

Med väntan växer skulden

En fördjupad studie av den kommunala budget- och skuldrådgivningen

2015:8 Med väntan växer skulden – En fördjupad studie av den kommunala budget- och skuldrådgivningen

Konsumentverket 2015

Ansvarig handläggare: Johanna Heneryd, Margareta Lindberg och Helena Olofsson

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	1
2	Bakgrund	3
2.1	Kommunernas budget- och skuldrådgivning	3
2.1.1	Lagstadgad verksamhet.....	3
2.1.2	Kommunernas roll	3
2.1.3	Yrkesföreningen	4
2.1.4	Tillsyn.....	4
2.2	Konsumentverkets roll	4
2.2.1	Stödets utformning.....	5
2.3	Viktiga begrepp och definitioner	6
2.3.1	Andel skuldsatta.....	6
2.3.2	Skuldsanering.....	6
2.3.3	Överskuldsättning	7
2.4	Tidigare studier och utredningar.....	7
3	Uppdragets övergripande syfte och genomförande.....	9
3.1	Syfte	9
3.2	Genomförande.....	9
3.3	Överväganden och avgränsningar	10
3.4	Faktorer som studerats.....	10
3.5	Rapportdisposition och bilagor	11
4	Delstudie 1: Enkätundersökning - Allmänheten.....	12
4.1	Syfte	12
4.2	Målgrupp, metod och genomförande	12
4.3	Resultatredovisning.....	13
4.3.1	Bakgrundsfrågor.....	13
4.3.2	Vardagsekonomi.....	19
4.3.3	Vart vänder man sig för att få hjälp.....	20
4.3.4	Kännedom om budget- och skuldrådgivning	23
4.3.5	Vad skulle få fler människor att söka hjälp?	27
4.3.6	Kunskaper	27
4.4	Bearbetningar av resultatet	29
4.4.1	De som har inkomst som sällan/aldrig räcker till.....	29
4.4.2	Funktionsnedsättning och sjukdom.....	30

5	Delstudie 2: Läget i landet	31
5.1	Syfte	31
5.2	Målgrupp, metod och genomförande	31
5.2.1	Kommunernas egna uppgifter.....	31
5.2.2	Övriga inhämtade uppgifter	32
5.3	Resultatredovisning.....	32
5.3.1	En kommun saknar budget- och skuldrådgivning	32
5.3.2	Kommuner med få timmar.....	32
5.3.3	Socialnämnden är den vanligaste uppdragsgivaren.....	33
5.3.4	Budget- och skuldrådgivning på olika kontor	34
5.3.5	Mest tid i Mullsjö per invånare och år.....	34
5.3.6	Mest tid i ganska små kommuner	36
5.3.7	Antalet årsarbetskrafter fortsätter att öka.....	37
5.3.8	Kommuner som har minskat eller ökat sin arbetstid.....	38
5.3.9	Arbetstidens fördelning.....	39
5.3.10	Tio kommuner arbetar enbart med skuldsanering	39
5.3.11	Förebyggande arbete	40
5.3.12	Fler köper budget- och skuldrådgivning	41
5.3.13	Nyheter i år inom köp och sälj.....	43
5.3.14	Kommuner där biståndsbeslut krävs	45
5.3.15	Väntetiderna varierar kraftigt	46
5.3.16	Långa väntetider.....	46
5.3.17	Kommuner som har minskat eller ökat sin väntetid	47
5.3.18	Samarbeten.....	49
5.3.19	Stockholms stadsdelar.....	49
5.3.20	Skulder hos Kronofogden.....	49
5.3.21	Störst andel skuldsatta i Ljusnarsberg och Perstorp	50
5.3.22	Återigen lägst andel skuldsatta i Lomma och Danderyd.....	50
5.3.23	Allt fler söker skuldsanering.....	51
5.3.24	Antal pågående skuldsaneringar	52
6	Delstudie 3: Enkätundersökning – Budget- och skuldrådgivare.....	54
6.1	Syfte	54
6.2	Målgrupp, metod och genomförande	54
6.3	Resultatredovisning.....	54
6.3.1	Bakgrundsfrågor.....	55
6.3.2	Kompetens och samverkan samt arbetsuppgifter	58

6.3.3	Synen på verksamheten.....	60
6.3.4	Öppna svar	70
6.3.5	Budget- och skuldrådgivning som säljs till annan kommun.....	74
6.3.6	Påståenden och frågor i kommuner man säljer tjänsten till	74
6.4	Bearbetning av resultatet.....	79
6.4.1	Kommuner som säljer eller endast har egen verksamhet	79
7	Delstudie 4: Intervjuer med budget- och skuldrådgivare.....	80
7.1	Syfte	80
7.2	Målgrupp, metod och genomförande	80
7.3	Resultatredovisning.....	81
7.3.1	Stora skillnader på verksamhetens storlek	81
7.3.2	Låg kunskap och svalt intresse hos politiker och chefer	81
7.3.3	Kötid och arbetsbelastning varierar	82
7.3.4	Samarbete med socialförvaltningen och förebyggande arbete.....	82
7.3.5	Organisatorisk placering och former för mottagning.....	83
7.3.6	Kommunens syn på verksamheten	84
7.3.7	Utbildning	84
7.3.8	Ekonomiska problem under lång tid.....	85
7.3.9	Många rådsökande förväntar sig att bli av med sina skulder.....	87
7.3.10	De rådsökande får praktisk och emotionell hjälp.....	87
7.3.11	Hinder för att göra ett bra jobb och hindra överskuldssättning	88
7.3.12	Utredningarnas förslag får både positiv och negativ kritik	89
7.3.13	Tuffare krav vid kreditgivning.....	90
7.3.14	Ökad kännedom för att söka hjälp tidigare	91
7.3.15	Känd, tillgänglig och tillräckliga resurser.....	92
7.3.16	Generella lagtexter och tolkningsutrymme	92
7.3.17	Villkor för att få skuldsanering.....	93
7.3.18	Skuldsanering är en effektiv åtgärd.....	93
7.3.19	Utvecklingen av budget- och skuldrådgivning	94
7.3.20	Hög kvalitet i budget- och skuldrådgivning	95
7.3.21	Kvalitetssäkring av budget- och skuldrådgivningen	95
8	Delstudie 5: Intervjuer med rådsökande	97
8.1	Syfte	97
8.2	Målgrupp, metod och genomförande	97
8.3	Resultatredovisning.....	98
8.3.1	De rådsökande blev tipsade om budget- och skuldrådgivningen.....	98

8.3.2	Väntetiden för rådgivning varierar.....	98
8.3.3	Verksamheten bör ligga centralt och neutralt	99
8.3.4	Skulder hos inkassobolag och Kronofogden när de tog hjälp.....	99
8.3.5	De radsökande upplever att de har fått bra hjälp	100
8.3.6	Rådgivarna upplevs kunniga och kompetenta	100
8.3.7	Ungefär hälften kunde ha sökt hjälp tidigare	101
8.3.8	Majoriteten berättar om sin kontakt	102
8.3.9	Splittrad syn på anonym rådgivning	102
8.3.10	Marknadsföringen behöver förbättras	103
8.3.11	Kommunikation och bemötande viktigt.....	104
9	Övrig kunskapsinhämtning.....	106
9.1	Kommunernas måldokument.....	106
9.2	Samråd med Kronofogden och SKL	107
9.3	Civila samhällets stöd i budget- och skuldfrågor	107
9.3.1	Inriktning på verksamheten	108
9.3.2	Målgrupper för civila samhällets stöd.....	108
9.3.3	Syn på budget- och skuldrådgivningen	109
9.3.4	Så kan budget- och skuldrådgivningen bli bättre	109
10	Sammanfattande resultat.....	111
10.1	Kännedom om budget- och skuldrådgivningen	111
10.1.1	Låg kännedom.....	111
10.1.2	Samhället bör erbjuda information och rådgivning	112
10.1.3	En av tio får inte pengarna att räcka	113
10.1.4	Låg kännedom om verksamheten och skamkänslor påverkar	114
10.1.5	Utformning av verksamheten har betydelse	114
10.2	Nöjdhet med budget- och skuldrådgivningen	116
10.2.1	Radsökande är överlag nöjda	116
10.2.2	Fler faktorer påverkar nöjdhet	116
10.3	Verksamhetens kvalitet.....	117
10.3.1	Oklart vad som menas med god kvalitet	117
10.3.2	Verksamhetens omfattning och effektivitet	117
10.3.3	Stora variationer i väntetider	117
10.3.4	Inte effektiv för att förebygga överskuldsättning.....	118
10.3.5	Samverkan	118
10.3.6	Verksamheten är inte likvärdig	119
10.4	Verksamhetens utveckling	120

10.4.1	Tid och resurser	120
10.4.2	Positiva till utredningarnas förslag	121
10.4.3	Förslagen i överskultsättningsutredningen.....	121
10.4.4	Saneringslån	122
10.4.5	Förslagen i skuldsaneringslagsutredningen.....	122
10.4.6	Lagstiftningen	123
10.4.7	Stödet från Konsumentverket	124
11	Slutsatser och resonemang kring utvecklingsområden.....	124
11.1	Samlat grepp om det förebyggande arbetet.....	124
11.2	Kvalitetskriterier och nyckeltal.....	125
11.3	Kännedom och attityder	125
11.4	Tillgängligheten har en avgörande betydelse	125
11.5	Mer tid till verksamheten behövs	126
11.6	Samverka om stödet till de rådsökande.....	126
11.7	Bättre uppföljning av verksamheten	126
11.8	Budget- och skuldrådgivningen behöver fler verktyg	126
11.9	Mer vidareutbildning önskas	127
11.10	Nationell upplysningstjänst kan underlätta första kontakten	127
11.11	Lagstiftningen om krediter behöver ses över	127
11.12	Statistik och forskning är källor till viktig kunskap	127
11.13	Slutord	128
	Källförteckning.....	129
	Referenslista.....	130
	Bilagor.....	131

1 Sammanfattning

Konsumentverket har fått i uppdrag att göra en fördjupad kartläggning och analys av den kommunala budget- och skuldrådgivningen. Kartläggningen ska tjäna som underlag för regeringens arbete med överskudsättning och Konsumentverkets insatser att stödja budget- och skuldrådgivningen. Syftet har varit att undersöka verksamhetens utveckling och kvalitet, liksom invånarnas kännedom om och nöjdhet med budget- och skuldrådgivningen. Information har främst hämtats från allmänheten, budget- och skuldrådgivare samt rådsökande till verksamheten. Denna rapport utgör redovisning av uppdraget.

Budget och skuldrådgivningen är en lagstadgad verksamhet som finns i 289 av landets 290 kommuner. Allmänheten anser att det är viktigt att samhället erbjuder stöd, men kännedomen om att kommuner tillhandahåller budget- och skuldrådgivning är låg. Tre av fyra invånare känner inte till verksamheten. Kartläggningen ger en bild av att rådgivningen i många kommuner är en relativt osynlig verksamhet internt i kommunen bland politiker, högre chefer och andra yrkesgrupper.

De rådsökande som varit i kontakt med verksamheten är i huvudsak nöjda med den hjälp som de fått. Nöjdheten hänger ihop med egenskaper hos såväl rådgivaren som verksamheten. Rådgivarna upplevs som kompetenta och duktiga på att med respekt möta människor i olika livssituationer utan att skuldbelägga. Kåren är högutbildad och många har arbetat länge, däremot saknas verktyg främst för att även kunna hjälpa de som inte beviljas skuldsanering. Konsumentverkets stöd är uppskattat, men det poängteras att det bland annat behövs mer vidareutbildning.

Utformning av verksamheten har stor betydelse utifrån flera aspekter, inte minst för att de rådsökande ska söka sig till rådgivningen och för att minska känslan av skam och utsatthet som är ett framträdande kännetecken hos de rådsökande. Faktorer som lyfts som särskilt viktiga är verksamhetens placering, tillgänglighet, att kunna vara anonym i förhållande till andra liksom att personalen har tystnadsplikt. När det gäller lokalisering framhålls att den ska vara lätt att nå och ha ett tillgängligt och centralt läge på en neutral plats. Placering tillsammans med socialtjänsten anses vara negativt av såväl rådsökande som rådgivare. En tillgänglig verksamhet som går lätt att få kontakt med och utan långa väntetider poängteras som mycket viktig.

Det finns inga enhetliga kvalitetskriterier uppställda för budget- och skuldrådgivningen, vilket påverkar såväl möjligheter att bedöma kvalitet som att följa upp verksamheten. Faktorer som lyfts som viktiga för kvalitet handlar om tjänstens innehåll, men även om tillgänglighet, kompetens, bemötande och samverkan. Bristen av kvalitetskriterier tillsammans med bristande resurser lyfts av Inspektionen för vård och omsorg som ett par av anledningarna till att de inte utför någon tillsyn av verksamheten.

Kartläggningen visar tydligt att det finns stora skillnader mellan kommunerna, exempelvis när det gäller resurstilldelning, organisering och innehåll. Det ger konsekvenser inte minst för de rådsökande, men även rådgivarnas arbete. Ett exempel är att väntetiderna varierar i landet från ingen alls till ett år. De olika förutsättningar som råder i kommunerna avspeglas också i rådgivarnas syn på hur verksamheten har utvecklats. Vissa har fått ökade resurser, andra har fått minskade och några har ändrats organisatoriskt.

Konsumentverket kan konstatera att dagens budget- och skuldrådgivning gör, trots knappa resurser och skiftande förutsättningar i kommunerna, en uppskattad och värdefull insats för att hjälpa skuldsatta. Behovet av ekonomisk rådgivning är dock större än verksamheten klarar av att möta. Var tionde medborgare har svårt att få pengarna att räcka till. För att skapa en mer likvärdig verksamhet och kunna möta det behov av rådgivning som finns i samhället behövs en kraftsamling i form av mer resurser liksom fler verktyg. Framtagande av kvalitetskriterier är nödvändig. Tillsyn behöver initieras och samverkan med andra aktörer utvidgas. Konsumentverket ser även ett behov av att det vidtas åtgärder inom lagstiftning kring krediter.

Många befinner sig i en ekonomisk riskzon och allt fler ansöker om skuldsanering, vilket pekar på att det förebyggande arbetet mot överskuldsättning är angeläget. Budget- och skuldrådgivarnas unika kompetens är att hjälpa personer i ekonomiskt trångmål och verksamheten bedöms av rådgivarna vara som mest effektiv i arbetet med att hjälpa redan skuldsatta. Verksamheten behöver genom fler utåtriktade insatser bli mer känd. Budget- och skuldrådgivningen kan dock inte ensamt bära ansvaret för att motverka överskuldsättning utan fler aktörer behöver hjälpas åt med det förebyggande arbetet. En statlig finansiering och tillsyn som utgår från kvalitetskriterier skulle kunna göra budget- och skuldrådgivningen mer likvärdig, men det behöver utredas vidare. En nationell upplysningstjänst som kopplas till upplysningstjänsten "Hallå konsument" kan, om resurser skjuts till, bli en viktig bro mellan allmänheten och kommunernas budget- och skuldrådgivning.

2 Bakgrund

Konsumentverket har fått i uppdrag av regeringen att göra en fördjupad kartläggning och analys av den kommunala budget- och skuldrådgivningen. I syfte att sätta in uppdraget i ett sammanhang inleds denna rapport med en beskrivning av ansvarsområden, rollfördelning samt viktiga begrepp kopplade till verksamheten. Kapitlet innehåller även en kortare redogörelse för tidigare studier.

2.1 Kommunernas budget- och skuldrådgivning

2.1.1 Lagstadgad verksamhet

Budget- och skuldrådgivning är en obligatorisk verksamhet för kommunerna. Den första skuldsaneringslagen började att tillämpas i Sverige 1994, och kommunerna har sedan starten haft en viktig roll för att hjälpa skuldsatta personer. År 2007 kom den senaste skuldsaneringslagen (2006:548) och i den anges i 2 § andra stycket att:

”Kommunen skall inom ramen för socialtjänsten eller på annat sätt lämna råd och anvisningar i budget- och skuldfrågor till skuldsatta personer. Denna skyldighet gäller även under skuldsaneringsförfarandet och under löptiden för en betalningsplan enligt 9 §.”

2.1.2 Kommunernas roll

I propositionen ”Ett enklare och snabbare skuldsaneringsförfarande” som låg till grund för lagen, anges att behovet av råd och anvisningar till skuldsatta personer är stort och att kommunerna på ett tidigt stadium ska hjälpa de skuldsatta. Vidare anges i propositionen att arbetet ska vara strukturerat och bygga på en väl underbyggd metodik, liksom att de kommunala rådgivarna ska:

- genom olika former av ekonomisk rådgivning bidra till att förebygga överskuldsetting
- hjälpa skuldsatta personer att finna en lösning på sina problem
- aktivt medverka till att en skuldsanering aktualiseras och bistå med råd och anvisningar vid en ansökan härom. Rådgivningsskyldigheten gäller även under skuldsaneringsförfarandet hos kronofogdemyndigheten eller i domstol och under löptiden för en betalningsplan enligt 9 §
- ge råd till och verka för olika former av frivilliga uppgörelser även för gäldenärer som av en eller annan anledning inte kan eller vill komma i fråga för en skuldsanering enligt lagen.

En förhållandevis stor del av rådgivarnas arbete läggs på att motivera, stödja och vägleda gäldenären i dennes försök att få ordning på sin ekonomiska situation. Förutom hjälp med skuldsanering fyller rådgivningsverksamheten en viktig funktion för dem som inte kan eller vill komma i fråga för en skuldsanering.¹ Det är kommunens ansvar att se till att det finns resurser i förhållande till behov och invånarantal i kommunerna.

En väl fungerande kommunal budget- och skuldrådgivning är en central beståndsdel i en helhetssyn på skuldsanering².

¹ Regeringens proposition ”Ett enklare och snabbare skuldsaneringsförfarande“ 2005/06:124

² Hellners & Mellqvist, ”Skuldsaneringslagen – En kommentar till 2006 års lag”

2.1.3 Yrkesföreningen

Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare, ofta kallad BUS-föreningen, är en opolitisk yrkesförening för verksamma budget- och skuldrådgivare i kommunal tjänst. Den bildades 1995³. Av de totalt cirka 360 personerna⁴ som arbetar med budget- och skuldrådgivning är ungefär 300 medlemmar i föreningen. Ett syfte med föreningen är kunskaps- och erfarenhetsutbyte mellan medlemmarna. Föreningen arrangerar bland annat regionträffar samt de årliga utbildningsdagarna som kallas "BUS-dagarna". Föreningen deltar med representanter i utredningar och skriver remissvar samt deltar i samverkansgrupper med Kronofogden och Konsumentverket.

2.1.4 Tillsyn

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) är sedan bildandet 1 juni 2013 ansvarig för tillsyn inom bland annat hälso- och sjukvård och socialtjänst. Budget- och skuldrådgivningen ingår där men då inte alla kommuner organiserar sin budget- och skuldrådgivning under socialtjänst⁵ kan tillsynen komma att avse annan del av den kommunala förvaltningen⁶.

Innan IVO bildades var det Socialstyrelsen som hade tillsynsansvaret. Någon tillsyn av budget- och skuldrådgivningen har dock aldrig genomförts av vare sig Socialstyrelsen eller IVO.

Bristande resurser, organisatoriska förändringar och ett kraftigt utökat tillsynsansvar anges som orsak till att Socialstyrelsen aldrig gjorde någon tillsyn enligt SOU 2013:72. Enligt IVO saknas resurser för att genomföra tillsyn över budget- och skuldrådgivningen. Myndigheten anser även att det saknas kriterier att utgå ifrån vid tillsyn.⁷

2.2 Konsumentverkets roll

Historiskt sett har Konsumentverket gett stöd till hushållsekonomisk rådgivning i kommunal regi ända sedan slutet på 1970-talet. Efter införandet av den första skuldsaneringslagen 1994 har stödet riktats mot den verksamhet som vi idag kallar budget- och skuldrådgivning. I och med att den nya skuldsaneringslagen infördes 1 januari 2007 blev Konsumentverkets stöd till kommunerna lagstadgat. I skuldsaneringslagen 2 § tredje stycket anges:

"Konsumentverket skall stödja och ge vägledning för den budget- och skuldrådgivning som kommunerna skall svara för".

Konsumentverkets roll handlar om att stödja och vidareutveckla verksamheten. Enligt propositionen ska Konsumentverket tillhandahålla bl.a. utbildning, handböcker, information samt datasystem för informationssökning, handläggning och statistik. Inom ramen för den samordnande funktionen bör verket följa upp, stödja och bidra till vidareutveckling av verksamheten i kommunerna.⁸ I Konsumentverkets uppgift ingår också att utvärdera kommunal verksamhet och utveckla arbetsmetoder. Förutom att tillhandahålla verksamhetsstöd innebär uppdraget alltså att Konsumentverket även ska utvärdera den kommunala verksamheten och

³ busforeningen.se

⁴ Konsumentverkets rapport "Kommunernas budget- och skuldrådgivning. En lägesrapport 2015" 2015:2

⁵ 13 kap. 1 och 2 §§ socialtjänstlagen (2001:453) samt regeringens proposition "Ett enklare och snabbare skuldsaneringsförfarande" 2005/06:124

⁶ Regeringens proposition "Ett enklare och snabbare skuldsaneringsförfarande" 2005/06:124

⁷ Möte mellan Konsumentverket och IVO 11 september 2014

⁸ Regeringens proposition "Ett enklare och snabbare skuldsaneringsförfarande" 2005/06:124

utveckla arbetsmetoder och organisationsmodeller. Lagens förarbeten ger ett relativt stort utrymme för Konsumentverket att själv definiera sin roll och bestämma inriktning och omfattning av verksamheten inom detta område.⁹

2.2.1 Stödets utformning

Konsumentverket får årligen ett ramanslag på fyra miljoner kronor för stöd till kommunernas konsumentverksamhet¹⁰. Pengarna används till att stödja både konsumentvägledning och budget- och skuldrådgivning.

Utbildning

En stor del av stödet till kommunernas budget- och skuldrådgivare utgörs av de, för kommunerna, kostnadsfria utbildningar som Konsumentverket erbjuder. Introduktions- och påbyggnadsutbildningar arrangeras kontinuerligt liksom temadagar, e-utbildningar och webinarier. Konsumentverket medverkar även som föreläsare på vissa regionträffar som arrangeras av Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare. Dessutom ges ekonomiskt bidrag till de årliga BUS-dagarna.

Portalen

Konsumentverket tillhandahåller ett extranät, den s.k. *Portalen*, för budget- och skuldrådgivare samt konsumentvägledare. Syftet med Portalen är att möjliggöra informationsspridning mellan kommunerna samt mellan Konsumentverket och kommunerna. Den innehåller bland annat yrkessidor där rådgivarna kan ta del av dokument och rapporter samt nyhetsbevakning. Budget- och skuldrådgivarna kan även kommunicera med kollegor samt har tillgång till *Fråga experten* där de kommunala tjänstemännen kan ställa frågor till experter från Konsumentverket, andra myndigheter och konsumentbyråer. I Portalen finns även *Faktabanken* med exempelvis checklistor och processkartor som ska underlätta budget- och skuldrådgivarnas arbete. Dessa dokument syftar även till att få budget- och skuldrådgivarna att arbeta mer likartat.

Boss

Konsumentverket lanserade Boss i början av 2011. Det är ett datasystem för informationssökning, handläggning, statistik och verktyg för att effektivisera budget- och skuldrådgivarnas arbete.

I Boss kan budget- och skuldrådgivarna arbeta med sina ärenden, exempelvis skapa budgetar liksom göra ansökningar om skuldsanering och förslag till frivilliga betalningsuppgörelser. I verktyget förs anteckningar i ärendena och det finns brevmallar för till exempel överklagan av skuldsanering. Arbetsuppgifter som rådgivaren har utöver de ärenden som registreras i Boss statistikförs också, exempelvis antal telefonrådgivningar som inte har lett till något ärende samt utåtriktade insatser.

Boss bidrar även till att skapa struktur och tydlighet under själva rådgivningen. Rådgivaren använder Boss för att tillsammans med den rådsökande gå igenom och registrera viktiga uppgifter såsom familjesituation, boende, skulder, lån, inkomster och utgifter.

I statistikdelen av Boss finns sex standardrapporter som gör det möjligt att ta fram statistik över de rådsökande och rådgivningsarbetet på både nationell, regional och kommunal nivå. För att kunna komplettera med Kronofogdens statistik över skuldsatta har rapporterna samma åldersintervall som

⁹ Hellners & Mellqvist, ”Skuldsaneringslagen – En kommentar till 2006 års lag”

¹⁰ Regleringsbrev för budgetåret 2015 avseende Konsumentverket, 2:5 ap 6, sidan 3

Kronofogdens statistik. Utöver standardrapporterna har Konsumentverket möjlighet att koppla på ett statistikverktyg i syfte att kunna ta fram andra skärningar av statistik, exempelvis regionala skillnader för en viss grupp eller inkomstsituation för dem som tagit snabbblån.

Boss har fungerat bra som ett arbetsverktyg för rådgivarna, det har däremot inte den tillhörande statistikdelen gjort. Konsumentverket har arbetat med att lösa de problem som funnits och en ny version har nyligen lanserats som möjliggör för kommunerna att ta ut statistikrapporter på kommunnivå. Konsumentverket räknar med att inom kort kunna ta ut pålitlig och rättvisande statistik även på regional och nationell nivå.

Övrigt stöd

Konsumentverket stödjer även kommunerna genom exempelvis:

- metodutvecklingsprojekt
- leda samverkansgrupper inom skuldsanering respektive verkställighet där Kronofogden och budget- och skuldrådgivare deltar
- arligen beskriva kommunernas budget- och skuldrådgivning genom den så kallade "Läget i landet-kartläggningen"¹¹.

2.3 Viktiga begrepp och definitioner

2.3.1 Andel skuldsatta

Med "andel skuldsatta" menas den andel av kommunens invånare som enligt Kronofogdens utsöknings- och indrivningsdatabas är restförda för någon skuld, det vill säga andelen fysiska personer med en aktuell skuld hos Kronofogden. 426 046 av landets 9 747 355 invånare (4,4 procent) hade en skuld hos Kronofogden den 31 december 2014¹².

2.3.2 Skuldsanering

Skuldsanering innebär att den som är svårt skuldsatt under vissa förutsättningar kan slippa att betala hela eller delar av sina skulder. För att räknas som svårt skuldsatt ska man inte ha möjlighet att betala skulderna inom överskådlig tid. Ansökan om skuldsanering lämnas på blankett till Kronofogden som utreder och beslutar om personen ska få skuldsanering. Vanligtvis, i drygt sju av tio ansökningar¹³, har en budget- och skuldrådgivare hjälpt till med själva ansökan om skuldsanering. Om Kronofogden beviljar skuldsanering får man ett beslut där det framgår hur mycket som ska betalas och vanligtvis är betalningstiden fem år. Kronofogdens beslut kan omprövas och överklagas¹⁴.

Statistiken visar att antalet ansökningar om skuldsanering har ökat kontinuerligt de senaste fem åren, under åren 2013 och 2014 skedde en ökning av antalet ansökningar med nio procentenheter. Under 2014 kom det in drygt 10 000 ansökningar och Kronofogden beviljade skuldsanering i 61 procent av fallen. Antalet pågående skuldsaneringar har de senaste fyra åren ökat med mer än 50 procent och antalet uppgick vid årsskiftet 2014-2015 till nästan 25 500¹⁵. Samtidigt som antalet ansökningar och pågående skuldsaneringar ökat, uppskattas i

¹¹ Konsumentverkets rapport "Kommunernas budget- och skuldrådgivning. En lägesrapport 2015" 2015:2

¹² Kronofogden.se

¹³ Fenix, Kronofogdens datasystem för skuldsanering

¹⁴ Skuldsaneringslagen 2006:548

¹⁵ Kronofogdens pressmeddelande "Allt fler söker skuldsanering" 2015-01-30

skuldsaneringslagsutredningen att det 2014 fanns omkring 50 000 skuldsatta som uppfyller kraven för att få skuldsanering, men som inte har ansökt om skuldsanering¹⁶.

2.3.3 Överskuldsättning

Överskuldsättning är ett relativt outforskat ämne. En orsak är troligen bristen på tillgängliga data¹⁷. Det finns inte heller någon allmän och vedertagen definition av överskuldsättning. Länder använder sig av olika definitioner och olika indikatorer har använts i olika undersökningar. När överskuldsättning ska kvantifieras används olika mått, och inom EU pågår diskussioner om hur man ska gå vidare för att hitta gemensamma definitioner.

I Kronofogdens rapport "Alla vill göra rätt för sig" från 2008 används följande definition: "Överskuldsatt är den som själv upplever sig ha ständigt återkommande problem med att inte kunna betala alla sina räkningar".¹⁸ I överskuldsättningsutredningen används förekomst hos Kronofogden som en indikator på att ett hushåll är överskuldsatt. Det är dock viktigt att komma ihåg att alla som har skulder hos Kronofogden inte är överskuldsatta och att alla överskuldsatta inte finns hos Kronofogden. I utredningen konstateras att fler än 95 000 personer har funnits i Kronofogdens register i mer än tjugo år.¹⁹

Oavsett exakt definition konstateras i utredningar och rapporter att överskuldsättning är ett omfattande problem i Sverige. Kronofogden uppskattade 2008 samhällskostnaden för överskuldsättningen till 30-50 miljarder per år för sjukdomskostnader och produktionsbortfall.²⁰

2.4 Tidigare studier och utredningar

Överskuldsättning och skuldsanering har varit ett uppmärksammat ämne de senaste åren. Den nya skuldsaneringslagen trädde i kraft 2007 och ändringar i lagen genomfördes 2011. I april 2012 tillsattes en ny utredning om skuldsanering²¹ och därefter har ytterligare en skuldsaneringsutredning med fokus på företagare²² genomförts liksom överskuldsättningsutredningen²³.

För närvarande genomför Riksrevisionen en granskning med syfte att undersöka effektiviteten i regeringens åtgärder för att förebygga och genom skuldsaneringsssystemet hantera överskuldsättning. I uppdraget ingår att granska Konsumentverkets stöd till kommunernas budget- och skuldrådgivning liksom Kronofogdens arbete med skuldsanering samt vilka förutsättningar som kommunerna fått av regeringen för att bedriva budget- och skuldrådgivning. Riksrevisionens granskning presenteras i en rapport i maj 2015.²⁴

Förutom nämnda utredningar och pågående granskning av Riksrevisionen finns det ett antal avhandlingar och rapporter med fokus på bland annat de skuldsatta samt överskuldsättningens orsaker och konsekvenser. I dessa berörs den kommunala budget- och skuldrådgivningen, men

¹⁶ "Ut ur skuldfällan" SOU 2013:72

¹⁷ "Överskuldsättning i kreditsamhället?" SOU 2013:78

¹⁸ Kronofogdens rapport "Alla vill göra rätt för sig"

¹⁹ "Överskuldsättning i kreditsamhället?" SOU 2013:78

²⁰ Kronofogdens rapport "Alla vill göra rätt för sig"

²¹ "Ut ur skuldfällan" SOU 2013:72

²² "F-skuldsanering – en möjlighet till nystart för seriösa företagare" SOU 2014:44

²³ "Överskuldsättning i kreditsamhället?" SOU 2013:78

²⁴ Riksrevisionens "Beslut om att inleda huvudstudie – regeringens åtgärder mot överskuldsättning" 2014-11-24

det är endast i ett fåtal studier och analyser som omfattning, effekter och nöjdhet med den kommunala budget- och skuldrådgivningen beskrivs mer i detalj. Konsumentverkets årliga kartläggning är framförallt det underlag som finns när det gäller kvantitativ data om verksamheten. Ett mindre antal kommuner har genomfört egna nöjdhetsundersökningar till rådsökande, men dessa finns inte publicerade.

Richard Ahlström beskriver i studien "Är skuldsanering rehabiliterande?" hur stödet från budget- och skuldrådgivningen har upplevts av de rådsökande. Studien omfattar personer som beviljats och påbörjat skuldsanering under 2003. Totalt fick 1 752 personer skuldsanering och av dessa besvarade 13 procent, 226 personer, en enkät. Studien skedde tre år efter det att skuldsaneringen avslutats. I stort sett alla respondenter hade haft kontakt med den kommunala budget- och skuldrådgivningen. Av dem som kontaktat rådgivningen fick 96 procent hjälp med skuldsaneringsansökningen, och nästan hälften hade kontakt under hela skuldsaneringsperioden. En övervägande majoritet, ungefär åtta av tio, ansåg att:

- stödet från budget- och skuldrådgivningen var av stor eller mycket stor betydelse för att skuldsaneringen lyckades
- kontakten med den kommunala budget- och skuldrådgivningen ledde fram till en lösning av skuldproblemen
- stödet haft stor betydelse för självförtroendet
- stödet skapat ordning i den ekonomiska situationen.

Nästan hälften uppger även att de har fått ork att gå vidare och känt sig bättre till mods av den hjälp de fick från budget- och skuldrådgivningen under skuldsaneringsperioden.²⁵

En sammanställning över rapporter inom områdena budget- och skuldrådgivning, skuldsanering samt överskuldsättning som Konsumentverket gått igenom inför denna kartläggning och analys återfinns i referenslistan i slutet av rapporten.

²⁵ Konsumentverkets rapport "Är skuldsanering rehabiliterande?" 2014:12

3 Uppdragets övergripande syfte och genomförande

I detta kapitel beskrivs det uppdrag som Konsumentverket har fått av regeringen att kartlägga den kommunala budget- och skuldrådgivningen.

3.1 Syfte

I regleringsbrevet för 2015 fick Konsumentverket i uppdrag att göra en fördjupad kartläggning och analys av den verksamhet som bedrivs av den kommunala budget- och skuldrådgivningen. Kartläggningen ska innehålla frågeställningar som rör verksamhetens utveckling och kvalitet, liksom invånarnas kännedom om och nöjdhet med verksamheten. Kartläggningen ska bland annat tjäna som underlag för regeringens fortsatta arbete med överskudsättning och för Konsumentverkets insatser för att stödja budget- och skuldrådgivningen. Uppdraget redovisas senast den 15 maj 2015 till Regeringskansliet (Finansdepartementet).

3.2 Genomförande

Kartläggningen har genomförts under perioden januari-maj 2015. Arbetet har bedrivits av en projektgrupp bestående av tre utredare på Konsumentverket. Till uppdraget har även knutits en styrgrupp med en chef från Analysenheten och två chefer från avdelningen Konsumentstöd samt en intern referensgrupp. Projektgrupp och styrgrupp har haft kontinuerliga avstämningar, och resultat och slutsatser har diskuterats och förankrats internt.

Konsumentverket konstaterade tidigt i arbetet med uppdraget att det fanns behov av att samla in information från flera aktörer för att få en så heltäckande bild som möjligt. Medverkan från framför allt budget- och skuldrådgivarna själva ansågs centralt. Uppdraget bygger huvudsakligen på primärdata som samlats in specifikt för kartläggningen, men även sekundärdata har använts som underlag. Konsumentverket har dels tagit del av tidigare publicerade utredningar och rapporter, dels kommunernas egna dokument.

Följande aktörer har medverkat och getts möjlighet att lämna information:

- kommuner
- budget- och skuldrådgivare
- allmänheten
- radsökande
- Kronofogden, SKL och IVO
- frivilligorganisationer
- Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare.

Både kvantitativa och kvalitativa metoder har använts. De kvantitativa studierna har syftat till att få information om verksamhetens omfattning och förekomst men också om allmänhetens kännedom och inställning. De kvalitativa studierna som genomförts har bidragit med kompletterande information samt djupare insikter och förklaringar.

Kartläggningen baseras framför allt på fem delstudier:

- Delstudie 1: Kvantitativ webbundersökning med allmänheten. För undersökningen användes en webbpanel, och totalt deltog 1 002 privatpersoner motsvarande ett riksgenomsnitt av befolkningen utifrån kön, ålder och region.
- Delstudie 2: Konsumentverkets årliga kartläggning av den kommunala budget- och skuldrådgivningen *Läget i landet*. Samtliga kommuner har deltagit.
- Delstudie 3: Kvantitativ webbundersökning med budget- och skuldrådgivare i landets kommuner. Samtliga budget- och skuldrådgivare erbjöds att delta, vilket resulterade i en svarsfrekvens på 78 procent.
- Delstudie 4: Kvalitativa telefonintervjuer med budget- och skuldrådgivare. Totalt 15 intervjuer genomfördes varav fem med chefer. För intervjuerna säkerställdes en spridning bland annat avseende kommunens organisering av verksamheten, väntetider och rådgivarens befattning.
- Delstudie 5: Kvalitativa telefonintervjuer med rådsökande. Totalt 16 intervjuer genomfördes med en spridning utifrån ett antal faktorer baserat på information om kommun, budget- och skuldrådgivning samt de rådsökande.

En mer utförlig beskrivning av målgrupp, metod och genomförande av respektive delstudie återfinns i rapportens kapitel 4-8.

3.3 Överväganden och avgränsningar

Konsumentverket har i arbetet med kartläggningen behövt göra ett antal överväganden och avgränsningar. Tidsramar och budget har på ett påtagligt sätt satt ramar för uppdraget och påverkat omfattning, utformning och vad som har varit möjligt att åstadkomma.

Reglering av hur registeruppgifter om rådsökande får användas har begränsat tillgången till underlag. Register med kontaktuppgifter till rådsökande finns exempelvis hos Kronofogden och i kommunerna, men för att få del av dessa krävs en ansökan om etikprövning. En sådan prövning bedömdes inte vara möjligt inom uppsatt tidsplan. Uppgifter om rådsökande finns även i Boss. Konsumentverket har dock valt att inte basera uppgifter i denna kartläggning på uppgifter ur Boss eftersom statistiken under arbetets gång inte har varit kvalitetssäkrad och inte bedömts vara tillräckligt tillförlitlig. På grund av redogjorda svårigheter saknar kartläggningen en kvantitativ genomlysning av nöjdheten hos de rådsökande.

3.4 Faktorer som studerats

Kartläggningen omfattar följande centrala delar:

Allmänheten:

- kännedom
- var söks hjälp vid ekonomiska bekymmer
- syn på att ta hjälp i ekonomiska frågor
- ekonomisk situation.

Budget- och skuldrådgivningen:

- organisering
- arbetsuppgifter
- kompetens
- syn på verksamheten
- kvalitet
- styrkor samt hinder för verksamheten
- utvecklingstankar/förbättringsförslag.

Rådsökande:

- nytta
- nöjdhet
- tillgänglighet
- behov
- önskemål om förbättringar.

3.5 Rapportdisposition och bilagor

Kapitel 4-8 redovisar resultatet från de fem delstudier som genomförts och i kapitel 9 redogörs för övrig kunskapsinhämtning. I kapitel 10 sammanfattas de huvudsakliga resultaten och i det avslutande kapitlet, kapitel 11, redovisas slutligen de slutsatser och resonemang kring utvecklingsområden som Konsumentverket har kommit fram till.

Till denna rapport hör nio bilagor samt en källförteckning och en referenslista.

Delstudiernas texter är huvudsakligen författade av anlidade leverantörer men med vissa smärre och språkliga justeringar av Konsumentverket. Detta är gjort i syfte att underlätta läsningen av rapporten. Sakinnehållet är dock oförändrat.

4 Delstudie 1: Enkätundersökning - Allmänheten

Kapitlet redogör för den webbpanelundersökning som gjorts med allmänheten.

4.1 Syfte

Undersökningen syftar till att kartlägga allmänhetens kännedom om budget- och skuldrådgivningen. Den ska också ge svar på hur respondenten skulle agera i samband med ekonomiska problem, vilken hjälp som finns att få samt hur man helst skulle vilja få hjälp. Till de respondenter som har erfarenhet från den kommunala budget- och skuldrådgivningen ställs ett antal frågor om upplevelsen av denna.

4.2 Målgrupp, metod och genomförande

Markör Marknad och Kommunikation AB har ansvarat för genomförandet och datainsamlingen har skett genom företaget Userneeds webbpanel. Insamlingsperioden pågick under vecka 8 – 9 2015.

Målgrupp för undersökningen är den svenska allmänheten omfattande privatpersoner i åldern 18-75 år. Urvalet är riksrepresentativt och målsättningen var 1 000 kompletta svar. Riksrepresentativt har uppnåtts genom kvotfördelning på kön, ålder och geografi, så att dess fördelning motsvarar statistik från SCB, se tabellen nedan. Rekryteringen av panelmedlemmarna görs via ett stort antal både offentliga och privata webbplatser för att få många olika personlighetstyper i panelen. Alla deltagare har ombetts att redovisa kön, ålder och kommun, och sedan har dessa grupperats för att säkerställa att undersökningen slutgiltigt har den rätta balansen av dessa tre parametrar samtidigt. Detta har gett ett urval av hög kvalitet samtidigt som det följer grundregeln för slumpmässigt urval. Utskicken med inbjudningar att delta i undersökningen har skett över olika tider och veckodagar för att säkerställa att personer med olika internetanvändning har möjlighet att delta.

De geografiska områdena följer den europeiska NUTS-standarden, d.v.s. den regionala indelningen som används inom EU för statistikredovisning.

Ålder	SE1 Östra Sverige		SE2 Södra Sverige		SE3 Norra Sverige		Total
	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Total
18-34	6 %	6 %	7 %	6 %	3 %	2 %	30 %
35-49	6 %	6 %	6 %	6 %	2 %	2 %	28 %
50-75	8 %	8 %	9 %	9 %	4 %	4 %	42 %
Total	20 %	20 %	22 %	21 %	9 %	8 %	100 %

Figur 1 Kvottabell

Enkät och följebrev har tagits fram av Konsumentverket varefter Markör har kvalitetssäkrat dessa samt bistått med synpunkter. Enkäten finns i bilaga 1.

4.3 Resultatredovisning

Detta avsnitt redovisar resultatet på totalnivå i form av diagram och kommenterande text. Sist i avsnittet redovisas även ett antal brytningar på olika undergrupper.

Vissa av frågorna i enkäten har varit påståenden som respondenten tagit ställning till. Faktorerna har bedömts enligt en femgradig skala där 5 = instämmer helt/mycket viktigt och 1 = instämmer inte alls/inte alls viktigt. Diagrammen visar hur betygen fördelat sig i enlighet med denna skala. Maskinella avrundningar förekommer.

Bastal beskriver antalet personer som svarat på respektive fråga.

Förutom kvantitativa frågeställningar så ställdes det i undersökningen även en helt öppen fråga och ett urval av svaren på denna redovisas i detta avsnitt. Samtliga öppna svar och kommentarer återfinns i bilaga 2.

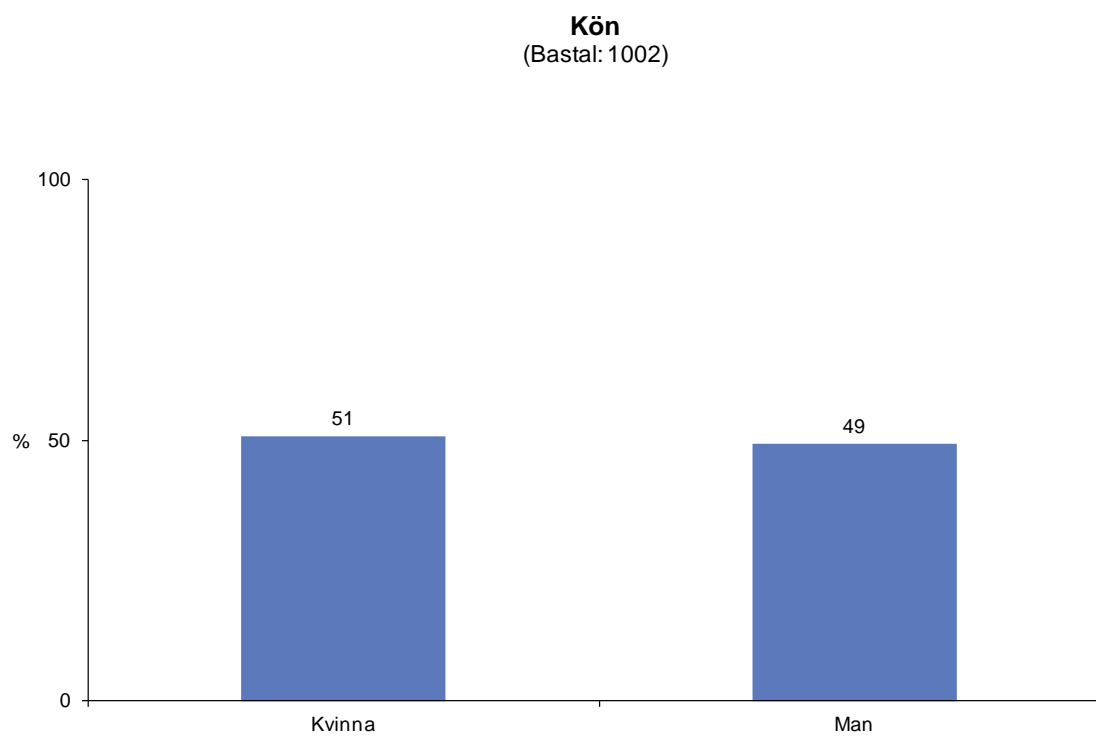
4.3.1 Bakgrundsfrågor

I undersökningen med allmänheten är könsfördelningen jämn; 51 procent är kvinnor och 49 procent är män och hälften av de svarande befinner sig i åldersspannet 35–64 år.

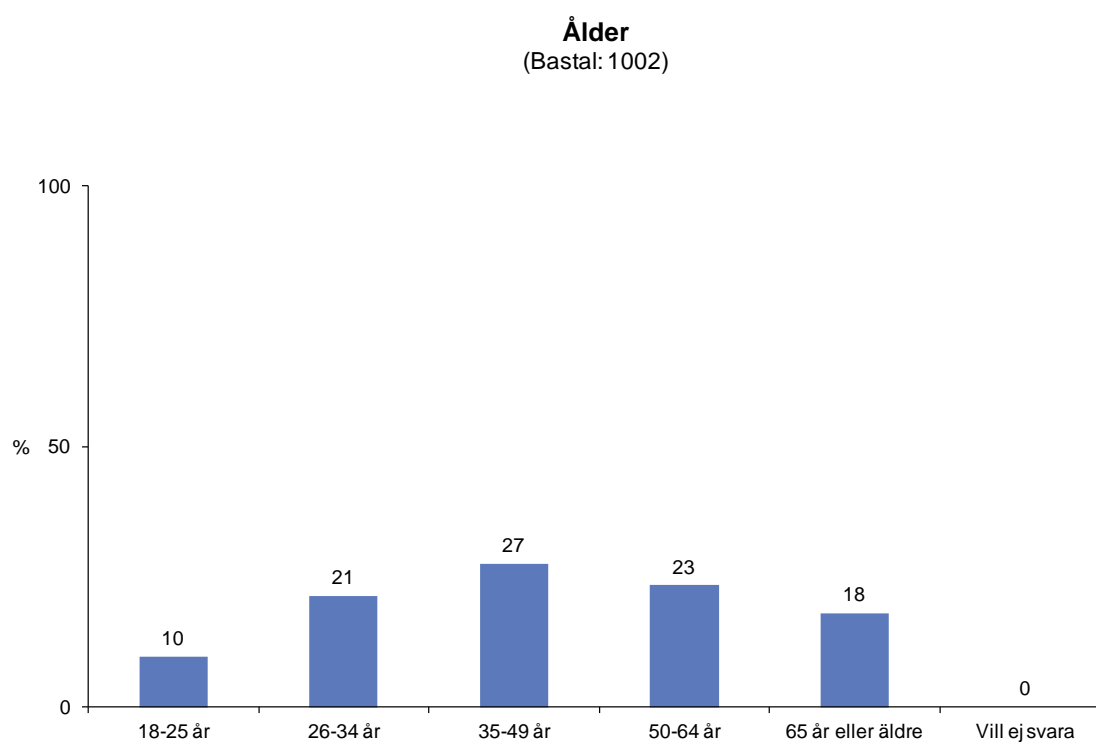
Fyra av tio uppger att de har gymnasiestudier eller motsvarande som högsta avslutade utbildning och tre av tio har universitets- eller högskoleutbildning på tre år eller mer. Färre än en av tio säger sig inte ha studerat vidare efter grundskolan.

Den vanligaste sammanlagda månadsinkomsten före skatt är 20 001 – 30 000 kronor, vilket tre av tio uppger. En av tio har valt att inte ange sin sammanlagda månadsinkomst. Hälften av de svarande anser att den sammanlagda månadsinkomsten före skatt alltid är tillräcklig under en normalmånad. Knappt en av tio (8 %) anser att inkomsten sällan eller aldrig räcker. Nio av tio uppger att de inte har obetalda räkningar hos inkassobolag eller skulder hos Kronofogden.

Omkring två av tio uppger att de har någon form av funktionsnedsättning, långvarig sjukdom eller andra långvariga hälsoproblem. Bland dem (174 av 1 002 personer) uppger en knapp tredjedel att det är något som i hög grad påverkar dem i vardagen. Åtta av tio svarande är födda i Sverige med två inrikes födda föräldrar och totalt är drygt nio av tio födda i Sverige.

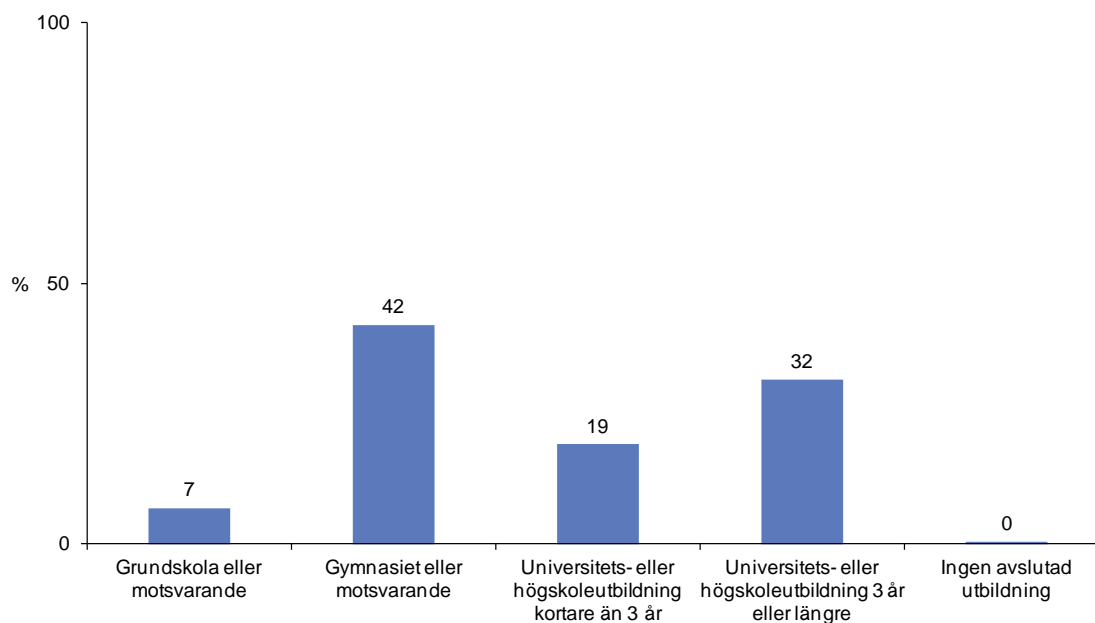


Figur 2: Kön



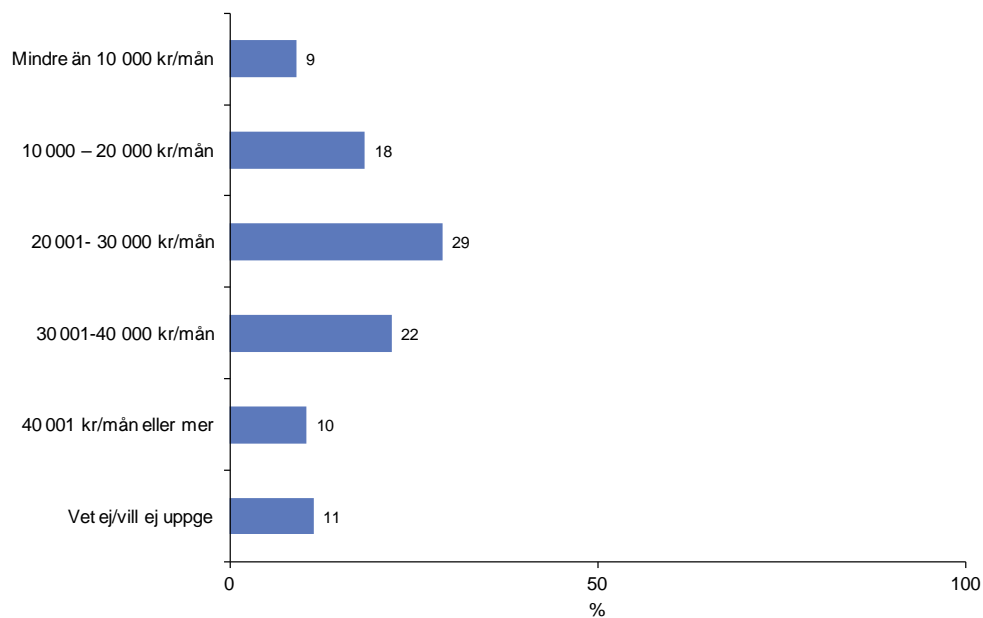
Figur 3: Ålder

Vilken är din högsta avslutade utbildning? (Bastal: 1002)



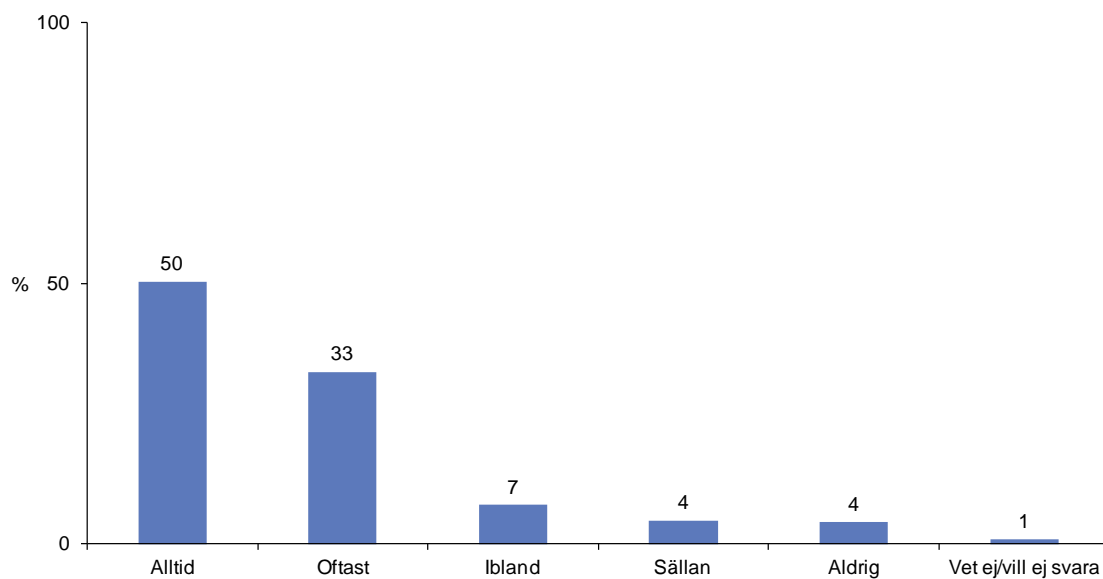
Figur 4: Högsta avslutade utbildning

Hur stor är din sammanlagda månadsinkomst före skatt? (Bastal: 1002)



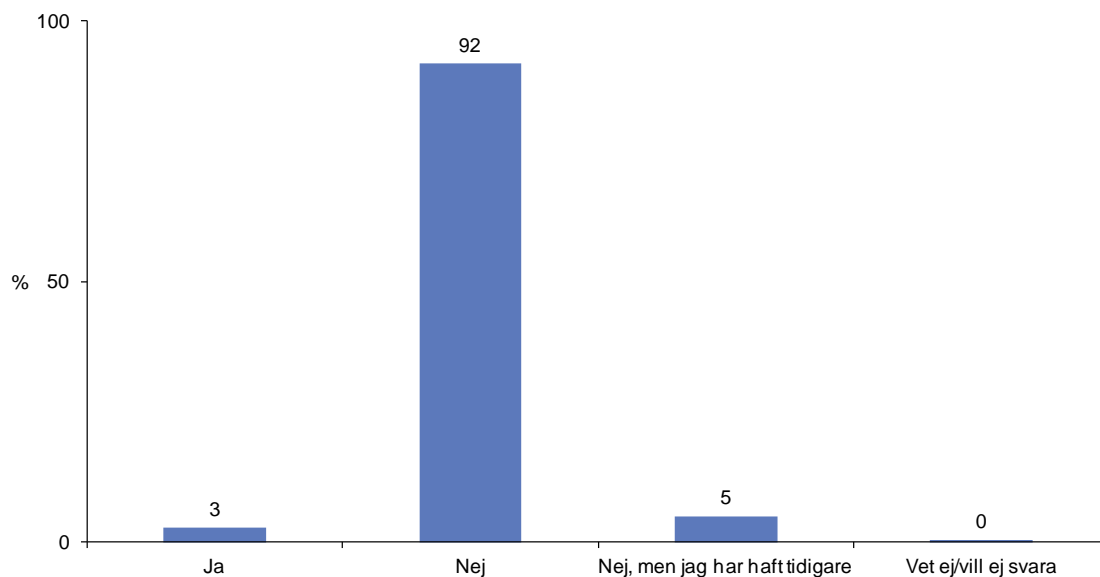
Figur 5: Månadsinkomst före skatt

Om du tänker på den ekonomiska situation du har just nu, upplever du att din inkomst räcker till under en vanlig månad?
(Bastal: 1002)

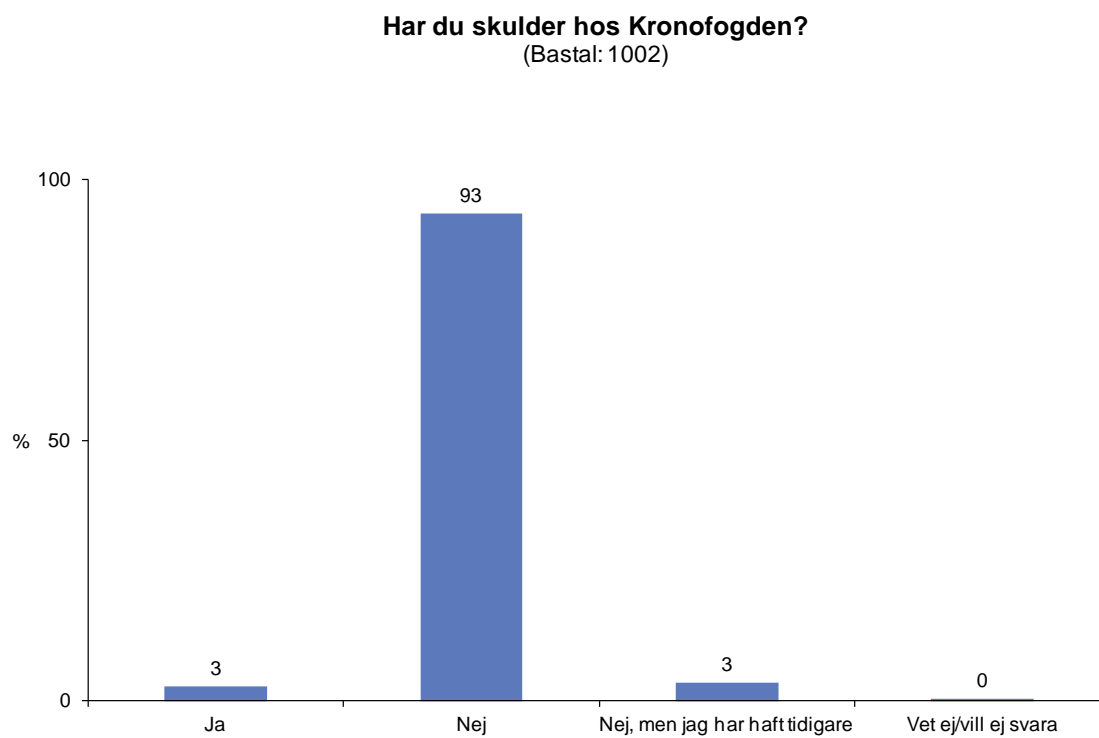


Figur 6: Ekonomisk situation just nu

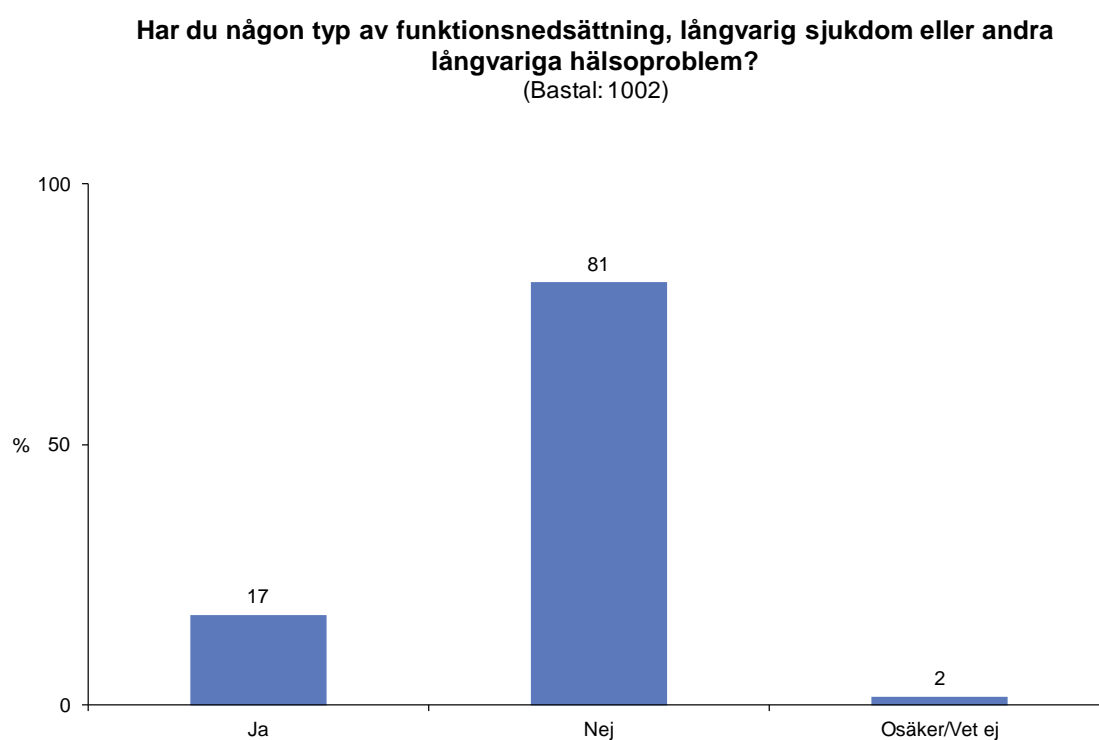
Har du obetalda räkningar hos inkassobolag?
(Bastal: 1002)



