



Rapport 2019:06

Fördjupad samverkan mot överskuldsättning

Slutrapportering till regeringen

2019:06 Fördjupad samverkan mot överskuldssättning
Konsumentverket 2019

Ansvarig handläggare: Maria Lindstedt

Sammanfattning

I mars 2016 fick Konsumentverket i uppdrag att i samarbete med Kronofogdemyndigheten och Finansinspektionen verka för en fördjupad samverkan mot överskuldsättning. Samverkan skulle ske med samhällsaktörer som utifrån sina verksamhetsområden bedöms kunna bidra till att personer som har eller riskerar att få problem med skulder kan få hjälp med att få ordning på sin ekonomiska situation. Vidare gav regeringen Konsumentverket i uppdrag att inrätta ett samverkansråd för budget- och skuldfrågor. Uppdragen var treåriga med slutredovisning senast den 30 juni 2019. Konsumentverket har valt att redovisa uppdragen i sin helhet genom tre kompletterande insatser:

1. Magasinet Tillsammans. I magasinet rapporteras och redovisas stora delar av det arbete och resultat som utförts inom ramen för regeringsuppdragen
2. Avslutskonferensen Samverkan mot överskuldsättning.
3. Denna rapport 2019:06. I rapporten beskrivs arbetet med regeringsuppdragen med de resultat som uppnåtts tillsammans med behov av ytterligare insatser.

Den kommunala budget- och skuldrådgivningen har en central roll när det gäller stödet till skuldsatta men fler funktioner i samhället behöver ha kunskap och beredskap att ställa frågor till enskilda om deras ekonomiska situation.

En av insatserna i arbetet med regeringsuppdraget fördjupad samverkan mot överskuldsättning har varit att ta fram ett metodstöd för lokal samverkan mot överskuldsättning. En annan insats är utbildningsspåret med fokus på att inkludera undervisning om överskuldsättningsproblematik i grundutbildningen på socionomprogrammen. Arbetet har bland annat lett fram till att Linköpings universitet hösten 2019 startar en distansutbildning på 7,5 p inom överskuldsättning. Ytterligare en insats har varit att ta fram ett förslag på ett koncept för en nationell vägledningstjänst för budget- och skuldfrågor.

När uppdraget upphör den 30 juni 2019 har Konsumentverket inte längre något uppdrag att motverka överskuldsättning. Det har blivit tydligt att enskilda medborgares skuldproblematik är ett tvärgående perspektiv som berör många myndigheter och organisationer i samhället. Det finns ett stort behov av kunskapshöjande insatser bland olika yrkesgrupper om hur skulder uppstår och hur man kan bedriva ett preventivt arbete. Ett stort engagemang finns men lokal, regional och nationell samordning saknas i den utsträckning som behövs. Konsumentverket bör därmed ha en fortsatt roll som sammanhållande instans för att nationellt främja och driva samverkan för att förebygga överskuldsättning. I uppdraget bör ingå att:

- koordinera samverkan mellan de nationella myndigheterna,
- skapa mötesplatser för utbyte av goda exempel och innovativa idéer, samt att
- genom stödande insatser främja kunskapsutveckling och lokal samverkan.

Genom att Konsumentverkets fokus skulle riktas mot samhällsinstanser som möter sårbara och utsatta konsumenter i riskzonen skulle ansvaret komplettera Finansinspektionens bredare uppdrag att genom finansiell folkbildning främja konsumenternas ställning på finansmarknaden. Konsumentverkets uppdrag skulle samtidigt docka i Kronofogdens uppdrag att dels motverka överskuldsättning, dels hjälpa redan svårt skuldsatta genom skuldsanering. En fortsatt nära

Samverkan mellan myndigheterna är en förutsättning för att nå målet om en minskad
överskuldssättning i samhället.

Innehållsförteckning

| | |
|---|----|
| Sammanfattning..... | 3 |
| 1 Inledning..... | 6 |
| 2 Organisation och upplägg | 7 |
| 2.1 Vision | 7 |
| 2.2 Utförande..... | 7 |
| 2.3 Målgrupper | 8 |
| 2.4 Jämställdhetsintegrering | 8 |
| 2.5 Definition av överskuldssatt..... | 9 |
| 2.6 Kostnader..... | 9 |
| 3 Resultat | 10 |
| 3.1 Skapa delaktighet genom samverkan och kommunikation | 10 |
| 3.2 Kanaler..... | 10 |
| 3.3 Samverkan och möten | 11 |
| 3.3.1 Samverkansmöten och workshops | 11 |
| 3.3.2 Konferenser | 12 |
| 3.3.3 Seminarier / inspirationsdagar | 13 |
| 3.3.4 Studiebesök | 13 |
| 3.4 Samverkanrådet för budget- och skuldfrågor, sekretariatet..... | 13 |
| 3.5 Kartläggning av det stöd som finns att få | 14 |
| 3.6 Lokal samverkan – metodstödet ”Hur mår din ekonomi?” | 14 |
| 3.7 Lokal samverkan – vräkningsförebyggande arbete | 15 |
| 3.8 Utbildningsspåret | 15 |
| 3.9 Nå fler genom en nationell vägledningstjänst | 15 |
| 3.10 Avslutskonferensen Samverkan mot överskuldssättning | 16 |
| 3.11 Magasinet Tillsammans..... | 16 |
| 3.12 Facebook-kampanj | 17 |
| 3.13 Jämställdhetsintegrering..... | 17 |
| 3.14 Strukturella förslag | 18 |
| 3.15 Andra samarbeten | 19 |
| 3.15.1 Kunskapsguiden.se | 19 |
| 3.15.2 Guide till nyblivna föräldrar – Ditt barn & dina pengar..... | 19 |
| 4 Diskussion om ytterligare behov..... | 20 |
| 5 Slutord..... | 23 |
| Bilagor | 25 |

1 Inledning

I mars 2016 fick Konsumentverket i uppdrag att "... i samarbete med Kronofogdemyndigheten och Finansinspektionen verka för en fördjupad samverkan med samhällsaktörer som utifrån sina verksamhetsområden bedöms kunna bidra till att personer som har eller riskerar att få problem med skulder kan få hjälp med att få ordning på sin ekonomiska situation." I uppdraget ingick att "... med lämpliga samhällsaktörer eftersträva

- ett utbyte av kunskap och erfarenheter om budget- och skuldrelaterade frågor,
- ett samarbete när det gäller att nå ut till personer som har eller riskerar att få problem med skulder med information om vilken typ av stöd som finns att få, exempelvis via den kommunala budget- och skuldrådgivningen, och
- ett samarbete om andra ändamålsenliga förebyggande och stödjande insatser."

Vidare gav regeringen Konsumentverket i uppdrag att inrätta ett samverkansråd för budget- och skuldfrågor. Rådet skulle spegla uppdraget fördjupad samverkan mot överskuldsättning och ha en sådan sammansättning att problem med skulder hos enskilda kan belysas ur flera perspektiv. Rådet skulle även "underlätta myndigheternas och aktörernas samverkan så att det stöd som finns når fram och används, diskutera aktuella budget- och skuldrelaterade frågor, vara en kontaktyta in i respektive deltagande myndighet/organisation samt löpande följa utvecklingen beträffande enskildas skuldsättning."

Uppdragen var treåriga och ska slutredovisas senast den 30 juni 2019. Uppdragen bifogas i bilaga 1 och 2. Föreliggande rapport utgör del av denna redovisning. Konsumentverket har valt att redovisa uppdragen i sin helhet genom tre kompletterande insatser:

- Magasinet Tillsammans. I magasinet rapporteras och redovisas stora delar av det arbete och resultat som utförts inom ramen för regeringsuppdragen. I magasinet presenteras dessutom ett flertal goda exempel på samverkan. Magasinet kan beställas eller laddas ned i Konsumentverkets publikationsshop.
- Avslutskonferensen Samverkan mot överskuldsättning. Programmet bifogas i bilaga 3. Konferensen har filmats och finns tillgänglig via Konsumentverkets Youtube-kanal.
- Denna rapport 2019:06. I rapporten beskrivs arbetet med regeringsuppdragen tillsammans med de resultat som uppnåtts. Under varje del i rapporten presenteras insatsen kortfattat. Hänvisning görs även till aktuella sidor i magasinet Tillsammans. I slutet av rapporten presenteras förslag på behov av ytterligare insatser.

Uppdragen är en del i regeringens strategi mot överskuldsättning. Arbetet inom regeringsuppdraget fördjupad samverkan mot överskuldsättning har bedrivits i projektform. I denna rapport benämns därför arbetet i det regeringsuppdraget "projektet".

2 Organisation och upplägg

2.1 Vision

Projektet har valt visionen nedan som vägledning i arbetet.

”Personer som har, eller riskerar att få, problem med skulder får hjälp att få ordning på sin ekonomiska situation”

2.2 Utförande

Projektets utförande har sträckt sig från och med april 2016 till och med juni 2019 och har varit indelat i tre faser: kartläggning, behovsanalys och genomförande.

Konsumentverkets har också valt att, genom detta projekt, låta Överskuldssättning vara ett av myndighetens temaområden för åren 2017–2019.

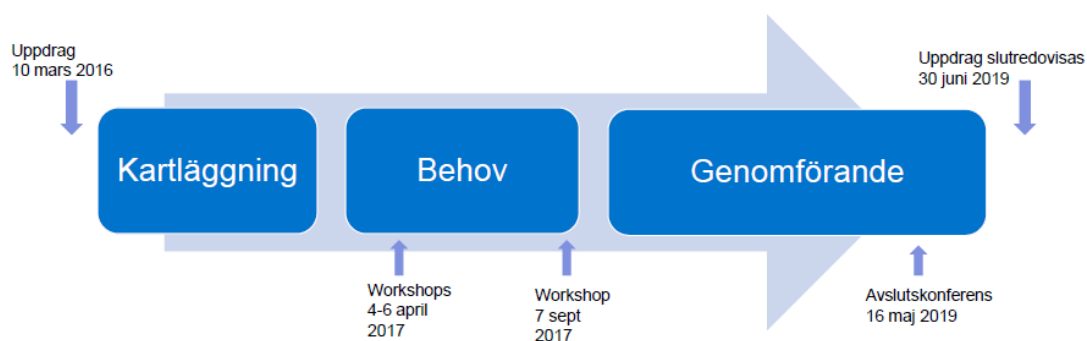


Bild. Övergripande projektupplägg 2016–2019.

I kartläggningen har projektet listat vilka som bedöms som riskgrupper för att få skuldproblem samt tagit fram en intressentlista med aktörer som bedöms kunna vara relevanta för arbetet i projektet och/eller kommer i kontakt med riskgrupperna. Intressentlistan har löpande omvärderats och utvecklats. En avgränsad intressentlista finns i bilaga 4.

I kartläggningsfasen har det ingått att identifiera vilket stöd som finns i samhället inom budget- och skuldområdet. Detta inkluderar förebyggande insatser till den breda allmänheten, insatser till riskgrupper och insatser till överskuldssatta. Myndigheter och organisationer som bidragit i kartläggningen har förutom att redovisa den egna organisationens insatser även haft möjligheten att lämna in åtgärdsförslag för att motverka överskuldssättning. Det inkom 40 kartläggningar med tillhörande åtgärdsförslag. Dessutom genomfördes 15 telefonintervjuer med olika intressenter under kartläggningsfasen.

Kartläggningen har legat till grund för behovsanalysen tillsammans med ett antal workshops, utredningar och rapporter på området. I behovsanalysen har stor vikt lagts vid de workshops som genomfördes under tre dagar den 4–6 april 2017. Syftet med dessa workshops var att samarbeta och diskutera vilka insatser som behövs för att nå ut

med stöd till personer som har eller riskerar problem med skulder. Bland deltagarna fanns både myndigheter och det civila samhället representerade.

I behovsanalysen framgick att det finns mycket information som riktar sig till en bred allmänhet. Åtgärder som riktade sig specifikt till riskgrupper för överskuldsättning var få. För att nå ut till riskgrupper i ett tidigt skede såg projektet ett behov att gå via de aktörer som möter dessa personer. För att kunna prata privatekonomi med enskilda och ge vägledning krävs kunskap om vilket stöd som finns att få. Projektet valde därför att titta närmare på behovet av kunskap och utbildning samt på ett koncept för en nationell vägledningstjänst för budget- och skuldfrågor. Behovet av samverkan på lokal nivå var ett återkommande åtgärdsförslag under workshopdagarna. Liksom behovet av att arbeta och samverka kring det vräkningsförebyggande arbetet.

Genomförandefasen i arbetet startade under hösten 2017. Resultatet av genomförandet redovisas under resultatdelen i denna rapport och i magasinet Tillsammans. Arbetet har löpande stämts av med projektets styrgrupp och med Konsumentverkets ledningsgrupp.

Den 16 maj 2019 anordnade projektet en avslutskonferens. Konferensen filmades, kunde följas via länk och har i efterhand publicerats i sin helhet på Konsumentverkets Youtube-kanal. Arbetet avslutas formellt den 30 juni 2019.

2.3 Målgrupper

Målgrupp för uppdraget har varit personer som har problem med skulder och personer som riskerar att få problem med skulder. I målgruppen ingår personer som:

- Ännu inte tagit kontakt med budget- och skuldrådgivningen
- Känner skuld och skam över sin situation
- Inte känner till vilken hjälp som finns att få
- Vill vara anonyma och därför inte vill ta kontakt med budget- och skuldrådgivningen
- Inte själva förstår allvaret i sin ekonomiska situation.

Ytterligare en målgrupp är samtliga identifierade samverkansaktörer i form av:

- ✓ Myndigheter
- ✓ Kommunala verksamheter
- ✓ Det civila samhället och organisationer
- ✓ Relevanta branschaktörer och dess branschorganisationer

2.4 Jämställdhetsintegrering

Jämställdhetsintegrering har varit en del av arbetet i projektet. För att samla på oss mer kunskap kring jämställdhetsaspekten inom vårt uppdrag att nå ut med stöd skickade projektet ut en enkät. Enkäten gick ut till alla aktörer som projektet kommit i kontakt med. Syftet har varit att inhämta och sammanställa kunskap från samverkansaktörer om deras erfarenheter av hur skuldsättning drabbar kvinnor och män och vilket stöd som ges till kvinnor och män. Fokus låg både på kvalitativa erfarenheter och kvantitativ

statistik. I behovsanalysen har projektet tittat på föreslagna insatser utifrån om det finns särskilda villkor för kvinnor respektive män. Projektet har även tagit hjälp av forskare inom kön och skuld från Mälardalens högskola främst när det gäller kvinnors och mäns vägar in i skuld och ut ur skuld.

2.5 Definition av överskultsatt

Begreppet överskultsättning används frekvent i olika sammanhang av olika aktörer, ofta med varierande innebörd. I Anna Hedborgs utredning överskultsättning i kreditsamhället (SOU 2013:78) nämns tre huvudsakliga metoder att bestämma överskultsättning: en administrativ, en objektiv/kvantitativ och en subjektiv. Inom projektet har vi valt att använda den subjektiva definitionen som bygger på hushållens egenupplevda bristande återbetalningsförmåga. Med andra ord:

”En överskultsatt individ är en individ som själv upplever att hen inte kan betala sina skulder eller har återkommande problem med att betala sina räkningar”.

2.6 Kostnader

Den totala kostnaden för genomförandet av uppdragen beräknas för Konsumentverket del till drygt sex miljoner kronor varav 70 procent är lönekostnader och 30 procent övriga kostnader. Då inga medel följde med regeringsuppdraget, har insatserna bekostats genom omfördelning av ramanslaget. Projektet har valt insatser och aktiviteter på ett så kostnadseffektivt sätt som möjligt. Samordningsförbunden har i vissa fall bidragit genom att stå för kostnader vid workshops. Kronofogden har bidragit med personalresurser i form av en halvtidstjänst samt bidragit med finansiering för trycksaker och i vissa fall även lokaler. Även Finansinspektionen har bidragit med viss arbetstid och de tre myndigheterna har delat på kostnaderna i samband med avslutskonferensen.

3 Resultat

Under detta avsnitt presenteras resultatet av de olika insatserna var och en för sig. Resultat i denna rapport kompletteras med magasinet Tillsammans.

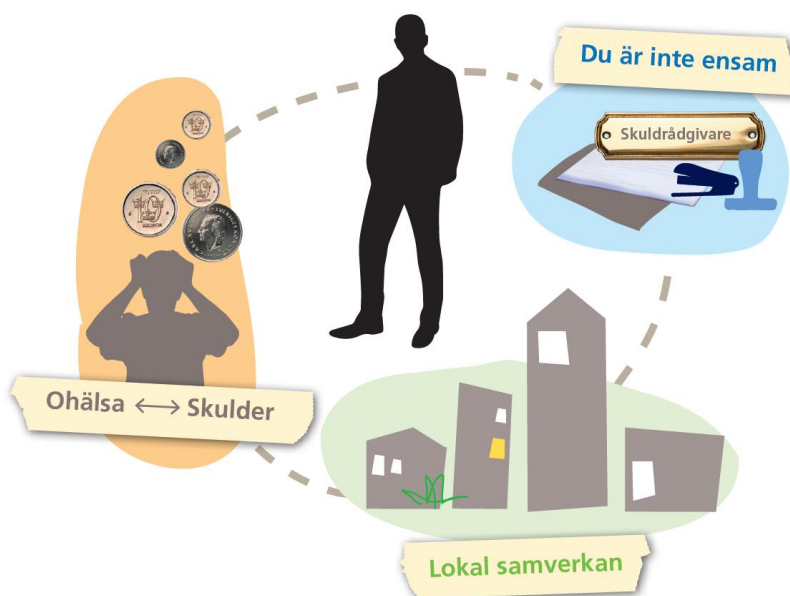
3.1 Skapa delaktighet genom samverkan och kommunikation

Kommunikation har varit en viktig del i arbetet liksom att skapa delaktighet genom samverkan. Projektet har använt olika kanaler och insatser för att nå ut till samverkansaktörer som kunnat knytas till projektets olika delar.

Målsättning med kommunikationen har varit att:

- Öka kännedomen om den problematik som är kopplad till överskuldsättning
- Nå ut med information om det stöd som finns genom den kommunala budget- och skuldrådgivningen
- Sprida goda exempel på hur man kan arbeta för att förebygga överskuldsättning
- Informera berörda parter om vad som pågår i projektet under projekttidens gång.
- Nå ut med de tre budskap som tagits fram i projektet:
 - Du är inte ensam
 - Lokal samverkan är central
 - Skuldproblem leder till ohälsa och vice versa.

Se mer om våra budskap i magasinet Tillsammans, sid 4–5.



3.2 Kanaler

Projektet har löpande spridit information om arbete via bloggen www.kontaktpunkt.se. Bloggen har varit öppen för alla intresserade, även allmänheten. Bloggen var varit en viktig kanal för projektets kommunikation. Genom kontaktpunkt.se har projektet

löpande kunnat uppdatera intresserade om vad som pågår. Bloggen har även varit en inspirationskälla för framförallt budget- och skuldrådgivare i deras förebyggande arbete. Drygt 100 blogginlägg har postats på kontaktpunkt.se och antalet besök har uppgått till cirka 10 000 sedan den första inlägget som gjordes i slutet av december 2016.

Portalen, Konsumentverkets intranät mot konsumentvägledare samt budget- och skuldrådgivare, har använts regelbundet som kanal i syfte att nå ut med nyheter och viktig information som rör projektet i sin helhet och de olika insatserna.

På Konsumentverkets webbplats, www.konsumentverket.se, finns de delar av projektets arbete som riktar sig mot allmänhet och samverkande parter samlat under rubriken *Om Konsumentverket/Vårt arbete*. På Kronofogdens webbplats finns information under rubriken *Stöd och vägledning*. Spridning av information har även skett via Finansinspektionens nätverk "Gilla din ekonomi".

De olika forum och övriga utåtriktade aktiviteter som projektet arrangerat och/eller deltagit i har varit kanaler för såväl kunskapsbyggande som informationsspridning.

Information om arbetet i projektet, våra budskap och de olika insatserna har även spridits genom SKL:s nyhetsbrev, Finsamförbundens nyhetsbrev och nyhetsbrev inom socialt forum. En annons har satts in i tidningen Socionomen med syfte att informera om avslutskonferensen som anordnades den 16 maj 2019.

