



Verksamhetsrapport för Åstorps kommun **Budget- och skuldrådgivning** **År 2021**



Verksamhetsrapport

Budget- och skuldrådgivning

år 2021

Sammanfattning av året

Under året har 111 nya rådsökande inkommit. Det är en ökning jämfört med förra året vilket var 102 besök. Enligt rekommendationerna, framtagna av Konsumentverket, skall vi kunna ge stöd utan oskäligt dröjsmål, inom 4 veckor. Den tidsgränsen klarar vi idag, väntetiden har minskat sedan 2020. Målet för verksamheten har uppnåtts. De insatser som har gjorts för att uppnå rekommendationerna för budget- och skuldrådgivning i högre grad är att tillsätta en högre tjänstgöringsgrad på befintlig tjänst, arbetar mer förebyggande samt en större samverkan mellan enheterna.

I övrigt har även 2021 varit ett speciellt år med pandemi i samhället vilket givetvis har påverkat verksamheten.

Beskrivning av verksamheten

Kommunen har enligt 5 kap 12 § socialtjänstlagen en skyldighet att lämna budget- och skuldrådgivning till skuldsatta personer. Budget- och skuldrådgivningen har en viktig roll att bidra till att förebygga skuldproblem och hjälpa skuldsatta personer att finna en lösning på sin livssituation. Att ha ekonomiska problem medför psykiska påfrestningar som kan leda till ohälsa och skapar kostnader för samhället.

Verksamheten är placerad i socialförvaltningen inom enheten Individ och försörjning. Budget- och skuldrådgivningen arbetar med budgetrådgivning, skuldrådgivning med frivilliga uppgörelser, råd och stöd före, under och efter en skuldsanering samt utåtriktade och interna informationsinsatser för att öka kännedomen om verksamheten.

Med budget- och skuldrådgivning avses att invånarna ska ha tillgång till kvalificerad rådgivningsverksamhet. Skyldigheten gäller även om den skuldsatte är föremål för ett pågående förfarande om skuldsanering eller F-skuldsanering. Under ett skuldsaneringsförfarande och till dess att en skuldsanering är avslutad bör budget- och skuldrådgivarna vara aktiva i sin kontakt med gäldenären. Rådgivningen anpassas efter den sökandes behov och kan bestå av allt från telefonsamtal med råd och stöd i ekonomiska frågor till kontakter som sträcker

sig över en lång period. I de flesta ärenden handlar det om att slutligen hitta långsiktiga lösningar på ekonomiska problem. Lösningarna kan vara av många olika slag alltifrån budgetrådgivning till mer omfattande frivilliga uppgörelser och skuldsanering. Rådgivningen anpassas efter den sökandes behov och rymmer allt från samtal per telefon där man hänvisar till andra samhällsresurser till långvariga kontakter under en skuldsanering. Arbetet består en hel del av motiverande och stöttande samtal med de sökande som många gånger är både uppgivna och stressade.

Målet för verksamheten är att kunna erbjuda professionellt råd och stöd, att förebygga överskuldsättning, medverka till att motverka hemlöshet samt minska antalet personer som är beroende av ekonomiskt bistånd. Ett mål är också att kunna erbjuda rådsökande en god tillgänglighet till budget & skuldrådgivning vilket är enligt rekommendationerna en besökstid inom fyra veckor.

Budget- och skuldrådgivningen i Åstorps kommun bemannas av en medarbetare. Dennes arbetstid motsvarar 40 timmar per vecka. Budget för verksamheten är 584 tkr. Verksamheten bedrivs i lokalerna på kommunhuset. En förändring som skett under året är att en ny enhetschef är på plats. De flesta av de sökande fick kontakt med budget- och skuldrådgivningen genom eget initiativ eller via andra enheter i kommunen. Det är också vanligt att de hänvisas från externa aktörer till exempel kuratorer, diakoner, Kronofogden eller från inkassobolag.