Figur 7: Obetalda räkningar hos inkassobolag

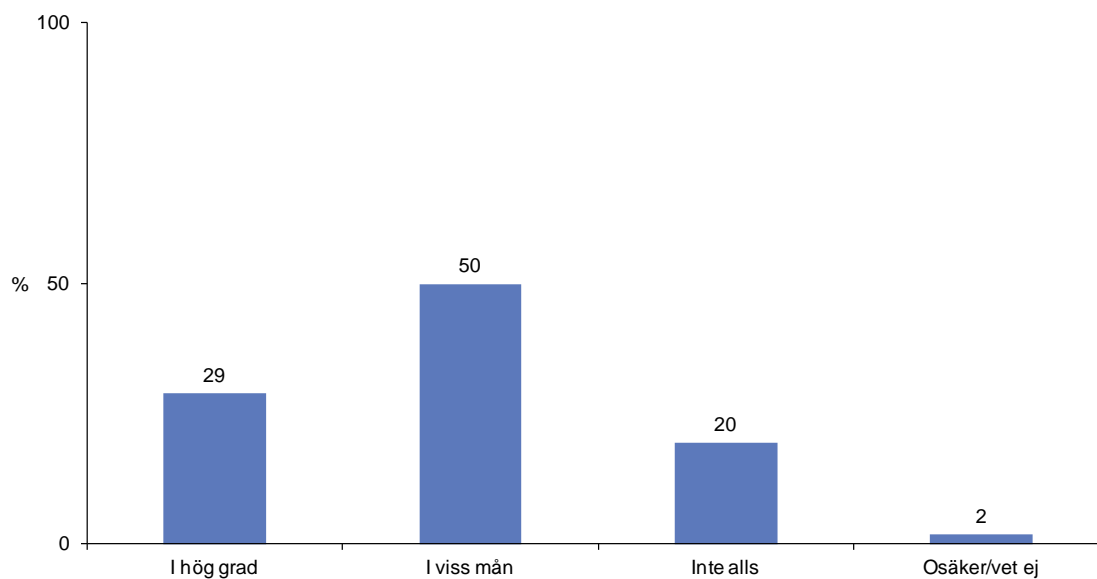


Figur 8: Skulder hos Kronofogden



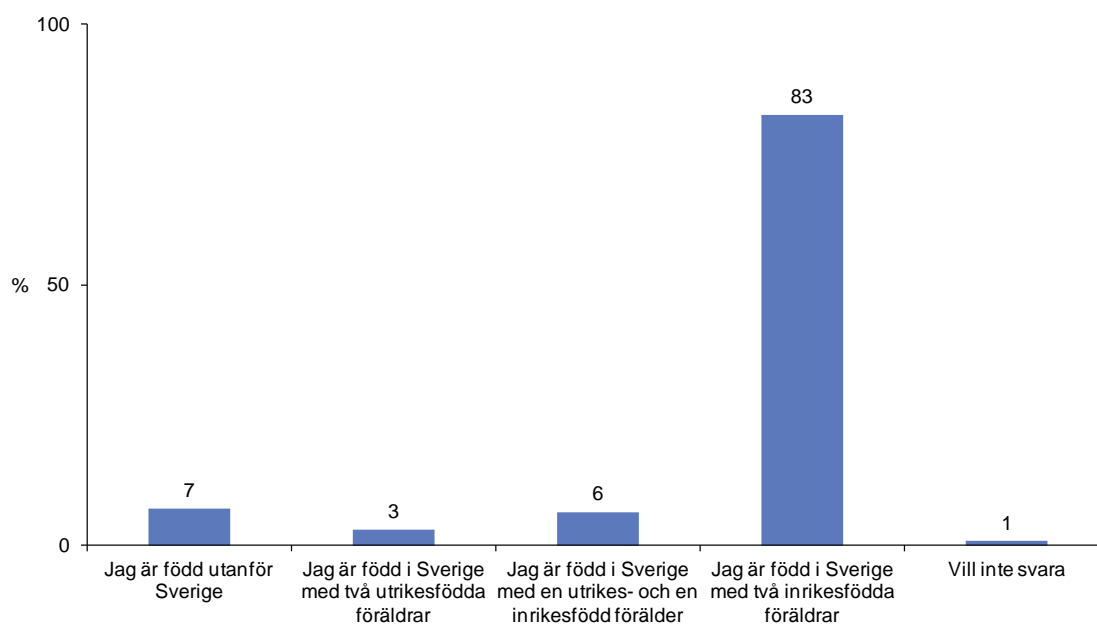
Figur 9: Funktionsnedsättning, långvarig sjukdom eller andra långvariga hälsoproblem

**I vilken utsträckning hindras du av detta i dina vardagliga sysselsättningar?
Är det...?
(Bastal: 174)**



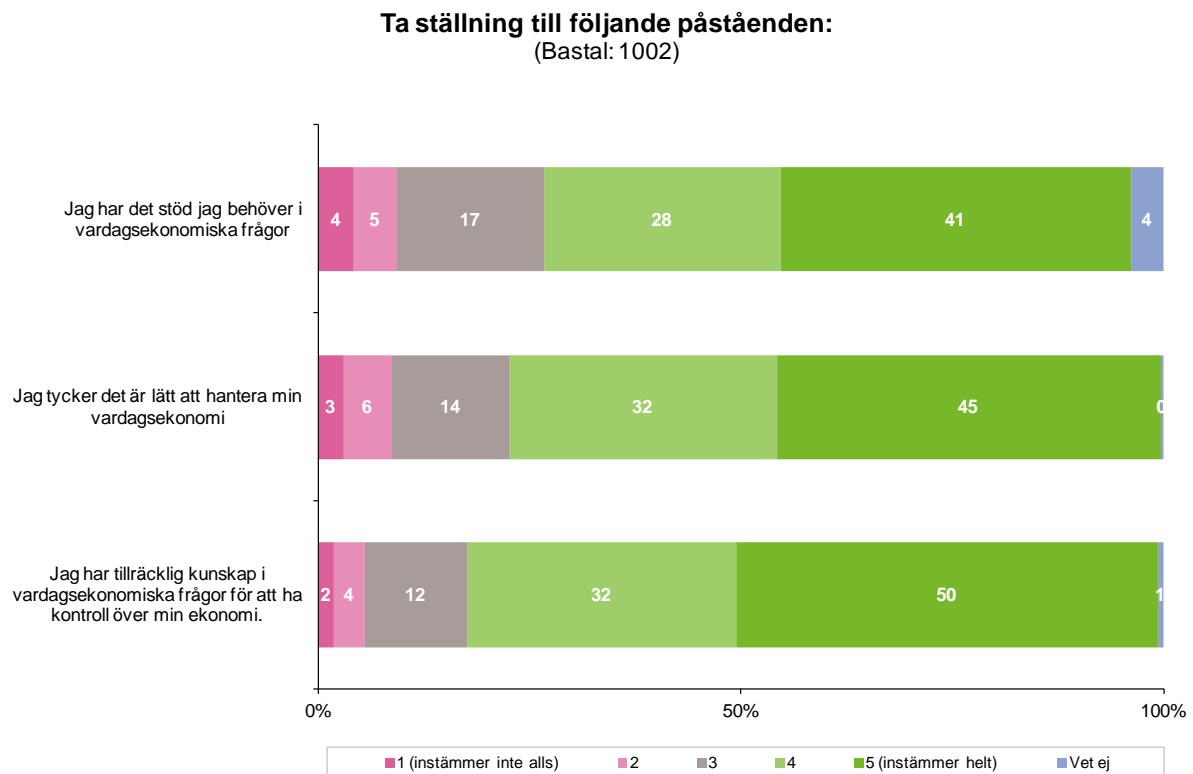
Figur 10: Hur respondenter hindras av funktionsnedsättning, långvarig sjukdom eller andra långvariga hälsoproblem i sina vardagliga sysselsättningar

**Vilket av följande stämmer:
(Bastal: 1002)**



Figur 11: Födelsebakgrund

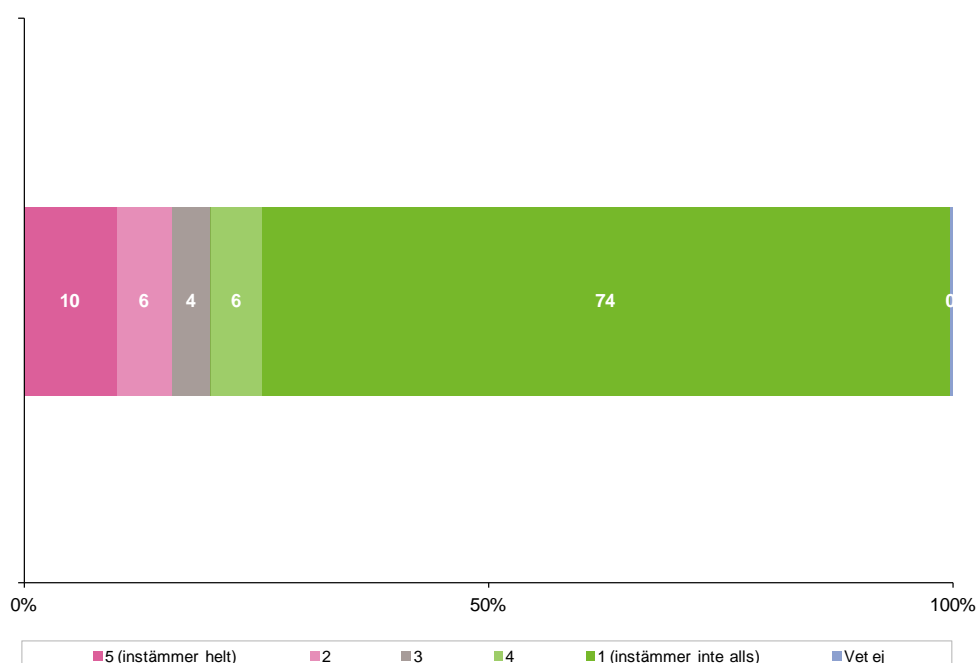
4.3.2 Vardagsekonomi



Figur 12: Vardagsekonomiska frågor

En klar majoritet tycker att de har bra stöd i ekonomiska frågor, upplever sig ha kontroll över och tillräcklig kunskap om sin ekonomi.

Jag har vid något tillfälle under det senaste året behövt låna för att klara min ekonomi.
(Bastal: 1002)



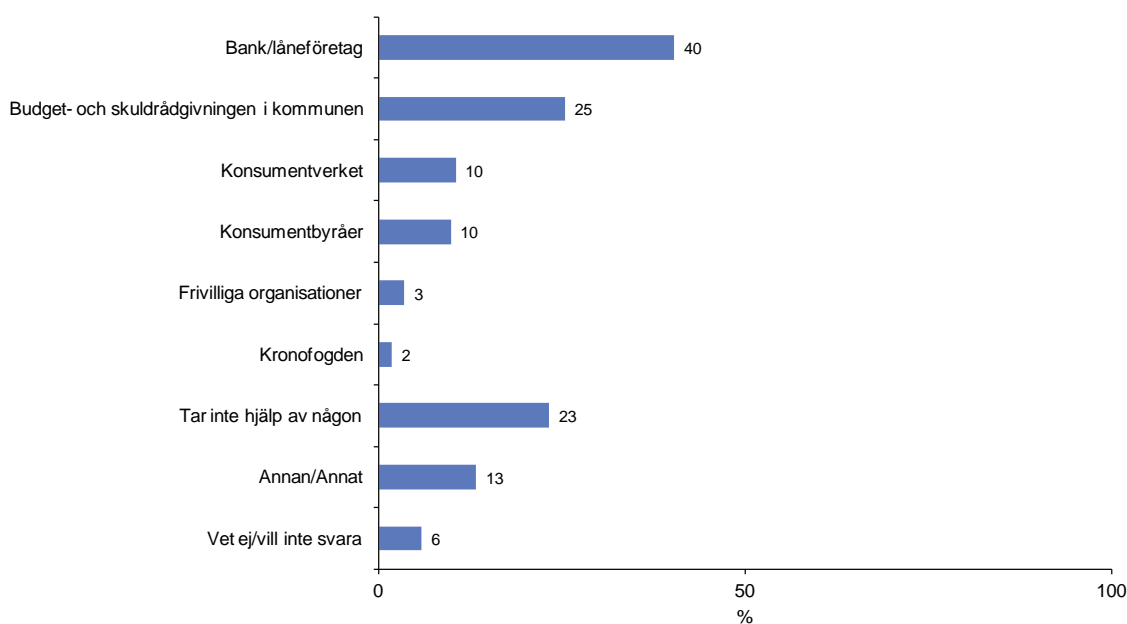
Figur 13: Lånat för att klara ekonomi

En av tio uppger att de någon gång under det senaste året har behövt låna pengar för att få sin ekonomi att gå ihop. Drygt sju av tio svarar att de aldrig har behövt låna pengar för det ändamålet.

4.3.3 Vart vänder man sig för att få hjälp

Vart skulle du vända dig för att få hjälpom du behöver bättre kontroll över din ekonomi, för att se vart pengarna tar vägen och få tips för att få pengarna att räcka längre?

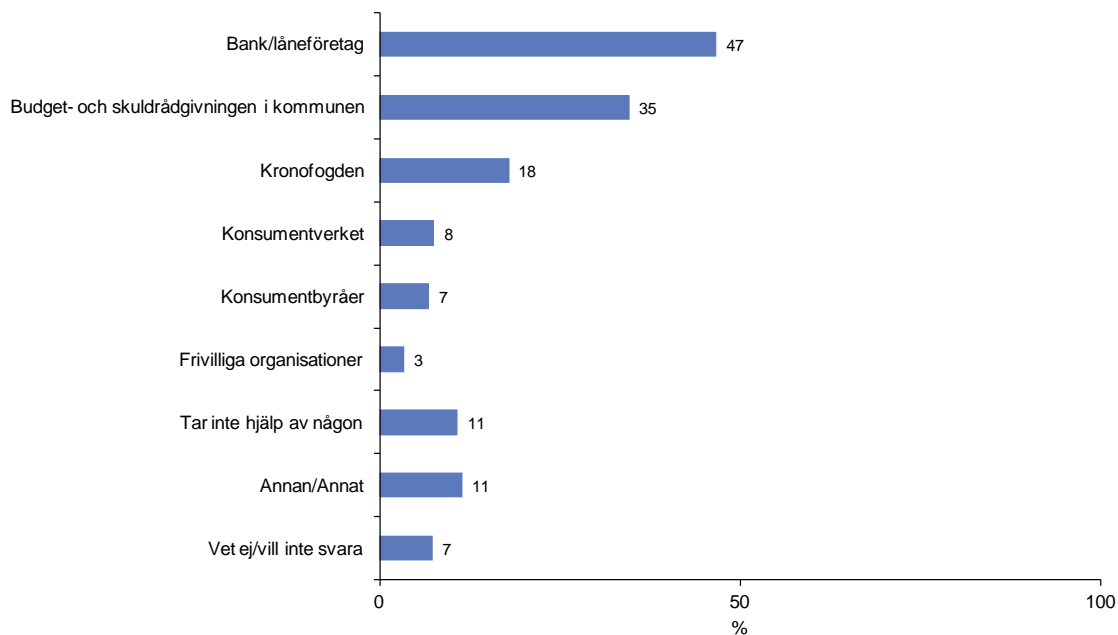
(Bastal: 1002)



Figur 14: Vart vända sig för att få bättre kontroll över sin ekonomi

Fyra av tio skulle vända sig till en bank eller ett låneföretag för att få råd och tips om den privatekonomiska situationen, som att exempelvis få pengarna att räcka längre. En fjärdedel skulle kontakta budget- och skuldrådgivningen i kommunen samtidigt som en ungefär lika stor andel (en fjärdedel) inte skulle ta hjälp av någon. En av tio svarar att de skulle vända sig till någon annan/annat, vanligtvis förälder, familj och vänner.

Vart skulle du vända dig för att få hjälp om du har skulder som du inte kan betala och behöver hjälp för att få veta vad du kan göra?
(Bastal: 1002)

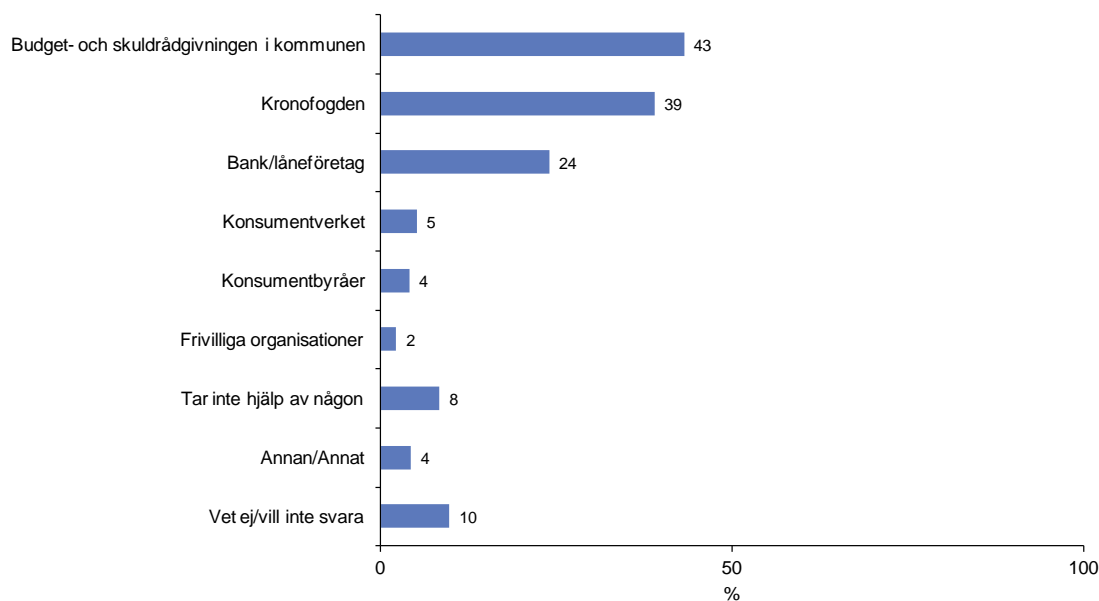


Figur 15: Vart vända sig för att få hjälp med skulder som man inte kan betala

I undersökningen ställdes också en fråga om vart respondenten skulle vända sig för att få hjälp om denna har skulder som inte kan betalas och behöver hjälp. Knappt hälften skulle vända sig till en bank eller ett låneföretag. En tredjedel skulle kontakta budget- och skuldrådgivningen i kommunen, två av tio skulle vända sig till Kronofogden, samtidigt som en av tio inte skulle ta hjälp av någon. En av tio svarar att de skulle vända sig till någon annan och då främst till föräldrar, släkt och vänner.

Vart skulle du vända dig för att få hjälp om du har mycket stora skulder som du inte kan betala och behöver hjälp med skuldsanering?

(Bastal: 1002)

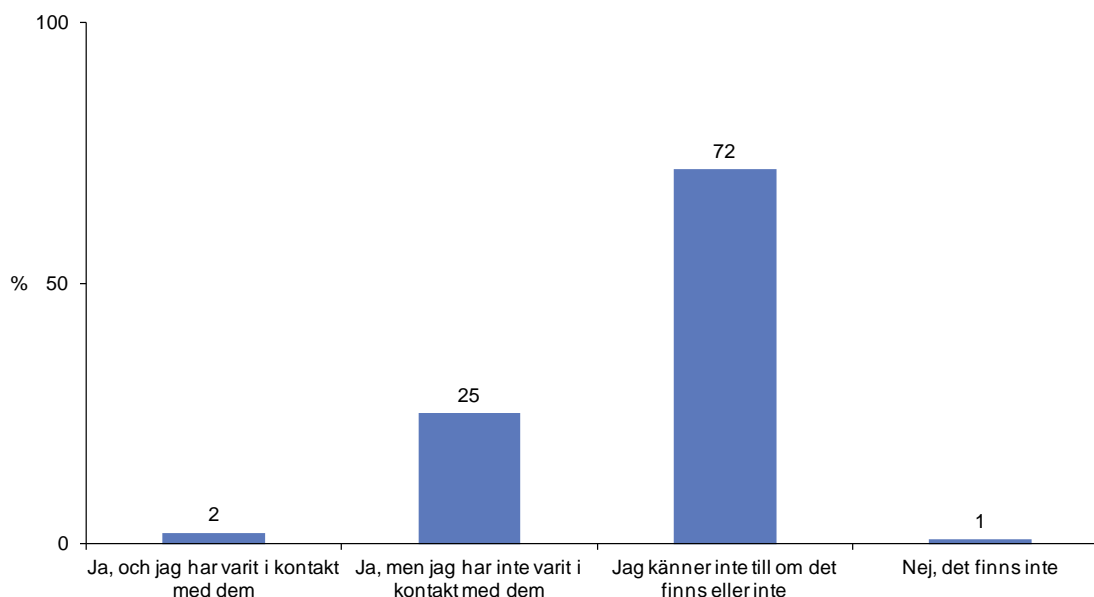


Figur 16: Vart vända sig för att få hjälp med stora skulder som man inte kan betala och behöver skuldsanering

En annan fråga i undersökningen gällde var respondenten skulle vända sig om det skulle bli aktuellt att söka hjälp runt stora skulder som man som låntagare inte kan betala. Drygt fyra av tio svarar att de skulle kontakta budget- och skuldrådgivningen i kommunen. Lika många (39 procent) skulle kontakta Kronofogden, samtidigt som knappt en av tio inte skulle ta hjälp av någon. En av tio svarar att de inte vet eller inte vill svara på frågan. De få som svarar annan/annat anger främst att de skulle vända sig till familjen.

4.3.4 Kännedom om budget- och skuldrådgivning

Finns det budget- och skuldrådgivning i kommunen där du bor?
(Bastal: 1002)



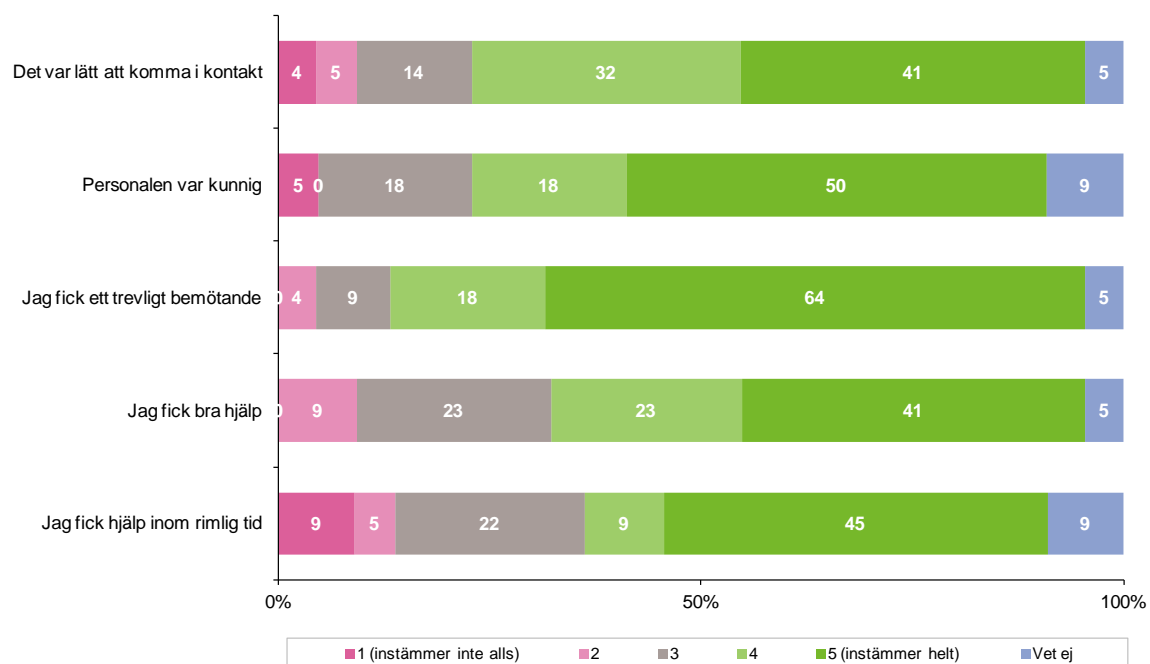
Figur 17: Budget- och skuldrådgivning i kommunen där man bor

Knappt tre av fyra känner inte till om det finns budget- och skuldrådgivare i den kommun där de bor. Ett fåtal svarande (22 av 1002 personer) uppger att de har varit i kontakt med budget- och skuldrådgivningen i sin kommun.

4.3.4.1 Åsikter efter kontakt med budget- och skuldrådgivare

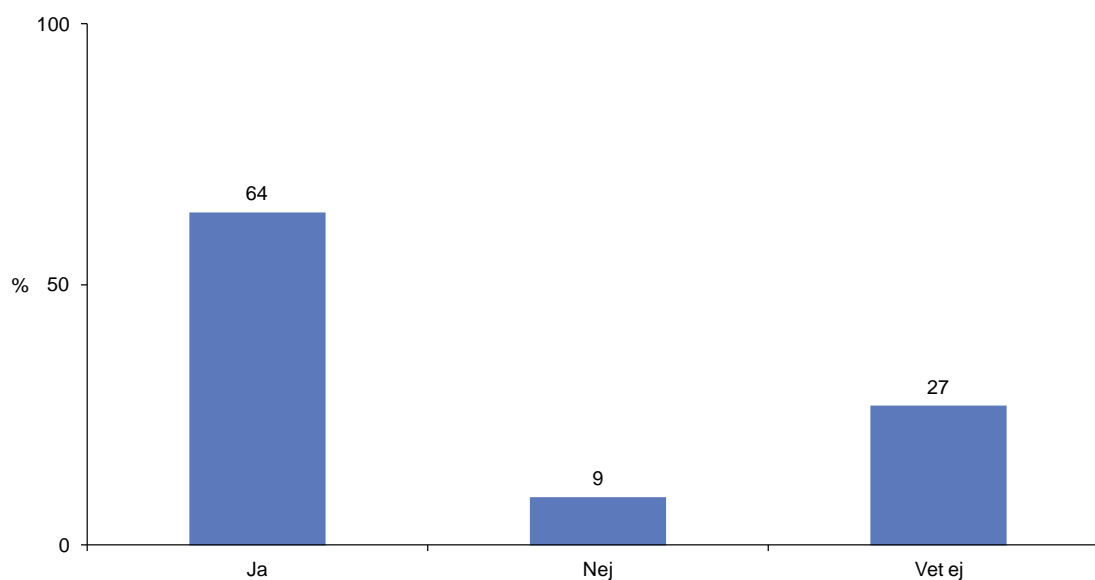
De som uppgett att de har varit i kontakt med budget- och skuldrådgivningen i sin kommun fick frågor om hur de upplevde kontakten. Majoriteten tyckte att det var lätt att komma i kontakt med budget- och skuldrådgivningen, att de var kunniga och gav ett bra bemötande. Färre ansåg att hjälpen var bra och gavs inom rimlig tid. En klar majoritet (64 %) av de som haft kontakt med budget- och skuldrådgivarna tycker dock att rådgivningen har varit till nytta för dem. En av tio anser att rådgivningen inte gjorde nytta. De allra flesta, åtta av tio, som har haft kontakt med budget- och skuldrådgivningen skulle rekommendera verksamheten till andra.

Bedöm din upplevelse av budget- och skuldrådgivningen. (Bastal: 22)



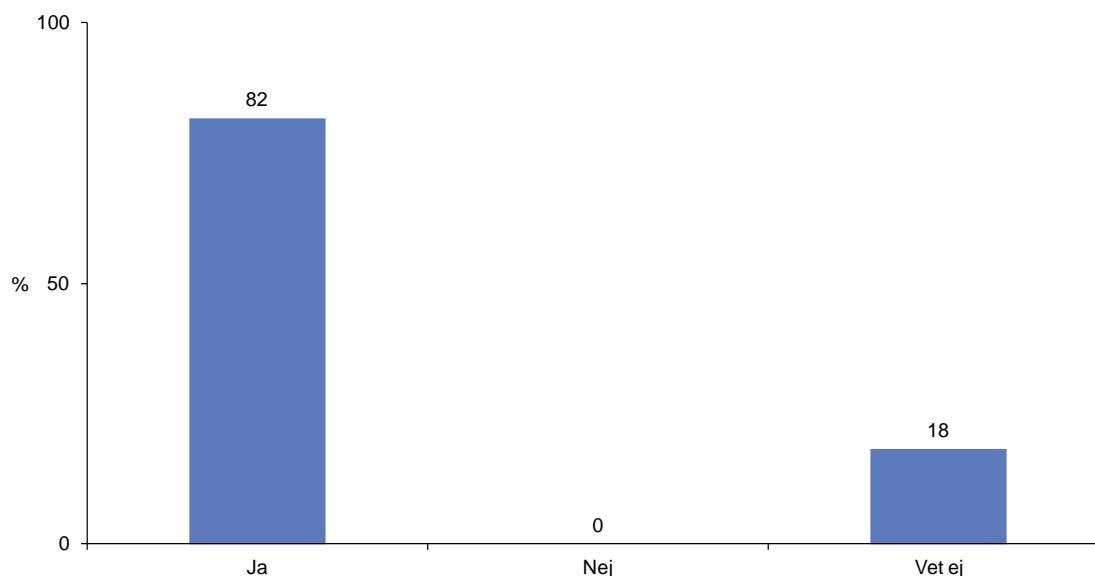
Figur 18: Upplevelse av budget- och skuldrådgivningen

Var budget- och skuldrådgivningen till någon nytta för dig? (Bastal: 22)



Figur 19: Nyttan av budget- och skuldrådgivningen

Skulle du rekommendera andra att använda sig av kommunens budget- och skuldrådgivning?
(Bastal: 22)



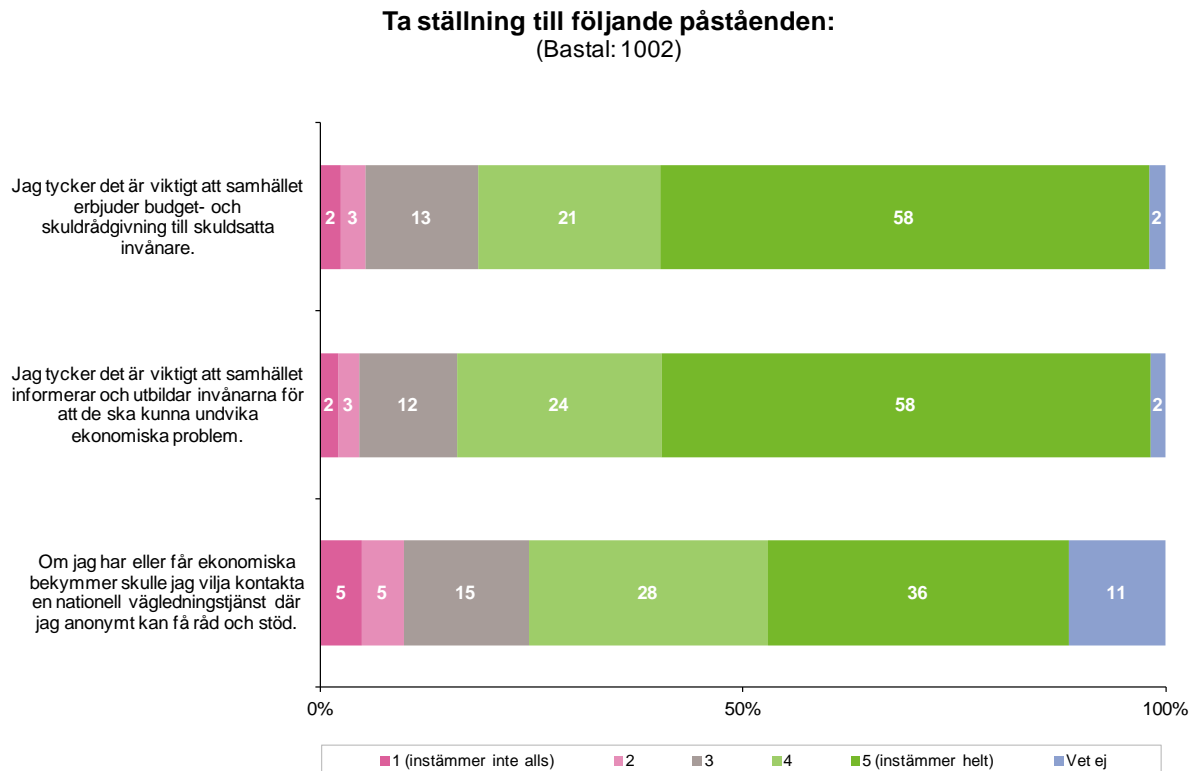
Figur 20: Rekommendera andra att använda budget- och skuldrådgivningen

4.3.4.2 Samhällets ansvar för att hjälpa och informera

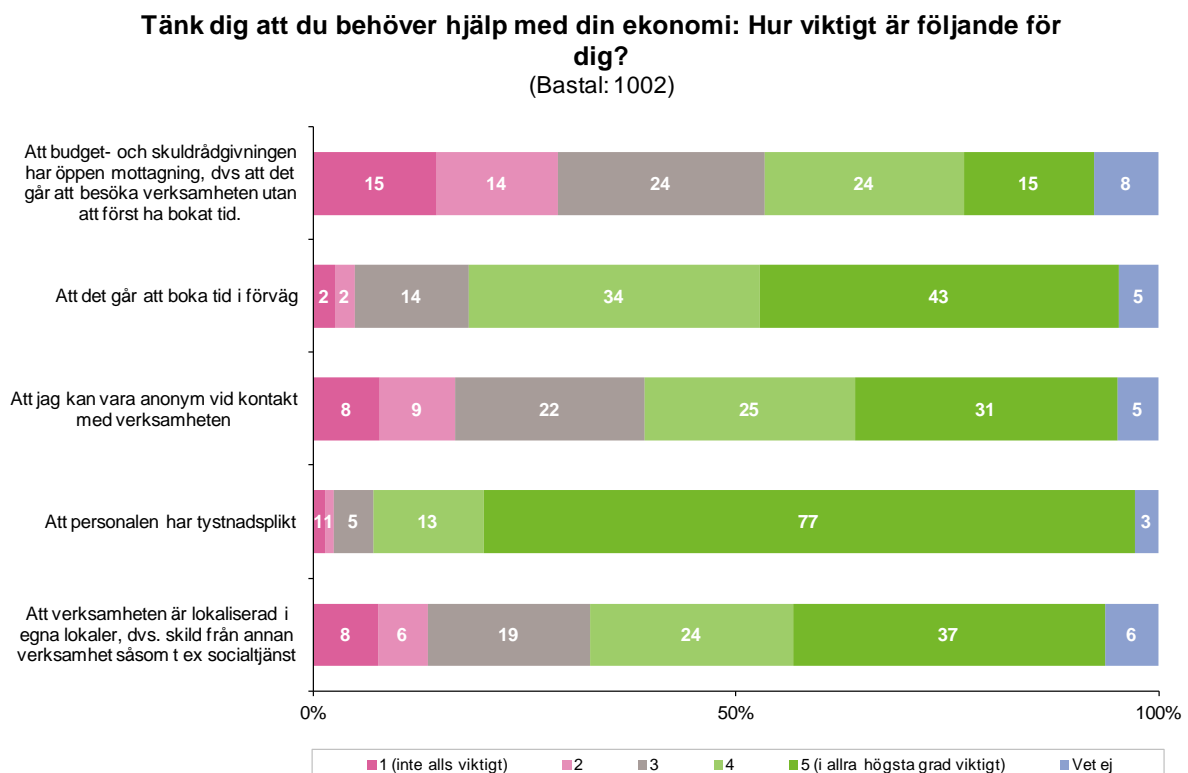
Samtliga svarande fick ta ställning till hur viktigt det är att samhället tar ansvar för, hjälper och informerar medborgarna i ekonomiska frågor och när de får ekonomiska problem.

Majoriteten anser att samhällets stöd är viktigt. Ungefär åtta av tio anser att hjälp bör finnas både i form av rådgivning och information. En majoritet, dock en något lägre andel, skulle vilja kontakta en nationell vägledningstjänst om man har eller får ekonomiska bekymmer för att anonymt kunna få råd och stöd.

Tystnadsplikt anges som viktigast för den som söker hjälp med ekonomin. I andra hand kommer möjligheten att kunna boka tid i förväg. Omkring sex av tio anser att det är viktigt att rådgivningen är lokaliserad i egna lokaler och att det går att vara anonym. Minst viktigt i sammanhanget är att budget- och skuldrådgivarna har en öppen mottagning, dit man kan komma utan att ha bokat tid.



Figur 21: Påståenden om samhällets ansvar för att hjälpa och informera



Figur 22: Hjälp med den egna ekonomin

4.3.5 Vad skulle få fler människor att söka hjälp?

Respondenterna har fått lämna kommentarer om vad de tror skulle få fler människor att söka hjälp när de hamnar i ekonomiska svårigheter. De vanligaste svaren rör information och upplysning om den hjälp som finns att få samt att det ska vara anonymt att söka hjälp.

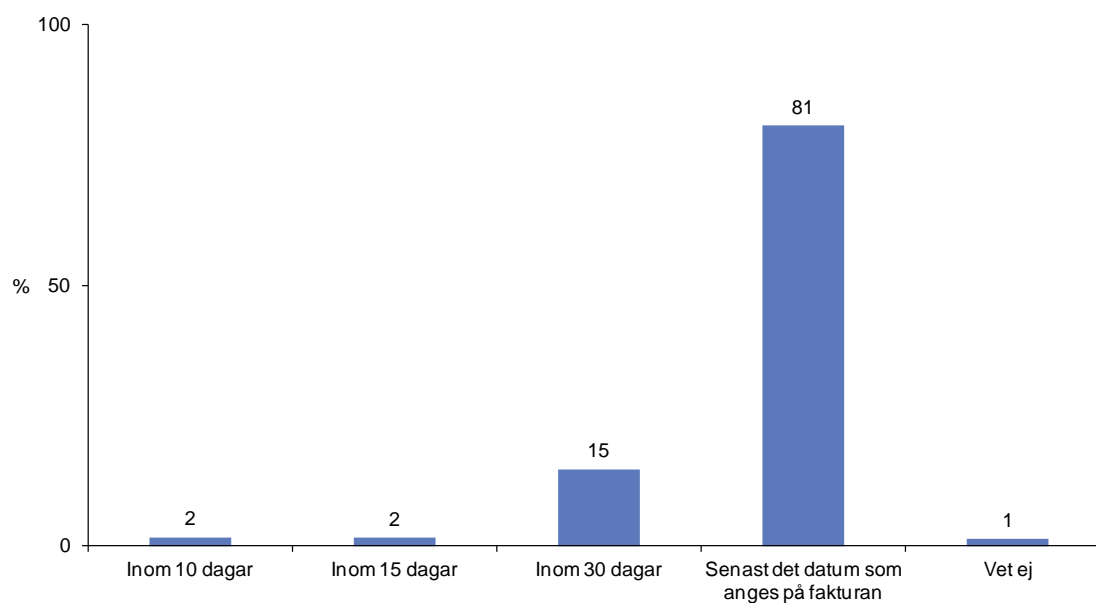
Exempel på synpunkter i öppna svar som har lämnats:

- Genom mer **information**, dels som samhällsinformation direkt i brevlådan (kortfattad och tydlig så folk orkar/hinner läsa igenom det), dels i samband med första kontakten med inkassoföretag eller Kronofogden. Flera tror att många skulle hjälpas om Kronofogden muntligt och/eller skriftligt informerar om denna möjlighet.
- Det ska inte vara en skam att erkänna att man har ekonomiska svårigheter. Vem som helst kan råka illa ut och kontaktpersonen/personalen/myndigheten ska inte agera dömande. Försöka ta bort tabun kring att tala om pengar.
- Det är skambelagt så **anonymitet** är A och O - d.v.s. det ska ligga någon annanstans än "i det inavlade kommunhuset där allt läcker ut som är fallet i min lilla kommun". Det är individens ansvar i grunden och det är fordringsägare som ska kontaktas i första hand.
- **Vetskap** om att man enkelt kan få personlig rådgivning. Möjlighet att fylla i ett formulär online för att utvärdera hur mycket pengar man lägger på olika saker, och sedan se jämförelser med genomsnittsutgifter för de olika posterna. Då kan man t.ex. identifiera att man lägger relativt mycket pengar på vissa utgifter (t.ex. matkontot).
- **Öppenhet och information**. Större ansvar hos kontokortsutgivare och andra banker.

4.3.6 Kunskaper

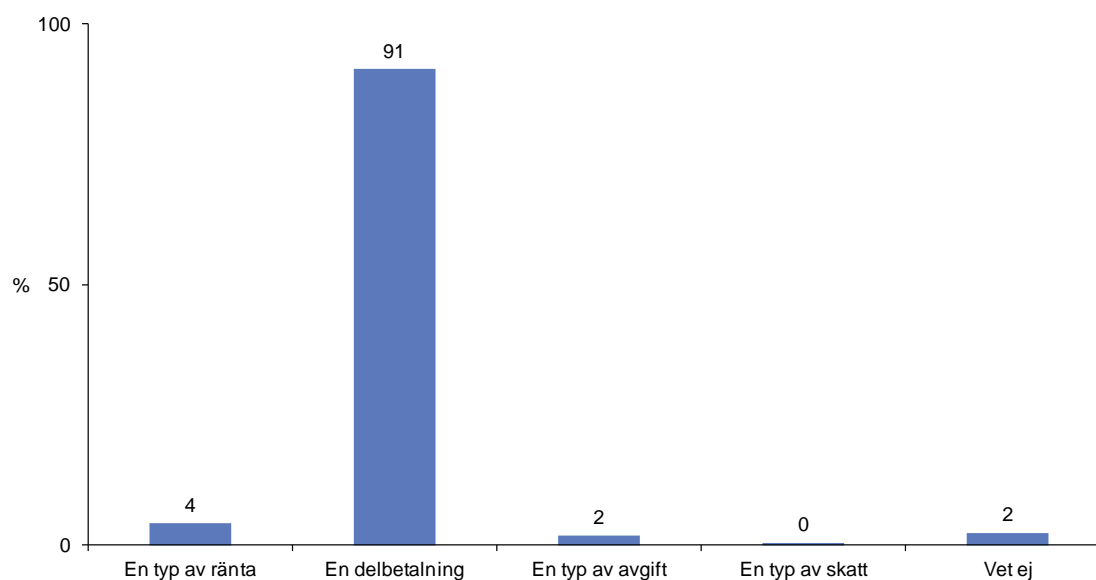
I undersökningen ställdes ett antal kunskapsfrågor om följande begrepp: faktura, amortering och betalningsanmärkning. För de två första begreppen är svaren relativt entydiga. En mycket stor majoritet (81 %) vet att en faktura måste vara betald senast det datum som står angivet på fakturan, en mindre andel (15 %) tror att en faktura ska vara betald inom 30 dagar. En ännu större majoritet, (91 %) svarar att amortering är en delbetalning. En mycket liten andel tror att amortering är en slags ränta. Större osäkerhet råder kring när man får en betalningsanmärkning. Hälften svarar att det krävs ett beslut från Kronofogden för en obetald skuld. Tre av tio tror att man får en betalningsanmärkning när en obetald faktura skickas till Kronofogden. Omkring en av tio svarar att de inte vet när man får en betalningsanmärkning.

Känner du till vad som gäller om du får en faktura: När måste du senast betala den?
(Bastal: 1002)



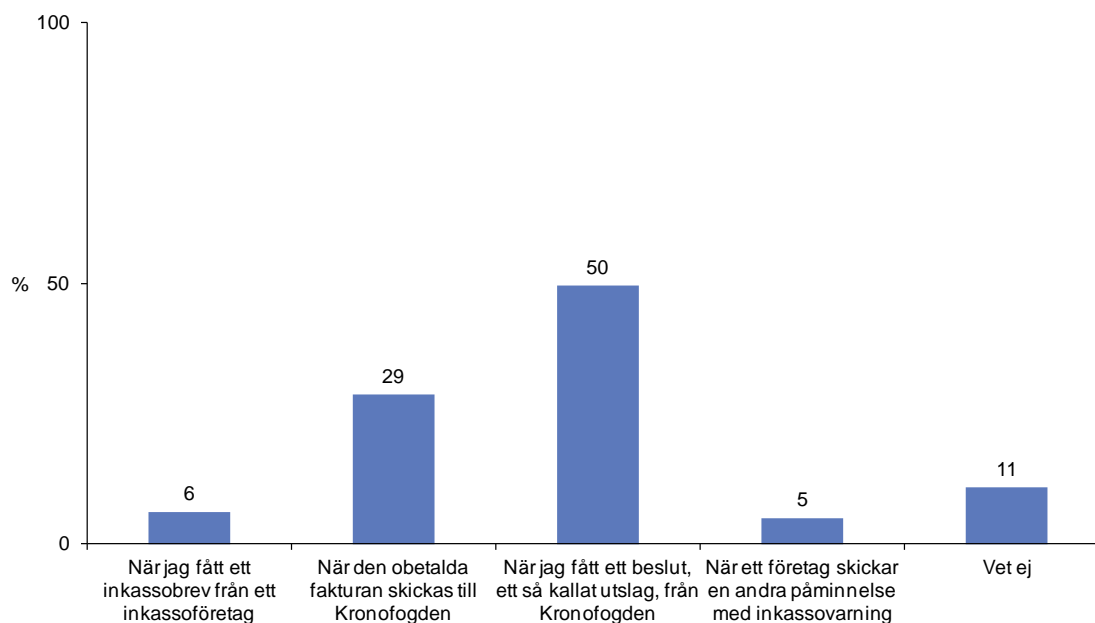
Figur 23: Vad gäller när du får en faktura

Vad är en amortering?
(Bastal: 1002)



Figur 24: Vad är en amortering

Vid vilket av nedanstående tillfällen får du en betalningsanmärkning?
(Bastal: 1002)



Figur 25: Vid vilket tillfälle får man en betalningsanmärkning

4.4 Bearbetningar av resultatet

4.4.1 De som har inkomst som sällan/aldrig räcker till

För att avgöra om undersökningens resultat ser annorlunda ut för dem som har svårt att få pengarna att räcka har en särskild bearbetning gjorts utifrån den gruppens svar.

De som har inkomst som sällan/aldrig räcker till under en normal månad svarar att de:

- i lägre grad än övriga har det stöd de behöver i vardagsekonomiska frågor
- i lägre grad än övriga tycker att det är lätt att hantera vardagsekonomin
- i lägre grad än övriga har tillräcklig kunskap i vardagsekonomiska frågor för att ha kontroll över sin ekonomi
- i högre grad än övriga vid något tillfälle under det senaste året har behövt låna för att klara sin ekonomi
- i högre grad än övriga tycker att det är viktigt att samhället erbjuder budget- och skuldrådgivning till skuldsatta invånare
- i högre grad än övriga har obetalda räkningar hos inkassobolag
- i högre grad än övriga har skulder hos Kronofogden
- i högre grad än övriga har en sammanlagd månadsinkomst före skatt på 20 000 kronor eller mindre
- i högre grad än övriga har någon typ av funktionsnedsättning, långvarig sjukdom eller andra långvariga hälsoproblem.

4.4.2 Funktionsnedsättning och sjukdom

Totalt 174 personer, 17 procent, svarar att de har någon typ av funktionsnedsättning, långvarig sjukdom eller andra hälsoproblem. Av dessa uppger 79 procent att de hindras av detta i sina vardagliga sysselsättningar.

När vi jämför gruppen som uppgett att de har någon typ av funktionsnedsättning, långvarig sjukdom eller andra hälsoproblem (17 % av de svarande) med dem som inte uppgett att de har dessa problem ser vi skillnader. De uppger att de:

- har lägre utbildning
- har lägre inkomst
- upplever att de har svårare att få inkomsten att räcka till
- i lägre grad anser att de har tillräcklig kunskap i vardagsekonomiska frågor
- har det stöd de behöver i ekonomiska frågor
- instämmer oftare att de behövt låna pengar för att klara ekonomin.

5 Delstudie 2: Läget i landet

Konsumentverket genomför sedan 2007 en årlig kartläggning av den kommunala budget- och skuldrådgivningen. Den kallas "Läget i landet". Kapitlet redovisar 2015 års kartläggning.

5.1 Syfte

Syftet med undersökningen är att belysa omfattning och utveckling av budget- och skuldrådgivningen för regering, kommuner, Konsumentverket och andra myndigheter, massmedier med flera.

5.2 Målgrupp, metod och genomförande

Undersökningen vänder sig till samtliga kommuner i landet och genomfördes under januari-februari 2015. Kartläggningen har genomförts med hjälp av en webbenkät som skickats till landets alla kommuner. Samtliga kommuner har besvarat enkäten. Enkäten som använts har tagits fram av Konsumentverket och återfinns i bilaga 3.

Förutom resultatet från kartläggningen 2015 redovisas jämförelser med tidigare år samt annan statistik.

Respondenterna har fått fördela arbetstiden på följande fyra arbetsområden:

- 1. Budget- och skuldråd**
Med budget- och skuldråd menas exempelvis att planera budget, ge skuldråd, förändringsarbete, förhandla med fordringsägare samt arbeta med frivilliga lösningar.
- 2. Skuldsanering**
Skuldsanering innebär, förutom hjälp vid ansökan om skuldsanering, även omprövning och överklaganden samt stöd under hela skuldsaneringsprocessen.
- 3. Förebyggande arbete**
Med förebyggande arbete avses allt arbete i syfte att motverka överskuldsättning. Exempel kan vara kontakter och samarbete med skolor, organisationer och näringsliv, medverkan i chattar och forum på Internet samt mediekontakter och spridning av informationsmaterial. Även res- och förberedelsetid inkluderas.
- 4. Internt arbete**
Internt arbete innebär administration, handledning, egen utbildning, verksamhetsplanering, raster, kontorsmöten, friskvård etc.

5.2.1 Kommunernas egna uppgifter

Rapporten bygger på kommunernas egna uppgifter vilket innebär att skillnader kan förekomma när det gäller omfattning och detaljnivå i deras statistik. För att kunna besvara frågorna i enkäten har de därför ibland tvingats att göra uppskattningar. Avtalen mellan kommunerna är inte alltid utformade så att de anger hur mycket tid som köps och säljs. De säljande kommunerna har då fått uppskatta hur stor del av den totala tiden de lägger på respektive kommun som de arbetar för. Det

är således inga exakta siffror som presenteras i rapporten. Vi bedömer ändå att den ger en bra bild av hur budget- och skuldrådgivningen ser ut i landet.

5.2.2 Övriga inhämtade uppgifter

Uppgifter om invånarantal per kommun har hämtats från Statistiska centralbyrån och avser statistik från 2014-12-31. För jämförelser med tidigare år har uppgifter hämtats från Konsumentverkets tidigare lägesrapporter om kommunernas budget- och skuldrådgivning. Statistik över antal skuldsaneringsansökningar har inhämtats från Kronofogden. När vi i rapporten skriver "andel skuldsatta" menar vi den andel av kommunens invånare som enligt Kronofogdens utsöknings- och indrivningsdatabas den 31 december 2014 var restförda för någon skuld, det vill säga andelen fysiska personer med en aktuell skuld hos Kronofogden.

5.3 Resultatredovisning

5.3.1 En kommun saknar budget- och skuldrådgivning

Enligt lag måste alla kommuner erbjuda budget- och skuldrådgivning och det gör nästan alla. 2013 var det tre kommuner som svarade att de inte hade någon verksamhet: Vindeln, Laholm och Vadstena. 2014 var det bara en kommun, Åsele, som saknade verksamhet. Nu köper Åsele budget- och skuldrådgivning av Lycksele.

I år är det Dorotea som svarat nej på frågan om kommunen har budget- och skuldrådgivning. De har ingen utpekad verksamhet men viss budget- och skuldrådgivning sker ändå inom ramen för arbetet med ekonomiskt bistånd. Orsaken anges vara att det är svårt att upprätthålla en tjänst för så få invånare (2 765 personer). Det finns fler kommuner som har en liknande situation men som uppger att de har budget- och skuldrådgivning.

5.3.2 Kommuner med få timmar

Några kommuner erbjuder budget- och skuldrådgivning men bara i liten utsträckning. Öckerö har så få ärenden att det ger ett genomsnitt på 0,01 timme (mindre än en minut) per vecka.

Kommun	Invånare	Timmar per vecka
Öckerö	12 645	0,01
Kungsör	8 269	0,5
Ödeshög	5 240	0,5
Arjeplog	2 907	1
Dals-Ed	4 764	1
Emmaboda	9 009	1
Hällefors	6 936	1
Malå	3 115	1
Storfors	4 106	1
Ydre	3 660	1
Norsjö	4 180	1,5
Tanum	12 346	1,5

Figur 26: Kommuner med få timmar

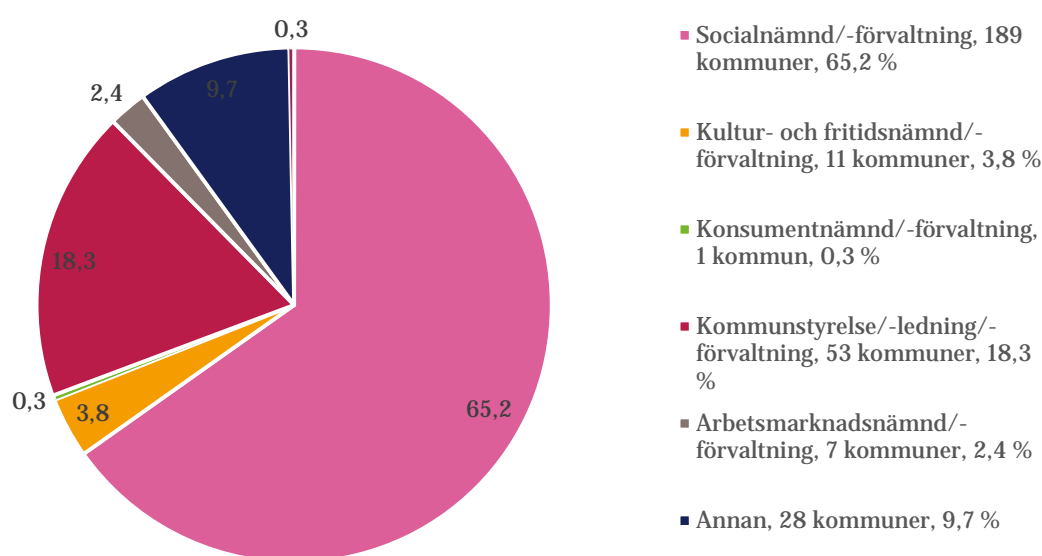
12 kommuner erbjuder upp till 1,5 timme per vecka. Motsvarande siffra 2014 var 17 kommuner.

Totalt har 47 kommuner angett att de arbetar med budget- och skuldrådgivning en halvdag eller mindre per vecka. Det är ofta små kommuner som har så begränsad verksamhet. 35 av dem har mindre än 10 000 invånare.

5.3.3 Socialnämnden är den vanligaste uppdragsgivaren

I skuldsaneringslagen anges att: "Kommunen skall inom ramen för socialtjänsten eller på annat sätt lämna råd och anvisningar i budget- och skuldfrågor till skuldsatta personer". Två tredjedelar av alla kommuner har socialnämnd som uppdragsgivare för sin budget- och skuldrådgivning. Drygt 18 procent har kommunstyrelse eller motsvarande som uppdragsgivare.

Uppdragsgivare, Andel i procent



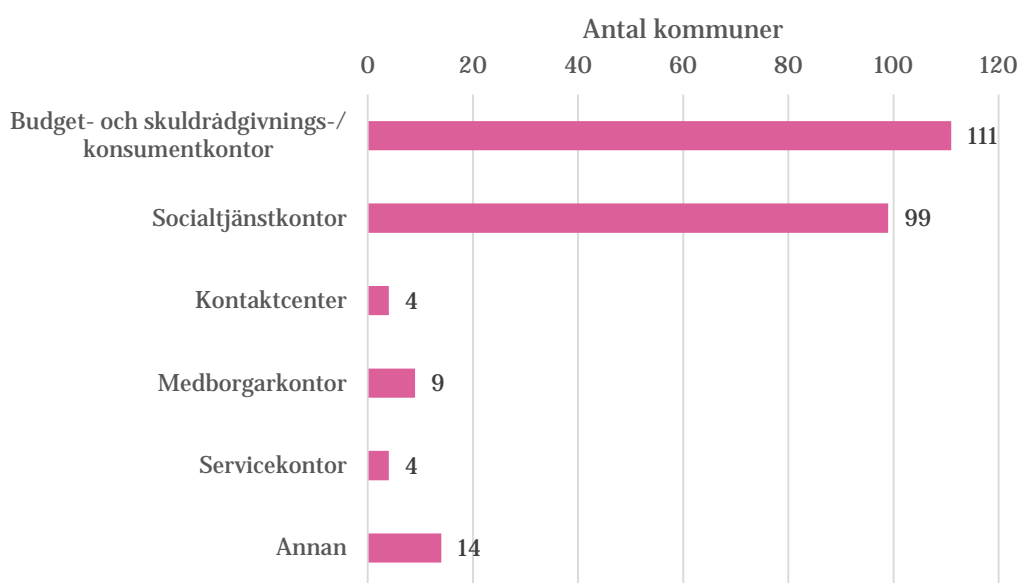
Figur 27: Uppdragsgivare

Exempel på annan uppdragsgivare som nämns är bildningsnämnd, miljö- och konsumentnämnd, samhällsbyggnadsnämnd och överförmyndarnämnd.

5.3.4 Budget- och skuldrådgivning på olika kontor

Det vanligaste är att budget- och skuldrådgivning ges i en lokal som är särskilt avsedd för verksamheten. Det är så i 111 av 215 kommuner. De kommuner som köper ingår inte i redovisningen. 99 kommuner (46 procent) har sin budget- och skuldrådgivning på socialtjänstkontor. 17 kommuner ger budget- och skuldrådgivning på ett kontaktcenter eller liknande. Andra lokaler kan vara kommunkontorets kansliavdelning, arbetsmarknadsförvaltning, invandrarservice, familjecenter och bibliotek.

