kommunerna skall svara för. Vidare ska Konsumentverket följa upp, stödja och bidra till vidareutveckling av verksamheterna i kommunerna och tillhandahålla verksamhetsstöd genom:

- utbildning inklusive grundutbildning för nyanställda, seminarier, informationsmaterial och handböcker
- ärendehanteringssystemet Boss+, inklusive statistikverktyg och supportfunktion
- Portalen, som är Konsumentverkets samlingsplats på nätet för budget- och skuldrådgivare. På sidan finns metodstöd, dokument, rapporter samt nyhetsbevakning, möjlighet att kommunicera med kollegor, ställa frågor och ta del av olika checklistor

Konsumentverket stödjer även kommunerna genom att utveckla arbetsmetoder och organisationsmodeller, samla in och analysera statistik samt kartlägga kommunernas arbete. Utöver det samverkar Konsumentverket med andra myndigheter, stödjer forskning, arbetar förebyggande samt genomför utredningar inom området.

I december 2016 utgav Konsumentverket rekommendationer för budget- och skuldrådgivning i kommunerna. Rekommendationerna har tagits fram som en del av Regeringens strategi mot överskuldsättning och är en utgångspunkt för stadens budget- och skuldrådgivning.

Rekommendationerna fokuserar på att tydliggöra vad budget- och skuldrådgivning ska hjälpa skuldsatta med. För att kunna förebygga skuldproblem och hjälpa skuldsatta personer att finna en lösning på sin situation ger Konsumentverket rekommendationen att budget- och skuldrådgivning bör innefatta följande fem delar;

- budgetrådgivning,
- skuldrådgivning,
- stöd inför och under skuldsanering,
- samverkan och
- utåtriktade insatser.

Läs mer om rekommendationerna för budget- och skuldrådgivning på Konsumentverkets hemsida. [Startsida - Konsumentverket](#)

2.5 Riktlinjer inom Stockholms stad

Inom Stockholms stad finns ett antal riktlinjer som har relevans för stadens budget- och skuldrådgivning. Ta del av Stockholms stads riktlinjer på [Plattform Socialtjänst - Startsida \(stockholm.se\)](#).

- Riktlinjer för ärendansvar mellan stadsdelsnämnderna inom individ- och familjeomsorgen, omsorgen om äldre personer och personer med funktionsnedsättning
- Riktlinjer för handläggning av ärenden som rör våld i nära relationer, hedersrelaterat våld och förtryck, prostitution, människohandel för sexuella ändamål och sexuellt våld oberoende relation i Stockholms stad
- Riktlinjer för handläggning av ekonomiskt bistånd
- Riktlinjer för lex Sarah
- Riktlinjer för handläggning och dokumentation av barn- och ungdomsärenden inom individ- och familjeomsorgen
- Riktlinjer för utredning, dokumentation m.m. inom stadens socialpsykiatri
- Riktlinjer för handläggning av insatser enligt LSS och bistånd enligt SoL till barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning
- Riktlinjer för handläggning inom socialtjänstens äldreomsorg
- Stockholms stads riktlinjer för arbetet med nationella minoriteters rättigheter

2.6 Program, strategier och handlingsplaner inom Stockholms stad

Inom Stockholms stad finns ett antal program, strategier och handlingsplaner som har relevans för budget- och skuldrådgivning. Ta del av Stockholms stads program, strategier och handlingsplaner på [Plattform Socialtjänst - Start sida \(stockholm.se\)](https://www.stockholm.se/plattform-socialtjanst).

- Stockholms stads program för att motverka hemlöshet
- Stockholms stads program mot våld i nära relationer, hedersrelaterat våld och förtryck, prostitution, människohandel för sexuella ändamål samt sexuellt våld oberoende relation
- Stockholms stads program för stöd till anhöriga
- Program för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad
- Program för lika rättigheter och möjligheter oavsett sexuell läggning, könsidentitet eller könsuttryck
- Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning
- Stockholms stads strategi för romsk inkludering
- Stockholms stads strategi för att minska risken för att barn, unga och unga vuxna ska dras in i kriminalitet
- Handlingsplan för att motverka prostitution och människohandel
- Socialnämndens handlingsplan mot våldsbejakande extremism

3. Allmänna utgångspunkter

3.1 Ärendeansvar mellan kommuner

Enligt reglerna i 2 a kap. SoL ligger huvudansvaret för en persons behov av stöd och den hjälp på bosättningskommunen. Det är således den rådsökandes bosättningskommun som ska erbjuda budget- och skuldrådgivning. Definition av bosättningskommun regleras i 2 a kap. 3 § SoL.

Läs mer:

- Handläggning och dokumentation- Handbok för socialtjänsten, Socialstyrelsen, kapitel Kommunens ansvar enligt SoL och LSS m.m

3.2 Ärendeansvar mellan nämnderna

Vid flytt inom Stockholms stad bör en bedömning av tillhörighet ske och en överenskommelse mellan stadsdelsnämnderna eller Enheten för hemlösa upprättas om vem som fortsatt ansvarar för

ärendet. Utgångspunkten är att en persons behov alltid sätts i främsta rummet och att denne inte riskerar att hamna utan socialtjänstens stöd. Även den radsökandes synpunkter ska tas tillvara vid bedömning av ärendeansvaret.

Vid pågående ärende, och flytt inom Stockholms stad sker, är huvudregeln att ärendet behålls av den nämnd som inlett ärendet. Undantag från huvudregeln kan göras om inblandade är överens och det bedöms som lämpligt för den enskilde. Ingen överflyttning av ärenden ska ske utan att berörda budget- och skuldrådgivare har varit i kontakt med varandra.

3.3 Vetenskap och beprövad erfarenhet/Evidensbaserad praktik

De som behöver samhällets insatser ska erbjudas hjälp som bygger på bästa tillgängliga kunskap. Målet är att de insatser som ges ska vara till nytta och aldrig till skada för den enskilde. Evidensbaserad praktik (EBP) innebär att den professionelle väger samman sin expertis med bästa tillgängliga kunskap, den enskildes situation, erfarenheter och önskemål vid beslut om insatser. Det innebär att det är viktigt att ta tillvara lokal kunskap, att systematisera den och att ta del av andra goda exempel.

Läs mer:

- Att arbeta evidensbaserat- Ett stöd för praktiskt arbete, Socialstyrelsen, december 2020

3.4 Bemötande och delaktighet

Enligt socialtjänstlagen ska socialtjänstens insatser utformas och genomföras tillsammans med den enskilde. Frågor om bemötande är viktiga att uppmärksamma under en budget- och skuldrådgivning. Det kan ha avgörande betydelse för en persons möjlighet att komma till tals och utöva inflytande över planerade och beslutade åtgärder, men också för kvaliteten i kartläggningen och rådgivningssamtalen.

Bemötandet kan behöva anpassas med hänsyn till den enskildes förutsättningar exempelvis utifrån olika fysiska eller psykiska funktionsnedsättningar. Möten med myndigheter innebär till exempel ofta utmaningar för personer med olika neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Av 6 § Förvaltningslagen följer: *”En myndighet ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet.”* Om den enskilde inte får tillräcklig hjälp i kontakten med en myndighet kan det innebära brister i tillgänglighet. Med bristande tillgänglighet menas att en person med

funktionsnedsättning missgynnas, genom att skäliga åtgärder inte har vidtagits för att personen ska få en jämförbar situation med personer utan denna funktionsnedsättning. Bristande tillgänglighet räknas som diskriminering enligt 1 kap 4 § diskrimineringslagen. Förberedelser och anpassningar i samband med mötet med personer som har funktionsnedsättningar är viktiga för att alla ska få ett gott bemötande.