Konsumentverket tillhandahåller rekommendationer för budget- och skuldrådgivningen som är framtagna på uppdrag av regeringen. Tillsynsmyndighet är Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Budget för verksamheten

Nästan 400 000 svenskar har skulder hos Kronofogden under 2021 ökade skuldberget hos Kronofogden med 7 miljarder vilket motsvarar 20 miljoner om dagen. Dessutom finns det ett stort mörkertal med ytterligare personer som har ekonomiska problem men som inte hamnat hos Kronofogden. Många personer har skulder hos inkassobolag men det finns inga siffror på hur många. Ekonomiska problem är inte bara ett problem för den enskilde, utan påverkar även familjen negativt. Bortsett från den enskildes lidande kostar skuldsatta personer samhället stora kostnader i form av bland annat vårdkostnader, sjukersättningar och minskade skatteintäkter. Personer som av olika anledningar råkat in i en ohållbar överskuldssättning kan i värsta fall hamna i ett mer eller mindre varaktigt socialt utanförskap med försämrad psykisk och fysisk hälsa. Tidiga insatser för att förhindra skuldproblem innebär vinster både för den enskilde och samhället. Budget för verksamheten har varit 584 tkr varav personalkostnader på 597 tkr.

Skuldsättning i kommunen

Antal skuldsatta kommuninvånare

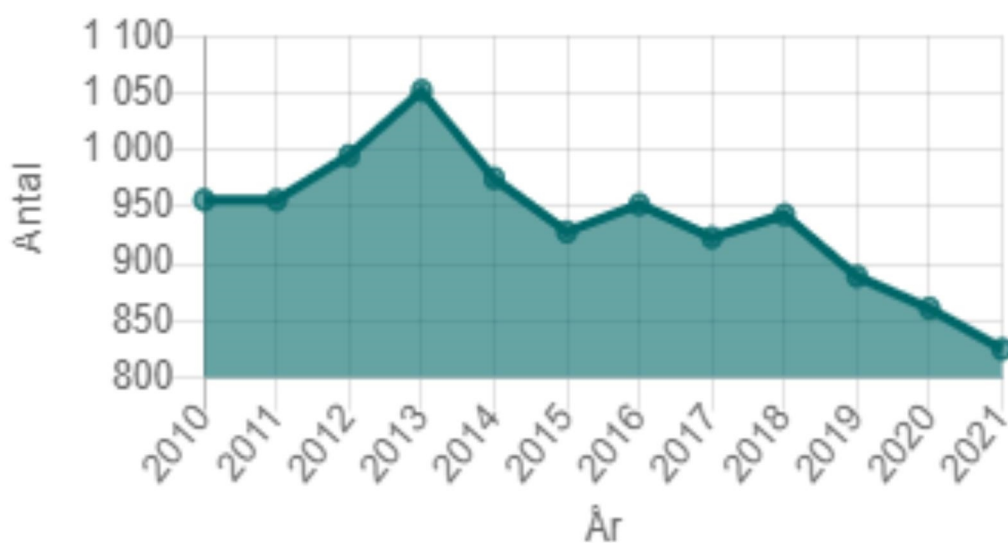
Vid årsskiftet hade 825 personer som var folkbokförda i kommunen skulder hos Kronofogden. Det kan jämföras med 861 personer vid samma tid förra året. 352 av de skuldsatta var kvinnor och 473 var män.

Kommuninvånarnas sammanlagda skuld var 237 244 374 kronor, jämfört med 187 690 445 kronor året före.