Var budget- och skuldrådgivning ges i kommunen



Figur 28: Var budget- och skuldrådgivning ges i kommunen

5.3.5 Mest tid i Mullsjö per invånare och år

Antalet invånare i Sveriges kommuner varierar från drygt 2 400 till 912 000 personer. För att kunna jämföra kommunerna med varandra har vi därför räknat ut hur budget- och skuldrådgivningen är fördelad per invånare och år i varje kommun. Genomsnittlig tid i kommunerna med budget- och skuldrådgivning är 3,3 minuter per invånare och år. Det är något mer än förra årets 3,2 minuter. Återigen är det Mullsjö som ger mest tid, 11,4 minuter per person. Mullsjö har drygt 7 000 invånare och arbetar med budget- och skuldrådgivning i snitt 26 timmar i veckan. Det kan jämföras med Sandviken som ger lika många timmar i veckan men där tiden ska räcka till drygt 37 800 invånare. Tiden blir då 2,1 minuter per person. För Sandviken kan dock en ökning noteras, 8 timmar i fjol blev alltså 26 i år.

De tio kommuner som erbjuder mest tid per invånare:

Kommun	Invånare	Timmar per vecka	Minuter per invånare och år
Mullsjö	7 109	26	11,4
Nordanstig	9 493	32	10,5
Kil	11 885	40	10,5
Vännäs	8 616	26	9,4
Vansbro	6 694	20	9,3
Lycksele	12 208	36	9,2
Orsa	6 812	20	9,2
Borgholm	10 681	30	8,8
Smedjebacken	10 712	30	8,7
Storuman	5 955	16	8,4
Bjuv	14 894	40	8,4
Skurup	15 167	40	8,2

Figur 29: Kommuner som erbjuder mest tid

De tio kommuner som erbjuder minst tid per invånare:

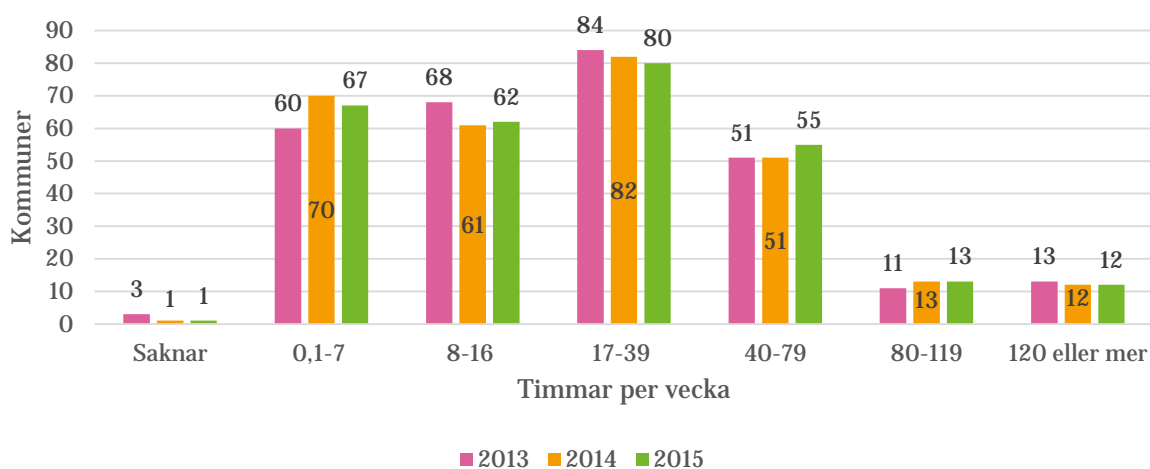
Kommun	Invånare	Timmar per vecka	Minuter per invånare och år
Dorotea	2 757	0	0,0
Öckerö	12 645	0,01	0,0
Kungsör	8 269	0,5	0,2
Lomma	22 946	2	0,3
Ödeshög	5 240	0,5	0,3
Emmaboda	9 009	1	0,3
Tanum	12 346	1,5	0,4
Laholm	23 781	3	0,4
Hällefors	6 936	1	0,4
Ovanåker	11 432	2	0,5
Vaxholm	11 329	2	0,6
Åre	10 555	2	0,6

Figur 30: Kommuner som erbjuder minst tid

Se bilaga 4 för resultat för landets alla kommuner.

Jämfört med tidigare år har fler kommuner en heltidstjänst eller mer för budget- och skuldrådgivning. Nu är det 80 kommuner som har en heltid eller mer. Antalet kommuner som ger mindre än en arbetsdag (åtta timmar) per vecka har minskat till 66 jämfört med 70 ifjol.

Total tid för budget- och skuldrådgivning per vecka

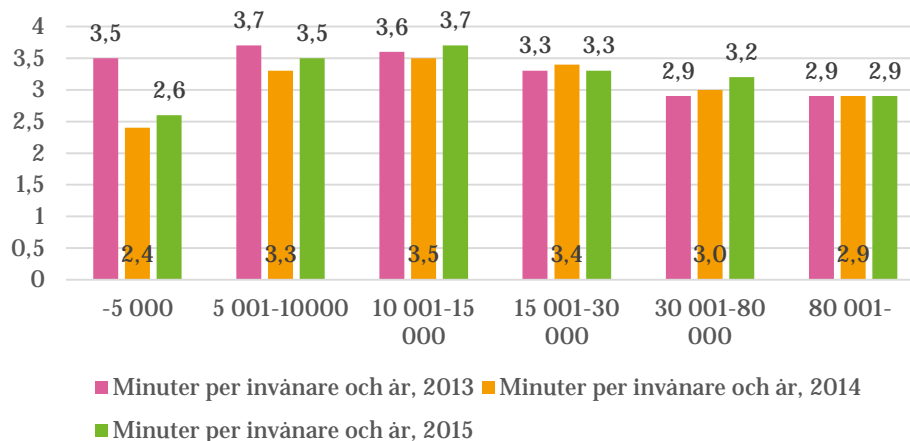


Figur 31: Total tid per vecka

5.3.6 Mest tid i ganska små kommuner

Medelvärdet av tid för budget- och skuldrådgivning per person och år är lägst i de allra minsta kommunerna. Där ligger medelvärdet på 2,6 minuter per person. En vanlig förklaring är att det är svårt att upprätthålla verksamhet för så få invånare. Samtidigt ser vi att näst minst tid får de som bor i kommuner med 80 000 invånare eller fler. Där ligger medelvärdet på 2,9 minuter. Mest budget- och skuldrådgivning per person ges i ganska små kommuner, mellan 5 000 och 15 000 invånare.

Tid för budget- och skuldrådgivning per person utifrån kommunstorlek

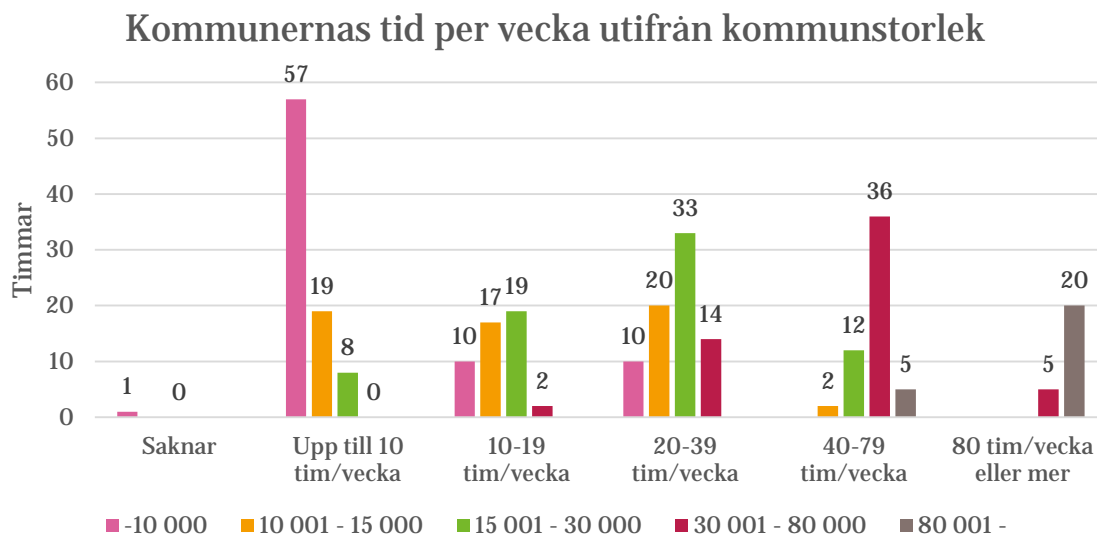


Figur 32: Tid per person utifrån kommunstorlek

Ofta står tiden för budget- och skuldrådgivning i relation till antal invånare i kommunen. Tabellen nedan visar att det ofta är så, med några undantag. Kil och Bjuv med sina relativt sett låga invånarantal, 11 885 respektive 14 894 stycken, sticker ut med att ha en heltidsanställd person som bara arbetar med budget- och skuldrådgivning i sin kommun. Vellinge och Danderyd

sticker också ut i sin storleksklass med att bara erbjuda 10 respektive 15 timmar till sina 34 110 respektive 32 295 invånare.

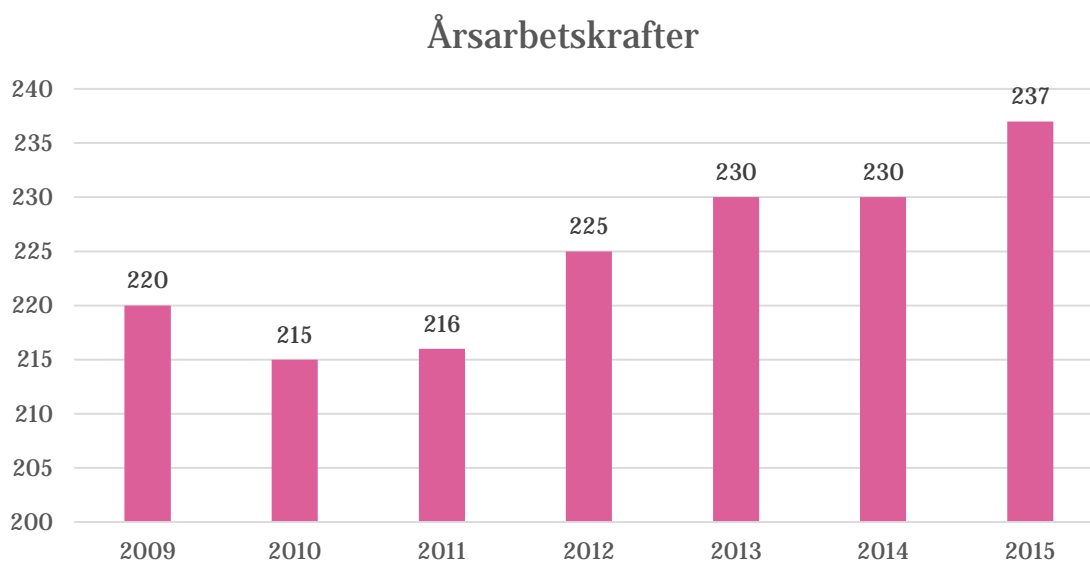
Alla kommuner med minst 80 000 invånare har åtminstone en heltidstjänst med budget- och skuldrådgivning, men de allra flesta har flera stycken.



Figur 33: Tid per vecka utifrån kommunstorlek

5.3.7 Antalet årsarbetskrafter fortsätter att öka

Sedan 2010 har antalet årsarbetskrafter ökat, med undantag för ifjol då antalet var samma som året före. Nu är antalet årsarbetskrafter 237. Det är det högsta antalet sen den första kartläggningen av den kommunala budget- och skuldrådgivningen gjordes 2009. Dessa 237 årsarbetskrafter bemannas av drygt 360 personer.



Figur 34: Antalet årsarbetskrafter

5.3.8 Kommuner som har minskat eller ökat sin arbetstid

Nedlagd arbetstid för budget- och skuldrådgivning har ökat med tre procent i landet. Det är 78 kommuner som har angett en ökning och 61 som har angett en minskning. Kommuner som ökat sin tid med åtta timmar eller mer per vecka:

Kommun	Invånare	Timmar per vecka 2014	Timmar per vecka 2015	Skillnad i timmar	Skillnad i procent
Umeå	119 613	60	120	60	100 %
Botkyrka	88 901	120	160	40	33 %
Strängnäs	33 878	38	72	34	89 %
Enköping	41 163	20	40	20	100 %
Falköping	32 185	20	40	20	100 %
Helsingborg	135 344	160	180	20	13 %
Kil	11 885	20	40	20	100 %
Sandviken	37 833	8	25,8	17,8	222 %
Gävle	98 314	50	67,3	17,3	35 %
Lycksele	12 208	20	36	16	80 %
Sigtuna	44 085	40	55	15	38 %
Smedjebacken	10 712	16	30	14	88 %
Strömsund	11 873	6	20	14	233 %
Karlsborg	6 786	2	15	13	650 %
Skövde	53 134	66	79	13	20 %
Säter	10 886	8	20	12	150 %
Jokkmokk	5 086	2	12	10	500 %
Värnamo	33 334	20	30	10	50 %
Flen	16 242	12	20	8	67 %
Jönköping	132 140	112	120	8	7 %
Piteå	41 508	72	80	8	11 %
Skurup	15 167	32	40	8	25 %

Figur 35: Kommuner som ökat sin tid mest

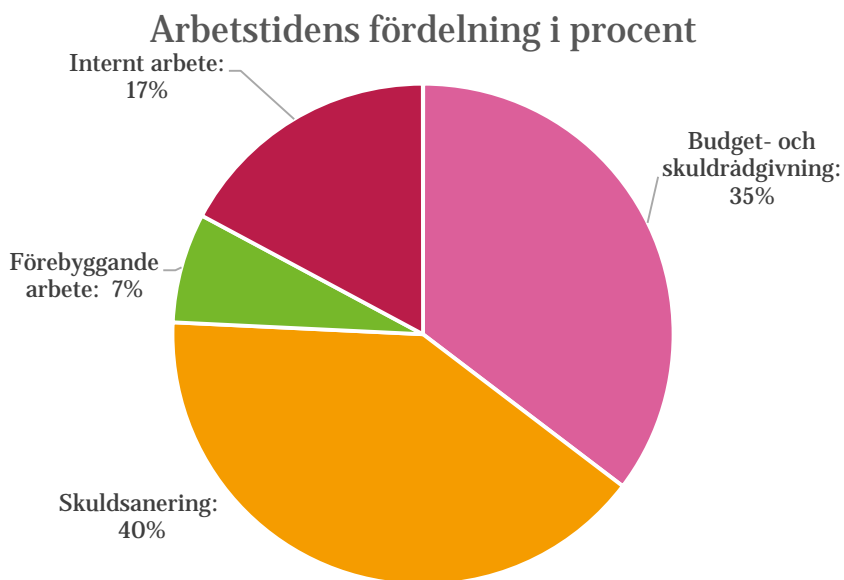
Kommuner som minskat sin tid med åtta timmar eller mer:

Kommun	Invånare	Timmar per vecka 2014	Timmar per vecka 2015	Skillnad i timmar	Skillnad i procent
Södertälje	92 235	136	110	-26	-9 %
Kumla	21 016	30	10	-20	-7 %
Stockholm	911 989	810,8	792	-18,8	-2 %
Malmö	318 107	152	140	-12	-8 %
Mjölby	26 428	24	13	-11	-46 %
Borås	107 022	180	170	-10	-6 %
Härjedalen	10 224	30	20	-10	-33 %
Tomelilla	13 007	20	10	-10	-50 %
Örebro	142 618	120	110	-10	-8 %
Kungsör	8 269	10	0,5	-9,5	-95 %
Kramfors	18 435	20	12	-8	-40 %
Laholm	23 781	11	3	-8	-73 %
Lysekil	14 299	36	28	-8	-22 %

Figur 36: Kommuner som minskat sin tid mest

5.3.9 Arbetstidens fördelning

Liksom tidigare år läggs fortfarande mest tid på rådgivning och på skuldsanering. I år har andelen arbete med skuldsanering ökat från 38 till 40 procent av arbetstiden. Rådgivning har dock minskat från 38 procent till 35 procent. Knappt 18 av de 237 årsarbetskrafterna läggs på insatser för att förebygga problem. Det förebyggande arbetet har således minskat med en halv årsarbetskraft och från 8 till 7 procent av arbetstiden jämfört med förra året.



Figur 37: Arbetstidens fördelning

5.3.10 Tio kommuner arbetar enbart med skuldsanering

Tio kommuner har angett att de lägger all sin tid på skuldsanering (2014: 6 kommuner, 2013: 11 kommuner). De här kommunerna, med undantag för Strömsund, lägger förhållandevis lite tid på sin verksamhet. Strömsund sticker ut genom att lägga mycket mer tid per invånare än riksgenomsnittets 3,3 minuter per person och år.

Kommuner som angett att de bara arbetar med skuldsanering:

Kommun	Invånare	Timmar per vecka	Minuter per invånare och år
Burlöv	17 211	10	1,8
Haparanda	9 776	2	0,6
Hällefors	6 936	1	0,4
Kungsör	8 269	0,5	0,2
Lekeberg	7 363	4	1,7
Munkedal	10 243	8	2,4
Storfors	4 106	1	0,8
Strömsund	11 873	20	5,3
Vaxholm	11 329	2	0,6
Ödeshög	5 240	0,5	0,3

Figur 38: Kommuner som bara arbetar med skuldsanering

2013 var det 123 kommuner som lade halva tiden eller mer på skuldsanering. 2014 var det 141 kommuner. I år är det 170 kommuner som lägger halva tiden eller mer på skuldsanering. Tio kommuner har angivit att de arbetar mindre än en timme i veckan med skuldsanering. Tre kommuner har angivit att de inte arbetar med skuldsanering överhuvudtaget. Det är Åre, Ydre och Öckerö.

Kommuner som angivit att de arbetar mindre än en timme i veckan med skuldsanering:

Kommun	Invånare	Totalt antal timmar per vecka	Antal timmar skuldsanering per vecka	Minuter per invånare och år
Åre	10 555	2	0	0,6
Ydre	3 660	1	0	0,9
Öckerö	12 645	0,01	0	0,0
Emmaboda	9 009	1	0,2	0,3
Vindeln	5 383	4	0,5	2,3
Bjurholm	2 451	2	0,5	2,5
Pajala	6 303	2	0,5	1,0
Tanum	12 346	1,5	0,5	0,4
Arjeplog	2 907	1	0,5	1,1
Dals-Ed	4 764	1	0,5	0,7
Malå	3 115	1	0,5	1,0
Kungsör	8 269	0,5	0,5	0,2
Ödeshög	5 240	0,5	0,5	0,3

Figur 39: Kommuner som arbetar mindre än en timme i veckan med skuldsanering

5.3.11 Förebyggande arbete

I det förebyggande arbetet når budget- och skuldrådgivaren ut till fler invånare samtidigt. Det bidrar också till att öka kännedomen om verksamheten och vad en budget- och skuldrådgivare kan hjälpa till med.

Av propositionen framgår att de kommunala rådgivarna genom olika former av ekonomisk rådgivning dels ska bidra till att förebygga överskuldsättning, dels ska hjälpa skuldsatta personer att finna en lösning på sina problem.²⁶ Det är ändå 106 kommuner (107 kommuner 2014, 110 kommuner 2013) som inte arbetar förbyggande överhuvudtaget. Borlänge och Göteborg är de kommuner som lägger störst del av sin arbetstid på förebyggande arbete. De lägger en knapp tredjedel av tiden på att arbeta förebyggande.

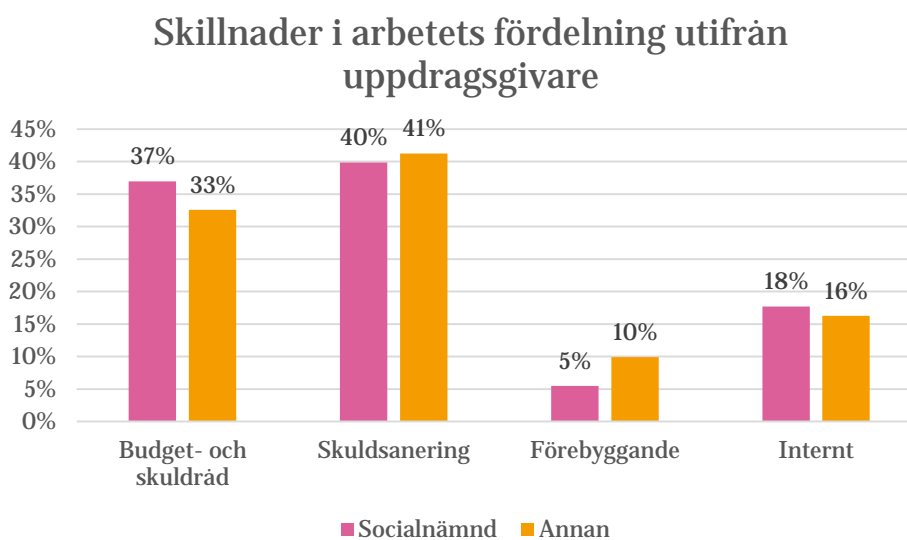
Fjorton kommuner arbetar relativt mycket förebyggande, tjugo procent eller mer. Noteras kan att fem av dem har förhållandevis lite totaltid för verksamheten, en halv till en dag i veckan och ändå prioriterar det förebyggande arbetet.

²⁶ Proposition ”Ett enklare och snabbare skuldsaneringsförfarande” 2005/06:12

Kommun	Invånare	Totalt antal timmar per vecka	Antal timmar förebyggande per vecka	Andel förebyggande
Borlänge	50 715	40	11,5	29 %
Göteborg	541 145	520	145	28 %
Gnesta	10 513	4	1	25 %
Ockelbo	5 765	4	1	25 %
Åtvidaberg	11 472	4	1	25 %
Ragunda	5 440	4	1	25 %
Svedala	20 248	4	1	25 %
Jokkmokk	5 086	12	3	25 %
Vänersborg	37 890	80	20	25 %
Emmaboda	9 009	1	0,2	20 %
Danderyd	32 295	15	3	20 %
Staffanstorps	22 994	20	4	20 %
Avesta	22 022	40	8	20 %
Huddinge	104 185	50	10	20 %

Figur 40: Kommuner som arbetar mycket förebyggande

189 av landets kommuner har socialnämnden som sin uppdragsgivare. De arbetar i genomsnitt bara hälften så mycket förebyggande som kommuner med en annan uppdragsgivare.

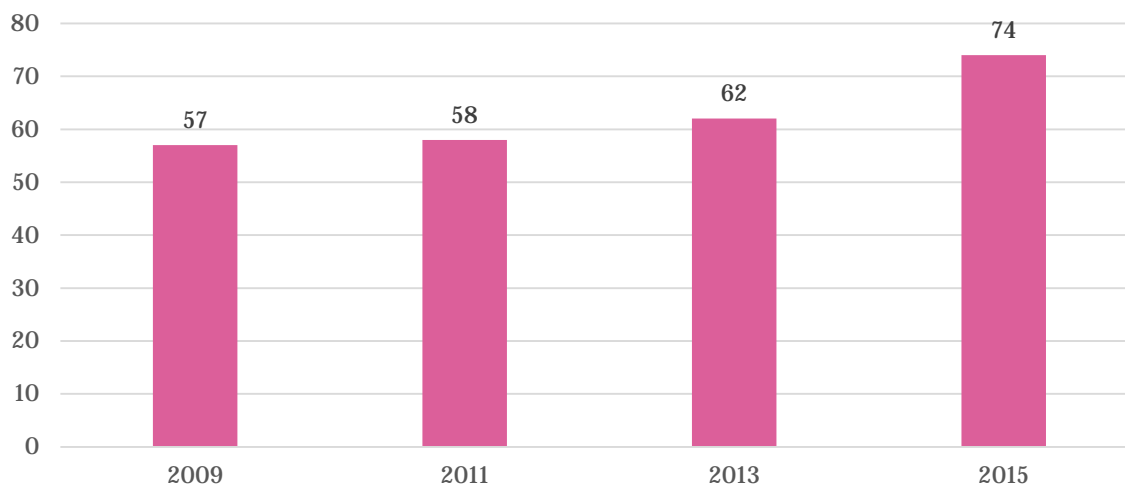


Figur 41: Skillnader utifrån uppdragsgivare

5.3.12 Fler köper budget- och skuldrådgivning

De allra flesta kommuner, 175 stycken (182 stycken förra året) har budget- och skuldrådgivning i egen regi och varken köper eller säljer verksamhet till någon annan. I år är det 74 kommuner som köper vilket är 12 fler sen 2013.

Antal kommuner som köper budget- och skuldrådgivning 2009 – 2015

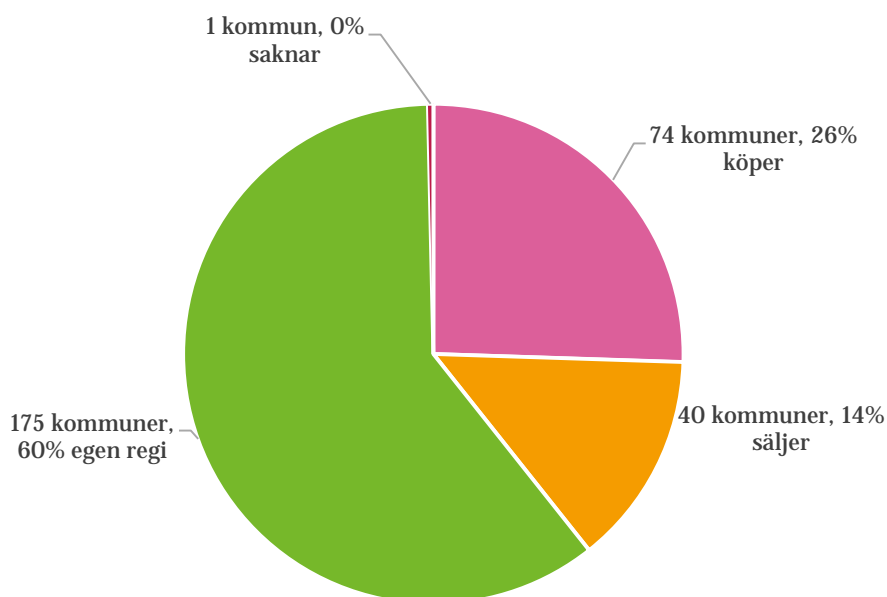


Figur 42: Antal kommuner som köper

Liksom förra året är det tio kommuner som köper sin verksamhet av en konsult. 64 kommuner (2014:57 kommuner) köper sin budget- och skuldrådgivning av en annan kommun. Det är vanligtvis små kommuner som väljer att köpa. 40 av de kommuner som köper har under 10 000 invånare. Förra året var det endast fyra av de kommuner som köper budget- och skuldrådgivning som hade fler än 20 000 invånare. I år det sju kommuner. Störst av de köpande kommunerna är Sollentuna med nästan 70 000 invånare.

Precis som förra året är det 40 kommuner som säljer verksamhet och 14 av dem säljer till fler än en kommun (2014: 11 stycken). Av de 289 kommuner som har budget- och skuldrådgivning har alltså 60 procent verksamhet i egen regi. Var fjärde kommun (26 procent) köper medan 14 procent säljer.

Kommuner som köper eller säljer budget- och skuldrådgivning



Figur 43: Antal kommuner som köper eller säljer

5.3.13 Nyheter i år inom köp och sälj

Sex av de elva kommuner som inte köpte budget- och skuldrådgivning förra året men som köper i år har utökat sin tid. Det är Hofors, Lekeberg, Munkedal, Sandviken, Sorsele och Vadstena. Kumla däremot har dragit ned tjugo timmar, 67 procent, på sin verksamhet. Storfors och Emmaboda köper endast en timma var per vecka.

Kommuner som inte köpte förra året men som köper i år	Invånare	Timmar per vecka 2014	Timmar per vecka 2015	Skillnad i timmar	Skillnad i procent
Emmaboda	9 009	6	1	-5	-83 %
Hofors	9 431	4	6,6	2,6	65 %
Kumla	21 016	30	10	-20	-67 %
Lekeberg	7 363	3	4	1	33 %
Lilla Edet	13 031	12	11,7	-0,3	-3 %
Munkedal	10 243	4	8	4	100 %
Sandviken	37 833	8	25,8	17,8	222 %
Sorsele	2 565	1	5	4	400 %
Storfors	4 106	4	1	-3	-75 %
Vadstena	7 393	2	4	2	100 %
Åsele	2 838	10	6	-4	-40 %

Figur 44: Kommuner som inte köpte förra året men som köper i år

Gnesta, Herrljunga, Nora och Övertorneå köpte budget- och skuldrådgivning förra året av annan kommun men har nu verksamhet i egen regi. Av dem har Nora ökat antal timmar med 200 procent, från två till sex timmar. De andra tre kommunerna har samma tid som förra året.

Köper inte längre av konsult:

- Ockelbo köper inte längre av en konsult utan av Gävle.
- Älvkarleby köper inte längre av en konsult utan av Gävle.

Köper av konsult:

- Emmaboda köper av en konsult.
- Dals Ed köper inte längre av Mellerud utan av en konsult.

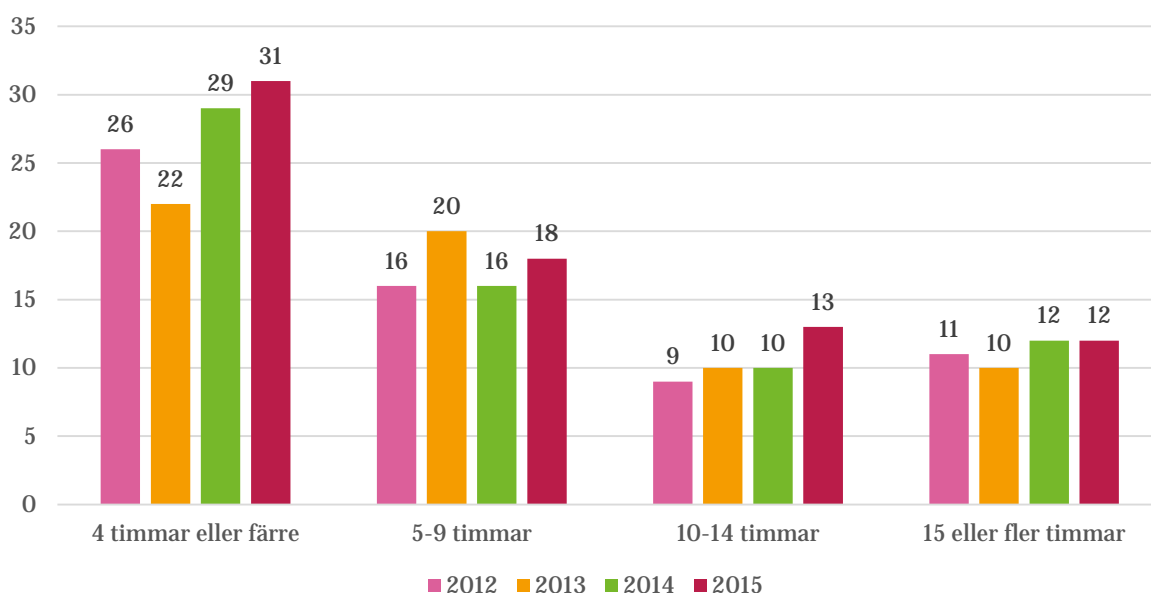
Säljer:

- De kommuner som inte sålde förra året men som säljer i år är Gävle, Lysekil och Örebro.
- De kommuner som sålde förra året men som inte säljer i år är Dals-Ed, Södertälje och Vargårda.

Säljer till fler kommuner än tidigare:

- Filipstad säljer även till Storfors.
- Stenungsund säljer även till Lilla Edet.
- Lycksele säljer även till Sorsele och Åsele.
- Mjölby säljer även till Vadstena.
- Laxå säljer även till Lekeberg.

Kommunernas antal köpta timmar per vecka 2012-2015



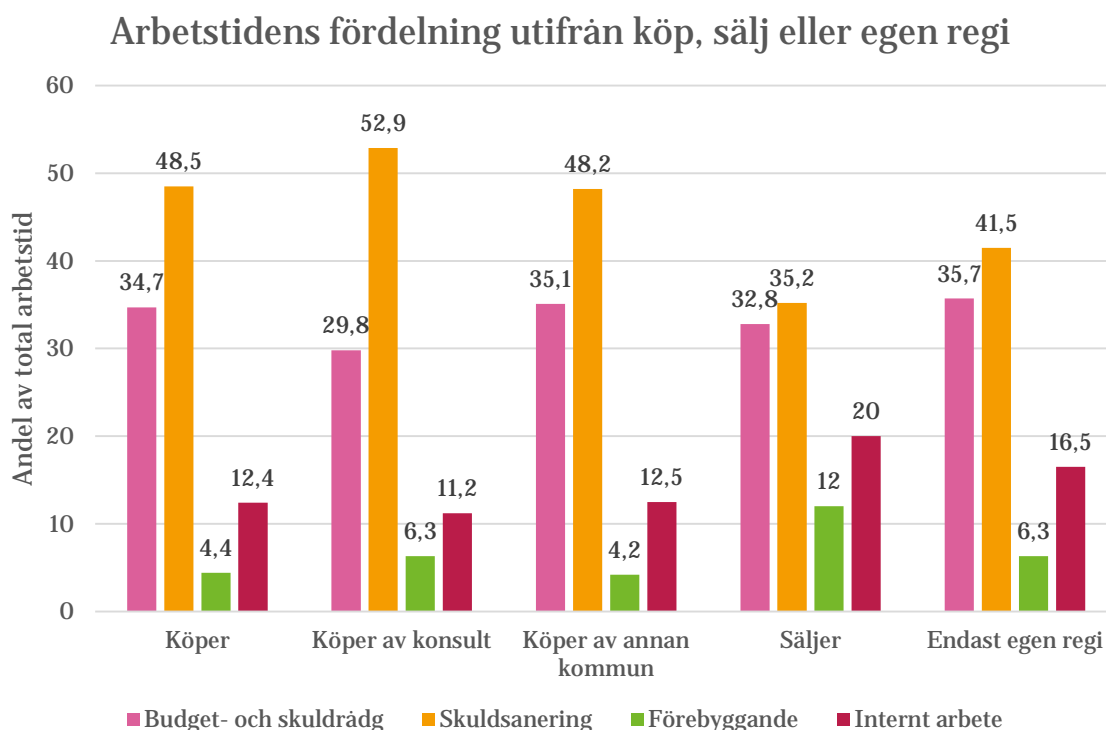
Figur 45: Antal köpta timmar per vecka

Många av de 74 kommuner som köper budget- och skuldrådgivning 2015 köper ganska lite tid. 31 kommuner köper 4 timmar eller färre per vecka. Det är också vanligt att tiden inte specificeras i avtalen mellan kommunerna. Invånarna i både säljande och köpande kommuner har tillgång till hela öppettiden eller telefontiden.

Den säljande kommunen har i enkätsvaren fått fördela hur stor del av den totala arbetstiden de lägger på respektive kommun och det är den tiden som visas här.

Kommuner köper i genomsnitt nio timmar per vecka av en annan kommun. För de tio kommuner som köper av konsult är dock genomsnittet fyra timmar per vecka. Av de tio kommuner som köper budget- och skuldrådgivning av en konsult är det fem kommuner som köper förebyggande arbete (två kommuner förra året). De fem kommunerna köper dock väldigt lite tid, mellan 0,01 och en timmes förebyggande arbete per vecka.

Kommuner som köper av konsult köper framförallt skuldsanering. För de tio som köper av konsult läggs 53 procent av arbetstiden på skuldsanering jämfört med genomsnittet på 40 procent. De säljande kommunerna arbetar förebyggande i större utsträckning än andra, tolv procent jämfört med rikets genomsnitt på sju procent.



Figur 46: Arbetstidens fördelning utifrån köp, sälj eller egen regi

Det är framförallt större kommuner som säljer budget- och skuldrådgivning. 65 procent av de säljande kommunerna har ett invånarantal över 20 000. Endast två kommuner med ett invånarantal under 10 000 invånare säljer till annan kommun: Laxå och Kinda.

Fullständig beskrivning av vilka kommuner som köper eller säljer finns i bilaga 5.

5.3.14 Kommuner där biståndsbeslut krävs

I åtta kommuner krävs ett biståndsbeslut innan invånarna själva kan ta kontakt med en budget- och skuldrådgivare (2014: Nio kommuner). I Vaxholm måste invånarna kontakta socialförvaltning för att få kontaktuppgifter till konsulten, men det krävs inte biståndsbeslut.

Kommuner där biståndsbeslut krävs först	Invånare	Köper eller har egen verksamhet	Timmar per vecka
Valdemarsvik	7 634	Köper	5
Hällefors	6 945	Köper	1
Storfors	4 100	Köper	1
Öckerö	12 631	Köper	0,01
Lomma	22 921	Egen	2
Mellerud	8 880	Köper	2
Pajala	6 315	Köper	2
Ragunda	5 440	Egen och köper	4

Figur 47: Kommuner där biståndsbeslut krävs

5.3.15 Väntetiderna varierar kraftigt

Det kan ta olika lång tid från det att en invånare kontaktar budget- och skuldrådgivningen första gången till att invånaren får en första bokad tid för rådgivning. Den genomsnittliga väntetiden till budget- och skuldrådgivningen i landet ligger på cirka 4,5 veckor. Det är en liten minskning jämfört med 2014 när genomsnittet var fem veckor. Det ser dock olika ut i kommunerna. Väntetiderna varierar från ingen alls till ett år. Konsumentverket anser att hjälp bör ges skyndsamt – högst fyra veckors väntetid är acceptabelt.

232 kommuner, 80 procent, uppfyller Konsumentverkets rekommendation på som mest fyra veckors väntetid. Det är en förbättring med tio kommuner jämfört med förra året. 90 kommuner har minskat sin väntetid med mellan en och 48 veckor sen förra året. 73 kommuner har istället ökat sin väntetid med allt från en till sexton veckor. Invånarna kan ha fått viss hjälp redan vid första kontakten trots att de får vänta innan de får en besöksdag.

5.3.16 Långa väntetider

I år är det Hylte som har längst väntetid i landet med ett års väntetid. 2013 var det Vänersborg som hade längst väntetid med drygt ett års väntetid. De tillsatte mer resurser och hade en av landets kortaste väntetider året efter. 2014 var det Nynäshamn som hade den längsta väntetiden. Deltidssjukskrivning och att tjänsten var vakant under en tid bidrog till situationen. En budget- och skuldrådgivare anställdes på heltid och har arbetat systematiskt för att beta av kön. Nu återfinns Nynäshamn på listan över kommuner som har kortat sin väntetid mest.

Färre kommuner har mycket långa väntetider. 23 kommuner har en väntetid på tre månader eller mer. (2014: 25 kommuner, 2013: 35 kommuner).

I följande kommuner är väntetiden från tjugo veckor upp till ett år för att få ett första besök:

Kommuner med längst väntetid	Invånare	Timmar per vecka	Väntetid i veckor
Hylte	10 278	4	52
Växjö	86 970	80	32
Järfälla	70 701	56	32
Upplands-Bro	25 287	18	32
Sollentuna	69 325	45	32
Motala	42 556	60	30
Mariestad	23 921	38	30
Boxholm	5 322	3	24
Mjölby	26 428	13	24
Tjörn	15 135	11,7	24
Stenungsund	25 275	16,9	24
Orust	15 054	11,7	24
Vadstena	7 393	4	20

Figur 48: Väntetid 20 veckor eller mer

Samtliga kommuners väntetid finns i bilaga 4.

5.3.17 Kommuner som har minskat eller ökat sin väntetid

Arboga hade ifjol näst längst väntetid i landet. Nu har de kortat sin väntetid till två veckor. De skickade ett brev till alla som stod i kön och bad dem att kontakta dem igen om de fortfarande var intresserade av budget- och skuldrådgivning. De som inte hörde av sig ströks från listan. Stenungsund säljer verksamhet till Lilla Edet, Orust och Tjörn. Väntetiderna har varierat mycket sedan 2013. Ifjol var de i toppen av listan över kommuner som ökat sin väntetid. Stenungsund har sen dess utökat sin personalstyrka för att korta väntetiderna. Lilla Edet köper av Stenungsund sedan årsskiftet och alla sökande därifrån har fått en bokad tid. Även om väntetiderna fortfarande är långa för Stenungsund, Orust och Tjörn så har köerna halverats sen förra året och kommit tillbaka till 2013 års nivå.

Kommuner som kortat ner sin väntetid mest till första besöket:

Kommun	Invånare	Väntetid i veckor 2014	Väntetid i veckor 2015	Minskning i veckor
Arboga	13 651	50	2	-48
Lilla Edet	12 991	40	0	-40
Orust	15 047	50	24	-26
Stenungsund	25 227	50	24	-26
Tjörn	15 093	50	24	-26
Sandviken	37 705	20	1	-19
Hallstahammar	15 619	26	12	-14
Täby	67 400	15	1	-14
Köping	25 354	24	14	-10
Munkedal	10 226	12	2	-10
Håbo	20 042	8	1	-7
Tingsryd	12 155	9	2	-7
Älvkarleby	9 187	8	1	-7
Knivsta	16 048	9	3	-6
Nynäshamn	26 975	6	0	-6
Tanum	12 339	8	2	-6
Uppsala	207 611	9	3	-6
Lekeberg	7 335	6	1	-5

Figur 49: Kommuner som kortat sin väntetid mest

Hylte är en av de kommuner som har ökat sin väntetid mycket sedan förra året. De har angivit att nya sökande dock erbjuds en informationsträff inom en månad. Då lämnas information om väntetid och vad personen själv kan göra för att påbörja processen.

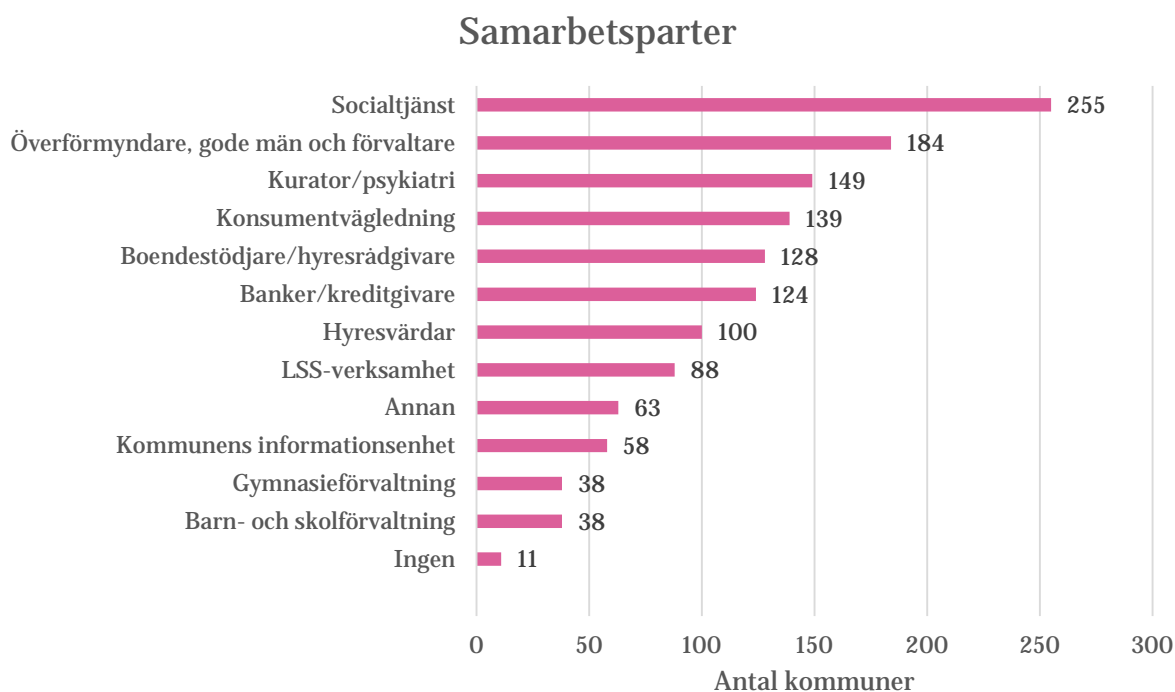
Kommuner som ökat sin väntetid mest till första besöket jämfört med förra året:

Kommun	Invånare	Väntetid i veckor 2014	Väntetid i veckor 2015	Ökning i veckor
Vadstena	7 400	4	20	16
Motala	42 510	17	30	13
Hylte	10 242	40	52	12
Järfälla	70 418	24	32	8
Sigtuna	44 027	4	12	8
Sollentuna	69 260	24	32	8
Upplands-Bro	25 258	24	32	8
Haninge	82 148	0	6	6
Luleå	75 911	4	10	6
Sollefteå	19 752	6	12	6
Vetlanda	26 626	2	8	6
Växjö	86 838	26	32	6
Åstorp	15 023	3	8	5
Örnsköldsvik	55 203	5	10	5

Figur 50: Kommuner ökat sin väntetid mest

5.3.18 Samarbeten

I år har kommunerna fått svara på vilka förvaltningar/enheter/aktörer som budget- och skuldrådgivningen samarbetar med. Den vanligaste samarbetsparten är socialtjänst, 88 procent av kommunerna har samarbete mellan budget- och skuldrådgivningen och socialtjänst. Knappt 64 procent har samarbete med överförmyndare, gode män och förvaltare.



Figur 51: Samarbetsparter

Exempel på annan samarbetspart som nämns är personliga ombud, kyrkor, vråkningsförebyggande grupp, kriminalvården, KRIS, Röda korset och SFI. Elva kommuner har angett att de inte har någon samarbetspart.

5.3.19 Stockholms stadsdelar

Stockholm delas in i 14 stadsdelar och samtliga har budget- och skuldrådgivning. 24 personer arbetar med budget- och skuldrådgivning och deras tid motsvarar knappt 20 årsarbetskrafter. Alla har socialnämnd som uppdragsgivare. De fyra stadsdelarna Kungsholmen, Norrmalm, Södermalm och Östermalm har gemensam budget- och skuldrådgivning. Där arbetar fyra personer totalt 150 timmar per vecka.

I Enskede-Årsta-Vantör är de också fyra personer. De arbetar 109 timmar per vecka. Förutom de 14 stadsdelarna erbjuder även "Enheten för hemlösa" budget- och skuldrådgivning. Samtliga stadsdelar i Stockholm har en väntetid på mindre än fyra veckor. Enheten för hemlösa har däremot 12 veckors väntetid. De har dock vissa typer av ärenden som de prioriterar.

5.3.20 Skulder hos Kronofogden

426 046 av landets 9 747 355 invånare, 4,4 procent, hade en skuld hos Kronofogden den 31 december 2014. Av dessa var 82 512 personer inte registrerade på någon adress. De finns därmed

inte med i kommunstatistiken. När hänsyn tas till detta innebär det att i genomsnitt hade 3,5 procent av invånarna i kommunerna en skuld hos Kronofogden (2013: 3,6 procent).

5.3.21 Störst andel skuldsatta i Ljusnarsberg och Perstorp

För femte året i rad har Ljusnarsbergs kommun störst andel skuldsatta kommuninvånare. De arbetar totalt två timmar i veckan med budget- och skuldrådgivning. Nu har Ljusnarsberg fått sällskap i toppen av Perstorps kommun. I Ljusnarsberg och Perstorp har nästan åtta procent av invånarna skulder hos Kronofogden. Av de tio kommuner som har störst andel skuldsatta invånare hos Kronofogden finns fem kommuner i Skåne och tre i Värmland.

De tjugo kommuner som har störst andel skuldsatta:

Kommun	Invånare	Antal skuldsatta	Andel skuldsatta	Timmar per vecka	Minuter per invånare och år
Ljusnarsberg	4 913	385	7,8 %	2	1,3
Perstorp	7 174	560	7,8 %	3	1,3
Eda	8 453	587	6,9 %	12	4,4
Klippan	16 733	1 122	6,7 %	40	7,5
Grums	8 958	599	6,7 %	20	7,0
Landskrona	43 574	2 843	6,5 %	40	2,9
Bjuv	14 894	968	6,5 %	40	8,4
Åstorp	15 061	975	6,5 %	20	4,1
Skinnskatteberg	4 434	285	6,4 %	8	5,6
Filipstad	10 613	658	6,2 %	24	7,1
Högsby	5 782	354	6,1 %	4	2,2
Norberg	5 719	346	6,1 %	4	2,2
Munkfors	3 656	216	5,9 %	4	3,4
Haparanda	9 776	574	5,9 %	2	0,6
Örkelljunga	9 733	567	5,8 %	3	1,0
Storfors	4 106	237	5,8 %	1	0,8
Tomelilla	13 007	750	5,8 %	10	2,4
Svalöv	13 460	757	5,6 %	20	4,6
Sjöbo	18 415	1 002	5,4 %	15	2,5
Kramfors	18 435	1 001	5,4 %	12	2,0

Figur 52: Kommuner med högst andel skuldsatta

Elva av tabellens kommuner har ett invånarantal under 10 000. Samtliga utom Landskrona har färre än 20 000 invånare.

5.3.22 Återigen lägst andel skuldsatta i Lomma och Danderyd

De kommuner som har lägst andel skuldsatta personer är återigen Lomma och Danderyd där cirka en procent av kommuninvånarna har skulder hos Kronofogden. Öckerö hamnar på fjärde plats och har samtidigt minst tid för budget- och skuldrådgivning i landet.

De tolv kommuner med lägst andel skuldsatta:

Kommun	Invånare	Antal skuldsatta	Andel skuldsatta	Timmar Per vecka	Minuter per invånare
Lomma	22 946	206	0,9 %	2	0,3
Danderyd	32 295	314	1,0 %	15	1,4
Täby	67 334	830	1,2 %	40	1,9
Öckerö	12 645	182	1,4 %	0,01	0
Habo	11 110	165	1,5 %	16	4,5
Vellinge	34 110	511	1,5 %	10	0,9
Kungsbacka	78 219	1 364	1,7 %	75	3,0
Lidingö	45 465	819	1,8 %	32	2,2
Vaxholm	11 329	221	2,0 %	2	0,6
Ekerö	26 698	529	2,0 %	10	1,2
Mörbylånga	14 498	290	2,0 %	35	7,5
Kungälv	42 334	853	2,0 %	36	2,7

Figur 53: Kommuner med lägst andel skuldsatta

5.3.23 Allt fler söker skuldsanering

Skuldsanering innebär att överskuldsatta helt eller delvis kan befrias från sina skulder. Ett av grundkraven är att den skuldsatte bedöms att inte kunna betala sina skulder inom överskådlig tid. Kronofogden prövar och beslutar i skuldsaneringsärenden och i omprövning av beslut om skuldsanering.

Omprövning kan bli aktuell exempelvis om den som blivit beviljad skuldsanering får ökade eller minskade inkomster under betalningsplanens gång. Förra året kom det in drygt 10 000 ansökningar om skuldsanering till Kronofogden. Det motsvarar en ökning med nio procent jämfört med 2013. Antalet ansökningar har ökat kontinuerligt de senaste fem åren. Av de beslut som fattades under 2014, så beviljades 61 procent skuldsanering²⁷.

²⁷ Kronofogdens pressmeddelande "Allt fler söker skuldsanering" 2015-01-30

Antal ansökningar om skuldsanering



Figur 54: Antal ansökningar om skuldsanering

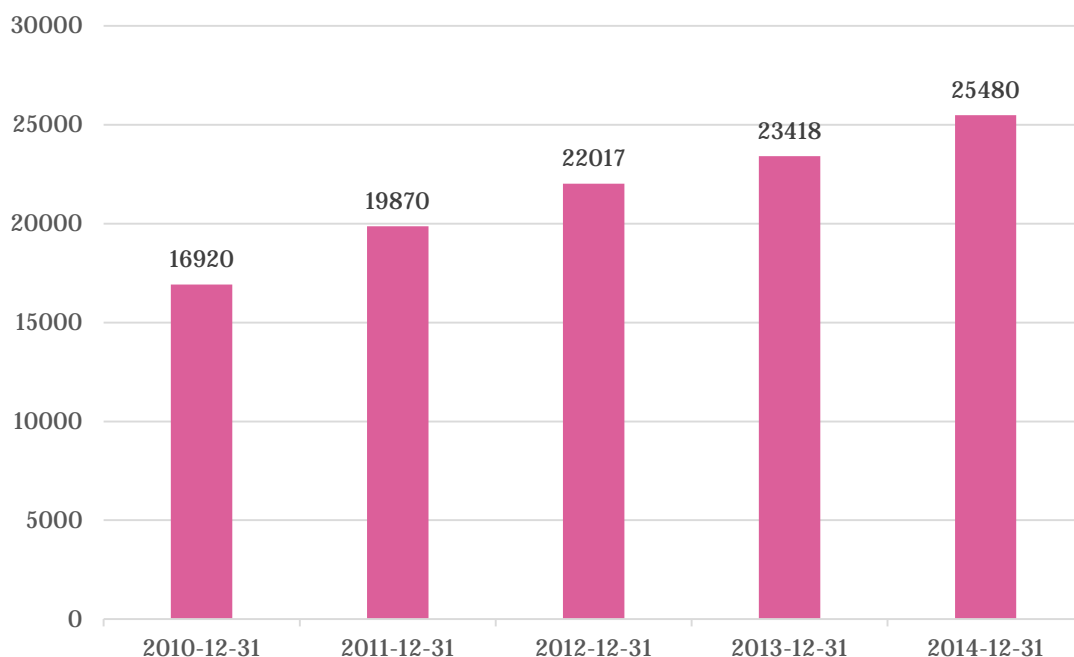
Ansökningarna ökade i nästan alla län under 2014. De största procentuella ökningarna stod Kronoberg och Dalarna för. Flest antal ansökningar kom från Stockholms län – nästan 1 900 stycken. Från Skåne kom knappt 1 700 ansökningar och från Västra Götaland knappt 1 600 stycken.

I drygt sju av tio ansökningar har en budget- och skuldrådgivare varit delaktig. Det saknas statistik över hur många omprövningar och överklaganden som budget- och skuldrådgivarna är delaktiga i.

5.3.24 Antal pågående skuldsaneringar

Vid årsskiftet 2014-2015 pågick nästan 25 500 skuldsaneringar i Sverige. Det motsvarar en ökning med nästan nio procent jämfört med 2013. De senaste fyra åren har antalet pågående skuldsaneringar ökat mer än 50 procent sammanlagt.

Antal pågående skuldsaneringsbeslut



Figur 55: Antal pågående skuldsaneringsbeslut

Tio kommuner har angett att de lägger all sin tid på skuldsanering. Med undantag för Strömsund, lägger de lite tid på sin verksamhet. Tittar vi på andelen skuldsatta i Kronofogdens register för dessa kommuner ser vi att samtliga kommuner överstiger genomsnittet i landet med undantag för Vaxholm.

Kommuner som angett att de bara arbetar med skuldsanering:

Kommun	Invånare	Timmar per vecka	Minuter per person och år	Andel skuldsatta i procent
Burlöv	17 211	10	1,8	5,2
Haparanda	9 776	2	0,6	5,9
Hällefors	6 936	1	0,4	4,2
Kungsör	8 269	0,5	0,2	4,7
Lekeberg	7 363	4	1,7	3,7
Munkedal	10 243	8	2,4	4,4
Storfors	4 106	1	0,8	5,8
Strömsund	11 873	20	5,3	3,7
Vaxholm	11 329	2	0,6	2,0
Ödeshög	5 240	0,5	0,3	4,7

Figur 56: Andel skuldsatta i de kommuner som bara arbetar med skuldsanering

6 Delstudie 3: Enkätundersökning – Budget- och skuldrådgivare

Det här kapitlet redovisar den webbundersökning med budget- och skuldrådgivarna som gjorts.

6.1 Syfte

Syftet med undersökningen med de kommunala budget- och skuldrådgivarna är att kartlägga verksamheten med avseende på kompetens, utbildning, förutsättningar, tillgängliga stöd och verktyg för att bedriva arbetet med rådgivning. Undersökningen ska även ge svar på budget- och skuldrådgivarnas syn på verksamheten i ett framtida perspektiv.

6.2 Målgrupp, metod och genomförande

Markör Marknad och Kommunikation AB har ansvarat för genomförandet av undersökningen.

Målgrupp är verksamma budget- och skuldrådgivare i kommunerna. Undersökningen har genomförts som en totalundersökning där samtliga 362 budget- och skuldrådgivare har fått erbjudande att delta genom att besvara den webbenkät som skickats ut. Kontaktuppgifter till verksamma budget- och skuldrådgivare har tillhandahållits av Konsumentverket.

Datainsamlingsperioden har pågått under vecka 8 – 11 2015. Under denna period skickades tre påminnelser ut (23/2, 27/2 och 4/3). Det gjordes även påminnelser via telefon under de sista dagarna av undersökningen för att om möjligt öka andelen svarande. Sammantaget svarade 285 budget- och skuldrådgivare på enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 78 procent.

Enkät och följebrev har tagits fram av Konsumentverket, och BUS-föreningen gavs möjlighet att lämna synpunkter. Markör har kvalitetssäkrat enkäten samt bistått med synpunkter.

6.3 Resultatredovisning

Detta avsnitt redovisar resultatet på totalnivå i form av diagram och kommenterande text. Sist i avsnittet redovisas även ett antal brytningar på olika undergrupper.

Vissa av frågorna i enkäten har varit påståenden som respondenten tagit ställning till. Faktorerna har bedömts enligt en femgradig skala där 5 = instämmer helt/mycket viktigt och 1 = instämmer inte alls/inte alls viktigt. I ett fall används tiogradig skala, för frågan om hur nära en ideal rådgivning som den bedömda kommunen kommer. Diagrammen visar hur betygen fördelat sig i enlighet med använd skala i aktuell fråga. Maskinella avrundningar förekommer.

Bastal beskriver antalet personer som svarat på respektive fråga.

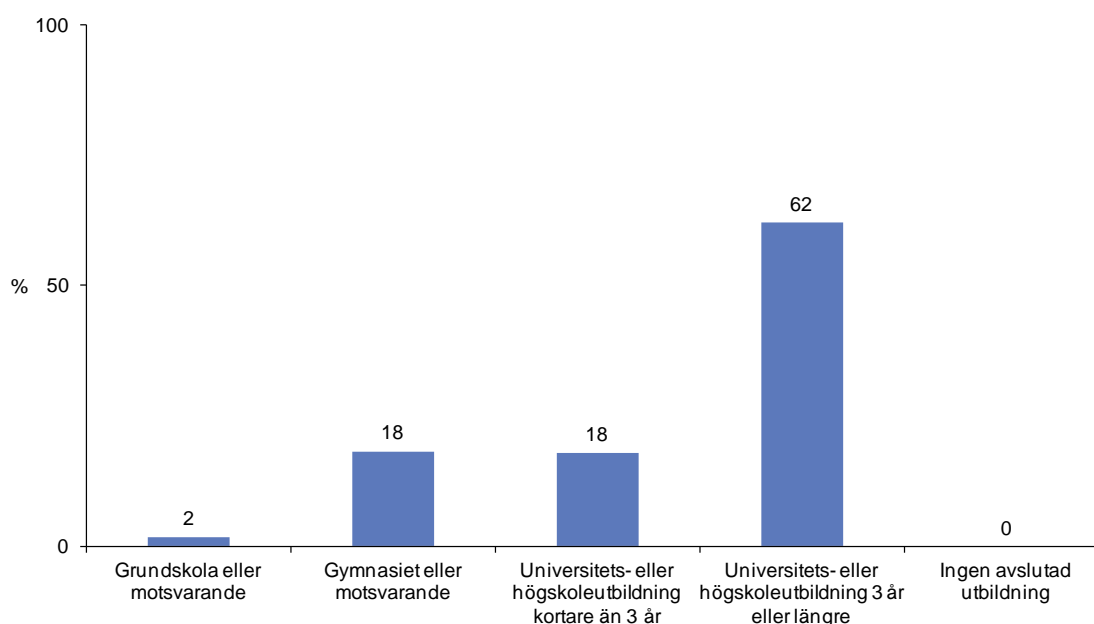
Förutom de kvantitativa frågeställningarna ställdes ett antal öppna frågor och det gavs även möjlighet för respondenterna att lämna kommentarer till en del av sina svar. I detta avsnitt redovisas ett urval av svaren på de öppna frågorna. Dessa är att betrakta som vanligt förekommande svar över sådant som uttrycks från respondenterna. I avsnittet återfinns också ett mindre antal av de kommentarer som respondenterna lämnat, och dessa redovisas i anslutning till de kvantitativa frågor som kommentarerna hör. Samtliga öppna svar och kommentarer återfinns i bilaga 7.