Personer som talar ett annat språk eller har en hörselnedsättning kan vara i behov av språktolk eller teckentolk. Det kan också finnas hinder i den fysiska miljön som enkelt kan avhjälpas och då måste göra det. Ett gott bemötande och respekt för människors lika värde innebär också att ha kunskap om diskrimineringsgrunderna och vara uppmärksam på att inte diskriminera någon vare sig avsiktligt eller oavsiktligt. Respekt för människors lika värde innebär också att de rättigheter som följer med de fem nationella minoriteterna ska respekteras i socialtjänstens arbete.

Det är viktigt att budget- och skuldrådgivaren utgår från varje persons faktiska förutsättningar. Information som ges ska vara tydlig, lätt att förstå och tillgänglig för så många som möjligt. Tydlig information ska lämnas om rådgivningsprocessen och vilka alternativ till åtgärder som den enskilde har att ta ställning till.

Läs mer:

- [Underlätta för personer med autism i möten med socialtjänsten \(socialstyrelsen.se\)](#)
- Bemöta personer med ADHD- [Nationella vård- och insatsprogram \(vardochinsats.se\)](#)
- [Samtala genom tolk - Kunskapsguiden](#)
- I bemötandet tar framtiden form, Romsk inkludering - Ett utbildningsmaterial till stöd för socialtjänsten, Socialstyrelsen, 2019

3.5 Barnets rättigheter

Sedan den 1 januari 2020 är FN:s konvention om barnets rättigheter svensk lag. Barnkonventionen består av 54 artiklar. Fyra av dessa har lyfts fram som barnkonventionens grundläggande värderingar och barnsyn:

- **Artikel 2** - Inget barn får diskrimineras på grund av härkomst, kön, religion, funktionsnedsättning eller andra liknande skäl.
- **Artikel 3** - Barnets bästa ska vara vägledande vid allt beslutsfattande och vid alla åtgärder som rör barn och unga.
- **Artikel 6** - Barn har rätt till liv, överlevnad och utveckling. Barn ska tillåtas att utvecklas i sin egen takt och utifrån sina egna förutsättningar.

- **Artikel 12** - Barn och unga har rätt att framföra sina åsikter och få dem beaktade i alla frågor som berör dem.

Två av barnkonventionens huvudprinciper finns införda i socialtjänstlagen:

- Vid åtgärder som rör barn ska barnets bästa särskilt beaktas (1 kap. 2 § SoL)
- När en åtgärd rör ett barn ska barnet få relevant information. Ett barn ska ges möjlighet att framföra sina åsikter i frågor som rör barnet. Om barnet inte framför sina åsikter, ska hans eller hennes inställning så långt det är möjligt klarläggas på annat sätt. Barnets åsikter och inställning ska tillmätas betydelse i förhållande till hans eller hennes ålder och mognad (11 kap.10 § SoL)

Barnkonventionen ska genomsyra allt arbete som sker i Stockholms stad för och med barn och unga. När barn berörs, direkt eller indirekt, har socialtjänsten alltid en skyldighet att särskilt beakta barnets bästa. Det räcker inte att endast bedöma barnets bästa utifrån forskning och beprövad erfarenhet, utan det enskilda barnet som ärendet gäller måste sättas i centrum för beslutet eller åtgärden.

Inom budget- och skuldrådgivningen ska barns rättigheter i enlighet med barnkonventionen beaktas när rådgivningen rör ett hushåll där det förekommer barn. Att ta hänsyn till barnets bästa inom budget- och skuldrådgivning kan till exempel handla om att vid en budgetrådgivning ta hänsyn till kostnader i hushållet som barnet behöver för sitt liv och sin utveckling, exempelvis att i den mån det är ekonomiskt försvarbart föreslå för föräldrar att prioritera kostnader som möjliggör för att ett barn ska kunna fortsätta med en fritidsaktivitet. Det kan även handla om att inom ramen för skuldrådgivningen diskutera och analysera vad de olika alternativen som presenteras för den radsökande kan få för konsekvenser för barnen i familjen.

En viktig del i förverkligandet av att ha ett barnrättsbaserat arbetssätt i verksamheten är att se över om kompetensutveckling behövs, och i så fall vilken och för vem. Ett annat sätt att se till att barnrättsperspektivet inte tappas bort är att lägga till det som en stående punkt vid exempelvis ärendedragningar. Under ärendedragningar kan arbetsgruppen tillsammans resonera kring hur ett barn påverkas av olika handlingsalternativ som den radsökande står inför. Detta arbetssätt skapar tillfälle för gemensamt lärande och ökad samsyn.

Läs mer:

- Stödmaterial för barnrättsperspektiv i socialtjänsten, finns på stadens intranät, sök på barnrättsperspektiv.
- [Barnombudsmannen - Barnombudsmannen](#)

Definition av barnfamilj

Inom stadens budget- och skuldrådgivning används Kronofogdens definition av vad som betraktas som en barnfamilj:

Med barn menas någon som är under 18 år och som bor permanent eller tillfälligt i bostaden. Det har ingen betydelse om det är sökandes egna barn eller sammanboendes barn. Till berörda barn räknas även växelvis boende och umgängesbarn som träffar sin förälder motsvarande 30 dagar eller mer per år.

Vid misstanke om att ett barn far illa

Om en budget- och skuldrådgivare får kännedom om eller misstänker att ett barn far illa har rådgivaren i enlighet med 14 kap. 1 § socialtjänstlagen ett personligt ansvar för att en anmälan görs till barn och unga inom socialtjänsten. Enheten för barn och unga bedömer om en utredning av barnets situation ska inledas eller inte. Rådgivaren är också skyldig att lämna alla uppgifter som kan vara av betydelse för en utredning av ett barns behov av stöd och skydd. Rådgivaren har ansvar för att en ny anmälan görs om det fortsatt finns kvar en oro eller om det uppstår ny oro för barnet.

Läs mer:

- [Till dig som är skyldig att anmäla oro för barn \(socialstyrelsen.se\)](https://socialstyrelsen.se)

3.6 Motiverande samtal

Motiverande samtal (MI) är en personcentrerad och styrande samtalsmetod som syftar till att öka den enskildes egen motivation till beteendeförändring. MI hjälper oss att förstå motstånd till förändring och målet med metoden är att öka den enskildes aktiva medverkan i sin egen förändringsprocess. MI-samtalet består av MI-anda, kommunikationsfärdigheter, identifiering av förändringsprat, strategier och processer inom samtalet. MI ett sätt att öka delaktigheten hos den enskilde och är en bra samtalsmetod att använda sig av för att bemöta personer på ett respektfullt sätt inom socialtjänstens verksamheter samt således även inom budget- och skuldrådgivningen. Stockholms stad erbjuder löpande utbildningar i MI för stadens medarbetare.

4. Allmänt om överskuldsättning, dess orsaker och konsekvenser samt riskfaktorer

Det finns ingen gemensam definition av överskuldsättning som används generellt i Sverige eller i Europa. Generellt sett handlar

överskuldsättning om ett tillstånd som innebär att en person dragit på sig stora och långvariga skulder samt att dessa har orsakat stora betalningssvårigheter. Kronofogden utgår ifrån den subjektiva metoden att mäta överskuldsättning, vilket innebär att utgå från hushållens egna beskrivningar av sin betalningsförmåga.