Myndigheterna och organisationerna i samverkansrådet för budget- och skuldförfrågor har bidragit till att sprida information om arbetet i projektet.

3.3 Samverkan och möten

Samverkan och delaktighet har varit viktigt för att förankra och få genomslag i arbetet. Samverkan har bland annat skett genom möten och workshops. Totalt bedöms projektet ha samarbetat och samverkat med 25 myndigheter, 50 organisationer, tio branschaktörer, tolv socionomprogram och sex forskare.

3.3.1 Samverkansmöten och workshops

Informationsmöten

Elva informationsmöten med intressenter hölls under 2017–2018. Syftet med dessa möten var främst att informera om arbetet, skapa engagemang och väcka intresse för att bidra i arbetet med att motverka överskuldssättning.

I början av 2019 genomfördes dessutom sex utökade informationsträffar med workshopsinslag. Dessa hölls i Helsingborg, Falun och Umeå. Syftet med dessa träffar var förutom att informera om arbetet i projektet även att bidra till att starta upp en lokal samverkan mot överskuldssättning.

Branschmöten

Två branschmöten har hållits under 2017–2018. På mötena har deltagare från Svensk handel, Svenska spel, Spelbranschens riksorganisation, Svensk inkasso, Finansbolagens förening och Svenska konsumentkreditföretagen medverkat. Syftet med dessa möten har varit att utbyta kunskap och erfarenheter med fokus på vad branschen kan bidra med för att motverka överskuldssättning.

Workshops

Projektet har anordnat 17 egna workshops samt medverkat på tre som andra aktörer ansvarat för och bjudit in till. Huvudsyftet med de olika workshopparna har varit att utbyta kunskaper och erfarenheter. Målsättningarna för de olika workshopparna har varierat. Inom ramen för behovsanalysen genomfördes under våren 2017 tre workshops med deltagare från myndigheter och civilsamhället. Ett av målen med dessa workshops var att utifrån en riskgrupp ta fram konkreta åtgärdsförslag som kan bidra till att personer inte hamnar i överskuldssättning. Åtgärdsförslagen från dessa tre tillfällen har sedan legat till grund för de insatser som projektet valt att arbeta vidare med.

Hösten 2017 genomfördes en workshop med mål att konkretisera vad som bör ingå i ett metodstöd för lokal samverkan mot överskuldssättning så att aktörer som möter personer i riskgrupper kan ge stöd och vägledning. Övriga workshops har alla syftat till att informera och även att sprida metodstödet för att stimulera till lokal samverkan mot överskuldssättning.

Ett seminarium/workshop genomfördes i november 2018 med programansvariga från socionomprogrammen från tio olika universitet och högskolor samt Socialstyrelsen och föreningen för Sveriges socialchefer. Syftet med seminariet var att visa på vikten av att väva in överskuldssättning som ämne i socionomutbildningen.

3.3.2 Konferenser

Projektet har deltagit på 13 konferenser och anordnat en, avslutskonferensen den 16 maj 2019. Syftet med projektets medverkan på konferenserna har varit att informera och sprida de budskap som tagits fram i projektet och att sprida de verktyg som tagits fram inom ramen för den lokala samverkan mot överskuldssättning och det vräkningsförebyggande arbetet. Avslutskonferensen hade ytterligare ett syfte, nämligen att redovisa regeringsuppdraget och att skapa en förståelse för vad det innebär att leva med ekonomisk stress och vikten av att nå ut med stöd i ett tidigt skede.

Projektet har deltagit på följande konferenser:

- BUS¹-dagarna 2017
- BUS-dagarna 2018
- BUS-dagarna 2019
- BUS-chefskonferens 2017

¹ Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivares årliga konferens

- Jämställdhetskonferens 2018
- SKL:s konferens om att bryta långvarigt ekonomiskt bistånd 2018
- SKL:s konferens om att bryta långvarigt ekonomiskt bistånd 2019
- SKL:s ARBNÄR (Arbetsmarknads och näringslivsdagar) 2018
- Nätverkskonferens för socionomprogrammen 2018
- Konferens för personliga ombud 2018
- Socialchefsdagarna 2018
- Socionomdagarna 2018
- ECDN (European Consumer Debt Network) konferensen 2018
- Avslutskonferensen samverkan mot överskuldssättning 2019

3.3.3 Seminarier / inspirationsdagar

Projektet har vid fyra olika tillfällen blivit inbjudna till att föreläsa vid seminarier som anordnats av andra. Dessa framgår av listan nedan:

- Fattigdomsdagen Eskilstuna 2018
- SABO-dagen 2018 (branschförening för allmännyttan)
- Frukostseminarium Finsam Salem Botkyrka Huddinge 2018
- Inspirationsdag för Stockholms stad 2018

3.3.4 Studiebesök

Studiebesök har varit en viktig del för att utbyta kunskap och erfarenheter. Inte minst har studiebesöken i våra nordiska grannländer varit värdefulla vid utarbetandet av konceptet för en nationell vägledningstjänst inom budget- och skuldfrågor. Samtliga studiebesök har varit väldigt givande och gett inspel till arbetet i projektet. Följande studiebesök har genomförts:

- Konsumentverket och Garantistiftelsen i Finland 2017
- NAV² Mo i rana Ekonomirådgivningstelefon, 2018
- NAV Trondheim, överskuldssättningsprojektet i Norge 2018
- Taenk rådgivningstjänst i Danmark 2018
- EKC (Ekonomiskt kunskapscenter), Gävle
- Eksam (Ekonomiskt samverkanscentrum), Örebro
- Budget och skuldrådgivningen, Karlstad
- Budget och skuldrådgivningen, Uppsala
- Budget och skuldrådgivningen, Lund
- Budget och skuldrådgivningen, Eskilstuna
- Budget och skuldrådgivningen, Umeå

3.4 Samverkanrådet för budget- och skuldfrågor, sekretariatet

Samverkansrådet har under uppdragets tid haft tolv protokollförda möten. I rådet har följande myndigheter och organisationer ingått:

² Norska myndigheten NAV är landets försäkringskassa, arbetsförmedling och kommunernas socialtjänst i en myndighet. NAV står för (Ny) Arbeids- og Velferdsforvaltning.

- Konsumentverket
- Kronofogdemyndigheten
- Finansinspektionen
- Försäkringskassan
- Kriminalvården
- Folkhälsomyndigheten
- Socialstyrelsen
- Arbetsförmedlingen (ingick sedan hösten 2018)
- Sveriges kommuner och landsting
- Föreningen Sveriges Socialchefer
- Budget- och skuldrådgivarnas förening
- Svenska kyrkan
- Sveriges stadsmissioner

I magasinet Tillsammans sid 6–10 finns ytterligare redovisning av arbetet i samverkansrådet.

3.5 Kartläggning av det stöd som finns att få

Personer som har eller riskerar att få problem med sina skulder kan få stöd av olika aktörer. Det kan handla om att få pengar i form av ekonomiskt bidrag eller att få vägledning i hur pengarna ska räcka till. I bilaga 5 finns en beskrivning av det stöd som har framkommit i projektets kartläggning av det stöd som finns att få.

3.6 Lokal samverkan – metodstödet ”Hur mår din ekonomi?”

Projektet har tagit fram ett metodstöd bestående av ett antal olika verktyg i syfte att stimulera till och underlätta lokal samverkan mellan aktörer i samhället som kommer i kontakt med ekonomiskt utsatta. Metodstödet kallas ”Hur mår din ekonomi?” och är framtaget i samverkan med flera andra aktörer.

De olika verktygen i metodstödet kan användas var för sig eller komplettera varandra på olika sätt. I handledningen till metodstödet finns råd och konkreta tips för samverkan. Vid framtagandet av metodstödet har projektet särskilt tagit fasta på att visa på vinsten av samverkan och vad överskuldssättning kostar i pengar och lidande, inte bara för den skuldsatte utan för samhället i stort.

I arbetet med samtalsmetodik och att få fler aktörer att både vilja och kunna prata ekonomi med enskilda har projektet samverkat med Bengt Starrin, professor i socialt arbete vid Karlstads universitet samt samordningsförbunden i Västerås och Västra Mälardalen. Metodstödet finns att beställa eller att ladda ned i Konsumentverkets publikationsshop. Mer information om metodstödet finns i magasinet Tillsammans på sid 21–22.

3.7 Lokal samverkan – vräkningsförebyggande arbete

Att jobba vräkningsförebyggande innebär att samverka lokalt. Inom ramen för regeringsuppdraget har projektet därför valt att lyfta det vräkningsförebyggande arbetet som en särskild insats inom området lokal samverkan mot överskuldssättning. Genom regeringsuppdragets olika aktiviteter har projektet spridit och informerat om det metodstöd som Kronofogden arbetet fram tillsammans med Länsstyrelsen Västerbotten, Länsstyrelsen Västernorrland och Länsstyrelsen Norrbotten. Läs mer om det vräkningsförebyggande arbetet och metodstödet Hemma i magasinet Tillsammans på sid 17–20.

3.8 Utbildningsspåret

För att bidra till att lyfta problematiken kring överskuldssättning och att fånga upp och vägleda utsatta individer ställs krav på grundläggande kunskap i ämnet. Det finns också behov av juridisk fackkunskap kring exempelvis skuldsaneringslagar och annan speciallagstiftning som inte minst budget- och skuldrådgivare skulle kunna dra nytta av i sin yrkesvardag. Ser man till de yrkesgrupper som kommer i kontakt med individer som befinner sig i, eller riskerar att hamna i, en överskuldssättningsproblematik varierar utbildningsbehovet.

Socionomer är en grupp som kommer i kontakt med personer i ekonomisk utsatthet. Projektet har därför valt att fokusera på att få in mer kunskap om överskuldssättning och dess konsekvenser på de 17 socionomprogram som finns i landet. Projektets undersökning visade att endast fem av 17 socionomprogram tog upp överskuldssättning inom ramen för grundutbildningen. Vid ett seminarium som projektet anordnade i november 2018 bjöds ansvariga för samtliga socionomprogram in för att diskutera överskuldssättning kopplat till socionomprogrammen. Arbetet har bland annat resulterat i att Linköpings universitet startar en distansutbildning inom överskuldssättning hösten 2019 på 7,5 högskolepoäng. En lärobok om överskuldssättning tas fram av Umeå och Uppsala universitet som kommer att ges ut av Norstedts förlag under hösten 2019. Läs mer om utbildningsspåret i magasinet Tillsammans på sid 11–13.

3.9 Nå fler genom en nationell vägledningstjänst

Efter att Konsumentverket fått regeringsuppdraget fördjupad samverkan mot överskuldssättning startades inom ramen för upplysningstjänsten Hallå konsument insatsen ”förbättrad förmåga för att fånga upp skuldsatta konsumenter”. I insatsen fick en grupp vägledare utbildning inom budget- och skuldfrågor med syfte att vägledarna skulle bli bättre på att lyssna efter problem med skulder och även ställa frågor kring privatekonomi i sin kontakt med enskilda. Målet var att fånga in personer med skuldproblem och hänvisa dem vidare till den kommunala budget- och skuldrådgivningen. Innan insatsen hänvisades 0,27 % av kontakterna till budget- och skuldrådgivningen för att vid utvärderingen ha ökat till 0,68 %. Med andra ord en ökning med 150 %.

Med utgångspunkt av insatsen ovan startade projektet därefter ett arbete för att undersöka vad som mer kan göras inom ramen för Hallå konsument samt skissa på ett

koncept för hur en nationell budget- och skuld vägledning skulle kunna se ut. Läs mer om insatsen i magasinet Tillsammans på sid 14–16. I konceptet för en nationell vägledningstjänst för budget- och skuldfrågor har projektet främst fokuserat på behov, målgrupp, innehåll och tänkbara konsekvenser. Konceptet beskrivs i bilaga 6.

3.10 Avslutskonferensen Samverkan mot överskuldsättning

Den 16 maj 2019 anordnade projektet en avslutskonferens i Stockholm. Syftet med konferensen var att ge en förståelse för vad det innebär att leva med ekonomisk stress och vikten av att nå ut med stöd i ett tidigt skede. Genom konferensen spred projektet forskning om överskuldsättning, goda exempel och framgångsfaktorer. 220 aktörer deltog på avslutskonferensen och närmare 700 personer har följt konferensen via länk. Inbjudan och innehåll, se bilaga 3.



Bild. Panelsamtal från avslutskonferensen. Från vänster Cecilia Tisell Konsumentverket, Susan Höglund Westermarck Kronofogden, Ulf Norberg Föreningen Sveriges Socialchefer, Fredrik Falk Försäkringskassan, Malin Omberg Finansinspektionen

Avslutskonferensen är en del i projektets slutredovisning, men också en insats i sig. Konferensen har filmats och textats. Den är indelad i olika kapitel och är tillgänglig i efterhand via Konsumentverket webbplats. <https://www.konsumentverket.se/om-konsumentverket/vart-arbete/overskuldsattning/>

Avslutskonferensen filmades även av Utbildningsradion och kan ses på <https://urplay.se/serie/212712-ur-samtiden-fordjupad-samverkan-mot-overskuldsattning>

3.11 Magasinet Tillsammans

Som en del i projektets slutredovisning har magasinet Tillsammans tagits fram. I magasinet presenteras resultatet av regeringsuppdragen tillsammans med många goda

exempel. Målsättningen är att magasinet ska spridas lokalt till politiker, beslutsfattare och aktörer som kommer i kontakt med ekonomiskt utsatta och ge inspiration, information och reflektion. Magasinet kan beställas eller laddas ned kostnadsfritt från Konsumentverkets publikationshop.

<https://publikationer.konsumentverket.se/privatekonomi/tillsammans>

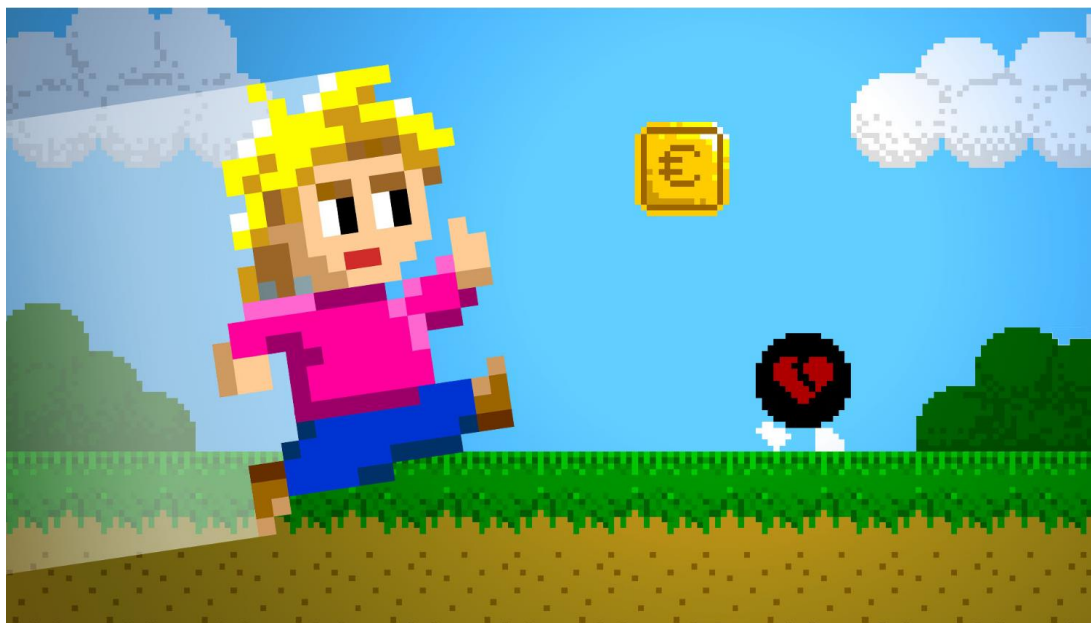
3.12 Facebook-kampanj

Enligt Kronofogdens statistik är unga mellan 18–35 år en grupp vars skulder har ökat i deras register under 2018³. Samtidigt vittnar budget- och skuldrådgivare om att unga är en målgrupp som sällan tar kontakt för att få hjälp att ordna upp sin ekonomi. För att nå ut med information till unga mellan 18–35 år lanserades i maj 2019 en kampanj på Facebook och Instagram som riktar sig till den målgruppen. Budskapet i kampanjen är att det finns hjälp att få via den kommunala budget- och skuldrådgivningen när man har skuldproblem. Kampanjen har visats under de två sista veckorna i maj. Utvärderingen av kampanjen visade att drygt 4700 personer klickat sig vidare till information om den kommunala budget- och skuldrådgivningen och av dessa har 140 personer sökt fram kontaktuppgifter till budget- och skuldrådgivningen i den egna kommunen.

Kampanjen kan ses via länken

<https://www.facebook.com/hallakonsument/videos/2617630231600139/UzpfSTYxMjY4NjgzNToxMDE1NjAxNDQ5Njg2MTgzNg/>

Bilden visar fluren i kampanjfilmen.



3.13 Jämställdhetsintegrering

I arbetet har vi fokuserat på kvinnors och mäns väg in i skuld och deras väg ut ur skuld. Det finns en del studier där det forskats kring hur ekonomin organiserats inom

³ Källa: Kronofogdens databas för betalningsföreläggande SUPRO.

förhållanden. Studier⁴ visar på att i välfungerande ekonomier är det ofta mannen som ansvarar för hushållets lån och de stora inköpen medan kvinnorna ansvarar för de dagliga inköpen. För de saker som inte budgeteras, den gråa zonen mellan den personliga och familjens kollektiva konsumtion som barnkläder och presenters, är det oftare kvinnan som får skjuta in med pengar än männen. Det är vanligare att kvinnor sätter sina egna behov lägre och det kom även fram att vissa kvinnor ser sin personliga konsumtion som familjens budget. Män har skulder i större utsträckning än kvinnor, denna överrepresentation syns än tydligare för större lån. Denna överrepresentation visar sig även bland bostadslån⁵. Studier⁶ visar även på att mäns skulder i större utsträckning härrör från företagande och bilköp medan kvinnors skuldsättning i högre grad än männens kan relateras till faktorer inom familjen. Flera studier visar även att kvinnor i större utsträckning än män tar ansvar för någon annans skuld genom att vara medlåntagare eller borgensman.

I metodstödet för lokal samverkan har projektet integrerat jämställdhetsaspekten i ett av verktygen. Jämställdhetsaspekten är integrerat i dialogduken genom frågeställningen *”Vilket behov av stöd har de du möter i ditt arbete för att inte få problem med ekonomi och skulder? Skiljer sig behovet mellan kvinnor och män?”*

3.14 Strukturella förslag

Regeringens uppdrag till Konsumentverket handlar om att nå ut med ett aktivt stöd till skuldsatta och riskgrupper för överskuldsättning. Samtidigt så har projektet genom kartläggningar, workshops och samverkansmöten fått ta del av många förslag som handlar om regeländringar. Trots att regeländringar ligger utanför uppdraget så har projektet valt att titta lite närmare på förslagen i en arbetsgrupp som bildades med jurister från Konsumentverket, Finansinspektionen och Kronofogden.



Arbetsgruppen kunde tidigt konstatera att många av förslagen som kommit in redan var omhändertagna i tidigare eller pågående utredningar. Konsumentverket har ändå lyft tre förslag på områden som bedöms behöva utredas ytterligare. Läs mer om förslagen i magasinet Tillsammans på sidan 48–49.

⁴ Charlott Nyman, 1999 och Jan Pahl, 1995

⁵ <http://www.regeringen.se/rattsdokument/statens-offentliga-utredningar/2013/11/sou-201378/>

⁶ Lisbeth Sandvall, 2016

3.15 Andra samarbeten

3.15.1 Kunskapsguiden.se

Socialstyrelsen har en nationell webbplats, kunskapsguiden.se, som samlar kvalitetssäkrad kunskap från flera myndigheter. Målgrupp för informationen är medarbetare inom hälsa, vård och omsorg. När Socialstyrelsen fick ett regeringsuppdrag att ta fram en yrkesintroduktion för handläggare inom ekonomiskt bistånd inleddes ett samarbete med projektet. Samarbetet har bland annat lett till att Socialstyrelsen lagt in särskild information och temaside om skuldproblem på www.kunskapsguiden.se. På kunskapsguiden finns även information om Kronofogden, Konsumentverket och den kommunala budget- och skuldrådgivningen.