6.3.1 Bakgrundsfrågor

De flesta budget- och skuldrådgivare som deltagit i undersökningen (62 %) har universitetsstudier på tre år eller mer som sin högsta avslutade utbildning. Mer än hälften har arbetat som budget- och skuldrådgivare i sex år eller mer, fyra av tio har varit verksamma i yrket elva år eller mer. Det är endast en liten andel (7 %) som uppger att de är chef för budget- och skuldrådgivningen i sin kommun. Hälften av rådgivarna uppger att de arbetar mer än 31 timmar i veckan med budget- och skuldrådgivning. En av tio arbetar mindre än 10 timmar i veckan med just budget- och skuldrådgivning. Sex av tio uppger att det är fler än en person som arbetar som budget- och skuldrådgivare i kommunen som vederbörande är anställd i och knappt hälften arbetar enbart med budget- och skuldrådgivning. För dem som inom tjänsten arbetar med annat än budget- och skuldrådgivning är sysslor som konsumentvägledning, ekonomiskt bistånd, dödsbon, hyresfrågor etc. vanligt förekommande. En av fyra anger att de sysslar med annat än det som finns angivet som svarsalternativ i frågan, det handlar exempelvis om:

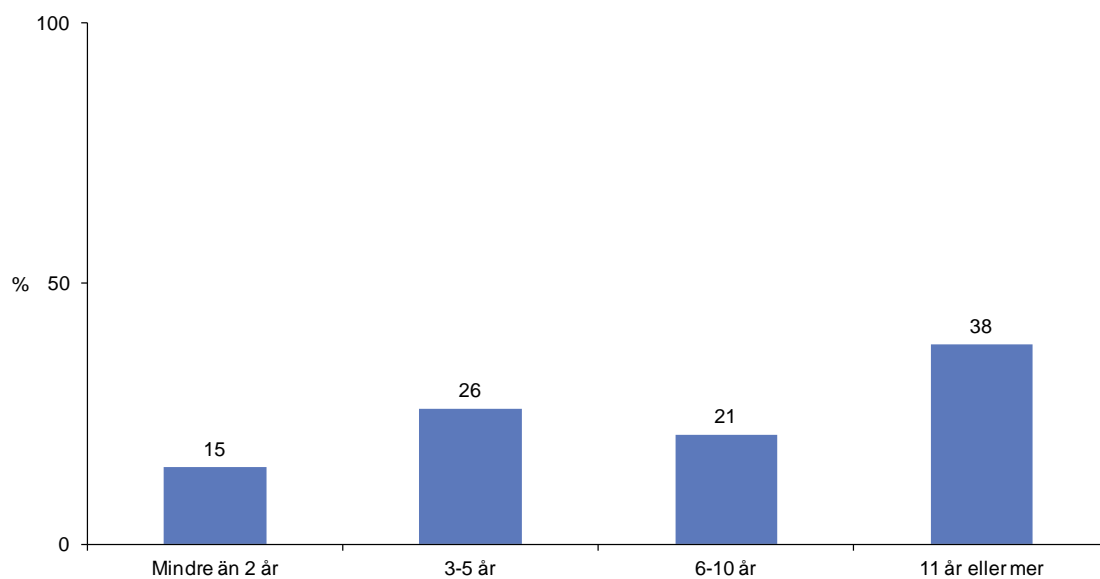
- alkoholhandläggning
- anhörigkonsulent
- administration, samordningsfunktion, kundtjänst
- anhörigstöd
- enhetschef
- avgifter för äldreomsorg
- barnärenden
- biblioteksverksamhet
- kommunikatörsarbete
- kommunsekreterare
- serveringstillstånd.

Vilken är din högsta avslutade utbildning?
(Bastal: 285)



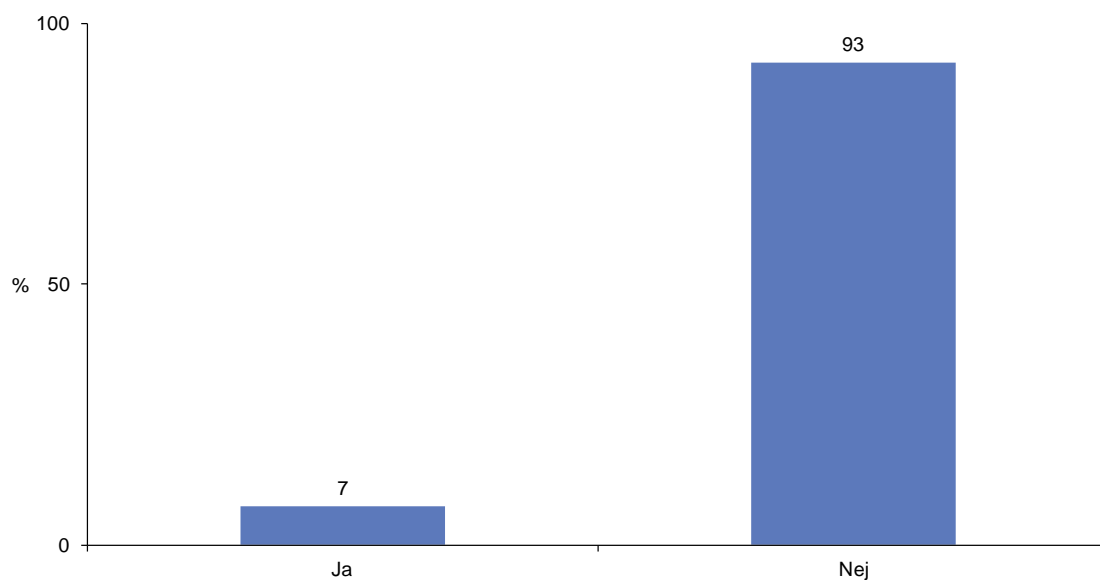
Figur 57: Högsta avslutade utbildning

Hur länge har du arbetat med budget- och skuldrådgivning? (Bastal: 285)



Figur 58: Antal år man arbetat med budget- och skuldrådgivning

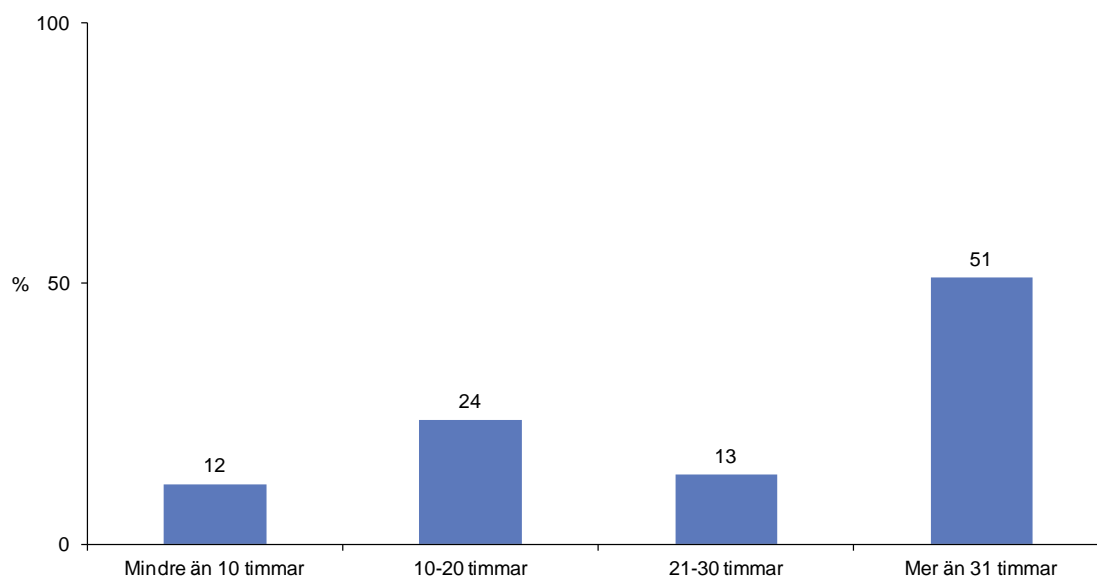
Är du chef för budget- och skuldrådgivningen i kommunen? (Bastal: 285)



Figur 59: Befattning för budget- och skuldrådgivningen i kommunen

Hur många timmar i veckan arbetar du i genomsnitt med budget- och skuldrådgivning?

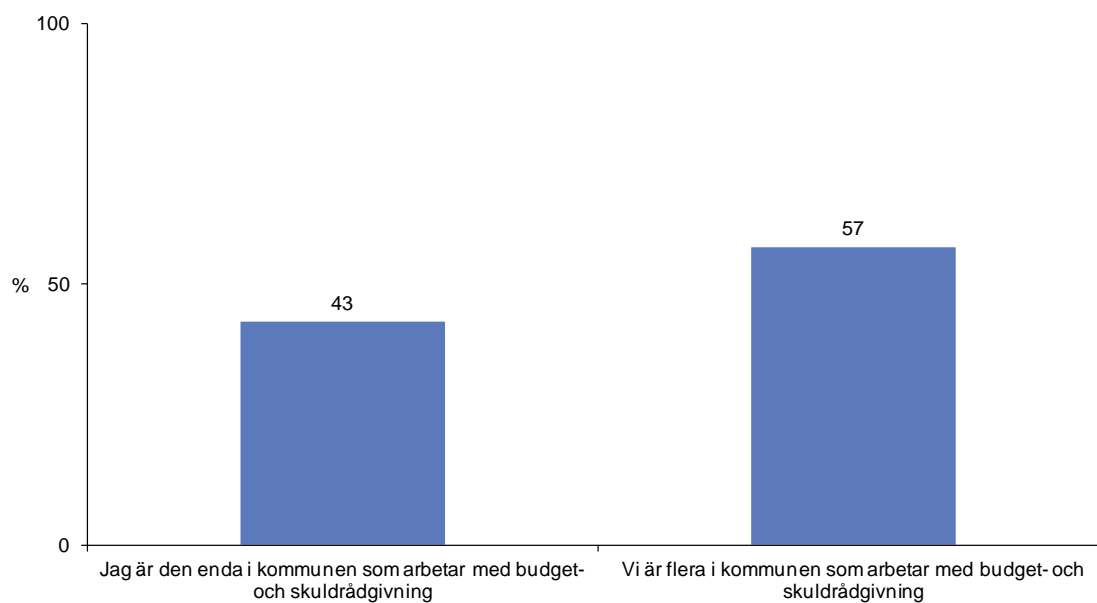
(Bastal: 285)



Figur 60: Genomsnittlig tid för att arbeta med budget- och skuldrådgivning

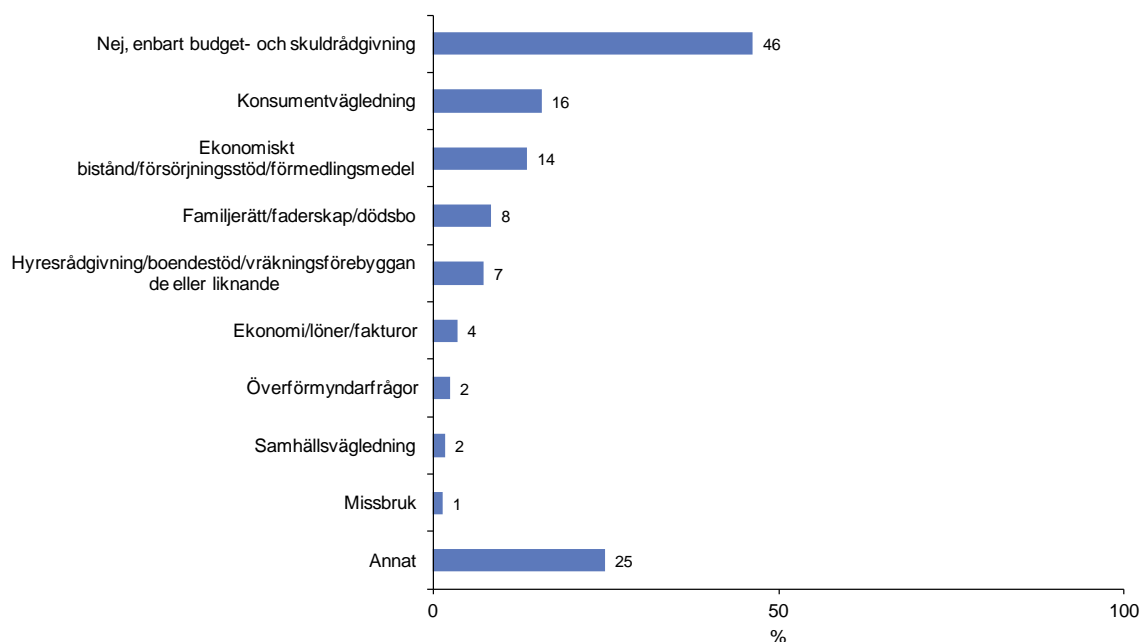
Är du den enda eller är ni flera som arbetar med budget- och skuldrådgivning i kommunen?

(Bastal: 285)



Figur 61: En eller flera som arbetar med budget och skuldrådgivning

Har du fler arbetsuppgifter än budget- och skuldrådgivning? (Bastal: 285)



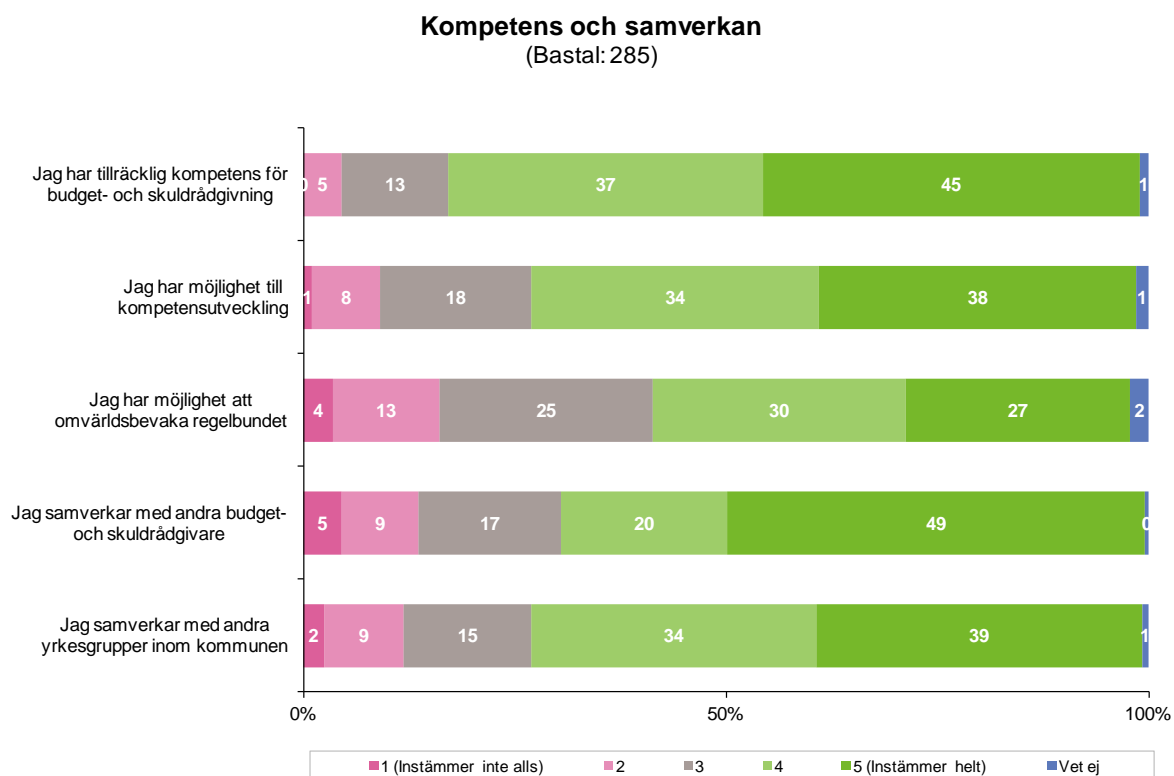
Figur 62: Fler arbetsuppgifter

6.3.2 Kompetens och samverkan samt arbetsuppgifter

De flesta budget- och skuldrådgivarna anser att de har rätt kompetens för sina arbetsuppgifter (drygt åtta av tio) och att de samverkar med andra yrkesgrupper inom kommunen (tre av fyra). Däremot är det färre som anser att de har möjlighet att ägna sig åt omvärldsbevakning (knappt hälften).

I störst utsträckning består arbetsuppgifterna för budget- och skuldrådgivarna av:

- budgetrådgivning
- förslag till betalningsuppgörelser
- förhandlingar med fordringsägare
- ansökningar om skuldsanering
- omprövningsansökningar



Figur 63: Påståenden kring kompetens och samverkan

"Skulle önska att Konsumentverket har mer återkommande kurser för oss som varit länge i yrket."

"Tid saknas för att regelbundet kunna omvärldsbevaka i den omfattning jag skulle önska."

"Omvärldsbevakning, förebyggande, kompetensutveckling finns inte planerad i den tid som ligger som budgetrådgivare i vår kommun."

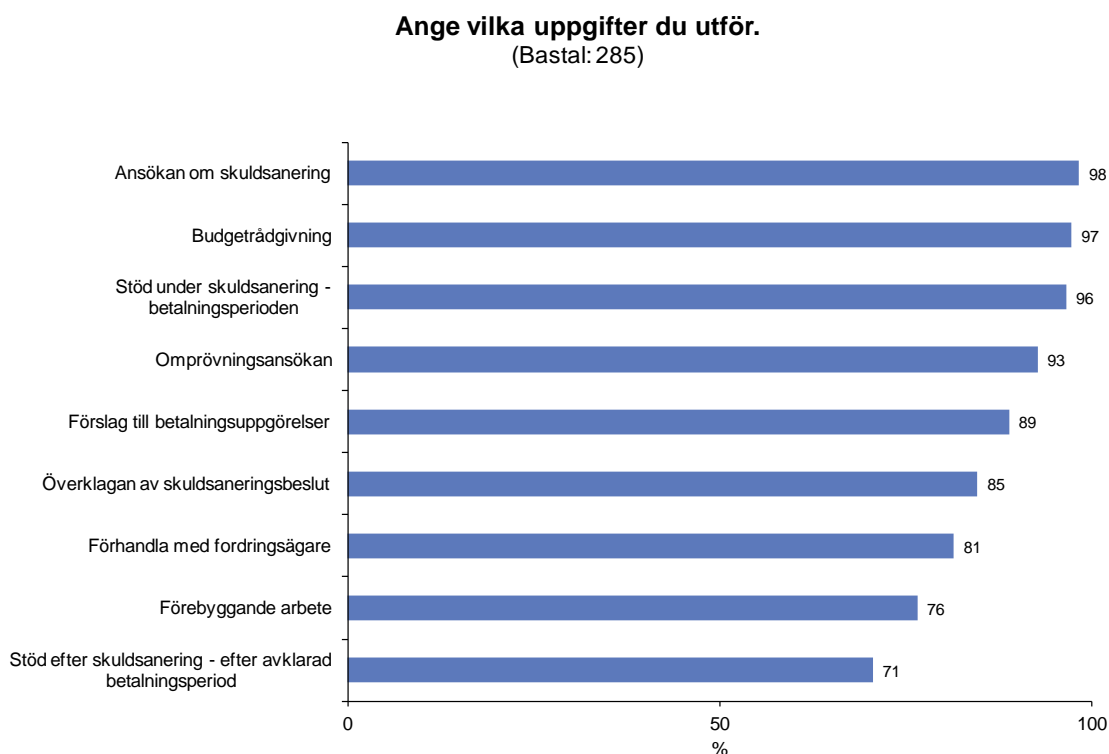
"Samverkan är otroligt viktig och jag tror att det är nyckeln till framgång i vårt arbete."

"Har inte tid med så mycket på de få procent jag får till budget- och skuldrådgivningen."

"Arbetar i princip endast med skuldrådgivning och ytterst lite med budgetrådgivning"

"Eftersom klienterna har en annan problematik idag än då jag började min yrkesbana känner jag att min kompetens inte riktigt är i fas. Jag har en jur.kand. och det är mer socialt arbete idag som krävs."

"Upplever att många som är socionomer saknar de ekonomiska kunskaper som krävs för att kunna bedriva den rådgivning som rollen kräver."



Figur 64: Vilka uppgifter som utförs

"Det är inte lika vanligt som tidigare med frivilliga lösningar. Dels bedömer jag att det beror på att ärendena är mer komplicerade med till exempel skulder till privatpersoner samt svårigheterna att få borgenärerna att gå med på frivilliga uppörelser."

"Förebyggande arbete är i alldeles för liten omfattning- tid saknas då efterfrågan på råd och stöd för skuldsanering är stor."

6.3.3 Synen på verksamheten

Budget- och skuldrådgivarna gavs möjlighet att bedöma verksamheten i sin kommun. Det är tydligt att de anser att rådgivningen håller en god kvalitet. En knapp majoritet instämmer också i att rådgivning erbjuds i tillräcklig omfattning samt att rådgivningen är tydligt specificerad. Däremot anser få att verksamheten är anpassad efter andelen överskuldsatta i kommunen.

Rådgivarna fick ta ställning till ett antal värdeord, för att beskriva en bild av den rådgivning som bedrivs i kommunen. De fick välja minst ett och max fem ord från en lista. De värdeord som i störst utsträckning (svarsandel på 40 procent eller mer) anses sammanfatta budget- och skuldrådgivningen är i fallande ordning:

- tillgänglig
- individanpassad
- flexibel
- effektiv
- behovsanpassad
- framåtsträvande.

I minst utsträckning (svarsandel under fem procent) anses budget- och skuldrådgivningen i kommunerna vara:

- otillgänglig
- ineffektiv
- detaljstyrd
- stelbent
- byråkratisk.

Sex av tio budget- och skuldrådgivare anser att mer resurser till verksamheten skulle satsas på förebyggande arbete.

När de svarande uppmanas lista de viktigaste (svarsandel på 40 procent eller mer) förslagen i överskudsättningsutredningen för att motverka överskudsättning, blir resultatet (i fallande ordning):

- finansiella kunskaper i skolan
- avräkning på kapital före räntor och avgifter
- slutlig preskriptionstid för skulder hos Kronofogden
- förändring av lagar om ocker
- saneringslån.

Minst effekt (svarsandel på 10 procent eller lägre) tillmäter budget- och skuldrådgivarna:

- månadsinkomstuppgifter som underlag för bidrag
- ekonomiakut
- stöd för gäldenärer att kontrollera fordringars giltighet
- vid domstol med kvalificerad majoritet kunna genomdriva ackord
- rätt till betalkort utan kredit för barn
- möjlighet att kalla okända borgenärer.

På frågan om vad som är viktigast för att få fler evighetsgäldenärer att ansöka om skuldsanering bedömer över hälften av rådgivarna att det handlar om:

- Kronofogden ska informera om skuldsanering till de som haft utmätning länge.
- En samlad inbetalning görs till Kronofogden istället för till alla borgenärer.
- Höjd kunskap om skuldsanering i samhället behövs.

Minst viktiga (svarsandel lägre än 20 procent) bedöms i fallande ordning vara:

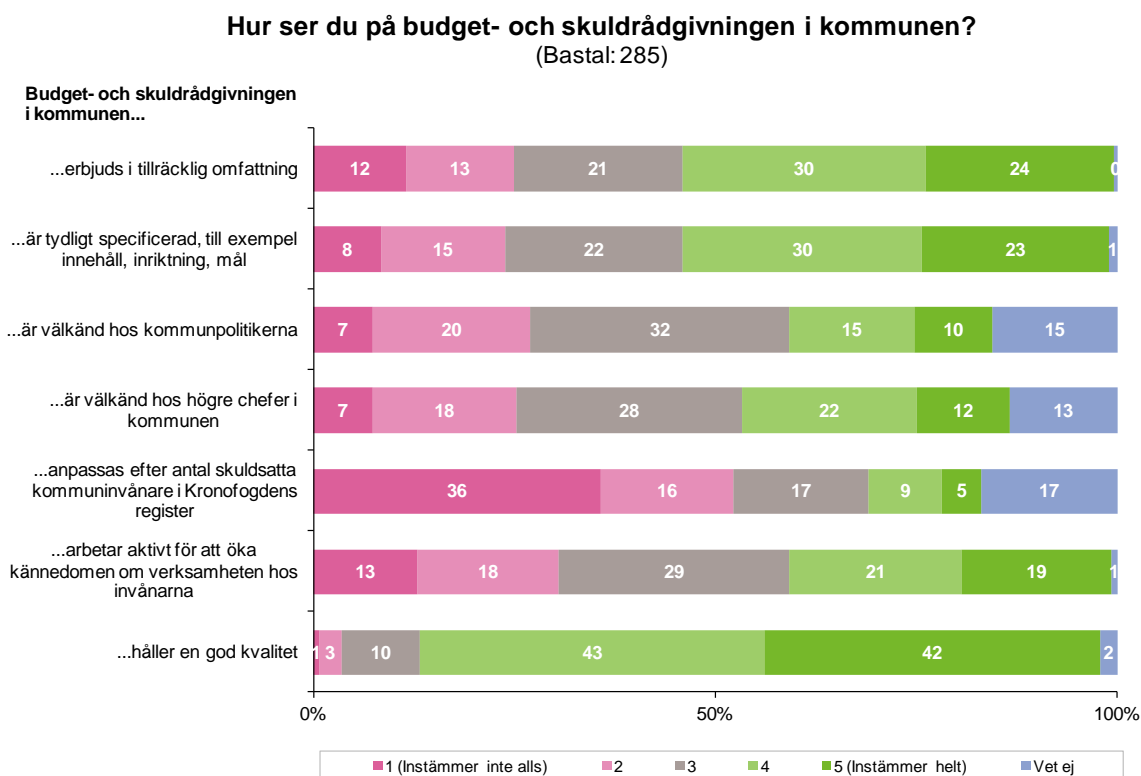
- lägre krav på gäldenär att lämna skulduppgifter i ansökan om skuldsanering
- påbörja betalningar redan från inledande beslut
- internetportal om skuldsanering
- webbaserat ansökningsförfarande
- Kronofogden ska kontrollera gäldenärens uppgifter vid skuldsaneringsansökan
- modifierat utmätningförbud.

Tre av fyra budget- och skuldrådgivare anser att budget- och skuldrådgivningen i kommunerna uppfyller uppdraget enligt skuldsaneringslagen. Hälften av de svarande anser att

Konsumentverket uppfyller uppdraget att stödja och ge vägledning till kommunen. I de öppna kommentarerna framkommer missnöje med att statistikdelen i Boss inte har fungerat samt önskemål om fler påbyggnadsutbildningar. De svarande fick göra en generell bedömning av sin verksamhet i relation till en perfekt budget- och skuldrådgivning och en fjärdedel anser att deras rådgivning ligger nära eller mycket nära en sådan idealbild.

Rådgivarna fick även ge sin syn på vad de tror att kommunens invånare känner till om budget- och skuldrådgivningen i kommunen. Bara en av tio rådgivare tror att kommuninvånarna vet vad verksamheten erbjuder eller var den finns. I något större utsträckning tror rådgivarna, två av tio, att invånarna vet om att det finns budget- och skuldrådgivning i kommunen samt hur man kan få kontakt med rådgivningen.

Avslutningsvis ställdes frågor om huruvida budget- och skuldrådgivningen är ett effektivt sätt att arbeta förebyggande och om det är ett effektivt sätt att hjälpa redan skuldsatta. Bara en av tio instämmer i att den nuvarande budget- och skuldrådgivningen är ett effektivt sätt att förebygga/minska överskuldsättning i samhället. Däremot anser åtta av tio att budget- och skuldrådgivningen är ett effektivt sätt att hjälpa redan skuldsatta personer.



Figur 65: Påståenden kring budget- och skuldrådgivningen i kommunen

Bland de kommentarer som lämnats finns:

"Att vår verksamhet är rena sparbössa för kommunen, detta måste man få politiker både i kommunen, landstinget och staten medvetna om. Idag tror jag inte att politikerna har den vetskap om vår verksamhet."

"Har väldigt få ärenden, vet inte om det beror på att man inte känner till verksamheten eller om man inte vågar ta kontakt."

"Jag hoppas verkligen att den håller god kvalitet men att ständigt ha en kö på 4-5 månader är ju naturligtvis inte tillfredsställande."

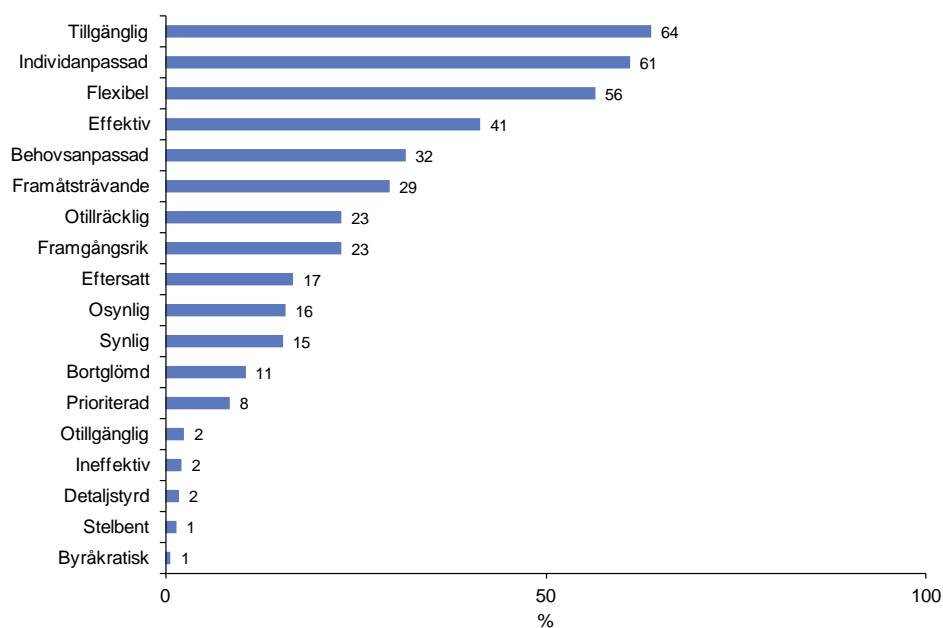
"Klienterna som vi träffar är mycket nöjda med rådgivningen, enligt brukarenkäter."

"Utifrån förutsättningar håller vi en hög kvalitet. Dock oroar vi oss för framtiden då vi ser att behoven ökar och vi kan inte se hur vi ska räkna till för att även arbeta förebyggande. Våra chefer och politiker verkar inte anse att detta är en viktig verksamhet och något man vill satsa på."

"Vi behöver vara fler budget- och skuldrådgivare för att hinna med arbetet. Därför arbetar vi inte aktivt för att öka kännedomen om vår verksamhet."

Vilka kännetecken nedan tycker du tydligast beskriver budget- och skuldrådgivningen i din kommun?

(Bastal: 285)

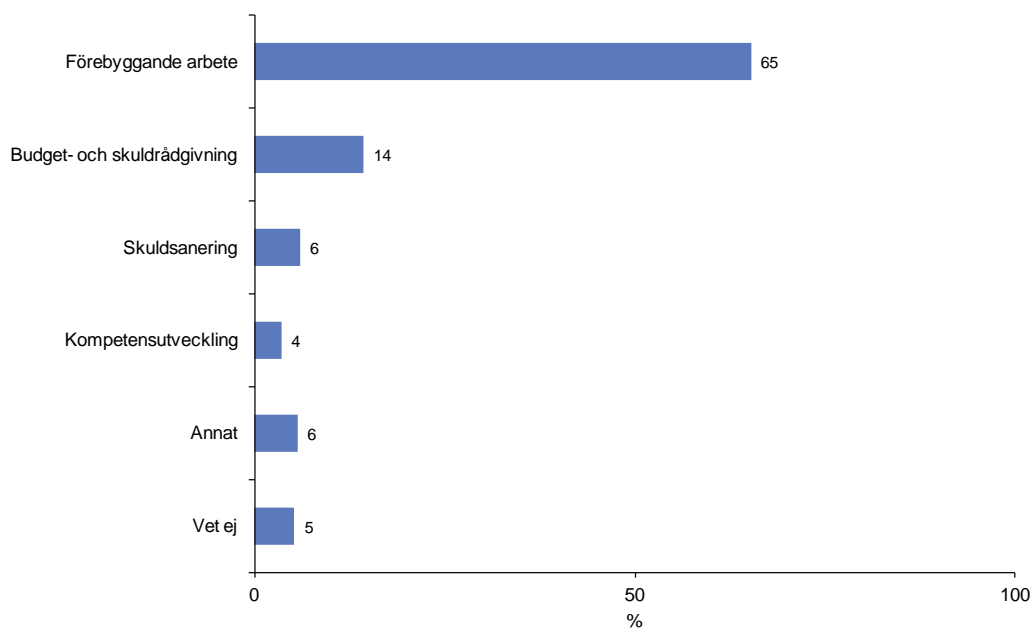


Figur 66: Beskrivande kännetecken (flervalfråga, minst ett och max fem alternativ)

"Framgångsrik, jag har svarat ja på den, eftersom jag vet att jag räddat några stycken från ett helvete, det hade räckt med en räddad."

Om verksamheten fick mer resurser; vad anser du att det skulle arbetas mer med?

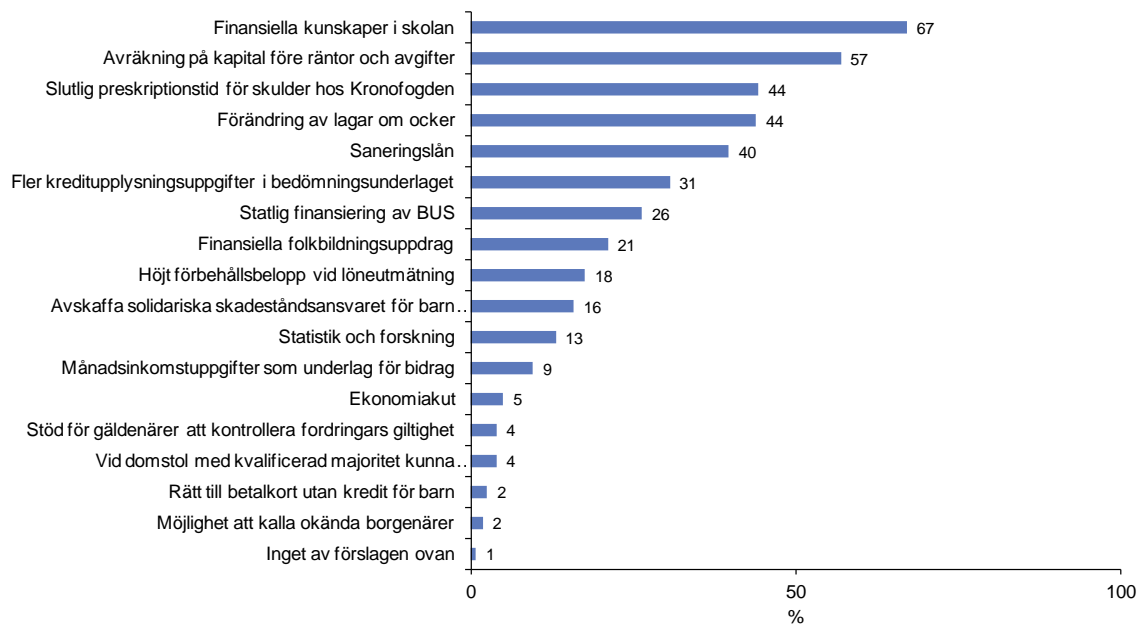
(Bastal: 285)



Figur 67: Vad mer resurser skulle användas till

I betänkandet "Överskultsättning i kreditsamhället?" SOU 2013:78 ges ett antal förslag på vad som kan göras för att motverka överskultsättning. Vilka anser du är viktigast?

(Bastal: 285)



Figur 68: Viktigast för att motverka överskultsättning (flervalfråga, minst ett och max fem alternativ)

*"Alla förslag är mycket viktiga, det går inte att välja fem på bekostnad av andra!
En mycket dålig fråga som inte kommer att ge någon rättvis bild. Arbetet måste
såklart bedrivas på alla plan och nivåer."*

I betänkandet "Ut ur skuldfällan" SOU 2013:72 ges ett antal förslag på åtgärder för att få fler evighetsgäldenärer att ansöka om skuldsanering. Vilka anser du är viktigast?

(Bastal: 285)

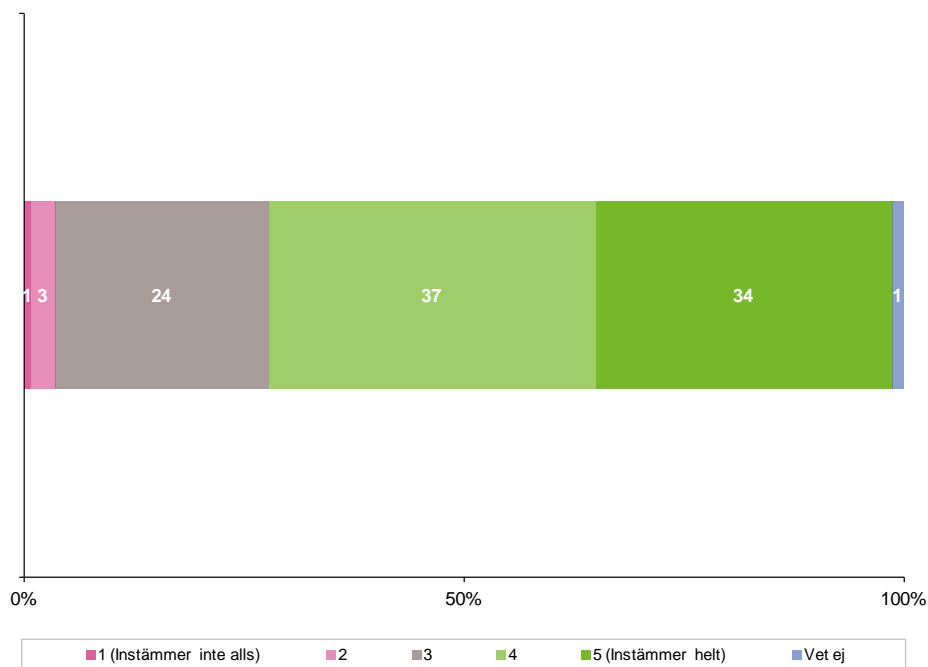


Figur 69: Viktigast för att få fler evighetsgäldenärer att ansöka om skuldsanering (flervalfråga, minst ett och max fem alternativ)

"Absolut viktigast är den samlade betalningen."

"Det funkar inte med enstaka nedslag i skolan, det måste upp på läroplanen i varje årskurs i alla fall från högstadiet, hur man sköter sin ekonomi, hur skulder uppstår osv."

Anser du att kommunen uppfyller uppdraget enligt skuldsaneringslagen?
(Bastal: 285)



Figur 70: Uppfyller kommunen uppdraget

"Jag jobbar så gott som bara med skuldsaneringsansökningar."

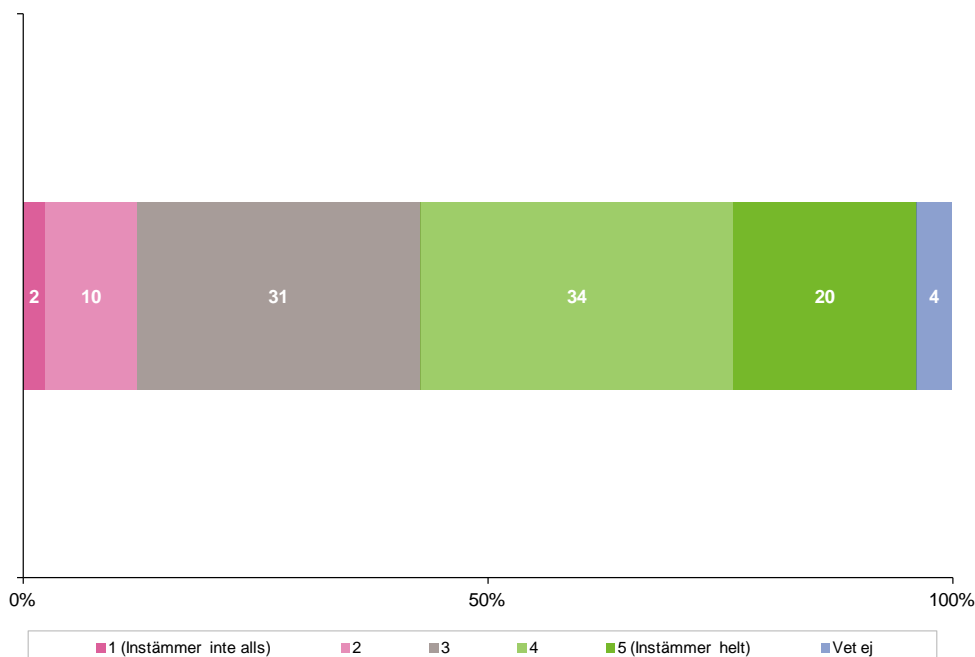
"Vi säljer tjänster även till andra kommuner. För invånare i dessa kommuner tycker jag inte att de kommunerna uppfyller uppdraget. Många fler i dessa kommuner skulle behöva komma hit, men känner inte till möjligheten. De finns inte heller något förebyggande arbete i dessa kommuner."

"Vår kommun har bra verksamhet men mer kan göras för att motverka/förebygga."

"Inte så lätt att förebygga att människor blir överskuldsatta, här behövs mer resurser."

Anser du att Konsumentverket uppfyller uppdraget att stödja och ge vägledning till kommunen?

(Bastal: 285)



Figur 71: Uppfyller Konsumentverket uppdraget att stödja och ge vägledning

"Saknar mer kompetensutveckling för BUS:are."

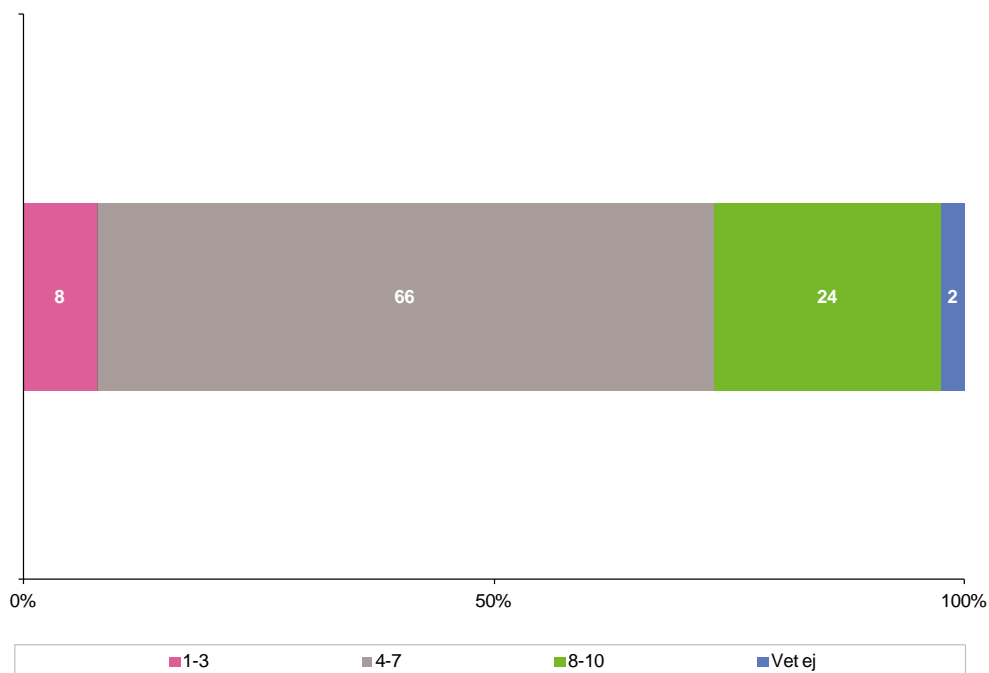
"Det kan alltid göras mer där också. Men vi får bra stöd, utbildningar och material av Konsumentverket. Det är Boss som haft lite problem, men vad det verkar är det på väg att lösa sig."

"Handledningen finns inte, någon kvalitetssäkring finns ej, vilken myndighet kontrollerar budget- och skuld, ingen. Konsumentverket bistår med utbildningar och har en trevlig personal. Men det hjälper inte om man inte får åka av sin kommun på dessa. Man kan inte åka på de utbildningar man behöver då tid inte finns."

"De har under många år inte kunnat tillhandahålla ett program som gett oss möjlighet att ta fram statistik. Vi har betalat full pris för licenser men bara kunnat använda programmet ärendehantering. Kurser och seminarietillfällen är mycket begränsade. Plus för Portalen."

"Konsumentverket stödjer budgetrådgivarna på ett hyggligt sätt men inte kommunen, d.v.s. chefer och politiker."

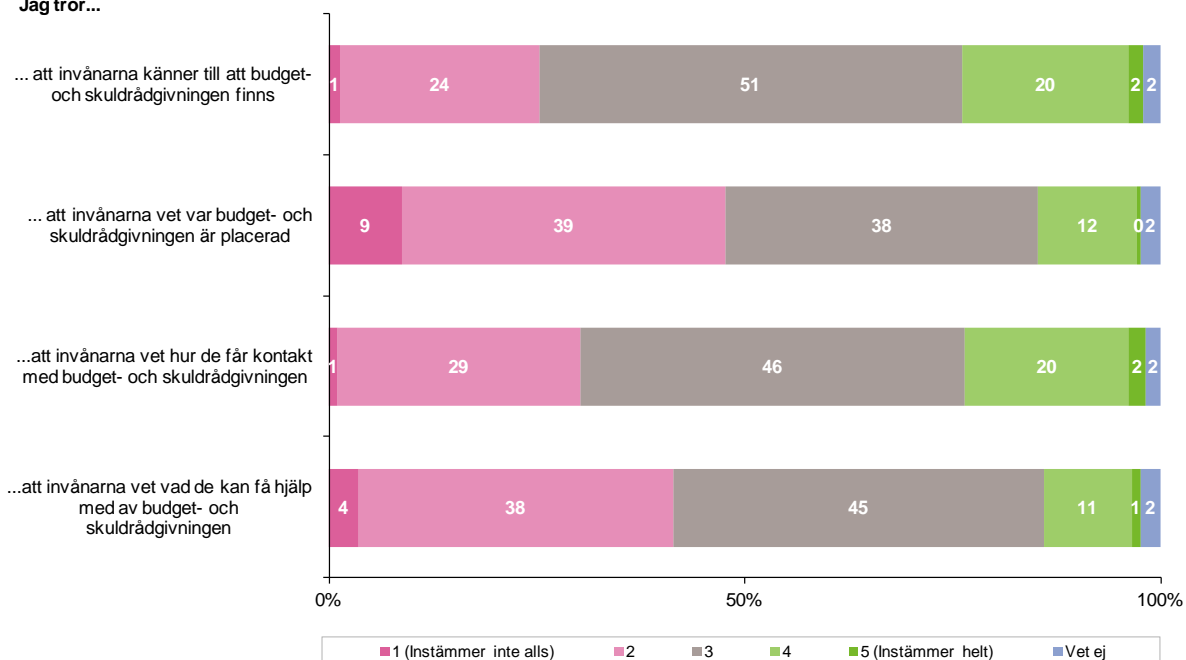
Tänk dig en helt perfekt budget- och skuldrådgivningsverksamhet: hur nära eller långt ifrån ett sådant ideal tycker du att din kommun befinner sig?
(Bastal: 285)



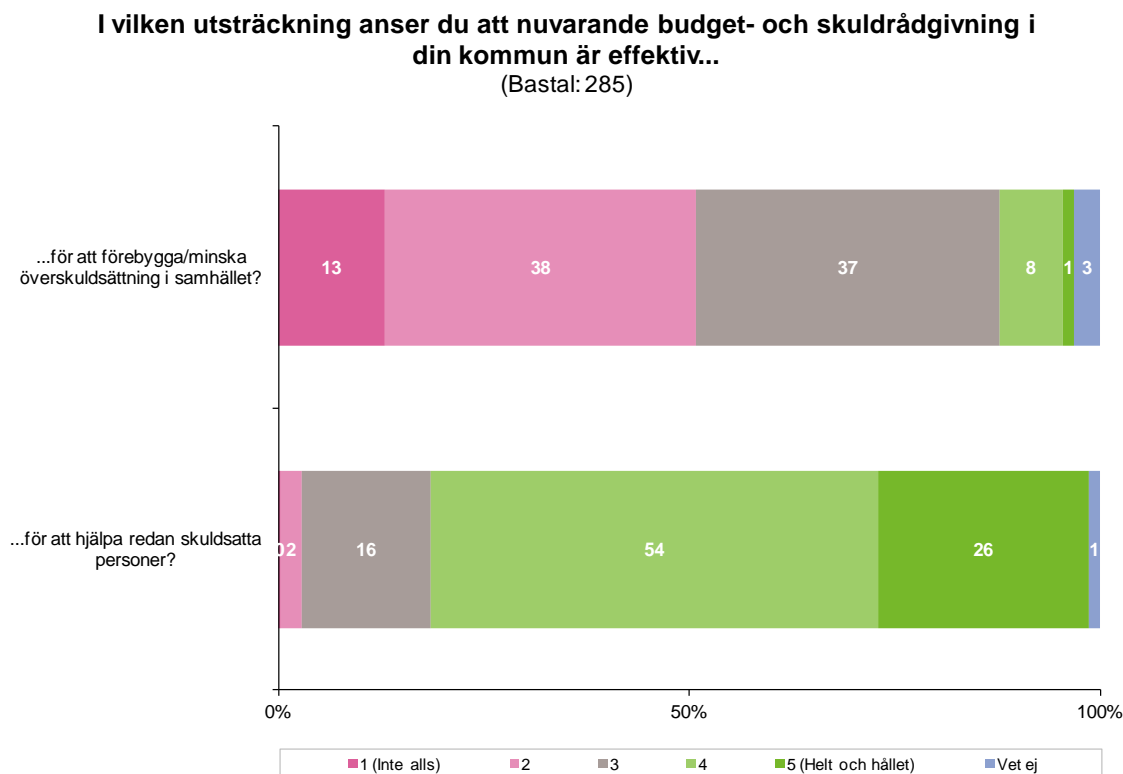
Figur 72: Perfekt budget- och skuldrådgivning

Vad tror du att invånarna känner till om budget- och skuldrådgivningen i din kommun?
(Bastal: 285)

Jag tror...



Figur 73: Påståenden om allmänhetens kännedom om budget- och skuldrådgivningen



Figur 74: Effektiv budget- och skuldrådgivning

6.3.4 Öppna svar

I enkäten till rådgivarna ställdes ett antal helt öppna frågor.

Fråga: Vad tror du skulle få invånare med ekonomiska problem att ta hjälp av en budget- och skuldrådgivare i ett ännu tidigare skede?

Rådgivarna har fått svara på vad de tror skulle få invånarna med ekonomiska problem att ta hjälp av en budget- och skuldrådgivare i ett ännu tidigare skede. Flera av rådgivarna är övertygade om att kännedomen om rådgivningen spelar stor roll för hur många som kommer att använda den. Det måste också bli mer "ok" att söka hjälp för dessa typer av problem, att det inte skall kännas skamligt för den som söker hjälp.

Exempel på öppna svar som budget- och skuldrådgivarna lämnat:

- Att de vet att budget och skuldrådgivningen finns. Att den som jobbar med det, d.v.s. jag, träffar folk personligen och pratar om vad jag kan göra.
- De måste veta att vi finns. Därför tror jag att det är oerhört viktigt att nå ut till alla grupper i samhället. Förebyggande arbete med andra ord.
- Att vi blev mer synliga, att fler får kunskap och information om den hjälp som finns att få.
- Om de har mer kunskap i ämnet samt att budget- och skuldrådgivningen marknadsför sig mer. I dagsläget tors vi inte/kan/bör vi inte marknadsföra oss, då vi inte har resurser att ta emot de som söker vår hjälp. Det blir kö, vilket inte ser bra ut för politiker/chefer och vi får således försöka lösa problemet med de tillgängliga resurser vi har.

- Det förekommer fortfarande nya ärenden där man har skulder från 1980-talet utan att man sökt skuldsanering tidigare och dessa personer har hela tiden känt till att man kan få skuldsanering. Så även om gäldenärerna känner till skuldsanering så är det inte alltid man är intresserad av att ansöka av olika anledningar. T ex är det väldigt skambelagt att ha skulder och söka hjälp för detta. Det är viktigt att Kronofogden informerar gäldenärer om att budget- och skuldrådgivare finns på kommunen. Det är här man når mest personer inom målgruppen direkt.
- Genom att se det som en möjlighet och rättighet att få råd och stöd för att få ordning på sin ekonomi, d.v.s. att få bort skamlighetsstämpeln och skammen över att inte klara av sin ekonomi.

Fråga: *Vilka faktorer tror du är viktiga, till exempel om lokalen ligger centralt, om rådsökande har tillträde på ett enkelt och öppet sätt, om rådgivning ges på avskild plats utan insyn, om andra verksamheter finns i samma lokal etcetera. Vilken betydelse har placeringen av budget- och skuldrådgivningen för rådsökande?*

Exempel på svar:

- Bra om det är centralt i samhället men bör gärna ligga på en neutral plats så att det inte känns jobbigt att gå in i huset. Vi tillhör inte socialtjänsten i min kommun och det tror jag är mycket bra. Till oss kommer man och kan vara vem som helst eftersom vi har många verksamheter i huset.
- Att budget och skuldrådgivningen tillhör Medborgarkontoret (en "neutral" plats) och inte socialförvaltningen är bra.
- Avskild plats utan insyn tror jag är viktigt. Likaså att vi är lätta att nå. Jag tror inte det är en fördel om man ligger tillsammans med försörjningsstöd. Viktigt att man förstår att vår verksamhet inte är myndighetsutövning.
- Det har mycket stor betydelse att kunderna lätt kan ta sig till oss och att de kan få vara anonyma. Förr fanns vår verksamhet inom socialförvaltningen och många tyckte att det kändes jobbigt att sitta i det väntrummet. De flesta av våra kunder är inte aktuella inom socialförvaltningen. Nu finns vi i en annan förvaltning och kunderna får vänta i ett neutralt väntrum. Det är viktigt att kunderna får möta oss i ett rum där andra inte kan se in och att vi kan få prata ostört. Röd lampa på dörren som visar att ett besök pågår underlättar.
- Det kan vara bra att vara på en socialförvaltning pga. att man faktiskt får en del ärenden från kollegor som annars inte hade "upptäckts". Det kan ju också förekomma en del samarbete mellan budget- och skuldrådgivare och socialsekreterare kring en gäldenär, bl.a. handläggare för förmedlingskonto. Sedan är det många människor som inte vill sätta sin fot på ett socialkontor av olika anledningar. Då är det bättre att budget- och skuldrådgivaren befinner sig på annan plats, t ex bibliotek eller liknande. Man kan även fånga en del spontanbesökare om man t ex har sitt kontor i en foajé till ett bibliotek. Jag vet inte vilket som är bäst, att vara på socialkontor eller t ex bibliotek. Båda har sina fördelar.
- Personer som verkligen vill ha hjälpen tar den nog oavsett var den ligger.

Fråga: *Beskriv de för- och nackdelar som du ser med öppen mottagning.*

Budget- och skuldrådgivarna har även svarat hur de ser på en öppen mottagning. Bilden går isär, somliga är positiva medan andra är av motsatt uppfattning. Somliga har egna erfarenheter av öppen mottagning.

Exempel på svar:

- Bra med öppen mottagning för första besöket. Att ta tag i sin ekonomi är för många ett stort steg, ibland med mycket ambivalens och det kan därför vara bra om hushållet kan få rådgivning utan att vänta på besökstid. Ambivalensen hos de rådsökande gör också att en del bokar nybesökstider men sedan inte kommer och rådgivaren kan därför utnyttja tiden bättre om det finns en öppen mottagning.
- Bäst av allt är att inte ha kö. Har man inte kö behövs inte öppen mottagning. Det skall vara lätt att nå fram på telefon, det är viktigare. Jag tror att människor vill ringa, vill boka tid, vill kunna planera när de skall komma på besök och förbereda sig. Många arbetar och vill inte ta ledigt mer än nödvändigt.
- Det finns inte tid för min del att ha öppen verksamhet så jag har ingen erfarenhet av det. Dock tror jag att det skulle vara jättebra och att man kan se det som ett förebyggande arbete i allra högsta grad.
- Det skulle absolut gå att pröva den möjligheten. Nackdelen i den lilla kommunen är att alla känner alla och man kanske inte vill sitta med andra i ett väntrum. Man känner sig uthängd.
- Eftersom det är ett mycket känsligt ämne för besökaren så skall man vara i ett avskilt rum under själva besöket. Det är ofta som personerna gråter när de berättar om sina problem. Jag kan därför inte se något positivt med öppen mottagning.
- Har precis börjat med en dag för drop in - känns bra, ökad tillgänglighet, tänker mig att det kan leda till att fler tar tidigare kontakt och lite "enklare" ärenden.
- Jag arbetar i verksamhet med öppen mottagning och kan se både fördelar och nackdelar med det arbets sättet. En stor fördel är att det inte blir några väntetider- den sökande kommer när hen är redo och "tar inte tid" genom att boka nybesök och sedan inte komma. Något som kan inträffa då det naturligtvis är mycket jobbiga saker för de sökande att gå igenom. En nackdel som jag ser det är att när det är många besökare kan det kanske upplevas som att besöken sker på "löpande band". Vi reducerar det genom att erbjuda de som vill ha fortsatt kontakt och stöd att boka återbesök med den rådgivare de träffat vid den öppna mottagningen.
- Negativ till öppen mottagning. Våra besökare vill nog ha en bokad tid så att de inte behöver sitta med en kö i ett väntrum med andra med överskuldssättning. Vi har provat det i min kommun men det kom ingen till de tiderna. Jag tror de vill veta att det kommer någon och möter dem och som väntar på dem. Osäkerhet är aldrig bra för våra besökare när de ändå är i ett utsatt läge.
- Öppen mottagning är inte så viktigt i vår verksamhet då många som kommer drop-in saknar alla handlingar som behövs för att kunna börja på en gång. Det blir oftast ett kortare samtal och att boka tid för ett nytt möte då alla uppgifter är med. Det kan fungera som en "uppfångare" när personen vågar/orkar ta tag i problemen men egentligen inte mer än så.

Det vanligaste svaret är att de behöver mer tid och framförallt mer tid för förebyggande arbete.

Fråga: *Vad skulle du behöva för verktyg för att motverka överskuldsättning?*

Exempel på öppna svar:

- Det förebyggande arbetet är viktigt. Som ensamarbetare med budget- o skuldrådgivning hinner jag inte planera bra informationsmaterial, prata kan jag men tekniken släpar efter, behöver lära mig olika sätt att framföra information.
- Förebyggande arbete, långt ner i åldrarna bland barn & unga.
- Mer förebyggande arbete. Rent generellt: förbjud all reklam för lån och krediter (precis som för sprit), varningslappar (som vid tobak): " detta lån kan förstöra din ekonomi för all framtid". Mycket hårdare kreditprövning. Hårda sanktioner vid bristfällig kreditprövning. Räntetak vid skulder som drivs in genom kronofogden. m.m.
- Det behöver bli svårare att skuldsätta sig, räntetak och att man inte ska kunna skuldsätta sig via t.ex. sms.
- Ett avsevärt striktare regelverk runt snabba krediter, lättvindiga avbetalningskontrakt och banker som kastar pengar efter folk men när det fallerar, skyller hela kalaset på den enskilde.
- Jag vill ha fler timmar på dygnet eller också vill jag kлона mig och min kollega så att vi blir fyra personer istället för två. Då kan vi ägna oss mer bl.a. åt ekonomisk folkbildning. Förbud av alla typer av snabbblån önskar jag mig och krav på ännu bättre kreditprövning. Dessutom lagstiftning som omöjliggör ockerräntor. Statliga saneringslån typ Finland vore intressant.

Fråga: *Vilka hinder och begränsningar ser du för att kunna bedriva ett ännu bättre arbete för att motverka överskuldsättning?*

De vanligaste svaren är att de största hindren är brist på tid och resurser.

Exempel på de öppna kommentarerna:

- Bristande resurser i form av tid och kompetensutveckling
- För lite resurser. Nu får vi så gott som hela arbetsdagen ägna oss att hjälpa folk som redan är överskuldssatta.
- Tiden. Även om vi var betydligt flera, skulle vi inte räkna till att lära barn/föräldrar om vardagsekonomi. Därför anser jag att skolan i först hand borde göra det förebyggande arbetet.
- Vi kämpar mot oerhört starka marknadskrafter. För min personliga del känner jag emellanåt en stark frustration över att inte räkna till. Jag vet att jag är bra på det jag gör men vi skulle behöva mer resurser till vår verksamhet.
- Lagstiftningen: Att vi är så få som jobbar för att motverka överskuldssättning jämfört med de starka marknadskrafterna som vill få människor att låna.

Fråga: *Vilka framgångsfaktorer ser du i arbetet med att motverka överskuldssättning?*

Respondenterna har även besvarat frågan vilka framgångsfaktorer de ser i sitt arbete med att motverka överskuldssättning. Vanliga åsikter här rör tidiga insatser, lagstiftning och information.