Många i Sverige har skulder, till exempel bolån eller studielån, men det betyder inte att de är överskuldsatta. Alla personer som är skuldsatta har med andra ord inte skulder hos Kronofogden och alla de som är registrerade med en skuld är inte att betrakta som överskuldsatta. Att personer har skulder hos Kronofogden i flera år kan dock vara en indikation på överskuldsättning.

4.1 Orsaker till överskuldsättning

Att en person blir överskuldsatt beror oftast inte på en enskild händelse utan på flera samverkande faktorer. Det kan handla om livshändelser såsom arbetslöshet, skilsmässa eller sjukdom. De flesta klarar en sådan situation ekonomiskt. Men om personen saknar ekonomiska marginaler eller tillräckliga kunskaper när livssituationen förändras, är risken större att hen tappar kontrollen över sin privatekonomi.

Ofta berörs hushåll med låg inkomst som är sårbara för förändringar som slår mot ekonomin. Med en sårbar ekonomisk situation kan händelser som till exempel sjukdom, arbetslöshet eller separation göra det svårt att hantera de skulder som finns. Forskning visar att det oftast handlar mer om inkomsten än om storleken på skulden. I många fall har överskuldsatta i början av skuldsättningen inte speciellt stora skulder. Andra aspekter som spelar in är om inkomstskillnaderna i samhället ökar, det blir då svårare för hushåll med knapp ekonomi att följa sådant som kan betraktas som normal konsumtion, det vill säga att följa den allmänna konsumtionsutvecklingen. Tillgången till och utbudet av krediter och olika typer av abonnemang gör också att risken för överskuldsättning ökar.¹

4.2 Konsekvenser av överskuldsättning

Individnivå

Överskuldsättning får liknande konsekvenser som annan ekonomisk stress, såsom fattigdom eller ekonomisk utsatthet. För individen och hushållet handlar det om en ständig oro för framtiden och den ekonomiska situationen. Denna oro riskerar att leda till en ökad ohälsa, såväl psykisk som fysisk. Forskning har klarlagt att det finns en stark koppling mellan överskuldsättning och psykisk och fysisk

¹ Kronofogden, [Överskuldsättning - Dela din kunskap \(kronofogden.se\)](https://www.kronofogden.se/overskuldsattning)

ohälsa. För den som lever med ekonomisk stress är risken att drabbas av till exempel hjärt- och kärlsjukdomar, högt blodtryck, magsår och psykisk ohälsa betydligt större än för den övriga befolkningen². En svensk forskningsstudie från 2018 visar därutöver att personer med skulder hos Kronofogdens löper två och en halv gånger högre risk att begå självmord. Resultatet i studien gällde oberoende av flera kända riskfaktorer för självmord, såsom arbetslöshet, ekonomiskt bistånd, kriminell belastning, depression och psykisk ohälsa.³

Utöver dessa konsekvenser finns också andra sociala och psykologiska aspekter som har med skam att göra. Att hamna i överskuldsättning ses ofta som ett personligt misslyckande, ofta av både personen själv och av omgivningen. Naturligtvis finns även ekonomiska konsekvenser av en skuldsättning. Det finns en tendens att inte vilja se och agera i förhållande till en problematisk skuldsituation, en redan besvärlig situation blir än nu svårare då den skuldsatte agerar först då situationen blivit riktigt allvarlig.⁴

Familjenivå

Överskuldssättningen påverkar hela familjen. Det kan till exempel bli svårt att byta bostad, teckna försäkringar eller få ett mobilabonnemang. Om familjen behöver sänka sin levnadsstandard kan det bidra till ekonomisk stress, vilket också kan leda till separationer och skilsmässor.

Om en familj har ekonomiska problem berör det alla i familjen, även barnen. Att växa upp i ekonomisk utsatthet kan ha en negativ påverkan på ett barns livsvillkor. Det kan påverka flera områden i livet, både under uppväxten och på längre sikt, till exempel ökad risk för ohälsa, sämre skolresultat, missbruk och kriminalitet, arbetslöshet och biståndsbehov.

Barn som växer upp i familjer där föräldrar har försörjnings- och/eller skuldproblem hanterar och förhåller sig till det på olika sätt. Barn som lever i ekonomisk utsatthet kan ha förståelse för sina föräldrars ekonomiska situation och kan dölja sin oro för att försöka underlätta för sina föräldrar. Barn kan jämföra sin egen situation med andra barn i sin omgivning. Det kan leda till att de får känslor

² Kronofogden, [Orsaker och konsekvenser - Dela din kunskap \(kronofogden.se\)](#)

³ Rojas Y. (2021). Financial indebtedness and suicide: A 1-year follow-up study of a population registered at the Swedish Enforcement Authority. *International Journal of Social Psychiatry*. Aug 2

⁴ Kronofogden, [Orsaker och konsekvenser - Dela din kunskap \(kronofogden.se\)](#)

av utanförskap och att de döljer den ekonomiska situationen för sin omgivning.⁵

Samhällsnivå

Överskuldsättning innebär ökade kostnader för samhället på flera sätt. De drabbade personerna konsumerar mindre, arbetar i mindre utsträckning och bidrar därmed inte i lika hög grad till våra gemensamma skatteintäkter. Deras behov av läkarvård, mediciner, a-kassa, sjukpenning och ekonomiskt bistånd är högre än för personer som inte är överskuldssatta. Den totala kostnaden för en överskuldssatt person är svår att beräkna, men den uppskattas till flera hundratusen kronor om året.⁶

4.3 Riskfaktorer för överskuldssättning

Det finns beteenden och situationer som ökar risken för överskuldssättning. Psykisk ohälsa, överkonsumtion, arbetslöshet, missbruk och beroende av substanser, spelmissbruk, våld i nära relationer och skilsmässa är några av dem. Nedan presenteras en fördjupning i ett urval av olika riskfaktorer.

Spelproblem

Spelproblem, inklusive spelmissbruk och spelberoende, är idag ett folkhälsoproblem i Sverige. Att ha spelproblem innebär att ha svårt att kontrollera sina utgifter för sitt spelande trots uppenbara negativa konsekvenser för ekonomi, välbefinnande och relationer. De negativa konsekvenserna av att ha spelproblem drabbar inte bara den som spelar, utan också anhöriga och barn. Anhöriga påverkas på olika sätt, men det förekommer att även nära anhöriga kan också drabbas ekonomiskt.

Socialstyrelsens rekommenderar att socialtjänsten bör använda korta frågeformulär, såsom NODS PERC, för att upptäcka och uppmärksamma spelproblem.⁷ NODS PERC består av fyra frågor med syftet att indikera spelproblem för att kunna vägleda och hänvisa den enskilde till vård och stöd för sin problematik. Budget- och skuldrådgivningen kan använda ovan nämnda frågeformulär för att upptäcka spelproblem hos enskilda som kommer i kontakt med rådgivningen. Genom frågeformuläret ökar möjligheten att fler personer kan erbjudas hjälp och stöd för sina spelproblem. I det fall

⁵ [Ekonomisk utsatthet under uppväxten - Kunskapsguiden](#)

⁶ Kronofodgen, [Överskuldssättning - Dela din kunskap \(kronofodgen.se\)](#)

⁷ Behandling av spelmissbruk och spelberoende – Kunskapsstöd med rekommendationer till hälso- och sjukvården och socialtjänsten, Socialstyrelsen, 2017

budget- och skuldrådgivningen uppmärksammar att en enskild har spelproblem bör den enskilde motiveras och hänvisas till utredning, stöd och behandling. Stadsdelsförvaltningarnas och enheten för hemlösa vuxenenheter utreder och fattar beslut om insatser för personer med spelproblem. Hälso- och sjukvården erbjuder öppenvårdsbehandling av personer med spelberoende. I informationsbladet Information kring missbruk av spel om pengar som finns på Plattform socialtjänst beskrivs vilka aktörer som finns i staden som budget- och skuldrådgivare kan hänvisa den enskilde för stöd och hjälp kring ett problematiskt spelande.