3.15.2 Guide till nyblivna föräldrar – Ditt barn & dina pengar

Finansinspektionen har i sin kartläggning om hushållens ekonomi sett att den grupp som har svårast att få pengarna att räcka till är ensamstående föräldrar med barn. En annan grupp som sticker ut är unga vuxna. Inom projektet diskuterades därför en insats mot nyblivna föräldrar. Finansinspektionen har inom ramen för sitt finansiella folkbildningsuppdrag ansvarat för insatsen. Arbetet har skett utanför projektet men samarbete har skett med Konsumentverket och Kronofogden. Även CSN, Fondbolagens förening, Försäkringskassan, Konsumenternas bank- och finansbyrå, Konsumenternas försäkringsbyrå och Pensionsmyndigheten har samverkat och bidragit med innehåll. Arbetet har lett fram till en handbok till nyblivna föräldrar ”Ditt barn & dina pengar”. Målsättningen är att alla nyblivna förstagångsföräldrar ska få ta del av boken, antingen via barnmorskemottagningen eller genom den föräldrautbildning som många landsting erbjuder. Boken finns även digitalt. Läs mer i magasinet Tillsammans på sid 36 och på webbplatsen <https://dittbarnochdinapengar.se/>

4 Diskussion om behov av ytterligare insatser

Att inte kunna betala sina räkningar leder ofta till ekonomisk stress och flera studier vittnar om att långvariga problem med privatekonomin har en negativ inverkan på hälsan. Även barnen drabbas. Flera myndigheter och forskare har identifierat ett samband mellan dålig familjeekonomi och psykiska problem bland barn och unga. Det är därför viktigt att förebygga överskuldsättning och nå ut med stöd i ett tidigt skede innan skuldproblemen blir ohanterliga och hälsan påverkats negativt. Budget- och skuldrådgivarna vittnar om att de rådsökande kommer in för sent i processen. En förklaring till det kan vara att den enskilde känner skam och därför vill dölja problemen. Det kan också bero på att den enskilde inte förstår allvaret i sin ekonomiska situation eller att hen inte känner till vilket stöd som erbjuds av samhället. Den kommunala budget- och skuldrådgivningen är en relativt okänd verksamhet.

Den kommunala budget- och skuldrådgivningen har en central roll när det gäller stödet till skuldsatta. Budget- och skuldrådgivarna i flera kommuner har idag svårt att uppfylla Konsumentverkets rekommendationer⁷. 2019 års kartläggning av budget- och skuldrådgivningen visar att alla Sveriges 290 kommuner erbjuder budget- och skuldrådgivning. Men det finns skillnader mellan landets kommuner när det gäller vilka resurser som satsas och hur stödet till den rådsökande ser ut. 44 procent av kommunerna arbetar inte med utåtriktade insatser trots att det anges som ett arbetsområde i Konsumentverkets rekommendationer för den kommunala budget- och skuldrådgivningen. Många kommuner ger inte heller aktivt stöd under hela skuldsaneringsförfarandet, trots att det är ett krav enligt Socialtjänstlagen. 232 kommuner klarar Konsumentverkets rekommendation på maximalt fyra veckors väntetid. Resterande 58 kommuner har längre väntetider än så. Kommuner med få invånare har svårt att uppfylla rekommendationerna. Frågan om integritet är särskilt aktuell i små kommuner där många känner varandra, vilket kan bidra till att de skuldsatta inte söker hjälp i den omfattning de skulle behöva. En del kommuner, exempelvis i norra Sverige, har dessutom långa avstånd mellan kommunerna. Tillgängligheten för de rådsökande blir då problematisk om kommunen köper sin verksamhet av en annan kommun. De små kommunernas möjligheter att bedriva en budget- och skuldrådgivning av god kvalitet behöver därför ses över. Ett riktat stöd från staten till kommuner med färre invånare än exempelvis 10 000 där det finns en stor andel skuldsatta invånare skulle kunna vara ett alternativ för att göra budget- och skuldrådgivningen mer likvärdig i landets kommuner.

Inom projektet ser vi ett behov av:

- Fortsatt samverkan i budget- och skuldfrågor, både nationellt och lokalt
- Fortsatt spridning av metodstödet för lokal samverkan mot överskuldssättning
- Ökad kunskap och utbildning inom budget- och skuldfrågor till aktörer som möter ekonomiskt utsatta
- En nationell vägledningstjänst för budget- och skuldfrågor.

⁷ <https://www.konsumentverket.se/globalassets/publikationer/privatekonomi/bus-rekommendationer-2016-tillganglig-kov.pdf>

För att nå ut med information om det stöd som ges via budget- och skuldrådgivningen är lokal samverkan viktig. Fler funktioner i samhället än budget- och skuldrådgivningen behöver ha kunskap och beredskap att ställa frågor om den ekonomiska situationen. Det är också viktigt att det stöd som ges och de insatser som genomförs tar hänsyn till skillnader som finns när det gäller kvinnors och mäns vägar in och ut ur skuld. Det är fler män än kvinnor som har en registrerad skuld hos Kronofogden. Männerna står också för det största skuldbeloppet samtidigt som de inte lika ofta blir beviljade skuldsanering. Forskning visar även att kvinnor är de som i parrelationer tar det största ekonomiska ansvaret vid dålig ekonomi och i större utsträckning försakar sina egna behov till förmån för familjen. Utifrån Kronofogdens statistik går det inte att utläsa hur stor andel eller vilka skulder som är relaterade till spel och spelmissbruk. Budget- och skuldrådgivare har dock under de senaste åren påtalat att de ser en ökning av skulder relaterade till spel. Konsumentverket har ett särskilt uppdrag att kontrollera innehållet i marknadsföringen av spel och att den hålls på en måttfull nivå. En samverkan för att nå ut med stöd till enskilda är ett viktigt komplement.

I metodstödet för lokal samverkan mot överskuldsättning ingår verktyg för att stimulera lokal samverkan mellan bland andra budget- och skuldrådgivare och personal i socialtjänst, bostadsbolag, öppenvården, frivården, personliga ombud, diakoner och representanter för det civila samhället. Här har det samlade konsumentstödet, med både den kommunala konsumentvägledningen och upplysningstjänsten Hallå konsument, en central roll. Konsumentvägledningens stöd till sårbara och utsatta konsumenter innebär en social investering eftersom den utgör en form av "tidigt filter" till budget- och skuldrådgivningen. Om komplicerade konsumentärenden kan hanteras i ett tidigt stadium minskas risken för att problemet accelererar. På så vis är konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning kommunicerande kärn, nära sammankopplade med samhällets övriga omsorgssystem, där personal från vården och socialförvaltningen behöver initiera samtal om den privatekonomiska situationen och bidra med förebyggande stöd och vägledning.

Kunskap kan delvis fås genom lokal samverkan. Men det finns också ett ytterligare utbildningsbehov. Projektets kartläggning har visat att endast fem av 17 socionomprogram tar upp ämnet överskuldsättning inom ramen för grundutbildningen. Det är därför glädjande att det nu startas en distansutbildning inom överskuldsättning och att det tas fram en lärobok inom området. Konsumentverket ser dock behov av ytterligare utbildningsinsatser för exempelvis anställda inom socialtjänst och hälsovård, yrkeskårer som möter riskgrupper och personer med hälsoproblem. Frågor om ekonomi och skuldproblem ställs sällan vid dessa möten vilket innebär att det ekonomiska perspektivet på ohälsa sällan uppdagas.

Samverkansrådet för budget- och skuldfrågor, under ledning av Konsumentverkets generaldirektör, har utgjort en värdefull plattform för nationella aktörer som ur olika perspektiv ansvarar för frågor som rör effekter av bristande privatekonomi. Rådet har haft en strategisk funktion som forum för samverkan på nationell nivå samt hanterat övergripande åtgärdsförslag av strukturell karaktär. Samverkansrådet har bjudit in olika

organisationer till sina möten som exempelvis KRIS, Suicide zero, Spelberoendes förening, yrkesföreningen för personliga ombud och Attention⁸. På detta sätt har rådet breddat fokus till att inte bara omfatta systemen kring överskuldsättning utan också bidragit till en fördjupad förståelse för människorna som drabbas. Rådet gemensamma bedömning är att arbetet har bidragit till att överskuldsättning har kommit på agendan på ett tydligare sätt och att skapa en helhetsbild kring problemen med överskuldsättning.

Projektet har inom ramen för samverkansuppdraget kartlagt behov och tänkbart innehåll i en nationell vägledningstjänst för budget- och skuldfrågor, motsvarande den tjänst som finns i Norge, Finland och Danmark. Konsumentverket ser ett behov av en nationell vägledningstjänst för budget- och skuldfrågor och att tjänsten skulle kunna bidra till att avdramatisera frågan och sänka tröskeln för personer att ta kontakt och be om hjälp. Fördelarna är bland annat tillgängliga och anonyma kontaktvägar och att tjänsten blir enkel att hänvisa till. Att det är en nationell tjänst dit alla kan vända sig underlättar även för andra aktörer att hänvisa till den. En förutsättning för att en nationell tjänst ska kunna fungera är ett nära samarbete med den kommunala budget- och skuldrådgivningen. Den nationella tjänsten skulle komplettera det stöd som den kommunala budget- och skuldrådgivningen redan ger. En nationell vägledningstjänst skulle sannolikt leda till ett ökat tryck på den kommunala budget- och skuldrådgivningen vilket kommunerna måste ha beredskap att hantera.

⁸ Riksförbundet Attention är en intresseorganisation för personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar

5 Slutord

Inom regeringsuppdraget Fördjupad samverkan mot överskuldssättning har Konsumentverket främst fokuserat på att

- öka kunskapen hos myndigheter, kommuner, regioner och det civila samhället om vilken hjälp som finns att få
- ta fram ett metodstöd för en lokal samverkan mot överskuldssättning för att fler yrkeskategorier ska både våga och kunna prata med enskilda personer om deras ekonomi och skulder
- samverka och öka kunskapen om överskuldssättning på en samhällsnivå såväl nationellt som lokalt.

När uppdraget upphör den 30 juni 2019 har Konsumentverket inte längre något uppdrag att motverka överskuldssättning. Då upphör även uppdraget att leda samverkansrådet för budget- och skuldfrågor. Konsumentverkets bedömning är dock att regeringen bör permanenta dessa två uppgifter för myndigheten.

Projektet bedöms ha lagt viss grund för nya initiativ, insatser och insikter som kan bidra till en bättre samhällelig beredskap och förmåga att förebygga och hantera problem som följer av hög skuldssättning. Inte minst har kopplingen till fysisk och psykisk hälsa synliggjorts vilket gör att en fortsatt satsning på samverkan och kompetenshöjning inom området bör kunna vara långsiktigt lönsam ur såväl individens som samhällets perspektiv.

Uppdragsperioden har inneburit att material, forum och former för förbyggande insatser har initierats både nationellt och lokalt. Det har blivit tydligt att enskilda medborgares skuldproblematik är ett tvärgående perspektiv som berör många myndigheter och organisationer i samhället. Det finns ett stort behov av kunskapshöjande insatser bland olika yrkesgrupper om hur skulder uppstår och hur man kan bedriva ett preventivt arbete. Ett stort engagemang finns men lokal, regional och nationell samordning saknas i den utsträckning som behövs. För att få utväxling av de initiativ som tagits krävs långsiktighet och förvaltarskap.

Konsumentverket bör därmed ha en fortsatt roll som sammanhållande instans för att nationellt främja och driva samverkan för att förebygga överskuldssättning. I uppdraget bör ingå att:

- koordinera samverkan mellan de nationella myndigheterna,
- skapa mötesplatser för utbyte av goda exempel och innovativa idéer, samt att
- genom stödjande insatser främja kunskapsutveckling och lokal samverkan.

Genom att Konsumentverkets fokus riktas mot samhällsinstanser som möter sårbara och utsatta konsumenter i riskzonen skulle uppdraget komplettera Finansinspektionens bredare uppdrag att genom finansiell folkbildning främja konsumenternas ställning på finansmarknaden. Konsumentverkets ansvar skulle samtidigt docka i Kronofogdens uppdrag att dels motverka överskuldssättning, dels hjälpa redan svårt skuldsatta genom

skuldsanering. En fortsatt nära samverkan mellan myndigheterna är en förutsättning för att nå målet om en minskad överskuldsättning i samhället.

Bilagor

Bilaga 1: Regeringsuppdrag, fördjupad samverkan mot överskuldsättning

Bilaga 2: Regeringsuppdrag, inrätta ett samverkansråd för budget- och skuldfrågor

Bilaga 3: Inbjudan och innehåll avslutskonferensen 16 maj 2019

Bilaga 4: Intressenter

Bilaga 5: Kartläggning av det stöd som finns att få

Bilaga 6: Koncept för nationell vägledningstjänst för budget- och skuldfrågor



Finansdepartementet

Konsumentverket
Box 48
651 02 Karlstad

Uppdrag till Konsumentverket att verka för en fördjupad samverkan mot överskuldsättning

Regeringens beslut

Regeringen uppdrar åt Konsumentverket att i samarbete med Kronofogdemyndigheten och Finansinspektionen verka för en fördjupad samverkan med samhällsaktörer som utifrån sina verksamhetsområden bedöms kunna bidra till att personer som har eller riskerar att få problem med skulder kan få hjälp med att få ordning på sin ekonomiska situation.

Konsumentverket ska, i årsredovisningarna för 2016, 2017 och 2018 redovisa hur arbetet med uppdraget fortskrider. Uppdraget ska avslutas senast den 30 juni 2019 och Konsumentverket ska senast samma dag redovisa genomförandet av uppdraget och, så långt som möjligt, de resultat som har uppnåtts.

Bakgrund

Överskuldsättning medför omfattande problem för enskilda och deras närstående, men också för samhället. Regeringen har presenterat en strategi för att motverka överskuldsättning (prop. 2015/16:1, utg.omr. 18), som bl.a. syftar till att förebygga att enskilda personer får problem med skulder och till att de som upplever problem med skulder erbjuds ett aktivt och effektivt stöd.

Ju tidigare en problematisk ekonomisk situation kan hanteras, desto bättre är det för både individen och för samhället. Kvalificerad hjälp och rådgivning i ett tidigt skede minskar risken för att skuldsättningen blir allvarlig och långvarig. De kommunala budget- och skuldrådgivarna har en betydelsefull roll när det gäller att ge stöd till skuldsatta. Det finns dock många personer med skuldproblem som inte vänder sig till budget- och skuldrådgivningen i kommunerna. Det kan t.ex. bero på

skamkänslor eller på att de inte känner till verksamheten. I Konsumentverkets fördjupade studie om budget- och skuldrådgivningen (Med väntan växer skulden, rapport 2015:8) framhålls att ett samlat grepp när det gäller det förebyggande arbetet saknas och att mer målinriktade insatser skulle behövas för att nå fram till berörda. Riksrevisionen framför i sin rapport Överskuldsättning – hur fungerar samhällets stöd och insatser? (RiR 2015:14) att ett nätverk mellan berörda myndigheter och aktörer borde inrättas med syftet att samverka kring frågor som rör överskuldsatta och budget- och skuldrådgivning. I betänkandet Överskuldsättning i creditsamhället? (SOU 2013:78) konstateras att det finns behov av att öka förutsättningarna för att följa och förstå hur skulder och risker uppstår och utvecklas. I betänkandet Ut ur skuldfällan (SOU 2013:72) framhålls att det vore önskvärt att olika professionella aktörer som i sin verksamhet kommer i kontakt med överskuldsatta personer, exempelvis socialtjänsten, personliga ombud och kyrkan, lämnar information om möjligheterna att få skuldsanering. Regeringen har nyligen beslutat propositionen 2015/16:125 Skuldsanering – förbättrade möjligheter för överskuldsatta att starta om på nytt. I propositionen föreslås bl.a. en ny skuldsaneringslag som ska ge fler evighetsgäldenärer möjlighet att genomgå skuldsanering och ta sig ur en övermäktig skuldsituation. Det föreslås också förtydliganden beträffande kommunernas skyldighet att lämna budget- och skuldrådgivning till skuldsatta personer.

Närmare om uppdraget

I uppdraget ingår att med lämpliga samhällsaktörer eftersträva


- ett utbyte av kunskap och erfarenheter om budget- och skuldrelaterade frågor,
- ett samarbete när det gäller att nå ut till personer som har eller riskerar att få problem med skulder med information om vilken typ av stöd som finns att få, exempelvis via den kommunala budget- och skuldrådgivningen, och
- ett samarbete om andra ändamålsenliga förebyggande och stödjande insatser.

Tänkbara aktörer att söka samverka med kan, vid sidan av den kommunala budget- och skuldrådgivningen och relevanta myndigheter såsom Kriminalvården, Datainspektionen, Försäkringskassan och Socialstyrelsen, vara socialtjänsten, psykiatrin och det civila samhällets organisationer, liksom de branschfinansierade konsumentbyråerna.

För att underlätta en fördjupad samverkan mot överskuldsättning avser regeringen att inrätta ett samverkansråd för budget- och skuldfrågor under ledning av myndighetschefen för Konsumentverket. Rådet ska ha

en sådan sammansättning att problem med skulder hos enskilda kan belysas ur flera perspektiv.

På regeringens vägnar



Per Bolund



Marita Axelsson

Utdrag till

Statsrådsberedningen/SAM
Justitiedepartementet/Å, KRIM, L2
Socialdepartementet/FST BFG, FS STAB, FS HSP
Finansdepartementet/BA, FMA, SKA, OFA K
Datainspektionen
Kriminalvården
Socialstyrelsen
Försäkringskassan
Finansinspektionen
Kronofogdemyndigheten
Konsumentverket
Sveriges Kommuner och Landsting



REGERINGEN

Bilaga 2

Regeringsbeslut

II 1

2016-09-01

Fi2016/03012/KO (delvis)

Finansdepartementet

Konsumentverket

Box 48
651 02 Karlstad

| |
|--|
| KONSUMENTVERKET KONSUMENTOMBUDSMANNEN |
| INK. 2016 -09- 0 9 |
| Dnr 2016/1019 |
| Ordn.nr 10 |

Uppdrag till Konsumentverket att inrätta ett samverkansråd för budget- och skuldfrågor

Regeringens beslut

Regeringen uppdrar åt Konsumentverket att inrätta ett samverkansråd för budget- och skuldfrågor. Rådet ska ha en sådan sammansättning att problem med skulder hos enskilda kan belysas ur flera perspektiv.

Utöver Konsumentverket ska följande myndigheter ingå i samverkansrådet: Kronofogdemyndigheten, Finansinspektionen, Kriminalvården och Försäkringskassan. Konsumentverket ska även bjuda in andra aktörer i samverkansrådet som bedöms relevanta. Myndighetschefen för Konsumentverket ska vara ordförande i rådet.

Aktörerna bör medverka och vara representerade på ett sådant sätt att frågor av strategisk karaktär kan hanteras och ha erforderlig kunskap om problematiken för skuldsatta och ekonomiskt utsatta personer.

Samverkansrådets arbete ska avslutas senast den 30 juni 2019.

Skälen för regeringens beslut

Regeringen har gett Konsumentverket i uppdrag att i samarbete med Kronofogdemyndigheten och Finansinspektionen verka för en fördjupad samverkan med samhällsaktörer som utifrån sina verksamhetsområden bedöms kunna bidra till att personer som har eller riskerar att få problem med skulder kan få hjälp med att få ordning på sin ekonomiska situation (dnr Fi2016/00958/KO). För att underlätta denna samverkan har regeringen i beslutet aviserat att det ska inrättas ett samverkansråd för budget- och skuldfrågor under ledning av myndighetschefen för Konsumentverket. Rådet ska ha en sådan sammansättning att problem med skulder hos enskilda kan belysas ur flera perspektiv.