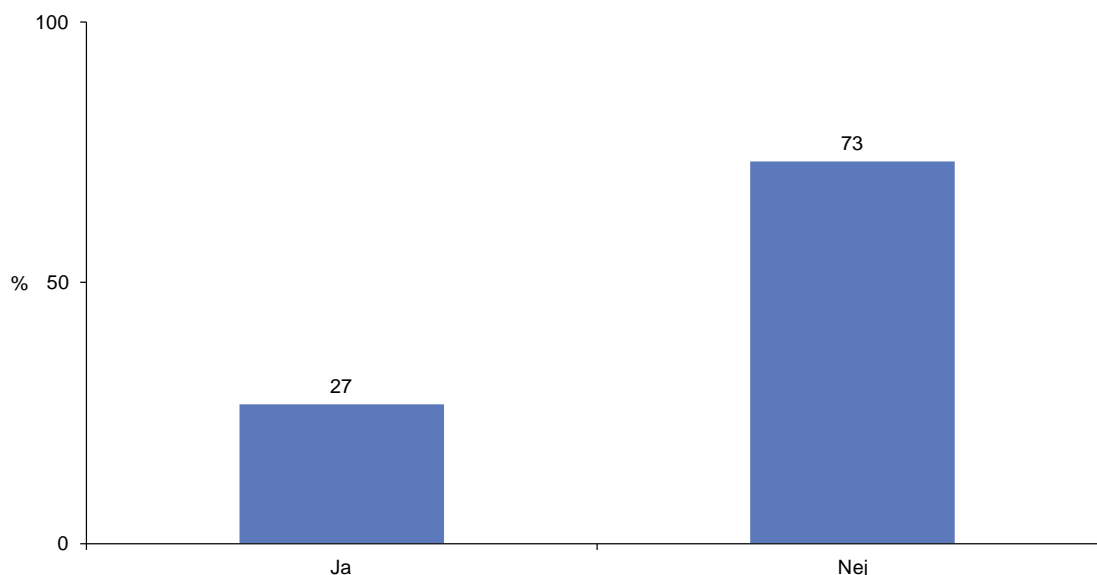
Exempel på öppna kommentarer:

- Att insatser sätts in tidigare och att alla samverkar i samhället. Sjukvård, socialtjänst, hemtjänst osv.- alla som ser att något inte står rätt till.
- Att personer får utbildning och kunskap i ämnet vardagsekonomi. Bättre psykisk hälsa och ett bättre samhälle.
- Bättre och sundare kreditgivning från länemarknaden. Det kan inte vara sunt att få låna till konsumtion och lånet har en amorteringstid mellan 12-15 år. Det skulle vara tydligare vad varan kostar inte bara vad månadskostnaden blir. Bättre reklam som inte är direkt vilseledande.
- Detta är i första hand en information- och kunskapsfråga. Ökad information till och kunskap hos befolkningen skulle kunna motverka överskuldsättning. Till viss del är naturligtvis också lagstiftningen på området viktig.
- Om man vill motverka överskuldsättning på ett effektivt sätt bör man se över lagstiftningen. Man behöver också lägga större vikt vid privatekonomi i skolans läroplan - gärna koppling mellan matematik och samhällsorientering - mikro och makroekonomi - och ju tidigare man lägger in det desto bättre - gärna i enklare form redan på förskolan.

6.3.5 Budget- och skuldrådgivning som säljs till annan kommun

Samtliga fick frågan om huruvida den kommunen de är anställda i säljer budget- och skuldrådgivning till någon annan eller andra kommuner. Var fjärde budget- och skuldrådgivare (27 %) svarar att så är fallet.

Säljer din kommun budget- och skuldrådgivning till någon annan kommun?
(Bastal: 285)

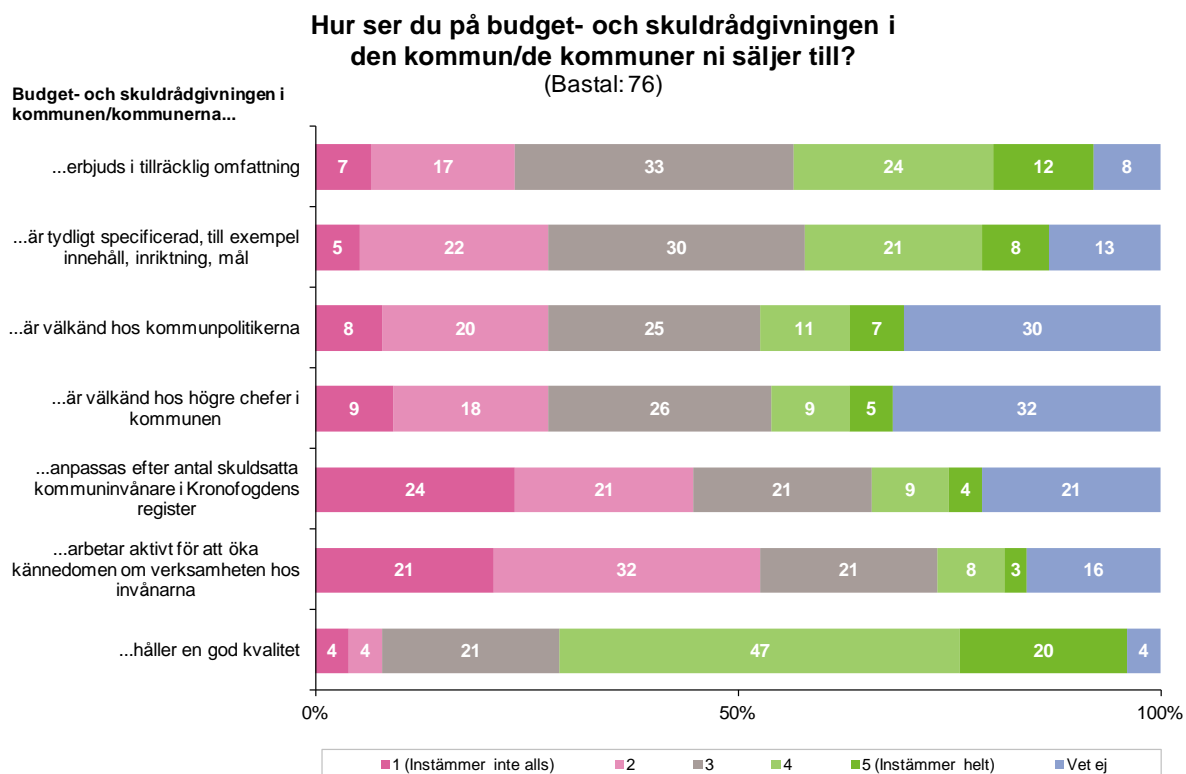


Figur 75: Säljer budget- och skuldrådgivning till annan kommun

6.3.6 Påståenden och frågor i kommuner man säljer tjänsten till

De budget- och skuldrådgivare som angivit att deras kommun säljer rådgivningstjänster fick svara på ett antal av tidigare ställda frågor/påståenden på nytt, men då för att bedöma verksamheten i

den köpande kommunen/kommunerna. Nedan återfinns de diagram som återger resultatet av bedömningen som då gjorts. Diagrammen redovisas okommenterade.



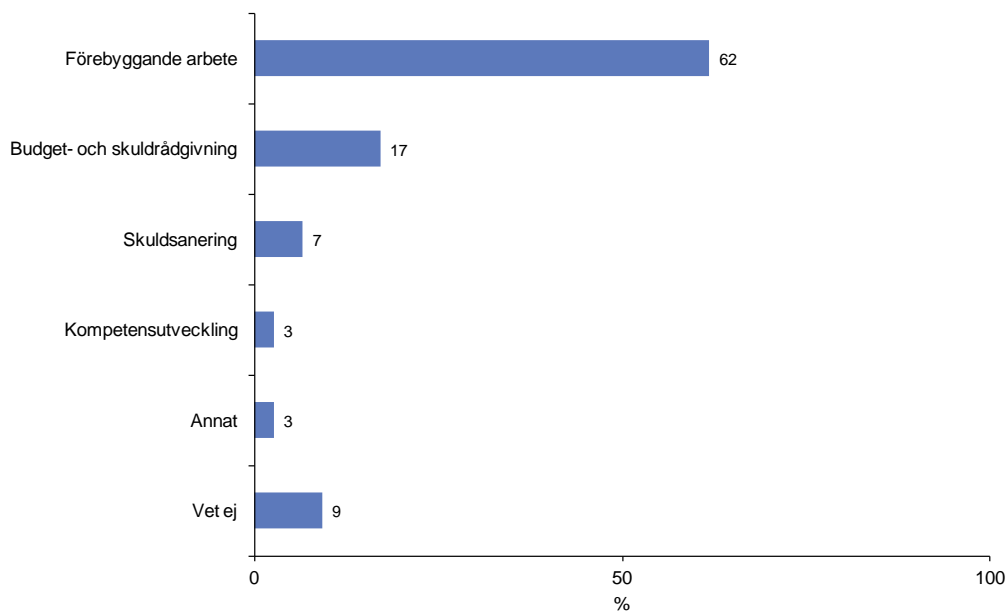
Figur 76: Påstående kring budget- och skuldrådgivningen i den kommunen/de kommuner man säljer till



Figur 77: Kännetecken för budget- och skuldrådgivning i den kommunen/de kommuner man säljer till (flervalsfråga)

Om verksamheten fick mer resurser; vad anser du att det skulle arbetas mer med i den kommun/de kommuner ni säljer till?

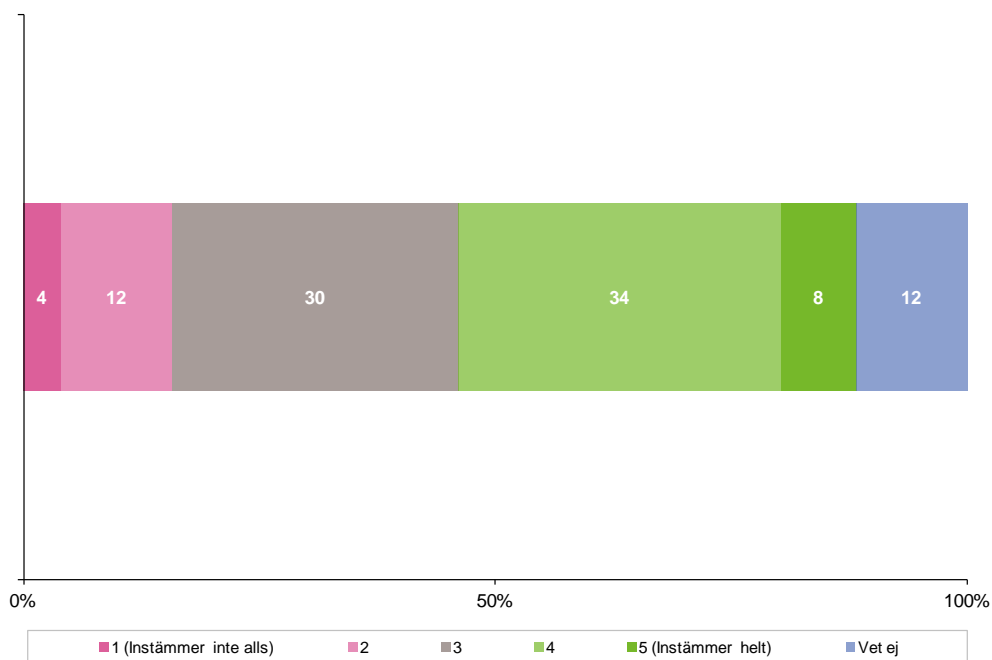
(Bastal: 76)



Figur 78: Vad borde arbetas mer med vid ökade resurser i den kommunen/de kommuner ni säljer till

Anser du att den kommun/de kommuner ni säljer till uppfyller uppdraget enligt skuldsaneringslagen?

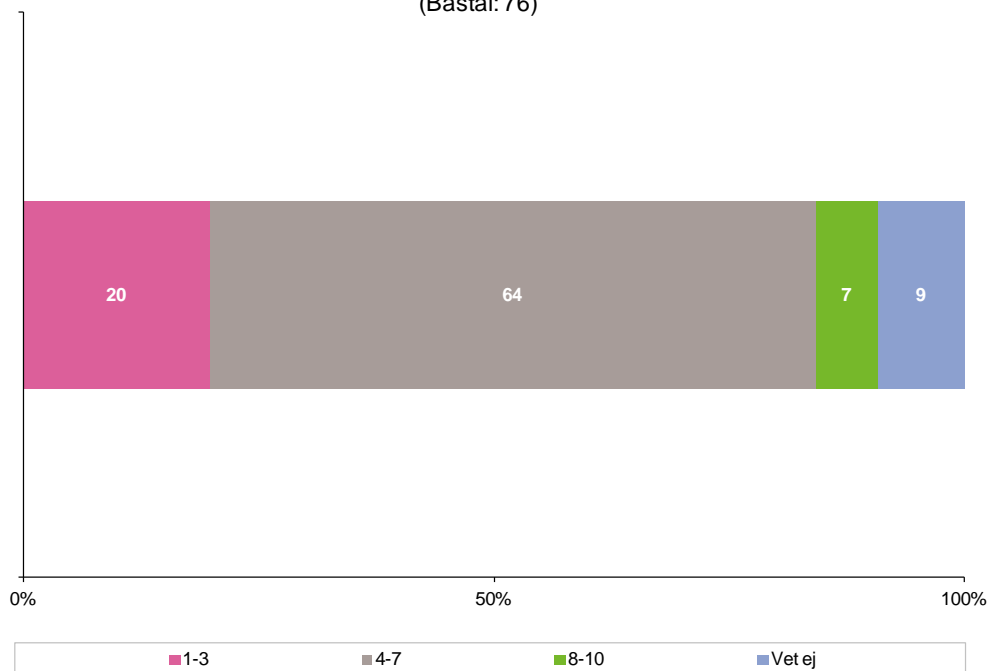
(Bastal: 76)



Figur 79: Uppfyller den kommunen/de kommuner ni säljer till uppdraget

Tänk dig en helt perfekt budget- och skuldrådgivningsverksamhet: hur nära eller långt ifrån ett sådant ideal tycker du att den kommun/de kommuner ni säljer till befinner sig en perfekt verksamhet?

(Bastal: 76)

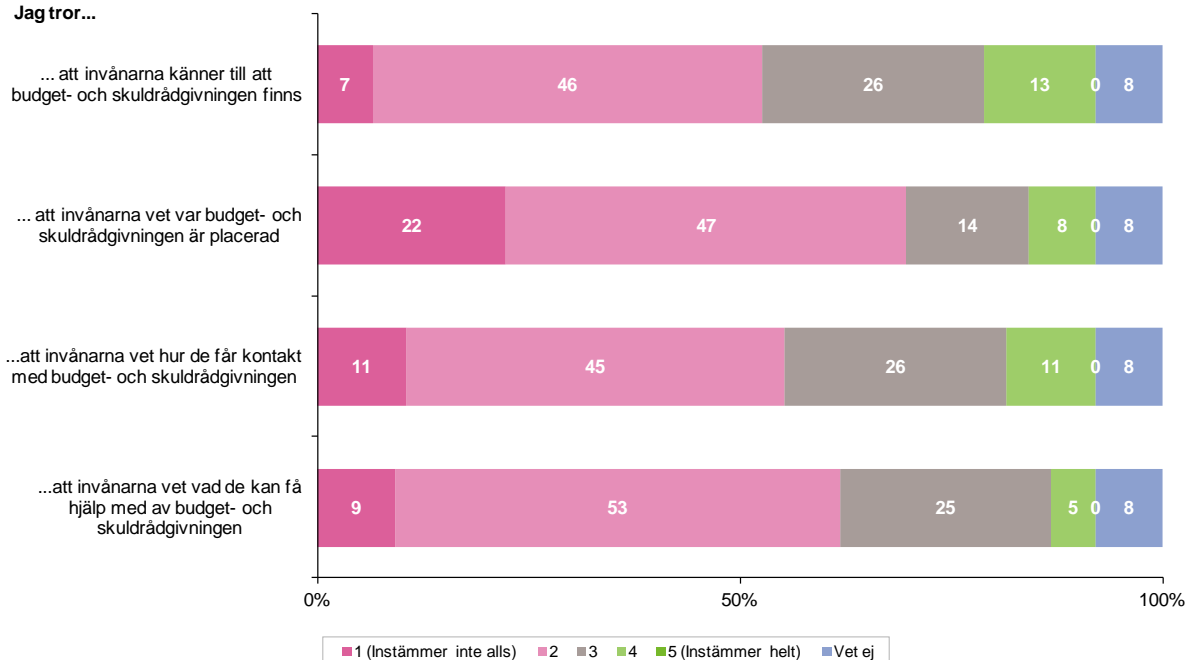


Figur 80: Perfekt budget- och skuldrådgivning hur nära är den kommunen/de kommuner ni säljer till

Vad tror du att invånarna känner till om budget- och skuldrådgivningen i den kommun/de kommuner ni säljer till?

(Bastal: 76)

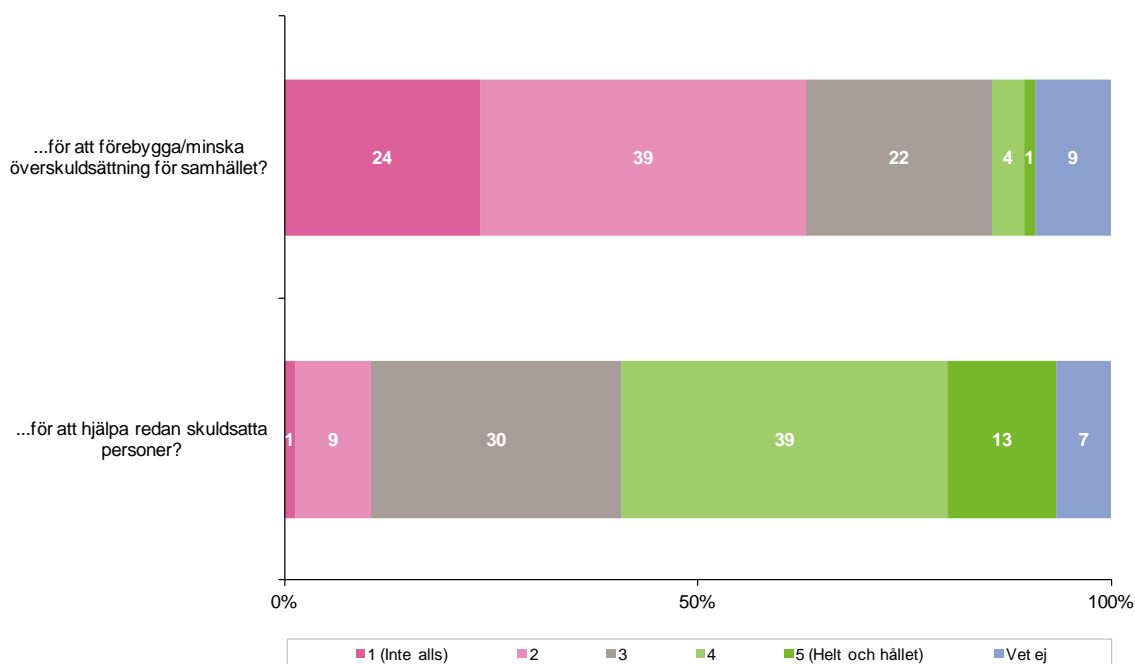
Jag tror...



Figur 81: Påståenden kring allmänhetens kännedom i den kommunen/de kommuner ni säljer till

I vilken utsträckning anser du att budget- och skuldrådgivningen i den kommun/de kommuner ni säljer till är effektiv...

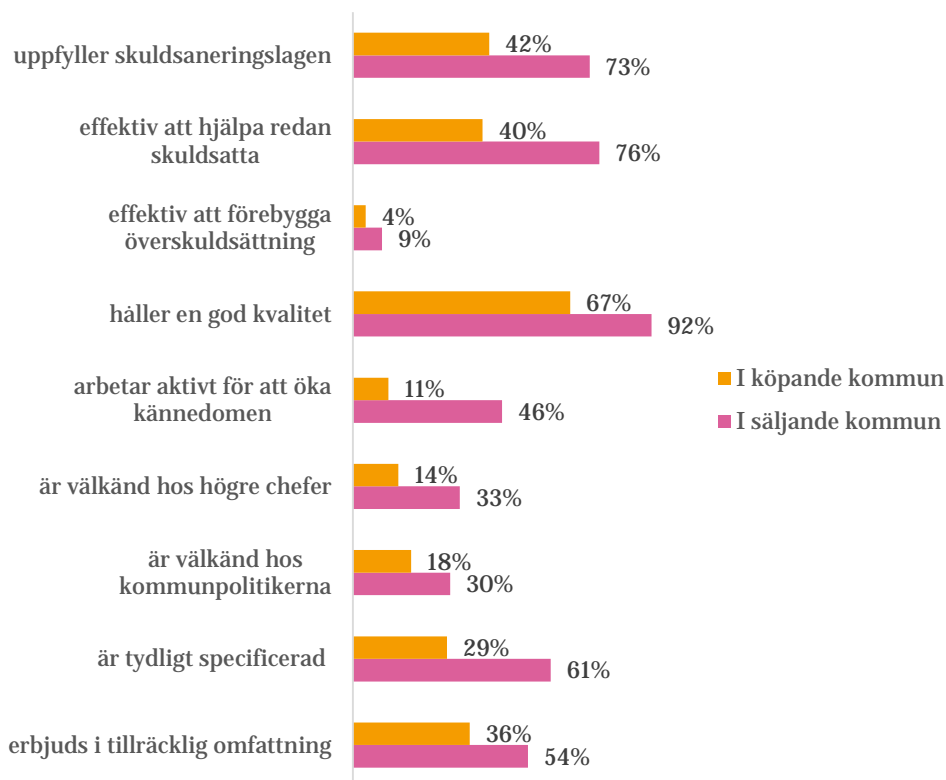
(Bastal: 76)



Figur 82: Effektiv budget- och skuldrådgivning i den kommunen/de kommuner ni säljer till

Skillnaderna är stora när budget- och skuldrådgivarna skattar verksamheten i sin egen kommun jämfört med kommunerna som köper av dem. Det är en betydligt mindre andel som instämmer i påståenden som handlar om kännedom, kvalitet och omfattning och att verksamheten uppfyller skuldsaneringslagen när det gäller de köpande kommunerna. På frågan om verksamheten är effektiv när det gäller att hjälpa redan skuldsatta personer instämmer 76 procent av rådgivarna att den är det i den egna kommunen men när de svarar för de köpande kommunerna är motsvarande siffra 40 procent.

Rådgivare i säljande kommuners syn på den egna och köpande kommunen; de instämmer i att verksamheten:
(Bastal: 76)



Figur 83: Rådgivare i säljande kommuners syn på den egna och de köpandes verksamhet

6.4 Bearbetning av resultatet

Sortering har gjorts av resultatet mellan de kommuner som säljer och de som endast har egen verksamhet.

6.4.1 Kommuner som säljer eller endast har egen verksamhet

Budget- och skuldrådgivarna i säljande kommuner jämfört med de som endast har egen verksamhet:

- har inte andra arbetsuppgifter i samma omfattning och arbetar förhållandevis mer tid
- skattar sin kompetens något högre och anser i en högre utsträckning att de har möjlighet till kompetensutveckling och omvärldsbevakning
- samverkar mer med andra budget- och skuldrådgivare och med andra yrkesgrupper i kommunen
- arbetar med fler delar som kan ingå i budget- och skuldrådgivning
- tror i högre utsträckning att verksamheten är välkänd hos kommunpolitikerna
- arbetar i större utsträckning aktivt för att öka kännedomen hos invånarna
- anser i högre grad att verksamheten håller en god kvalitet.

Däremot påverkas inte uppfattningen om huruvida verksamheten bedrivs i tillräcklig omfattning av om man säljer eller endast har i egen regi. 54 procent anser att det är tillräckligt.

7 Delstudie 4: Intervjuer med budget- och skuldrådgivare

I detta kapitel redovisas resultatet av de kvalitativa intervjuer som gjorts med budget- och skuldrådgivarna.

7.1 Syfte

Undersökningen syftar till att komplettera och fördjupa den information som Konsumentverket inhämtat genom de två kvantitativa undersökningar som genomförts med kommunerna och deras budget- och skuldrådgivare.

7.2 Målgrupp, metod och genomförande

AB Stelacon har ansvarat för genomförande av undersökningen.

Målgruppen är budget- och skuldrådgivare. Konsumentverket har tillhandahållit kontaktuppgifter till de budget- och skuldrådgivare som i den kvantitativa undersökningen anmält intresse av att delta i studien. Totalt 129 budget- och skuldrådgivare visade intresse och leverantören har sedan gjort ett urval av personer som slutligen kom att intervjuas.

Djupintervjuerna är genomförda per telefon. Intervjuguide finns i bilaga 8. Totalt 15 budget- och skuldrådgivare har intervjuats med spridning på om kommunen har budget- och skuldrådgivning i enbart egen regi, om kommunen har tjänsten i egen regi och även säljer tjänsten till andra kommuner eller om kommunen köper tjänsten, t.ex. av annan kommun. Spridning har även gjorts utifrån väntetid för att få tid för rådgivning i kommunen, om rådgivaren är chef eller rådgivare, kön samt storlek på kommunen sett till antalet invånare, se figur 84.

Kommuntyp budget- och skuldrådgivning	Väntetid för rådgivning		Chef/Rådgivare		Kön		Kommunstorlek Stor= storstad eller >100 000 Liten= <100 000		Samtliga
	1-2 veckor	Mer än 2 veckor	Chef	Råd- givare	K	M	Stor	Liten	
Enbart egen regi	4	3	2	5	4	3	2	5	7
Egen regi och säljer	3	4	3	4	5	2	4	3	7
Köper		1		1	1			1	1
Samtliga	7	8	5	10	10	5	6	9	15

Figur 84: Intervjupersonernas fördelning efter kommutyp avseende budget- och skuldrådgivning, väntetid för att få tid för rådgivning, chef/rådgivare, kön och kommunstorlek sett till antalet invånare.

7.3 Resultatredovisning

Detta avsnitt redovisar resultatet av de 15 genomförda intervjuerna och följer i stort intervjuernas upplägg.

7.3.1 Stora skillnader på verksamhetens storlek

Budget- och skuldrådgivningsverksamheten skiljer sig åt mellan olika kommuner. I storstadskommunerna finns ofta en större grupp budget- och skuldrådgivare som samarbetar även om de enskilda rådgivarna för det mesta handlägger sina egna ärenden. I de mindre kommunerna är det ofta en person som arbetar som budget- och skuldrådgivare. Vissa arbetar deltid med ansvar för flera kommuner samtidigt. Det är inte ovanligt att de budget- och skuldrådgivare som arbetar deltid även arbetar som konsumentrådgivare eller med försörjningsstöd. De flesta chefer arbetar själva med rådgivning viss del av sin tid.

7.3.2 Låg kunskap och svalt intresse hos politiker och chefer

Graden av styrning av budget- och skuldrådgivningsverksamheten varierar mellan kommuner. En tredjedel av de intervjuade kommunerna saknar styrande måldokument, främst mindre kommuner. Uppföljning sker i högre utsträckning i de större kommunerna. I vissa kommuner följer man endast upp kötiden, i andra sammanställer budget- och skuldrådgivarna statistik över antal och typ av ärenden en gång per år.

De flesta av de intervjuade budget- och skuldrådgivarna upplever att de har stort inflytande över sitt arbete och att de kan forma arbetet mycket själva. De flesta tycker att kunskapen och intresset från politikernas sida är relativt svalt och att många chefers kunskap om och intresse för verksamheten är låg. I några kommuner upplever rådgivarna att deras arbete bara är något kommunen tillhandahåller för att de måste. Det finns naturligtvis undantag där såväl chefer som politiker visar ett stort intresse och engagemang för budget- och skuldrådgivningen. Någon nämner att kännedomen är låg internt på kommunen men att det finns ett stort intresse när de får reda på hur verksamheten fungerar.

"Jag har haft fria tyglar att lägga upp mitt arbete, och har lagt upp det så det blir så effektivt som möjligt."

"Jag har stor möjlighet att påverka, det finns ett stort engagemang för frågorna."

"Mina chefer och kollegor är inte insatta i verksamheten. Politikerna tycker att det är en bra verksamhet, men det måste hela tiden kopplas till pengar."

"Jättepositiv syn på budget- och skuldrådgivningen, jag jobbar direkt under kommunchefen."

"Politikerna är inte insatta. I grannkommunen visste de inte ens att de köpte tjänsten av oss. Det är mer att det måste finnas."

Några anger att de har fått mer övergripande direktiv från kommunledningen att exempelvis satsa på barnfamiljer. Andra kommuner har inte behövt prioritera bland de rådsökande utan hinner med alla inom rimlig tid. Flera av de intervjuade anger att de själva prioriterar bland sina ärenden och försöker hitta lösningar för att ta hand om akuta ärenden. De prioriterar exempelvis

fall där det finns en möjlighet att förhindra att ett ärende går för långt, exempelvis en betalningsanmärkning hos Kronofogden, framför fall där ett par veckors väntetid inte har någon betydelse.

"Jag gör en prioriteringsordning, får man ett akut ärende så får man ta det före i kön."

"Vi har inte behövt prioritera, har inte kommit i sådant läge."

7.3.3 Kötid och arbetsbelastning varierar

Kötiden för att få komma till en budget- och skuldrådgivare varierar mellan kommunerna. Vissa budget- och skuldrådgivare upplever att den avsatta tiden räcker till, i andra kommuner är de underbemannade. I de flesta kommunerna finns dock möjlighet att ta hand om akuta ärenden.

"Tiden räcker inte till, det finns hur mycket som helst att göra."

"Tiden som jag arbetar med budget- och skuldrådgivning styrs av hur många som söker min hjälp. Om det är någon som behöver akut hjälp kan den personen få en tid dagen efter."

"Avsatt tid är tillräcklig. Baseras på erfarenhet sedan tidigare."

"Det har varit underbemannat länge, kötiden är väldigt lång. Om det är någon som har akut behov går det alltid att lösa med förtur, exempelvis om det kommer något akut ärende från socialförvaltningen eller kurator."

7.3.4 Samarbete med socialförvaltningen och förebyggande arbete

Samarbeten förekommer i stor utsträckning, framförallt med socialförvaltning, kuratorer, personliga ombud, gode män och den psykiatriska vården. Samverkan sker också i stor utsträckning med budget- och skuldrådgivare i andra kommuner och med Kronofogden. Samarbeten sker i vissa kommuner även med bland andra arbetsförmedling, kriminalvård, försäkringskassa, inkassobyråer och banker.

"Jag har samarbeten med andra delar i förvaltningen, främst socialförvaltningen. Jag jobbar bara med skulderna men ofta är personerna trasiga psykiskt och det är socialsekreterarnas jobb. Samarbetet fungerar åt bägge håll. Jag samarbetar även med den psykiatriska vården."

"Har bra samarbete med banken, de slår mig en signal när de får in låneansökningar, och vi samarbetar kring lösning av lån och krediter."

De flesta kommuner arbetar förebyggande men anser samtidigt att de skulle kunna göra mer, och att resurserna inte alltid räcker till. Flera nämner att de exempelvis besöker skolor, arbetsförmedling, socialtjänst, servicehus samt träffpunkter för kvinnor och personer med psykisk sjukdom och informerar om verksamheten. En kommun arbetar även med utbildning av så kallade vidareförmedlare, exempelvis kuratorer och diakoner som i sin tur kan komma i kontakt med personer som behöver rådgivning.

Några kommuner prioriterar ungdomar, kvinnor och seniorer i det förebyggande arbetet. Andra prioriterar invandrargrupper och personer i arbetsrehabiliterande åtgärder.

De flesta tycker att det generellt sett är lätt att nå ut och att de är efterfrågade. Samtidigt är det svårt att nå vissa grupper, t.ex. vissa kvinnogrupper och unga vuxna. Någon påpekar att de borde bli bättre på att nå ungdomar på deras villkor via exempelvis internet och sociala medier.

"I det förebyggande arbetet prioriteras ungdomar, kvinnor och seniorer. Det kan vara svårt att komma till kommunala skolor ibland. Vi har också haft svårt att komma till socialtjänsten och olika kvinnogrupper. När det gäller kvinnogrupperna så handlar det också om att hitta sammanhang där målgruppen "samlas". För gruppen unga vuxna gäller lite samma sak som för kvinnogrupper då det ju finns olika grupperingar."

"Folk tycker att det är roligt när man kommer. Jag föreläser i skolor, på arbetsförmedling, jobbtorg och servicehus."

7.3.5 Organisatorisk placering och former för mottagning

I vissa kommuner är budget- och skuldrådgivningen en del av socialtjänsten. I andra är den placerad direkt under kommunledningen eller inom kultur-, ungdoms-, konsument- eller utbildningsverksamheten. De intervjuade budget- och skuldrådgivarna tycker att det finns både för- och nackdelar med att vara del av socialtjänsten. En fördel kan vara möjligheten att komma i kontakt med människor som annars kanske inte hade besökt budget- och skuldrådgivare. Samtidigt påpekar de att det finns en risk att kopplingen till socialtjänsten ger en negativ bild och att det finns personer som av den anledningen väljer att inte gå dit.

"Budget- och skuldrådgivningen tillhör kommunledningskontoret. Socialtjänsten finns på annan plats organisatoriskt sett. Det är bra eftersom det kan vara känsligt att sammankoppla budget- och skuldrådgivningen med socialtjänsten."

"Det som är positivt med att vi är organiserade med socialtjänsten är att jag kommer i kontakt med fler som sannolikt inte hade sökt annars. Det är många skuldsatta som har socialbidrag. Det finns en korrelation mellan skulder och bidrag."

Det är relativt många av de intervjuade kommunerna som har öppen mottagning en dag i veckan. Att erbjuda öppen mottagning är ett sätt att erbjuda hjälp direkt och därmed undvika köer. Det ger också en möjlighet att nå en bredare grupp, eftersom det för vissa är svårt att passa bokade tider eller att vänta flera veckor på att få tala med en rådgivare. En nackdel som nämns är att öppen mottagning kan signalera att de ekonomiska problemen ska gå enkelt att lösa, och att de som söker hjälp därför blir besvikna.

"Varje tisdag har vi öppen mottagning. Igår hade vi trettioen besökare och alla fick träffa någon. Det här innebär att vi inte har några väntetider. De som kommer på öppen mottagning bokas sedan in på andra tider om det behövs."

"Öppet hus ger ett mer effektivt arbete och man har möjlighet att fånga de små problemen. Det ger en större möjlighet att få hit folk. Det är olika för olika personer,

vissa kommer inte på inbokade tider, och det är bra för dem att kunna komma när det passar dem.”

7.3.6 Kommunens syn på verksamheten

Budget- och skuldrådgivningens ställning internt i kommunen skiljer sig åt. I vissa kommuner upplever budget- och skuldrådgivarna att verksamheten har en låg status och att kännedomen och kunskapen om verksamheten är låg internt. En anledning som nämns är okunskap om budget- och skuldrådgivarnas roll och en negativ syn på skuldsatta personer. En annan anledning är att kommunledningen prioriterar annan verksamhet före budget- och skuldrådgivningen.

I andra kommuner har verksamheten en hög status och budget- och skuldrådgivarna upplever ett stort intresse för verksamheten. En anledning som nämns är att frågan ligger i tiden eftersom överskuldsättning upplevs vara ett stort problem. En budget- och skuldrådgivare anger att ledningen i kommunen ser till den totala samhällsnyttan, om fler får hjälp med sin ekonomi minskar sannolikt behovet av socialbidrag. Någon anser att intresset bland kommunledning och politiker är stort men att verksamheten trots det inte prioriteras.

Flera av de intervjuade nämner att budget- och skuldrådgivningsverksamheten relativt sett är liten, att verksamheten är osynlig och att de utgör en alltför liten grupp för att få igenom förändringar som exempelvis resursförstärkning.

”Alla tycker verksamheten är toppen, men vi får inga resurser. Verksamheten är viktig men hanteras som om den var oviktig. Kommunen har andra prioriteringar, exempelvis får socialsekreterarna mycket pengar. Budget- och skuldrådgivare är en för liten påtryckargrupp.”

”Många funderar nog på vad jag gör. Men många ser nog att det är en viktig verksamhet som ligger i tiden.”

”Det finns ett väldigt stort intresse för budget- och skuldrådgivning. Det är bra att vi sitter samlat hela gruppen som arbetar med detta. Så var det inte förut.”

”Nej, upplever inte att det är viktigt och angeläget internt i kommunen. Beror sannolikt på okunskap, det är många som inte känner till vår verksamhet.”

”Låg ställning. Det finns en syn på skuldsatta att man har sig själv att skylla.”

”Det ses väldigt positivt internt. De ser den samhällsekonomiska biten, en människa i skuld kostar väldigt mycket för samhället. Närvaron på socialen minskar när man får ordning på sin ekonomi. Nuvarande socialchefen och skolchefen är väldigt positiva.”

7.3.7 Utbildning

Intervjuade budget- och skuldrådgivare har olika utbildningsbakgrund. De flesta har en universitetsutbildning, exempelvis socionom, jurist, lärare, samhällsvetare eller ekonom. Men det finns exempel på personer med gymnasieutbildning som högsta utbildningsnivå. Alla har gått

Konsumentverkets utbildning och tycker att den är bra. Flera påpekar att Konsumentverkets portal med nyheter och information och möjligheten att diskutera frågor fungerar väl.

Samtidigt är det flera som önskar ytterligare vidareutbildning, exempelvis när det kommer lagförändringar som påverkar arbetet, och tips på nya arbetsmetoder. En person efterlyser återkommande kompetensutvecklingsdagar för budget- och skuldrådgivare, ett forum där de kan träffas och utbyta erfarenheter. Det har även framkommit önskemål från en av de intervjuade cheferna om vidareutbildning inom verksamhetsutveckling och kvalitetsledning, exempelvis kunskap om nyckeltal för att mäta kvalitet i verksamheten.

Flera av de intervjuade upplever sig ha ett bra samarbete med Kronofogden, men några önskar ett tätare samarbete och fler återkommande träffar med Kronofogdens skuldsaneringsenhet. Flera önskar ett bättre samarbete med andra myndigheter som Skatteverket, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten och Försäkringskassan.

"Finns alltid behov av vidareutbildning, det skulle vara bra om Konsumentverket tar ett samlat grepp."

"Tycker att Konsumentverket skulle ha mer utbildning kring hur Kronofogden jobbar och tänker, med tips om hur man får ett bättre samarbete med Kronofogden."

"Man kan bolla frågor med Konsumentverket, vilket är bra. Jag kan dock sakna att de som ska svara på frågor inte har så mycket erfarenhet, utan ofta är unga nyligen utexaminerade jurister."

"Konsumentverkets utbildning var jättebra. Tre dagar, man kunde prata med kollegor, och få bra information. Man skulle ha en uppföljning inom ett par år, det händer saker, nya regler och nya arbetsätt."

"Jobbar mot skuldsaneringsteamet hos Kronofogden, det erfarenhetsutbytet fungerar bra. Det skulle kunna finnas behov av ytterligare samverkan med andra myndigheter som Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Migrationsverket."

"I kontakt med Kronofogden och CSN får jag all den hjälp jag behöver. Försäkringskassan däremot, är en trög maskin. Jag skulle vilja ha en öppnare kanal, att det var lättare att komma i kontakt med dem."

7.3.8 Ekonomiska problem under lång tid

Budget- och skuldrådgivarna upplever att de flesta som söker upp dem är tacksamma över att få hjälp och att någon lyssnar på dem. De möter alla grupper av människor, från socialt utsatta till egna företagare, i alla åldrar och nationaliteter. En ny grupp som nämns är pensionärer. Flera upplever att skuldsättningen generellt är högre i dag, bland annat på grund av att det anses vara enkelt att få lån och krediter.

"Vi möter alla grupper av människor - från socialt väldigt utsatta till egna företagare - i alla åldrar. En ny grupp är pensionärer. Många är väldigt"

tacksamma. Få är förbannade. Man känner sig som någon som lyssnar och försöker hitta lösningar.”

”Den grupp som jag tycker har ökat är äldre. Träffar också väldigt många spelmissbrukare.”

”Folk är mer skuldsatta i dag, på olika vis. Inte enbart med lån och krediter. Mycket shopping på nätet, statliga skulder. Bostadsbidrag är en skuldfälla i sig. Lätt att bli återbetalningsskyldig.”

Enligt de intervjuade budget- och skuldrådgivarna har en stor andel av de sökande haft ekonomiska problem under lång tid, och skulderna är ofta relativt stora. Problemen grundar sig ofta i någon händelse som de har haft svårt att styra över. Det kan handla om skilsmässa, sjukdom eller arbetslöshet. Ofta tar dessa personer nya lån för att täcka sina skulder. Enligt en av de intervjuade tillhör ca 70 procent av de rädsökande denna grupp, medan cirka 8-10 procent är personer som man upplever överkonsumerar av okunnighet. Övriga har hamnat i situationen genom en kombination av slarv och oförutsedda händelser. Enligt de intervjuade har de rädsökande ofta dålig kontroll över sin ekonomi och vet inte hur stora skulder de har.

”Det gemensamma är att de har problem med skulder, och det är rätt så stora skulder. Det kan vara låginkomsttagare eller höginkomsttagare. Det är blandat. De har dålig koll på sin ekonomi och vet inte hur stora skulder de har.”

Många av de rädsökande känner skuld och skam och mår psykiskt dåligt på grund av sin ekonomiska situation och att de inte klarar att hantera den själva. Vissa rädsökande kommer ensamma till budget- och skuldrådgivningen och andra har med sig någon anhörig eller bekant, åtminstone första besöket. Många har blivit hänvisade till budget- och skuldrådgivningen av Kronofogden, banken, socialtjänsten eller psykiatrin. Det är få som har fått rådgivning av någon annan.

”Många känner skam för att de inte klarar sig själva, det gör att många kommer för sent.”

”Det är många som på grund av sin skuldsättning inte mår så väl. Kommer man hit så har man ändå en energi, man vill ha en förändring.”

”Många far illa och har farit illa i sin ekonomiska situation - ibland av okunskap men även på grund av de kreditlagar och regler vi har. Dåliga krediter med hög ränta. Lagstiftningen är en stor bov.”

”Det är olika hur man känner när det gäller skam och ilska. Många känner mycket skuld, tycker det är jobbigt första gången de kommer hit. Andra är bara förbannade. Den ena är inte den andre lik, olika bakgrund och historia till varför det har blivit som det blivit. Många har ett missbruk bakom sig, och ser det här som ett viktigt steg i behandlingen.”

7.3.9 Många rådsökande förväntar sig att bli av med sina skulder

Förväntningarna på vad budget- och skuldrådgivarna kan göra och hur snabb processen är varierar enligt de intervjuade. Många förväntar sig att de ska bli av med alla skulder, det vill säga att de ska få skuldsanering. Samtidigt är det många som vill ha hjälp med att få ordning på sin ekonomi och förstå hur stora skulder de har och vad de bör göra. Några vill ha hjälp med att lägga om sina lån till lägre ränta. De rådsökande upplevs ofta ha liten kunskap om vilka regler som gäller och vad som är möjligt att göra. Några av budget- och skuldrådgivarna upplever ökade förväntningar från de rådsökande att de ska bli skuldfria.

"De vill ha hjälp med att förstå situationen, ha hjälp med att sammanställa skuldbilden, de vet ofta inte hur stora skulder de har."

"Jag kan uppleva att klienterna ställer mer och mer krav och att förväntningar ökar. De förväntar sig att bli av med sina skulder."

"Många är nöjda när de har varit här. Men kanske inte första gången på grund av att de har för höga förväntningar. Det finns många hinder för att få skuldsanering. Jag jobbar mycket med information."

"Förväntningar är väldigt olika, en del tror att man kan ordna pengar. De flesta vet inte så mycket när de kommer hit. De flesta tror att det går mycket fortare än det gör med skuldsanering."

"De vill ofta ha hjälp med skuldsanering, det är något många känner till. Eller så vill man ha hjälp att hitta billigare krediter, bli av med sina många krediter och ersätta dem med en billigare kredit."

"En del förväntar sig att man kan komma med sina papper och så löser vi det, då blir man besviken."

7.3.10 De rådsökande får praktisk och emotionell hjälp

Budget- och skuldrådgivarna ger både praktiskt och emotionellt stöd till de rådsökande. Det primära är ofta att de ska få ordning på sina papper och att se till att skuldsättningen inte ökar. Inledningsvis går budget- och skuldrådgivaren igenom skuldbilden tillsammans med den rådsökande för att se vad som är möjligt, exempelvis avbetalning eller skuldsanering. De rådsökande får hjälp med att lägga upp en budget och att kontakta fordringsägare. Samtidigt är det viktigt att inte utföra alla uppgifter åt dem utan ge hjälp till självhjälp.

Flera av de budget- och skuldrådgivare som ingår i studien pekar på vikten av samtalshjälp, att få den rådsökande att se möjligheten till förändring och ändra sitt tankesätt.

Generellt sett prioriteras inte vissa rådsökande före andra. Samtidigt försöker rådgivarna lösa akuta situationer och kan prioritera en sjuk person som är bostadslös före någon som är frisk och har bostad. Det kan även finnas fall där socialförvaltningen har en plan som innebär att personen behöver bli skuldfri och ber om en prioritering.

De rådsökande har olika behov och förutsättningar vilket betyder att budget- och skuldrådgivaren anpassar hjälpen utifrån varje enskild person. Vissa kan behöva hjälp att ändra sitt

förhållningssätt eller strukturera sin ekonomi, andra att ansöka om skuldsanering medan ytterligare några kan behöva grundläggande hjälp som att öppna och ta hand om innehållet i ett räkningskuvert.

"Samtalshjälp är den största och viktigaste biten. Att få människan på banan, och visa på att det blir en förändring."

"Många gånger är det en pedagogisk uppgift att förklara att inte pengarna räcker. Många tänker kortsiktigt."

"Jag ställer frågor så att jag får en bild av hur situationen ser ut. Sen hjälper jag dem att göra en sammanställning av skulder. Jag ringer till Kronofogden. Många gånger är det skuldsanering som de ska söka. Jag anpassar hjälpen efter rådsökandes förmåga att göra detta själv."

"Vi ger tips och råd. Vi hjälper människor att öppna brev. Många orkar inte ens öppna breven med räkningar. Budget- och skuldrådgivare ska inte göra saker åt de rådsökande i första hand utan snarare stötta dem att själv göra saker."

"Alla rådsökande ska behandlas lika utifrån sina förutsättningar. Vissa kan få mer stöd än andra om de behöver det."

7.3.11 Hinder för att göra ett bra jobb och hindra överskuldsättning

Budget- och skuldrådgivarna lyfter fram ett antal olika faktorer som hindrar dem från att göra ett bra jobb för att minska eller hindra överskuldsättning. Faktorerna är av skiftande karaktär. Några exempel visas i följande punkter:

- Det är för lätt att få lån, exempelvis sms-lån. Kreditprövningarna måste bli bättre och kraven tuffare.
- Marknadsföringen av krediter är aggressiv och svår för många att stå emot.
- Telefonsäljningen med muntliga avtal skapar problem.
- Kön till budget- och skuldrådgivningen är ett hinder. En av de intervjuade budget- och skuldrådgivarna anser att det finns för lite resurser, vilket gör det svårt att hinna ta emot alla som behöver hjälp. De som ringer och behöver hjälp av budget- och skuldrådgivningen bör få komma inom 2-3 veckor, tycker en budget- och skuldrådgivare, vilket den enskilde rådgivaren kanske inte kan påverka utifrån de resurser som finns avsatta.
- Det finns inte någon gräns för vilka skulder Kronofogden driver in. Enligt en av de intervjuade budget- och skuldrådgivarna bör inte Kronofogdemyndigheten driva in skulder med en orimligt hög räntenivå.
- Budget- och skuldrådgivarnas svårighet att få tillgång till information från Kronofogden är ett hinder, t.ex. att få ut uppgifter om alla skuldsatta över 70 år eller under 25 år. En del av de skuldsatta är berättigade till skuldsanering men känner inte till den möjligheten.
- Människor får avslag på skuldsanering därför att det inte går att prognosticera deras inkomst, t.ex. i vissa fall av arbetslöshet.

- Det anses alldeles för tufft att riktlinjen för "överskådlig tid" är 15 år för kvalificerad insolvens, d.v.s. att gäldenären inte anses vara kvalificerat insolvent när prognosen visar att han eller hon är skuldfri på 15 år.
- Det finns inte ett tillräckligt barnperspektiv i skuldsaneringslagen.
- Det saknas ett register där en persons alla skulder finns samlade. Det tar för lång tid innan registrering sker hos UC. Under tiden hinner många bli överskuldssatta.
- Det finns ingen fungerande överprövning av avslag på skuldsanering. Det kan komma ett utslag från tingsrätten med vändande post där det framgår att tingsrätten har fastställt Kronofogdens beslut. Det är uppenbart att ingen prövning har skett, anser en av de intervjuade budget- och skuldrådgivarna.
- Försäkringskassans låga träffsäkerhet när det gäller beviljande av bostadsbidrag är ett stort problem. Följden är att tusentals människor blir återbetalningsskyldiga varje år. Skälet är att den som söker bostadsbidrag ska uppskatta sin inkomst. Därefter görs ingen uppföljning från Försäkringskassans sida vilket kan få allvarliga konsekvenser för den enskilde vid ändrad inkomst.
- Begränsade möjligheter för budget- och skuldrådgivarna att arbeta mer förebyggande, d.v.s. informera om konsekvenserna av att skuldsätta sig. *"Det behövs bättre grundläggande kunskap att planera sin ekonomi, att man ska spara sig till saker, att skaffa sig en ekonomisk buffert, att man ska lära sig stå emot reklam, sms-lån och spel"*.
- Konsumentverket borde styra över hur budget- och skuldrådgivningen ska utformas, någon form av allmänna råd, med syfte att minska tyckandet och nationella skillnader.
- Fler verktyg behövs, exempelvis saneringslån för att lösa krediter och hinder för svårt skuldsatta att ta nya dyra lån.

"Många kommer när de redan har ställt till det. Ska jag kunna hjälpa till är det bara skuldsanering som gäller. Jag önskar fler verktyg för att kunna hjälpa dessa personer som ligger hos Kronofogden, och det dras stora summor varje månad. Idag gäller förhandling med fordringsägare eller skuldsanering. Bankerna säger ofta nej idag. Det är ett systemfel. När man sätter sig och räknar på en ny person och personen fick ett bra lån med bra villkor, samlingslån, då skulle de kunna klara sig. Ett saneringslån som i Finland. Och hitta lösningar så de inte kan ta nya dyra lån."

7.3.12 Utredningarnas förslag får både positiv och negativ kritik

Flera budget- och skuldrådgivare tycker att förslagen i skuldsaneringslags- och överskuldssättningslagsutredningarna generellt sett är bra. Men det finns såväl positiva som negativa synpunkter på detaljförslagen i utredningarna.

När det gäller internetportal om skuldsanering och webbaserat ansökningsförfarande finns en viss tveksamhet eller direkt negativa synpunkter från flera budget- och skuldrådgivare. De anser att en internetportal inte bidrar till att underlätta för människor att få ordning på sitt liv eller att det till och med gynnar de starka. En annan synpunkt är att ett fåtal av personerna i målgruppen är internetanvändare och skulle klara ett webbaserat ansökningsförfarande själva. En av de intervjuade menar att det är en fara om budget- och skuldrådgivningen inte finns med i ansökningsprocessen, eftersom de sökande ofta behöver stöd i processen. En budget- och skuldrådgivare tycker att det är positivt med ett webbaserat ansökningsförfarande eftersom yngre är vana vid att ansöka via webben.

Förslaget om lägre krav på gäldenär att lämna skulduppgifter i ansökan om skuldsanering får såväl positiv som negativ kritik. En nackdel kan vara att det minskar gäldenärens förståelse för omfattningen av vilket är viktigt. Det är positivt eftersom det upplevs som svårt för många att få överblick över sina skulder. Vidare underlättar det ansökan.

Förslaget om två betalningsfria månader varje år anses som positivt av vissa. Andra tycker att det är bättre att korta betalningstiden eller ha ett högre förbehållsbelopp.

Flera tycker att en andra chans till skuldsanering är positivt. En målgrupp som anges i detta sammanhang är de som inte klarat skuldsaneringen p.g.a. psykisk ohälsa. Ingen är negativ till en andra chans.

Åsikterna går isär om förslaget att gäldenären under skuldsanering ska betala ett bestämt belopp till ett konto hos Kronofogden istället för att betala till de enskilda borgenärerna. De positiva anser att nuvarande förfaringsätt, som innebär att den som fått en skuldsanering ofta ska betala småbelopp till ett stort antal borgenärer, är alltför krångligt. De tycker att Kronofogdens betalningsplaner är långa och svåra att följa. De innebär dessutom att gäldenären själv måste plocka fram mycket uppgifter. Om Kronofogden tar in och fördelar pengarna till fordringsägarna skulle det underlätta såväl för dem själva som för gäldenärerna. De negativa anser istället att det finns ett värde i att de som får skuldsanering betalar på egen hand i syfte att de ska lära sig att ta ansvar för att betala räkningar.

Andra förslag som enskilda budget- och skuldrådgivare vill se blir verklighet är:

- fler skuldsaneringsteam
- att det borde löna sig bättre att arbeta under skuldsanering. Den som arbetar och tar ansvar ska inte behöva leva under extremt tuffa villkor
- ändrade regler för solidariskt skadeståndsskyldiga. Om den ena parten är villig att ta ansvar ska inte den personen drabbas och behöva ta ansvar även för den andra personens skulder
- att någon organisation får i uppgift att samordna skulduppgifter
- att saneringslån införs, d.v.s. lån som enbart går till att lösa krediter.

"Fler skuldsaneringsteam borde finnas. Idag finns bara fem ställen. Det är för centraliserat. Bra att få träffa Kronofogden om skuldsanering. Från början var det så, de åkte ut och träffade gäldenären på ort och ställe. Budget- och skuldrådgivarna träffade Kronofogden själva också."

7.3.13 Tuffare krav vid kreditgivning

Budget- och skuldrådgivarna pekar framför allt på att kreditgivning och reklam för krediter är ett problem i samband med överskuldsetting. De anser att det är alldeles för lätt att få ett lån, att kreditgivningen måste bli tuffare och att kreditgivarna borde ta ett större socialt ansvar. Lån ska i större utsträckning ges till dem som har möjlighet att betala tillbaka. Andra faktorer som lyfts fram för att nå framgång är ökad generell kunskap om ekonomi genom förebyggande arbete redan i skolan. Andra pekar på brister i fördelningspolitiken som gör att människor hamnar i skuld, t.ex. ersättningen till sjukskrivna och arbetslösa.

En intervjuperson tycker gäldenären i avtalssammanhang är i underläge mot kreditgivaren. Gäldenären måste betala en skuld oavsett hur avtalsbindningen gått till, exempelvis även om kunden blivit lurad. Kronofogden ska, enligt intervjupersonen, inte ha rätt till utmätning efter dåligt prövade krediter.

"Framgångsfaktorer är att styra upp kreditgivningen och marknadsföringen av den. Strama upp kreditgivningen. Människor måste kunna låna pengar, men kreditinstituten bör bli bättre på att låna ut pengar till de som har möjlighet att betala tillbaka."

"Gör det svårare att få krediter, räcker det att bara visa personnummer är det för enkelt. Försvåra att ta saker på avbetalning. Vill ha tillbaka helt vanliga uttagskort som man bara kan ta ut pengar med. Många som hamnar i skuld kan inte se att kort är pengar. Fördelningspolitiken är sned, sjukskrivna och arbetslösa får så låg ersättning att det är omöjligt att inte hamna i skuld. Saneringslån skulle jag vilja se, som Finland har, ett lån som enbart går till att lösa krediter."

"En trygg uppväxt. Tidiga stödinsatser. Seriösa kreditgivare som följer lagen. Arbeta förebyggande, till exempel redan i skolan. Detta måste lyftas fram redan där."

"Socialförsäkringssystemet är dåligt. Det är för mycket deltidstjänster, för dåliga inkomster, för många är utsatta i ekonomin, det är för svårt att hitta bostäder till exempel vid skilsmässa, för mycket osäkerhet kring folks ekonomi, osäkra inkomster och osäker arbetsmarknad. Kreditgivningen är för frikostig."

7.3.14 Ökad kännedom för att söka hjälp tidigare

Eftersom det ofta "går för långt" anser flera att kännedomen om budget- och skuldrådgivningen måste öka. Det kan ske genom annonsering i tidningar, information på kommunens webbplats, informationsbroschyrer, information i radio, affischering, information till socialförvaltningen, information till olika prioriterade grupper och information hos Kronofogden och inkassobolagen. Det kan också ske genom en placering av budget- och skuldrådgivningen på platser där den syns, t.ex. bibliotek.

Samtidigt är det flera som pekar på att det finns svårigheter med att informera om budget- och skuldrådgivningen. En sådan svårighet är att människor inte är mottagliga för informationen förrän de har behovet. Verksamheten är okänd hos dem som inte har behov av den.

"Man tror att det här händer inte mig, man kommer först när det är bekymmer. Man tar inte in information förrän man måste. Borde ta upp det här mer i skolorna, förbereda eleverna mer. I läroplanen, vardagskunskap."

"Andra bör hänvisa till budget- och skuldrådgivningen i så stor utsträckning som möjligt. Socialen, bostadsföretag och Kronofogden gör det idag. Fler myndigheter bör hänvisa. Det är svårt att i information tala om för människor att de inte ska skämmas, därför bra med hänvisning. De som har behov får information om att vi finns."

"Alla borde ha kommit tidigare. Informationen om budget- och skuldrådgivningen behöver bli bättre. Jag vet inte hur känt det är. Info finns på kommunens hemsida, ibland intervjuas jag i lokaltidningen, Kronofogden informerar, inkassobolagen informerar. Information borde gå ut samtidigt som utskick av betalningsföreläggande."

7.3.15 Känd, tillgänglig och tillräckliga resurser

Den perfekta budget- och skuldrådgivningen är den där medborgarna är medvetna om att rådgivningen finns och att människor kommer dit i ett tidigare skede än idag. Den har ingen kö och är tillgänglig både i form av ett fysiskt kontor och per telefon. Den syns och informerar om sin verksamhet. Den perfekta skuldrådgivningen har psykologer, ekonomer och jurister. Då skulle människor kunna få juridisk rådgivning, hjälp med att fylla i blanketter eller psykologhjälp utan att bli hänvisade vidare. Den har tillräckliga resurser och finns på en neutral och välkomnande plats, är tillgänglig och har kompetenta medarbetare.

7.3.16 Generella lagtexter och tolkningsutrymme

Uppdraget enligt skuldsaneringslagen 2 §. Kommunen skall inom ramen för socialtjänsten eller på annat sätt lämna råd och anvisningar i budget- och skuldfrågor till skuldsatta personer. Denna skyldighet gäller även under skuldsaneringsförfarandet och under löptiden för en betalningsplan enligt 9 §.

Lagtexten beskrivs som generell. Vissa tycker att detta är bra och att det är en ramlagstiftning med en positiv möjlighet till tolkningsutrymme. Andra tycker att det finns för mycket utrymme för egna tolkningar om vad råd och anvisningar innebär. De anser att det inte bara bör framgå att kommunen ska lämna råd och anvisningar i budget- och skuldfrågor utan även i vilken omfattning de ska göra det. Det bör framgå att kommunen ska motverka överskuldssättningar, jobba mer aktivt, arbeta förebyggande etc. En person framhåller att det bör betonas att det handlar om rådgivning.

"Lagen, ger det stöd som behövs. Praxis förändras ju lite över tid."

"Skuldsaneringslagen ger det stöd som behövs. Texten ger mycket utrymme, positivt att det är en tolkningsfråga."

"Det är en ramlagstiftning. Det behövs inte mer detaljer, vi får vårt uppdrag genom nämnden."

"Det är rätt okej. Skulle kunna handla mer om att förebygga."

"Skuldsaneringslagen är ganska flat. Var och en får skapa sig en egen uppfattning om vad råd och anvisningar innebär. Där måste man skruva till det. Vad innebär råd och anvisningar? Det finns för mycket utrymme för egna tolkningar."

"Förtydliga lagen, vad det är konkret som gäller. Exempel på vad som kan ge avslag ibland är om man angivit en för otydlig prognos, men det är otydligt i lagstiftningen."

7.3.17 Villkor för att få skuldsanering

De aspekter som väger in vid ansökan om skuldsanering är:

- den privatekonomiska situationen (möjlighet att betala skulderna)
- hur skulderna har uppkommit
- hur gamla skulderna är
- tidigare strävanden att betala sina skulder
- medverkan under handläggningen av ärendet om skuldsanering (Kronofogdens handläggning).

Majoriteten av budget- och skuldrådgivarna tycker att de aspekter som spelar roll för om man ska få skuldsanering är rimliga. Men flera av dem är kritiska till 15 år när det gäller begreppet "överskådlig tid" kopplat till kvalificerad insolvens. De anser att tidsperioden på 15 år är alldeles för lång. Att gäldenären inte anses vara kvalificerat insolvent när prognosen visar att han eller hon är skuldfri på 15 år är ett alldeles för tufft krav. Ett mer rimligt krav är exempelvis 5-10 år eller 8-10 år.