Läs mer:

- Spel om pengar- Sammanställning med fokus på Stockholms län
- [Spelproblem - Kunskapsguiden](#)
- NODS-PERC (kunskapsguiden.se)
- Information kring missbruk av spel om pengar, Plattform socialtjänst – Ekonomiskt stöd- Budget och skuldrådgivning

Våld i nära relationer

Personer som är utsatta för våld i nära relation finns inom alla socialtjänstens verksamheter. Begreppet ”närstående” är enligt Socialstyrelsens definition könsneutralt och syftar på varje person som den våldsutsatta bedöms ha en nära och förtroendefull relation till. Det kan handla om såväl makar, sambor, pojk- eller flickvänner, som föräldrar, syskon, barn eller andra släktingar. Det kan även gälla andra personer som den våldsutsatta har eller har haft en nära och förtroendefull relation till. Bedömningen om vem som kan betraktas som närstående ska göras utifrån familje- och levnadsförhållanden i det enskilda fallet.

Det är också viktigt att beakta att våld i nära relation förekommer oberoende sexuell läggning och könsidentitet och att såväl kvinnor som män kan vara utsatta respektive våldsutövare. Våld kan ta sig många uttryck, såväl fysiskt som psykiskt, sexuellt, ekonomiskt, materiellt eller i form av försummelse eller riktat mot husdjur.⁸

Socialtjänstens ansvar för våldsutsatta personer stadgas framförallt i den så kallade brottsofferparagrafen 5 kap. 11 § SoL. Där anges bland annat att socialtjänsten ansvarar för att den som utsatts för brott och dennes närstående får stöd och hjälp, och att kvinnor och barn som utsatts för våld, eller barn som upplevt våld mellan närstående, ska beaktas särskilt.

⁸ Våld Handbok om socialtjänstens och hälso- och sjukvårdens arbete med våld i nära relationer, Socialstyrelsen

Den personal som arbetar med handläggning och uppföljning av alla slags ärenden som gäller enskilda enligt socialtjänstlagen bör ha kunskap om våld och andra övergrepp av eller mot närstående samt ha förmåga att omsätta kunskapen i det praktiska arbetet⁹. Detta innebär att det är viktigt att budget- och skuldrådgivarna i Stockholms stad har grundläggande kunskaper för att kunna upptäcka våld i nära relation och bemöta den våldsutsatta på ett adekvat sätt. På stadens intranät finns tips på olika utbildningar, inklusive webbutbildningar, som syftar till att öka kunskapen om våld för stadens medarbetare.

Den 1 november 2022 trädde nya föreskrifter och allmänna råd om våld i nära relationer i kraft i vilka kraven på att socialtjänsten ska ha rutiner för att fråga om våld har stärkts. Att våga fråga är en grundläggande förutsättning för att kunna identifiera och hjälpa en person som befinner sig i en svår situation. Det handlar om att lyssna och kunna ta emot den våldsutsattas berättelse. FREDA-kortfrågor, som har tagits fram av Socialstyrelsen, är tänkta att användas i socialtjänstens arbete för att upptäcka våld i nära relationer. Budget- och skuldrådgivningen kan använda FREDA-kortfrågor för att rutinmässigt ställa frågor i syfte att upptäcka våldsutsatthet hos enskilda som kommer i kontakt med rådgivningen. Genom frågeformuläret ökar möjligheten att fler personer kan erbjudas hjälp och stöd för sin våldsutsatthet.¹⁰

Eftersom våldet finns inom alla områden är det mycket viktigt att det finns en fungerande samverkan mellan olika enheter i stadsdelsförvaltningen. Alla stadsförvaltningar har socialsekreterare som arbetar med att utreda våld i nära relation och fatta beslut om insatser för skydd och annat stöd. Om budget- och skuldrådgivaren får kännedom om att en enskild är våldsutsatt ska rådgivaren informera om vilket stöd som finns att få samt stötta den enskilde i att komma i kontakt med socialsekreterare som utreder våld i nära relation.

Om socialtjänsten får kännedom om att ett barn antingen själv utsatts för våld eller andra övergrepp, eller har upplevt att någon närstående har blivit det, ska en utredning av barnets behov av stöd och hjälp inledas utan dröjsmål. Detta innebär att om budget- och skuldrådgivare får kännedom om att en vuxen som utsätts för våld har barn eller bor tillsammans med barn ska en orosanmälan omgående göras till förvaltningens enhet för barn och unga.

⁹ Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om våld i nära relationer, HSLF-FS 2022:39

¹⁰ [FREDA-KORTFRÅGOR \(socialstyrelsen.se\)](https://www.socialstyrelsen.se/freda-kortfragor)

Ekonomiskt våld

Ekonomiskt våld handlar, precis som annat våld, om maktutövning och kontroll. Genom att använda ekonomin för att kontrollera och förtrycka kan en person utsättas för ekonomiskt våld. Ekonomiskt våld är en av flera våldsformer som kan förekomma i nära relationer. De olika våldsformerna förekommer ofta samtidigt, är sammanflätade och förstärker varandra på olika sätt.

Exempel på ekonomiskt våld är när någon:

- tvingar en annan person att förfalska en namnteckning, skaffar sig åtkomst till hens Bank-id, mejl och mobiltelefon, eller lånar och tar krediter i hens namn
- tvingar en annan person att skuldsätta sig genom lån och krediter
- tvingar en annan person att starta bolag
- kontrollerar hur den andra personen använder sina pengar
- gömmer undan gemensamma pengar
- tvingar den andra personen att medverka i ekonomiska brott som penningtvätt och att vara styrelsemålvakt¹¹ i ett företag.
- skriver över tillgångar, som bilar och hus, på den andra personen

Ekonomiskt våld kan leda till långvarig skuldsättning och skulder hos Kronofogden. Ekonomiskt våld kan även göra det svårare att lämna en våldsamt relation.¹²

Konsumtion på kredit

Allt fler konsumenter väljer att e-handla. Många konsumenter väljer då att betala med faktura eller konto- och kortkrediter. Det innebär att fler handlar på kredit än tidigare. Följden är att fler personer riskerar att få betalningsproblem.

