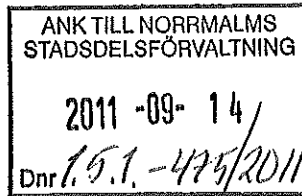




KOMMUNSTYRELSEN
ROTEL VII



DNR: 114-1193/2011
DATUM: 2011-08-24

29834

Till berörd remissinstans

ANGÅENDE REMISSEN OM RIKTLINJER FÖR STADENS BUDGET- OCH SKULDRÅDGIVNING

OBS! Ny version av slk:s tjänsteutlåtande.

Vi fick fel tjänsteutlåtande från SLK. När det helt plötsligt dök upp ett nytt tjut hade det andra redan gått ut på remiss. Vi ber om ursäkt för detta och förlänger remisstiden med 1 månad. Skickar med det nya tjänsteutlåtandet.

Detta gäller remissvar på "Riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning"

Dnr: 114-1193/2011

Remisstiden sträcker sig till den 30 november 2011, vilket vi ber er respektera. Om det av några skäl inte är möjligt för er att inkomma med svar inom utsatt tid måste en kontakt tas med den för ärendet ansvariga personen på roteln.

Ansvarig handläggare/borgarrådssekreterare på Rotel VII är Fredrik Sundqvist, tfn 08-508 29 138.

Remissvar skickas till:

- Rotel VII i **digital form (word/excel)**. Ange KS:s diarienummer som namn på ärenderubrik. Ex: KS 314-331-2004
- KF/KS kansli i **pappersform**.

Adresserna är följande:

Rotelns e-post: RII-remissvar.SLK@stockholm.se eller
Funktion SLK RII-remissvar

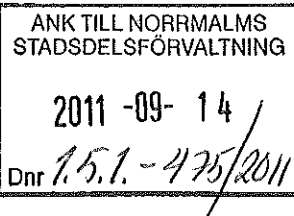
KF/KS kansli, Stadshuset, 105 35 STOCKHOLM

Med vänliga hälsningar

Erika Falck
Rotel VII



KOMMUNSTYRELSEN
ROTEL VII



DNR: 114-1193/2011
DATUM: 2011-08-24

Remitteringsmapp

Ärende: Riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning

Inkom till KF/KS kansli den

Behandling i övrigt:

För yttrande senast: 30 november 2011

Stadsdelsnämnderna

Samtliga SdN

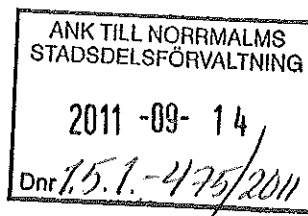
Facknämnderna

SoN

Övriga



STADSLEDNINGSKONTORET
FÖRNYELSEAVDELNINGEN



TJÄNSTEUTLÅTANDE
DNR 114-1193/2011
SID 1 (4)
2011-08-03

Handläggare: Cornelia Schroeder

Till
Kommunstyrelsen

Riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning

Stadsledningskontorets förslag till beslut

Kommunstyrelsen beslutar följande.

Kommunfullmäktige föreslås fastställa riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning.

Staffan Ingvarsson

t.f. Stadsdirektör

Sammanfattning

Den 10 juni 2009 beslutade kommunstyrelsen att uppdra till Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd att genomföra ett stadsövergripande projekt i syfte att effektivisera stadens budget- och skuldrådgivning. En del i projektet har varit att i samarbete med samtliga stadsdelsnämnders budget- och skuldrådgivare arbeta fram ett förslag till stadsgemensamma riktlinjer.

Förslaget till riktlinjer anger mål för stadens budget- och skuldrådgivning och hur denna ska effektiviseras och utvecklas för att svara mot lagstiftning och efterfrågan. Genom att tydliggöra stadens budget- och skuldrådgivning med hjälp av riktlinjer vet också invånarna vilken service de kan förvänta sig. Stadens nämnder och styrelser ska utifrån dessa riktlinjers mål och invånarnas behov organisera och utveckla budget- och skuldrådgivningen. Budget- och skuldrådgivningen ska innehålla förebyggande arbete, hushållsekonomisk rådgivning samt råd och stöd vid skulduppgifter och skuldsanering.

De mål som föreslås i riktlinjerna innebär att budget- och skuldrådgivningen blir ett aktivt stöd för stadens mål om att minska beroendet av ekonomiskt bistånd samt att förebygga och minska hemlösheten.

Som komplement till stadsdelsnämndernas budget- och skuldrådgivning utvecklas en stadsövergripande e-tjänst som kommer att förbättra servicen för stadens invånare genom att tillgängliggöra information och tjänster för budget- och skuldrådgivning. Enligt stadsledningskontorets uppfattning kommer e-tjänsten att ge goda förutsättningar för stadsdelsnämnderna att effektivisera och utveckla sin budget- och skuldrådgivning så att riktlinjernas mål om tillgänglighet och professionalitet uppnås.

Riktlinjerna är ett stadsövergripande styrdokument som gäller från år 2012.

Bakgrund

Kommunerna ska enligt skuldsaneringslagen och socialtjänstlagen erbjuda råd och stöd i hushållsekonomiska frågor, vid skuldsanering och andra typer av skulduppgörelser till sina invånare. I Stockholms stad är det stadsdelsnämndernas uppgift att erbjuda denna tjänst.

Den 10 juni 2009 beslutade kommunstyrelsen att uppdra till Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd att genomföra ett stadsövergripande projekt i syfte att effektivisera stadens budget- och skuldrådgivning och att korta köerna till denna. Projektet som leds av en styrgrupp med representanter från Farsta, Hägersten-Liljeholmen, Hässelby-Vällingby, Norrmalm, Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltningar samt från socialförvaltningen och stadsledningskontoret har överlämnat ett förslag på riktlinjer för stadens budget- och skuldrådgivning. Ett förslag till stadsgemensamma riktlinjer har arbetats fram i samarbete med stadsdelsnämndernas budget- och skuldrådgivare.

Ärendet

Förslaget till riktlinjer anger mål för stadens budget- och skuldrådgivning och hur denna ska effektiviseras och utvecklas för att svara mot lagstiftningen och efterfrågan. Genom att tydliggöra stadens budget- och skuldrådgivning med hjälp av riktlinjer vet också invånarna vilken service de kan förvänta sig. Stadens nämnder och styrelser ska utifrån dessa riktlinjers mål och invånarnas behov organisera och utveckla budget- och skuldrådgivningen. Budget- och skuldrådgivningen ska innehålla förebyggande arbete, hushållsekonomisk rådgivning samt råd och stöd vid skulduppgörelser och skuldsanering.