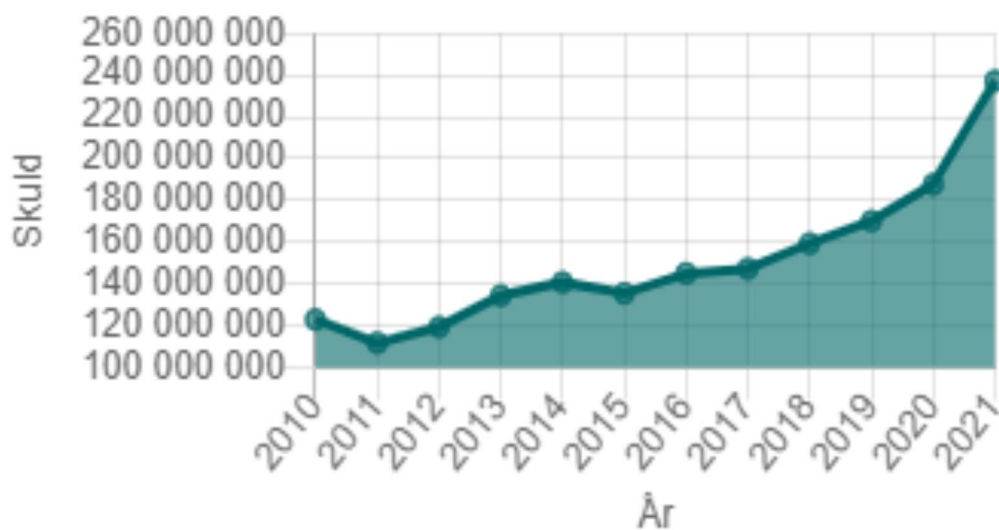
5,96 procent av kommunens kvinnor och 7,53 procent av männen hade skulder hos Kronofogden. Det motsvarar 6,77 procent av kommunens vuxna invånare. Högst andel skuldsatta vuxna kommuninvånare hade Perstorps (högst) med 8,32 procent, lägst andel hade Lomma (lägst) med 0,85 procent.

296 personer, 124 kvinnor och 172 män, i kommunen hade löneutmätning, det vill säga att en del av lönen varje månad går direkt till Kronofogden.

Utveckling av antal skuldsatta i Åstorp



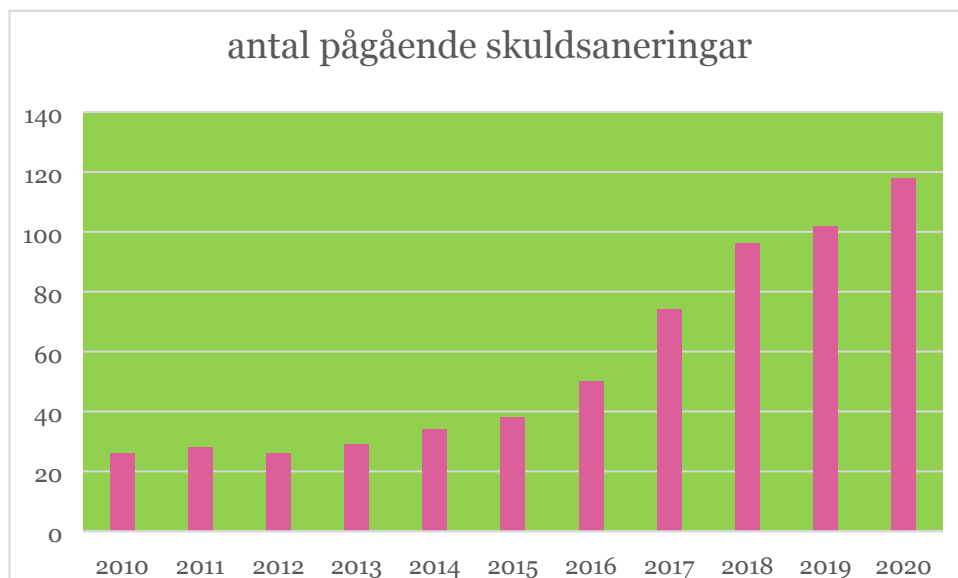
Utveckling av sammanlagd skuld i Åstorp



Skuldsanering

Under förra året ansökte 35 personer i kommunen om skuldsanering via budget & skuldrådgivare. Vid årsskiftet hade 11 personer en beviljad skuldsanering samt 24 pågående ansökningar om skuldsanering. Det är en ökning med 119 % jämfört med året innan. (16 ansökningar 2020).