I Finansinspektionens årliga kartläggning av konsumtionslån framkommer att hushållens konsumtionslån har ökat. Fakturaköp och små lån utan säkerhet har högst andel låntagare med betalningspåminnelser och inkassokrav. Flera små lån kan även vara början på en större skuld. Det vill säga om låntagaren ersätter eller utökar lånen i stället för att betala av dem. Konsumtionslånen har högre räntor och snabbare amorteringstakt jämfört med bolån.¹³

¹¹ En styrelsemålvakt är en person som går in en styrelse eller som verkställande direktör för ett företag eller ekonomisk förening utan att ta del av verksamheten

¹² [Ekonomiskt våld | Kronofogden](#)

¹³ Svenska konsumtionslån, Finansinspektionen, 20 december 2022

I en forskningsstudie bland unga vuxna upplevde cirka 20 procent att de hade haft återkommande problem att betala sina räkningar under det senaste året. De köpte oftare mer än de hade planerat och hade mer sällan någon att prata med om sina ekonomiska problem.¹⁴

5. Formella krav på stadens budget- och skuldrådgivning

5.1 Tillgänglighet

Budget- och skuldrådgivningen i Stockholm stad bör vara känd för kommuninvånarna och lätt att kontakta. I staden finns en informationsbroschyr om stadens budget- och skuldrådgivning som riktar sig till stadens invånare. Broschyren bör finnas tillgänglig i stadsdelsförvaltningarnas receptioner eller andra offentliga lokaler, som exempelvis bibliotek. Informationsbroschyren bör även delas ut av rådgivarna vid informationstillfällen eller av handläggare inom andra verksamheter som träffar personer som kan vara i behov av budget- och skuldrådgivning. Respektive stadsdelsförvaltning ansvarar för att informationsmaterialet finns tillgängligt och är anpassat efter lokala förutsättningar och behov för stadsdelens invånare.

Budget- och skuldrådgivningens verksamhet bör erbjuda kommuninvånare olika sätt att ta kontakt med verksamheten. Olika kontaktvägar kan vara genom mejl, telefon, öppen mottagning och bokade besök. Som regel bör budget- och skuldrådgivare vara nåbara inom några dagar och kunna erbjuda en besökstid senast inom fyra veckor från första kontakt. För barnfamiljer gäller att budget- och skuldrådgivning ska kunna erbjudas tid med en budget- och skuldrådgivare inom kort tid. Barnfamiljer ska kunna få en besökstid inom en vecka från första kontakt.

För att kunna erbjuda en tillgänglig verksamhet bör förvaltningarna ha lokala rutiner för att hantera att tillgängligheten upprätthålls även under vakanser, semestrar eller andra perioder då verksamheten kan riskera minskad eller ingen tillgänglighet.

Öppen mottagning

Öppen mottagning innebär att varje förvaltning erbjuder möjlighet för personer att få ett personligt besök eller samtal med en budget-

¹⁴ Digital Consumption and Over-Indebtedness Among Young Adults in Sweden, 2016, Lunds universitet

och skuldrådgivare utan krav om tidsbokning eller väntetid. Möjligheten att nå budget- och skuldrådgivare för ett personligt besök eller samtal ska erbjudas minst en dag per vecka alternativt ett varierat antal timmar per vecka fördelat på flera dagar.

Utformningen av den öppna mottagningen sker efter lokala behov och förutsättningar samt efter invånarnas behov och önskemål. Vägledande bör vara att mottagningen initialt träffar eller samtalas personligen med de personer som söker stöd och råd för sin ekonomiska situation. Mottagningssamtalets längd bör vara av kortare karaktär och under mottagningssamtalet bör det tydliggöras hur budget- och skuldrådgivningen kan stödja personen. Funktionen blir således att den öppna mottagningens syfte är att ge initialt råd och stöd kring den enskildes ekonomiska situation samt se vilka som behöver stöd utöver mottagningssamtalet. Om ytterligare stöd behövs läggs en planering för hur kommande kontakt ska se ut.

5.2 Prioriterade målgrupper

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. Nedan beskrivs några grupper som särskilt kan vara utsatta med anledning av sin ekonomiska situation och som staden ser som särskilt prioriterade att få budget- och skuldrådgivning. Vidare beskrivs även på vilket sätt de olika grupperna kan prioriteras inom verksamheten.

- **Barnfamiljer**
Barn som lever i en familj med skuldsättning eller knappa resurser påverkas, som tidigare nämnts, starkt av sina föräldrars ekonomi. I Stockholms stad ska barnfamiljer inte behöva vänta på att få budget- och skuldrådgivning i mer än en vecka.
- **Unga vuxna**
Ofta är det flera faktorer som samspekar till att en ekonomisk situation blir ohållbar. Att inte ha kunskap och förmåga att planera sin ekonomi, krediter och lån eller få förändrade ekonomiska förutsättningar är exempel på faktorer som kan bidra till att skuldsättning uppstår. Unga vuxna är en grupp som utpekats som sårbar. Bland annat har ungas kunskaper om privatekonomi undersökts, vilken visar på att unga har låga kunskaper inom ämnet. Unga vuxna är en målgrupp som med fördel kan prioriteras inom budget- och skuldrådgivningens förebyggande arbete i syfte att öka ungas kunskaper om privatekonomi.

- **Personer med osäkra boendeförhållanden eller personer som är bostadslösa**
Budget- och skuldrådgivningen utgör en viktig del i stadens vräkningsförebyggande arbete. För att erbjuda budget- och skuldrådgivning till personer som riskerar vräkning från bostad på grund av hyresskulder eller andra skulder krävs ett aktivt samarbete mellan olika funktioner inom staden. För personer som saknar bostad kan en inledd kontakt med budget- och skuldrådgivningen vara nödvändig för att kunna närma sig bostadsmarknaden. Läs mer i avsnittet om vräkningsförebyggande arbete.
- **Personer med psykisk ohälsa**
Enligt utredningen Överskuldsättning i kreditsamhället? har internationella studier visat att psykisk ohälsa är vanligt förekommande bland skuldsatta personer.¹⁵ Detta är något som även bekräftas av den svenska organisationen Nationell samverkan för psykisk ohälsa. Exempelvis ser organisationen att flera av deras medlemmar i vissa perioder har svårigheter att planera och hantera sin ekonomi, vilket ibland kan leda till överskuldsättning. Med anledning av ovanstående är personer med psykisk ohälsa en grupp som särskilt kan behöva uppmärksammas. Prioritering av denna målgrupp kan bland annat ske genom att budget- och skuldrådgivarna har en tät samverkan med olika typer av stödkontakter för den enskilde med psykiska ohälsa, såsom till exempel boendestödjare, Case manager och personligt ombud.
- **Äldre personer**
Att gå i pension kan för många vara en kännbar omställning för den ekonomiska situationen. Om pensionären dessutom är skuldsatt, kan hen hamna i en ekonomisk ohållbar situation som leder till att den äldre har svårt att betala sina löpande räkningar. När de inte kan betala så växer skulderna kontinuerligt på grund av räntan. I målgruppen äldre med skulder har en stor andel haft skulder hos Kronofogden i många år. De hör till en generation som i vissa fall bär med sig ett skuldbagage ända från den så kallade 1990-talskrisen. De stora skulderna innebär, tillsammans med den långvariga skuldsättningen, att många pensionärer skulle kunna få skuldsanering.¹⁶ Budget- och skuldrådgivningen har en

¹⁵ Överskuldsättning i kreditsamhället? SOU 2013:78

¹⁶ Långvarig skuldsättning stort problem för äldre, Korta analyser 2019:1, Kronofogdens analysenhet

viktig funktion vad gäller att undersöka om den äldre kan uppfylla kriterierna för skuldsanering samt ge råd och stöd i en eventuell skuldsaneringsprocess.

5.3 Dokumentation

Inom budget- och skuldrådgivning behöver handläggning och genomförande i ärenden dokumenteras. All dokumentation sker i ärendehanteringssystemet Boss+, som tillhandahålls av Konsumentverket. Det är ett system för informationssökning, handläggning, statistik och ett verktyg för att underlätta och effektivisera rådgivarnas arbete.