Riktlinjerna fastslår följande mål:

- Alla invånare ska ha en god tillgänglighet till budget- och skuldrådgivning. Väntetiden till det första mötet med budget- och skuldrådgivningen bör inte överstiga tre månader.

- Budget- och skuldrådgivningen ska erbjuda professionellt råd och stöd.
- Budget- och skuldrådgivningen ska medverka till att förebygga överskuldsättning.
- Budget- och skuldrådgivningen ska medverka till att motverka hemlöshet och till att kvalificera personer i boendetrappan till ett eget boende.
- Budget- och skuldrådgivningen ska medverka till att minska antalet personer som är beroende av ekonomiskt bistånd.

Stadens nämnder och styrelser ska utifrån riktlinjernas mål och invånarnas behov organisera och utveckla budget- och skuldrådgivningen. Budget- och skuldrådgivningen ska innehålla förebyggande arbete, hushållsekonomisk rådgivning samt råd och stöd vid skulduppbyggnader och skuldsanering.

Av riktlinjerna framgår att rådgivningen ska vara en hjälp till självhjälp. Det betyder att den rådsökande själv har ett primärt ansvar för sin ekonomi. Rådgivningen sker på frivillig grund och bygger på en aktiv medverkan från den rådsökande.

Budget- och skuldrådgivaren bör till den rådsökande tydliggöra sin roll och uppgift. Om den rådsökande är i behov av mer än tio rådgivningstillfällen ska rådgivaren diskutera ärendet med sin chef som i förekommande fall beslutar om ytterligare rådgivning. Gruppen aktiva enskilda näringsidkare tillkommer som en ny grupp av rådsökande i samband med att den nya skuldsaneringslagen som trädde i kraft den 1 juli 2011.

Den stadsövergripande e-tjänsten för budget- och skuldrådgivningen i Stockholms stad förväntas vara i drift i december 2011. E-tjänsten ska fungera som ett komplement och stöd till stadsdelsnämndernas budget- och skuldrådgivning. Syftet med e-tjänsten är att förbättra servicen för stadens invånare genom att tillgängliggöra information och tjänster för budget- och skuldrådgivning.

I de föreslagna riktlinjerna behandlas även frågor om samverkan, Konsumentverkets och Socialstyrelsens roll, dokumentation och hanteringen av handlingar, uppföljning och utvärdering, lagstiftning och den nya skuldsaneringslagen, initiativ inom EU samt forskning och utveckling.

Ärendets beredning

Detta ärende har beretts av stadsledningskontorets förnyelseavdelning.

Stadsledningskontorets synpunkter och förslag

Stadsledningskontoret kan konstatera, inte minst utifrån de initiativ som EU tagit i frågan om överskuldsättning, att budget- och skuldrådgivning är en angelägen uppgift. Det är därför bra att staden nu får riktlinjer för verksamheten.

De delmål som föreslås i riktlinjerna innebär att budget- och skuldrådgivningen blir ett aktivt stöd för stadens mål om att minska beroendet av ekonomiskt bistånd samt att förebygga och minska hemlösheten. Enligt stadsledningskontorets uppfattning är det nödvändigt med en målmedveten och effektiv budget- och skuldrådgivning som kan svara mot lagstiftningens krav och invånarnas efterfrågan och behov. Riktlinjerna tydliggör också budget- och skuldrådgivningen för invånarna som får information om vilken service de kan förvänta sig. Likställigheten för stadens invånare förväntas också öka med riktlinjerna.

Den nya skuldsaneringslagen som trädde i kraft den 1 juli 2011 innebär att det ska bli lättare att få skuldsanering och även omfatta aktiva näringsidkare. Efterfrågan på en professionell och tillgänglig budget- och skuldrådgivning kan därmed förväntas öka. Kommunfullmäktige beslutade att redan i budget 2011 tillföra stadsdelsnämnderna ytterligare 4 mkr med anledning av den nya lagen.

Som komplement till stadsdelsnämndernas budget- och skuldrådgivning utvecklas en stadsövergripande e-tjänst som kommer att förbättra servicen för stadens invånare genom att tillgängliggöra information och tjänster för budget- och skuldrådgivning. Invånarnas efterfrågan på information kan till en del tillgodoses genom e-tjänsten, en information som kan förebygga överskuldsättning. Genom funktionerna digitalt guiderum, webbokning och köhantering kan administrationen i rådgivningsprocessen minskas. Därmed bidrar e-tjänsten till att frigöra tid för budget- och skuldrådgivarna. Enligt stadsledningskontorets uppfattning kommer e-tjänsten att ge goda förutsättningar för stadsdelsnämnderna att effektivisera och utveckla sin budget- och skuldrådgivning så att riktlinjernas mål om tillgänglighet och professionalitet uppnås.

Riktlinjerna är ett stadsövergripande styrdokument som gäller från år 2012. Stadsledningskontoret föreslår att kommunstyrelsen beslutar att föreslå att kommunfullmäktige fastställer de stadsgemensamma riktlinjerna för budget- och skuldrådgivningen.

Bilaga:

Förslag till riktlinjer för budget- och skuldrådgivning i Stockholms stad

RIKTLINJER FÖR HANDLÄGGNING AV BUDGET OCH SKULDRÅDGIVNING

1. INLEDNING	3
MÅL FÖR BUDET- OCH SKULDRÅDGIVNINGEN I STOCKHOLMS STAD	3
2. RIKTLINJERNAS SYFTE OCH TILLÄMPNING	3
UTGÅNGSPUNKTER FÖR ARBETET	3
PRINCIPER FÖR HANDLÄGGNINGEN	3
LAGSTIFTNING M.M.	3
<i>Socialtjänstlagen och skuldsaneringslagen</i>	4
<i>Hushållsekonomisk rådgivning</i>	4
<i>Råd och stöd vid frivilliga uppgörelser</i>	4
<i>Råd och anvisningar vid skuldsanering</i>	4
<i>Förebyggande arbete</i>	5
<i>Kommunens rådgivningsansvar enligt Skadeståndslagen</i>	5
<i>Övrig lagstiftning</i>	5
<i>Konsumentverkets roll</i>	6
<i>Socialstyrelsens roll</i>	6
3. ANVISNINGAR FÖR HANDLÄGGNINGEN	6
ALLMÄNT	6
INFORMATION.....	7
FÖREBYGGANDE ARBETE.....	7
E-TJÄNST	7
RÅDGIVNINGSPROCESSEN	8
<i>Steg 1 - Kartlägg den rådsökandes situation</i>	8
<i>Steg 2 - Ta ställning till akuta problem</i>	8
<i>Steg 3 - Begär uppgifter om aktuella skulder och uppskov för utredning</i>	8
<i>Steg 4 - Gör en ekonomisk översikt</i>	8
<i>Steg 5 - Gör bedömning om skuldsaneringslagen kan bli tillämplig</i>	9
<i>Steg 6 - Utarbeta en ny budget för hela hushållet</i>	9
<i>Steg 7 - Gör ett förslag till skulduppgörelse</i>	9
<i>Steg 8 - Fastslå ny hushållsbudget vid uppgörelse med borgenärer</i>	9
<i>Steg 9 - Utforma alternativa handlingsplaner</i>	10
<i>Steg 10 - Erbjud uppföljningsstöd vid behov från budget- och skuldrådgivare eller annan part</i>	10
ANTAL RÅDGIVNINGSTILLFÄLLEN PER RÅDSÖKANDE	10
DOKUMENTATION OCH HANTERING AV HANDLINGAR	10
<i>Register</i>	11
<i>Statistik</i>	11
<i>Arkivering</i>	11
5. OLIKA GRUPPERS BEHOV AV BUDGET- OCH SKULDRÅDGIVNING	12
MÅLGRUPPER	12
<i>Endast i behov av en kort informationsinsats (målgrupp A)</i>	12
<i>Sköter sin ekonomi och har skulder som härrör enbart från en händelse (målgrupp B)</i>	12
<i>Sköter sin hushållsekonomi, men har skulder som härrör från flera tillfällen (målgrupp C)</i>	12
<i>Har svårigheter att klara sin löpande hushållsekonomi (Målgrupp D)</i>	12
<i>Har kaos i sin tillvaro både med ekonomin och socialt (målgrupp E)</i>	13
<i>Enskilda näringsidkare</i>	13
6. SAMVERKAN.....	14
SAMVERKAN MED SOCIALTJÄNSTEN	14
EXTERN SAMVERKAN	14

REFERENSLITTERATUR	15
BILAGA	17
FORSKNING OCH UTVECKLING.....	17
ORSAKER TILL ÖVERSKULDSÄTTNING	17
OHÄLSA VID ÖVERSKULDSÄTTNING	18
EUROPEISK DEFINITION AV ÖVERSKULDSÄTTNING	18

1. INLEDNING

Kommunstyrelsen i Stockholms stad har befogenhet att utfärda riktlinjer som är styrande för nämndernas verksamhet. Detta dokument innehåller anvisningar för arbetet med budget- och skuldrådgivning.

Mål för budget- och skuldrådgivningen i Stockholms stad

Riktlinjerna slår fast följande delmål för budget- och skuldrådgivningen i Stockholms stad:

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

2. RIKTLINJERNAS SYFTE OCH TILLÄMPNING

Syftet med riktlinjerna är likabehandling i staden. Riktlinjerna ska samtidigt ge stöd och vägledning för arbetet.

Utgångspunkter för arbetet

Budget- och skuldrådgivning ska vara en hjälp till självhjälp. Det betyder att den rådsökande själv har ett primärt ansvar för sin ekonomi. Rådgivningen sker på frivillig grund och bygger på en aktiv medverkan från den rådsökande. Rådgivningen utgår från den sökandes behov och förutsättningar. Därmed ges den rådsökande stöd i strävan att få en fungerande hushållsekonomi och ekonomisk rehabilitering.

Principer för handläggningen

Arbetet ska bedrivas rättssäkert och med tro på människans resurser. Handläggning ska präglas av respekt för den enskilde. Det är viktigt att råd och stöd kan erbjudas inom rimlig tid och väntetiden bör inte överstiga tre månader. Lättillgänglig information om villkor och förutsättningar ska tillhandahållas.

Lagstiftning m.m.

Socialtjänstlagen och skuldsaneringslagen

Kommunens ansvar regleras i första hand i socialtjänstlagen och skuldsaneringslagen. Utifrån socialtjänstlagen och skuldsaneringslagen och deras förarbeten kan kommunens skyldigheter sammanfattas i fyra områden:

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

Hushållsekonomisk rådgivning

Kommunens skyldighet att erbjuda hushållsekonomisk rådgivning nämns både i socialtjänstlagen och i skuldsaneringslagen. Enligt socialtjänstlagen 1 kap. 1 § har kommunen det yttersta ansvaret för att de som vistas i kommunen får det stöd och den hjälp som de behöver. Vidare anger socialtjänstlagen 3 kap 1 § att socialnämnden ska svara för omsorg och service, upplysningar, råd, stöd och vård, ekonomisk hjälp och annat bistånd till familjer och enskilda som behöver det. Hit räknas samtal och råd om ekonomi.

Enligt skuldsaneringslagen ska kommunerna lämna råd och anvisningar i budget- och skuldförfrågor. Denna skyldighet gäller även under skuldsaneringsförfarandet och betalningsplanens löptid. Detta framgår i 2 § skuldsaneringslagen.

Kommunen bör bistå den rådsökande med få en översikt över sina skulder och kontroll över sin hushållsekonomi.

Råd och stöd vid frivilliga uppgörelser

Budget- och skuldrådgivningen ska enligt skuldsaneringslagens förarbeten även omfatta råd och stöd till frivilliga uppgörelser för skuldsatta personer som inte kan eller vill få skuldsanering. En frivillig uppgörelse innebär att den rådsökande med stöd från budget- och skuldrådgivaren gör ett nytt avtal om förändrade betalningsvillkor med sin fordringsägare. Exempel på frivilliga uppgörelser är:

- avbetalningsplan
- minska räntesatsen, frysa räntan
- minska amorteringar
- saneringslån
- ackord

Råd och anvisningar vid skuldsanering

Kommunerna ska ge råd och annat stöd vid en ansökan om skuldsanering. Enligt skuldsaneringslagen gäller denna skyldighet under skuldsaneringsförfarandet hos Kronofogden samt under betalningsplanens löptid. Stödet kan exempelvis bestå i hjälp med överklagan eller omprövning samt med stöd att fullfölja betalplanen.