Alla kan ansöka om skuldsanering digitalt på Kronofogdens hemsida vilket en del medborgare har anammat under åren som gått.



Barn i skuldsatta hushåll

Det finns 4036 barn mellan 0–17 år i Åstorps kommun, 637 av dem lever i ett hushåll där minst en förälder har skulder hos Kronofogden eller har skuldsanering. Motsvarande siffra för Åstorp i procent är 15,7 vilket kan jämföras med Perstorp på 18,9 samt Lommas kommun på 1,6 procent.

Hur många som har skulder hos inkassobolag är oklart då det inte finns någon statistik över detta.

Antal skuldsatta för äldre 65+

2018 fanns det 116 äldre medborgare i åldern 65 plus med en total skuld på 33 707 932 kr.

Mest skuldsatt åldersgrupp år 2021

Den mesta skuldsatta åldersgruppen i Åstorp är mellan 55–64 år där det finns 190 personer, 78 kvinnor och 112 män. De flesta skulder är lån som legat länge med relativt hög ränta samt obetalda fakturor som går vidare till Kronofogden.

Läs mer om äldres skulder:

<https://kronofogden.se/download/18.338e6d8417768af37a86c37/1619553982306/Kortanalys%202019-1.pdf>

Rådsökande hos budget- och skuldrådgivningen

Förra året inkom totalt 111 nya ärenden. Fördelningen var 63 män, 48 kvinnor och 0 okänt. Månaden november hade flest inkomna ärenden. 46 ärenden har avslutats under året. I december fanns 95 pågående ärenden.

Under året har 205 besök med rådsökande genomförts antingen fysiskt eller digitalt. 118 var män, 87 var kvinnor och 0 okänt. Antal uteblivna besök var 57.

Budget & skuldrådgivningen har varit behjälplig med 35 ansökningar om skuldsanering. Det är Kronofogden som fattar beslut om skuldsanering. Jämfört med Kronofogdens statistik över inkomna ansökningar om skuldsanering innebär det att budget- och skuldrådgivningen under året varit behjälplig med ca 41 procent av alla ansökningar.

11 personer i kommunen har under året beviljats skuldsanering. 6 var män och 5 kvinnor. Tre rådsökande har ansökt om omprövning av skuldsanering och två har överklagat beslut om skuldsanering.

Ett förslag till frivillig uppgörelse har skickats till fordringsägare. Inga frivilliga uppgörelser har accepterats.

Tillgänglighet

Vi har under året som gått inte haft några telefontider för bokade besök utan bokning går att göra när rådgivare är på plats samt via mail. Rådsökande kan också vända sig till medborgarkontoret som i sin tur lägger ett meddelande om att rådgivare kontaktar personen.

Alla rådsökande som vill, blir kontaktade via mail eller per telefon och alla sökande får möjlighet till ett fysiskt besök.

Verksamheten har varit belägen i kommunhusets lokaler.

På webbsidan astorp.se finns kontaktuppgifter, information om telefonnummer och vilken hjälp som kan ges. På följande platser i kommunen finns information: Medborgarkontoret, Projektet Ungsam, Arbetsmarknadsenheten samt på familjecentralerna.

Förebyggande arbete/utåtriktade insatser och samverkan

I syfte att marknadsföra verksamheten för att nå ut till de i behov av hjälp har inga större aktiviteter genomförts under 2021 pga pandemin, mycket har gått från mun till mun. Information om verksamheten för anställda i kommunen har skett för en del enheter inom individ och familj. I syfte att nå ut till de yrkesgrupper som kommer i kontakt med skuldsatta har föreläsning hållits. Samarbete med familjecentralerna, Ungsam, Arbetsmarknadsenheten (öka takten) och Swedbank/skola har skett under de senaste åren.