I Konsumentverkets uppdrag att verka för en fördjupad samverkan ingår att med lämpliga samhällsaktörer eftersträva ett utbyte av kunskap och erfarenheter om budget- och skuldrelaterade frågor, att via samarbete nå ut till personer som har eller riskerar att få problem med skulder med information om vilken typ av stöd som finns att få, inte minst via den kommunala budget- och skuldrådgivningen och att samarbeta om andra ändamålsenliga förbyggande och stödjande insatser.

Samverkansrådets uppgift och sammansättning bör därför spegla uppdraget. Rådet ska underlätta myndigheternas och aktörernas samverkan så att det stöd som finns når fram och används, diskutera aktuella budget- och skuldrelaterade frågor, vara en kontaktyta in i respektive deltagande myndighet/organisation samt löpande följa utvecklingen beträffande enskildas skuldsättning och värdera resultaten av samarbetet. Samverkansrådet förändrar inte de samverkande myndigheternas uppdrag.

Av uppdraget till Konsumentverket att verka för en fördjupad samverkan framgår att Konsumentverket årligen ska redovisa hur arbetet med uppdraget fortskrider. Uppdraget ska avslutas senast den 30 juni 2019. Senast samma dag ska Konsumentverket redovisa genomförandet av uppdraget och, så långt som möjligt, de resultat som har uppnåtts. Konsumentverket ska i detta arbete inhämta synpunkter från samverkansrådet.

På regeringens vägnar



Per Bolund



Marita Axelsson

Kopia till

Justitiedepartementet/KRIM och L2
Finansdepartementet/FMA och SKA
Socialdepartementet/SF
Kronofogdemyndigheten
Finansinspektionen
Kriminalvården
Försäkringskassan

INBJUDAN TILL AVSLUTSKONFERENS

Fördjupad samverkan mot överskuldsättning

Det är hög tid att sammanfatta resultatet av tre års fördjupad samverkan mot överskuldsättning. Detta kommer att ske i form av en avslutskonferens, där du är hjärtligt välkommen att närvara.

Om konferensen

Syftet med konferensen är att skapa en förståelse för vad det innebär att leva med ekonomisk stress och skuldproblem samt vikten av att nå ut med stöd i ett tidigt skede. Skuldproblem påverkar hälsan och dålig hälsa kan också leda till skuldproblem. Det kan även vara en bakomliggande orsak till att rehabilitering av enskilda försvåras.

Målgrupp för konferensen är myndigheter och organisationer som direkt eller indirekt kan bidra till att personer med skuldproblem kan få hjälp att få ordning på sin ekonomiska situation. Du kommer att få lyssna på några forskare, goda exempel och andra intressanta korta föredrag som på olika sätt kommer att belysa samhällsproblematiken kring överskuldsättning och förslag på hur man kan jobba med lösningar.

Antalet deltagare är begränsat och vi eftersträvar en bred blandning av aktörer. Konferensen kommer att filmas för att ge fler möjlighet att ta del av dagen. Den direktsänds och kommer även att vara tillgänglig i efterhand via länk.

Var och när?

Datum Torsdag 16 maj 2019

Tid 09:15–16:30
Start med kaffe och smörgås från kl. 8:30

Plats Nalen, Stockholm. Se även www.nalen.com

Konferensen är kostnadsfri.
Programmet ser du på nästa sida.

Anmäl dig här!

Vi behöver ditt svar senast den 22 april.
Du kommer till anmälningsformuläret genom att **klicka här**.

Frågor?

Maria Lindstedt
maria.lindstedt@konsumentverket.se
054-19 40 74

Program

08:30–09:15 Samling med kaffe och smörgås

09:15–09:50 Inledning – presentation av dagen

Konsumentverkets GD Cecilia Tisell hälsar välkommen. Moderator Björn Häger inleder och presenterar dagen. Björn är journalist och tidigare programledare för Plånboken i P1 och Konsumentekot på Sveriges Radio.

**09:50–11:00 Behovet av stöd?
Forskare ger sin bild**

Krediter, moral och sociala jämförelser – om ekonomisk utsatthet och överskuldsättning

Torbjörn Hjort, universitetslektor vid Socialhögskolan i Lund.

Hellre rik och frisk – om barns hälsa och ekonomisk utsatthet

Eva Mörk, professor i Nationalekonomi vid Uppsala universitet.

Ekonomisk (o)trygghet – en överblick över migranternas skuldsättning i Sverige

Davor Vuleta, doktorand vid Lunds universitet.

11:00–11:15 PAUS

11:15–12:00 Vad kan vi göra?

Hur kan vi motverka överskuldssättning?

Bodil Hallin ordf. i yrkesföreningen för budget och skuldrådgivare.

Den överskuldssatta och handläggarens kunskap

Torbjörn Ingvarsson, professor i juridik vid Uppsala universitet och Pia Kjellbom, lektor vid Linköpings universitet talar om behovet av att ge rätt utbildning till socionomer och andra som möter överskuldssättningsproblematik.

Nå ut genom lokal samverkan

Maria Lindstedt, projektledare Konsumentverket.

12:00–13:00 LUNCH

13:00–13:45 Nationell samverkan mot överskuldssättning

Björn Häger leder ett panelsamtal med deltagare från samverkansrådet för budget- och skuldfrågor. Cecilia Tisell, Konsumentverket, Susan Höglund Westermark, Kronofogden, Malin Omberg, Finansinspektionen, Fredrik Falk, Försäkringskassan och Monica Persson, Föreningen för Sveriges socialchefer deltar i samtalet.

13:45–14:40 Framgångsfaktorer – goda exempel

Utan samverkan vore vi ingenting

Emilie Rosén, EKSAM Ideell Förening i Örebro.

Samordningsförbunden, en framgångsfaktor?

Susanne Svensson, samverkansstrateg samordningsförbundet MittSkåne.

Socioekonomisk samverkan för påverkan

Anette Wieser verksamhetsansvarig på diakonirådet i Gävle.

Lösningfokus som en metod att prata ekonomi med enskilda

Sussan Öster, metodutvecklare på region Västmanland.

14:40–15:10 FIKA

15:10–16:00 Vad är vårt nästa steg?

Överskuldssättningsprojektet redovisar sitt arbete. Maria Lindstedt, Alexandra Bergling, Niklas Eklöf, Konsumentverket. Martina Dagobert, Kronofogden. Therese Wieselquist Ekman, Finansinspektionen.

16:00–16:30 Avslutning

Konsumentverkets GD Cecilia Tisell sammanfattar dagen och tankar kring vad som händer sen.

Intressenter samverkan mot överskultsättning

Arbetsförmedlingen
Attention
Bankföreningen
Barnombudsmannen
Brottsoffermyndigheten
Budget-och skuldrådgivare
Budget och skuldrådgivares chefer
Centrala studienämnden (CSN)
Datainspektionen
Eksam Örebro
Energimarknadsbyrån
Etiska rådet för betalteljetjänster
Finansbolagens förening
Finansinspektionen
FINSAM-förbunden
Folkhälsan Värmland
Folkhälsomyndigheten
Folkuniversiteten
Forskare
Frälsningsarmén
Föreningen Sveriges socialchefer
Föreningen Sveriges överförmyndare
Försäkringskassan
Hela människan
Hyresgästföreningen
Insolvens
Inspektionen för vård och omsorg (IVO)
Invandrarföreningarna
Konsumenternas Bank- och finansbyrå
Konsumentverket
Kriminalvården
Kriminellas revansch i samhället (KRIS)
Kronofogden
Konsumentvägledare
Konsumentvägledarföreningen
LO
Länsstyrelsen
Mind
Myndighet för familjerätt och föräldraskapsstöd (MFoF)
Myndigheten för familjerätt och civilsamhällsfrågor (MUCF)

NSPH - Nationell samverkan för psykisk hälsa
Pensionsmyndigheten
Pensionärernas riksorganisation (PRO)
Processkedjan
Psykiatrin
Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare
Riksförbundet för social och mental hälsa (RSMH)
Rädda barnen
Röda korset
Samarbetsorgan för etniska organisationer i Sverige (SIOS)
Skolverket
Socialstyrelsen
Socialt forum
Socialtjänsten - flera olika
Socionomprogram vid universitet och högskolor
Spelberoendes riksförbund
Spelbranchens riksorganisation (SPER)
Spelinspektionen
Statistiska centralbyrån (SCB)
Suicide zero
Svenska konsumentkreditföretagen
Svenska kyrkan
Svensk handel
Svensk inkasso
Svenska spel
Sveriges allmännytt, branschorganisation (SABO)
Sveriges kommuner och landsting (SKL)
Sveriges konsumenter
Sveriges stadsmissioner
Trossamfund (SKR och Sveriges muslimska råd)
Unizon
Verdandi
Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare
Yrkesföreningen för personliga ombud, YPOS

Stöd till personer som har problem att klara sina betalningar

Konsumentverket fick våren 2016 ett regeringsuppdrag kallat "Fördjupad samverkan mot överskuldssättning". Uppdraget består av att med lämpliga samhällsaktörer eftersträva:

- Ett utbyte av kunskap och erfarenheter om budget- och skuldrelaterade frågor,
- ett samarbete när det gäller att nå ut till personer som har eller riskerar att få problem med skulder med information om vilket stöd som finns att få, exempelvis via den kommunala budget- och skuldrådgivningen, och
- ett samarbete om andra ändamålsenliga och förebyggande insatser.

Målet med uppdraget är att personer som har eller riskerar att få problem med skulder kan få hjälp med att få ordning på sin ekonomiska situation. Konsumentverket ska inom uppdraget samarbeta med Finansinspektionen och Kronofogdemyndigheten. Slutredovisning av uppdraget ska ske senast den 30 juni 2019.

Arbetet i uppdraget sker i projektform, med en styrgrupp bestående av representanter från Konsumentverket, Finansinspektionen och Kronofogdemyndigheten. Projektarbetet benämns i denna PM för *samverkansprojektet*.

Arbetet inleddes med en kartläggningsfas där Konsumentverket, Finansinspektionen och Kronofogdemyndigheten sammanställde de insatser som vardera myndighet gör eller har gjort i syfte att minska överskuldssättning och risk för överskuldssättning.

Genom informationsmöten och informationsutskick har samverkansprojektet spridit information om uppdraget till tänkbara samverkansaktörer. För att skapa en samlad bild av vilket stöd som finns i samhället för personer som har, eller riskerar att få problem med skulder har dessa aktörer ombetts skicka in sina kartläggningar med information om vilket stöd de ger för att motverka överskuldssättning. Vissa aktörer har kontaktats per telefon och har då fått svara på frågor om det stöd de ger.

Bilden nedan visar det övergripande projektupplägget. Två tvärgående perspektiv genomsyrar samverkansprojektet; barnperspektivet och jämställdhetsintegrering (JiM).

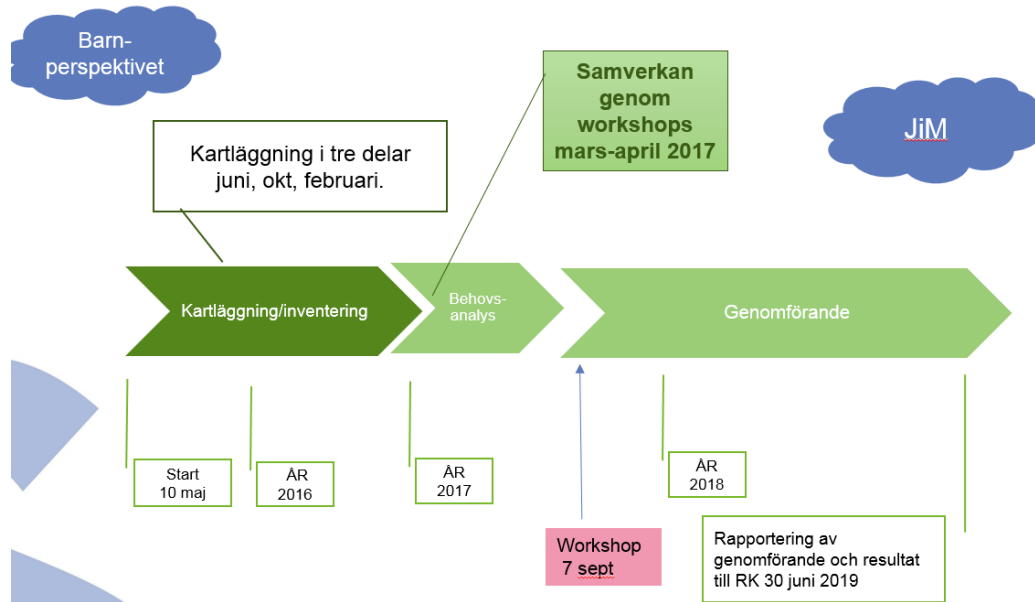


Bild. Övergripande projektupplägg 2016-2019, fördjupad samverkan mot överskuldssättning.

Denna PM är en sammanställning av de kartläggningar som skickats in och ger en översiktlig bild av det stöd som finns i samhället. Sammanställningen är inte heltäckande. Det saknas sannolikt delar av det lokala stödet som det civila samhället erbjuder och andra lokala projekt.

Aktörer som samverkansprojektet varit i kontakt med återfinns i bilagan. Där framgår även vilka av dessa som skickat in kartläggningar eller blivit telefonintervjuade.

Vad gäller arbetet med jämställdhetsintegrering har en enkät gått ut till de aktörer samverkansprojektet varit i kontakt med. Syftet har varit att kartlägga skillnader och likheter i behovet av stöd hos kvinnor respektive män. Även skillnader och likheter i det stöd som ges till kvinnor respektive män har kartlagts.

PM:et avslutas med en kort reflektion.

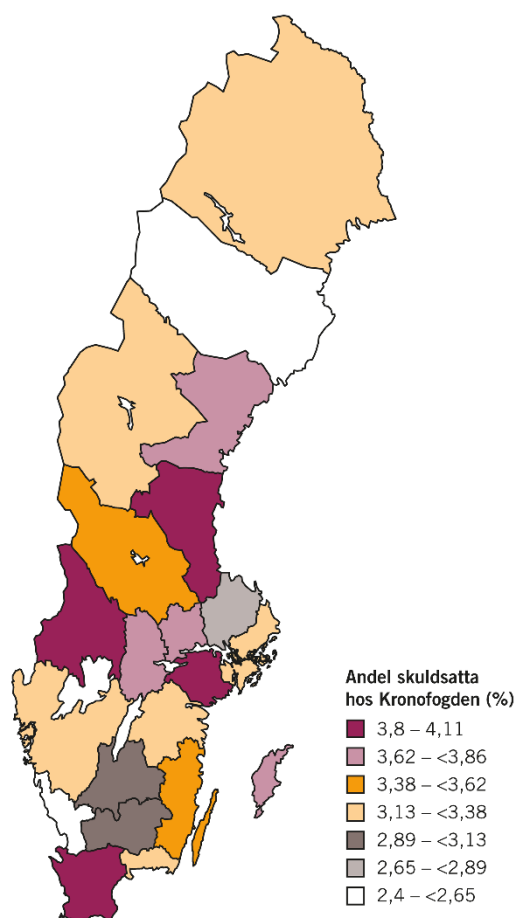
Hur ser behovet av stöd ut?

Det saknas aktuell statistik över skuldsättning på individnivå. I detta arbete används definition av överskuldsatt som när individen helt eller delvis saknar återbetalningsförmåga för sina skulder. När hen är i denna situation är det inte säkert att hen ännu finns i Kronofogdens register och syns i deras statistik. Skulder kan finnas hos inkassobolag eller hos privatpersoner. Ibland är det inte skulderna som orsakar problem utan avsaknaden av pengar för till exempel mat och hyra.

I SOU 2013:78 "Överskuldsättning i creditsamhället"¹ togs statistik fram genom att samköra olika register från Kronofogden, Statistiska centralbyrån och UC AB. Det gav en bättre bild av överskuldsättningen i Sverige än tidigare. Den statistik som finns visar att låginkomsttagare, ensamstående, låg- och medelutbildade, sjuka, arbetslösa och hyrestagare är överrepresenterade bland de långvarigt överskuldsatta.

Vad visar statistik från Kronofogden?

Vid årsskiftet 2016/2017 hade drygt 423 000 personer skulder hos Kronofogden med det totala skuldbeloppet på 72,4 miljarder kronor. Bilden till höger visar andel skuldsatta hos Kronofogden fördelat på länsnivå.



Att finnas i Kronofogdens register är inte detsamma som att vara överskuldsatt men personer som finns i Kronofogdens register under flera år är en bra indikator på att dessa har problem med att betala sina skulder. Vid årsskiftet 2016/2017 var det 253 000 personer som hade funnits i Kronofogdens register i mer än fem år. Av dessa har 186 000 funnits i registret i mer än 10 år.

¹ <http://www.regeringen.se/rattsdokument/statens-offentliga-utredningar/2013/11/sou-201378/>

Det är fler män än kvinnor som har skulder hos Kronofogden, under 2016 var det 66 % män och 34 % kvinnor. Sett till skuldbeloppet var skillnaden än större, där stod männen för 75 % av det totala skuldbeloppet per den 31 december 2016. Kronofogden ska under 2017 undersöka varför männen är överrepresenterade i Kronofogdens statistik.

Det finns även skillnader både vad avser ansökan om skuldsanering som vid beslut om skuldsanering. Under 2016 var det 54 % män och 46 % kvinnor som ansökte om skuldsanering, vilket avviker från fördelningen av antalet skuldsatta. När det gäller beslut om skuldsanering så hade ca 62 % framgång i de ärenden som avslutades under 2016. För männen var den andelen 58 % och för kvinnorna 68 %.²

² Kronofogdens årliga statistik

Vad finns det för stöd?

Personer som har eller riskerar att få problem med sina skulder kan få stöd av olika aktörer. Det kan handla om att få pengar i form av ekonomiskt bidrag eller att få vägledning i hur pengarna ska räckas till. Nedan följer en kort beskrivning av det stöd som har framkommit i samverkansprojektets kartläggning.

Ekonomiskt bidrag

För personer som har problem med sin ekonomi finns det ett grundläggande stöd att få från Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och den kommunala socialtjänsten. Det finns också en del bidrag via olika stiftelser.

Försäkringskassan

Försäkringskassan är en myndighet som betalar ut pengar till personer i olika situationer. Det finns servicekontor i hela landet där personer kan ta en personlig kontakt. Genom deras kundcenter är det möjligt att ringa, mejla och boka ett personligt webbmöte. De är även aktiva på sociala medier samt via ett kundforum. Vanliga bidrag från Försäkringskassan är bland annat sjukpenningen, barnbidrag, bostadsbidrag och bostadstillägg. Bostadstillägg från Försäkringskassan kan betalas ut till personer som är bosatta i Sverige och har sjukersättning eller aktivitetsersättning.

www.forsakringskassan.se

Pensionsmyndigheten

Pensionsmyndigheten är den myndighet som fattar beslut om våra pensioner. I myndighetens uppdrag ingår att administrera och betala ut den allmänna pensionen och samtidigt informera om hela pensionen. Pensionärer med låg inkomst kan även ansöka om bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd. Bostadstillägg är ett tillägg till den allmänna pensionen och är en del av grundskyddet.

www.pensionsmyndigheten.se

Socialtjänsten

Genom den kommunala socialtjänsten är det möjligt att söka ekonomiskt bistånd. Det ekonomiska biståndet kan vara till försörjning (försörjningsstöd) eller till andra behov som exempelvis läkemedel, tandvård, glasögon eller hemutrustning.

Stiftelsebidrag

Det finns ett antal stiftelser som förmedlar bidrag till ekonomiskt behövande personer. Stiftelsebidrag är oftast riktade till specifika grupper såsom ensamstående föräldrar, ålderspensionärer och långtidssjuka.

Lokal rådgivning, vägledning och stöd

Under denna rubrik återfinns de aktörer som finns lokalt och nära personerna som har eller riskerar att få problem med sina betalningar. Stödet innebär en möjlighet till ett personligt möte.

Kommunal budget och skuldrådgivning

Kommunen har enligt socialtjänstlagen 5 kap. 12 § första stycket följande uppdrag: ”Kommunen ska lämna budget- och skuldrådgivning till skuldsatta personer. Denna skyldighet gäller även under ett skuldsaneringsförfarande och till dess att en beviljad skuldsanering eller F-skuldsanering är helt avslutad”.