Kommunerna ska även aktivt medverka till att en skuldsanering aktualiseras och hjälpa skuldsatta personer att på ett tidigt stadium finna en lösning på sina ekonomiska problem (regeringens proposition 2005/06:124). Syftet med skuldsane-

ringslagen är att ekonomiskt rehabilitera djupt skuldsatta personer. Huvudregeln är att en person endast kan beviljas skuldsanering en gång i livet.

I 4 § skuldsaneringslagen anges följande villkor för att någon ska kunna beviljas skuldsanering:

- Personen är en fysisk person
- Personen är folkbokförd i Sverige
- Personen är så svårt skuldsatt att han eller hon inte kan anses kunna betala sina skulder inom överskådlig tid
- Det anses skäligt med hänsyn till personens ekonomiska och personliga förhållanden
- Kan även omfatta enskild aktiv näringsidkare

Om kriterierna är uppfyllda kan personen ansöka om skuldsanering hos Kronofogden, som därefter upprättar en prognos för att bedöma personens framtida möjligheter att betala sina skulder utan skuldsanering. Bland annat bedöms skuldernas storlek, den sökandes arbetsförmåga, sjukdom och andra liknande omständigheter. Godkänns skuldsaneringen innebär det som regel att gäldenären får leva på existensminimum i fem år. När betalningsplanen har fullgjorts, avskrivs alla återstående skulder.

Förebyggande arbete

Kommunen ska genom olika former av ekonomisk rådgivning bidra till att förebygga överskuldssättning (regeringens proposition 2005/06:124). Förebyggande arbete kan ske på många olika sätt. Det kan handla om att ge information till kommunens invånare via webbplats, att sprida broschyrer och faktablad till bibliotek, skolor och andra offentliga lokaler och genom att ge information riktad till särskilda grupper. Det kan också handla om att förmedla information och kunskap till t.ex. socialsekreterare, boendestödjare och lärare som i sin tur kan förmedla information vidare till olika målgrupper.

Kommunens rådgivningsansvar enligt Skadeståndslagen

Kommunens rådgivningsansvar regleras i Skadeståndslagen 3 kap 3 §. Detta ansvar innebär att kommunen kan komma att bli skadeståndsskyldig om rådgivningen skulle orsaka den radsökande 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 radsökande, som måste kunna påvisa att den felaktiga informationen har lämnats på grund av fel eller försummelse.

Övrig lagstiftning

- Förvaltningslagen (1986:223)
- Personuppgiftslagen (1998:204)
- Tryckfrihetsförordningen (1949:105)
- Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)

Konsumentverkets roll

Konsumentverket har ett lagstadgat ansvar för att stödja och ge vägledning för den budget- och skuldrådgivning som kommunerna svarar för (skuldsaneringslagen 2§). I ansvaret ingår även att följa upp, utvärdera och bidra till vidareutveckling av kommunernas verksamhet. Konsumentverket tillhandahåller verksamhetsstöd genom:

- utbildning, seminarier, informationsmaterial och handböcker
- datasystemet Boss, inklusive supportfunktion
- Portalen (Konsumentverkets samlingsplats på Internet för kommunala budget- och skuldrådgivare): Yrkessidor där rådgivarna kan ta del av dokument och rapporter samt nyhetsbevakning, kommunicera med kollegor samt har möjligheter att ställa frågor samt olika checklistor.

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

Socialstyrelsens roll

Socialstyrelsen är tillsynsmyndighet för den kommunala budget- och skuldrådgivningen.

3. ANVISNINGAR FÖR HANDLÄGGNINGEN

Allmänt

I detta avsnitt anges riktlinjer för ärendehandläggningen. Mer utförlig vägledning om ramarna för budget- och skuldrådgivning kan erhållas från Konsumentverket.

Budget- och skuldrådgivning består av tre delar; budgetrådgivning, skuldrådgivning och skuldsanering. Rådgivningen ska vara en hjälp till självhjälp. Det betyder att den skuldsatte har ett primärt ansvar för sin och familjens ekonomi. Rådgivningen måste bygga på aktiv medverkan från den skuldsatte när det gäller att få fram underlag och en plan för hur ekonomin ska hanteras framöver.

I budget- och skuldrådgivning bör man eftersträva en helhetssyn och arbeta med den skuldsattes hela ekonomi. Uppgifter om såväl utgifter, tillgångar, skulder, samt hur skulderna uppstått behöver ingå. Så även en ekonomisk framtidsprognos, exempelvis att barnen blir vuxna, ålderspension inträder eller förändring av boendet läggs in i helhetsbilden. Genom information, diskussion och uppmuntran påverka attityder, samt motivera och förändra sättet den skuldsatte handskas med sin hushållsekonomi.

Rådgivningen måste i första hand ha ett långsiktigt tidsperspektiv. Vissa akuta problem måste lösas på kort sikt men det rehabiliterande arbetet och arbetet

med en betalningsöverenskommelse sträcker sig vanligen flera år framåt i tiden.

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

Tillgänglighet

Många rådsökande kontaktar budget- och skuldrådgivningen när deras situation blivit akut. En rådsökande som då tvingas vänta länge riskerar att tappa nödvändig drivkraft. Därför är det viktigt att råd och stöd kan erbjudas inom rimlig tid. Väntetiden till det första mötet bör inte överstiga tre månader.

Information

Information som ges till sökande ska vara tydlig, lättbegriplig och tillgänglig för så många som möjligt. Information som riktar sig till särskilda grupper, såsom personer som inte behärskar svenska språket eller lider av ett handikapp, ska vara anpassade efter deras behov.

Förebyggande arbete

Ett aktivt förebyggande arbete bör bedrivas. Budget- och skuldrådgivningen bör genom information och andra förebyggande åtgärder till enskilda och grupper verka för att förebygga överskuldsättning. Respektive stadsdelsnämnd bör inventera behovet av informationsinsatser för att uppnå målet om att förebygga överskuldssättning. Särskilt angeläget är att förebygga överskuldssättning hos riskgrupper som ungdomar, låginkomsttagare och ensamstående föräldrar.

