



Handläggare: Hans Peters
Telefon: 08-508 04 016

Dnr 500 - 216 - 2008

Sammanträde 28 oktober 2008

Till
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

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

Skrivelse till stadsdelsnämnden från (s)

Förslag till beslut

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

Leif Spjuth
stadsdelsdirektör

Ingrid Brännström
avdelningschef

Sammanfattning

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

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

Ärendets beredning

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

Bakgrund

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

Förvaltningens svar

Nedan följer svar och kommentarer med anledning av de frågor som ställs i skrivelsen kompletterad med de uppgifter som nämnden begärt i sin återremiss.

Hur många söker rådgivning?

Det är svårt att ge ett korrekt svar på denna fråga, då det inte förs eller har förts någon statistik över inkommande och mottagna telefonsamtal som särskilt gäller budget- och skuldrådgivning. Under 2007 ställdes 53 personer i kö för besök hos budget- och skuldrådgivningen. Vid årets utgång fanns 132* aktuella ärenden.

Hur många av dessa får endast rådgivning per telefon?

Av 132 aktuella ärenden fick 11 st. endast rådgivning per telefon.

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

Statistik för nedlagd tid i ärenden förs endast över dem som har avslutats vilka uppgick till 66* st.

Under 2007 tog budget – och skuldrådgivarna emot 274* besök. I medeltal blev det tre besök per hushåll under året. Utslaget på arbetad tid betyder det ca 8,5 timmar per hushåll och år.

Endast en mindre andel av de skuldsatta som kontaktar budget- och skuldrådgivningen, behöver hjälp med ansökan om skuldsanering. Majoriteten har ett varierande behov av hjälp och stöd. Handläggningen kan sträcka sig från endast ett besök till årslånga kontakter. Många har kontakt med olika samhällsinstitutioner, där stadsdelens budget- och skuldrådgivning har ett upparbetat kontaktnät.

Hur många socialsekreterare får dessa ärenden på sitt bord?

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

Någon detaljerad statistik beträffande hur många socialsekreterare som arbetar

med budget- och skuldrådgivningsärenden har inte förts vare sig tidigare eller efter indragningen en budget- och skuldrådgivare.

*** Ur Konsumentverkets statistik för 2007**

Antalet hushåll som söker socialbidrag eller är aktuella hos socialsekreterare inom enheten för ekonomiskt bistånd har dock inte ökat. Sedan tidigare har även handläggande socialsekreterare i uppdrag att i allt klientarbete upplysa och informera om hur man bör sköta och planera sin privatekonomi.

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

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

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

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

En beskrivning av olika ekonomiska problem som sökande har

4,5 % av de personer som kom i kontakt med budget- och skuldrådgivningen under 2007 behövde hjälp med att skriva en skuldsaneringsansökan. Övriga hade ett varierat behov av hjälp och stöd.

Flertalet ärenden bestod av personer som behöver stöd och hjälp med att sköta sin vardagsekonomi, inte minst att planera sin ekonomi för kommande framtida utgifter i stället för att leva på korta krediter och använda betalkort. Dessutom består arbetet av att ge råd och lösningar på skuldproblematiken.

Över tid har en förändring skett med fler akuta ärenden och ärenden med tyngre social problematik. Vanligen råder det i dessa ärenden stor oreda, brist på struktur, och oförmåga att hantera den rådande ekonomiska situationen. Följderna av det blir minskat fysiskt och/eller psykiskt välbefinnande för såväl barn som vuxna. Akuta ärenden präglas främst av hushåll som riskerar att bli uppsagda från sin bostad till följd av obetald hyra, el-avstängning eller liknande och de flesta av dem är antingen aktuella inom ekonomiskt bistånd eller riskerar att bli det.

Under 2007 var huvudsaklig inkomsttyp följande bland de aktuella ärendena.*

* Ur Konsumentverkets statistik för 2007

- 45,9 % - lön
- 5,5 % - arbetslöshetsersättning
- 34,9 % - sjukförsäkring
- 12,8 % - pension
- 0,9 % - studiemedel
- 4,9 % - socialbidrag

Medelinkomsten uppgick till 14.351 kronor per månad. Merparten (64,6 %) av hushållens skuldsättning uppgår till belopp upp till 200.000 kronor.

Exempel på typ av skulder som var förfallna till betalning:

- banklån 43,5 %
- kontokort/finansbolag 76,1 %
- skatteskulder 30,4 %
- övriga statliga skulder 30,4 %
- hyresskulder 19,6 %
- skulder till kommunen 17,4 %
- Sjukvårdsskulder 19,6 %
- medicinskulder 15,2 %
- underhållsskuld 13,0 %
- el 15,2 %
- tele 19,6 %
- CSN 21,7 %

Hur många har ekonomiskt bistånd (försörjningsstöd)?

Sex personer av 132 hade sin huvudsakliga försörjning via försörjningsstöd.

Tillgängligheten på telefon, besök, prioriteringar etc.

Till följd av den minskning från två till en budget- och skuldrådgivare, har telefonkontakterna gällande nya ärenden omorganiserats så att dessa i stället går via biträdande enhetschefen för mottagningsgruppen, som har ett första samtal med den sökande. I samband därmed görs en bedömning av varje ärendes beskaffenhet och svårighetsgrad. Akuta nya ärenden, gällande tex. barnfamiljer, och redan aktuella ärenden prioriteras. Enklare ärenden slussas vidare till socialsekreterare, tex gällande frågor och rådgivning. Det är inte möjligt att idag ange en exakt kötid, då inkommande ärenden prioriteras olika beroende på beskaffenhet och svårighetsgrad.

Hur förvaltningen informerar om denna möjlighet att få rådgivning

Staden har sedan en tid en ny hemsida med ny layout och bättre sökstruktur. Tyvärr har den drabbats av en del problem, orsakat av leverantören, som medfört att dess funktion inte motsvarat förväntningarna. En ny leverantör har tagit över och under hösten kommer stadens och stadsdelens hemsidor att kompletteras med



information om budget- och skuldrådgivning och var man kan vända sig.

På Konsumentverkets hemsida finns information om budget- och skuldrådgivare i Hässelby-Vällingby med mailadress och telefonnummer.

Arbetsmodell för framtiden

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

Hur har förvaltningen samverkat med de fackliga organisationerna i ärendet?

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

* Ur Konsumentverkets statistik för 2007