Budget- och skuldrådgivningen ska genom olika former av ekonomisk rådgivning bidra till att förebygga skuldproblem och hjälpa skuldsatta personer att finna en lösning på sin situation. Sistnämnda kan till exempel handla om att aktivt medverka till en skuldsanering samt vara behjälplig under processen. Budget- och skuldrådgivare kan också vara behjälpliga när det gäller att försöka uppnå frivilliga uppgörelser med borgenärer.

Konsumentverket har på regeringens uppdrag tagit fram rekommendationer för budget och skuldrådgivningen³. Dessa syftar till att alla som behöver ska få stöd av god kvalitet, oavsett vilken kommun de bor i.

Konsumentverket publicerar årligen ”Läget i landet”⁴ som är en kartläggning över hur budget och skuldrådgivningen ser ut i kommunerna. I den framgår att det i nuläget är tre kommuner som inte har budget- och skuldrådgivningen trots lagkravet och 35 kommuner ger rådgivning mindre än fyra timmar per vecka. 78 kommuner har ingen egen budget- och skuldrådgivare utan köper tjänsten från annan kommun. I snitt är väntetiden 4,3 veckor. Kommunen med längst väntetid har en väntetid på 36 veckor.

Kommunal konsumentvägledning

Många kommuner erbjuder konsumentvägledning i olika former. Konsumentvägledningen ger främst information om vilka rättigheter och skyldigheter man har som konsument vid köp av varor och tjänster. Konsumentvägledningen skiljer sig åt mellan kommunerna där vissa endast tar emot samtal och andra tar emot besök och medlar mellan företag och konsumenter.

Vissa av konsumentvägledarna har ett nära samarbete med den lokala budget- och skuldrådgivningen. Det förekommer även att konsumentvägledare har delade tjänster som innefattar både konsumentvägledning och budget- och

³ <http://publikationer.konsumentverket.se/produkter-och-tjanster/bus-och-kvl/laget-i-landet-budget-och-skuldradgivning>

⁴ <http://publikationer.konsumentverket.se/produkter-och-tjanster/bus-och-kvl/rekommendationer-for-den-kommunala-budget-och-skuldradgivningen>

skuldrådgivning. Konsumentvägledningen kommer i kontakt med personer i alla målgrupper och kan vara en väg in till budget- och skuldrådgivningen.

Eksam

Eksam är ett lokalt projekt i Örebro som sedan 2013 består av en ideell förening som arbetar mot fattigdom och för social inkludering. Medarbetarna består av utbildade socionomer.

Eksam erbjuder såväl individuellt stöd som studiecirklar och föreläsningar om privatekonomi. De ger inte ut bidrag i form av pengar eller kläder utan arbetar endast med råd och stöd och hjälp till självhjälp. De har ett tätt samarbete med den lokala budget- och skuldrådgivningen och socionomstudenter från universitetet har möjlighet att jobba som volontärer på Eksam.

www.eksam.se

Frälsningsarmén

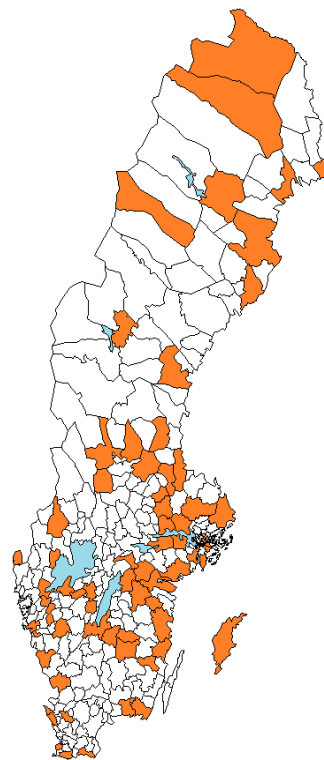
Frälsningsarmén är en församlingsverksamhet med 4 700 medlemmar som finns på 90 platser i landet. De bedriver 196 sociala verksamheter och 23 sociala institutioner med totalt 1 300 anställda. Kartan bredvid visar vilka kommuner där Frälsningsarmén finns.

Frälsningsarmén i Göteborg har tagit fram en särskild handledning med riktlinjer och råd för att underlätta för de som söker stöd. Handledningen kommer att spridas över landet och i den återfinns information om ekonomisk rådgivning och kuratorsverksamheten.

Frälsningsarmén har även tagit fram en kurs i vardagsekonomi som erbjuds hjälpsökande. Kursen har stor efterfrågan och de kommer därför att sprida konceptet på ett seminarium för chefer inom organisationen.

Inte alla är hjälpta av kunskap. Frälsningsarmén möter ofta personer som lever i en svår situation och som snarare behöver akut stöd för dagen. Här kan Frälsningsarmén ge stöd i form av mat eller presentkort till förnödenheter.

www.fralsningsarmen.se



Hela Människan

Organisationen Hela Människan består av ett 85-tal föreningar som driver socialt arbete på kristen grund. Varje förening är en självständig enhet inom Hela Människan med egen styrelse och egna medlemmar som själva bestämmer hur de vill arbeta och prioritera.

Diakoner och anställda i Hela Människan erbjuds Kronofogdens budbärarutbildning. De följer även med på möten hos budget- och skuldrådgivaren, Försäkringskassan, Kronofogden och banken.

www.helamanniskan.se

Kriminalvården

Kriminalvården är en myndighet som ska verkställa straff och minska återfall i brott. Genom samarbete med Kronofogden finns viss möjlighet för anställda på häkten och anstalter att gå Kronofogdens budbärarutbildning. En checklista har tagits fram där frågor kring skulder ska tas upp vid intagning för att undvika att onödiga skulder byggs upp under anstaltsvistelsen.

www.kriminalvarden.se

Riksförbundet för frivilliga samhällsarbetare (RFS)

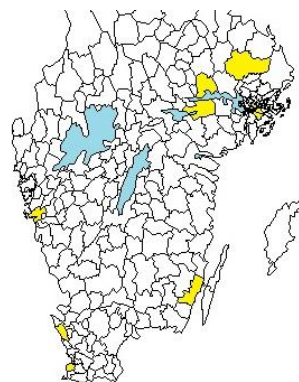
RFS är en ideell sammanslutning av cirka 70 lokalföreningar vars 6 500 medlemmar har frivilliguppdrag som är reglerade i lag och förmedlas av en myndighet. Medlemmarna kan ha uppdrag som lekmanövervakare, god man, god man för ensamkommande barn, förvaltare, särskilt förordnad vårdnadshavare, kontaktperson, kontaktfamilj, stödfamilj, stödperson och besökare på anstalt och häkte.

Bland annat ger de ensamkommande barn information om ekonomi och studiehjälp. Klienter inom Kriminalvården erbjuds samtal, information och deklarationshjälp via "visionsrummet" samt studiecirkeln "Bättre framtid" där en av lektionerna handlar om ekonomi. De förmedlar även ekonomiskunskap till patienter inom psykiatrin och klienter inom frivården.

www.rfs.se

Sveriges stadsmissioner

Sveriges stadsmissioner består idag av nio stadsmissioner som alla är ideella föreningar. De möter personer i utsatthet och utanförskap. I gult syns var i landet dessa stadsmissioner finns.



Stadsmissionernas arbete syftar till att stötta utsatta personer på olika sätt. Stadsmissionerna kan bland annat hjälpa till att kontakta myndigheter och hjälpa till med ansökningar om ekonomiskt bistånd. De kan hjälpa till att kontakta fordringsägare, inkassobolag och Kronofogden. De tipsar om budget- och skuldrådgivning och kan även följa med på möten. Till de allra mest utsatta kan de hjälpa till med kläder, mat och hygienartiklar.

www.sverigesstadsmissioner.se

Det finns fler stadsmissioner runt om i landet som inte är medlemmar i Sveriges stadsmissioner men som bedriver en liknande verksamhet.

Svenska kyrkan

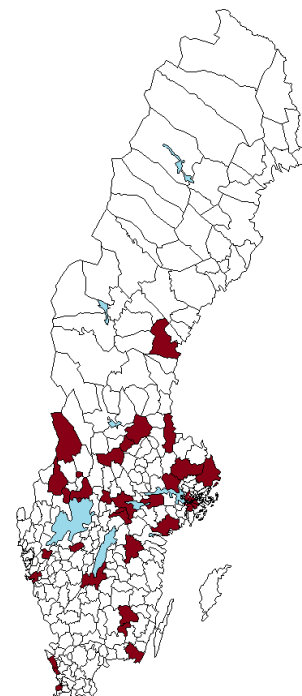
Det finns ungefär 1 400 lokala församlingar över hela landet. I situationer där församlingar möter människor som har ekonomiska problem finns det i vissa församlingar möjlighet att få ekonomiskt stöd, medan andra delar ut matkassar eller andra förbrukningsvaror. Det är ibland även möjligt att ansöka om stiftelsemedel. Stiftelserna riktar sig bland andra till funktionshindrade, äldre, sjuka och hörselskadade. Församlingarna ger dock främst stöd och råd, och kan ofta hjälpa till i med kontakten med olika myndigheter, såsom socialtjänst och Försäkringskassan. Ibland sker också en samverkan med kommunens budget- och skuldrådgivare. Alla församlingar erbjuder enskilda samtal med en präst eller diakon, och erbjuder ofta olika typer av mötesplatser, såsom gemenskapsträffar, soppluncher och liknande, vilka är anpassade för att även den som har en dålig ekonomi ska kunna vara med.

www.svenskakyrkan.se

Verdandi

Verdandi är en socialpolitisk verksamhet som jobbar med sociala orättvisor och utsatthet. Verdandi är organiserad i ett antal avdelningar utspridda över landet. Till höger i rött syns var i landet de finns. Avdelningarna kan i sin tur organisera sig i olika kretsar. Avdelningarna och kretsarna organiserar sig i olika distrikt. På nationell nivå finns förbundet som samordnar verksamheten för hela landet samt internationellt.

En central del i Verdandis organisation är deras kamratstödande verksamhet. Kamratstödare är inga experter som ska hjälpa utan medmänniskor som lyssnar och stöttar. Verdandi kan ge ekonomisk vägledning genom ett framtaget koncept och samarbetar med budget- och skuldrådgivare, konsumentvägledare samt socialtjänsten. www.verdandi.se



Yrkesföreningen för personliga ombud

Yrkesföreningen för personliga ombud syftar till att samla, stödja, mobilisera och inspirera medlemmarna. Yrkeskåren består av ungefär 320 personer i Sverige som arbetar med personer som har psykiska funktionsnedsättningar.

I de kommuner med liten eller hårt ansträngd budget- och skuldvägledningsverksamhet tar de personliga ombuden ett större ansvar för den ekonomiska rådgivningen. De kan bland annat hjälpa till med att lägga upp en budget, fylla i ansökningar, kontakta företag för att säga upp avtal och ansöka om boendestöd. De kan även kontakta borgenärer för att göra avbetalningsplaner, ansöka om skuldsanering, kontakta Kronofogden eller ett upplysningsföretag för att få en skuldspecifikation.

www.ypos.se

Nationell rådgivning och vägledning på distans

Det finns ett antal myndigheter, organisationer och stiftelser som har nationell rådgivning eller vägledning.

Hallå konsument

Hallå konsument är en rikstäckande upplysningstjänst som samordnas av Konsumentverket. Hallå konsument samarbetar i sin tur med 14 andra myndigheter, fyra konsumentbyråer och Konsument Europa. Hallå konsument hänvisar till de kommunala konsumentvägledarna samt budget- och skuldrådgivarna. Personer kan kontakta Hallå konsument via telefon, chatt, mejl och Facebook varje vardag.

I nuläget pågår ett projekt inom Hallå konsument där en grupp vägledare har fått specifik utbildning för att bli bättre på att lyssna efter varningstecken där personen som kontaktat Hallå konsument kan ha problem med skulder. I sådana fall hänvisas personen till budget- och skuldrådgivaren i kommunen.

www.hallakonsument.se

Kronofogden

Kronofogdens uppdrag är att se till att de som har pengar att fordra får betalt och att ge stöd och vägledning till de som inte kan betala. Personer kan kontakta Kronofogden alla vardagar genom telefon, mejl och brev samt besöka lokala kontor. Personer som är oroliga för sin ekonomi men som ännu inte har registrerats hos Kronofogden med en skuld kan via myndighetens kundservice erbjudas en preventiv dialog för att denne själv ska kunna förändra sin situation.

Kronofogden har en uppgift att aktivera personer som redan har en registrerad skuld hos Kronofogden. Efter avtidens utgång sker försök till vägledande dialog vid varje kontakt för att informera om konsekvenserna av att hamna i Kronofogdens register samt hänvisningar till kommunala budget- och skuldrådgivare.

www.kronofogden.se

Konsumenternas Bank- och finansbyrå

Konsumenternas Bank- och finansbyrå ger oberoende vägledning i frågor som rör banker, fondbolag och andra finansiella institut. Bakom byrån står Konsumentverket, Finansinspektionen, Svenska Bankföreningen, Fondbolagens förening och Svenska Fondhandlareföreningen. Personer kan kontakta byrån via telefon och mejl varje vardag.

Byrån ger även direkt stöd via telefon till personer med skuldproblem genom hänvisning till budget- och skuldrådgivning och andra relevanta myndigheter/organisationer som kan ge stöd beroende på var i processen en person befinner sig. www.konsumenternas.se

Konsumenternas Energimarknadsbyrå

Konsumenternas energimarknadsbyrå är en byrå som informerar om och ger oberoende råd samt vägledning i frågor som rör el- och gasmarknaden. Byrån har en styrelse som är tillsatt av Konsumentverket, Energimarknadsinspektionen, Energimyndigheten samt branschorganisationerna Energiföretagen Sverige och Energigas Sverige. Personer kan kontakta byrån via telefon och mejl varje vardag.

Konsumenternas Energimarknadsbyrå ger ingen vägledning till personer som har skuldproblem, däremot kan de fånga upp personer som har problem med betalningar. De hänvisar då vidare till budget- och skuldrådgivaren. De kan även hänvisa till socialnämnden om det rör sig om att personen inte har betalt sina elräkningar.

www.energimarknadsbyran.se

Konsumenternas Försäkringsbyrå

Konsumenternas Försäkringsbyrå ger oberoende vägledning om försäkringar som konsumenten köper själv. Bakom byrån står Konsumentverket, Finansinspektionen och Svensk Försäkring. Personer kan kontakta byrån via telefon och mejl varje vardag.

Konsumenternas Försäkringsbyrå ger inte heller någon budget- och skuldvägledning. Däremot kan de fånga upp personer som har problem, exempelvis genom frågor om återköp av privata pensionsförsäkringar, som de då hänvisar vidare till budget- och skuldrådgivare.

www.konsumenternas.se

Telekområdgivarna

Telekområdgivarna ger oberoende hjälp till konsumenter i frågor rörande abonnemang för tv, telefoni och bredband. De är en organisation som finansieras av deltagande operatörer, ägs av organisationen IT & och Telekomföretagen och har Konsumentverket samt Post- och telestyrelsen representerade i styrelsen. Personer kan kontakta byrån via telefon och mejl varje vardag.

De ger inte något uttryckligt stöd till skuldsatta, men ger vissa råd om en person hör av sig med skuldproblematik. Dels hänvisar de till den lokala budget- och skuldrådgivaren men kan också ge råd om hur man betalar smart och tar kontakt till de man har skuld till.

www.telekomradgivarna.se

Stödlinjen

Stödlinjen ger stöd, råd och tips till personer som upplever att spelandet om pengar blivit problematiskt. De hjälper också anhöriga till spelare och är en informationsresurs för dem som arbetar inom socialtjänst, vård- och

behandlingssektorn samt för frivilligorganisationer och allmänheten. Stödlinjen drivs av Centrum för psykiatriforskning vid Stockholms läns landsting och Karolinska institutet på uppdrag av Socialdepartementet. Personer kan ringa, mejla och chatta under vardagar.

www.stodlinjen.se

Övrigt stöd

Under övrigt stöd återfinns de organisationer som antingen når väldigt specifika målgrupper eller som är tydligt inriktade mot ett särskilt uppdrag.

Hyresgästföreningen

Hyresgästföreningen är en medlemsorganisation med 535 000 medlemmar. De är uppdelade i nio regioner där jurister och ärendehandläggare hjälper medlemmarna i frågor rörande hyresfrågor. De har även en telefonrådgivning.

www.hyresgastforeningen.se

Kris

Kris är en förening som består av före detta kriminella och missbrukare som hjälper personer som friges från fängelse att hålla sig borta från kriminalitet och droger genom att erbjuda dem ett nytt, hederligt och drogfritt socialt nätverk. Det finns 14 olika lokalföreningar på olika ställen i landet.

www.kris.se

Mind

Mind är en ideell förening som arbetar med psykisk hälsa. De arbetar både med att sprida kunskap och information samt driver stödverksamheter för de personer som mår psykiskt dåligt. Stödverksamheter är bland annat Självmordslinjen och Äldretelefonen.

www.mind.se

Process Kedjan

Process Kedjan vänder sig till unga som lever med missbruk och kriminalitet och i utanförskap. De har ett coachningsprogram som riktar sig till unga personer som sitter inlåsta på häkte, institution och anstalt. De har även kontaktpersoner, program och preventiva insatser och aktiviteter till de ungdomar som inte sitter inne. De finns i Stockholm.

www.processkedjan.se

Röda korset

Röda korset är en humanitär organisation som arbetar med personer i utsatthet. Det finns nästan 1000 kretsar i hela Sverige med över 30 000 frivilliga. Röda korset ger olika sorters stöd men inget inriktat mot budgetrådgivning.

www.redcross.se

Avslutande reflektion

I regeringsuppdraget fördjupad samverkan mot överskuldssättning anges som ett av skälen till uppdraget att ju tidigare en problematisk ekonomisk situation kan hanteras, desto bättre är det för både individen och för samhället. Det är viktigt att nå ut med stöd i ett tidigt skede.

Det anges också i uppdraget att de kommunala budget- och skuldrådgivarna har en betydelsefull roll när det gäller att ge stöd till skuldsatta men att det finns många personer med skuldproblem som inte vänder sig till budget- och skuldrådgivningen i kommunerna. I regeringsuppdraget anges som en tänkbar förklaring skamkänslor eller att de skuldsatta inte känner till verksamheten.

Sammanställningen i denna PM baseras på de kartläggningar vi fått från olika aktörer. Den är inriktad på det stöd som finns i samhället när det uppstår problem med den egna ekonomin och skulder. Sammanställningen visar att förutom budget- och skuldrådgivningen är det fler aktörer som ger stöd. Inte minst civilsamhället.

I regeringsuppdraget fördjupad samverkan mot överskuldssättning anges även följande som en bakgrund till uppdraget:

"I betänkandet Överskuldssättning i creditsamhället? (SOU 2013:78) konstateras att det finns behov av att öka förutsättningarna för att följa och förstå hur skulder och risker uppstår och utvecklas. I betänkandet Ut ur skuldfällan (SOU 2013:72) framhålls att det vore önskvärt att olika professionella aktörer som i sin verksamhet kommer i kontakt med överskuldssatta personer, exempelvis socialtjänsten, personliga ombud och kyrkan, lämnar information om möjligheterna att få skuldsanering."

Många kopplar överskuldssättning till lyxkonsumtion och till TV-programmet Lyxfällan. Den statistik⁵ och forskning som finns visar att så inte är fallet, även om det naturligtvis förekommer. Statistiken visar att överskuldssättning ofta handlar om personer som av olika anledningar har begränsade resurser och får svårt att klara vardagens kostnader. De bakomliggande orsakerna kan vara många och olika. Det kan handla om:

- förändrade inkomster på grund av sjukdom, arbetslöshet eller konkurs
- förändrad livssituation, till exempel på grund av skilsmässa eller dödsfall inom familjen
- förändrade ekonomiska förutsättningar i samhället till följd av till exempel ränteförändring, bubblor på fastighetsmarknaden eller företagsnedläggningar
- psykisk ohälsa, neuropsykiatriska funktionsnedsättningar eller missbruk
- oförmåga att hantera den egna ekonomin.