E-tjänst

Den stadsövergripande e-tjänsten för budget- och skuldrådgivningen i Stockholms stad ska fungera som ett komplement och stöd till stadsdelsnämndernas budget- och skuldrådgivning. Målgrupperna är:

- rådsökande
- budget- och skuldrådgivare
- chefer
- interna samarbetspartners, till exempel handläggare inom socialtjänsten

Syftet är att förbättra servicen för stadens invånare genom att tillgängliggöra information och tjänster för budget- och skuldrådgivning. Genom en rad funktioner såsom digitalt guiderum, webbokning och köhantering kan administrationen i rådgivningsprocessen minskas. E-tjänsten bidrar därmed till att frigöra arbetstid för budget- och skuldrådgivarna.

Rådgivningsprocessen

Konsumentverkets arbetsordning för budget- och skuldrådgivning bör följas. Enligt den kan man dela in rådgivningsprocessen i tio steg. Alla steg behöver inte vara aktuella i samtliga ärenden.

Steg 1 - Kartlägg den rådsökandes situation

Innan den rådsökande bokas in för ett personligt besök bör budget- och skuldrådgivaren ha haft ett telefonsamtal med denne för att få en bild av personen och avgöra om problemen är sådana att man kan arbeta med dem inom rådgivningen eller om det finns bättre hjälp någon annanstans. Syftet med första mötet är att rådgivaren ska få en bild av den rådsökandes ekonomiska och sociala situation samt resurser och motivation. Man bör även inrikta mötet på att vad som behöver göras och vem som ska göra vad till nästa kontakt.

Steg 2 - Ta ställning till akuta problem

Om den rådsökande har akuta problem, till exempel med skulder som förfaller till betalning, är det viktigt att denne begär uppskov hos sina fordringsägare. Det kan också finnas andra akuta problem. Exempel på sådana som måste bearbetas innan, eller parallellt, för att rådgivningen ska fungera är problem med hyra eller matpengar, missbruk eller psykisk instabilitet.

Om budget- och skuldrådgivaren vid den första kontakten anser att det finns tillräckliga förutsättningar för fortsatt rådgivning övergår man till nästa steg som är den ekonomiska översikten.

Steg 3 - Begär uppgifter om aktuella skulder och uppskov för utredning

De uppgifter som den rådsökande kan ge om sina skulder kan ibland vara ofullständiga. Det bästa sättet att få aktuella uppgifter om skulder och begära uppskov på betalningar är att den rådsökande, ibland med stöd av rådgivaren, tar kontakt med samtliga fordringsägare. På det här sättet får man en aktuell överblick av den totala skuldsituationen, vilket är nödvändigt för att man ska kunna komma med ett konkret förslag till uppgörelse om skuldbetalningar.

Steg 4 - Gör en ekonomisk översikt

Budget- och skuldrådgivaren analyserar den rådsökandes ekonomi för att skaffa sig en översikt över hur budgeten ser ut idag. Översikten delas in i två delar:

- Inkomstöversikt: I denna ska samtliga inkomster tas med. Det är viktigt att rådgivaren får en bild av inkomstläget idag men också hur det kan komma att förändras framåt i tiden.
- Skuldöversikt: I skuldöversikten är det viktigt att alla typer av skulder och åtaganden kommer. Exempel på detta är skulder till banker, finansbolag, privata skulder, eventuella pantsäkringar och borgensåtaganden. Budget- och skuldrådgivaren bör också skaffa sig en bild av i vilken situation den rådsökande befann sig i när han tog krediterna samt vad de har använts till.

Steg 5 - Gör bedömning om skuldsaneringslagen kan bli tillämplig

Budget- och skuldrådgivaren gör först en prognos över ekonomin för framtiden för att kunna göra en bedömning om skuldsaneringslagen kan bli tillämplig. Exempel på frågor att överväga när man gör prognosen är om inkomster kan ökas eller om eventuella tillgångar kan realiseras. Vidare utgår rådgivaren från förutsättningarna i skuldsaneringslagen, det vill säga att man ser på de formella kraven, den kvalificerade insolvensen och skälighetskriteriet. Rådgivarens bedömning kan bara bli preliminär då bedömningen formellt görs av Kronofogdemyndigheten. Budget- och skuldrådgivaren kan inte hindra någon att söka skuldsanering hos Kronofogdemyndigheten även om rådgivaren bedömer att det inte är någon idé.

När skuldsaneringslagens krav ska ligga till grund för uppgörelsen med fordringsägarna har den rådsökande små möjligheter att själva avgöra vilket betalningsutrymme denne kan erbjuda dem. Detta då förbehållsbeloppet ges utifrån Kronofogdemyndighetens regler. Rådgivningen inriktas då på att förbereda den rådsökande på hur denne kan få ekonomin att gå ihop på den nivå som är tillgänglig för vardagsutgifter.

Om skuldsaneringslagens kriterier inte bedöms vara uppfyllda så inriktas rådgivningen på att diskutera vad som är ett realistiskt betalningsutrymme. Denna diskussion blir avhängigt av vad den rådsökande anser sig klara av och vad fordringsägarna kräver för att den rådsökande ska få till stånd en uppgörelse.

Steg 6 - Utarbeta en ny budget för hela hushållet

Vid tänkt skuldsanering enligt skuldsaneringslagen bestäms den rådsökandes disponibla inkomst av Kronofogdemyndighetens beräkning av förbehållsbelopp. I alla övriga fall görs det en total bedömning av olika omständigheter som avgör på vilken nivå den rådsökande hamnar. En ny stramare budget för löpande vardagsutgifter kräver noggrann planering och eftertanke innan den rådsökande börjar tillämpa den. Budget- och skuldrådgivaren kan stöda den rådsökande genom att gå igenom och diskutera vardagsutgifterna. Det gäller också att göra de rådsökande medvetna om att de måste ändra livsmönster.

Steg 7 - Gör ett förslag till skulduppgörelse

Om lagens kriterier för skuldsanering bedöms som uppfyllda så ska budget- och skuldrådgivaren stöda den rådsökande att ansöka om skuldsanering.

Om lagens kriterier för skuldsanering inte är uppfyllda så ska budget- och skuldrådgivaren stöda den rådsökande i att utarbeta ett förslag till en civilrättslig uppgörelse med fordringsägarna. Exempel på civilrättsliga uppgörelser är avbetalningsplan, räntefrysning, saneringslån och ackordsuppgörelse.