I övrigt framkommer synpunkter från enskilda budget- och skuldrådgivare, exempelvis att mer hänsyn bör tas till yttre påverkande omständigheter för hur en skuld uppkommit och att den som söker skuldsanering ska visa att skuldsättningen inte ökar.

En annan synpunkt är att syftet med att så detaljerade uppgifter krävs om varje enskild skuld behöver förtydligas, t.ex. varför det exakta årtalet för en enskild skuld är viktig. Man anser att det bör räcka med att veta om skulden är gammal eller ny.

Åldern på skulderna och gäldenärens strävanden att betala dem bör tillmätas stor betydelse, anser en budget- och skuldrådgivare, exempelvis bör det väga tungt för bedömningen om en person har yrkesarbetat länge och försökt betala av sina skulder.

Det finns olika uppfattningar om skulder till följd av kriminella handlingar. En person anser att skuldsanering inte ska beviljas för denna typ av skulder. En annan tycker att det bör finnas en större flexibilitet, framför allt när det gäller personer som lurats, t.ex. till att agera "målvakter" vid affärsuppgörelser.

Några budget- och skuldrådgivare anser att normen för existensminimum är alldeles för låg. Den låga normen innebär att människor tvingas leva under ekonomiska förhållanden som är svåra att klara av.

7.3.18 Skuldsanering är en effektiv åtgärd

Utgångspunkten för budget- och skuldrådgivarna är att hjälpa alla som vill ansöka om skuldsanering. Däremot uppger flera att de avråder om de bedömer att klienten inte kommer att beviljas skuldsanering. Det kan t.ex. ske om skulden är för liten, om personen har en pågående skuldsättning eller är i ett pågående missbruk. Alla som uppger att de avråder i vissa situationer betonar att beslutet ändå ligger hos den rådsökande och att de hjälper alla som vill ansöka om skuldsanering.

"Jag brukar vara väldigt tydlig med de som troligen får ett avslag, men att de gärna får skicka in om de vill."

"Jag hjälper alla som vill ansöka om skuldsanering att göra detta. Om någon vill ha hjälp men fortfarande till exempel är spelberoende så rekommenderar jag personen att bli av med sitt beroende först."

"Jag avråder om skulden är för liten, femtiotusen kronor. Men jag ger bara råd och de får själva ta beslut."

"Jag hjälper i princip alla, men avråder de som har under hundratusen kronor i skulder."

Budget- och skuldrådgivarnas uppfattning är att de flesta klarar betalningsplanen. Däremot varierar uppföljning av de individer som fått skuldsanering. Vissa uppger att de alltid följer upp den femåriga betalningsplanen medan andra inte har någon uppföljning.

"Nästan alla klarar betalningsplanen. Har man kommit så långt är man beredd att göra vad som helst. Vi är behjälpliga i detta också, ser till att pengarna betalas. Följer alltid upp under de här fem åren. Säger till klienterna att de måste meddela om förutsättningarna förändras."

"Vi följer inte upp hur de rådsökande lyckas med skuldsaneringen, efter de fem åren. Har inga system för uppföljning. Hade varit hemskt kul. I vissa fall gör vi ingenting när skuldsaneringen väl pågår."

"Jag följer upp hur väl man lyckas med betalningsplanen. Någon gång om året. Har ingen som jag vet har misslyckas."

Skuldsanering är en effektiv åtgärd anser budget- och skuldrådgivarna och pekar på att de flesta inte hamnar i skuld igen.

"Jag tror att skuldsaneringen är en bra åtgärd. Många sätter sig nog inte i skuld igen."

"Jag känner inte till några återfall under mina tio år. Följer upp de som har fått skuldsanering. De som vill ha hjälp efter får det."

"Skuldsanering funkar nog inte för alla, men för många är det en ny chans. Då finns det ett slutdatum, det betyder mycket för många. Sen finns det så klart de som hamnar i skuldfällan igen."

"Många blir kvitt, men det faktum att man kan söka en andra gång tyder på att inte alla klarar det."

7.3.19 Utvecklingen av budget- och skuldrådgivning

Vissa tycker inte att det är någon större skillnad på hur arbetet bedrivs idag jämfört med tidigare. Andra hävdar att arbetet har förändrats. Förändringen kan vara föranledd av organisatoriska förändringar, t.ex. att de som arbetar med rådgivning har centraliserats vilket har gett utrymme för mer utåtriktat arbete och specialisering. Teknisk utveckling har effektiviserat arbetet och skapat mer utrymme för att arbeta med klienterna. Minskade eller ökade resurser är andra

faktorer som uppges ha påverkat arbetet i vissa kommuner. Någon anser att bedömningen av rädsökande numera är mer likvärdig, en annan att lagstiftningen har gjort det lättare att få igenom skuldsanering. Några upplever att antalet rädsökande har ökat. Andra pekar på att det jämfört med tidigare är fler rädsökande med invandrarbakgrund, bostadslösa och yngre personer samt att man ser fler fall av långtidsarbetslöshet och överskuldsättning.

Bilden av hur budget- och skuldrådgivningsverksamheten har utvecklats skiljer sig åt mellan intervjupersonerna. Att bilden är så olika beror sannolikt på att förutsättningarna är så olika i kommunerna. Vissa har fått ökade resurser, andra minskade och vissa har genomfört organisatoriska förändringar.

7.3.20 Hög kvalitet i budget- och skuldrådgivning

Hög kvalitet handlar om att klienterna får ett bra bemötande, snabb service och att budget- och skuldrådgivningen är tillgänglig. Det innebär också att budget- och skuldrådgivarna ska ha kunskap, kompetens och erfarenhet när det gäller lagar och regler, men även hur man bemöter människor i kris. Den beskrivningen gör många av budget- och skuldrådgivarna.

För att klienterna ska få ett bra bemötande krävs att budget- och skuldrådgivarna är kunniga, insatta och har erfarenhet av att bemöta människor och föra en dialog med dem. Det innebär exempelvis att budget- och skuldrådgivare måste kunna möta människor i kris, vara engagerade och inte skuldbeläggande. Klienten ska mötas med respekt och få stöd under hela processen. Budget- och skuldrådgivaren ska tydliggöra sin rådgivande roll och inte lova mer än vad som är möjligt att hålla, t.ex. om klienten har möjlighet att få skuldsanering eller inte. Budget- och skuldrådgivarna ska vidare ha kunskap, erfarenhet och vara uppdaterade om rådande praxis och riktlinjer. Ytterligare en viktig faktor är att kommunerna har en enhetlig syn på hur arbetet ska bedrivas och att man gör samma bedömningar i hela landet.

"Det ska vara ett möte mellan två människor utan fördömanden. Det ska finnas utrymme för skratt. Det handlar om att utreda skuldproblematik. Jag måste skapa ett förtroende. Konsumentverket borde ha mer utbildning i hur man möter människor."

"Bemötandet, ärligheten, ska inte bara vara någon som skriver en skuldsaneringsansökan, jag ska vara ärlig med om man har möjlighet att få skuldsanering eller inte. Tror aldrig man kan mäta det i antal lyckade skuldsaneringar."

"Jag tycker att vi har en hög kvalitet, problemet är den långa kön, det drar ner den höga kvaliteten, blir inte tillgängligt."

"Har med vår utbildning att göra, att man har kunskaperna att göra en bra bedömning. Tror att de flesta som anställs är akademiker."

7.3.21 Kvalitetssäkring av budget- och skuldrådgivningen

En form av kvalitetssäkring är krav på dem som anställs som budget- och skuldrådgivare, t.ex. krav på utbildning, kunskaper och personlighet eller att det ska införas en certifiering eller diplomerings av budget- och skuldrådgivare. Arbetsgivaren måste definiera vad som är viktigt.

Det handlar också om kvalitetssäkring av själva arbetet. Kvalitetssäkringen av arbetet kan göras på olika sätt, t.ex. genom uppföljning av målsättning, tillgänglighet, hur riktlinjer följs, hur de rådsökande upplever nybesök och rådgivning samt förebyggande arbete som föreläsningar etc.

Kvalitetssäkring kan vidare åstadkommas genom att budget- och skuldrådgivarna har bra tekniska stödsystem och får fortbildning.

"Vi har pratat om att det ska vara någon form av certifiering just vid tillsättning av jobbet, att det ska vara krav på att man gått en viss utbildning. Kvalitetsstämpel kanske. "

"Vore toppen med kvalitetssäkring. Vissa saker måste vi kvalitetssäkra själva, såsom exempelvis våra uppföljningsmejl. Nationella nyckeltal hade varit intressant då man gör jämförelser över landet. Blir också ett tävlingsmoment i det hela. Det blir en utmaning i det hela."

Det finns även en osäkerhet om hur man kan kvalitetssäkra verksamheten.

"Vet inte hur man skulle kunna kvalitetssäkra, kanske att man följer målsättningar och riktlinjer som följs upp, statistik. "

"Det är svårt att kvalitetssäkra, om det inte är konkreta saker att ta på. Man kan titta på tillgänglighet, brukarundersökningar. Det skulle vara ett sätt. Det ser så olika ut så det är svårt att kvalitetssäkra. Svårt att kvalitetssäkra utifrån lagstiftning. Den är inte specificerad."

8 Delstudie 5: Intervjuer med rådsökande

I kapitlet redovisas resultatet av de kvalitativa intervjuer som gjorts med rådsökande.

8.1 Syfte

Undersökningen syftar till att få kunskap om hur rådsökande, dvs. personer som varit i kontakt med och har erfarenhet av den kommunala budget- och skuldrådgivningen, upplever verksamheten.

8.2 Målgrupp, metod och genomförande

AB Stelacon har ansvarat för genomförandet av undersökningen. Målgrupp för djupintervjustudien är rådsökande. Budget- och skuldrådgivarna har hjälpt till med att sätta upp en affisch och lägga fram frankerade blanketter där Konsumentverket erbjöd rådsökande att skicka in sina kontaktuppgifter om de ville delta i studien. Som tack för hjälpen fick de som valts ut att delta två biobiljetter var. Konsumentverket har tillhandahållit kontaktuppgifterna till Stelacon. Totalt 126 rådsökanden från 34 kommuner visade intresse, och från dessa genomförde leverantören ett urval. Intervjuguide återfinns i bilaga 9. Totalt 16 personer har intervjuats med spridning på om kommunen har budget- och skuldrådgivning i enbart egen regi, om kommunen har tjänsten i egen regi och även säljer den till andra kommuner, om kommunen köper tjänsten, t.ex. från annan kommun, och om kommunen har budget- och skuldrådgivning på hel- eller deltid. Spridning har även gjorts utifrån antal besök som den rådsökande gjort hos budget- och skuldrådgivningen, kön och antalet invånare i kommunen de tillhör.

Kommuntyp budget- och skuldrådgivning	Antal besök hos budget- och skuldrådgivning			Kön		Kommunstorlek Stor=storstad eller >100 000 Liten= <100 000		Samtliga
	1-4 besök	5 besök - upp till 1 år	Mer än ett år	K	M	Stor	Liten	
Heltid (eller nästan heltid), enbart egen regi	1	1	1		3	2	1	3
Halvtid (eller mindre), enbart egen regi		2	1		3		3	3
Egen regi och lång väntetid	2	1	1	2	2	1	3	4
Heltid, egen regi och säljer	1		1	1	1	2		2
Egen regi och säljer samt har lite tid			1	1			1	1
Köper	1			1			1	1
Köper och lång väntetid	1		1	2		2		2
Samtliga	6	4	6	7	9	7	9	16

Figur 85: Intervjupersonernas fördelning efter kommuntyp, antal besök de rådsökande gjort hos budget- och skuldrådgivningen, kön och kommunstorlek utifrån invånarantal.

8.3 Resultatredovisning

Detta avsnitt redovisar resultatet av de 16 genomförda intervjuerna och följer i stort intervjuernas upplägg.

8.3.1 De rådsökande blev tipsade om budget- och skuldrådgivningen

Majoriteten av de intervjuade har blivit tipsade av någon bekant, av socialförvaltningen eller av Kronofogden om att budget- och skuldrådgivning finns att få. En person sökte och hittade informationen på internet och en annan såg logotypen på kommunhuset. Två av de intervjuade hade varit i kontakt med budget- och skuldrådgivningen i ett tidigare sammanhang och då fått hjälp. I de flesta fall hade de rådsökande skulder till både inkassobolag och Kronofogden när de vände sig till budget- och skuldrådgivaren. Vissa har tagit kontakt med en budget- och skuldrådgivare på eget initiativ. Andra har behövt hjälp för att ta steget och att boka in ett besök.

"Det var jobbet som tog kontakten med rådgivaren och bokade in mötet. Bra att få en spark i rumpen."

"Såg loggan på kommunhuset och tog kontakt."

8.3.2 Väntetiden för rådgivning varierar

Det är olika lätt att få tid för rådgivning i olika kommuner. De intervjuade i studien har fått vänta mellan en vecka och nio månader. De påpekar att de inte tog kontakt förrän situationen var akut och att väntetiden därför bör ligga på en till två veckor och inte överstiga en månad. Ingen av de intervjuade hade besökt någon annan rådgivare innan de kontaktade kommunens budget- och skuldrådgivare.

"Oftast är det kris och då vill man gärna komma in så snabbt som möjligt, upp till två veckors väntetid är okej."

"Enkelt att få tid. Gick en vecka, sen fick jag en tid. Det gick smidigt. Tar man kontakt med kommunen så ska det inte ta mer än en vecka."

"Sju månaders väntetid. Fanns ingen öppen mottagning eller akut tid. Borde ta högst en månad. Man ringer när det är akut."

Majoriteten av personerna som ingår i studien har ringt och bokat in ett första möte, det är endast en av de intervjuade som har besökt en öppen mottagning. Inställningen till att besöka en öppen mottagning skiljer sig åt mellan de intervjuade personerna. De som föredrar att boka in en tid framför att gå till en öppen mottagning anser att det annars är lätt att skjuta upp mötet. En nackdel som framförs när det gäller öppen mottagning är att man inte vet hur lång väntetid det blir och om man kommer få träffa en rådgivare. De som föredrar en öppen mottagning är framför allt personer som bor i kommuner där väntetiden är lång. Genom att besöka en öppen mottagning ser de framför allt en möjlighet att få snabbare hjälp. En av de intervjuade ser fördelar med båda alternativen och anser att bägge behövs eftersom olika personer har olika behov. För en person som inte jobbar kan det vara ett bra alternativ att besöka en öppen mottagning. För personer som arbetar kan det vara mer praktiskt att boka in ett besök. Det bör påpekas att inte alla kommuner har öppen mottagning dit de rådsökande kan komma oanmälda.

"Hellre öppen mottagning än att vänta på tid."

"Öppen mottagning hade varit bra, man kommer fortare in och får tid."

"Bättre att boka enskilda besök, då bokar man upp en tid. Blir av att man går dit, annars skjuter man på mötet hela tiden."

"Öppen mottagning är en nackdel. Det krävs en viss förberedelse att gå till budget- och skuldrådgivaren, man måste samla ihop massa papper. Man måste förbereda sig. Dessutom vet man inte hur länge man blir sittande och får vänta vid öppen mottagning."

8.3.3 Verksamheten bör ligga centralt och neutralt

Flera tycker inte att det spelar någon större roll var budget- och skuldrådgivningen är placerad så länge läget är centralt och det är lätt att ta sig dig. De tycker att överskudsättning inte är något att skämmas över eftersom det är så vanligt förekommande idag. Andra känner viss skam och tycker att det är jobbigt om det alltför tydligt framgår att det är budget- och skuldrådgivningen han eller hon besöker. Några tycker inte att budget- och skuldrådgivningen bör ligga i anslutning till socialkontoret eftersom de inte vill bli förknippade med socialtjänsten. De vill hellre att budget- och skuldrådgivningen är mer neutralt placerad, exempelvis i anslutning till kommunhusets reception.

"Det spelar ingen roll, bara det är centralt."

"Har ingen betydelse var det ligger. Tycker inte att det är pinsamt. Det är så vanligt idag. Var på socialen, men fick avslag."

"Placeringen har betydelse. Här finns mottagningen på socialkontoret. Inte jättebra med låsta dörrar. Jag tycker att det skulle ligga någon annanstans."

"Skäms inte själv men förstår att andra kan göra det. Stor öppen entré skulle vara bra."

8.3.4 Skulder hos inkassobolag och Kronofogden när de tog hjälp

De flesta av de intervjuade hade skulder till både inkassobolag och Kronofogden när de kontaktade budget- och skuldrådgivaren. Skuldernas storlek varierade mellan några hundra tusen till drygt en miljon kronor.

De rådsökande har behov av att få hjälp att hantera sina skulder. Vissa efterfrågar hjälp med att bringa ordning bland alla räkningar och papper och få rådgivning kring hur olika skulder ska prioriteras. Andra vill ha hjälp med att ansöka om skuldsanering.

Vissa besöker budget- och skuldrådgivaren ensamma och andra har sällskap av en anhörig eller bekant. Några av de intervjuade hade med sig någon vid första besöket men har därefter gått dit ensamma. Om personerna har sällskap eller inte beror till stor del på vilken livssituation de befinner sig i vid tillfället för besöket. Det handlar exempelvis om de lever ensamma eller tillsammans med någon, om han eller hon mår psykiskt bra eller inte.

"Jag hade en massa skulder hos olika fordringsägare och hos Kronofogden. Jag hade sålt huset med minus, under inköpspris och hade renoverat mycket. Jag hade 1,4 miljoner i skulder och hade behov av att få en lösning på mina skuldproblem."

"Jag hade skulder hos banker, andra fordringsägare och Kronofogden. Min dåvarande makes bolag gick i konkurs på grund av att han blev lurad och eftersom vi var gifta blev jag indragen i det. Jag förstod att jag inte skulle klara av skulderna på egen hand. Jag hade behov av rådgivning om vad jag skulle prioritera, vad som ska betalas först, hjälp med att ta hand om alla papper och hjälp med att kolla värdet på huset."

8.3.5 De rådsökande upplever att de har fått bra hjälp

De rådsökande tycker att de har fått mycket bra hjälp av sin budget- och skuldrådgivare. Endast en person upplever att hon inte fick hjälp vid första besöket eftersom den dåvarande budget- och skuldrådgivaren uppgav att skulderna inte var tillräckligt stora. Nu har hon fått hjälp av en annan budget- och skuldrådgivare i samma kommun och är nöjd. Några har fått hjälp men inte i den utsträckning de förväntade sig. I dessa fall handlar det främst om att de inte har fått skuldsanering, vilket de hade hoppats på.

Vid det första besöket gick de rådsökande igenom alla papper, skulder och räkningar tillsammans med budget- och skuldrådgivaren. Flera beskriver att de har fått hjälp att förstå vilken situation de befinner sig i. De har fått hjälp att strukturera upp ekonomin, ta kontakt med fordringsägare, hjälp att överklaga Kronofogdebeslut och vid behov ansöka om skuldsanering. Ofta får de rådsökande hemläxor att genomföra till nästa träff. De beskriver även att de har fått stöd på ett psykologiskt plan, att de fått tillbaka tron på framtiden och att deras situation kan ordna upp sig.

"Första gången gick vi igenom alla skulder, räkningar, papper, fick hjälp att förstå att jag måste sluta betala vissa räkningar för jag hade inte mat för dagen. Känner mig hoppfull men tyngd, tidigare handlade jag för att få energi."

"Viktigaste - jag har kontroll och kan hantera pengarna."

"Hon gav oss olika förslag, sen förklarade hon vilket som var lättast och svårast. Det var olika tips och råd hon gav oss, var verkligen kunnig på sin sak. Så vi fick välja själva."

"Hjälpt mig att hålla modet uppe. "

8.3.6 Rådgivarna upplevs kunniga och kompetenta

Majoriteten av de intervjuade upplever att budget- och skuldrådgivarna är kunniga och kompetenta och att de ger ett mycket bra bemötande. De flesta hade inga direkta förväntningar när de gick dit. Ett fåtal förväntade sig dock att bli av med sina skulder helt och kände en besvikelse när det inte infriades.

Flera påpekar vikten av att personkemin stämmer, att rådgivaren verkligen ser människan bakom ärendet och inte dömer personen för att han eller hon har hamnat i skuldsättning.

"Hade inga förväntningar egentligen, både jag och min man var så nere. Vi sa att vi gör ett försök och ser hur det går. Hade egentligen ingen förhoppning alls."

"Hon är mycket kunnig och kompetent. Hon svarade på alla mina frågor."

"Mina förväntningar var att jag skulle få hjälp med att bli av med mina skulder, så att jag kunde leva ett normalt liv. Har fått det jag har behövt, har kommit igenom detta. Känner att jag har en plan för framtiden."

"Hon är positiv, det är viktigt med den personliga kemin."

"Proffsigt, hjälpsamt intryck. Fick precis den hjälp jag behövde. Fortsätter att gå dit en gång i månaden. Går igenom hur läget är, vid pension. Känner att jag har en lösning för framtiden. Mycket nöjd. Såg längre än bara siffrorna, såg till personen och hade kunskap."

"Blev bra bemött, men fick inte den hjälpen jag ville ha, skuldsanering. Lätt att prata med henne."

8.3.7 Ungefär hälften kunde ha sökt hjälp tidigare

Ungefär hälften uppger att de skulle ha kunnat söka hjälp tidigare. Bättre information om budget- och skuldrådgivningen skulle ha fått några att söka hjälp tidigare. Vissa kände inte till budget- och skuldrådgivningen alls, andra säger att de hade sökt hjälp om de hade känt till mer om verksamheten. En par rådsökande menar att ett mer aktivt agerande från utomstående, t.ex. socialtjänsten skulle ha kunnat leda till en tidigare kontakt. Ett hinder för att söka hjälp som flera lyfter är den skam som är förknippad med att inte klara av att betala sina skulder. Mer och bättre information om budget- och skuldrådgivningen skulle kunna bidra till att fler tar en tidigare kontakt.

De som inte angav att de med andra förutsättningar hade sökt hjälp tidigare anger att de sökte hjälp så fort de kunde. Några ville få kontroll på sin skuldsituation först, ville lösa problemen på egen hand eller orkade inte ta itu med problemen.

"Jag visste inte om att detta fanns, då blir det att jag väntar intill det sista. Hade jag vetat om att de funnits förut så skulle jag kanske kontaktat."

"Något är innan första besöket fick jag ekonomiskt bistånd från socialtjänsten, de betalade vissa räkningar. Där kunde jag ha fångats upp. Vet inte hur villig jag hade varit, men kanske mottaglig för information i alla fall. Det är ett glapp mellan socialtjänsten och budget- och skuldrådgivningen. De hade kunnat ge en tankeställare och vara lite bestämda. Hur har du det med din ekonomi? Borde inte vara så skuldbelagt."

"Jag tror att man måste inse själv att man behöver hjälp. Man måste ta tag i det själv. Att man verkligen vill göra en förändring i sitt liv. De som är inte villiga behöver en pushning, att någon utomstående säger till."

"Man skulle våga framförallt, man skäms så mycket för att ta kontakt. Vi väntade också väldigt länge, kände skam. Sen fick vi reda på detta och då tog vi kontakt."

"Jag sökte hjälp så fort jag kunde. Har aldrig skämts för den situation jag hamnat i."

"Svårt att komma tidigare, man försöker ju själv först."

"När man har haft det så länge, sopar man det bara under mattan, orkar inte ta itu med det. Svårt att ta initiativ tidigare."

8.3.8 Majoriteten berättar om sin kontakt

Majoriteten av de rådsökande har berättat för andra om att de har besökt budget- och skuldrådgivningen. De som inte berättat tycker inte att det är något man pratar med andra om, det är alltför privat.

Det är ungefär hälften som anger att de har rekommenderat budget- och skuldrådgivningen till andra. De som inte rekommenderat budget- och skuldrådgivningen anger att de inte känner någon som har behovet eller att de inte pratar med andra om ekonomi och skuldsättning.

"Har rekommenderat vänner att söka. De har sagt att de ska söka, men det är lite väntetid. De bor i en annan stad."

"Har inte rekommenderat andra, ingen har varit i behov av det. Men skulle rekommendera andra, om jag visste andra som var i den situationen."

"Inte rekommenderat andra eller pratat med andra. Inget man pratar om."

8.3.9 Splittrad syn på anonym rådgivning

Bilden är väldigt splittrad när det gäller hur de intervjuade ser på möjligheten att ringa till en anonym rådgivning för att få ekonomisk vägledning. Ungefär lika många är positiva som negativa till det.

De som är positiva tror att det kan fungera som en första hjälp som också kan tipsa om den kommunala budget- och skuldrådgivningen.

De som är negativa tycker att det är bättre med personlig rådgivning. Skälet är att det är enklare och bättre att ha alla papper med sig och resonera tillsammans med en rådgivare. Ett annat skäl är att man som rådsökande vill veta vem man pratar med och inte bara höra en röst.

Det finns också lite olika uppfattningar om hembesök. Ett par personer anser att hembesök vore bra. En annan menar tvärtom att budget- och skuldrådgivningen bör finnas på ett kontor eftersom det känns mer professionellt.

En person tycker att det vore bra att få hjälp med ekonomisk planering innan det går för långt. Informationen från budget- och skuldrådgivningen borde vara bättre, d.v.s. att de informerar i förebyggande syfte så att inte människor skuldsätter sig så mycket. En person tycker att budget- och skuldrådgivningen också borde ge juridisk stöd och rådgivning.

"Bra att få reda på saker, telefonkontakt hade varit positivt. Till exempel vad man kan få hjälp med och inte få hjälp med. Borde finnas möjlighet att både ringa och gå dit. Man är mer anonym när man ringer. Jag hade nog använt det innan jag besökte budget- och skuldrådgivningen i så fall."

"Telefonlinje skulle kunna vara bra. Jourhavande budget- och skuldrådgivning."

"Tror inte på telefonstöd. Så för personlig del, skulle hellre tagit hjälp av vänner eller så."

"Det skulle finnas några lättsamma personer som kommer hem och sätter sig vid köksbordet. Lite som i lyxfällan."

"Jag tycker att det är rimligt att man kommer in till budget- och skuldrådgivningens kontor. Ekonomi är inte något man pratar om via telefon. Det är enklare när man har alla papper framför sig."

8.3.10 Marknadsföringen behöver förbättras

Majoriteten av de rådsökande tror att kännedomen om budget- och skuldrådgivningen är låg bland allmänheten. Många har inte själva sett någon marknadsföring, inte ens i efterhand när de är mer uppmärksamma på att den finns. Några tror att kännedomen är större bland de som har behov av hjälp, men mindre känd bland gemene man.

Budget- och skuldrådgivningen bör marknadsföras bättre. Den uppfattningen finns bland många av de intervjuade. Marknadsföringen kan ske genom foldrar, information i tidningar, radio och tv, brev till människor som har skulder hos Kronofogden och information i förebyggande syfte, exempelvis till ungdomar men även andra prioriterade grupper.

Många har svårt att uttala sig om andras attityd till budget- och skuldrådgivningen. Anledningen för flera är att de inte pratar särskilt mycket med sin omgivning om sin kontakt med verksamheten. Skälet är att det finns en tveksamhet att prata om sin situation eftersom de känner skam. Några uppger att deras närmaste omgivning har en positiv syn på verksamheten. I detta sammanhang betonar några att det inte finns någon anledning att känna skam och att verksamheten behöver marknadsföras bättre.

"Jag tycker de marknadsför sig dåligt. Det kanske har blivit lite mer de senaste åren, men det borde vara än mer. Någon enstaka av mina vänner känner till att de finns, men många är omedvetna. Gå ut i tidningar, via TV. Finns många olika kanaler. Skicka brev till folk. De borde veta vilka som har skulder, via Kronofogden."

"För mig var det helt obekant att budget- och skuldrådgivningen fanns innan jag sökte. Skulle kunna vara bra med uppsökande verksamhet när det börjar bli kris."

"Få som känner till. Nu är det så vanligt så det är "no big deal". Marknadsföra bättre. Synas mer."

"Förtydliga på hemsidan, vad du kan få hjälp med från din kommun."

"Alla känner till. Men det är vanligt att folk drar sig för att ta kontakt därför att de skäms."

"Jag har inte sett så mycket marknadsföring eller information. Det behövs mer reklam och information. De borde annonsera i den lokala gratistidningen. Folk som har skulder köper inte tidningar."

8.3.11 Kommunikation och bemötande viktigt

Många av de rådsökande betonar kommunikationen och bemötandet när de uppmanas beskriva en perfekt budget- och skuldrådgivning. De tycker att det är viktigt att budget- och skuldrådgivarna är positiva och lätta att prata med. De ska se utvecklingsmöjligheter och ge stöd för att tänka nytt och inte vara dömande. En rådsökande ska känna tillit.

Vid sidan om bemötandet finns flera synpunkter på vad som kan förbättras och vad som kännetecknar en perfekt budget- och skuldrådgivning:

- Att det ska vara lättare och gå snabbare än idag att få tid hos budget- och skuldrådgivningen.
- Att det finns psykologhjälp eller motsvarande hos budget- och skuldrådgivningen som t.ex. kan ge hjälp med alla typer av missbruk. Det kan vara en psykolog eller en budget- och skuldrådgivare som har tillgodogjort sig motsvarande kompetens i sin utbildning.
- Att rådsökande får hjälp med att fylla i blanketter och lösa sin situation.
- Att det ska vara möjligt att samla alla sina skulder i ett lån med låg ränta.
- Att budget- och skuldrådgivningen gör uppföljning.
- Att tiden för skuldsanering kortas till två år. Fem år uppfattas som för länge.
- Att fler organisationer, t.ex. arbetsförmedling och banker, samarbetar med budget- och skuldrådgivningen, när de ser att människor har svårt att betala sina skulder.
- Att budget- och skuldrådgivningen är synlig så att den når så många som möjligt.
- Att allmänheten får en ökad medvetenhet om budget- och skuldrådgivningen i förebyggande syfte.

Det är viktigt att betona att många av de rådsökande tycker att den budget- och skuldrådgivning som finns är bra.

"Det viktigaste är att personerna som har hand om det är positiva och lätta att prata med. Måste vara personkemi, den personliga kontakten är viktig. Den tidigare kontaktpersonen var inte riktigt samma. Han hade fel inställning, han ville inte hjälpa mig eftersom mina skulder inte var så stora."

"Det är viktigt att folk får positiv energi. Folk ska veta att det inte är helt kört. Få folk att förstå att de kan förändra sitt liv."

"Ge hopp, det är faktiskt möjligt att bli skuldfri om du gör så här och så här. Framtidstro."

"Bra bemötande och stöd. Viktigt att ge klienten en medvetenhet om hur ekonomin ser ut."

"Tycker jag att det stöd jag får idag är väldigt bra och proffsigt, kan inte tänka mig någon bättre."

9 Övrig kunskapsinhämtning

Kapitlet redogör för kunskapsinhämtning som har gjorts utöver våra delstudier. Det handlar om en genomgång av kommunernas måldokument, samråd med Sveriges kommuner och landsting (SKL) och Kronofogden samt intervjuer med några frivilligorganisationer.

9.1 Kommunernas måldokument

I årets *Läget i landet* tillfrågades samtliga kommuner om de har något dokument som beskriver målsättning för budget- och skuldrådgivningsverksamheten. Det svarade 126 av landets 290 kommuner att de har. Konsumentverket bad att få ta del av dessa, vilket resulterade i att 47 kommuner skickade in sina dokument.

Den genomgång som Konsumentverket gjort av dokumenten visar att det finns skillnader mellan kommunerna både gällande innehåll och form. Majoriteten har särskilda skrivelser och mål för budget- och skuldrådgivningen, medan andra redovisar kommunövergripande verksamhetsbeskrivningar och mål. Det kan också konstateras att det finns skillnader i vilken grad målen är preciserade, mätbara liksom när uppföljning ska ske samt vem som ansvarar för den. En majoritet av de mål som finns redovisade uppfyller inte flera av de generella kriterier som kännetecknar så kallade SMARTA-mål, det vill säga att målen ska vara specifika, mätbara, attraktiva, realistiska, tidsbestämda och accepterade.

Vid genomgången fokuserade Konsumentverket särskilt på målinnehåll och visar nedan översiktligt vad som har framkommit:

- Ungefär hälften av kommunerna anger mål som handlar om att rikta det förebyggande arbetet mot särskilt utpekade målgrupper. Några kommuner hänvisar till barnkonventionen och vikten av att ta hänsyn till barn i de familjer som söker hjälp, medan andra nämner t ex ungdomar.
- Samverkan tas upp i ungefär hälften av dokumenten. Samverkansparter som omnämns är bland annat andra myndigheter, förvaltningar och yrkesgrupper såsom diakoner, överförmyndare, kuratorer. Flera anger att samverkan ska ske genom deltagande i nätverk, regionträffar och BUS-dagar.
- Kortare väntetider är målsättningar som finns med i ungefär hälften av dokumenten. Flera har angett maximal väntetid och hänvisat till Konsumentverkets rekommendation om att ha högst en månads väntetid.
- Bemötande och tillgänglighet tas upp i ungefär lika stor utsträckning. Ungefär var tredje kommun har i sin målsättning tagit upp bemötandeaspekter, där det bland annat framkommer att bemötandet ska vara professionellt och trevligt. När det gäller tillgänglighet anges t ex att tillgängligheten ska vara god, att det är viktigt att snabbt ringa tillbaka till dem som sökt kontakt via telefon, brev och e-post.
- Övrigt målinnehåll handlar om att följa samhällsutveckling och att genomföra utvärderingar och uppföljningar.

9.2 Samråd med Kronofogden och SKL

Konsumentverket såg ett behov att samråda med Kronofogden, Sveriges kommuner och landsting (SKL) och Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Dessa bjöds in till ett samrådsmöte i syfte att föra dialog och ta del av synpunkter på kartläggningen. Konsumentverket ansåg samtliga som relevanta utifrån deras olika roller och kopplingar till budget- och skuldrådgivningen.

Kronofogden arbetar aktivt med att motverka överskuldsättning och har även daglig kontakt med budget- och skuldrådgivare. SKL har alla kommuner som medlemmar och fungerar som ett nätverk för kunskapsutbyte och samordning mellan dessa. IVO bjöds in utifrån att de är ansvarig tillsynsmyndighet.

Mötet hölls i Stockholm i slutet av mars och på mötet deltog Olof Moberg från SKL och Susan Höglund Westermark från Kronofogden. IVO avböjde medverkan med hänvisning till tidsbrist och på grund av att de inte har resurser att prioritera arbete med tillsyn när det gäller budget- och skuldrådgivning.

Vid samrådet framförde både Kronofogden och SKL att budget- och skuldrådgivning är en viktig verksamhet. De ansåg att Konsumentverket har täckt in det mesta i kartläggningen. Kronofogden hade dock även gärna velat ha med borgenärsperspektivet, men hade förståelse för att Konsumentverket tvingats att göra avgränsningar i uppdraget. Från Kronofogden framfördes även att staten inte har tillsatt några resurser för budget- och skuldrådgivningen i kommunerna trots att det är en lagstadgad verksamhet. De ville också gärna se utökade resurser för Konsumentverket och större möjligheter för verket att styra verksamheten, medan SKL var tveksam med hänvisning till det kommunala självstyret.

9.3 Civila samhällets stöd i budget- och skuldfrågor

Det finns flera aktörer inom det civila samhället som också erbjuder stöd och hjälp i frågor som rör vardagsekonomi och överskuldsättning. Organisationerna möter ofta personer som är särskilt utsatta eller sårbara och som har eller riskerar att få ekonomiska problem. Flera av dessa samverkar och har erfarenheter av den kommunala budget- och skuldrådgivningen.

Konsumentverket har därför som en del av kartläggningen inhämtat synpunkter från sju aktörer från det civila samhället i syfte att få information om hur de hjälper medborgare i ekonomiska frågor, vilka behov de hjälpsökande har samt ta del av erfarenheter och syn på budget- och skuldrådgivningen. Följande har deltagit:

- Riksförbundet Attention
- Riksförbundet Insolvens
- Riksförbundet för Social och Mental Hälsa (RSMH)
- Familjeslanten i Gävle
- Ekonomiskt samverkanscentrum (EKSAM) i Örebro
- Svenska Kyrkan
- Yrkesföreningen för personliga ombud.

Telefonintervjuer genomfördes med fem av organisationernas företrädare, medan två av organisationerna svarade skriftligen på ett antal frågor.

9.3.1 Inriktning på verksamheten

Den ekonomiska rådgivningen och stödet ser väldigt olika ut hos organisationerna och verksamheten bedrivs både på nationell, regional och lokal nivå. Flera av organisationerna som har rådgivning i privatekonomiska frågor via telefon och besök. Vissa fungerar också som social mötesplats där det går att få praktisk hjälp med att till exempel betala räkningar eller kontakta myndigheter. Rådgivningen är av skiftande karaktär och kan handla om stöd före och under en skuldsanering, hjälp att göra en budget, upprätta frivilliga avbetalningsplaner och annan praktisk hjälp. Vissa organisationer har också studiecirklar och föreläsningar i bland annat privatekonomi, familjejuridik, pensionsinformation och konsumentkunskap. I vissa organisationer drivs verksamheten med ideella krafter, i andra med avlönad personal och i vissa en kombination av båda. Svenska kyrkan är den enda organisationen som delar ut stöd i form av pengar.

Generellt kännetecknas det civila samhället av en bredare verksamhet än kommunernas budget- och skuldrådgivning. De har större flexibilitet och större handlingsutrymme. De hanterar inte bara ekonomiska frågor utan har ofta också en social inriktning på sin verksamhet.

En annan skillnad är att det civila samhället har mer tid och möjlighet att hjälpa till med konkreta saker som behöver fixas. Det kan handla om att hjälpa till att fylla i blanketter till Försäkringskassan och andra myndigheter, kontakta olika instanser, betala räkningar (många är osäkra på om man gjort rätt), sitta med på rättegångar, hjälp till självhjälp för att själva kunna förhandla elavtal, agera ombud vid skuldsanering, kontakta kvinnojourer, skjutsa till psykakuten, förmedla kontakt med personligt ombud, ringa samtal, följa med till Kronofogden, öppna kuvert (räkningar som man lagt på hög), hjälpa personer att planera sin ekonomi och att ha framförhållning gällande inkomst från olika myndigheter, göra ansökningar om bidrag, hembesök, boka tid hos budget- och skuldrådgivning med mera.

Vissa organisationer erbjuder sociala aktiviteter och gemenskap. En annan viktig aspekt är att organisationerna inte är en myndighet. Det skrivs inga journaler och inga besök registreras och det är frivilligt att komma dit.

9.3.2 Målgrupper för civila samhällets stöd

Företrädarna för de organisationer som vi har intervjuat säger att deras medlemmar/besökare ofta har en komplicerad problembild med svåra ekonomiska- och sociala förhållanden, ofta i kombination med en låg inkomst. Det kan vara personer med stora skulder, personer med bristande sociala nätverk, arbetslösa och sjuka, personer som varit överskuldssatta i 15-20 år, personer med neuropsykiatriska diagnoser och de som av olika anledningar inte klarar att sköta ett hushåll.

Många vet inte hur samhället fungerar när det gäller stöd och bidrag och många har en negativ erfarenhet av Försäkringskassan och Kronofogden. De behöver hjälp, men vill inte alltid be om det. Många tror att de är ensamma om att ha ekonomiska problem. Många saknar också ett socialt nätverk där de kan få hjälp och stöd. Kroniska sjukdomar, tillfälliga sjukdomar och psykiska problem är vanligt förekommande.

Det är allt fler personer som blivit utförsäkrade från sjukförsäkring eller a-kassa som kontaktar organisationer inom det civila samhället. Personer med höga utbildningar som är vana vid höga inkomster men får problem vid sjukskrivning eller arbetslöshet är en annan ny målgrupp som

söker hjälp hos civila samhällets organisationer. Detsamma gäller pensionärer och personer med köpberoende. Flera organisationer uppger att behovet av hjälp och stöd har ökat de senaste åren.

9.3.3 Syn på budget- och skuldrådgivningen

Många av dem som har kontakt med civila samhällets organisationer känner inte till att kommunen har budget- och skuldrådgivningen eller vill inte ha kontakt. En organisations bedömning är att ungefär hälften av de som har kontakt med dem, känner till kommunens budget- och skuldrådgivning. Förr var det vanligare att de rädsökande redan hade haft kontakt med budget- och skuldrådgivningen. De andra organisationerna upplever också att budget- och skuldrådgivningen är relativt okänd hos deras målgrupper.

Samtliga organisationer anser att kommunens budget- och skuldrådgivning är väldigt bra när personerna väl får hjälp. Samtliga organisationer tar dock upp problemet med långa väntetider. Många personer som har skulder kan ha haft sina problem en längre tid och gått och "laddat" väldigt länge för att ringa till budget- och skuldrådgivningen. Då kan det vara extra jobbigt att få veta att väntetiderna är långa eller att det inte finns någon hjälp att få.

Placeringen av budget- och skuldrådgivningen kan också vara ett problem, exempelvis att de delar lokaler med socialtjänsten eller har sin verksamhet så att andra kan se att man går dit. På mindre orter kan det vara särskilt känsligt att andra ser att man har kontakt med socialtjänsten. Det är ofta förenat med mycket skuld och skam att ha kontakt med socialtjänsten. Ibland har personen kommunen som arbetsgivare och vill inte ha dåligt rykte. Många är rädda för att de ska förlora vårdnaden om sina barn om det kommer fram att de har skulder.

Flera av organisationerna upplever att budget- och skuldrådgivarna inte alltid har förståelse för hur man kommunicerar med personer som har kognitiva svårigheter eller psykisk ohälsa. Många personer har problem med att förstå hur blanketter ska fyllas i och har inte tillräcklig förmåga eller uthållighet att klara de administrativa moment som krävs för att få träffa en handläggare. Andra personer kan ha svårt att passa telefontider eller besökstider och möts då inte alltid av förståelse för det. Ibland finns risk att man stryks från kommunens väntelista om man inte hör av sig. Denna typ av missförstånd är inte ovanliga och kan ibland kan bero på att personen inte har förstått den information man fått.

Ibland kan det geografiska avståndet till budget- och skuldrådgivningen vara ett problem, till exempel om den egna kommunen köper tjänsten av en grannkommun. Det kan innebära att personen måste resa flera mil för att komma dit, något som kan vara ett tillräckligt stort hinder för att avstå. Flera av dessa problem skulle kunna lösas om handläggarna på budget- och skuldrådgivningen gjorde hembesök.

De flesta organisationer som vi har intervjuat har bra relationer med budget- och skuldrådgivningen i kommunerna. Vissa har ett nära samarbete och andra samarbetar inte alls. Någon enstaka organisation upplever att budget- och skuldrådgivarna ser organisationernas verksamhet som en konkurrerande.

9.3.4 Så kan budget- och skuldrådgivningen bli bättre

På frågan om vad som kan bli bättre med kommunernas budget- och skuldrådgivning fick vi följande svar från organisationernas företrädare.

- kortare väntetider
- möjlighet att få hembesök
- undvika telefontider
- möjlighet att bli uppringd
- flexibla kontaktvägar, t ex via sms
- undvika pekpinor och ha förståelse för personers svårigheter
- samarbeta med civila samhällets organisationer
- inte ha gemensamma lokaler med socialtjänsten
- samarbeta med andra myndigheter för att undvika inkomstglapp.

10 Sammanfattande resultat

Kapitlet redogör i sammanfattande form de huvudsakliga resultaten från genomförda delstudier och övrig kunskapsinhämtning.

Sammanställningen redovisas utifrån kartläggningens centrala frågeställningar:

- kännedom
- nöjdhet
- kvalitet
- utveckling

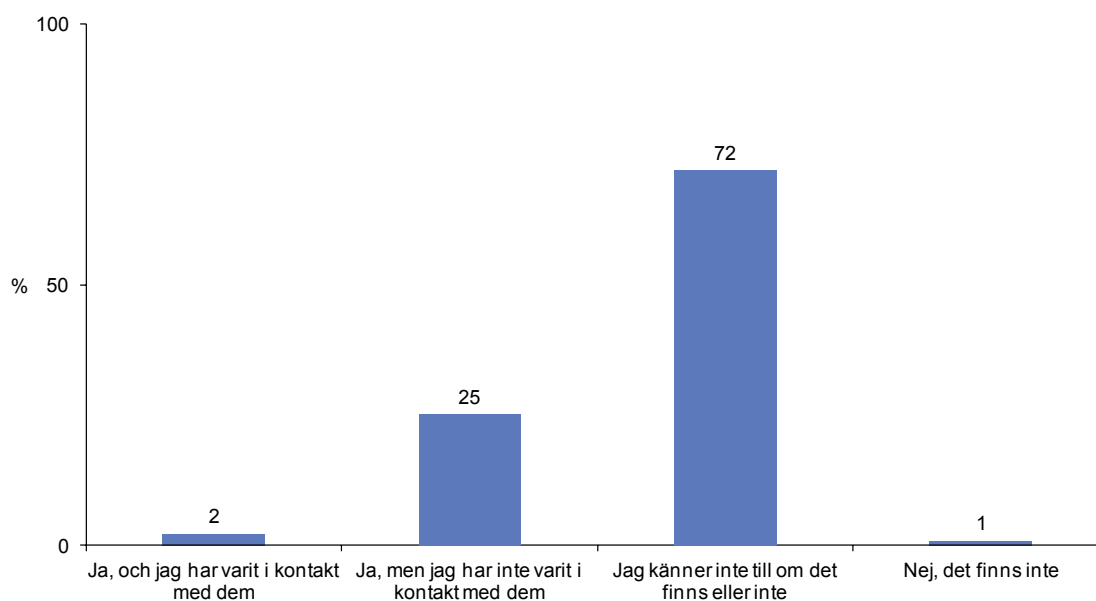
10.1 Kännedom om budget- och skuldrådgivningen

Avsnittet redovisar förutom kännedom om budget- och skuldrådgivning även information om allmänhetens behov av ekonomiskt stöd. Det visar också önskad utformning av och inställning till samhälleligt stöd i ekonomiska frågor.

10.1.1 Låg kännedom

Kännedomen om budget- och skuldrådgivning är låg. Det uppges av såväl allmänheten, rådgivarna och rådsökande som det civila samhället. Ungefär tre av fyra bland kommuninvånarna känner inte till om det finns budget- och skuldrådgivning i den kommun där de bor.

Finns det budget- och skuldrådgivning i kommunen där du bor?
(Bastal: 1002)



Figur 86: Kännedom om budget- och skuldrådgivning bland allmänheten

Kännedomen om att verksamheten finns är högre bland dem som uppgett att de har skulder hos Kronofogden, dock är det ändå närmare fyra av tio (36 %) med skulder hos Kronofogden som inte

känner till att den kommunala budget- och skuldrådgivningen finns. Kännedomen bland dem som uppgett att de har skulder hos inkassobolag är i ungefär samma nivå (40 % känner inte till).

När det gäller kännedom hos politiker och chefer, instämmer var fjärde rådgivare (25 %) i påståendet att verksamheten är välkänd hos kommunpolitikerna och en av tre (34 %) att verksamheten är välkänd hos högre chefer i kommunen. Öppna svar och intervjuer med rådgivarna bidrar till att ge en bild av att budget- och skuldrådgivningen i många kommuner är osynlig och inte utgör en prioriterad kommunal verksamhet.

Fyra av tio (40 %) budget- och skuldrådgivare arbetar aktivt med att öka kännedomen om verksamheten. I undersökningarna framkommer att majoriteten av rådgivarna ser det som viktigt och skulle vilja arbeta mer förebyggande och då bland annat med att öka kännedomen. Resursbrist anges som ett stort hinder.

”... Eftersom förebyggande ofta genererar fler hjälpsökande så har mina chefer velat att jag ska undvika det. Det har inte funnits tid”. (Budget- och skuldrådgivare)

10.1.2 Samhället bör erbjuda information och rådgivning

Allmänheten tycker att det bör finnas samhällelig hjälp att få. Fler än åtta av tio instämmer i att hjälp bör finnas både i form av rådgivning till skuldsatta invånare och i form av information från samhället för att invånare ska kunna undvika ekonomiska problem.

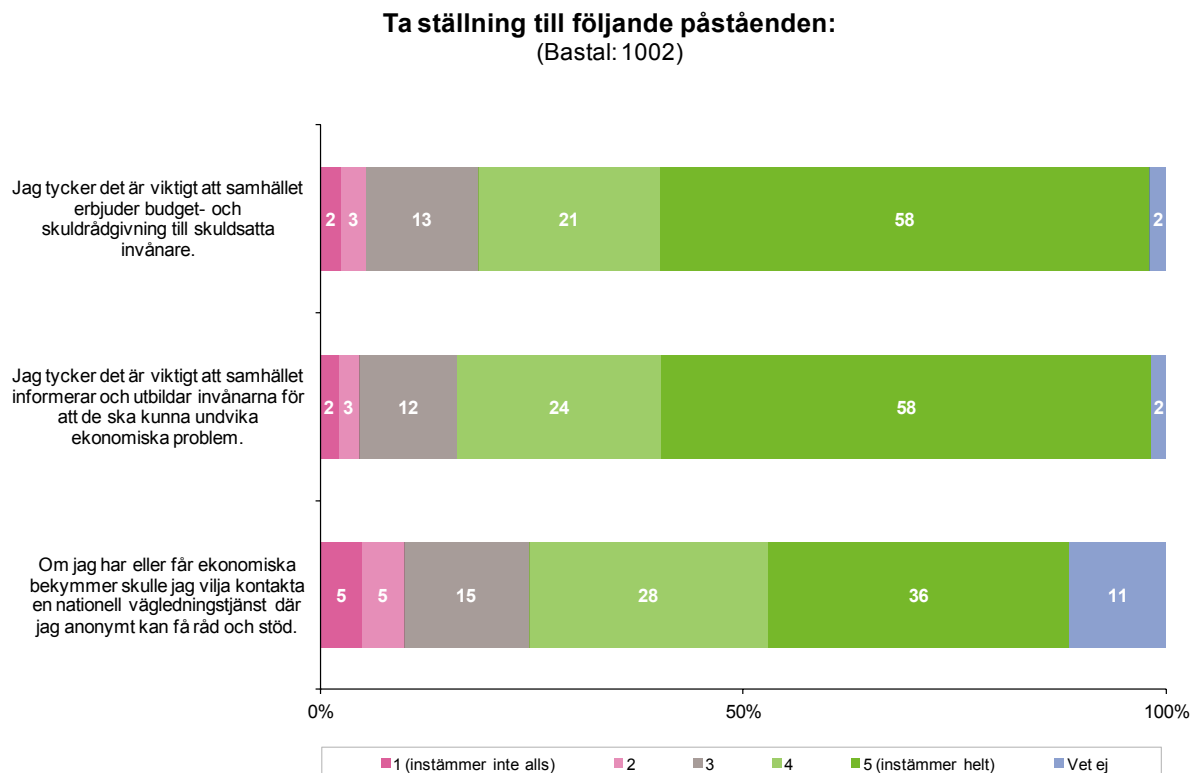
När vi frågade allmänheten vart de idag skulle vända sig för att få hjälp i olika ekonomiska frågor, (när man behöver bättre kontroll över ekonomin, har skulder och behov av skuldsanering) visar resultatet att det framför allt är bank-/låneföretag, budget- och skuldrådgivning samt Kronofogden.

Allmänheten fick också ta ställning till om de skulle vilja kontakta en nationell vägledningstjänst om de får ekonomiska bekymmer vilket 64 procent ställde sig positiva till.

”Bra att få reda på saker, telefonkontakt hade varit positivt. Till exempel vad man kan få hjälp med och inte få hjälp med. Borde finnas möjlighet att både ringa och gå dit. Man är mer anonym när man ringer. Jag hade nog använt det innan jag besökte budget- och skuldrådgivningen i så fall.” (Rådsökande)

Konsumentverkets nyinrättade upplysningstjänst Hallå konsument får frågor om privatekonomi och överskuldsättning trots att de inte uttryckligen erbjuder hjälp i dessa frågor. De har sedan starten 31 mars 2015 dagligen hänvisat ärenden vidare till budget- och skuldrådgivningen. Bortsett från startsidan är budgetkalkylen den mest besökta sidan på Hallå konsumenters webbplats. Besökslängden är också hög vilket indikerar att många lägger mycket tid där.

Rådgivarna ställer sig tveksamma till att webben är ett effektivt sätt att informera om skuldsanering. De anser inte att den målgrupp som behöver stödet mest kan ta till sig informationen på webben utan ofta behöver personligt stöd.



Figur 87: Samhällets stöd

10.1.3 En av tio får inte pengarna att räcka

Resultatet visar att majoriteten av invånarna (cirka nio av tio) upplever att inkomsten oftast eller alltid räcker och anger att de inte heller har skulder hos Kronofogden eller obetalda räkningar hos inkassobolag. Majoriteten upplever också att de har stöd och tillräcklig kunskap för att kunna hantera den egna ekonomin.

En av tio anser dock att pengarna sällan eller aldrig räcker till en vanlig månads utgifter och svarar att de:

- i lägre grad än övriga har det stöd de behöver i vardagsekonomiska frågor
- i lägre grad än övriga tycker att det är lätt att hantera vardagsekonomin
- i lägre grad än övriga har tillräcklig kunskap i vardagsekonomiska frågor för att ha kontroll över sin ekonomi
- i högre grad än övriga vid något tillfälle under det senaste året behövt låna för att klara sin ekonomi.
- i högre grad än övriga har obetalda räkningar hos inkassobolag
- i högre grad än övriga har skulder hos Kronofogden
- i högre grad än övriga har en sammanlagd månadsinkomst före skatt på 20 000 kronor eller mindre
- i högre grad än övriga har någon typ av funktionsnedsättning, långvarig sjukdom eller andra långvariga hälsoproblem.

10.1.4 Låg kännedom om verksamheten och skamkänslor påverkar

Både rådgivare, allmänhet, civila samhället och rådsökande vittnar om att det finns känslor av skuld och skam kopplat till att ha ekonomiska bekymmer. Det tycks gälla oavsett vilka faktorer som lett fram till den ekonomiska situation personen befinner sig i. Att kännedomen om verksamheten är låg är en faktor som har betydelse för att man inte tar hjälp av budget- och skuldrådgivningen, men även skam är en betydande faktor. Rådgivarna uttrycker att skamkänslor leder till att många söker hjälp för sent, och även intervjuer med de rådsökande ger samma bild. När allmänheten får föreslå vad som skulle få fler människor att söka hjälp med ekonomin betonar många vikten av information om att verksamheten finns samt att skuld- och skamkänslor måste motverkas.

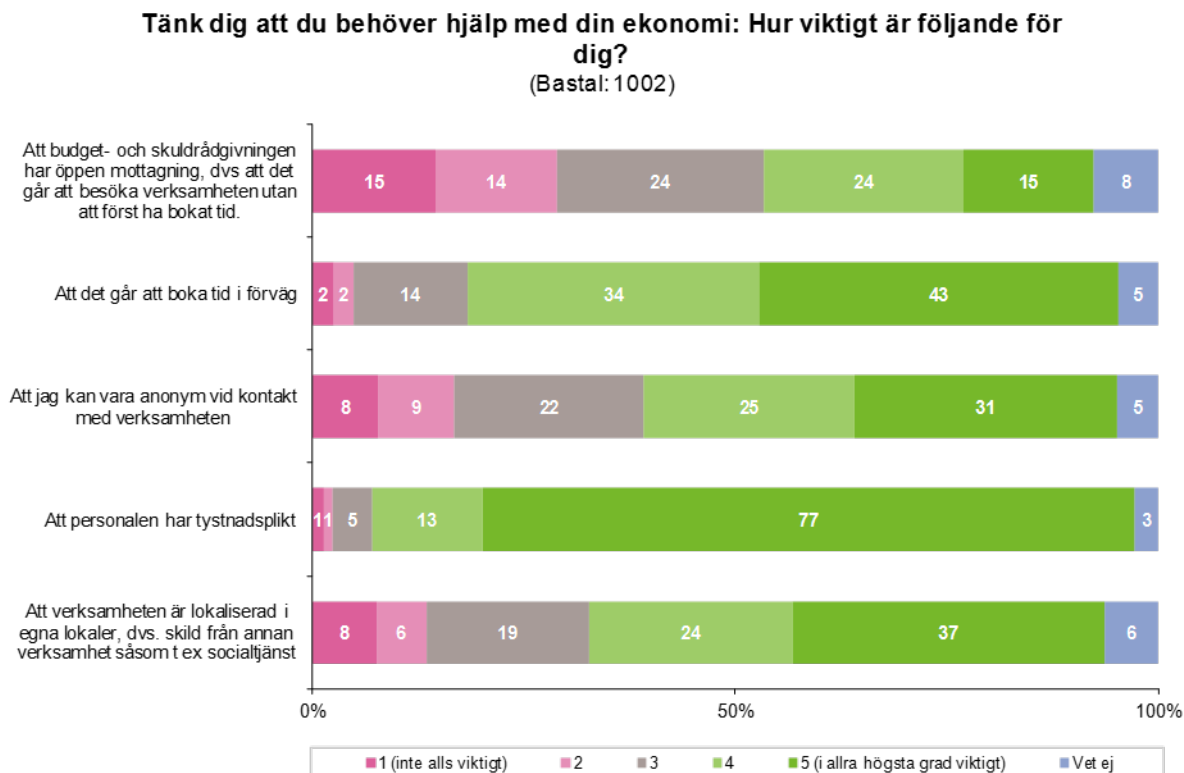
”Många känner skam för att de inte klarar sig själva, det gör att många kommer för sent”. (Budget- och skuldrådgivare)

”Man skulle våga framförallt, man skäms så mycket för att ta kontakt. Vi väntade också väldigt länge, kände skam. Sen fick vi reda på detta och då tog vi kontakt.” (Rådsökande)

”Man känner så pass stor skam att man har hamnat i en sådan sits, att det är svårt. Kanske att det är mer lättillgängligt, som nätet. Jag skulle kunna tänka mig det som ett första steg, få fråga någon anonymt via nätet.” (Allmänheten)

10.1.5 Utformning av verksamheten har betydelse

Kartläggningen visar att utformningen av verksamheten har stor betydelse utifrån flera aspekter, inte minst för att de rådsökande ska söka sig till rådgivningen och för att minska känslan av skam och utsatthet hos de rådsökande. Faktorer som särskilt lyfts i både de kvantitativa studierna och djupintervjuerna är verksamhetens placering, tillgänglighet, att kunna vara anonym i förhållande till andra liksom att personalen har tystnadsplikt och att det råder sekretess.



Figur 88: Vad som är viktigt vid rådgivning

Placering:

När det gäller lokalisering så framhålls dels att den ska vara lätt att nå och ha ett centralt och tillgängligt läge, dels att den ska finnas på en neutral/diskret plats. Förutom att sex av tio bland allmänheten (61 %) instämmer i att det är viktigt att verksamheten är lokaliserad i egna lokaler, så är det också något som anses väsentligt av budget- och skuldrådgivarna. Framför allt anses placering tillsammans med socialtjänsten vara negativ eftersom skuldsatta som redan upplever skam drar sig för att besöka socialtjänsten.

Tillgänglighet:

Tillgänglighet handlar om själva placeringen av verksamheten, men i hög utsträckning även om möjligheterna att få kontakt och att snabbt få hjälp. För många är steget för att söka hjälp stort och kopplat till mycket vånda, och det är därför viktigt att de rådsökande så snart som möjligt får hjälp vid kontakt. Allmänheten anser att möjligheten att boka tid i förväg är betydligt viktigare än att rådgivningen har öppen mottagning, samtidigt som kartläggningen också visar att det råder skilda meningar främst bland rådgivarna om öppen mottagning är till fördel eller nackdel för de rådsökande och verksamheten.

Tystnadsplikt och anonymitet:

Tystnadsplikt lyfts som allra viktigast. Anonymitet handlar i första hand om möjligheten att vara anonym gentemot andra snarare än rådgivaren. Till exempel att inte behöva sitta i ett väntrum tillsammans med andra på ett socialkontor eller att tvingas anmäla sig i en reception och där behöva uppge vem man är och vilken verksamhet som ska besökas. Synpunkter förs också fram om vikten av att kunna kontakta en anonym rådgivning, dit man kan vända sig för att ställa frågor om ekonomi utan att uppge sin identitet. Bland annat visar resultatet från den kvantitativa

enkätstudien med allmänheten att drygt sex av tio invånare vill kunna kontakta en nationell vägledningstjänst för att anonymt få råd och stöd.