Dokumentationen ska utvisa de åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. Uppgifter som rör ärendets gång bör antecknas. Sådana uppgifter kan gälla att kontakt förekommit med parter, andra personer eller myndigheter. Detta gäller även ärenden som inte avser myndighetsutövning.

Enligt Sveriges kommuner och regioner (SKR), är grunden för registrering av personuppgifter ”rättslig förpliktelse”. Det betyder att samtycke inte behöver inhämtas för uppgifter inom det kommunala uppdraget att tillhandahålla budget- och skuldrådgivning enligt socialtjänstlagen. Den rådsökande bör dock hållas underrättad om den dokumentation som förs och rätten att ta del av denna. Om den rådsökande anser att någon uppgift är oriktig ska detta antecknas. Det är viktigt att dokumentationen förs på ett sådant sätt att den är lätt att förstå, icke vedertagna förkortningar och liknande är därför olämpligt.

För stöd i handläggning och dokumentation i Boss+ har staden tagit fram, rutiner för registrering i Boss+. Konsumentverket ansvarar för utbildning samt supportfunktion för Boss+. I Stockholms stad har respektive stadsdelsförvaltning samt socialförvaltningen (Enheten för hemlösa) ansvar för de avtal som behöver upprättas avseende användningen av Boss+.

Läs mer:

- Socialstyrelsens handbok: Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten.
- Boss+ Manual användare, [Start | Portalen \(kov.se\)](#)
- Manual för administratörer Boss+, [Start | Portalen \(kov.se\)](#)
- E-kurs Boss+, [Start | Portalen \(kov.se\)](#)

5.4 Gallring

Stadsarkivet fattade under 2022 ett nytt beslut¹⁷ vad gäller gallring inom budget- och skuldrådgivningen. Beslutet innebär att personrelaterade handlingar, personakter, inom budget- och skuldrådgivning på stadsdelsförvaltningarna och socialförvaltningen ska gallras enligt socialtjänstlagens bestämmelser. Detta innebär att gallring sker fem år efter sista anteckning med undantag för personer födda dag 5, 15 eller 25 varje månad, som ska bevaras för forskning.

Läs mer:

- Bevara eller gallra nr 5: Råd för socialtjänsten med mera, SKR
- Hanteringsanvisningar budget- och skuldrådgivning, Plattform socialtjänst

5.5 Statistik

Enhetschefer för budget- och skuldrådgivningsverksamheterna i staden ska årsvis lämna underlag för statistik till socialförvaltningen samt inom den egna förvaltningen använda statistiken för egen utvärdering och planering av arbetet. Socialförvaltningen ansvarar för framtagande och förvaltandet av statistikfil som ska användas av verksamheterna, samt även för redovisning av stadsövergripande årlig statistik. Excelfilen finns att hämta på Plattform socialtjänst.

Manuell statistik ska föras över antal mottagna besök i öppna mottagningen. Stadsdelsförvaltningarna ska sträva efter att även föra statistik över hur många av dessa som är barnfamiljer samt fördelningen av besökande kvinnor och män. Om den enskilde önskar anonymitet i det initiala rådgivande samtalet i den öppna mottagning ska detta respekteras.

6. Budget- och skuldrådgivningens innehåll och uppdrag

Den kommunala budget- och skuldrådgivningen är en viktig verksamhet av stort värde för enskilda personer, hela familjer och företagare, såväl som för vår gemensamma välfärd och samhällsekonomi. Budget- och skuldrådgivningen ska genom olika former av ekonomisk rådgivning bidra till att förebygga

¹⁷ Arkivmyndighetens beslut 2022:18, Version nr 1.0, Dnr SSA 2022/7789

skuldproblem och hjälpa skuldsatta personer att finna en lösning på sin situation.

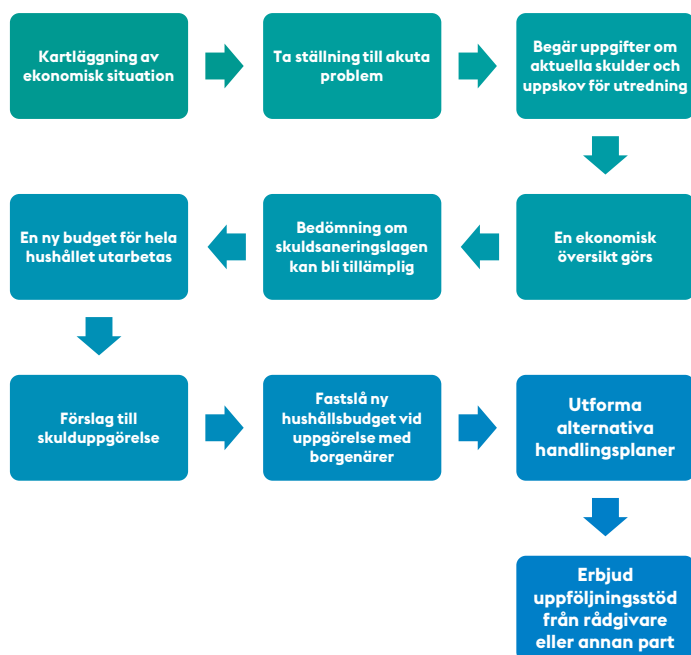
6.1 Allmänt om uppdraget

Rådgivningen bör alltid ske på frivillig grund och bygga på intresse från den rådsökande själv. Rådgivningen ska vara en hjälp till självhjälp, det betyder att den skuldsatte själv har huvudansvaret för sin ekonomi, och därför själv måste vara aktiv för att få fram underlag och en plan för hur ekonomin ska hanteras framöver.

Rådgivaren behöver bidra till en helhetsbild av hushållsekonomin som omfattar uppgifter om inkomster och utgifter, tillgångar och skulder samt information om hur skulderna har uppstått. Även faktorer som påverkar en framtida ekonomisk prognos tillhör helhetsbilden, exempelvis att barnen blir vuxna, pensionen närmar sig eller en kommande förändring av boendet. Rådgivaren behöver beakta eventuella kopplingar mellan de ekonomiska problemen och den enskildes psykiska och sociala situation.

Rådgivningsverksamheten ska stödja den enskilde att förändra sin ekonomiska situation. Förändringsarbetet innebär att rådgivaren och den enskilde tillsammans arbetar för att finna realistiska och hållbara lösningar som kan förbättra ekonomin. Rådgivningen måste i första hand ha ett långsiktigt tidsperspektiv. Vissa akuta problem måste lösas direkt men det rehabiliterande arbetet sträcker sig vanligen under en längre tid.

Kommunens arbete med budget- och skuldrådgivning delas in i fem delar. Följande avsnitt beskriver de fem delarna samt en processkarta. Processkartan presenterar möjliga delar som kan komma att bli aktuella i kontakten med rådsökanden.



6.2 Budgetrådgivning

Budgetrådgivning innebär att den enskilde får hjälp att planera sin vardagsekonomi. En förutsättning för en god långsiktig effekt är att budgeten går ihop såväl i dagsläget som i framtiden så att inga nya skulder uppstår. En rådgivning börjar ofta med en kartläggning av den rådsökandes ekonomiska situation. Om inkomsten inte räcker till utgifterna kan rådgivaren visa på alternativa lösningar, men det är den rådsökande som själv måste välja, prioritera och ibland bryta sina vanor. Budgetrådgivningen innefattar också att rådgivaren förmedlar kunskap och verktyg för att den enskilde ska kunna planera sin vardagsekonomi. Att motivera, stödja och vägleda den rådsökande är en viktig del i budgetrådgivningen.