Steg 8 - Fastslå ny hushållsbudget vid uppgörelse med borgenärer

Det är först när man kommit fram till en uppgörelse antingen genom att Kronofogdemyndigheten har beviljat den rådsökande skuldsanering eller att fordringsägarna har beviljat en civilrättslig lösning, som en ny hushållsbudget kan fastställas med betalningsplan för skulderna.

Steg 9 - Utforma alternativa handlingsplaner

Om den rådsökande inte lyckas nå en uppgörelse med fordringsägarna med budget- och skuldrådgivarens stöd återstår i princip två vägar:

- Den rådsökande får söka temporära uppgörelser som kan nås inom betalningsutrymmet så långt fram i tiden detta kan överblickas och fordringsägarna är beredda att acceptera.
- Fordringsägarna väljer att begära utmätning genom Kronofogdemyndigheten och den rådsökande tvingas acceptera detta även om det inte leder till att skulderna minskar.

Steg 10 - Erbjud uppföljningsstöd vid behov från budget- och skuldrådgivare eller annan part

Den rådsökande kan vara i behov att av råd och stöd efter det att en uppgörelse har nåtts med fordringsägarna. Rådgivningen bör därför ha beredskap för detta.

Exempel på råd och stöd som den rådsökande kan vara i behov av handlar om praktiska frågor kopplade till betalplanen, omprövning av skuldsaneringen, Kronofogdemyndigheten avbryter skuldsaneringen och den rådsökande har återkommande problem att hantera sin hushållsekonomi.

Antal rådgivningstillfällen per rådsökande

Rådgivningen ska stödja den rådsökande i strävan mot en fungerande hushållsekonomi och ekonomisk rehabilitering samt utgå från den rådsökandes behov och förutsättningar. Rådgivaren bör till den rådsökande tydliggöra sin roll och uppgift. I ett inledande skede i processen ska rådgivaren komma överens med den rådsökande om vem som gör vad. Därmed tydliggörs omfattningen av det stöd som budget- och skuldrådgivningen erbjuder.

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

Dokumentation och hantering av handlingar

En kommunalt anställd budget- och skuldrådgivare arbetar inom en myndighet. Den kommunala verksamheten regleras bl.a. av förvaltningslagen och offentlighets- och sekretesslagen och gäller alla som arbetar där. Budget- och skuldrådgivning är emellertid inte att betrakta som myndighetsutövning då det inte innefattar beslut eller andra åtgärder som innebär maktbefogenheter i förhållande till medborgarna.

Det finns inte några lagbestämmelser som specifikt gäller dokumentation i budget- och skuldrådgivningsärenden. Av flera skäl är det ändå nödvändigt att budget- och skuldrådgivningen för någon form av dokumentation.

Exempelvis behöver rådgivaren spara information under rådgivningstiden och under hela skuldsaneringsprocessen. En kontakt bör finnas med kommunens arkivansvarig. Sveriges kommuner och landsting (SKL) har gett ut en handbok om arkivhandlingar som beskriver bevarande och gallring. Ett kapitel beskriver handlingar inom budget- och skuldrådgivningsarbetet.

Alla samtal ska dokumenteras och den enskilde har alltid rätt att läsa det som skrivs.

Register

Budget- och skuldrådgivningen i Stockholms stad registrerar sina ärenden i Konsumentverkets ärendehanteringssystem Boss. I Boss samlas uppgifter för statistiska ändamål. Ärendebeteckningen ska göras så att den rådsökandes identitet inte kan spåras.

Statistik

Budget- och skuldrådgivningen ska årsvis lämna underlag för statistik till Konsumentverket samt för egen utvärdering och planering av fortsatt verksamhet.

Arkivering

Stockholms stadsarkiv har i beslut 2006:3 beslutat i enlighet med § 7 arkivregler för Stockholm stad att samtlig information i Boss kan gallras. Information i Boss kan gallras ett år efter det att ärendet avslutats under förutsättning att skuldöversikter, betalningsplaner, journalblad och årlig statistik tagits ut på papper. Stockholm stad rekommendationer för arkivering av budget- och skuldrådgivningsakter innebär att samtliga akter ska bevaras för evigt.

5. OLIKA GRUPPERS BEHOV AV BUDGET- OCH SKULD-RÅDGIVNING

Målgrupper

De rådsökande kan delas in i fem målgrupper utifrån deras förmåga att hantera sin hushållsekonomi och sin skuldsituation. Detta påverkar hur stort behovet av råd och stöd från budget- och skuldrådgivaren är.

Endast i behov av en kort informationsinsats (målgrupp A)

Dessa rådsökanden kan ha behov av information och hjälpmedel för eget bruk i form av till exempel broschyrer, budgetblanketter och kassablock till hjälp i planeringen av ekonomin.

Sköter sin ekonomi och har skulder som härrör enbart från en händelse (målgrupp B)

Händelsen kan vara t.ex. husförlust eller en konkurs. De har i regel inga andra skulder och sköter även sin hushållsekonomi. Dessa rådsökande kan ha behov av att få råd och stöd att kartlägga sin situation (steg 1 i rådgivningsprocessen), begära in uppgifter om aktuella skulder och uppskov (steg 3), göra en ekonomisk analys av nuläget (steg 4), göra en bedömning om skuldsaneringslagen kan bli tillämplig (steg 5), utarbeta en ny budget för hela hushållet (steg 6), göra ett förslag till skulduppgörelse (steg 7), fastslå en ny budget efter uppgörelse med fordringsägare (steg 8) och vid behov utforma alternativa handlingsplaner (steg 9).

Rådsökande i målgrupp B har sällan akuta problem (steg 2) och har ett begränsat behov av uppföljningsstöd (steg 10).

Sköter sin hushållsekonomi, men har skulder som härrör från flera tillfällen (målgrupp C)

Dessa rådsökande kan ha behov av att få råd och stöd att kartlägga sin situation (steg 1), begära in uppgifter om aktuella skulder och uppskov (steg 3), göra en ekonomisk analys av nuläget (steg 4), göra en bedömning om skuldsaneringslagen kan bli tillämplig (steg 5), utarbeta en ny budget för hela hushållet (steg 6), göra ett förslag till skulduppgörelse (steg 7), fastslå en ny budget efter uppgörelse med fordringsägare (steg 8) och vid behov utforma alternativa handlingsplaner (steg 9).