På kommunens webbsida finns information om budget- och skuldrådgivningen. Informationsfolder om verksamheten finns inte eftersom kommunens intentioner är att hålla det mesta digitalt. Broschyrerna "Koll på pengarna" som ges ut från Konsumentverket en gång om året, har funnits tillgänglig på medborgarkontoret samt på Ungsam och arbetsmarknadsenheten. (Nu är även "Koll på pengarna digital") Artiklar om verksamheten har funnits på Facebook och Instagram, inslag i radio och TV har förekommit i närliggande kommuner gällande budget & skuldrådgivning. För att förebygga överskuldssättning är dialogen i gång med att kartlägga var och hur kommunen ska lägga sina resurser gällande förebyggande verksamhet.

Kompetensutveckling

Konsumentverket och kommunen har ett gemensamt ansvar för budget- och skuldrådgivarnas kompetensutveckling. Budget & skuldrådgivaren har under året deltagit i något enstaka webinarium i syfte att få kompetensutveckling. Medverkan har skett på BUS-dagarna som 2021 var på Gotland. Nätverksträffar inom regionen och träff med Kronofogdens skuldsaneringsteam har skett digitalt. Budget & skuldrådgivaren är även medlem i föreningen för budget &

skuldrådgivare i Sverige.Handledning finns inte för medarbetarna efter ett beslut som tidigare tagits i socialförvaltningen, budget & skuldrådgivaren är närvarande på ärendedragning i gruppen ekonomiskt bistånd.

Uppfyllande av rekommendationerna

Konsumentverket anser att budget- och skuldrådgivningen behöver ha en kapacitet och ett innehåll som motsvarar samtliga sex rekommendationer för att verksamheten ska vara kvalificerad:

Rekommendation 1 – Verksamhetens innehåll

- Budgetrådgivning
- Skuldrådgivning
- Stöd inför och under skuldsanering
- Samverkan
- Utåtriktade insatser

Alla rådsökande ska få hjälp och stöd genom olika former av ekonomisk rådgivning. Rådgivningen ska bidra till att hjälpa skuldsatta personer att finna en lösning på sin situation. Verksamheten i Åstorps kommun innefattar alla delar som krävs för att en rådsökande ska kunna få både en kort- och långsiktig ekonomisk rehabilitering vilket gör att första rekommendationen är uppfylld.

Verksamhetens mål är kopplat till rekommendation nummer 1

Alla invånare som behöver det ska ha god tillgänglighet till budget & skuldrådgivning

Rekommendation 2 – Utbildning och kompetens

- högskoleexamen inom ekonomi, juridik eller beteendevetenskap
- specifik kompetens i yrkesrollen
- god förmåga att bemöta och kommunicera med olika individer

Det är viktigt att rådgivaren får en specifik introduktion i yrkesrollen. Förutom yrkeskompetens krävs god förmåga att bemöta, kommunicera och skapa förtroende hos olika individer. Studier visar att det är viktigt att budget- och skuldrådgivaren är lyhörd och empatisk i mötet med den rådsökande samt att rådgivningen präglas av respekt för den rådsökande. Alla rådsökande bemöts på ett respektfullt sätt och är för rådgivaren likvärdiga vilket betyder att rekommendation nummer 2 är uppfylld.