Läs mer:

- Budgetkalkylen, [Startsida - Konsumentverket](#)
- Normbelopp för beräkningar, [Start | Portalen \(kov.se\)](#)

6.3 Skuldrådgivning

De flesta som kommer till stadens budget- och skuldrådgivning har problem med att betala sina skulder. Det kan röra sig om allt från en enda liten skuld till stora komplicerade skuldsituationer. Även om skulden är liten kan den upplevas som ett stort problem. Många har också dröjt länge med att söka hjälp vilket kan ha lett till att den enskilde tappat kontrollen över sin ekonomi.

Rådgivaren behöver initialt hjälpa den rådsökande att förstå vikten av att avbryta fortsatt skuldsättning. Vid fortsatt skuldsättning kommer inte en ekonomisk rehabilitering att ha någon effekt. Skuldrådgivning sker ofta parallellt med budgetrådgivningen, då en fungerande vardagsekonomi många gånger är en förutsättning för att kunna påbörja ett arbete med skulderna.

Rådgivaren behöver vidare kartlägga skuldsituationen. När skuldsituationen är kartlagd kan rådgivaren ge alternativ till tillvägagångssätt och resonera med den rådsökande om vilka alternativ som kan vara de bästa.

Skuldrådgivningsarbetet är en process som kan ta allt från några veckor till många månader eller år. Det är viktigt att mål och arbetsfördelning görs klart mellan rådgivaren och den skuldsatte. Skuldrådgivningens mål kan till exempel vara att hjälpa till med förhandling med fordringsägare, men det kan också vara att ansöka om skuldsanering hos Kronofogden. Skuldrådgivning innebär ofta konsekvensbeskrivningar av olika handlingsalternativ. Därefter är det alltid den rådsökande själv som måste bestämma sig för vilken väg hen vill gå för att få ordning på sin privatekonomi och på sikt bli skuldfri. *Se även avsnitt om barnets rättigheter*

Andra alternativ till skuldsanering ska beaktas i den rådsökandes kontakt med budget- och skuldrådgivningen. Många av dem som söker sig till rådgivningen behöver hjälp att utvärdera möjligheten till frivilliga överenskommelser med fordringsägarna.

Exempel på frivilliga överenskommelser:

- Avbetalningsplan
- Sänka räntesatsen eller frysa räntan
- Sänka amorteringarna
- Saneringslån (lån som återbetalas genom ett nytt lån med bättre villkor)
- Amortera kapitalskulden först och därefter ränteskulden
- Ackord (en engångsinbetalning av en del av skulden görs samtidigt som resterande skuld avskrivs)
- Betalningsplan med nedskrivning

Läs mer: Skuldrådgivning, [Start | Portalen \(kov.se\)](#)

6.4 Stöd inför och under skuldsanering

Skuldsanering innebär att den som är svårt skuldsatt under vissa förutsättningar kan undgå att betala delar av eller hela sin skuldbörda. För att beviljas skuldsanering behöver den enskilde uppfylla vissa krav. De huvudsakliga kraven är att den enskilde inte ska kunna betala tillbaka skulderna inom en rimlig tid, att den enskilde har giltiga orsaker till skulderna samt att den enskilde har ansträngt sig för att betala tillbaka skulderna. Syftet med skuldsanering är att ekonomiskt rehabilitera djupt skuldsatta personer.

Stöd inför skuldsanering

Budget- och skuldrådgivaren har en viktig funktion när det gäller att ge enskilda råd om huruvida en eventuell ansökan om skuldsanering kan vara aktuell. Bedömning om skuldsanering skulle kunna vara det mest lämpade alternativet är en del av den professionella rådgivningsprocessen. Lagstiftningen har utvecklats i en riktning som idag gör det enklare för flera att uppfylla villkoren för att beviljas en skuldsanering, dock krävs det särskilda skäl att få skuldsanering mer än en gång. Detta innebär att det är av stor vikt att den enskilde har förutsättningar för att fullfölja en skuldsanering. Om nya skulder uppstår under skuldsaneringen kommer de inte att ingå i skuldsaneringen. Om nya skulder uppstår kan Kronofogden dessutom besluta om löneutmätning för de skulderna. Då kan det bli svårt för personen att klara av att betala enligt betalplanen.

Två viktiga faktorer som bör vara uppfyllda för att ge den enskilde rådet att ansöka om skuldsanering är att det inte finns en pågående skuldsättning och att risken för ny skuldsättning bedöms som liten,

samt att den enskilde har en ordnad situation vad gäller vardagsekonomin. Det är även en fördel om frågor om boende och familjesituation är lösta och att beslut från andra myndigheter och domstolar som påverkar ekonomin är fastställda. Vidare är det viktigt att budget- och skuldrådgivaren inför en ansökan ger information om vad en skuldsanering innebär samt betonar vikten av att den enskilde är aktiv och medverkar i Kronofogdens utredning vid handläggningen av ansökan om skuldsanering.

En ansökan om skuldsanering sker på särskild blankett eller via e-tjänst till Kronofogden som utreder och beslutar om personen ska beviljas skuldsanering. Om Kronofogden beviljar skuldsanering framgår det i beslutet hur mycket som ska återbetalas enligt en betalningsplan. Vanligtvis är betalningstiden fem år men Kronofogden kan även besluta om en kortare tid i vissa fall, exempelvis för personer som är äldre eller om det finns barn i familjen. Kronofogdens beslut kan överklagas och omprövas.

På Konsumentverkets webbsida Portalen finns en checklista för hur skuldrådgivare går tillväga för att stödja den rådsökande att ansöka om skuldsanering. Denna bör användas av skuldrådgivaren som stöd. Checklistor finns även för flera situationer som kan uppstå under ett skuldsaneringsförfarande så som överklagan och omprövning.

Stöd under skuldsanering

I samband med att en skuldsanering beviljas och inleds bör budget- och skuldrådgivaren ha kontakt med den enskilde dels för att lämna information om skuldsaneringsprocessen och dels för att undersöka hur den enskilde önskar att kontakten med budget- och skuldrådgivaren ska se ut under processen. Det är rådgivarens ansvar att erbjuda en aktiv kontakt under hela processen, om den enskilde önskar kontakt under skuldsaneringsförfarandet sker planeringen av hur kontakten ska utformas i samråd med den enskildes önskemål.

Under en skuldsaneringsprocess är det av största vikt att vardagsekonomin fungerar för att skuldsaneringen ska lyckas och vara rehabiliterande. Budget- och skuldrådgivarens stöd bör vara inriktad på att ge den enskilde den hjälp han eller hon behöver för att fullfölja sin budget och inte skuldsätta sig på nytt. Det är angeläget att den enskilde får tydlig information om vikten av att betala till Kronofogden enligt betalplanen, då de som ska ha betalt kan kräva att skuldsaneringen ska upphöra om den enskilde inte följer planen.

Om det sker någon förändring gällande den enskildes ekonomi, till exempel förändrad inkomst, flytt, blivit sambo eller annat, kan det finnas behov av att göra en ny beräkning och skicka in en ansökan om omprövning av skuldsaneringen. Budget- och skuldrådgivaren

ska vara behjälplig med att ansöka om omprövning av den enskildes beslut.