Rådsökande i målgrupp C har sällan akuta problem (steg 2) och har ett begränsat behov av uppföljningsstöd (steg 10).

Har svårigheter att klara sin löpande hushållsekonomi (målgrupp D)

De som till exempel inte alltid betalat hyra/el, inte har helt ordning på sina papper, öppnar inte alltid brev, återkommande satt sig i nya skuldsituationer.

Dessa rådsökande kan ha behov av att få råd och stöd att kartlägga sin situation (steg 1), ta ställning till akuta problem (steg 2), begära in uppgifter om aktuella skulder och uppskov (steg 3), göra en ekonomisk analys av nuläget (steg 4), göra en bedömning om skuldsaneringslagen kan bli tillämplig (steg 5), utarbeta en ny budget för hela hushållet (steg 6), göra ett förslag till skulduppgörelse (steg 7),

fastslå en ny budget efter uppgörelse med fordringsägare (steg 8), vid behov utforma alternativa handlingsplaner (steg 9) och få uppföljningsstöd (steg 10).

Personer i målgrupp D riskerar ofta att vräkas eller att få sin el avstängd och deras ärenden är tidskrävande. De rådsökandes problem karaktäriseras av trassliga skuldsituationer och de har dålig överblick över sin ekonomi och känner ångest och oro inför framtiden. I många fall är den rådsökande resignerad och orkar inte komma ur sin situation på egen hand.

Dessa ärenden är tidskrävande och budget- och skuldrådgivarens måste arbeta långsiktigt med dessa ärenden för att kunna åstadkomma en positiv förändring för den rådsökande. Problemen kräver inte sällan samarbete med andra delar av stadsdelsförvaltningen.

Har kaos i sin tillvaro både med ekonomin och socialt (målgrupp E)

Oftast är de aktuella för andra insatser från socialtjänsten. En del av dessa personer har god man eller förvaltare.

Rådsökande i målgrupp E riskerar ofta, liksom rådsökande i målgrupp D, att vräkas eller att få sin el avstängd och deras ärenden är tidskrävande. Deras problem karaktäriseras av trassliga skuldsituationer och de har dålig överblick över sin ekonomi och känner ångest och oro inför framtiden. I många fall är den rådsökande resignerad och orkar inte komma ur sin situation på egen hand. Dessa ärenden är tidskrävande och budget- och skuldrådgivarens måste arbeta långsiktigt med dessa ärenden för att kunna åstadkomma en positiv förändring för den rådsökande. Problemen kräver inte sällan samarbete med andra delar av stadsdelsförvaltningen.

Enskilda näringsidkare

Gruppen aktiva enskilda näringsidkare tillkom som en ny grupp av rådsökande i samband med att den nya skuldsaneringslagen som trädde i kraft den 1 juli 2011. Liksom övriga rådsökande kan de delas in i de fem målgrupperna utifrån deras förmåga att hantera sin hushållsekonomi och sin skuldsituation.

6. SAMVERKAN

Samverkan med socialtjänsten

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

Extern samverkan

Budget- och skuldrådgivare samarbetar med en rad myndigheter som Kronofogdemyndigheten, Centrala Studiestödsnämnden och Försäkringskassan. Samverkan med Kronofogdemyndigheten rör dels de personer som söker skuldsanering, dels de personer som har skulder för indrivning hos Kronofogdemyndigheten men där skuldsanering inte är aktuell.

REFERENSLITTERATUR

Ahlström, R. och Savemark, M. (2010) *Dödsfall under och efter skuldsanering* (2010:18) Konsumentverket

Budget- och skuldrådgivarna i Stockholms stad (2008) *PM Angående stadens budget- och skuldrådgivningsverksamhet i tider av konkurrensutsättning*

Carlsson, U. (2009) *Socialt arbete med överskuldsatta- verksamhetsbeskrivning Spånga Tensta stadsdelsförvaltning*

Centre for European Policy Studies (CEPS) (2008) *Towards a common operational definition of over-indebtedness*

Dellgran, P. (2004) *Rådgivning i förändring. Om budget- och skuldrådgivningens villkor, former och värde*. Skriftserie 2004:4. FoU Skåne

Ertsborn, J. (2008) *Vägen tillbaka för överskuldsatta (SoU 2008:82)- delbetänkande av 2007 års insolvensutredning*. Justitiedepartementet

Förordningen med instruktion för Socialstyrelsen (2007:1202)

Förvaltningslagen (1986:223)

Konsumentverket (1996) *Budget- och skuldrådgivning för skuldsatta*

Konsumentverket (2010) *Kommunernas budget- och skuldrådgivning – en lägesrapport 2010*

Konsumentverket (2011) *Budget- och skuldrådgivning beskrivning av en viktig verksamhet. Rapport 2011:7*

Kronofogdemyndigheten och Konsumentverket (2008) *Överskuldssättning och ekonomiska problem bland ungdomar – En kartläggning av risker. KFM Rapport 2008:3)*

Kronofogden(2008) *Alla vill göra rätt för sig – Överskuldssättningens orsaker och konsekvenser. Rapport 2008:3*

Lagrådsremiss (2010) *Bättre möjlighet till skuldsanering*

Norström, C. och Thunved A. (2011) *Nya sociallagarna med kommentarer, lagar och förordningar som de lyder den 1 januari 2011, tjugofjärde upplagan*. Stockholm: Nordstedts Juridik

Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)

Personuppgiftslagen (1998:204)

Prop. 2005/06:124 s.35-36

Regeringens webbsida: <http://www.regeringen.se/sb/d/13516/a/153647>

Sandvall, L.(1997) *Behandlingsperspektiv på pengar?* Magisteruppsats. Lunds universitet

Sandvall, L.(2008) *Leva med skulder- bli skuldfri. Rapport 2008:16.* Konsumentverket

Sandvall, L. (2010) *Samverkan för en effektivare hjälp till skuldsatta. Rapport 2010:6.* Konsumentverket

Sehlén, C och Skärvall Marzoccelli, E. (2011) *Ekonomi i fokus. Budget- och skuldrådgivning vid hyresrådgivning och träningsboenden.* Enskede- Årsta- Vantörs stadsdelsförvaltning

Skadeståndslagen (1972:207)

Skuldsaneringslagen (2006:548)

Social- och arbetsmarknadsförvaltningen Rapport om vråkningsförebyggande arbete i Stockholms stad

Socialtjänstlagen (2001:453)

Tryckfrihetsförordningen (1949:105)

BILAGA

Forskning och utveckling

Forskningen om budget- och skuldrådgivningens resultat, effekter och innehåll är relativt begränsade. I detta kapitel presenteras några av de utredningar och projekt som genomförts av Konsumentverket, kronofogdemyndigheten, forskare och enskilda kommuner.