Verksamhetens mål är kopplat till rekommendation nummer 2

Alla invånare ska erbjudas professionellt råd och stöd

Rekommendation 3 – Likvärdigt arbetssätt och säkerställa kompetens

- delta regelbundet i fortbildning
- använda arbetsverktygen Portalen och Boss
- delta i regelbunden handledning

Arbetsområdet är så brett att rådgivaren behöver ha en bred kunskap och ha förmågan att samverka och inhämta information när så krävs. Rådgivaren bör kompetensutveckla sig genom regelbunden fortbildning inom sitt arbetsområde. Konsumentverkets Portalen, en informationsportal, fungerar som ett viktigt verktyg. Ärendehanterings- och statistiksystemet Boss. Detta ger ett likvärdigt arbetssätt och ger värdefull kunskap om verksamheten och de rådsökande. Rådgivaren bör erbjudas både process- och ärendehandledning i sitt arbete. Detta för att öka kompetensen om olika individers beteenden men också för att få möjlighet att diskutera komplicerade ärenden med andra. Alla delar som Konsumentverket erbjuder samt tipsar om till rådgivaren tas tacksamt emot när det gäller kompetensutveckling utanför konsumentverkets ramar har det under året som gått inte varit mycket på gång av förklarliga skäl. Rådgivaren erbjuds tjänstegenomgång men ingen process- eller ärendehandledning vilket betyder att rekommendation nummer 3 är delvis uppfylld.

Verksamhetens mål är kopplat till rekommendation nummer 3

Rekommendation 4 – Kapacitet och uppföljning

- kapacitet som grundar sig på regelbundna behovsanalyser i den egna kommunen
- tydliga och mätbara mål för verksamheten som följs upp

Det övergripande målet för budget- och skuldrådgivningen är att genom olika former av ekonomisk rådgivning bidra till att förebygga skuldproblem och hjälpa skuldsatta personer att finna en lösning på sin situation. För att kommunen ska kunna bidra till detta och säkerställa att det finns tillräcklig kapacitet i verksamheten bör kommunen göra regelbundna analyser av behovet. Några parametrar att ta hänsyn till kan vara antalet personer i kommunen som har registrerade skulder hos Kronofogden, arbetslöshet, inkomstnivåer och behov av ekonomiskt bistånd. Kartläggningar har visat att det ibland av olika anledningar saknats budget- och skuldrådgivning under långa perioder. Detta har orsakat att rådsökande inte fått det stöd de behövt. Det bör därför säkerställas att verksamheten kan bedrivas även vid eventuell sjukdom, semester och vakanser. Utifrån analysen bör ett antal specifika och mätbara mål tas fram. Målen behöver följas upp årligen och en åtgärdsplan bör tas fram om målen inte uppfylls. Det finns inget enhetligt sätt att analysera, kartlägga och följa upp invånarnas ekonomiska situation på vilket betyder att rekommendationen är delvist uppfylld.

Verksamhetens mål är kopplat till rekommendation nummer 4

Att rådgivaren ska medverka till att förebygga överskuldssättning

Rekommendation 5 – Tillgänglighet

- informera om vilket stöd verksamheten kan ge, vilka kontaktmöjligheter som finns och under vilka tider verksamheten kan nås
- erbjuda olika sätt att ta kontakt
- vara nåbar inom några dagar
- vara lokaliserad med hänsyn tagen till den rådsökandes integritet

Tillgänglighet handlar om möjligheten att ha kännedom om, hitta till, och att få kontakt. Det bör finnas information om stödet som ges av budget- och skuldrådgivningen, kontaktuppgifter och vilka öppettider, telefontider och svarstider som finns. På kommunens webbplats bör det finnas aktuell och sökbar information om verksamheten. Den rådsökande bör kunna kontakta verksamheten på olika sätt, såsom telefon, besök och e-post. Det är viktigt att den rådsökande får kontakt så snart som möjligt men senast inom några dagar. Tidigare studier har visat att lokalisering och utformningen av verksamheten har stor betydelse för att de rådsökande ska söka sig till verksamheten.

Det finns lättillgängliga lokaler, tydlig information om kontaktuppgifter finns på hemsidan och på Medborgarkontoret. Den rådsökande kan nå rådgivare på telefon, via mail och få svar inom någon dag och alla får möjlighet till fysisk eller digital träff. Det finns alldeles för få medborgare som har kännedom om att det finns en budget & skuldrådgivare i kommunen som dessutom är gratis, har tystnadsplikt och är lagstadgad. Rekommendation nummer 5 är delvist uppfylld.