I det fall den enskilde inte önskar ha någon fortsatt kontakt med budget- och skuldrådgivningen under skuldsaneringen ska den enskilde ges skriftlig information om att den enskilde närsomhelst är välkommen att kontakta budget- och skuldrådgivningen, i den kommun/stadsdel som han eller hon bor i, för råd och stöd. Staden har tagit fram ett informationsblad som ska lämnas eller skickas till samtliga som beviljats skuldsanering men som inte önskar fortsatt kontakt med budget- och skuldrådgivningen. Informationsbladet finns på Plattform socialtjänst.

I det fall den enskilde får ett avslag på sin ansökan om skuldsanering ska budget- och skuldrådgivaren erbjuda stöd vid en eventuell överklagan.

Läs mer: Skuldsanering, [Start | Portalen \(kov.se\)](#)

6.5 Samverkan

Socialtjänsten bör vara förutsägbar, likvärdig, jämlik, jämställd och rättssäker. Med målet att skapa ett mer sammanhållet stöd till den enskilde bör socialtjänsten i Stockholms stad sträva efter att jobba mer sammanhållet och gränsöverskridande mellan verksamhetsområden i syfte att skapa mer verkningsfulla insatser för den enskilde.

Budget- och skuldrådgivare ska vid behov samverka med andra avdelningar och enheter inom den egna förvaltningen. Detta kan ske dels på övergripande nivå och dels kring enskilda individer som är aktuella för utredning eller insatser inom socialtjänstens olika verksamhetsområden. Vid samverkan i individärenden är det viktigt att samtycke från den enskilde finns. I de fall det framkommer behov av stöd i andra frågor som inte rör den ekonomiska situationen bör budget- och skuldrådgivaren förmedla information till den enskilde om hur kontakt upprättas med andra verksamheter inom den egna organisationen eller andra, som hälso- och sjukvården.

Budget- och skuldrådgivare behöver samverka med en rad olika myndigheter såsom Kronofogdemyndigheten, Centrala studiestödsnämnden och Försäkringskassan. Samverkan med Kronofogdemyndigheten sker både för de personer som söker skuldsanering och för de personer som har skulder för indrivning men där skuldsanering inte är aktuell.

6.6 Utåtriktade insatser

Grundläggande för utåtriktade insatser är att invånare har tillgång till information om stadens budget- och skuldrådgivning och

kännedom om att tjänsten finns att tillgå. Förvaltningarna bör ha tydlig information tillgänglig digitalt via olika medier samt i fysisk form i offentliga lokaler där invånare rör sig. Det kan handla om att ge information till stadsdelens invånare via webbplats, att sprida broschyrer och faktablad till bibliotek, skolor och andra offentliga lokaler eller genom att ge information riktad till särskilda grupper.

Även internt är det av vikt att funktioner som kommer i kontakt med skuldsatta personer har kunskap om i vilka situationer som det kan vara aktuellt med budget- och skuldrådgivning. Vidare bör de ha kännedom om hur individerna lotsas vidare till rådgivningsverksamheten. Om budget- och skuldrådgivare vid ett tidigt stadium får möjlighet att inleda kontakt med personer som har svårighet att hantera sin ekonomi eller är skuldsatta finns det möjlighet att bistå individen med stöd för att om möjligt undvika eller få ytterligare skulder. Därför behöver varje förvaltning informera om rådgivningen till andra funktioner. Det kan exempelvis ske genom utbildningsinsatser eller medverkan vid introduktion av nyanställda.

6.7 Förebyggande arbete

De förvaltningar som har möjlighet att bedriva ett förebyggande arbete i syfte att förhindra framtida problem med skulder kan med fördel göra det. Detta kan exempelvis ske genom att budget- och skuldrådgivarna föreläser för olika målgrupper för att öka kunskaperna om vikten av en fungerande vardagsekonomi, olika skuldfällor samt vad det innebär att inte kunna betala sina kostnader. För att rikta sig till lämpliga målgrupper behöver verksamheten ha god lokal kunskap om vilka grupper som kan befinna sig i risk för att bli överskuldsatta. En uppgift för verksamheterna blir således att identifiera målgrupper som insatserna behöver riktas mot.

I det förebyggande arbetet är en tät samverkan med andra delar av socialtjänsten och andra aktörer i stadsdelsområdet viktiga. Ett sätt att nå exempelvis unga personer kan vara att samarbeta med feriejobbshandläggare och anordna informationsträffar om vardagsekonomi med feriearbetande ungdomar som många gånger får sin allra första löneinkomst i samband med sitt feriejobb. Andra aktörer som budget- och skuldrådgivarna kan samverka med för att nå ut till olika grupper kan vara seniorverksamheter, öppna förskolor, träfflokaler, församlingar, jobbtorget och boenden eller verksamheter för nyanlända personer.

Vräkningsförebyggande arbete

Socialtjänsten har en viktig roll när det gäller stöd och insatser för att förebygga vräkningar från bostäder. Få händelser skapar en så stor risk för hemlöshet och en försvagad position på

bostadsmarknaden som att bli vräkt. Personer som en gång blivit vräkta har ofta svårt att komma in på bostadsmarknaden igen. Även barnfamiljer berörs av vräkningar. En osäker boendesituation har negativ inverkan på bland annat barns trygghet, hälsa, skolgång och utbildningsresultat. Vräkningar innebär att redan utsatta familjer utsätts för stora påfrestningar som kan komma att följa barnen under lång tid.

Den huvudsakliga inriktningen för socialtjänstens vräkningsförebyggande arbete är att förhindra att vräkningar över huvud taget kommer till stånd. Från socialtjänstens sida är till exempel en tidig personlig kontakt med hyresgästen som riskerar vräkning, i kombination med ett organiserat samarbete med lokala hyresvärdar en framgångsfaktor i arbetet. Ett exempel på lokalt vräkningsförebyggande arbete är att stadsdelsförvaltningen utvecklar ett samarbete med de kommunala bostadsbolagen så att personer som betalar in sin hyra för sent eller som kommer efter med hyran kontaktas och erbjuds tid på budget- och skuldrådgivningen. Detta kan leda till färre sena hyresbetalningar och därmed även färre avhysningar.

Att ha en fungerande vardagsekonomi och kontroll över sin skuldsituation är förbyggande för hyresskulder och därmed också förebyggande för vräkningsrisk. Budget- och skuldrådgivningen kan arbeta vräkningsförebyggande på individnivå genom att bland annat stödja den enskilde att se över möjligheter att komma ikapp med obetald hyra och bostadslån, hitta rutiner så att hyra och bolån betalas i tid framöver, resonera om olika möjligheter att förbättra ekonomin. Om den enskilde har skulder kan skuldrådgivning vara en viktig del i ett vräkningsförebyggande syfte.

Stadsdelsförvaltningarna har organiserat det vräkningsförebyggande arbetet på olika sätt, men samtliga förvaltningar har någon form av vräkningsförebyggande funktion. Budget- och skuldrådgivarna kan med fördel ha en tät samverkan med de vräkningsförebyggande funktionerna och utarbeta rutiner för att kunna möta och ge stöd till enskilda som riskerar att bli vräkta.

Läs mer:

- Hemma - Ett metodstöd för vräkningsförebyggande arbete
Länsstyrelserna Norrbotten, Västerbotten och
Västernorrland samt Kronofogden, 2020
- Stöd för socialtjänsten i arbetet med att förebygga
avhysningar, Socialstyrelsen, 2022
- Stockholms stads program för att motverka hemlöshet