⁵ SOU 2013:78 Överskuldssättning i creditsamhället, Anna Hedborg

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. Överskuldssättning och utanförskap innebär ofta stort personligt lidande men leder även till betydande samhällskostnader i form av vårdkostnader, sjukersättningar och minskade skatteintäkter. En överskuldssatt person får svårigheter att få krediter, hyreskontrakt och telefonabonnemang. Forskning visar också att överskuldssättning leder till ohälsa⁶. På motsvarande sätt kan ohälsa leda till överskuldssättning. En studie av Richard Ahlström och Sonya Edström visar till exempel att 28,7 % i gruppen överskuldssatta lider av depressioner mot 6 % av normalbefolkningen. Studien visar också att andelen självmordsförsök är 17,3 % hos överskuldssatta mot 3,6 % av normalbefolkningen.

Det behövs en ökad kunskap om överskuldssättning. För att få en klar bild av hur många, vilka och varför personer blir överskuldssatta är det viktigt att bedriva fortsatt forskning och att samla in och publicera statistik om överskuldssättning. I betänkandet Överskuldssättning i kreditsamhället (SOU 2013:78) samkördes data från Kronofogdemyndigheten med data från SCB och UC AB (tidigare Upplysningscentralen) som gav utredningen unik information om de överskuldssatta. Statistiken visade på hur länge de hade varit överskuldssatta, hur stora skulder de hade registrerade hos Kronofogdemyndigheten och UC, utbildningsnivå, inkomstnivå och arbetsmarknadsstatus. Den gav även information om exempelvis ålder, kön, civilstånd och om man hade hemmavarande barn.

Statistiken som togs fram publicerades och gav en bättre bild av överskuldssättningens utbredning än tidigare. Statistiken är nu några år gammal och behöver uppdateras.

De flesta har någon gång i livet svårt att klara sina betalningar. Det är viktigt att ta hjälp och prata vardagsekonomi med någon när man får problem att klara sina betalningar. En slutsats som vi hittills dragit i arbetet med regeringsuppdraget är att fler yrkesgrupper än budget- och skuldrådgivare som möter ekonomiskt utsatta bör ställa frågor kring vardagsekonomi och skuldproblem. De måste också kunna hantera svaret de får. Det kan handla om att hänvisa personen vidare till den lokala budget- och skuldrådgivningen men det kan också handla om annan hänvisning för att personen ska ges möjlighet att få rätt stöd eller att ge viss rådgivning.

Maria Lindstedt
Projektledare för samverkansprojektet

⁶ Richard Ahlström och Sonya Edström, Överskuldssättning och hälsa. Rapport Konsumentverket 2014:16

Bilaga. Aktörer samverkansprojektet kontaktat

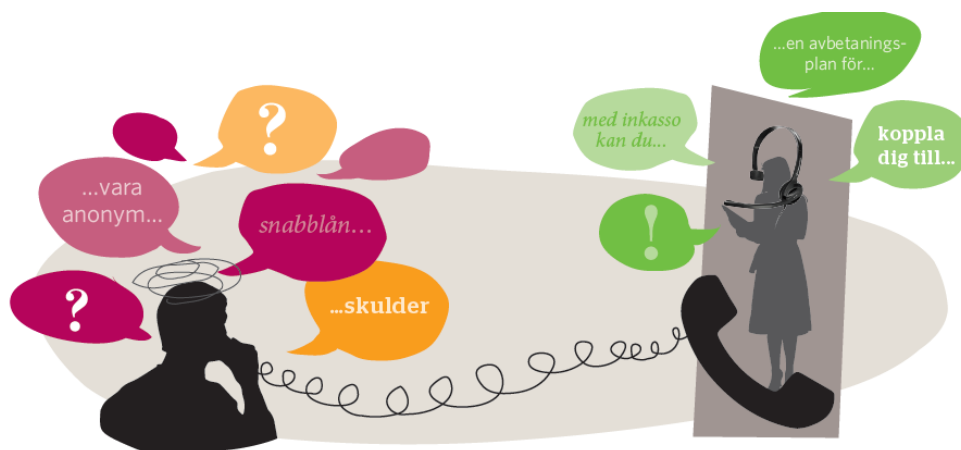
| Aktör | Kartläggning/ telefonintervju |
|---|----------------------------------|
| Arbetsförmedlingen | X |
| Bankföreningen | X |
| Barnombudsmannen | |
| Branschföreningen för onlinespel | |
| Brottsoffermyndigheten | |
| Budget- och skuldrådgivarnas yrkesförening | X |
| Centrala studienämnden | X |
| Datainspektion | |
| Eksam | X |
| Etiska rådet för betalteletjänster | |
| Finansbolagens förening | |
| <i>Finansinspektionen</i> | X |
| Folkhälsomyndigheten | X |
| Frälsningsarmén | X |
| Föreningen svenska socialchefer | |
| Föreningen svenska överförmyndare | X |
| Försäkringskassan | X |
| Hela Människan | X |
| Hysesgästföreningen | X |
| Inspektionen för vård och omsorg | |
| Insolvens | |
| Konsumenternas Bank- och finansbyrå | X |
| Konsumenternas Energimarknadsbyrå | X |
| Konsumenternas försäkringsbyrå | X |
| <i>Konsumentverket</i> | X |
| Konsumentvägledarnas förening | X |
| Kriminalvården | X |
| Kriminellas revansch i samhället | |
| <i>Kronofogdemyndigheten</i> | X |
| LO | |
| Lotteriinspektionen | |
| Länsstyrelsen | X |
| Mind | |
| Myndigheten för familjerätt och föräldraskap | X |
| Pensionsmyndigheten | |
| PRO | X |
| Process Kedjan | |
| Radiotjänst | |
| Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare | X |
| Riksförbundet för social och mental hälsa | X |
| Riksorganisationen för kvinno- och tjejjourer | |

| Aktör | Kartläggning/ telefonintervju |
|--|----------------------------------|
| Rädda barnen | X |
| Röda korset | X |
| Samarbetsorgan för etniska organisationer i Sverige | X |
| Skatteverket | X |
| Skolverket | X |
| Socialstyrelsen | X |
| Spelberoendes riksförbund | X |
| Spelbranschens riksorganisation | X |
| Stadsmissionen | X |
| Statistiska centralbyrån | X |
| Svea Ekonomi | |
| Svensk Handel | |
| Svensk Inkasso | X |
| Svenska konsumentkreditföretagen | |
| Svenska kyrkan | |
| Svenska spel | X |
| Sveriges allmännyttiga bostadsbolag | X |
| Sveriges kommuner och landsting | |
| Sveriges konsumenter | X |
| Sveriges muslimska råd | |
| SKR, Sveriges kristna råd | |
| Telekområdgivarna | |
| Trygghetsfonden TRR | X |
| Unga KRIS | |
| Unizon | |
| Verdandi | X |
| X-cons | X |
| Yrkesföreningen för personligt ombud i Sverige | X |

Nå fler i ett tidigare skede – förslag på en nationell vägledningstjänst för budget- och skuldfrågor

I denna promemoria presenterar vi förslag till koncept för en nationell vägledningstjänst för budget- och skuldfrågor. Vi fokuserar på behov, möjligheter och eventuella konsekvenser och vi har även tagit hänsyn till att stödet ska ge lika möjligheter för både kvinnor och män att få hjälp. Underlaget syftar till att beskriva en tjänst som bidrar till att sänka tröskeln för den som behöver stöd i budget- och skuldfrågor. Tjänsten ska vara lättillgänglig, kostnadsfri, likvärdig över landet och ge oberoende information om budget- och skuldfrågor. Tjänsten ska vara ett komplement till existerande stöd, exempelvis den kommunala budget- och skuldrådgivningen.

Förslaget är framtaget inom ramen för regeringsuppdraget ”Fördjupad samverkan mot överskuldsättning”.



Innehåll

| | |
|--|----|
| Inledning | 3 |
| Syfte | 3 |
| Problembeskrivning | 4 |
| Målgrupp för stöd inom budget- och skuldfrågor | 5 |
| Behov av stöd | 5 |
| Andra länder | 6 |
| Liknande problematik och olika förutsättningar | 6 |
| Budget- och skuldrådgivning i olika länder | 6 |
| Våra nordiska grannländer | 8 |
| Tillgängligt stöd i budget- och skuldfrågor | 11 |
| Budget- och skuldrådgivning | 11 |
| Konsumentupplysningen Hallå konsument | 11 |
| Insats 1: Förbättrad förmåga att fånga upp skuldsatta konsumenter | 12 |
| Insats 2: Nå fler inom befintlig ram | 12 |
| Kronofogden | 13 |
| En utvecklad nationell vägledningstjänst för budget- och skuldfrågor | 15 |
| Vad kan tjänsten bidra med? | 15 |
| Ökad kännedom om budget- och skuldrådgivningen | 15 |
| Attityder när det gäller skuldproblem och överskuldsättning | 15 |
| Anonymitet | 15 |
| Tillgänglighet | 15 |
| Enkel aktör att hänvisa till i ett tidigt skede | 16 |
| Hur kan tjänsten utformas? | 16 |
| Innehåll | 16 |
| Kompetens | 17 |
| Kontaktvägar | 17 |
| Samarbete och gränsdragningar | 18 |
| Möjliga konsekvenser | 21 |
| Fördelar | 21 |
| Nackdelar | 21 |
| Slutord | 23 |

Inledning

I mars 2016 fick Konsumentverket ett treårigt regeringsuppdrag att i samarbete med Kronofogden och Finansinspektionen verka för en fördjupad samverkan mot överskuldssättning. Målet med uppdraget var att personer som har eller riskerar att få problem med skulder ska få hjälp att få ordning på sin ekonomiska situation. Regeringen uppdrog till Konsumentverket att med lämpliga samhällsaktörer eftersträva:

- Ett utbyte av kunskap och erfarenheter om budget- och skuldrelaterade frågor
- Ett samarbete när det gäller att nå ut till personer som har eller riskerar att få problem med skulder med information om vilket stöd som finns att få, exempelvis via den kommunala budget- och skuldrådgivningen, och
- Ett samarbete om andra ändamålsenliga förebyggande och stödjande insatser.

Vad som avses med överskuldssättning framgår inte av regeringsuppdraget. Det finns heller ingen entydig definition av ordet. I arbetet med regeringsuppdraget har vi valt att definiera det som en person som själv upplever att hen inte kan betala sina skulder eller som har återkommande problem med att betala sina räkningar.

Ett flertal statliga utredningar har lagt fram förslag om en nationell upplysningstjänst för budget- och skuldfrågor eller mer specifikt om en internetportal med lättillgängligt upplysningsmaterial om skuldsanering med interaktivt stöd för gäldenärer som vill ställa frågor¹. Konsumentverket föreslog en nationell vägledningstjänst för budget- och skuldfrågor i rapporten ”Med väntan växer skulden”² och i uppföljningen av rekommendationerna för budget- och skuldrådgivningen³. De förslag som lagts fram genom statliga utredningar och Konsumentverket har alla varit översiktliga. Med den bakgrunden valde vi att inom regeringsuppdraget försöka konkretisera de förslag som har lagts fram.

Syfte

Syftet med denna promemoria är att belysa vad en nationell vägledningstjänst skulle kunna innebära och ge ett förslag på vad den skulle kunna innehålla.

Några av de frågeställningarna som vi tittat närmare på är:

- Hur har andra länder gjort?
- Vem är målgrupp och vilket behov har målgruppen?

¹ SOU 2012:43 Konsumenten i centrum, SOU 2013:78 Överskuldssättning i creditsamhället, SOU 2013:72 Ut ur skuldfällan

² KOV 2015:8 Med väntan växer skulden

³ KOV 2018:11 Uppföljning av hur rekommendationerna för budget- och skuldrådgivning har använts i kommunerna

- Hur kan en nationell vägledningstjänst för budget- och skuldfrågor komplettera det stöd som finns idag?
- Hur skulle en nationell vägledningstjänst för budget- och skuldfrågor kunna se ut i Sverige?
- Vilka tänkbara konsekvenser skulle ett inrättande kunna innebära?

Problembeskrivning

Det är viktigt att nå ut med stöd i ett tidigt skede, innan skuldproblemen blir ohanterliga och hälsan påverkats negativt. Budget- och skuldrådgivarna vittnar om att de rådsökande kommer dit för sent i processen. En förklaring till det kan vara att den enskilde känner skam och därför vill dölja problemen. Det kan också bero på att den enskilde inte förstår allvaret i sin ekonomiska situation eller att hen inte känner till vilket stöd som erbjuds av samhället. Skammen över att tala om problem med skulder liksom okunskapen om vilka lösningar som samhället erbjuder riskerar att leda såväl till att problemen med skulderna ökar som till negativa hälsoeffekter och i förlängningen även ökade kostnader för samhället.

Av de drygt 400 000 personer som finns registrerade hos Kronofogden har 45 procent funnits där i minst tio år. Drygt 110 000 personer fick sin första skuld registrerad hos Kronofogden under 2018. Många personer befinner sig i en riskzon att hamna i överskuldssättning. Konsumentverkets undersökning från 2015⁴ visar att tre av fyra personer inte känner till att det finns budget- och skuldrådgivning. Undersökningen visar även att känslor av skuld och skam hindrade många att söka stöd när problemen uppstod. En av tio uppgav att de någon gång under det senaste året behövt låna pengar för att få sin ekonomi att gå ihop. Antalet obetalda skulder till Kronofogden ökar i alla åldersgrupper och bland både kvinnor och män, men tre grupper utmärker sig speciellt: unga vuxna (18–25 år), yngre medelålders (26–34 år) och pensionärer (65-år)⁵. Finansinspektionen rapport om hushållens ekonomi visar att ensamstående föräldrar och unga vuxna har svårast att få pengarna att räcka till.⁶

2019 års kartläggning av budget- och skuldrådgivningen visar att alla Sveriges 290 kommuner erbjuder budget- och skuldrådgivning. Det fortsätter att finnas skillnader mellan landets kommuner när det gäller bland annat vilka resurser som satsas och hur stödet till den rådsökande ser ut. Det framgår att 44 procent av kommunerna inte arbetar med utåtriktade insatser trots att det anges som ett arbetsområde i Konsumentverkets rekommendationer. Många kommuner ger inte heller aktivt stöd under hela skuldsaneringsförfarandet, trots att det är ett krav enligt socialtjänstlagen.

⁴ KOV 2015:8, Med väntan växer skulden

⁵ Kronofogdens databas för betalningsföreläggande SUPRO.

⁶ Finansinspektionen, PM Hushållens finansiella förmåga, FI Dnr 17-21144

232 kommuner klarar Konsumentverkets rekommendation på max fyra veckors väntetid. Resterande 58 kommuner har längre väntetider än så.

Konsumentverket bedömer att rekommendationerna för budget- och skuldrådgivningen ökar förutsättningarna för en mer likvärdig verksamhet. Dock visar uppföljningen av rekommendationerna att fler åtgärder behövs.⁷

Målgrupp för stöd inom budget- och skuldfrågor

I regeringens strategi mot överskuldsättning från 2015 nämns vikten av att nå ut med ett aktivt stöd till skuldsatta. I regeringsuppdraget "Fördjupad samverkan mot överskuldsättning" formuleras en målsättning enligt följande: *Samverkan med samhällsaktörer som utifrån sina verksamhetsområden bedöms kunna bidra till att personer som har eller riskerar att få problem med skulder kan få hjälp med att få ordning på sin ekonomiska situation.*

Målgruppen är alltså inte enbart de redan skuldsatta utan även personer med ansträngd ekonomi där det finns en risk att hamna i överskuldsättning. Livshändelser i form av exempelvis skilsmässa, arbetslöshet och sjukskrivning kan ha påverkat dessa personers ekonomi negativt. Det kan också handla om personer med låga inkomster och små marginaler där oförutsedda händelser kan leda till problem med ekonomin och skulder.

Målsättningen är att nå ut med stöd till personer som:

- Ännu inte tagit kontakt med budget- och skuldrådgivningen
- Känner skuld och skam över situationen
- Inte känner till att det finns hjälp att få
- Vill vara anonyma och inte vill ta kontakt med budget- och skuldrådgivningen
- Inte förstår allvaret i sin ekonomiska situation

Behov av stöd

Det är viktigt att både sänka tröskeln för personer att ta kontakt med någon som kan ge stöd och att nå ut till målgruppen i ett tidigt skede. Det ökar möjligheten att förebygga att personen hamnar i en ekonomisk situation som blir svår att hantera. Det finns även ett behov av att nå ut till personer som redan har stora problem med skulder men som ännu inte sökt hjälp.

Även den breda allmänheten kan ha behov av information och att få svar på frågor inom området privatekonomi i ett förebyggande syfte. Det kan till exempel gälla frågor om betalningsanmärkningar, inkasso, budget och bestridande av fakturor.

⁷ KOV 2018:11, Uppföljning av hur rekommendationerna för budget- och skuldrådgivning har använts i kommunerna

Andra länder

Detta avsnitt ger en bakgrund i hur några andra länder har organiserat sin budget- och skuldrådgivning. Urvalet avgränsas till Finland, Norge och Danmark där vi gjort studiebesök samt information om budget- och skuldrådgivningen i Nederländerna, Irland och Storbritannien.

Liknande problematik och olika förutsättningar

Sedan finanskrisen 2007–2008 har problem med överskuldsättning ökat i hela Europa. Skillnader finns dock vad avser problembild och storlek på ökning. I en studie som undersökt överskuldsättning hos europeiska hushåll nämns Sverige, Danmark och Finland (Norge är inte med i studien) som de länder med lägst andel medborgare som har problem med att få sin privatekonomi att gå ihop.⁸

Samma studie framhåller att en negativ konsekvens av överskuldsättning⁹ är en försämring av hälsa och välmående, något som berör individen, hushållet och samhället i stort. Att arbeta med problemet kan därför resultera i positiva effekter även för samhället. Studien beskriver några nationella undersökningar som visar på samhällsvinsten av att investera i budget- och skuldrådgivning.

Studien beskriver även en trend i de europeiska länderna att fler personer söker och får budget- och skuldrådgivning. Den vanligaste formen är personliga fysiska möten. Telefonrådgivning har inte ökat i samma utsträckning men rådgivning via mejl och chatt har ökat konstant.

Budget- och skuldrådgivning i olika länder

Hur medlemsländerna har valt att arbeta med budget- och skuldrådgivning skiljer sig åt mellan länderna. I tabellen på nästa sida visas hur länderna har valt att organisera budget- och skuldrådgivningen. I tabellen anges vilken rådgivning som ges på lokal nivå och en beskrivning av den budget- och skuldrådgivningen som ges på nationell nivå via kontaktvägar som chatt, mejl och telefon i ett urval av länder.

⁸ The over-indebtedness of European households: updated mapping of the situation, nature and causes, effects and initiatives for alleviating its impact – Part 1: Synthesis of findings. Länk: [final-report-on-over-indebtedness-of-european-households-synthesis-of-findings_december2013_en](#)

⁹ Medlemsländerna definierar överskuldsättning olika. Studien valde att fokusera på fyra olika indikationer på överskuldsättning; statistik på obetalda skulder, statistik på skuldsaneringar, medborgarundersökningar om deras upplevda finansiella börda samt andra indikationer som exempelvis skuldkvot.