Verksamhetens mål är kopplat till rekommendation nummer 5

Alla invånare som behöver det ska ha god tillgänglighet till budget & skuldrådgivning

Rekommendation 6 – Stöd utan oskäligt dröjsmål

- erbjuda ett första enskilt bokad möte inom fyra veckor
- erbjuda tider med kort varsel
- erbjuda löpande stöd till dem som har pågående skuldsanering, F-skuldsanering eller frivilliga uppgörelser

Flera studier vittnar om att det är vanligt att rådsökande har skuld- och skamkänslor över sina ekonomiska svårigheter. Steget att söka hjälp är ofta stort och kopplat till mycket vånda. Därför väntar många lång tid innan de kontaktar budget- och skuldrådgivningen. När den rådsökande väl har den kraft och motivation som krävs för att göra något åt sin situation är det angeläget att det är lätt att få kontakt med budget- och skuldrådgivningen och att den rådsökande snabbt får möjlighet till ett första besök. I en ekonomiskt utsatt situation är tiden en viktig faktor. Konsumentverket har mot den bakgrunden bedömt att längre än fyra veckor bör ingen behöva vänta. I Åstorps kommun har vi haft en snittid på tre- fyra veckor under året och har kunnat ge rådsökande snabba tider vid behov vilket betyder att rekommendation nummer 6 är uppfylld.

Verksamhetens mål är kopplat till rekommendation nummer 6

Alla invånare som behöver det ska ha god tillgänglighet till budget & skuldrådgivning.

Enkätundersökning KKIK

Under året har 32 besökande erbjudits att svara på enkät för att mäta kvaliteten på rådgivningen. Tre har svarat på enkäten. Resultatet i sammandrag är att alla har varit mycket nöjda med rådgivning och stödet av budget & skuldrådgivaren. Kommentarer om vad verksamheten kan bli bättre på har ingen svarat på. Kommentarer vad som varit bra är bemötandet av rådgivaren.

Förbättringsområden

För att uppfylla rekommendationerna och målen för verksamheten har dialog startat mellan chef och medarbetare gällande planer på aktiviteter i förebyggande syfte.

För att nå ut till fler skuldsatta och yrkesgrupper som träffar skuldsatta ska samverkansträffar planeras mellan enheter över förvaltningarna, där vi kan försöka hitta en gemensam lösning när en medborgare har en kommunal skuld och samtidigt uppbär ekonomiskt bistånd. Föreläsningar hos vuxenutbildningen är planerade, ta fram foldrar/anslag om budget & skuldrådgivning tillsammans med kommunikötören samt att upprätta ett samarbete med kommunens boendekoordinator. Vi har även haft tankar på att hålla en workshop för medborgarna i kommunen gällande vardagsekonomi. Ett ytterligare sätt att få ut budskapet att det finns gratis rådgivning i kommunen är att dela ut information om verksamheten på Torparedagarna i kommunen där även andra enheter kan kopplas på.

Budget & skuldrådgivaren behöver kompetensutveckling inom bland annat MI (motiverande samtal).

För att nå målen med verksamheten behövs fortsatt deltagande på BUS-dagarna som anordnas av Bus-föreningen en gång om året samt deltar på Kronofogdens/Konsumentverkets heldagar samt andra aktörer som bjuder in.

Aktiviteter som planeras år 2022:

- Skapa foldrar eller anslag om att det finns gratis rådgivning att tillgå.
- Fortsätta föreläsningar inom tidigare enheter samt utöka med nya.
- Samverkansmöte mellan olika enheter samt över förvaltningsgränserna.
- Fortsätta hålla kontakt med kommunikötörerna samt utöka kontakt med socialförvaltningens kommunikötör.
- Hålla en workshop för kommunens medborgare.
- Informera på Torparedagarna.