"Placeringen betyder oerhört mycket. Enligt min erfarenhet och respons från de rådsökande vill de exempelvis inte gå in i samma rum/reception som socialen. De vill helst att det skall vara centralt och enkelt tillträde, samtidigt som de vill ha diskretion och integritet. Det är oftast skam- och skuldbelagt och det är inget man vill skylta med, men samtidigt vill man ha lätt tillgänglig hjälp. Vi har haft öppen mottagning, vilket inte var ett lyckat koncept i vår kommun. Det var dock lätt tillgängligt, men de flesta tyckte att det var alldeles för jobbigt i ett väntrum, där det satt många andra rådsökanden. De vill ha en bokad tid, som de kan komma en minut innan utsatt tid och därefter snabbt smita in på besöksrummet. Det kan vara en fördel om det är andra verksamheter i samma lokal, för då är det ingen annan som vet vilken verksamhet den rådsökande skall besöka." (Budget- och skuldrådgivare)

10.2 Nöjdhet med budget- och skuldrådgivningen

10.2.1 Rådsökande är överlag nöjda

Såväl intervjuer med de rådsökande som de få personer (22 stycken), som i webbenkäten med allmänheten uppgett att de varit i kontakt med budget- och skuldrådgivningen, visar att man i huvudsak varit nöjd med den hjälp man har fått. Denna uppfattning delas även med det civila samhället. De rådsökande upplever budget- och skuldrådgivarna som kompetenta, kunniga och förstående. Även rådgivarna är av uppfattningen att de rådsökande överlag är nöjda.

"Proffsigt, hjälpsamt intryck. Fick precis den hjälp jag behövde. Fortsätter att gå dit en gång i månaden. Går igenom hur läget är, vid pension. Känner att jag har en lösning för framtiden. Mycket nöjd. Såg längre än bara siffrorna, såg till personen och hade kunskap." (Rådsökande)

10.2.2 Fler faktorer påverkar nöjdhet

Det kan konstateras att nöjdheten hänger ihop med egenskaper hos såväl rådgivaren som verksamheten. Budget- och skuldrådgivarna ger både praktiskt och emotionellt stöd till de rådsökande, vilket lyfts som viktigt och positivt. Intervjuerna visar att rådgivarna i hög grad anpassar hjälpen utifrån varje enskild individ och utgår från personens behov och förutsättningar. Både de rådsökande och rådgivarna poängterar att en av de viktigaste kompetenserna för en rådgivare är att kunna bemöta rådsökande i olika livssituationer med respekt och utan att skuldbelägga.

Hur nöjd den rådsökande är påverkas även av hur tillgänglig verksamheten är. Rådgivningen ska vara enkel och snabb att få kontakt med samt ha en neutral placering.

Även de förväntningar som de rådsökanden har i kontakt med rådgivningen påverkar nöjdheten. Förväntningarna handlar bland annat om vad den rådsökande ser framför sig att budget- och skuldrådgivarna kan göra. Många har förväntningar på att de ska bli av med alla sina skulder. Förväntningarna handlar också om hur snabbt man får hjälp och hur lång tid exempelvis ett skuldsaneringsförfarande tar.

”Oftast är det kris och då vill man gärna komma in så snabbt som möjligt, upp till två veckors väntetid är okej.” (Rådsökande)

”Många är nöjda när de har varit här. Men kanske inte första gången på grund av att de har för höga förväntningar...” (Budget- och skuldrådgivare)

10.3 Verksamhetens kvalitet

10.3.1 Oklart vad som menas med god kvalitet

Vid en fråga till budget- och skuldrådgivarna svarar 85 procent att verksamheten håller god kvalitet.

Det finns för budget- och skuldrådgivningen ingen enhetlig och allmänt vedertagen kvalitetsdefinition som gäller för all budget- och skuldrådgivning i landet. Det innebär att de svarande har lagt in olika betydelser och tolkningar av begreppet god kvalitet. Både i den kvantitativa studien och i intervjuer med budget- och skuldrådgivarna fick de möjlighet att kommentera verksamhetens kvalitet. En del lyfter fram själva utförandet såsom bemötande och kompetens hos kåren, medan andra lägger fokus vid exempelvis tillgänglighet och kännedom om verksamheten bland allmänhet, tjänstemän och politiker i kommunen. I kommentarerna framkommer också att bedömningen av kvaliteten utgår från givna förutsättningar, men att behovet är större och resurserna för små.

Bedömningen försvåras också av att endast ett mindre antal av kommunerna följer upp och utvärderar kvaliteten utifrån uppställda kvalitetsmått. Det visar bland annat den genomgång av kommunernas måldokumentation som Konsumentverket har tagit del av.

”God kvalitet innebär för mig förebyggande arbete som vi inte hinner med. Om vi haft mer resurser och personal skulle vi kunna hinna med mer och möta fler klienter snabbare.” (Budget- och skuldrådgivare)

”Svårt att svara själv på frågan om god kvalitet.” (Budget och skuldrådgivare)

Kartläggningen visar tydligt att det finns stora skillnader mellan kommunerna, exempelvis på stödets storlek och tillgänglighet, vilket indikerar att det också finns skillnader i det som kan anses utgöra kvalitet. Dessa faktorer handlar om innehåll, tillgänglighet, kompetens, bemötande och samverkan. Nedan lyfts några centrala resultat och skillnader som har framkommit.

10.3.2 Verksamhetens omfattning och effektivitet

Varannan budget- och skuldrådgivare (54 %) anser att verksamheten erbjuds i tillräcklig omfattning.

Kartläggningen har inte visat vilka kriterier som legat till grund för dimensionering av resurser för verksamheten i kommunerna. Det görs normalt sett inte utifrån antalet skuldsatta i kommunen, då endast 14 procent uppger att anpassning görs utifrån Kronofogdens uppgifter.

10.3.3 Stora variationer i väntetider

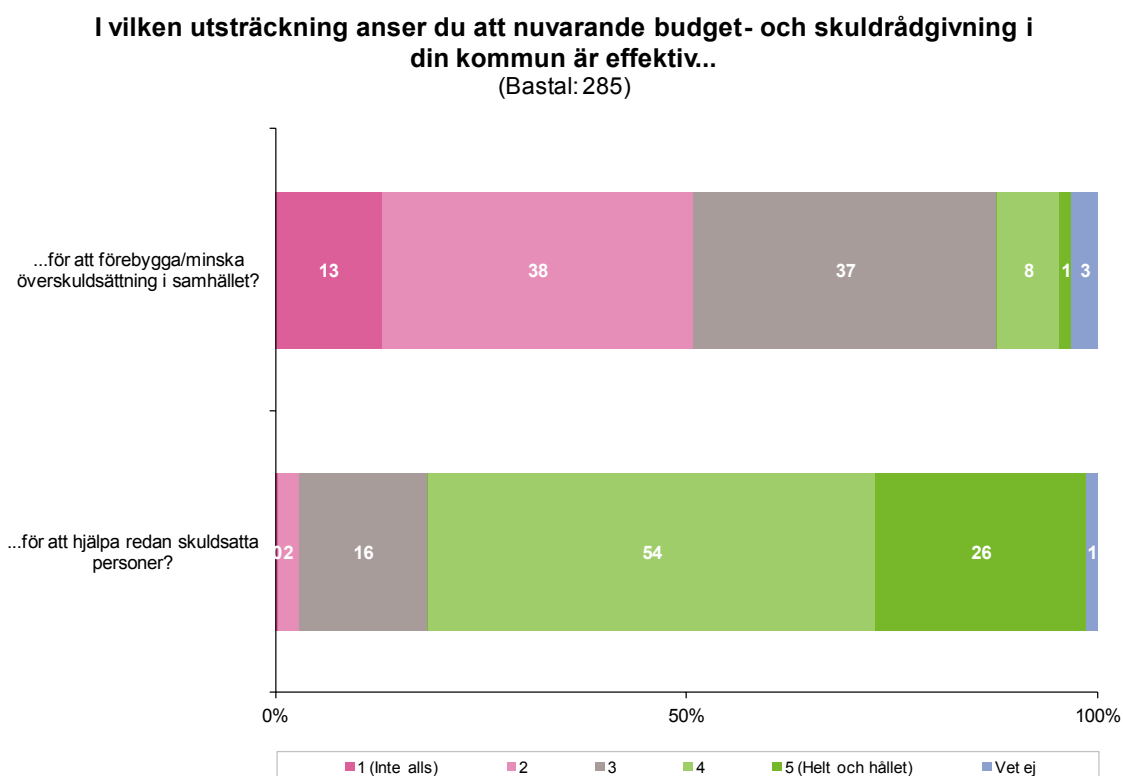
Genomgående i samtliga studier framkommer det att väntetider är ett stort problem. Detta framhålls av både de som är i behov av stöd som av rådgivarna. Tidigare utredningar och forskning vittnar också om detta.

Väntetiderna varierar i landet från ingen alls till ett år. Det finns i årets kartläggning *Läget i landet* 58 kommuner som har mer än fyra veckors väntetid. De rådsökande i vår studie uppger att de inte tog kontakt förrän situationen var akut.

"Har enorma väntetider och då tycker jag att kvalitén brister." (Budget- och skuldrådgivare)

10.3.4 Inte effektiv för att förebygga överskuldsättning

Rådgivarna uppger att 40 procent av arbetstiden läggs på arbete med skuldsanering. Det är 80 procent som anser att budget- och skuldrådgivningen är effektiv för att hjälpa redan skuldsatta. Däremot är det endast nio procent av budget- och skuldrådgivarna som instämmer i att nuvarande budget- och skuldrådgivning är effektiv för att förebygga överskuldsättning i samhället.



Figur 89: Verksamhetens effektivitet

När det gäller förebyggande arbete så uppger 106 kommuner att de inte alls arbetar förebyggande. Knappt 18 av de 237 årsarbetskrafterna läggs på förebyggande arbete. Det är 65 procent av budget- och skuldrådgivarna som anser att de skulle arbeta mer förebyggande om verksamheten fick mer resurser.

10.3.5 Samverkan

Ungefär sju av tio rådgivare uppger att de samverkar med andra budget- och skuldrådgivare och med andra yrkesgrupper i kommunen. De har bildat nätverk på flera ställen i landet och det anses som mycket värdefullt, inte minst för de ensamarbetande. Samverkan i den egna kommunen sker ofta med socialtjänst, kuratorer, personliga ombud, gode män och den psykiatriska vården. I kommentarer framgår att rådgivare skulle samverka mer om det fanns tid till det.

”Vi samverkar till viss del med försörjningsstöd och Jobbcenter. Men hade vi haft mer tid hade vi samverkat mycket mer. Det ger väldigt mycket, men vi har väldigt begränsade resurser. Synd att politikerna inte förstår vad samhället/kommunen skulle tjäna på att ha tillräckliga resurser till budget- och skuldrådgivningen.”
(Budget- och skuldrådgivare)

10.3.6 Verksamheten är inte likvärdig

Kartläggningen visar stora skillnader mellan kommuner som säljer, köper eller endast har egen verksamhet. 76 av de 285 budget- och skuldrådgivare som besvarat vår enkät arbetar i en kommun som säljer verksamhet.

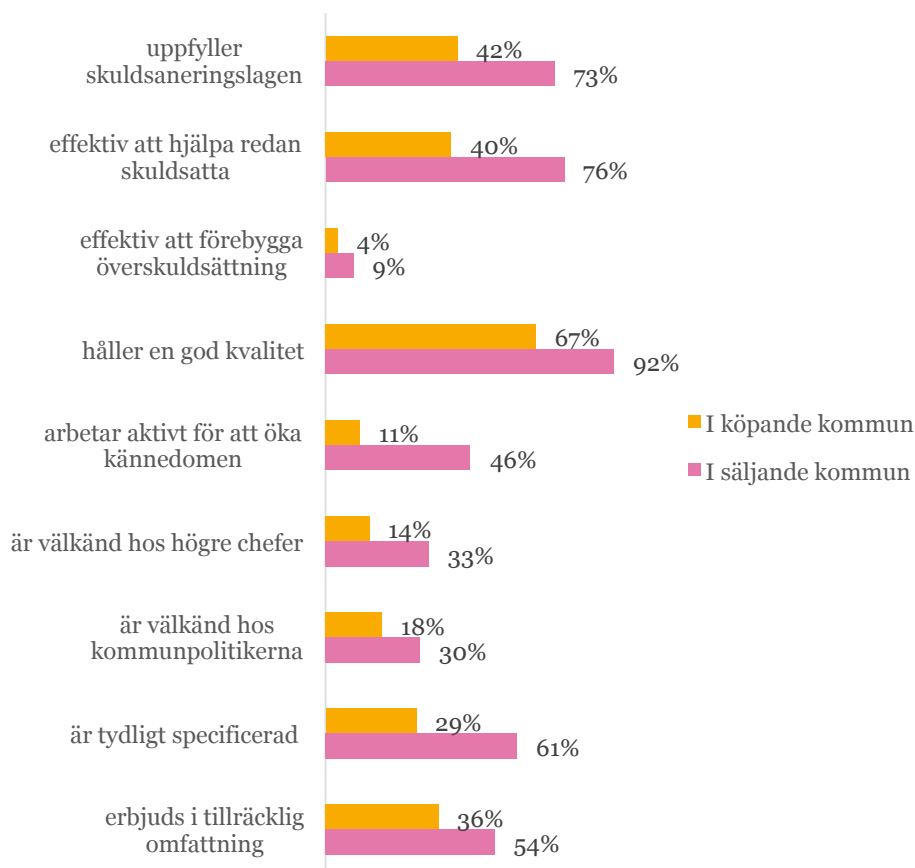
Budget- och skuldrådgivarna i säljande kommuner jämfört med de som endast har egen verksamhet:

- har inte andra arbetsuppgifter i samma omfattning
- arbetar förhållandevis mer tid
- skattar sin kompetens något högre
- anser i högre utsträckning att de har möjlighet till kompetensutveckling och omvärldsbevakning
- samverkar mer med andra budget- och skuldrådgivare och med andra yrkesgrupper i kommunen
- arbetar med fler delar som kan ingå i budget- och skuldrådgivning
- tror i högre utsträckning att verksamheten är välkänd hos kommunpolitikerna
- arbetar i större utsträckning aktivt för att öka kännedomen hos invånarna
- anser i högre grad att verksamheten håller en god kvalitet.

Däremot påverkas inte uppfattningen om huruvida verksamheten bedrivs i tillräcklig omfattning av om man säljer eller endast har i egen regi. I båda grupperna anser 54 procent att det är tillräckligt.

Skillnaderna är stora när budget- och skuldrådgivarna skattar verksamheten i sin egen kommun jämfört med när de skattar kommunerna som köper av dem. Bland köpande kommuner är det betydligt färre som instämmer i att verksamheten uppfyller skuldsaneringslagen. Även när det gäller kännedom, kvalitet och omfattning är uppfattningen lägre. På frågan om verksamheten är effektiv när det gäller att hjälpa redan skuldsatta personer instämmer 76 procent av rådgivarna att den är det i den egna kommunen men när de svarar för de köpande kommunerna är motsvarande siffra 40 procent.

Rådgivare i säljande kommuners syn på den egna och köpande kommunen; de instämmer i att verksamheten:
(Bastal: 76)



Figur 90: Syn på verksamhet i egen kommun respektive den kommun man säljer till

10.4 Verksamhetens utveckling

Budget- och skuldrådgivarna har lämnat olika syn på hur verksamheten har utvecklats. Detta beror sannolikt på att förutsättningarna ser olika ut i kommunerna. Vissa har fått ökade resurser, andra har fått minskade resurser och några har ändrats organisatoriskt. Teknisk utveckling, förändrad lagstiftning och andra förändringar i samhället har också påverkat. Det visar sig genom nya målgrupper och behovet av stöd.

För en positiv utveckling av verksamheten anser rådgivarna att mer tid måste ges till verksamheten. Detta för att kunna minska väntetider, ta emot fler, arbeta förebyggande och utveckla samverkan med andra aktörer. Rådgivarna tycker också att det måste ske förändringar i lagstiftning kring kreditgivning, att skolan i högre grad ska utbilda i vardagsekonomi och att attityder och beteenden kring konsumtion och avbetalning behöver förändras.

10.4.1 Tid och resurser

Tid är ett av de vanligaste verktyg som budget- och skuldrådgivarna anger för att motverka överskuldssättning. Vi har också i tidigare kartläggning av budget- och skuldrådgivningen konstaterat att det ser olika ut i landet och att ett stort antal kommuner endast erbjuder lite tid för verksamheten.

”Mer resurser! Mer kunskap om förebyggande arbete. Men tror att vi är på god väg med tanke på allt som är på gång med utredningar och granskning. Det finns förslag där som vi kommer en bra bit på väg med. tror att enda lösningen för mer resurser är att regeringen öronmärker pengar till BUS i kommunerna för att komma tillrätta med att det ser så ojämnt ut. Skulle det ske så skulle man ha en helt annan plattform att jobba med. Man skulle också ha en högre kunskapsnivå om det fanns andra kriterier man skulle uppfylla för att få ha budget- och skuldrådgivning, för det handlar mycket om resurser.” (Budget- och skuldrådgivare)

10.4.2 Positiva till utredningarnas förslag

Det budget- och skuldrådgivarna framför allt pekar på som verksamt för att förhindra överskuldsättning är åtgärder inom området kreditgivning och reklam för krediter. De anser att det är alldeles för enkelt att få ett lån, att kreditgivningen måste bli tuffare och att kreditgivarna borde ta ett större socialt ansvar. Uppfattningen är att lån i större utsträckning ska ges till dem som har möjlighet att betala tillbaka. Andra faktorer som lyfts fram för att nå framgång är ökad generell kunskap redan i skolan. Andra pekar på brister i fördelningspolitiken som gör att människor hamnar i skuld, t.ex. ersättningen till sjukskrivna och arbetslösa.

Rådgivarna välkomnar därför konkreta åtgärder utifrån förslagen i de bägge utredningarna ”Överskuldsättning i kreditsamhället?” SOU 2013:78 och ”Ut ur skuldfällan” SOU 2013:72. För att få fram en prioritering har de i vår enkät fått markera de fem förslag som de anser vara de viktigaste. Vissa har kommenterat att de helst hade velat markera fler. De förslag som inte markerats i lika hög grad ska därmed inte tolkas som oviktiga.

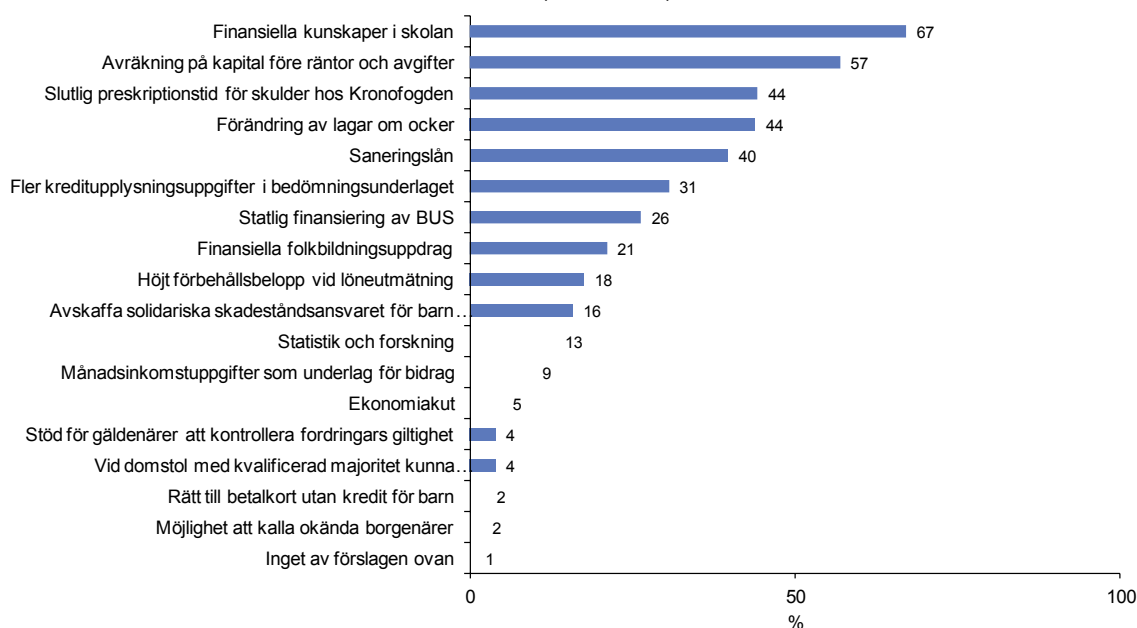
10.4.3 Förslagen i överskuldssättningsutredningen

Rådgivarna anser att de fem viktigaste av överskuldssättningsutredningens förslag (svarsandel om 40 procent eller mer) för att motverka överskuldssättning är (i fallande ordning):

- finansiella kunskaper i skolan
- avräkning på kapital före räntor och avgifter
- slutlig preskriptionstid för skulder hos Kronofogden
- förändring av lagar om ocker
- saneringslån.

I betänkandet "Överskuldssättning i creditsamhället?" SOU 2013:78 ges ett antal förslag på vad som kan göras för att motverka överskuldssättning. Vilka anser du är viktigast?

(Bastal: 285)



Figur 91: Vilka förslag i överskuldssättningsutredningen som är viktigast

10.4.4 Saneringslån

Av de fem viktigaste förslagen är saneringslån ett konkret verktyg för rådgivarna i deras arbete. De kan utifrån skuldsaneringslagen hjälpa dem som redan är överskuldssatta. Rådgivare uttrycker att de behöver verktyg även för dem som inte är så överskuldssatta att skuldsanering kan komma i fråga. Borgenärernas vilja till en betalningsuppställning kan komma att öka om den skuldsatte kan erbjuda en omedelbar betalning (ackordslikvid) av den resterande skulden. Ett saneringslån skulle kunna göra det möjligt att betala ackordslikviden.

"Många kommer när de redan har ställt till det. Ska jag kunna hjälpa till är det bara skuldsanering som gäller. Jag önskar fler verktyg för att kunna hjälpa dessa personer som ligger hos Kronofogden, och det dras stora summor varje månad. Idag gäller förhandling med fordringsägare eller skuldsanering. Bankerna säger ofta nej idag. Det är ett systemfel. När man sätter sig och räknar på en ny person och personen fick ett bra lån med bra villkor, samlingslån, då skulle de kunna klara sig. Ett saneringslån som i Finland. Och hitta lösningar så de inte kan ta nya dyra lån." (Budget- och skuldrådgivare)

"OJ. Jag vill ha fler timmar på dygnet eller också vill jag klona mig och min kollega så att vi blir fyra personer istället för två. Då kan vi ägna oss mer bl.a. åt ekonomisk folkbildning. Förbud av alla typer av snabb lån önskar jag mig och krav på ännu bättre kreditprövning. Dessutom lagstiftning som omöjliggör ockerräntor. Statliga saneringslån typ Finland vore intressant." (Budget- och skuldrådgivare).

10.4.5 Förslagen i skuldsaneringslagsutredningen

När det gäller vad som är viktigast för att få fler evighetsgäldenärer att ansöka om skuldsanering har rådgivarna valt följande förslag som de viktigaste:

- Kronofogden ska informera om skuldsanering till dem som haft utmätning länge
- En samlad inbetalning görs till Kronofogden istället för alla borgenärer
- Höjd kunskap om skuldsanering i samhället
- Två betalningsfria månader varje år
- Mer flexibel längd på betalningsplan vid skuldsanering

I betänkandet "Ut ur skuldfällan" SOU 2013:72 ges ett antal förslag på åtgärder för att få fler evighetsgäldenärer att ansöka om skuldsanering. Vilka anser du är viktigast?

(Bastal: 285)



Figur 92: Vilka förslag i skuldsaneringslagsutredningen som är viktigast

10.4.6 Lagstiftningen

Budget- och skuldrådgivning regleras i skuldsaneringslagen. I intervjuerna framkommer att lagen upplevs som generell och det råder delade meningar om det är bra eller inte. Några tycker att det finns för stort utrymme för egna tolkningar om vad råd och anvisningar är medan andra är positiva till tolkningsutrymmet.

Budget- och skuldrådgivarna tycker att lagstiftning som gäller kreditgivning behöver ses över. Rådgivarna anser också att det finns anledning att se över villkoren vid konsumtionslån och att det inte är sunt att låna till konsumtion och samtidigt ha en amorteringstid på 12 – 15 år. Det behövs en förskjutning i förhållandet mellan kreditgivare och låntagare beroende på att gäldenären är i underläge i avtalsammanhang. Gäldenären måste betala en skuld oavsett hur avtalsbindningen gått till, exempelvis även om kunden har blivit lurad.

”Vi kämpar mot oerhört starka marknadskrafter. För min personliga del känner jag emellanåt en stark frustration över att inte räcka till. Jag vet att jag är bra på det jag gör men vi skulle behöva mer resurser till vår verksamhet.” (Budget- och skuldrådgivare)

10.4.7 Stödet från Konsumentverket

Ungefär varannan budget- och skuldrådgivare instämmer i att Konsumentverket uppfyller uppdraget att stödja och ge vägledning till kommunerna. Extranätet Portalen med bland annat information och möjlighet att ställa frågor till experter är uppskattat. De som gått utbildningar har varit mycket nöjda. Kritiken består främst i att Konsumentverket inte tillhandahåller vidareutbildning för erfarna budget- och skuldrådgivare i tillräcklig omfattning och att statistikdelen i Boss inte har fungerat.

11 Slutsatser och resonemang kring utvecklingsområden

I kapitlet redovisas de slutsatser och resonemang kring utvecklingsområden som Konsumentverket kommit fram till i genomförd kartläggning och analys av den kommunala budget- och skuldrådgivningen.

11.1 Samlat grepp om det förebyggande arbetet

För en av tio kommuninvånare räcker pengarna sällan eller aldrig till. Allt fler ansöker om skuldsanering och budget- och skuldrådgivarna har en viktig roll att ge stöd i den processen. I kommunerna är resurserna knappa och väntetiderna till budget- och skuldrådgivningen är ofta långa. Det kan det därför antas att köerna vore ännu längre om budget- och skuldrådgivningen vore känd och trösklarna för att gå dit låga. Konsumentverket anser därför att det är av största vikt att samhället arbetar med att förebygga överskuldsättning.

Det förebyggande arbetet är dock ett stort och differentierat uppdrag som behöver konkretiseras. Det är ett stort spann mellan insatser för att unga ska få kunskaper i skolan och att bedriva förebyggande arbete för att förhindra att personer i den ekonomiska riskzonen hamnar i överskuldsättning. Ett samlat grepp som konkretiserar arbetet, lämpliga genomförare och till vilka grupper arbetet ska riktas är angeläget.

Budget- och skuldrådgivarnas unika kompetens är att hjälpa personer i ekonomiskt trångmål. Verksamheten bedöms av rådgivarna vara som mest effektiv i arbetet med att hjälpa redan skuldsatta. Konsumentverket bedömer att det inte är rimligt att budget- och skuldrådgivningen även ska ha det primära ansvaret för förebyggande arbete mot överskuldsättning i bred bemärkelse. Budget- och skuldrådgivningens utåtriktade insatser bör ha fokus på kännedomshöjande insatser. Ansvaret för förebyggande arbete som handlar om att öka kunskap och medvetenhet om privatekonomi bör främst ligga på andra aktörer, exempelvis skolan spelar en central roll för att öka ungdomars kunskaper.

Oavsett aktör bör det förebyggande arbetet effektiviseras genom att i första hand riktas mot dem med störst behov. Personer med låg utbildning, låga inkomster och personer med funktionsnedsättningar kan tillhöra sådana utsatta grupper. Det civila samhället har ibland möjlighet att nå fler och viktiga målgrupper genom att de också har andra kontaktytor och tillvägagångssätt. Det finns även fördelar att inte tillhöra offentlig verksamhet eftersom många är oroliga för att finnas med i socialtjänstens register och de konsekvenser det kan innebära.

Samverkan mellan kommuner, myndigheter och det civila samhället är viktig och kan vara en framgångsfaktor. Satsningen Ekonomismart är ett exempel på en lyckad utbildningssatsning som Folkuniversitetet, Konsumentverket, Finansinspektionen och Sparbanksstiftelserna Kronan, Alfa och Nya står bakom. Det har bedömts vara ett effektivt koncept för nå en risktyngd grupp, nämligen unga vuxna som inte är kvalificerade för a-kasseersättning.

11.2 Kvalitetskriterier och nyckeltal

Kommunerna satsar olika mycket resurser på budget- och skuldrådgivning. För att alla invånare ska få tillgång till en likvärdig budget- och skuldrådgivning av godtagbar kvalitet bör kvalitetskriterier definieras som tydliggör exempelvis innehåll, tillgång och resurser. För att alla kommuner ska klara att leva upp till önskvärd kvalitet krävs mer resurser. Det är också angeläget att nyckeltal tas fram som stöd för att anpassa verksamheten utifrån kommunens behov, till exempel utifrån antal invånare och antal skuldsatta i Kronofogdens register.

Vi har också konstaterat att det är stora skillnader mellan kommuner beroende på om de köper, säljer eller endast har egen verksamhet. Det kan vara effektivt för kommuner att kraftsamla resurserna, men det är då viktigt att se till att stödet når invånarna även i de kommuner som köper tjänsten. Tydliga kvalitetskriterier med mått och nyckeltal kan även ge förutsättningar för att bättre avtal sluts mellan kommunerna.

Utan att kunna definiera begreppet kvalitet har ändå några tydliga faktorer framkommit i vår kartläggning för en god budget- och skuldrådgivning. God kvalitet kopplar till innehåll, tillgänglighet, kompetens, bemötande och samverkan.

11.3 Kännedom och attityder

Kännedomen om verksamheten är låg bland allmänheten. Budget- och skuldrådgivningen bör marknadsföras så att verksamheten och dess innehåll blir känd. De rådsökande som har varit i kontakt med budget- och skuldrådgivningen är överlag nöjda, men hjälpen har inte alltid motsvarat förväntningarna. Informationsinsatser som upplyser om vad verksamheten kan hjälpa till med och vilka förväntningar som är rimliga är viktiga.

Konsumentverket anser att information om budget- och skuldrådgivning bör spridas i fler kanaler, exempelvis via Kronofogden. Information i anslutning till utskick från Kronofogden eller inkassobolagen kan vara exempel på insatser som når relevanta personer när kännedom om budget- och skuldrådgivningen som bäst behövs. Precis som många försäkringsbolag hänvisar till Konsumenternas försäkringsbyrå i sina villkor skulle kreditgivarna kunna hänvisa till budget- och skuldrådgivningen.

Kommunerna kan själva se över hur de informerar om sin budget- och skuldrådgivning. Vi har besökt ett antal kommuners webbplatser och konstaterar att det många gånger är svårt att hitta till informationen om budget- och skuldrådgivningen. Den information som ges varierar mycket när det gäller såväl kontaktmöjligheter och det stöd som erbjuds som i vilken ton informationen ges.

Att arbeta med attityder mot den stora skam som många skuldsatta vittnar om är nödvändigt. Kännedomsinsatser ökar inte bara kunskapen utan också insikten om att överskuldssättning kan drabba de flesta. Sjukdom, arbetslöshet, skilsmässa och liknande livskriser är vanliga orsaker till överskuldssättning och kan drabba även dem som normalt klarar sin ekonomi.

11.4 Tillgängligheten har en avgörande betydelse

De rådsökande tar ofta inte kontakt förrän läget är akut. Tillgängligheten har därför en avgörande betydelse eftersom det finns flera negativa konsekvenser av att inte få hjälp snabbt. Faran är stor för att den som har svårt att få kontakt eller möts av en lång väntetid inte återkommer till budget- och skuldrådgivningen. Risken är också uppenbar att den ekonomiska situationen förvärras om väntetiden är lång, vilket drabbar såväl den enskilde som samhället.

Kartläggningen visar tydligt att placeringen av verksamheten har stor betydelse för de rådsökande. Kommunerna bör därför utgå från medborgarperspektivet istället för socialtjänstperspektivet och placera verksamheten på en neutral och central men avskild plats i kommunen. Den kan med fördel finnas tillsammans med mer neutrala verksamheter så att det inte är uppenbart att den rådsökande ska besöka just budget- och skuldrådgivningen.

11.5 Mer tid till verksamheten behövs

Långa väntetider trots att budget- och skuldrådgivningen är okänd tyder på att för lite tid läggs på verksamheten. Den bilden förstärks av budget- och skuldrådgivarna själva.

Rådgivarna är välutbildade och många har arbetat länge. Verksamheten är dock av sådan karaktär att det är nödvändigt att det finns tid för såväl kompetensutveckling och omvärldsbevakning som samverkan med andra. Budget- och skuldrådgivarna behöver samverka med många olika instanser och yrkesgrupper i sitt arbete. Samverkan med det egna nätverket, regionträffar och BUS-dagar uppges som viktiga mötesplatser med andra budget- och skuldrådgivare. Förutom att det bidrar till en bättre omvärldsbevakning och kompetensutveckling ger samverkan ökade möjligheter till ett mer komplett stöd till de rådsökande.

11.6 Samverka om stödet till de rådsökande

De som vänder sig till en budget- och skuldrådgivare har förutom ekonomiska bekymmer ibland också andra problem, vilket gör att de även behöver annat stöd för att kunna tillgodogöra sig rådgivningen.

De rådsökande kan ha problem som påverkar deras förmåga att utföra vissa moment som krävs i vardagen, exempelvis att fylla i blanketter och betala räkningar. Det bör säkerställas att de här behoven tillgodoses, oavsett vem som har ansvaret. Det civila samhället fyller en viktig roll idag, men också andra offentliga aktörer som boendestödjare och gode män. De kan ofta vara mer flexibla och hjälpa individer mer konkret och på fler plan än vad budget- och skuldrådgivningens arbete innefattar. Även andra yrkesgrupper inom och utom kommunal verksamhet möter personer i en utsatt ekonomisk situation, exempelvis personliga ombud, kuratorer, förvaltare och diakoner. Konsumentverket bedömer att god samverkan mellan dessa aktörer är viktig.

11.7 Bättre uppföljning av verksamheten

Att tydliggöra mål är viktigt för att kommunerna ska kunna planera och följa upp budget- och skuldrådgivningen. Att enhetliga, specifika och mätbara mål tas fram och implementeras skulle, tillsammans med mer resurser, ge bättre förutsättningar för att initiera en tillsyn. Färre än hälften av landets kommuner har ett dokument som beskriver målsättningen med verksamheten. De dokument som Konsumentverket fått ta del av visar att flera av målen varken är specifika eller mätbara.

IVO som är tillsynsmyndighet har i sitt remissvar till överskuldssättningsutredningen skrivit att det behövs tydliga mål och krav för kommunernas budget- och skuldrådgivning.²⁸

11.8 Budget- och skuldrådgivningen behöver fler verktyg

Enligt skuldsaneringslagen ska budget- och skuldrådgivning inte bara vara till för dem som är så skuldsatta att de behöver skuldsanering. Därför måste det även finnas verkningfulla verktyg vid exempelvis ackordsuppgörelser eller betalningsplaner. Borgenärerna är mer benägna att gå med

²⁸ Yttrande över betänkandet ”Överskuldssättning i kreditsamhället?” SOU 2013:78

på en ackordsuppgörelse om de till exempel kan erbjudas en engångsinbetalning istället för en lång betalningsplan med små belopp åt gången. Tillgång till ett saneringslån skulle kunna fylla en viktig funktion och kan möjliggöra en tidig lösning på de ekonomiska problemen. Statliga fordringar har en annan problematik som behöver ses över eftersom olika lagar kan hindra myndigheterna att gå med på ackordsuppgörelser och betalningsplaner.

11.9 Mer vidareutbildning önskas

Konsumentverket strävar efter ett kvalitativt, relevant och målgruppsanpassat utbildningsstöd. Spridningen är stor när det gäller tjänstgöringsgrad och personalomsättningen har ökat i kåren. För att möta det varierade behovet har Konsumentverket satsat på ett flexibelt lärande via e-utbildning samt en utvecklad introduktionsutbildning för att omhänderta de relativt många som är nya i yrket. Utöver detta hålls vidareutbildningar inom olika teman. Budget- och skuldrådgivarna är dock missnöjda med att Konsumentverket inte tillhandahåller vidareutbildning för erfarna budget- och skuldrådgivare i tillräcklig omfattning. Med befintliga medel finns dock inte resurser att vidareutbilda rådgivarna i den utsträckning som efterfrågas.

11.10 Nationell upplysningstjänst kan underlätta första kontakten

Möjligheten att vara anonym kan underlätta för den som drar sig för att ta en första kontakt för att få hjälp. En nationell upplysningstjänst skulle kunna fungera som en bro till den kommunala verksamheten. Efter en första kontakt med en nationell upplysningstjänst kan den skuldsatte vara mer stärkt och förberedd för att kontakta sin kommunala rådgivare. I likhet med upplysningstjänsten för konsumentvägledning, Hallå konsument, kan den också öka kännedomen om att budget- och skuldrådgivning finns. Idag får Hallå konsument dagligen frågor om privatekonomi och överskudsättning. En upplysningstjänst som ger svar på enkla frågor kan vara ett viktigt bidrag i det förebyggande arbetet.

11.11 Lagstiftningen om krediter behöver ses över

Många budget- och skuldrådgivare uttrycker att marknadsföringen av krediter är alldeles för frekvent och påträngande. Konsumentverket delar den uppfattningen och har framfört det i olika sammanhang. Utbudet av lån och köp på avbetalning är stort och leder till att allt fler skuldsätter sig i onödan. Det kan handla om att lockas av att delbetala sina inköp istället för att använda befintliga besparingar eller att handla produkter som man egentligen inte behöver och där kostnaden inte inryms i den vardagliga ekonomin. Det krävs åtgärder för att komma till rätta med den marknadsföring som konsumenterna idag utsätts för med uttryck som ”köp nu – betala till sommaren”, ”delbetala i 60 månader”, ”delbetala fakturan istället för att betala hela beloppet”. Konsumentverket anser att en skrivning om måttfullhet och återhållsamhet, liknande den i alkohollagstiftningen, ska föras in i lagstiftningen.

11.12 Statistik och forskning är källor till viktig kunskap

Liksom överskudsättningsutredningen²⁹ anser Konsumentverket att det behövs mer kunskap om hushållens tillgångar och skulder. Det är bra om Statistiska centralbyrån får ett ansvar för att inom ramen för den officiella statistiken producera statistik om hushållens allmänna skuldsättning och skuldförhållanden hos Kronofogden. Även inkassobolagens ärenden behöver tas med i statistiken. Det vore även värdefullt med statistik från Kronofogden över de stora

²⁹ ”Överskudsättning i creditsamhället?” SOU 2013:78

ingivarna av ärenden till dem. Det behövs mer forskning om vad som orsakar överskuldsättning, om följdverkningarna av ekonomisk utsatthet samt utvärdering av åtgärder från det allmännas sida liksom från det civila samhället.

För att få en mer heltäckande statistik vill Konsumentverket lyfta fram statistiken i datasystemet Boss. Det kan utgöra ett mycket viktigt underlag för kunskap om den grupp som söker hjälp hos budget- och skuldrådgivare och rådgivarnas arbete. Det ger också ett underlag för Konsumentverkets insatser att stödja budget- och skuldrådgivningen. Detta kan utvecklas vidare för att ytterligare kunna utnyttja potentialen i materialet.

11.13 Slutord

Dagens budget- och skuldrådgivning gör, trots knappa resurser och skiftande förutsättningar i kommunerna, en uppskattad och värdefull insats för att hjälpa skuldsatta. Behovet av ekonomisk rådgivning är dock större än den kommunala budget- och skuldrådgivningen klarar av att möta. I var femte kommun är väntetiden längre än fyra veckor till ett första besök. Detta trots att kännedomen bland medborgarna är låg och många på grund av skam drar sig för att vända sig till verksamheten. Många söker hjälp av budget- och skuldrådgivningen i ett alltför sent skede. Verksamheten saknar många gånger mål och uppföljning och ingen tillsyn över verksamheten bedrivs. Yrkeskåren efterfrågar fler verktyg än skuldsanering i arbetet med skuldsatta samt önskar mer vidareutbildning. Få budget- och skuldrådgivare anser att verksamheten är effektiv för att förebygga överskuldsättning.

För att skapa en mer likvärdig verksamhet och kunna möta det behov av rådgivning som finns i samhället behövs en kraftsamling i form av mer resurser liksom fler verktyg. Framtagande av kvalitetskriterier är nödvändig. Tillsyn behöver initieras och samverkan med andra aktörer utvidgas. Verksamheten kan genom fler utåtriktade insatser bli mer känd. Budget- och skuldrådgivningen kan inte ensam bära ansvaret för att motverka överskuldsättning utan fler aktörer behöver hjälpas åt med det förebyggande arbetet. En statlig finansiering och tillsyn som utgår från kvalitetskriterier skulle kunna göra budget- och skuldrådgivningen mer likvärdig, men det behöver utredas vidare. Konsumentverket välkomnar en utökad roll med att stödja och utveckla verksamheten. En nationell upplysningstjänst som kopplas till upplysningstjänsten ”Hallå konsument” kan, om resurser skjuts till, bli en viktig bro mellan allmänheten och kommunernas budget- och skuldrådgivning.

Källförteckning

Busforeningen.se

Fenix, Kronofogdens datasystem för skuldsanering

Hellners & Mellqvist, "Skuldsaneringslagen – En kommentar till 2006 års lag"

IVO:s yttrande över betänkandet SOU 2013:78 "Överskuldssättning i creditsamhället?"

Konsumentverkets rapport 2014:12 "Är skuldsanering rehabiliterande?"

Konsumentverkets rapport 2015:2 "Kommunernas budget- och skuldrådgivning. En lägesrapport 2015"

Kronofogden.se

Kronofogdens pressmeddelande "Allt fler söker skuldsanering" 2015-01-30

Kronofogdens rapport "Alla vill göra rätt för sig"

Möte mellan Konsumentverket och IVO 11 september 2014

Regeringens proposition 2005/06:124 "Ett enklare och snabbare skuldsaneringsförfarande"

Regleringsbrev för budgetåret 2015 avseende Konsumentverket, 2:5 ap 6, sidan 3

Riksrevisionens "Beslut om att inleda huvudstudie – regeringens åtgärder mot överskuldssättning" 2014-11-24

Skuldsaneringslagen (2006:548)

Socialtjänstlagen (2001:453)

SOU 2013:72 "Ut ur skuldfällan"

SOU 2013:78 "Överskuldssättning i creditsamhället?"

SOU 2014:44 "F-skuldsanering – en möjlighet till nystart för seriösa företagare"

Referenslista

Nedan följer exempel på rapporter inom områdena budget- och skuldrådgivning, skuldsanering eller överskuldssättning som har gått igenom inför denna kartläggning och analys.

Ahlström, Richard, 1998, "Overindebtedness Affects Health – What are the costs to Society?" artikel i tidskriften Money Matters

Ahlström, Richard & Savemark, Mattias, 2010, Konsumentverkets rapport 2010:18 "Dödsfall under och efter skuldsanering"

Ahlström, Richard, 2014, Konsumentverkets rapport 2014:12 "Är skuldsanering rehabiliterande?"

Konsumentverkets rapport 2003:4 "Överskuldssättning - omfattning, orsaker och förslag till åtgärder"

Konsumentverkets rapport 2011:7 "Budget- och skuldrådgivning – beskrivning av en viktig verksamhet"

Kronofogdens rapport "Alla vill göra rätt för sig. Överskuldssättningens orsaker och konsekvenser"

Kronofogdens rapport 2008:3 "Överskuldssättning och ekonomiska problem bland ungdomar. En kartläggning av risker"

Nilsson, Ingvar & Nilsson Lundmark, Eva, 2011, Konsumentverkets rapport 2011:11 "Budget- och skuldrådgivning – en kortsiktig kommunal kostnad eller en lönsam social investering".

Sandvall, Lisbeth, 2010, Konsumentverkets rapport 2010:6 "Samverkan för en effektivare hjälp till skuldsatta".

Sandvall, Lisbeth, 2008, Konsumentverkets rapport 2008:16 "Leva med skulder – vara skuldfri. Olika faser i skuldsaneringsprocessen".

Sandvall, Lisbeth, 2008, licentiatavhandling "Från skuldsatt till skuldfri. Processer, strategier och påverkande faktorer"

Sandvall, Lisbeth, 2011, avhandling "Överskuldssättningens ansikten. En studie av vägar in i och ut ur ekonomiska svårigheter"

Socialstyrelsens rapport "Barn till överskuldssatta. Underlagsrapport till Barns och ungas hälsa, vård och omsorg 2013"

Starrin, Bengt m.fl., 1995, "Tyngda av skulder. Om att leva under ekonomisk stress"

Bilagor

Bilaga 1 Enkät till allmänheten

Bilaga 2 Öppna svar och kommentarer från allmänheten

Bilaga 3 Enkät till kommunerna

Bilaga 4 Skuldsatta, tid och väntetid

Bilaga 5 Köper eller säljer budget- och skuldrådgivning

Bilaga 6 Enkät till budget- och skuldrådgivare

Bilaga 7 Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

Bilaga 8 Intervjuguide budget- och skuldrådgivare

Bilaga 9 Intervjuguide rådsökande

Konsumentverket – Kartläggning Budget- och skuldrådgivning 2015

Allmänheten

Överskuldssättningen ökar och många privatpersoner har återkommande problem med att betala sina räkningar. Konsumentverket har därför fått regeringens uppdrag att undersöka behov av och tillgång till hjälp i vardagsekonomiska frågor. Denna undersökning är en del i det arbetet och vi hoppas att du har möjlighet att delta genom att svara på några frågor. Du svarar helt anonymt, och inga svar kan kopplas till dig som person.

Tack för hjälpen!

B1. I vilken kategori passar du in i?

- a) Under 18 år
- b) Man 18-34 år
- c) Kvinna 18-34 år
- d) Man 35-49 år
- e) Kvinna 35-49 år
- f) Man 50-75 år
- g) Kvinna 50-75 år
- h) 76 år eller äldre

B2. Vilket län bor du i?

- a) Stockholms län
- b) Uppsala län
- c) Södermanlands län
- d) Östergötlands län
- e) Jönköpings län
- f) Kronobergs län
- g) Kalmar län
- h) Gotlands län
- i) Blekinge län
- j) Skåne län
- k) Hallands län
- l) Västra Götalands län
- m) Värmlands län
- n) Örebro län
- o) Västmanlands län
- p) Dalarnas län
- q) Gävleborgs län
- r) Västernorrlands län

Bilaga 1: Enkät till allmänheten

2 (7)

- s) Jämtlands län
- t) Västerbottens län
- u) Norrbottens län

1. Ta ställning till följande påståenden:

(Skala 1 -5 där 1 motsvarar instämmer inte alls och 5 instämmer helt + vet ej)

- a) Jag har det stöd jag behöver i vardagsekonomiska frågor
- b) Jag tycker det är lätt att hantera min vardagsekonomi
- c) Jag har tillräcklig kunskap i vardagsekonomiska frågor för att ha kontroll över min ekonomi.
- d) Jag har vid något tillfälle under det senaste året behövt låna för att klara min ekonomi (Till exempel hjälp för att klara betalning av ett lån, ett inköp, betala hyra)

2. Oavsett hur din ekonomi ser ut i dag: Tänk dig att du befinner dig i nedanstående situationer. Vart skulle du vända dig för att få hjälp? (Flera alternativ är möjliga)

a) Du behöver bättre kontroll över din ekonomi, för att se vart pengarna tar vägen och få tips för att få pengarna att räcka längre.

- 1. Bank/låneföretag
- 2. Budget- och skuldrådgivningen i kommunen
- 3. Konsumentverket
- 4. Kronofogden
- 5. Frivilliga organisationer
- 6. Konsumentbyråer
- 7. Annan/Annat, nämligen
- 8. Tar inte hjälp av någon
- 9. Vet ej/vill inte svara

b) Du har skulder som du inte kan betala och behöver hjälp för att få veta vad du kan göra.

- 1. Bank/låneföretag
- 2. Budget- och skuldrådgivningen i kommunen
- 3. Konsumentverket
- 4. Kronofogden
- 5. Frivilliga organisationer
- 6. Konsumentbyråer
- 7. Annan/Annat, nämligen
- 8. Tar inte hjälp av någon
- 9. Vet ej/vill inte svara

Bilaga 1: Enkät till allmänheten

3 (7)

c) Du har mycket stora skulder som du inte kan betala och behöver hjälp med skuldsanering.

1. Bank/låneföretag
2. Budget- och skuldrådgivningen i kommunen
3. Konsumentverket
4. Kronofogden
5. Frivilliga organisationer
6. Konsumentbyråer
7. Annan/Annat, nämligen
8. Tar inte hjälp av någon
9. Vet ej/vill inte svara

3. Budget- och skuldrådgivning är en kommunal verksamhet som ger vägledning och stöd i ekonomiska frågor till medborgarna. Finns det budget- och skuldrådgivning i kommunen där du bor?

- a. Ja, och jag har varit i kontakt med dem
- b. Ja, men jag har inte varit i kontakt med dem
- c. Jag känner inte till om det finns eller inte
- d. Nej, det finns inte

4. (Ställs till dem som svarat a på fråga 3)

Bedöm din upplevelse av budget- och skuldrådgivningen.

(Skala 1 -5 där 1 motsvarar instämmer inte alls och 5 instämmer helt + vet ej)

- a. Det var lätt att komma i kontakt
- b. Personalen var kunnig
- c. Jag fick ett trevligt bemötande
- d. Jag fick bra hjälp
- e. Jag fick hjälp inom rimlig tid

5. (Ställs till dem som svarat a på fråga 3)

Var budget- och skuldrådgivningen till någon nytta för dig?

- a. Ja
- b. Nej
- c. Vet ej

6. Kommentera gärna!

Öppet svar.

Bilaga 1: Enkät till allmänheten

4 (7)

7. (Ställs till dem som svarat a på fråga 3)

Skulle du rekommendera andra att använda sig av kommunens budget- och skuldrådgivning?

- a. Ja
- b. Nej
- c. Vet ej

8. Ta ställning till följande påståenden:

(Skala 1 -5 där 1 motsvarar instämmer inte alls och 5 instämmer helt + vet ej)

- a. Jag tycker det är viktigt att samhället erbjuder budget- och skuldrådgivning till skuldsatta invånare
- b. Jag tycker det är viktigt att samhället informerar och utbildar invånarna för att de ska kunna undvika ekonomiska problem
- c. Om jag har eller får ekonomiska bekymmer skulle jag vilja kontakta en nationell vägledningstjänst där jag anonymt kan få råd och stöd

9. Kommunernas budget- och skuldrådgivning finns till för alla kommuninvånare som har behov av stöd i budget- och skuldrådgivningsfrågor. Tänk dig att du behöver hjälp med din ekonomi: Hur viktigt är följande för dig?

(Skala 1 -5 där 1 motsvarar instämmer inte alls och 5 instämmer helt + vet ej)

- a. Att budget- och skuldrådgivningen har öppen mottagning, dvs att det går att besöka verksamheten utan att först ha bokat tid
- b. Att det går att boka tid i förväg
- c. Att jag kan vara anonym vid kontakt med verksamheten
- d. Att personalen har tystnadsplikt
- e. Att verksamheten är lokaliserad i egna lokaler, dvs. skild från annan verksamhet såsom t ex socialtjänst

10. Vad tror du skulle få fler människor att söka hjälp när de hamnar i ekonomiska svårigheter?

Öppet svar.

Kunskapsfrågor:

11. Känner du till vad som gäller om du får en faktura: När måste du senast betala den?

- a. Inom 10 dagar
- b. Inom 15 dagar
- c. Inom 30 dagar
- d. Senast det datum som anges på fakturan
- e. Vet ej

Bilaga 1: Enkät till allmänheten

5 (7)

12. Vad är en amortering?

- a. En typ av ränta
- b. En delbetalning
- c. En typ av avgift
- d. En typ av skatt
- e. Vet ej

13. Vid vilket av nedanstående tillfällen får du en betalningsanmärkning?

- a. När jag fått ett inkassobrev från ett inkassoföretag
- b. När den obetalda fakturan skickas till Kronofogden
- c. När jag fått ett beslut, ett så kallat utslag, från Kronofogden
- d. När ett företag skickar en andra påminnelse med inkassovarning
- e. Vet ej

Bakgrundsfrågor:

14. Kön

- a. Man
- b. Kvinna

15. Ålder

- a. 18-25 år
- b. 26-34 år
- c. 35-49 år
- d. 50-64 år
- e. 65 år eller äldre
- f. Vill ej svara

16. Vilken är din högsta avslutade utbildning?

- a. Grundskola eller motsvarande
- b. Gymnasiet eller motsvarande
- c. Universitets- eller högskoleutbildning kortare än 3 år
- d. Universitets- eller högskoleutbildning 3 år eller längre
- e. Ingen avslutad utbildning

17. Hur stor är din sammanlagda månadsinkomst före skatt?

Om din månadsinkomst varierar över året, utgå från en genomsnittlig månadsinkomst. Med inkomst avses lön, arbetslöshetsersättning, ersättning från försäkringskassa, rörelseinkomster, pensioner mm samt olika bidrag som t ex barn-, studie- och underhållsbidrag.

- a. Mindre än 10 000 kr/mån

Bilaga 1: Enkät till allmänheten

6 (7)

- b. 10 000 – 20 000 kr/mån
- c. 20 001- 30 000 kr/mån
- d. 30 001-40 000 kr/mån
- e. 40 001 kr/mån eller mer
- f. Vet ej/vill ej uppge

18. Om du tänker på den ekonomiska situation du har just nu, upplever du att din inkomst räcker till under en vanlig månad?

- a. Alltid
- b. Oftast
- c. Ibland
- d. Sällan
- e. Aldrig
- f. Vet ej/vill ej svara

19. Har du obetalda räkningar hos inkassobolag?

- a. Ja
- b. Nej
- c. Nej, men jag har haft tidigare
- d. Vet ej/vill ej svara

20. Har du skulder hos Kronofogden?

- a. Ja
- b. Nej
- c. Nej, men jag har haft tidigare
- d. Vet ej/vill ej svara

21a. Postnummer

21b. Kommun

22. Har du någon typ av funktionsnedsättning, långvarig sjukdom eller andra långvariga hälsoproblem?

- a. Ja
- b. Nej
- c. Osäker/Vet ej

23. (Ställs till dem som svarat a på fråga 22)

I vilken utsträckning hindras du av detta i dina vardagliga sysselsättningar? Är det...?

- a. I hög grad
- b. I viss mån
- c. Inte alls
- d. Osäker/vet ej

24. Vilket av följande stämmer:

- a. Jag är född utanför Sverige
- b. Jag är född i Sverige med två utrikesfödda föräldrar
- c. Jag är född i Sverige med en utrikes- och en inrikesfödd förälder
- d. Jag är född i Sverige med två inrikesfödda föräldrar
- e. Vill inte svara

Avslutning

Tack för din medverkan! För att spara dina svar klicka på Nästa.

Öppna svar – BUS Allmänheten 2015

Innehåll

Tänk dig att du befinner dig i nedanstående situationer. Vart skulle du vända dig för att få hjälp - Du behöver bättre kontroll över din ekonomi, för att se vart pengarna tar vägen och få tips för att få pengarna att räcka längre.....	2
Tänk dig att du befinner dig i nedanstående situationer. Vart skulle du vända dig för att få hjälp - Du har skulder som du inte kan betala och behöver hjälp för att få veta vad du kan göra.	4
Tänk dig att du befinner dig i nedanstående situationer. Vart skulle du vända dig för att få hjälp - Du har mycket stora skulder som du inte kan betala och behöver hjälp med skuldsanering.....	6
Var budget- och skuldrådgivningen till någon nytta för dig?.....	7
Vad tror du skulle få fler människor att söka hjälp när de hamnar i ekonomiska svårigheter?	27

Bilaga 2: Öppna svar och kommentarer från allmänheten

2 (27)

Tänk dig att du befinner dig i nedanstående situationer. Vart skulle du vända dig för att få hjälp - Du behöver bättre kontroll över din ekonomi, för att se vart pengarna tar vägen och få tips för att få pengarna att räcka längre.

- Förälder, (18st)
- Familj, (16st)
- Vänner, (10st)
- Familj, vänner, (9st)
- Internet, (7st)
- Anhöriga, (5st)
- Familjemedlem, (5st)
- Pappa, (4st)
- Släkt och vänner, (4st)
- Min man, (2st)
- Fråga ekonomisk kompis, (2st)
- Släkt, (2st)
- Sonen, (2st)
- Familj Mor Far Bröder.
- Familj/Släkt.
- Familj-Mamma.
- Forum.
- Fråga mamma.
- Frågar en släkting eller vän.
- Följer upp själv i Excell.
- Genom en app, eller skriva ner allt själv.
- God vän med rätt kunskap.
- God vän som är ekonom.
- Googlar och kollar budgetprogram osv.
- Google.
- Har full kontroll.
- Inte aktuellt.
- Internet forum osv.
- Internet, forum, ekonomi-app?
- Kunniga vänner.
- Lendo .
- Letar själv på Google, ta hjälp av "Min budget" eller liknande...
- Mig själv- mer fokuserat tänkande.
- Min bank där jag har mina pengar.
- Min samtalskontakt inom psykiatrin.

Bilaga 2: Öppna svar och kommentarer från allmänheten

3 (27)

- Någon i mitt privata nätverk.
- Närstående.
- Närstående, vän, bekant.
- Pensioner.
- Personlig bankman.
- Privat.
- Programvara, app.
- Råd på internet, typ konsumentverket.
- Rådgöra med vän/bekant med kunskap.
- Sakkunnig vän.
- Sambo.
- Skriva budget.
- Skulle börja föra kassabok för att se vart pengarna tar vägen. Sen göra budget.
- Skulle börja föra kassadagbok över mina uppgifter och lösa det på eget sätt.
- Socialtjänsten.
- Söka hjälp på nätet.
- Söker tips via internet.

Bilaga 2: Öppna svar och kommentarer från allmänheten

4 (27)

Tänk dig att du befinner dig i nedanstående situationer. Vart skulle du vända dig för att få hjälp - Du har skulder som du inte kan betala och behöver hjälp för att få veta vad du kan göra.

- Familj, (23st)
- Föräldrar, (16st)
- Familj och vänner, (8st)
- Familjen, (8st)
- Vänner, (7st)
- Internet, (4st)
- Pappa, (4st)
- Släkt, (4st)
- Anhöriga, (3st)
- Familjemedlem, (2st)
- Närstående, (2st)
- Vänner och familj, (2st)
- Behöver ingen hjälp.
- CSN.
- Den som äger skulden.
- Familj/Släkt.
- Familj/vuxna barn/särbo.
- Forum.
- Fråga familjen om ett lån.
- Fråga mamma.
- Frågar en vän.
- Företagen som ska ha pengarna.
- Företaget i fråga.
- Företaget jag är skyldig pengar.
- Företaget som skall betalas.
- Först kontaktar jag dem jag har skulder till för att höra vad som kan göras.
- Har inga skulder jag inte kan betala.
- Har inga sådana skulder.
- Inte aktuellt.
- Internet, forum...
- Kollar om jag kan låna av familj.
- Kommer aldrig ha skulder.
- Kunniga vänner.

Bilaga 2: Öppna svar och kommentarer från allmänheten

5 (27)

- Låna av vänner.
- Långivaren.
- Min samtalskontakt inom psykiatrin.
- NEJ!
- Någon i mitt privata nätverk.
- Personlig bankman.
- Ringer företagen för att diskutera betalningsplan.
- Rådgöra med familj/vän/bekant.
- Sambo.
- Socialtjänsten.

Bilaga 2: Öppna svar och kommentarer från allmänheten

6 (27)

Tänk dig att du befinner dig i nedanstående situationer. Vart skulle du vända dig för att få hjälp - Du har mycket stora skulder som du inte kan betala och behöver hjälp med skuldsanering.

- Familj, (12st)
- Föräldrar, (5st)
- Pappa, (3st)
- Vänner, (2st)
- Barnen/SÄRBO.
- Behöver ingen hjälp.
- Det händer inte.
- Flashback.org.
- Forum.
- Företagen som skall betalas.
- Företaget jag har skuld till.
- Har inga skulder.
- Har inga sådana skulder.
- Inte aktuellt.
- Internet.
- Jag själv.
- Min samtalskontakt inom psykiatrin.
- NEJ!
- Ringer företagen för att diskutera betalningsplan.
- Sambo.
- Släkt.
- Släkt och vänner.
- Vän familj.

Bilaga 2: Öppna svar och kommentarer från allmänheten

7 (27)

Var budget- och skuldrådgivningen till någon nytta för dig?

- Det var inte till mig personligen utan till en nära anhörig som jag hjälpte med kontakten dit.
- Det var till hjälp. Men jag valde att inte gå vidare med min skuldsaneringsansökan just då. Var inte tillräckligt redo.
- Det är några år sedan som jag fick rådgivning/ hjälp.
- Dom har aldrig tid. Långa köer. Känns som dom besvärade när man söker dom.
- Han var kunnig och det märktes att han visste vad han gjorde. Fick ett bra upplägg och ett bra tillvägagångssätt.
- Hon tyckte jag skulle sluta betala på lånen jag hade för att jag redan hade skulder på kronofogden, inte de bästa av råd.
- Ja, fick hjälp med sanering, men tog tid få det andra mötet då det först var lång kö dit, pga. Av att det bara var en personal och många på kö.
- Men jag blev häktad och kunde därför inte genomföra det .
- Svårt att veta.
- Är på G just nu...