Tabell 1: Budget- och skuldrådgivning i valda länder

| Land | Erbjuden budget- och skuldrådgivning |
|----------------|--|
| Sverige | Kommunerna är enligt lag skyldiga att tillhandahålla kostnadsfri budget- och skuldrådgivning. Nationell vägledningstjänst saknas. |
| Finland | Lagstadgad lokal budget- och skuldrådgivning som till viss del är statligt finansierat. Nationell vägledning genom "Skuldlinjen" som drivs av Garantistiftelsen (stiftelse finansierad till största del av Finlands motsvarighet till Svenska spel). Rådgivning via telefon och chatt. |
| Norge | Lagstadgad lokal budget- och skuldrådgivning. Nationell vägledning via telefon och chatt genom NAV (NAV är en myndighet som samlar försäkringskassa, arbetsförmedling och kommunernas socialtjänst). |
| Danmark | Begränsad budget- och skuldrådgivning där budget- och skuldrådgivning ges av olika konsumentorganisationer. Nationell vägledning via Taenk Gaeldsrådgivning (Taenk är en del av Förbrukerrådet, medlemsorganisation liknande Sveriges konsumenter). |
| Nederländerna | Lagstadgad budget- och skuldrådgivning med många initiativ där volontärer och civilsamhället bidrar. Nationell vägledning genom en webbplats med olika verktyg. Hänvisar sedan vidare till den lokala rådgivningen. |
| Irland | Statsfinansierade MABS (Money Advice and Budgeting Services) är huvudaktör som finns på 51 ställen i landet samt två nationella servicecenter. Utöver MABS har flera privata aktörer dykt upp på marknaden, där vissa är kostnadsfria och andra tar betalt. Nationell vägledning genom MABS via telefon och mejl. På deras webbplats finns olika verktyg samt information om ämnet. |
| Storbritannien | Budget- och skuldrådgivning tillhandahålls av flera icke-vinstdrivande byråer. Vissa lokala myndigheter tillhandahåller budget- och skuldrådgivning och det finns även vinstdrivande företag på marknaden. Nationell vägledning via StepChange som är en ideell stiftelse som ger vägledning via telefon, chatt och webbtjänster. |

Källa: *Final report Over-indebtedness of European households: updated mapping of the situation, nature and causes, effects and initiatives for alleviating its impact*

Våra nordiska grannländer

Under nedanstående avsnitt har vi samlat erfarenheter från de nationella vägledningstjänsterna i Norge, Finland och Danmark utifrån tre rubriker:

1. Mål, syfte och bakgrund
2. Innehåll och gränsdragningar
3. Utvärderingar, utmaningar och framgångsfaktorer.

Mål, syfte och bakgrund

Norge startade sin Gjeldsrådgivning 2009. Tjänsten startade efter en utredning som visade att förutsättningar för att få hjälp av budget- och skuldrådgivarna skilde sig åt mellan kommunerna, där det ibland kunde vara årslånga väntetider. Målet med tjänsten var att den skulle vara lättillgänglig, ge hjälp till självhjälp och sänka tröskeln för personer att ta kontakt och få hjälp med sina skuldproblem.

I Finland startade Garantistiftelsen 1990 i syfte att öka personers kunskap om budget- och skuldfrågor. Garantistiftelsen tillhandahåller saneringslån, smålån och Skuldlinjen. Skuldlinjens syfte är att vägleda och ge råd om budget- och skuldfrågor och ett sätt att sänka tröskeln för att personer lättare ska kunna söka hjälp.

Konsumentorganisationen Taenk i Danmark finns både som kontor på olika platser i landet och som nationell tjänst via telefon och mejl. Tjänsten Taenk Gaeld uppkom genom att Taenk såg ett behov av budget- och skuldrådgivning hos dem som ringde in till Taenks konsumentvägledning. De påtalade behovet till departementet och fick medel för att utveckla Taenk Gaeld. Tjänsten är inte varaktig utan vartannat år måste de ansöka om nya pengar.

Innehåll och gränsdragningar

Gjeldsrådgivningen i Norge ger generell vägledning med fokus på hjälp till självhjälp. Rådgivningen vittnar om att det krävs en bred och hög kunskap inom ämnet för att kunna ge rätt vägledning. Eftersom både lokala budget- och skuldrådgivarna och Gjeldsrådgivningen är organiserade under NAV finns goda möjligheter att direkthänvisa till rådgivaren i den rådsökandes hemkommun. Gjeldsrådgivningen kopplar samtalen direkt till rådgivaren och lämnar också meddelande om att rådgivaren ska kontakta den rådsökande inom 48 timmar. Det är ett stort fokus på bemötande, både vid nyrekryteringar som vid utbildningar. Gjeldsrådgivningen ger även stöttning till de kommunala budget- och skuldrådgivarna som ringer in och vill diskutera olika frågor.

Skuldlinjen i Finland ger generell vägledning där de svarar på frågor från de rådsökande, försöker hjälpa den rådsökande att få en överblick över sin ekonomi och hänvisar vidare till ytterligare hjälp. Eftersom Skuldlinjen är en del av Garantistiftelsen handlar flera frågor om hur Garantistiftelsen kan hjälpa

till med saneringslån. Skuldlinjen hänvisar även till den lokala budget- och skuldrådgivningen vid behov.

Taenk Gaeldsrådgivning i Danmark går till stor del ut på att sänka tröskeln för personer att ta kontakt. De påtalar vikten av en första anonym kontakt. Samtalet går till stor del ut på att boka in personerna till en personlig rådgivning på något av deras sex kontor i Danmark.

Utvärderingar, utmaningar och framgångsfaktorer

Vid en extern utvärdering kort efter att Norges tjänst startade fick tjänsten goda vitsord. Intervjuer med personer som kontaktat tjänsten gav kommentarer som; ”du har gett mig inspiration och tron på mig själv” och ”du har gjort så att jag har lust att gå vidare”. En av de stora framgångsfaktorerna med Norges tjänst är den nära kopplingen till budget- och skuldrådgivningen. Vid medlyssning var det tydligt att den rådsökande blev väl omhändertagen, fick enkla och konkreta råd och en försäkran om att en budget- och skuldrådgivare skulle kontakta den rådsökande inom 48 timmar. Chatten har även varit en kanal för personer som tidigare inte tagit kontakt. Framöver vill de gärna utveckla tjänsten med en webbplats med olika verktyg.

Finland har gjort en egen utvärdering där de ställde frågor till dem som hade kontaktat tjänsten. Av dem som chattar svarade 45 procent att de inte hade sökt hjälp om inte möjligheten till chatt hade funnits och 75 procent svarade att det var första gången de sökte hjälp. Av dem som ringde in svarade 50 procent att de inte visste att budget- och skuldrådgivning fanns, 25 procent kände till den men hade ännu inte tagit kontakt. Finland ser liksom Norge stora fördelar i att ha en chatt, andelen under 30 år som tog kontakt via chatt är 47 procent i jämförelse med telefon som ligger på nio procent. En stor utmaning för Skuldlinjen har det senaste året varit det ökade trycket då de endast haft möjlighet att besvara 16 procent av alla inkommande samtal.

Inom Danmarks tjänst är det endast frivilliga konsumentorganisationer som ger stöd. De har system för att utveckla tjänsten så att rådgivningen ska vara likvärdig. Rådgivarna arbetar alltid två och två och rådgivarna måste gå en introduktionskurs innan de får börja. Det finns en framtagen handbok för rådgivare. Vissa kommuner bidrar med pengar och/eller lokaler eftersom de tycker verksamheten gör stor nytta. Utöver Taenk finns nio andra skuldrådgivningsorganisationer i Danmark. Organisationerna samverkar samt hänvisar klienter till varandra beroende på var klienten bor.

Korta fakta

På nästa sida finns en tabell med korta fakta, främst för att ge en uppfattning om storleken på tjänsten.

Tabell 2: Korta fakta om grannländerna

| Land | Lagstadgad BUS | Namn på nationell tjänst | Antal vägledare | Antal kontakter 2018 |
|----------------|----------------|--------------------------|---|--|
| Norge | Ja | NAV Gjeldsrådgivning | 3,5–4,5 årsarbetskrafter | Telefon: 14 125 Chatt: 9 840 Totalt: 23 965 |
| Finland | Ja | Skuldlinjen | 8 rådgivare = 1 timme/vecka 1 rådgivare = 3 timmar/dag | Telefon: 3 800* Chatt: 1 270* Totalt: 5 070 |
| Danmark | Nej | Taenk Gaeld | 3,5 årsarbetskrafter + frivilliga | Besök: 1 409 Telefon: 677 E-post: 254 Totalt: 2 340 |

* Siffrorna visar antalet som omhändertogs i Finland. Av de 35 160 som försökte ta kontakt var det 3 800 som omhändertogs. För chatt var det 1 270 av 7 900 som omhändertogs. Skuldlinjen kunde omhänderta ungefär 16 % av alla inkommande samtal och chattar. De ska anställa ytterligare en person under 2019.

Tillgängligt stöd i budget- och skuldfrågor

Nedan följer en beskrivning av ett urval¹⁰ av det tillgängliga stöd som finns i Sverige genom budget- och skuldrådgivningen, konsumentupplysningen Hallå konsument och Kronofogden.

Budget- och skuldrådgivning

Enligt socialtjänstlagen är kommunerna skyldiga att erbjuda budget- och skuldrådgivning till skuldsatta personer. Kommunal budget- och skuldrådgivning innefattar budgetrådgivning, skuldrådgivning, stöd i skuldsaneringsprocessen samt utåtriktat arbete. Budget- och skuldrådgivarna arbetar med kvalificerad rådgivning vilket ställer höga krav på specifik yrkeskompetens och förmåga att möta människor som befinner sig i en akut krissituation.

I propositionen med förslag till en ny skuldsaneringslag beskrivs verksamheten enligt följande: *Med budget- och skuldrådgivning avses att invånarna ska ha tillgång till kvalificerad rådgivningsverksamhet. Kommunerna måste därför förvissa sig om att rådgivarna har den utbildning och erfarenhet som krävs för uppdraget samt att de ges möjlighet till regelbunden fortbildning. Kommunerna måste även se till att rådgivningsverksamheten har sådan kapacitet att en hjälpsökande kan få bistånd utan oskäligt dröjsmål. En gäldenär måste snabbt få hjälp att t.ex. ansöka om skuldsanering eller att på annat sätt erbjudas stöd för att lösa sina ekonomiska problem.*¹¹

Konsumentupplysningen Hallå konsument

Hallå konsument är en rikstäckande upplysningstjänst som samordnas av Konsumentverket. Hit kan konsumenter vända sig med frågor om köp av varor och tjänster, reklamationer, att handla hållbart och annat som konsumenter behöver hjälp med.

I förordningen (2014:110) om en upplysningstjänst för konsumenter står det att tjänsten ska omfatta information och vägledning om konsumenters rättigheter och skyldigheter. Tjänsten ska även omfatta information som syftar till att underlätta för konsumenter att göra väl avvägda val. Den ska även ge information om miljömässig hållbar konsumtion och när det bedöms som lämpligt även andra hållbarhetsaspekter.

Hallå konsument kommer i sin ordinarie vägledning i kontakt med personer som kämpar med sin privatekonomi. Ett misslyckat köp kan leda till

¹⁰ För ytterligare information om det stöd som finns att få, utöver de som vi presenterar nedan, hänvisas till sammanställningen i PM "Det stöd som finns att få". (Bilaga 5)

¹¹ Regeringens proposition 2015/16:125 "Skuldsanering- förbättrade möjligheter för överskuldsatta att starta om på nytt", sidan 276

ekonomiska problem och ekonomiska problem kan göra ett misslyckat köp desto mer kännbart. Hallå konsument ger ingen vägledning inom privatekonomi utan hänvisar till budget- och skuldrådgivningen i konsumentens hemkommun. I tabellen nedan framgår antal och procentuell andel av alla samtal som kommer till Hallå konsument som hänvisas vidare till budget- och skuldrådgivningen. Antalet har ökat något även om det fortfarande är en väldigt liten andel. Ökningen sammanfaller med det utvecklingsarbete i två olika insatser som har skett på Hallå konsument och som kommer att beskrivas nedan.

Tabell 4: Hänvisningar till budget- och skuldrådgivningen

| År | Antal | Kvinna | Man | Andel | Kvinna | Man |
|------|-------|--------|-----|--------|--------|--------|
| 2015 | 204 | 104 | 95 | 0,34 % | 0,38 % | 0,36 % |
| 2016 | 347 | 170 | 170 | 0,33 % | 0,37 % | 0,37 % |
| 2017 | 400 | 197 | 201 | 0,36 % | 0,43 % | 0,42 % |
| 2018 | 519 | 271 | 231 | 0,42 % | 0,54 % | 0,46 % |

Totalt antal hänvisningar, i de fall kön var känt är även antalet uppdelat på kön. Andelen av totala kontakter till konsumentupplysningen.

Källa: Flexite, Hallå konsuments ärendesystem

Insats 1: Förbättrad förmåga att fånga upp skuldsatta konsumenter

I februari 2017 startade en insats där ett fåtal vägledare fick i uppdrag att lyssna extra noga efter varningssignaler på ekonomiska problem och i förekommande fall ställa frågor om ekonomin och hänvisa vidare till budget- och skuldrådgivningen. I den här insatsen skulle vägledarna även ge mer omfattande vägledning, bland annat att förbereda konsumenterna inför ett besök hos budget- och skuldrådgivningen. Vid insatsens start fördubblades hänvisningarna till budget- och skuldrådgivningen för att senare avta till tidigare siffror. Svårigheterna med att ge ett mer omfattande stöd berodde på att frågorna sällan kom och att det därför var svårt att hålla kunskapen färsk med risk för felaktig vägledning som följd. Efter utvärderingen beslutades att göra ett nytt försök med vissa justeringar och då bredda insatsen till alla vägledare inom konsumentupplysningen.

Insats 2: Nå fler inom befintlig ram

I maj 2018 drog den andra insatsen igång. Syftet med insatsen var att undersöka om konsumentupplysningen, genom att utveckla sitt arbetssätt, skulle kunna nå fler personer som har eller riskerar att få problem med skulder i ett tidigare skede. Insatsen utgår från befintligt uppdrag med befintliga medel. Alla vägledare utbildades en timme i bland annat budget- och skuldrådgivningens uppdrag och möjliga varningssignaler på skuldproblem. De fick därefter uppdraget att lyssna extra noga efter varningssignaler och i förekommande fall ställa frågor om den privatekonomiska situationen för att sedan hänvisa vidare till budget- och skuldrådgivningen. Till skillnad från tidigare insats skulle ingen djupare vägledning ges utan frågor skulle enbart

ställas för att kunna hänvisa vidare till budget- och skuldrådgivarna. Vägledarna blir löpande påmind om att lyssna efter skuldproblem för att minimera risken att den uppgiften glöms bort. En enkät skickades ut till alla vägledarna där de fick svara på hur de upplevde möjligheten att ställa frågor, om de har ställt frågor om den privatekonomiska situationen och om deras upplevelser av det. Enkäten visade en splittrad bild där vissa vägledare ställde frågor om ekonomin medan andra inte gjorde det. Vid frågan om "Hur naturligt och bekvämt känns det att lyfta frågor om privatekonomi/hänvisa till budget- och skuldrådgivningen i vägledningen" svarade vägledarna olika, vissa tyckte att det var känt mycket naturligt och bekvämt medan andra upplevde motsatsen. Enkäten visade även på ytterligare behov av utbildning och en budget- och skuldrådgivare bjöds in för att berätta om deras uppdrag.

I slutet av april 2019 skickades en uppföljande enkät ut till vägledarna. Av de 18 som svarade (69 procent av hela gruppen) sa alla att de någon gång hade lyft möjligheten att få privatekonomiskt stöd via budget- och skuldrådgivningen. Tio personer hade ställt frågan mindre än tio gånger och endast tre personer hade ställt frågan mer än 20 gånger. I frågan om hur naturligt och bekvämt det kändes att ställa frågan hade fler närmast sig mittenalternativet: "varken eller". Frisvaren visar fortfarande på att vägledarna anser att det är svårt att närma sig frågan med tanke på den skam som de tror att personerna bär. En ny fråga i sammanhanget var om de anser att det är relevant att ställa frågor om ekonomi i vägledningen, vilket merparten tycker att det är. Många av frisvaren kan tolkas som att det är relevant när konsumenten tydligt visar att hen har problem.

Både antalet hänvisningar och enkätsvaren visar att Hallå konsument har förbättrat sin förmåga att hänvisa personer till budget- och skuldrådgivarna. I den uppföljande enkäten var det ingen som svarade att de inte hade ställt frågor om ekonomi och det var färre som hade svarat att det inte kändes bekvämt och naturligt. Hänvisningarna till budget- och skuldrådgivarna under 2018 låg på 0,42 procent och är den största andelen sedan Hallå konsument startade men det rör sig fortfarande om relativt få kontakter, ungefär 40 per vecka.

Kronofogden

Kronofogden ska verka för att en god betalningsvilja upprätthålls i samhället och att överskudsättning motverkas. Myndighetens huvudsakliga uppgifter är indrivning, verkställighet, betalningsföreläggande och handräckning, skuldsanering samt tillsyn i konkurs. Kronofogden ska tillhandahålla information och god service så att allmänhet och företag har goda förutsättningar för att kunna fatta långsiktiga och hållbara beslut.

Kundservice är den del av organisationen som många först kommer i kontakt med. Kundservice besvarar eller fördelar mejl och telefonsamtal som kommer in till myndigheten.

Kundservice besvarar i snitt 1 100 000 samtal per år. Av dessa kopplar de vidare 110 000 samtal till övriga organisationen. Utöver samtalen mottar de ungefär 570 000 mejl varav de fördelar cirka 370 000. Resterande besvarar kundservice själva. Omkring 150 personer arbetar inom kundservice.

När någon ringer till Kronofogden får hen beskriva sin fråga för att sedan hamna i en av fyra telefonköer;

1. Borgenär (vill få betalt),
2. Gälldenär (vill betala och finns redan i Kronofogdens register genom exempelvis löneutmätning och skuldsanering),
3. Grund (vill betala och har ”endast” betalningsföreläggande)
4. Allmänhet (allmänna frågor).

Hälften av alla samtal som kommer till kundservice går in i telefonlinjen Gälldenär och gäller främst pågående ärenden. Det kommer även in många samtal med begäran om olika registerutdrag dvs uppgifter ur Kronofogdens databaser.

I telefonlinjen ”Allmänhet” hamnar ungefär åtta procent av alla samtal (cirka 94 000 samtal). Flertalet av dessa samtal avser pågående ärenden eller registerutdrag.

För överskuldsatta finns möjlighet att ansöka om skuldsanering hos Kronofogden. Myndigheten har även ett uppdrag att nå ut med information om möjligheten att söka skuldsanering till personer som har funnits länge med skulder hos Kronofogden.¹²

Inom kundservice har så kallad aktiverande dialog implementerats i syfte att arbeta mer förebyggande. Fokus har lagts på ett coachande förhållningssätt, där handläggarna ska leda samtalet genom öppna frågor. Det har inte gjorts någon egentlig utvärdering av de aktiverande dialogernas effekt.

¹² 2§ Förordning (2016:1333) med instruktion för Kronofogdemyndigheten och 2§ skuldsaneringslag (2016:675)

En utvecklad nationell vägledningstjänst för budget- och skuldfrågor

Nedan följer en beskrivning av vad en nationell vägledningstjänst skulle kunna bidra med och hur den skulle kunna utformas.

Vad kan tjänsten bidra med?

En nationell vägledningstjänst skulle kunna bidra med att ge hjälp till självhjälp, motivera personen att ta tag i sin situation, inge hopp och i förekommande fall hänvisa till det stöd som finns att få via den kommunala budget- och skuldrådgivningen, Kronofogdens skuldsaneringssektioner eller andra relevanta aktörer. Tjänsten skulle kunna underlätta för enskilda att söka hjälp genom att erbjuda ett stöd som är lättillgängligt, som tillåter den sökande att vara anonym och som innehåller olika typer av kontaktvägar.

Ökad kännedom om budget- och skuldrådgivningen

En nationell vägledningstjänst skulle kunna bidra till att fånga upp personer i ett tidigt skede och informera om vad den kommunala budget- och skuldrådgivningen kan hjälpa till med.

Attityder när det gäller skuldproblem och överskuldsättning

En nationell tjänst skulle kunna bidra till att frågor om privatekonomi och skuldproblem avdramatiseras. Det blir tydligare i samhället att ekonomiska problem är vanliga och det kan därför bli ett lättare steg för enskilda att söka stöd i ett tidigt skede.