Orsaker till överskuldsättning

Konsumentverket har kartlagt skuldfällor och orsaker till överskuldsättning. Det finns skuldfällor på det individuella planet, i de offentlighetsrättsliga systemen och på marknaden. Orsakerna är ofta flera, såsom låga inkomster, små marginaler och ändrade förhållanden i kombination med åtaganden för krediter, studielån och underhållsskyldighet. Sjukdom, skilsmässa och arbetslöshet är andra orsaker. Bristande kunskap och bristande ekonomisk planering är andra viktiga faktorer.

I kronofogdemyndighetens rapport *"Alla vill göra rätt för sig"* från 2008 undersöktes överskuldssättningens orsaker och konsekvenser. Rapporten menar att överskuldssättning inte är ett fattigdomsproblem. De flesta fattiga är inte överskuldssatta och de flesta överskuldssatta är inte fattiga. Överskuldssatta hushåll har ofta små marginaler, men utöver detta går det inte att hitta några gemensamma egenskaper. Undersökningen visar att de flesta överskuldssatta har drabbats av en oförutsedd försämring av sin ekonomi. Oftast handlar det om arbetslöshet, sjukdom eller konkurs.

Om ett hushåll blir överskuldssatt eller inte beror i stor utsträckning på kombinationen av olika händelser, den egna förmågan och omgivningen. Dessa tre delar behöver läggas ihop till en helhet för att kunna bedöma risken för överskuldssättning. Den som är sårbar i alla delar löper en större risk att bli överskuldssatt. Det är därför inte meningsfullt att peka ut grupper av individer eller beteenden som "typiska" för risken att hamna i överskuldssättning. Vem som helst kan hamna i en sådan situation och de som drabbas blir ofta överraskade. Överskuldssättning är resultatet av en komplex process med flera samverkande faktorer i en unik kontext.

Lisbeth Sandvall har i rapporten *"Leva med skulder- bli skuldfri. Olika faser i skuldsaneringsprocessen"* identifierat sex orsaker till överskuldssättning:

- undertecknande av lån/borgensförbindelse för partner eller barn
- företagsskulder och konkurs
- ohälsa och/eller arbetslöshet
- Fastighetsskuld och förändrad familjesituation
- Missbruk
- Spekulation på fastighetsmarknaden

Rapport bygger på intervjuer med 32 personer som har erfarenhet av överskuldssättning och som befinner sig i olika faser av skuldsaneringsprocessen. Resultatet visar att det finns många olika orsaker till att en överskuldssättning uppstår eller utvecklas. Det kan vara antingen ett plötsligt förlopp där individen slungas in i ekonomiska svårigheter eller ett långsamt förlopp in i allt svårare ekonomiska förhållanden. Tydligt

är det samspel som sker mellan strukturella och individuella faktorer, att skulder inte bara orsakas av den enskilde utan också att samhället kan orsaka eller påverka en skuldtutveckling. Individen kan ha olika strategier att hantera problemen. Faktorer som kan påverka förloppet in och ut ur skuldproblematiken kan t.ex. vara bemötandet vid kontakt med myndigheter och fordringsägare, individens egen hälsa, skuldorsak samt sociala relationer och socialt stöd.

Ohälsa vid överskuldsättning

Richard Ahlström (1998) studerade 230 svårt skuldsatta individer i 20 olika kommuner. Av studien framgick att vanligt förekommande folksjukdomar var nio gånger vanligare bland överskuldsatta än i normalbefolkningen. Det samlade hälsoläget för denna grupp överskuldsatta individer, som snittmässigt var i fyrtioårsåldern, motsvarade i själva verket hälsoläget hos åldergruppen över 75 år i en normalbefolkning.

Denna studie har följts upp i en omfattande hälsostudie i samarbete med Statens Folkhälsoinstitut. I undersökningen granskades 1116 personer som fick skuldsaner 2003. Fram till 28 maj 2010 hade 15 procent av dem avlidit. Motsvarande siffra för hela befolkningen i genomsnitt i samma åldergrupper är 0,46 procent. Sannolikheten för en tidig död är alltså cirka 33 gånger högre bland överskuldsatta jämfört med hela befolkningen i samma åldergrupp.

Europeisk definition av överskuldsättning

2008 offentliggjorde EU-kommissionen en undersökning om överskuldsättning, *"Towards a common operational definition of over-indebteness"*. Undersökningen fastställde orsakerna och de samhällsgrupper som mest sannolikt kommer att drabbas. Människor med ekonomiska svårigheter uppgav i allmänhet inkomstförluster, permanent låga inkomster samt förlust av arbete och dåligt styrd ekonomi som orsaker. Alltför omfattande åtaganden och för stor förbrukning nämndes också. EU-kommissionen menar i sin rapport att de mest sårbara grupperna är ungdomar, arbetslösa eller låginkomsttagare, barnfamiljer, ensamstående föräldrar och sjuka.

Projektet som låg bakom rapporten hade som mål att lägga grunden för skapandet av en gemensam europeisk definition av termen "överskuldsättning" samt att bidra med en översikt över olika politiska, administrativa och juridiska sätt att angripa överskuldssättningsproblem i Europa. Definitionen av ett överskuldsett hushåll redovisas nedan.

A household should be considered as over-indebted if it meets these criteria:

- Comparably high commitment payments which push the household below the poverty-threshold.
- Structural arrears on at least one financial commitment (this includes all types of credit commitments, but also other recurring bills such as utilities etc.
- Burden on monthly commitment payments (housing costs including mortgage payment of rent and payment for other loans) considered to be a heavy burden by the household
- Payment capacity considered to be "very difficult" or "difficult" by the household

- | - Illiquidity (an inability to meet an unexpected expense)