Anonymitet

Budget- och skuldrådgivningen erbjuder anonymt stöd men i små kommuner kan känslan av anonymitet vara mindre. Känslan av att kunna vara anonym ses som en grundförutsättning för att personer som har eller riskerar att få problem med skulder ska be om råd för att ta tag i sin ekonomiska situation.¹³

Tillgänglighet

En nationell vägledningstjänst för budget- och skuldfrågor skulle kunna bidra med ytterligare kontaktvägar som chatt och interaktiv webbplats. Fasta öppettider under vardagar, samt webbplats som ger information dygnet runt skulle även det bidra till tillgängligheten. Det kan även vara en hjälp för kommuner som stänger ned sin verksamhet under delar av året eller har

¹³ I rapporten Med väntan växer skulden (KOV 2015:8) gjordes flera undersökningar som riktade sig till olika målgrupper där en av undersökningarna riktade sig till allmänheten. En av de frågor som ställdes var: "Vad tror du skulle få fler människor att söka hjälp när de hamnar i ekonomiska svårigheter?". Flertalet av frivaren nämnde anonymitet och tillgänglighet i någon form.

väldigt begränsade öppettider.¹⁴ Tjänsten skulle kunna vara ett bollplank och ett stöd för budget- och skuldrådgivare i mindre kommuner.

Enkel aktör att hänvisa till i ett tidigt skede

Möjligheten att hänvisa till en nationell vägledningstjänst kan underlätta för andra aktörer i samhället att ställa frågor om privatekonomi till personer med ekonomiska problem och skulder. Den som hänvisar behöver inte ta hänsyn till personens kommundillhörighet och kommuners olika öppettider utan skulle kunna hänvisa alla personer till samma tjänst.

Hur kan tjänsten utformas?

Förslaget nedan innebär en vägledningstjänst med relevant webbinformation där det är enkelt att få kontakt med en privatekonomiskt kunnig vägledare. Den nationella vägledningen ska vara likvärdig, anonym och tillgänglig för alla som vill prata med någon och ställa frågor kring budget- och skuldfrågor.

Förslaget ska endast ses en beskrivning av hur tjänsten skulle kunna se ut. Vid ett eventuellt inrättande av en vägledningstjänst för budget- och skuldfrågor behöver såväl rollfördelning som konkret utformning utredas vidare.

Innehåll

Vägledningstjänsten ska ge ekonomisk vägledning, svara på specifika frågor som rör ekonomin och skapa förtroende för vidare slussning till kommunala budget- och skuldrådgivare.

Syftet med tjänsten är att fånga upp personer som har eller riskerar att få problem med ekonomin. Tjänstens vägledare ska kunna uppmuntra och motivera den rådsökande genom att bland annat:

- Informera om budget- och skuldrådgivningen och dess verksamhet
- Ge den rådsökande information om hur de ska gå tillväga för att vara väl förberedda inför ett möte med budget- och skuldrådgivningen.
- Förmedla information som den rådsökande behöver känna till angående privatekonomi och skuldsättning.
- Hänvisa till budget- och skuldrådgivningen.

I utformningen av vad tjänsten ska innehålla är det viktigt att den ska ge likvärdigt stöd till kvinnor och män.

Mycket av behovet vid en ekonomiskt utsatt situation kan vara svårt att göra via distans, vägledningstjänsten ska därför endast vara ett komplement till den kommunala budget- och skuldrådgivningen. Ett syfte med tjänsten ska vara att

¹⁴ Se fotnot 11

fånga upp enskilda för vidareutslussning till den kommunala budget- och skuldrådgivningen.¹⁵

De flesta budget- och skuldrelaterade samtal bedöms ta längre tid än frågor till bland annat Hallå konsument och Kronofogden¹⁶.

Kompetens

Stor vikt bör läggas på vägledarnas sociala kompetens att möta personer i ekonomisk stress. Kunskapsmässigt bör de utöver skuldområdet även ha en förståelse för samhällets olika stödfunktioner.

Målgrupperna har i högre utsträckning behov av motiverande samtal. Ekonomisk stress kan leda till psykisk ohälsa och vice versa, vilket ställer höga krav på vägledarnas kompetens att möta personer med stress och oro¹⁷.

Överskuldssättning beror ofta på försämrade ekonomiska förutsättningar orsakade av exempelvis skilsmässa, sjukdom eller arbetslöshet.¹⁸ Den rådsökandes ekonomiska problem kan vara sammankopplat med andra problem som exempelvis en sjukskrivning eller arbetslöshet. Vägledarna bör därför ha en viss kompetens om samhällets stödfunktioner vid olika livssituationer.

Kontaktvägar

Det ska vara möjligt att kontakta tjänsten via både telefon och chatt. En tillhörande webbplats med olika verktyg bör ingå.

En nationell vägledningstjänst möjliggör tillgänglighet genom att ha generösa öppettider via flera olika kontaktvägar.¹⁹ Personer är redan anonyma vid

¹⁵ Konsumentverket genomför årligen en kvantitativ webbundersökning med 1000 respondenter till allmänheten i åldern 18 – 75 år, kallat Omnibus. Urvalet av respondenterna är riksrepresentativt. I vårens Omnibus 2018 ställdes frågor utifrån en eventuell vägledningstjänst för budget- och skuldfrågor. En av frågorna som ställdes var: "Vad är viktigt att få hjälp med i en sådan situation?" (situationen var om respondenten eller respondentens vän skulle få problem med ekonomin) Att välja flera svarsalternativ var möjligt. De som flest valde var att få ett helhetsgrepp om ekonomin (75 procent), förslag på hur hen skulle kunna lösa situationen (77 procent) och hjälp att ta fram avbetalningsplaner med bank och kreditgivare (55 procent). Därefter kom att titta på utgifter och inkomster (42 procent), stöd i att lösa situationen (35 procent), hjälp att ansöka om skuldsanering (33 procent) och tips och råd om budget och privatekonomi mer generellt (30 procent). Sist i listan kom tips och råd om att prioritera räkningar (23 procent) och någon som följde tidigare kontakt (21 procent).

¹⁶ Genomsnittlig samtalslängd till Hallå konsument är 11 minuter och till Kronofogden 4 minuter. Samtalen till Norges tjänst tog från 2 minuter till över 1 timme. Många av frågorna är endast vidarekoppling till lokala rådgivare och drar ner snittet på samtalslängd som ligger på ungefär 12 minuter. För personer som ringer in för första gången är det inte ovanligt att samtal tar över 1 timme.

¹⁷ Exempel på hälsoeffekter av överskuldssättning är sömnsvårigheter, depressioner, dålig självkänsla och ångest. (Långvarig överskuldssättning, Sebastian de Toro, 2016).

¹⁸ SOU 2013:78 Överskuldssättning i kreditsamhället

¹⁹ I Omnibussen (se fotnot 13) ställdes även frågan: "Hur skulle du vilja ta kontakt för att få råd och stöd i en sådan situation?" ställdes. Även här var det möjligt att välja flera svarsalternativ.

kontakt med budget- och skuldrådgivare men beroende på kommunens storlek kan känslan av anonymitet vara mindre. Chatt är en kontaktform som till sin natur är anonym och som skulle underlätta för personer att ta kontakt. Det är även en kontaktform som i större utsträckning når unga personer, män och personer med högre inkomster²⁰.

Informationen på webbplatsen ska rikta sig till den breda allmänheten, den ska både ge tips om hur man lägger upp en budget och ge konkreta råd vid en skuldsättning. För att nå målgruppen är det viktigt att inte endast fokusera på skuldsättningen utan på hela den ekonomiska situationen. Webbplatsen skulle kunna ha ett fokus på ett budgetverktyg och utifrån resultatet av budgeten får personen individuella tips på artiklar värda att läsa eller kontakter som är kloka att ta.²¹ Vid utformning av webbplatsen är det viktigt att ta hänsyn till att innehållet når både kvinnor och män samt att det är tillgänglighetsanpassat.

Samarbete och gränsdragningar

Ett samordningsråd för tjänsten skapas med representanter från bland annat yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare, Kronofogden, Finansinspektionen, Konsumentverket och de fyra konsumentbyråerna.

Budget- och skuldrådgivningen

Budget- och skuldrådgivarna i kommunerna kommer fortsatt att ha en nyckelroll i stödet till skuldsatta personer. En nationell vägledningstjänst ska vara ett komplement till det stödet. En framgångsfaktor för den nya tjänsten är ett nära samarbete med de kommunala budget- och skuldrådgivarna. Den nationella vägledningstjänsten bör ses som en kanal att marknadsföra den kommunala budget- och skuldrådgivningen och förbereda personen inför mötet²².

Gränsdragningar mellan tjänsten och de kommunala budget- och skuldrådgivarna är viktig att klargöra. Det ska vara klart och tydligt när personen ska slussas vidare till kommunen och när den kan få stöd av tjänsten. I utformandet av tjänsten kommer det att krävas täta kontakter med budget- och skuldrådgivarna. Tjänsten syftar till att sänka tröskeln till att ta hjälp. I de fall där personen själv skulle kunna ordna upp sin ekonomi genom vägledning

Fysiskt möte 72 procent, samtal 63 procent, chatt 20 procent, digitalt möte 16 procent. (Mejl försvann tyvärr bort bland svarsalternativen). Tydlig trend syntes bland ungas vilja till att chatta, där 36 procent av gruppen 18 – 29 år ville ha möjlighet att chatta.

²⁰ Erfarenhet från tjänsten StepChange i Skottland. Økonomisk rådgivning på nett, Oppdragsrapport nr. 5 – 2015, SIFO, Christian Poppe.

²¹ Økonomisk rådgivning på nett, Oppdragsrapport nr. 5 – 2015, SIFO, Christian Poppe.

²² Vid medlyssning på tjänsten i Norge där en person för första gången tog kontakt fick personen först berätta om sina problem. En kontakt gjordes med lokala BUS som skulle ta en kontakt inom 48 timmar och personen fick några förberedande uppgifter som hon kunde göra. Det var tydligt hur en för henne stressad och rörig situation blev konkret och mindre stressad. Det var enligt rådgivaren ett typexempel på en person som tog kontakt för första gången. Hon var inte medveten om att BUS fanns.

kan vägledningen ge det stödet och tipsa om att budget- och skuldrådgivare finns lokalt. Så fort det är något ärende som kräver mer stöd än vad ett telefonsamtal kan lösa ska en hänvisning göras.

Genom pågående utveckling av nytt ärendesystem för budget- och skuldrådgivarna skulle det vara tekniskt möjligt att slussa personer från en nationell vägledningstjänst till lokala budget- och skuldrådgivningen.²³

Kronofogden

Samarbete med myndigheten är nödvändig vid planering av en vägledning för att klargöra gränsdragningen för vilken information vägledningen ska ge. Samarbete kan också behövas när en vägledning väl är etablerad, exempelvis i form av information och utbildning till vägledningens medarbetare.

Konsumentverket och Hallå konsument

Konsumentverket har sedan tidigare uppdraget att stödja budget- och skuldrådgivarna²⁴. Även tjänstens vägledare bör ta del av de verktyg och utbildningar som Konsumentverket tillhandahåller. Genom att tjänstens vägledare och kommunens budget- och skuldrådgivare får samma utbildning skapas en gemensam grund och samsyn. Tjänsten skulle också kunna vara ett stöd för budget- och skuldrådgivare för att bolla enkla frågor.^{25 26}

Hallå konsument möter personer som har problem med skulder och betalningar och här är det viktigt att skapa goda förutsättningar att stötta personerna även med dessa frågor. Gränsdragningar mellan tjänsterna är viktiga att klargöra.

Konsumentbyråer

Konsumenternas bank- och finansbyrå är den konsumentbyrå som tjänsten närmast kommer att beröra. Byrån ansvarar för information om sparformer och lån medan tjänsten ska ha fokus på hushållsekonomin. Här är det viktigt att ta fram tydliga gränsdragningar mellan tjänsten och byrån, både om hur information ska presenteras på webbplatsen som hur information ska ges i vägledningen.

²³ Norges tjänst har ett system där de vid slutet av kontakten frågar personen om hen vill bli kontaktad av lokala BUS, om personen svarar ja har BUS 48 timmar på sig att kontakta personen. I de allra flesta samtal görs en sådan hänvisning.

²⁴ Bland annat via utbildningar, tillhandahållandet av en internetportal där rådgivarna kan ställa frågor till experter eller prata med varandra och mentorprogram som matchar ihop nya rådgivare med erfarna.

²⁵ I uppföljningen av hur rekommendationerna för budget- och skuldrådgivningen har använts i kommunerna (KOV 2018:11) är en av slutsatserna att kommuner med ensamarbetare är en mycket sårbar verksamhet för sjukdom och vakanser. En ökad personalomsättning försvårar ytterligare. Uppföljningen visar att rådgivarna behöver stödja varandra i komplicerade ärenden.

²⁶ Ungefär 10 procent av samtalen som kommer in till Norges tjänst är från en lokal BUS:are som vill bolla en fråga.

Telekområdgivarna, Konsumenternas försäkringsbyrå och Energimarknadsbyrån har inte samma gränsdragningsproblematik. Vid utvärderingen av första insatsen inom Hallå konsument där ett fåtal av vägledarna fick uppdrag att lyssna extra noga efter skuldproblem och hänvisa vidare fanns byråernas områden i topp sett till specificerad vara och tjänst²⁷. Det blir därför viktigt att ha ett nära samarbete även inom detta koncept.

Andra aktörer

Det finns även andra aktörer där samverkan och eventuell gränsdragning kan behöva göras. Ett exempel är Datainspektionen.

²⁷ Av de totalt 97 frågor som kom in till Hallå konsument som rörde projektet var 21 av frågorna Lån/kredit, 9 frågor Mobiltelefoni och 7 frågor El.

Möjliga konsekvenser

Fördelar

Tröskeln för att söka hjälp när en person har eller är på väg att få ekonomiska problem är ofta hög. En nationell vägledningstjänst skulle kunna fungera avdramatiserande och signalera att den som kämpar med ekonomiska problem inte är ensam. Att tjänsten är lättillgänglig öppnar för att fler söker hjälp i ett tidigt skede och därav minskas risken för att hamna i en långvarig skuldsituation.

Överskuldssättning innebär stora samhällskostnader och om denna tjänst når fler personer som har eller riskerar att få problem med skulder kan det ge vinster både för individen och samhället.

Tjänsten skulle även kunna vända sig till den bredare allmänhet som har frågor av lite enklare karaktär och där inga långvariga kontakter är nödvändiga.

Möjligheten att vara anonym vid kontakt med vägledningstjänsten möjliggör för vidare kontakt om den enskilde har behov av mer stöd till exempel genom en budget- och skuldrådgivare. I samtalet kan rådgivare då också uppmuntra, guida och stödja den enskilde att själv ta tag i situationen och se på de handlingsalternativ som finns.

Tjänsten skulle även kunna bidra med mer nationell statistik om överskuldssättning genom de kontakter som kommer till tjänsten.

Sammanfattningsvis är de positiva konsekvenserna:

- Anonym och kostnadsfri rådgivning
- Låg tröskel för att söka stöd
- Att fler får hjälp i ett tidigt skede
- Ekonomisk rådgivning av enklare karaktär
- Bra och relevanta hänvisningar till samhällets övriga hjälpinstanser
- Nationell statistik

Nackdelar

Några farhågor med en sådan här vägledningstjänst har identifierats. Det handlar bland annat om gränsdragning mellan vägledningstjänsten och budget- och skuldrådgivningen samt hur djup och omfattande kontakten med den enskilde ska vara.

Kontakten med en vägledningstjänst ska vara anonym, kortfattad och inte innebära några personliga möten. Detta innebär konkret att den som behöver mer långtgående kontakt, praktiskt stöd eller långvariga kontakter ska slussas vidare. Det bör säkerställas att vägledarna inte får en "kuratorsroll". Det

innebär vidare att någon dokumentation om samtalet/kontakten inte ska göras förutom metadata om vad samtalet handlade om. Det finns även en risk med att samtalen i vägledningstjänsten utvidgas succesivt och att gränsdragningen återigen kan bli svår gentemot kommunernas budget- och skuldrådgivning.

Ytterligare farhågor är bristande tillgänglighet för dem som inte har svenska som modersmål, de som saknar kunskaper om det svenska rättssystemet och de som lever i digitalt utanförskap.

Slutligen är det viktigt att det finns beredskap hos budget- och skuldrådgivningen att ta emot fler personer som motiverats att söka hjälp. Detta kan innebära svårigheter eftersom verksamheten i vissa kommuner upplever brist på resurser.

Sammanfattningsvis är de negativa konsekvenserna:

- Gränsdragningsproblematik mellan tjänsten och budget- och skuldrådgivningen
- Risk för kuratorsroll
- Tillgänglighet för de som inte har svenska som modersmål och för dem som lever i digitalt utanförskap
- Ökat tryck på budget- och skuldrådgivning

Slutord

Konsumentverket bedömer att det finns ett behov av en nationell vägledningstjänst för budget- och skuldfrågor.

En nationell vägledningstjänst för budget- och skuldfrågor skulle kunna bidra till att avdramatisera frågan och sänka tröskeln för personer att ta kontakt och be om hjälp. Fördelarna är bland annat tillgängliga och anonyma kontaktvägar och att tjänsten blir enkel att hänvisa till. Att det är en nationell tjänst dit alla kan vända sig underlättar även för andra aktörer att hänvisa till den.

Våra nordiska grannländer har redan en nationell vägledningstjänst för budget- och skuldfrågor. Norge och Finland, de länder vars organisering av budget- och skuldfrågor främst liknar vårt förslag, kan ses som goda exempel på hur en nationell vägledningstjänst kompletterar den lokala budget- och skuldrådgivningen.

Insatser som har gjorts på Hallå konsument visar på svårigheter att ställa frågor om ekonomin inom deras, ordinarie verksamhet. Vägledarna/handläggarna måste byta roll från att vara den som svarar på frågor till ett mer coachande förhållningssätt där vägledarna/handläggarna börjar ställa frågor och i vissa fall försöker aktivera personen. Detta kräver både färdigheter, kunskaper och tid.

I förordningen för upplysningstjänsten Hallå konsument står det att upplysningstjänsten ska ge vägledning inom hållbarhet, främst aspekten miljö men även social och ekonomisk hållbarhet där det bedöms lämpligt. Konsumentverket har inte tolkat det som att Hallå konsument ska ge vägledning i privatekonomiska frågor och det är inte heller något som Hallå konsument skulle kunna göra inom ramen med nuvarande organisation och resurser. För att en nationell vägledningstjänst för budget- och skuldfrågor ska ge effekt är det viktigt att uppdrag, förutsättningar och resurstilldelning tydliggörs.

En förutsättning för att en nationell tjänst ska kunna fungera är ett nära samarbete med den kommunala budget- och skuldrådgivningen. Den nationella tjänsten ska komplettera det stöd som den kommunala budget- och skuldrådgivningen redan ger. Det blir därför mycket viktigt med klara gränsdragningar och nära samarbete. Vi tror även att det skulle leda till ett ökat tryck på den kommunala budget- och skuldrådgivningen vilket kommunerna måste ha beredskap att hantera.

För att tjänsten ska bli så bra som möjligt krävs ytterligare utredning om lämplig organisatorisk hemvist. Vid en undersökning²⁸ med 1 000

²⁸ Se fotnot 13 för mer information om Omnibussen

respondenter ställdes frågan: "Tänk dig att du själv eller någon i din närhet har räkningar och/eller skulder som du/hen inte kan betala och behöver hjälp för att få veta vad du/hen kan göra. Var skulle du vilja vända dig för att få råd och stöd i en sådan ekonomisk situation?". Av de fasta svarsalternativen svarade 49 procent att de skulle kontakta budget- och skuldrådgivningen, 31 procent "Bank eller låneföretag", 20 procent "En nationell vägledningstjänst", 18 procent "Kronofogden" och nio procent skulle inte ta hjälp av någon alls. Vad som är intressant är att 20 procent skulle ta kontakt med en tjänst som inte finns i nuläget, i jämförelse med ungefär samma siffror för Kronofogden vars uppdrag bland annat är att ge stöd och råd till den som ska betala. Budget- och skuldrådgivningen är den som flest skulle vända sig till. Men viktigt att påpeka är att av många av dem som svarade budget- och skuldrådgivningen inte kände till verksamheten innan de besvarade enkäten.

Konsument
verket · KO

Konsumentverket, Box 48, 651 02 Karlstad
Telefon: 0771-42 33 00. [konsumentverket.se](https://www.konsumentverket.se)