Vad tror du skulle få fler människor att söka hjälp när de hamnar i ekonomiska svårigheter?

- Information, (11st)
- Anonymitet, (7st)
- Mer information, (3st)
- Tillgänglighet, (2st)
- Upplysning, (2st)
- Få bort "misslyckad" stämpeln på att ha ekonomiska problem. - Lättåtkomligt, enkelt att få kontakt samt att besöka - Inget är för litet för att behandla så att man gör det i tid. - Ha en proaktiv approach så att du kan å dit utan att "ha ett problem", man kanske inte ens är medveten om/ vill inse hur stort problemet faktiskt är.
- 1) Förbjud microlån, Payday lån, SMS lån och konsumentlån (köp på avbetalning etc.) Under 8-10 tusen kronor. Då tvingas man söka hjälp innan man är svårt skuldsatt eller oåterkalleligt skuldsatt. 2) Skärpt ockerlag där avgifter ingår i räntan på skulder, lån och fodringar samt där den maximala räntan man får ta ut regleras. Detta skulle öka känslan att det går att göra något åt ett växande skuldberg utan att avgifter, räntor och liknande saker växer lavinartat och inger en känsla av hopplöshet. 3) Möjliggör att kronofogden kan tvinga fordringsägare att gå med på avbetalningsplaner om en privatperson självmant begär ekonomisk sanering innan skulden gått till kronofogden. D.v.s. En privatperson ska kunna sanera sin ekonomi genom att ansöka hos kronofogden om avbetalningsplan av fodringar (som måste accepteras av fordringsägaren om det godkänns) som inte ännu förfallit. På detta sätt ökar incitamentet att söka ekonomisk rådgivning samt så minskar tiden individen är i ekonomiskt trångmål om man aktivt självmant söker hjälp. 4) Nationalisera försörjningsstödet administration till försäkringskassan. Att en myndighet utreder behovet av försörjningsstöd gör det lättare att be om hjälp, att det är samma myndighet som man får pension, sjukförsäkring eller annan ersättning från ökar känslan av normalitet och igenkänning. 5) Samla ansökan om, utbetalningen från samt beslutet av rätt till ersättning från a-kassorna, studiebidraget, sjukförsäkringen, pension och försörjningsstöd etc. I samma myndighet så det är naturligt att vända sig till detta ställe när man är i ekonomiskt trångmål.
- Alla banker.
- Allmän generell information. Kraftig begränsning av olika mer eller mindre oseriösa långivares reklamkampanjer.
- Allmän information om vart man kan vända sig och att det informeras om att de som jobbar med detta har tystnadsplikt, Det är stor skam känsla som ligger hos personer med dessa problem. Det skulle behövas telefon hjälp från början tror jag.
- Anonym kontakt.
- Anonymitet i första hand, att det finns någon som inte dömer dem.

- Anonymitet, eller åtkomligheten.
- Anonymitet. Telefonhjälp mm.
- Anonymt och lättillgängligt, över nätet kanske.
- Antar att det finns en viss skam i det för vissa så anonymitet är A och O - dvs att det ska ligga någon annanstans än i det inavlade kommunhuset där allt läcker ut som är fallet i min lilla kommun. Sedan så anser jag att det är individens ansvar i grunden och att det är fordringsägare som ska kontaktas i första hand.
- Arbeta bort skämmighetsstämpeln på verksamheten.
- Artiklar i media. Någon som är talesperson för gruppen. Att det känns enkelt och självkärt, att de finns i sociala medier.
- Att man kan göra det anonymt först.
- Att de får hjälp tidigare, innan inkassobolag, och kronofogden är inkopplad.
- Att de får hjälp utan att bli dömda.
- Att de får vara anonyma och att de inte skuldbeläggs. Att de kan få hjälp så att de inte hamnar i samma situation igen.
- Att de får vara så anonym som möjligt och att det inte är kopplat med socialtjänsten.
- Att de göra mera "reklam" för sina tjänster.
- Att de hittar information tydligt om att det finns ett ställe där de faktiskt kan få hjälp och tips. Här t.ex. Så vet man inte så mycket om man inte noggrant söker efter den hjälpen. Folk borde vara medvetna om att hjälp finns innan man kommer så långt att man stoppar huvudet i sanden.
- Att de inser att de inte är ensamma om att ha ekonomiska problem utan att det (tyvärr) är ett vanligt samhällsproblem och att det anonym hjälp finns att få. Privatpersoner behöver få utförlig information uppstuckat under näsan på en privat plats där ingen ser att man faktiskt läser om det. Att nå ut i tidigt skede medan man som privatperson ignorerar problemen och tänker att "det löser sig senare". Skulle även gissa på att var man behöver mer info om vart de kan vända sig, många vet nog inte hur mycket hjälp det faktiskt finns att få, och att allting förblir anonymt.
- Att de inte behöver blanda in socialkontoret eller kronofogden eller att de myndigheterna inte ligger i samma fastighet som rådgivningsenheten.
- Att de inte får låna till små saker utan spara ihop pengarna först. Inte så lätt att låna mer
- Att de inte känner att de skuldbeläggs mer och ifrågasätts om anledningen till varför de hamnat i den situation som uppstått när de väl söker hjälp. Men att de får stöd och vägledning tidigt i hur de ska ta sig ur sin situation och att det finns ett stöd, en personlig kontakt som man kan vända sig till om/när man t ex söker skuldsanering och att det finns ett exempelvis kompendium som man kan läsa där det står exakt hur man ska gå tillväga från dag ett till slutdagen och slutfasen i en skuldsanering. Ett steg-för-steg upplägg där man kan se hur varje dag och år kan eller ser ut.
- Att de inte ska behöva skämmas.

- Att de känner att de kan ha förtroende för enheten som skall hjälpa dem. Att de kan få hjälp på sikt med att slippa bli bostadslösa och kan hantera skulder på sikt till alla parter bästa.
- Att de som man söker upp har tystnadsplikt.
- Att de vet om att det finns hjälp att få, utan att behöva gå till socialen och behöva släppa på ALL personlig integritet.
- Att de vet om att hjälp finns att få där man i början kan vara anonym.
- Att de vet om vilken hjälp som finns att få. Jag tror många inte vet detta. Även bra bemötande och bra tillgänglighet på denna service.
- Att de vet vart man kan vända sig!
- Att de visste att det fanns och inte kostade ännu mer.
- Att den som hjälper har tystnadsplikt och inte dömer personen som söker hjälpen.
- Att det blir mindre skämmigt.
- Att det blir så lättillgängligt som möjligt med hjälp o rådgivning.
- Att det finns lätta sätt att få hjälp. Även viktigt att informera om att det finns hjälp att få.
- Att det funkar anonymt och att det är enkelt att komma i kontakt med rätt folk.
- Att det i allmänhet är lättare att prata om ekonomiska problem. Att man inte ska känna att man skäms.
- Att det informeras om de tjänsterna i alla dess former, för att informationen ska nå fram och passa alla. På internet, på kommunen hemsida, på alla kommunens enheter i pappersform, kort bildspel/film.
- Att det inte var så skuldbelagt - det kan hända "vem som helst".
- Att det inte är så "skämmigt " att behöva hjälp! Mer öppenhet med att det är många som är i samma situation.
- Att det inte är så tabubelagt med skulder.
- Att det skulle kännas ok att berätta, dvs. Att man inte skäms.
- Att det talas mer om det i allmänna forum och inte anses vara något som bara de som inte sköter sig kan hamna i? (Om det är så - jag vet inte riktigt).
- Att det var lättillgängligt med bra information om att möjligheten finns!
- Att det vet vart man kan vända sig.
- Att det vore enklare och mer känt vart man ska vända sig. Idag tror de flesta att det kostar (för) mycket att få råd och hjälp.
- Att det är enkelt att få hjälp.
- Att det är enkelt att ta reda på var man skall vända sig samt att det är öppet och inte har en lång väntetid. Egen åsikt efter att ha sett åtskilliga avsnitt av Lyxfällan på tv. Tycker att det är sorgligt att så många människor inte har en aning om hur lån räntor mm fungerar. Varför finns inte ämnet vardagsekonomi med i skolan på t.ex. Högstadiet?
- Att det är just anonymt och att man kan få hjälp och information!

- Att det är kostnadsfritt, mera upplysning att det finns hjälp att få, lättillgängligt.
- Att det är mer känt på orten man bor att möjligheten finns. Att det inte är något att skämmas för!
- Att de vet att hjälpen kommer göra att de kommer över de ekonomiska svårigheterna utan att behöva visa att de behövt hjälp inför vänner, bekanta osv.
- Att få bort känslan av att det är "pinsamt" att ha ekonomiska problem.
- Att få en bra kontakt som inte skuldbelägger, att ha ekonomiska problem är inte "snyggt". Att verkligen får hjälp snabbt, plus fortsatt stöd ett tag framöver.
- Att få info. Innan problemet blivit ett faktum.
- Att få information om att hjälp finns INNAN det är försent, tror att många väntar och försöker tills det inte går längre. Hade man fått hjälp i tid så kanske det inte problemet vuxet sig så stort.
- Att förmedla kunskap om att man kan få och hur man får hjälp mycket tidigare, så som högstadiet och gymnasiet.
- Att gå ut och informera på fler platser inte bara på kommunens hemsida där jag har sett det.
- Att ha en dålig ekonomi är ofta fylld med skam. Jag tror att det finns många som har problem pga. Över konsumtion. Men det är svårt att få dem att söka hjälp för problemet. När man har dålig ekonomi känner man sig liten och misslyckad och man vill inte prata med någon.
- Att hjälp som finns att få på ett tidigt stadium gör mer reklam för sej så man kan hänga på ett enkelt och odramatiskt sätt.
- Att hjälpen är villkorlös och frivillig. Att man kan vara anonym och veta att ett första samtal inte behöver leda vidare till något mer och att det som sägs stannar "mellan fyra ögon".
- Att hjälpen är: Lättåtkomlig /Gratis Anonym om man så önskar. Inbjudande och inte skuldbeläggande. Terapeutisk. Problemlösande.
- Att information om att det används kommer ut publikt. Typ artikel el liknande då någon som fått hjälp berättar.
- Att information vart man kan vända sig finns lättillgängligt.
- Att informationen om att det finns hjälp och att det inte ska vara en skam att erkänna att man har ekonomiska svårigheter. Att vem som helst kan hamna där och att du inte är ensam i det och att känna att kontakt personen/personalen/myndigheten inte dömer dig för vad du har gjort/ dina misstag. Försöka ta bort tabun i att tala om pengar
- Att ingen annan får veta att man har ekonomiska problem, känsla att man verkligen får hjälp.
- Att inte bli dömd och kunna förstå språket/vara lättbegripligt.
- Att inte bli hänad eller felaktigt bemött. Professionellt och seriöst bemötande är a och o.

- Att inte klara sig själv är stigmatiserat och något som jag tror att de flesta inte vill erkänna eller ens kan se själva. Privatekonomi måste ingå i uppfostran och byggas på i skolan. Det är i skolan som samhället har möjlighet att upptäcka och förebygga problem genom att fylla i de kunskapsluckor som olika barn har. Alla har olika förutsättningar utifrån miljön de växer upp i, men alla måste få chansen att klara sig själva som vuxna. Men det kräver grundläggande förståelse i hur man skall lägga upp sin privatekonomi. Genom att prata och belysa ämnet kan man på sikt ändra attityder och på så sätt få fler att söka hjälp då de behöver.
- Att inte känna sig förnedrade. Få den skuldbelägga att känna sig mer värd. Att ha ekonomiska problem går ut över hela tillvaron vilket man behöver stöd också.
- Att kommunen erbjuder stöd och att de har tystnadsplikt och inget journalförs. Ungefär som familjerådgivning i kommuner.
- Att kommunen har någon form av rådgivning/stöd som är lätt att hitta på ex. Hemsida.
- Att konsumentrådgivarna blir mer synliga så att människor vet om att de finns.
- Att känna förtroende för den myndigheten, man utlämnar sej och hamnar per automatik i ett utsatt läge!!
- Att man känner till att det finns möjlighet att få hjälp.
- Att man blir informerad om att hjälp finns.
- Att man får veta att hjälp finns.
- Att man får veta var man kan hänvisa sig vid behov. Upplysning är av största vikt. Att man gör ämnet mindre tabu, att man får människor att inse att det är okej att söka hjälp.
- Att man haft kontakt med dem innan man fick problem. T.ex. Redan i skolan, när man flyttar hemifrån, startar företag... Vet man hur de jobbar, vad de kan erbjuda, känner förtroende för är det kanske lättare att söka när man har problem.
- Att man inte ska behöva känna skam över att hamna i ekonomiska svårigheter. Skulden och skamkänslan tror jag hindrar många från att våga ta kontakt med någon hjälp.
- Att man kan göra det anonymt i ett första skede. Sen om man får förtroende för handläggaren så kan man gå vidare mer formellt.
- Att man kan vara anonym, att det är kostnadsfritt och att de har tystnadsplikt.
- Att man känner till vart du ska vända dig.
- Att man pratar mer om det så att det inte blir så stigmatiserande. Lätt att hitta råd och tips på internet. Telefontjänst eller korta väntetider till budget och skuldrådgivning.
- Att man pratar mer öppet om ekonomin.
- Att man snabbt får kontakt inte vänta halvårsvis, förstående personal.
- Att man vet att det finns ett ställe att vända sig till och att det ska vara lätt att komma i kontakt med dem och att de har tystnadsplikt.
- Att man vet att det går att få hjälp.
- Att man vet om att det finns. Att det finns ett gott rykte kring hjälpen.

- Att man vet om att det finns ställe där man kan få stöd t ex reklam/annons i medier.
- Att man vet var man ska vända sig. Att ungdomar lär sig redan i skolan lär sig var och hur, så att det blir en naturlig sak om man behöver.
- Att man vet vart man ska vända sig.
- Att man visste att de verkligen skulle ta det på allvar och ha tystnadsplikt.
- Att minska det sociala stigmat och göra skuldsanering etc. Mer tillgängligt.
- Att minska skammen.
- Att problemet ventileras i media och att människor kan se att man kan reda ut ekonomiska knipor. Att skämsfaktorn försvinner.
- Att sluta behandla folk som idioter för att de hamnat där de har hamnat... Som att de alltid har sig själv att skylla. Det är inte alltid sant.
- Att stigmatiseringen kring fattigdom minskar och att prylhetsen försvinner. Att det inte skulle vara så lätt att låna pengar och försätta sig i en ogenomtänkt situation som en kanske skäms för sen och undviker att ta ansvar för.
- Att söka hjälp på så tidigt stadium som möjligt när det fortfarande går att åtgärda utan alltför stora upppoffringar, att privatekonomi tas upp som ett viktigt ämne i skolan.
- Att tidigare signaler ges från t.ex. Banker, liknande företag som har någon slags insyn i vederbörandes ekonomi. Att det blir köpfest på lönehelger tyder ju på något sjukt. Tvångssparande? Men många tjänar ju på människors ekonomiska felsteg och misslyckanden...
- Att tydligt visa att det finns hjälp att tillgå.
- Att veta att allt de gör är anonymt och att de inte behöver ange namn eller liknande eftersom att det kan vara svårt för vissa att erkänna att de har problem. Tydligare riktlinjer för när man hamnar i svårare ekonomiska svårigheter eftersom att det är lätt att tro att man löser det snart och att det går över. Man tror ofta inte att det kommer fortsätta neråt. Man behöver då en bra vägledning för att fort komma på fötter igen.
- Att veta att den typen av hjälp finns. Jag hade ingen aning.
- Att veta att det är helt anonymt.
- Att veta att det är lättare att inte ha några skulder.
- Att veta var man kan vända sig.
- Att veta vart man ska vända sig. Jag visste t.ex. Inte att kommunen har rådgivning.
- Att veta vilka tjänster som finns att tillgå, information.
- Att vi vågar prata mera om skulder och andra ekonomiska svårigheter.
- Att övertala dem att man inte behöver skämmas.
- Bra och förstående personal på kommunen. Bra och förstående personal på Kronofogdemyndigheten.
- Bättre allmän information att och var hjälpen finns.
- Bättre annonsering på t ex websidor och i media.

- Bättre anonymitetsskydd.
- Bättre info innan de hamnar i ekonomiska svårigheter, om de inte klarar av amorteringar och dylikt.
- Bättre info. Och regelbundet. Bl.a. Tar man inte till sig sådan info när man inte behöver den.
- Bättre information om att det finns hjälp att få.
- Bättre information om att just denna tjänst existerar i kommunen, till exempel via Vårt XXX.
- Bättre information om de möjligheter som finns.
- Bättre information om var man kan få opartisk information för det första. Och att det blev mindre tabu att prata ekonomi i allmänhet.
- Bättre information om vart man kan vända sig.
- Bättre information om vart man kan vända sig. Information om ekonomi i skolan.
- Bättre information om vilken hjälp som finns att få.
- Bättre information vilken och var hjälpen finns att få.
- Bättre information, jag visste inte ens att det fanns.
- Bättre kunskap om vilken hjälp som finns att få, att det faktiskt finns hjälp att få och att det därför är ide att söka hjälp i tid. En attitydförändring i samhället där det blir mindre skuldbelagt.
- Bättre marknadsföring.
- Bättre och synligare information om vad kommunerna erbjuder.
- Bättre service av bankerna. Rådgivning och hjälp med budget mm. Möjlighet att vara anonym skulle säkert få fler att söka hjälp.
- De flesta vill göra rätt för sig.
- De måste veta att det är vanligt och inte skamligt att hamna i en dålig situation, så att de kan få hjälp tidigt.
- De skäms.
- De som har kunskap hamnar sällan i samma fälla, kunskap är nyckeln tror jag.
- Den ekonomiska svårigheten är ett mycket personligt nederlag. Tillhör man en generation där man skall klara sig själv är åtgärder som t.ex. XXX kommun erlade sina innevånare med en höjning av vattenavgiften till nästan det dubbla. Det kan göra att man hamnar i en tillfällig svårighet som man inte rår över. Många pensionärer har en mycket tight budget. Man måste ta bort den förnedring som man känner att inte klara sin budget.
- Det borde inte vara möjligt att låna pengar så lätt.
- Det har att göra med personlig uppfattning och att man upplever skam/rädsla/nederlag inför andra. För att det ska ändras måste man ändra synen på att hamna i ekonomiska svårigheter. Och vill vi verkligen det?
- Det måste gå att söka hjälp obemärkt då det är en sådan pinsam situation att ha skulder och inte kunna betala dem.

- Det ska vara enkelt att hitta icke stigmatiserande.
- Det skulle hjälpa ifall folk var informerade om att det fanns tillgängligt.
- Det är det som är problemet. Sätt in hjälp INNAN det blir svårigheter. När man väl hamnat i skuldfällan så skäms man ofta för mycket för att be om hjälp...
- Det är nog bra om fler vet om att möjligheten finns. Sedan så finns det många anledningar till varför man behöver hjälp. Är man sjuk, så finns ingen ork alls att ta tag i saker. En del behöver få hjälp för att få hjälp.
- Det är nog svårt då många som hamnar i sådan sits ignorerar problemet och slutar öppna post osv. Man måste ju vilja få hjälp. Men kanske tystnadsplikt och anonymitet. Men å andra sidan är folk villiga att vara med i TV på Lyxfällan och berätta vilka idioter de är. Så att vara anonym kanske inte heller hjälper.
- Det är pinsamt att behöva be om hjälp pga. Sina ekonomiska problem. Tror man ofta känner att det är för sent att kunna lösa situationen och därför låtsas man inte om sina problem. Om det fanns någon slags rådgivning/hjälpcentral i varje kommun som var lättillgänglig skulle säkert fler kunna få hjälp innan det går för långt.
- Det är viktigt att man förstår att olika saker kan hända i livet som gör att man hamnar i svårigheter som man inte alltid har kunna påverka då skall det finns möjligheter att få bra hjälp med detta.
- Eftersom jag aldrig haft några problem med min ekonomi el haft några skulder, så är det något jag aldrig funderat på.
- Ekonomisk utbildning som gör en medveten om svårigheter. Utbildningen borde vara obligatorisk med början i grundskolan och sedan fortsätta på gymnasiet.
- En annan värderingsgrund i allmänhet i samhället.
- En enklare och mer positiv mottagning av den tjänsteman som handlägger sådana frågor. Enklare att få kontakt i kommunen och inte bara få besked att det inte finns någon som är i tjänst.
- En grundläggande utbildning i skolan som gör det tydligt att det är viktigt att hålla ordning på sin ekonomi, och att tidigt ta hjälp vid behov.
- En lösning och hopp (inte hamna i evighetslångt existensminimum).
- En slags garanti att de får hjälp.
- Enkelhet.
- Ett enkelt sätt att komma i kontakt med rådgivning för att komma ur situationerna, viktigt att det är en diskret verksamhet då detta är en känslig fråga för många.
- Exempel på personer som varit i samma situation och tagit sig ur.
- Familjen, mer upplysning, vara anonym.
- Folk behöver råd för att undvika problem från början men det är ett kulturellt problem överhuvudtaget.

- Få kostnadsfria rådgivningar, hjälp med avbetalningar utan höga räntor. Få hjälp till nätverk med personer som har kunskap, kontakter för att kunna förbättra sin ekonomi. Att de/eller någon kan vara mentor för den utsatte personen. Hjälp till självhjälp. Att den skuldsatte ska ha större inflytande för att kunna betala tillbaka sin skuld.
- Få reda på att hjälpen finns.
- Först bör man lära sig vardagsekonomi i skolan och vart man kan vända sig den dagen man skulle behöva hjälp. Annonsera om att hjälp finns att få. Göra reportage om det. Typ Lyxfällan.
- Först och främst att de inser att de har problem med ekonomin, och inte gömmer undan räkningarna.
- Först och främst genom upplysning hur man kan få hjälp genom reklam, annonsering o liknande. Att det ger en känsla av att det är ett vanligt problem, det drabbar många i min omgivning, det är inte bara jag, det är inget pinsamt med den saken. Sedan att man blir bemött med respekt mer än med pekpinnar när man väl vågar söka hjälp.
- Förståelsen för vad som händer om man inte tar itu med problemen medan de fortfarande går att lösa.
- Försöka avdramatisera själva steget att ta hjälp av kommunens rådgivare. Få folk att förstå att det inte är ett nederlag att söka hjälp.
- Förändrad attityd till skulder och att folk släpper prestigen kring att prata om sin dåliga ekonomi.
- Genom att anhöriga ingriper.
- Genom en tydlig information i olika former av media.
- Genom mer information - dels direkt genom samhällsinformation i brevlådan (kortfattad och tydlig så folk orkar/hinner läsa igenom det) samt vid första kontakten med Inkasso eller kronofogden. Att kronofogden muntligt och/eller skriftligt informerar om denna möjlighet. Då kanske fler kan räddas innan skulderna helt tar över.
- Genom upplysning om vart man kan vända sig och att man bemöts på ett trevligt, positivt sätt. Att man känner här finns någon som både vill och kan hjälpa mig!
- God information om var denna finns och hur man kontaktar denna organisation.
- Göra en budget själ varje månad och ser de inte at de kan lösa sin ekonomiska situation själva så bör de kontakta kommunens rådgivning och även se på Lyxfällan som ger mycket bra tips är de som är riktigt i knipa.
- Har kunskap om var de ska söka hjälp.
- Hjälp att undersöka vilka resurser som finns samt stöd i att ta fram en individuell handlingsplan.
- Hos goda vänner med ekonomisk erfarenhet, frivilliga organisationer.
- Höja medvetenheten om att det finns hjälp och se till att det inte är pinsamt att erkänna att man har problem.
- I familjen.

- I vår kommun verkar inte det vara något problem med tanke på att det tar 3-4 månader att få en tid till vår enda skuldrådgivare. I annat fall mer information om dessa samt att de även hjälper dig och inte stjälper dig.
- Idag hör man att det är otroligt svårt att få exempelvis skuldrådgivning, folk tycker inte det är någon idé.
- Idag är det väldigt skuldbelagt att hamna i ekonomiska svårigheter. Alla vuxna människor ska kunna hantera sin ekonomi. Om det var tydligt var man skulle kunna få hjälp så tror jag fler skulle söka hjälp. Nu vet man ju knappt var man kan vända sig. Lyxfällan? Banken?
- Info på dator, mobil, tidningar tv.
- Information om vilka möjligheter som finns t ex på kommunens hemsida.
- Information att det finns hjälp att få.
- Information att det finns någonstans man kan söka sig. Göra ekonomiska svårigheter till ett mindre tabu ämne.
- Information genom press och media.
- Information i olika mediekanaler.
- Information i tidningar.
- Information men också en attitydförändring i samhället så att ämnet inte blir så skambelagt.
- Information och åter information om var man ska kunna få hjälp. En del människor har problem med sprit, spelmissbruk mm. Kunnig personal är viktig t ex läkare eller andra specialister att vara knutna till en sådan verksamhet. En person som inte är "frisk" kan inte ta till sig den hjälp de behöver. Man måste börja i rätt ända.
- Information om att de har tystnadsplikt och vill hjälpa en.
- Information om att det finns hjälp att få.
- Information om att det finns hjälp att få.
- Information om att det finns hjälp att få. Mer krav på banker, de som lånar ut. Svarare att låna om man redan har betalningssvårigheter. Bättre upplägg för lånen. Förbjud sms lån och snabba lån.
- Information om att det finns hjälp utanför skatteverk och kronofogde.
- Information om att det går att få hjälp.
- Information om att hjälp FINNS att få.
- Information om att hjälp finns, att hjälpen inte är dyr, normalisera.
- Information om att hjälp finns.
- Information om att hjälp finns. Kampanjer för att bryta stigma kring den personliga ekonomin.

- Information om att hjälpen finns, kontaktuppgifter, exakt vad de kan hjälpa till med inklusive möjligheten att bara prata och få vägledning och goda råd, kanske ibland i caféform eller dylikt så att det blir avdramatiserat.
- Information om att möjligheten finns och hur den går till.
- Information om dess existens.
- Information om hur de kan gå tillväga för att få hjälp.
- Information om möjligheter att få hjälp.
- Information om möjligheterna.
- Information om skuldsanering.
- Information om smslån, bättre utbildning i skolan för de söker jobb så är betalningsanmärkningar i många fall skillnaden mellan att få jobb o vara utan jobb.
- Information om var hjälp finns att få. Allmänna attityder, att man inte behöver skämmas för att ha ekonomiska bekymmer.
- Information om var hjälp kan sökas.
- Information om var man kan få hjälp.
- Information om var man kan få hjälp och en insikt om att man inte är ensam och att det inte är något skamligt att ha ekonomiska bekymmer.
- Information om var man kan vända sig.
- Information om var och hur man kan få hjälp.
- Information om vart man kan vända sig. Bra personal som är tydliga och trevliga. Möjlighet att vara anonym. Tillgänglighet!
- Information om vilka "verktyg" som går att använda på ett enkelt sätt i kombination med rådgivning.
- Information om vilka möjligheter som finns att få hjälp.
- Information om vilka verksamheter som finns att tillgå.
- Information om vilken hjälp som finns och var den finns.
- Information på flera språk. Utbildning i vardagsekonomi redan i grundskolan, ju tidigare man får information och kunskap om vardagsekonomi desto bättre.
- Information på tv och andra media om vilken hjälp som finns att få.
- Information redan i högstadiet, gymnasiet, högskolan. Info via media, annonser i press. TV-reklam.
- Information som verkligen når ut. Det och låga trösklar.
- Information tror jag är viktigast. Spelar ingen roll hur bra det är om man inte vet om att det finns, och hur det funkar. Man kan inte förvänta sig att de ska ta kontakt själva.
- Information var de kan söka hjälp någonstans.
- Information vart man vänder sig.
- Information! Om att "något sådant" existerar.

- Information! Jag tror inte många människor vet vart de kan vända sig. Och att man kan vara anonym. Många tycker det är pinsamt att inte klara av sin ekonomi.
- Information, information & information
- Information. Annonser.
- Information. Jag tror att personer som är i ekonomiska svårigheter oftast skäms för det och vill inte berätta för exempel vis närstående. Information skulle kunna ge, inte bara de själva, men även närstående en förståelse precis som information kring tecken på missbruk ger en förståelse till närstående.
- Information. Sidor på nätet.
- Information. Man måste veta om att det går att få stöd, annars söker man inte upp det ens.
- Information/reklam.
- Informera om möjligheten. Anordna föreläsningar på temat.
- Ingen skuldbeläggning.
- Insikt.
- Insikt och kunskap var vända sig.
- Insikten om sin situation och konsekvenser av den. Kunskap om var man kan få hjälp. Vilja att göra rätt för sig. Jag äger ett litet hyreshus, där har jag haft flera personer som slutat betala hyran i samband med att de sagt upp lägenheten. Hos kronofogden har de flera liknande hyresskulder som aldrig betalas - har man inget har man inget att förlora, då kan man fortsätta att sätta sig i skuld. Konsekvenserna blir ringa. För mig är det svårt och dyrt att få hjälp.
- Jag anser att ska söka hjälp.
- Jag tror att det främst handlar om att man skäms för det så om det fanns något sätt att "avdramatisera" det så skulle det nog vara bra.
- Jag tror att många skäms över detta och känner hopplöshet. Därför kanske det skulle vara lättare att söka hjälp om man känner att man inte är ensam och om det känns som att det går att lösa.
- Jag tror först och främst att det måste satsas mer på utbildning och kommunikation om ekonomi i förebyggande syfte, så att problem med ekonomin inte ens uppstår. Om man har ekonomiska svårigheter upplevs det ofta som något skamligt och därför tror jag på tjänster där man kan få vara anonym. Ett forum skulle kunna skapas för användare i samma situation där man kan sprida kunskap mellan varandra, sätta upp mål, hålla koll på sin budget osv.
- Jag vet inte. Kanske skulle bankerna kunna förmedla kontakter i de fall där inte t ex ytterligare lån är en lösning.
- Kontinuerlig information om att det är vanligt att hamna i ekonomiska svårigheter, att de inte är ensamma, att det finns enkel hjälp att få och att den hjälpen framför allt inte är skamfylld eller kränkande på något sätt.

- Kunskap.
- Kunskap och information.
- Kunskap om att det finns budget och skuldrådgivning i kommunen och vad de gör.
- Kunskap om att hjälp finns.
- Kunskap om att hjälpen finns och försäkran om att bli mött med respekt.
- Kunskap om hjälp.
- Kunskap om hur man gör.
- Kunskap om var de kan få hjälp!
- Kunskap om var de ska vända sig. Obligatorisk Information vid lånetillfället.
- Kunskap om var man kan vända sig. Kunskap att förstå att de befinner sig i en ekonomisk knipa.
- Kunskap om vart de kan vända sig.
- Kunskap om vart man kan vända sig - kan behövas lite mer lättillgänglig info om detta tex affischering på spårvagnar, kanske artiklar i dagspress, se till att man hittar bra länkar om man googlar på "skulder", "lån" etc.
- Kunskap om vilka möjligheter det finns.
- Kunskap/information vilken hjälp som går att få.
- Kunskapen om vilken hjälp som finns att tillgå.
- Kännedom om den hjälp som finns att få.
- KÄNNEDOM OM SKULDÅRDGIVNINGSBYRÅ.
- Lära ut det i skolorna. Kronofogden ska tipsa om att det finns hjälp.
- Lätt att hitta hjälp få vara anonym och hjälp via telefon och internet.
- Lättare att komma i kontakt med, mer öppet annonserade.
- Lättare och få skuldsanering!!!
- Lättillgänglig hjälp. T.ex. På vårdcentralen. .?
- Lättillgänglig information.
- Lättillgänglig information Snabb hantering av ärendet.
- Lättillgänglig, begriplig information, kampanjer.
- Lättillgängligare information om hur man når de relevanta aktörerna och möjligheten att få vara anonym. Lättillgänglighet och praktiska "hands on" tips utifrån personlig situation.
- Lättillgängligt. Få en snabb tid. Minska skuldkänslan av att ha ekonomiska bekymmer. En del kan ha andra problem som påverkar ekonomin, som kanske behöver beaktas.
- Lättillgänglighet.
- Lättillgängligt enkelt.
- Man känner såpass stor skam att man har hamnat i en sådan sits, att det är svårt. Kanske att det är mer lättillgängligt, som nätet. Jag skulle kunna tänka mig det som ett första steg, få fråga någon anonymt via nätet.

- Man måste känna till vart man ska vända sig.
- Man måste veta vilken hjälp det finns att söka.
- Marknadsför att hjälp finns tillgängligt!
- Marknadsföring att det finns hjälp är bara att söka sig till det.
- Mer anonymitet i början, det är skämmigt att visa att man är i kris!
- Mer information, action om möjligheterna.
- Mer information i media, TV och tidningar.
- Mer information i media mm.
- Mer information i t.ex. Dagstidningar, reklampelare och TV.
- Mer information och lättförståelig information!
- Mer information om att sådan hjälp finns, typ reklam.
- Mer information om hjälp.
- Mer information om hur hjälpen fungerar och var den finns.
- Mer information om och hur de söker hjälp istället för att snabblåna sig in i en omöjlig situation.
- Mer information om var man kan vända sig.
- Mer information om vart man kan vända sig för att få hjälp!
- Mer information om vart man kan vända sig.
- Mer information om vem man kan kontakta.
- Mer information om verksamheten, hur man kommer i kontakt med dom och exempel om hur dom kan hjälpa en i svårt ekonomisk situation.
- Mer information, exempelvis utbildning i privatekonomi i grundskolan.
- Mer information, t ex i skolan.
- Mer information. Ta bort tabut.
- Mer information/reklam plus att försöka jobba på att ta bort tabut kring att ha ekonomiska svårigheter.
- Mer kunskap. Tror många är rädda att söka hjälp idag, blir soc inkopplad, blir jag av med min lägenhet etc.
- Mer lättillgängligt.
- Mer lättåtkomliga. Bättre bemötande. Större förståelse för mina problem. Många papper ska plockas fram och de ska bestyrkas på olika sätt. Där behövs råd: Var? Hur? Osv. Upplever att de inte är till för mig = glada att ha jobb. Utnyttjar sin arbetstid för annat??
- Mer marknadsföring av kommunal budget-/skuldrådgivning med information om vad de kan hjälpa till med.
- Mer och tydligare informationen i fler media.
- Mer utbildning i unga år om ekonomi.
- Mer utåtriktad verksamhet. Information på skolor t.ex.
- Mera information om hur man kan söka hjälp i skuldsaneringsärenden.

- Mera information om olika möjligheter till råd och hjälp.
- Mera information om vad hjälp finns att få.
- Mera upplysning om vilka möjligheter det finns utan att bli uthängd bland b.la grannar och liknande. Mindre skuldkänslor.
- Minska tankarna runt att en dålig ekonomi är något att skämmas för. Folk vågar inte ta tag i saken då de skäms.
- Människor måste veta om att det finns möjlighet att få hjälp.
- Möjlighet att som ett första steg kartlägga sin ekonomi via internet. Det skulle kunna vara en steg-för steg procedur, som kan leda till olika utvägar, t.ex. Att man själv inser vad man kan och behöver göra eller länkar till kontakt med kommunal ekonomirådgivare, antingen via chat eller besök.
- Möjlighet till anonym hjälp hemifrån via nätet eller via telefonen. Att slippa behöva "ta sig" någonstans och vara orolig att någon ser en gå in i t.ex. Kronofogdens kontor.
- När de inser att dom behöver hjälp med ekonomin.
- När man skulle veta att det finns en annan utväg.
- Om de hade någonstans att vända sig där de inte blir skuldbelagda och dåligt bemötta. Jag tror att skammen är värst för de som är skuldsatta, därefter hopplösheten.
- Om de kan få hjälp att hjälpa sig själva samt få en grundutbildning i ekonomi och budget. Slippa behandlas med pekpinna. De vet redan att de har gjort på fel sätt - lär dem se på ekonomi med andra ögon.
- Om de visste att de kunde vara anonyma och att hjälpen är till för alla samt att personalen har tystnadsplikt. Att personalen är ordentligt utbildade och vet vad de talar om. Samt att lokalen finns på en plats som inte ligger i brevid till exempel ett socialkontor. Samt att man även kan kontakta och kommunicera med personalen genom chatt och mail på en säker webbplats för de som inte kan ta sig till ett befintligt kontor.
- Om de visste vart de skulle vända sig.
- Om det fanns en öppenhet i dessa frågor, nu har vi ju haft alliansen som skurit ned alla möjligheter för vanligt folk, genom arbetslinjen och t o m gett arbetslösa och sjuka och pensionärer högre skatt så att många blivit tvungna att skuldsätta sig. Med ett solidarisk synsätt så hade man kanske sluppit ta till skuldsättning på upp till 35% låneränta.. Men sen kommer Miljöpartiet och levererar nästa beska salva men sin höjning av bilskatten och bensinpriset...det finns alltså i dagsläget inget politiskt parti för fattigt folk...jag glömde säga att sossarna gick ju ut med att pensionärer som jobbar skulle behöva betala mer i skatt i arbetsgivaravgifter. Vem vill anställa dom då...och det var väl det som var meningen, dvs att ungdomarna skall få jobb, jag missunnar ingen ungdom nåt jobb men jag har jobbat ett helt liv och får 5000 i pension, det är inte rättvist. Jag tänker använda mina sista krafter till att skapa ett nytt politiskt parti som ser rättvisa som sitt största åtagande.
- Om det fanns tydlig information om vilken hjälp de kan erbjuda.

- Om det finns bättre alternativ.
- Om det uppmärksammades mer och att de skuldsatta inte skulle känna sig ensamma i situationen.
- Om det var lättare att veta vart en kan söka hjälpen.
- Om det var mindre skambelagt/tabu att ha skulder. Om det fanns mer råd och allmänna tips för att förebygga skulder. Om det var lättare att få snabb hjälp, både råd och ekonomisk hjälp.
- Om hanteringen gick snabbare. Dvs. Att folk inte skulle bli skickade hit och dit utan personen man kom i kontakt med har mandat att fatta beslut.
- Om hjälp fanns att lika lätt som det är att få SMS-lån.
- Om information gick ut redan i skolan, ex. Högstadiet eller gymnasiet. Detta skulle kunna göra ekonomiska svårigheter till ett mindre skämmigt och tabubelagt ämne.
- Om inte ämnet var så skambelagt.
- Om man inser att det finns hjälp att få. Om man kan vara anonym tror att många skäms.
- Om man på något sätt skulle få klart för sig att det inte är någon fara, utan att det går att lösa. Trygghetskänsla inför framtiden.
- Ordentlig information om vart man ska vända sig i denna typ av situationer.
- Parollen! Du är inte ensam om skulder! Skulle inte vara fel att använda sig av tolvstegsmetoden typ AA! Men så länge samhället ser mellan fingrarna på brottslingar som ständigt begår brott där ekonomi spelar roll! När brottslingar upprepade gånger begår samma brott får man straffrabatt och till slut en axelryckning! Den inställningen av samhället gör inte morellen bättre bland vanliga medborgare! I framtiden kommer "målvakter" bli vanligare och moralen sämre!
- Pengar.
- På nått sätt få bort stigman över ekonomiska svårigheter.
- Redan på skolstadiet få information om vad som händer om man kommer i ekonomiska svårigheter. Hamnar man i ek svårighet, kan det drabba familjen hårt, ingen bostad, ingen telefon, inga lån... Att informera om "snabblånen" - ett verkligt gissel.
- Reklam.
- Reklam, så att man vet vart man kan vända sig. Om det skulle finnas något av register som plingar till, säg när du har lån på mer än 50 % av din årsinkomst (ej bolån). [fiktiv siffra]. Att då få ett brev/mail/sms/samtal där man bara informeras om att "just nu har du lån på 50% av din årsinkomst. Detta gör att du ligger i riskzon för att få ekonomiska svårigheter. Känner du att du inte har koll på din ekonomi kan du kontakta kommunen för att få vägledning". Tror inte att människor förstår konsekvensen av att inte ha koll på sin ekonomi.
- Reportage i nyhetskanal.

- Rimlig mänsklig chans att ta sig ur situationen. Få hjälp med att myndigheter och företag håller sina räntenivåer på realist. Kunna överklaga fakturor få juridisk hjälp. Kunna påverka politiker som inte har kunskap om effekten av deras beslut.
- Rådgivning.
- Rådgivning som hjälper.
- Samverkan mellan kronofogden och budgetrådgivare. Humanare och mänskligare kronofogde!
- Satsa på förebyggande! Småån till ungdomar och redan behövande borde förbjudas!
- Se till att inte hamna i ekonomiska svårigheter.
- Skapa ett bra stöd och visa att det existerar. HJÄLP människor, och kräv inte enorma mängder pappersarbete. Gör det enkelt, människor i ekonomisk kris drunknar redan i pappersarbete.
- Sms lån de vet hur mycket det kosta samtidigt är det lätt att ta lånet.
- Snabb, effektiv hjälp att få ordning på personens skuld för att den ska kunna leva ett relativt bra liv, istället för att på obegränsad tid leva under existensminimum. Det är av stor vikt att kontakten med hjälppersonerna följs upp så att personerna som erbjuds hjälp med sin ekonomi också utbildas/lär sig hantera sin ekonomi för att inte hamna i samma situation igen.
- Socialstyrelsen.
- Stigmatisering. Att berätta att en ekonomisk skuld kan alltid hanteras. Slaveri är förbjudet, likaså liggande, i Sverige och det kan behöva höras när det är som värst.
- Större information om var man kan vända sig för att få hjälp. Har själv ingen större kännedom om hur jag skulle gå tillväga.
- Större kunskap.
- Större kunskap om att det finns hjälp att få samt nära tillgång till hjälpen.
- Stöttning av/från privatperson med samma bakgrund.
- Sunt förnuft. Fast har man det hamnar man inte i ekonomiska svårigheter.
- Sänka kraven på skuldsumman. Jag får inte hjälp pga att jag inte har skulder som är tillräckligt höga men ändå förstör skulderna mitt liv!
- Ta bort tabun om att tala om pengar, det kommer att vara svårt men jag tror att det behöver göras. Informera mera, mer information ger folk en möjlighet att söka hjälp. För man kan inte söka hjälp om man inte vet vart den finns, då skulle den lika gärna inre vara där eftersom att den inte kan hjälpa en enda. Få folk/personer att inse att det inte är en skam att be om hjälp och erkänna att man har ekonomiska problem, och där är vi tillbaka till det första jag sa som är viktigt tabun måste bort.
- Tillgång till information på internet och sociala medier. Lätt att anonymt boka tid eller få hjälp/tips antingen via chatt eller telefon.
- Tillgänglighet av myndighet/er som är närvarande för att hjälpa till.

- Tillgänglighet av tjänsten. Synlig reklam ute i samhället som har tyngdpunkten på anonymitet och att det är en fristående tjänst fränkopplat andra myndigheter.
- Tillgänglighet och avdramatisering av problemet. Många drar sig från att söka hjälp pga. Att ekonomiska problem anses vara en tabu.
- Tillgänglighet, förtroende, kompetens.
- Tillgängligheten anonymiteten.
- Tillgängligheten, mängder av info och papper på allt som hänt en det senaste halvåret. Samt då misstroendet, t ex du har en moped inköpt för 16tkre för 5 år sedan, den är skriven på dej (för att min dotter skulle betalt en försäkringspremie på 4 x det belopp som jag behöver om jag är registrerad som ägare. Och allvarligt, tror du att moppen fortfarande är värd 16.0 efter 5 år, hallå! Realistisk förväntan efterlyses.
- Trakasserier från inkassobolag! Arbetslöshet, psykisk sjukdom (bipolär, autism, aspergers syndrom) fick en stroke. Psykiska problem som depression _ så allt och alla som fiender! _ hade dock en vän och ett tillfälligt instabilt äktenskap pga felbedömningar _ mht ovan sagda! Och sedan uppsagd! Pga min chef blev utpressad blev tvingad säga upp mig! Jag försökte hjälpa - själv - en människa som blev bla utsatt för sextrakasserier och ett sexuellt överfall av en helgchef mot en kvinna i 45 års åldern! Hennes chef anklagade mig istället! Idioterna som överföll menade att jag var den som överfallit och trakasserade kvinnan som fick munkavle av sin chef! Men jag kan vittna under ed! Vad jag såg och vad jag vet vad en annan kvinna såg! - var/blev vittne till! Facket ringde och skällde ut mig! Min chef "förhandlade "bort mig" med facket _ XXXX!
- Tror få vet att man kan få gratis hjälp och råd, tror de behöver synas mer. Kanske en öppen telefon för just sådana ärenden.
- Tv-reklam! Det fastnar alltid. En reklam/informationsfilm så folk ser att man inte behöver skämmas över sin ekonomiska situation.
- Tydlig info om var man kan få hjälp. Möjlighet att ringa anonymt. Kostnadsfri rådgivning.
- Tydlig information att det finns hjälp att få, samt att den är kostnadsfri och att det verkligen framgår.
- Tydlig information om att hjälp finns att få.
- Tydlig information om hur man ska gå tillväga.
- Tydligare information om att det finns hjälp att få utan att alla ens saker tas eller dylikt. Visa att man kan få hjälp i ett tidigt stadie.
- Tydligare information om vart man kan vända sig/vilka alternativ som finns.
- Tystnadsplikt hos personalen.
- Tystnadsplikt och kunna vara anonym.
- Upplysning från kommunen vad det finns för möjlighet att få hjälp.
- Upplysning och information. Samt att sluta tabubelägga frågor kring kronofogdeskulder och liknande.
- Upplysning, utbildning.

- Upplysning/information om att tjänsten finns och är anonym.
- Utbilda barnen i skolan under många år och lär de att ta sitt ansvar för ekonomin, och inte genom att stjäla. När man ser på t.ex. Lyxfällan så tror man ju att det är fejkat. Helt otroligt! Föräldrarna har ju ansvaret för att barnen skall klara sig i framtiden men de har väl i många fall också fått en undermålig ekonomisk utbildning.
- Utbildning.
- Webbaserad rådgivning.
- Vet man om att det finns gratis hjälp att få via ett möte med kommunen tror jag fler skulle ta den chansen. Det skulle dock behöva komma från kommunen då jag tror att många inte inser hur det ligger till. Att kommunen eller kronofogden kan samla in data om vilka personer som man anser behöva hjälp och sedan kontakta dem tror jag skulle vara den bästa metoden. Det är dessutom bättre att ta tag i det så snabbt som möjligt istället för att vänta.
- Vetskap om att det finns hjälp att få. Mer öppenhet kring det vardagliga i att hamna i situationer man inte rår över, det är inte rimligt att det ska vara omgärdat med skuld och skam.
- Vetskap om att hjälp finns att få.
- Vetskap om att man enkelt kan få personlig rådgivning. Möjlighet att fylla i ett formulär online för att utvärdera hur mycket pengar man lägger på olika saker, och sedan se jämförelser med genomsnittsutgifter för de olika posterna. Då kan man t ex identifiera att man lägger relativt mycket pengar på vissa utgifter (t ex matkontot).
- Vetskap om att man kan få någon form av hjälp att reda upp situationen om man inte väntar för länge. Gott bemötande om man vågar ta steget. Att man inte avfärdas för att man inte har drogproblem, anses ung nog eller gammal nog att klara sig själv eller dylikt.
- Vetskap om verksamheten och stort skydd för den personliga integriteten.
- Vetskapen att det finns hjälp att få!
- Vetskapen av att det faktiskt finns hjälp att få. Jag tror att alldeles för få får reda på att de kan få hjälp innan det gått väldigt långt.
- Vetskapen om att det finns en kommunal/regional/nationell verksamhet att be om råd. Verksamheten ska ha tystnadsplikt.
- Vetskapen om att det finns rådgivning att få. Mer och tydligare information om konsekvenserna av kortsiktiga lån, så kallade sms lån etc, vad en hög ränta innebär, vikten av att amortera och vikten av att spara för kommande behov.
- Vetskapen om att det finns. - VIKTIGAST Att inte skuldbelägga. Att göra det lite mer privat. Vetskapen om att hjälp finns.
- Vetskapen om att man inte blir skuldbelagd. Dvs att inga moraliska pekpinar. Har man ekonomiska svårigheter vet man mycket väl varför det blivit som det blivit. Fokus ska vara på att komma vidare.
- Vetskapen om var man kan vända sig.
- Via öppna kanaler berättar för folket att hjälpen finns.
- Vända sig till företag som erbjuder " dropp in tider " samt pålitlig personal och professionell service.

Bilaga 2:

Öppna svar och kommentarer från allmänheten

27 (27)

- Ökad information om möjligheterna att få hjälp. Det är nog många som inte vet att hjälp går att få, bland annat eftersom de tror att det skulle hamna i någon sorts journal som till exempel socialtjänsten får tag på.
- Ökad kunskap om var det finns hjälp att få och vilken form av hjälp man kan få.
- Ökad synlighet att de finns.
- Ökad tillgänglighet och information om att tjänsten finns i kommunerna.
- Öppenhet och information. Större ansvar hos kontokorts utlånare och andra banker.
- Öppenhet om pengar.

Bilaga 3: Enkät till kommunerna

1 (5)

Hej och välkommen till Läget i landet-enkäten, Konsumentverkets årliga kartläggning av budget- och skuldrådgivning!

Svara endast för den kommun som är angiven i e-postmeddelandet. Svara för hur det ser ut i kommunen idag.

Ange kontaktuppgifter:

För att vi ska kunna komma i kontakt med dig vid frågor:

Namn: _____

Titel/befattning: _____

E-postadress: _____

Telefonnummer: (endast siffror) _____

Län: (förvalt)

Kommun: (förvalt)

Har kommunen budget- och skuldrådgivning?

Svara ja även när kommunen köper budget- och skuldrådgivning.

- Ja
- Nej

Vilken är uppdragsgivare för budget- och skuldrådgivningen?

- Konsumentnämnd/-förvaltning
- Socialnämnd/-förvaltning
- Kommunstyrelse/-ledning/-förvaltning
- Kultur- och fritidsnämnd/- förvaltning
- Arbetsmarknadsnämnd/-förvaltning
- Annan, ange vilken: _____

Kan invånaren själv ta kontakt och boka tid med budget- och skuldrådgivningen eller krävs biståndsbeslut först?

- Ja, invånaren kan själv ta kontakt och boka en tid
- Nej, ett biståndsbeslut krävs först

Kommentar:

Bilaga 3: Enkät till kommunerna

2 (5)

Har kommunen öppen mottagning?

Utan att tidsbokning i förhand krävs.

- Ja
- Nej

Kommentar:

Säljer eller köper kommunen budget- och skuldrådgivning?

- Ja, säljer
- Ja, köper
- Nej

Av vem köper kommunen budget- och skuldrådgivning och hur många timmar per vecka?

Ange kommun (eller konsult eller motsvarande): _____

Ange antal timmar per vecka som köps
(endast siffror) _____

Till vilka kommuner säljer ni och hur många timmar per vecka?

Ange kommun: _____

Ange antal timmar per vecka som säljs
(endast siffror): _____

Ange kommun: _____

Ange antal timmar per vecka som säljs
(endast siffror): _____

Ange kommun: _____

Ange antal timmar per vecka som säljs (endast
siffror): _____

Hur många timmar budget- och skuldrådgivning har kommunen per vecka och hur fördelas de timmarna?

Bilaga 3: Enkät till kommunerna

3 (5)

OBS! Om kommunen SÄLJER budget- och skuldrådgivning till annan kommun, räkna INTE in dessa veckotimmar.

Om kommunen KÖPER budget- och skuldrådgivning av annan kommun ska dessa timmar räknas med och fördelas.

Ange bara siffror. Exempelvis 2 timmar och 30 minuter anges som 2,5

Ange det totala antalet timmar budget- och skuldrådgivning som kommunen har per vecka: _____

Fördela det totala antalet timmar per vecka på följande områden:

BUDGET- OCH SKULDRÅD - planera budget, förändringsarbete, skuldråd, förhandla med fordringsägare, frivilliga lösningar etc. _____

SKULDSANERING - hjälp vid ansökan, omprövningar och överklaganden samt stöd under processen. _____

FÖREBYGGANDE ARBETE - kontakter och samarbete med skola, organisationer, näringsliv, medverkan i chat och forum på Internet, mediakontakter, utdelning av informationsmaterial etc. Inkludera res- och förberedelsestid. _____

INTERNT ARBETE - administration, handledning, egen utbildning, verksamhetsplanering, raster, kontorsmöten, friskvård etc. _____

Kontrollräkna nu att de fyra rutorna med budget- och skuldråd, skuldsanering, förebyggande arbete och internt arbete tillsammans blir den totala tiden som du har angett att kommunen arbetar med budget- och skuldrådgivning per vecka.

Vad heter den eller de som arbetar med budget- och skuldrådgivning i kommunen?

Vi vill veta hur många budget- och skuldrådgivare det finns i landet samt vad de heter.

Namnge alla personer som arbetar med budget- och skuldrådgivning i den här kommunen.

Namn: _____

Namn: _____

Namn: _____

Hur lång tid dröjer det innan en person som vill ha hjälp med sin budget eller ansöka om skuldsanering får en besökstid?

Observera att öppen mottagning inte betyder 0 veckors väntetid. Det är antalet veckor en person behöver vänta på en inbokad besökstid som ska anges.

Ange antalet veckor personen får vänta på en avtalad enskild besökstid (ange endast siffror). _____

Kommentar:

Vilka förvaltningar/enheter/aktörer samarbetar budget- och skuldrådgivningen med?

Flera svarsalternativ är möjliga.

Bilaga 3: Enkät till kommunerna

4 (5)

- Konsumentvägledning
 - Socialtjänst
 - Överförmyndare, gode män och förvaltare
 - Kurator/psykiatri
 - LSS-verksamhet
 - Hyresvärdar
 - Banker/kreditgivare
 - Boendestödjare/hyresrådgivare
 - Barn- och skolförvaltning
 - Gymnasieförvaltning
 - Kommunens informationsenhet
 - Ingen
 - Annan, ange vilken/vilka:
-
-
-

Var ges budget- och skuldrådgivning i kommunen?

Flera svarsalternativ är möjliga på varje rad.

Budget- och skuldrådgivnings- / konsumentkontor	Socialtjänst- kontor	Kontakt- center	Medborgar- kontor	Service- kontor	Köper av annan kommun eller konsult	Annan
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Om annan, ange vem/var:

För de som svarat nej på frågan om de har budget- och skuldrådgivning: Om en kommuninvånare behöver budget- och skuldrådgivning, vart hänvisar kommunen då?

- Vi hänvisar inte någonstans
- Vi hänvisar till:

**Bilaga 3:
Enkät till kommunerna**

5 (5)

För de som svarat nej på frågan om de har budget- och skuldrådgivning: Av vilken anledning saknar kommunen budget- och skuldrådgivning?

Övriga kommentarer:

Tack för er medverkan!

Bilaga 4: Skuldsatta, tid och väntetid

1 (8)

Kommun	Invånare	Antal skuldsatta	Andel skuldsatta	Timmar per vecka 2015	Minuter per invånare 2014	Minuter per invånare 2015	Väntetid i veckor
Stockholms län	2 198 044	72 193	3,3 %	1 943,50	2,6	2,7	6
Botkyrka	88 901	4 399	4,9 %	160	4,3	5,6	2
Danderyd	32 295	314	1,0 %	15	1,5	1,4	2
Ekerö	26 698	529	2,0 %	10	1,2	1,2	3
Haninge	82 407	3 796	4,6 %	80	3,1	3,0	6
Huddinge	104 185	3 770	3,6 %	50	1,4	1,5	1
Järfälla	70 701	1 989	2,8 %	56	2,3	2,5	32
Lidingö	45 465	819	1,8 %	32	2,3	2,2	2
Nacka	96 217	2 055	2,1 %	60	2,0	1,9	2
Norrtälje	57 568	2 381	4,1 %	64	3,5	3,5	9
Nykvarn	9 815	249	2,5 %	9	2,0	2,9	1
Nynäshamn	27 041	1 344	5,0 %	40	4,7	4,6	0
Salem	16 140	480	3,0 %	5	1,2	1,0	2
Sigtuna	44 085	1 951	4,4 %	55	2,9	3,9	12
Sollentuna	69 325	1 591	2,3 %	45	2,2	2,0	32
Solna	74 041	1 799	2,4 %	40	1,7	1,7	4
Stockholm	911 989	30 812	3,4 %	792	2,8	2,7	2
Sundbyberg	44 090	1 705	3,9 %	40	2,9	2,8	2
Södertälje	92 235	4 608	5,0 %	110	4,7	3,7	8
Tyresö	45 390	1 372	3,0 %	32,50	2,8	2,2	1
Täby	67 334	830	1,2 %	40	1,9	1,9	1
Upplands Väsby	41 816	1 512	3,6 %	50	3,2	3,7	4
Upplands-Bro	25 287	902	3,6 %	18	2,2	2,2	32
Vallentuna	31 969	680	2,1 %	20	2,0	2,0	2
Vaxholm	11 329	221	2,0 %	2	0,6	0,6	2
Värmdö	40 541	1 113	2,7 %	78	6,1	6,0	3
Österåker	41 180	972	2,4 %	40	3,1	3,0	2
Uppsala län	348 942	10 371	3,0 %	311,32	2,9	3,3	4
Enköping	41 163	1 492	3,6 %	40	1,5	3,0	5
Heby	13 490	632	4,7 %	15	3,2	3,5	3
Håbo	20 034	661	3,3 %	10	1,6	1,6	1
Knivsta	16 105	347	2,2 %	10	2,0	1,9	3
Tierp	20 245	1 040	5,1 %	40	6,2	6,2	2
Uppsala	207 362	5 156	2,5 %	150	2,3	2,3	3
Älvkarleby	9 169	411	4,5 %	6,32	0,7	2,2	1
Östhammar	21 374	632	3,0 %	40	5,8	5,8	15
Södermanlands län	280 666	12 032	4,3 %	326	3,0	3,5	3
Eskilstuna	100 923	4 751	4,7 %	80	2,5	2,5	4

Bilaga 4: Skuldsatta, tid och väntetid

2 (8)

Kommun	Invånare	Antal skuldsatta	Andel skuldsatta	Timmar per vecka 2015	Minuter per invånare 2014	Minuter per invånare 2015	Väntetid i veckor
Flen	16 242	854	5,3 %	20	2,3	3,8	4
Gnesta	10 513	391	3,7 %	4	1,2	1,2	0
Katrineholm	33 268	1 396	4,2 %	37	2,8	3,5	4
Nyköping	53 508	1 904	3,6 %	80	4,7	4,7	3
Oxelösund	11 551	557	4,8 %	20	3,4	5,4	4
Strängnäs	33 878	1 430	4,2 %	72	3,6	6,6	4
Trosa	11 864	344	2,9 %	10	2,7	2,6	2
Vingåker	8 919	405	4,5 %	3	3,5	1,0	4
Östergötlands län	442 105	15 555	3,5 %	303,50	2,0	1,8	10
Boxholm	5 322	190	3,6 %	3	2,4	1,8	24
Finspång	21 150	915	4,3 %	8	1,5	1,2	3
Kinda	9 795	276	2,8 %	7	3,2	2,2	3
Linköping	151 881	3 778	2,5 %	70	1,5	1,4	5
Mjölby	26 428	1 042	3,9 %	13	2,8	1,5	24
Motala	42 556	1 807	4,2 %	60	4,4	4,4	30
Norrköping	135 283	5 653	4,2 %	120	2,8	2,8	4
Söderköping	14 268	455	3,2 %	8	1,3	1,7	1
Vadstena	7 393	269	3,6 %	4	0,8	1,7	20
Valdemarsvik	7 657	366	4,8 %	5	0,8	2,0	3
Ydre	3 660	94	2,6 %	1	3,5	0,9	3
Åtvidaberg	11 472	465	4,1 %	4	0,5	1,1	2
Ödeshög	5 240	245	4,7 %	0,5	0,0	0,3	2
Jönköpings län	344 262	10 333	3,0 %	372	4,2	4,2	3
Aneby	6 426	232	3,6 %	8	3,9	3,9	2
Eksjö	16 598	556	3,3 %	20	3,8	3,8	4
Gislaved	28 737	1 048	3,6 %	40	4,3	4,3	2
Gnosjö	9 509	322	3,4 %	24	8,0	7,9	1
Habo	11 110	165	1,5 %	16	4,5	4,5	2
Jönköping	132 140	3 568	2,7 %	120	2,7	2,8	7
Mullsjö	7 109	243	3,4 %	26	11,5	11,4	1
Nässjö	29 907	1 050	3,5 %	31	3,3	3,2	2
Sävsjö	11 100	303	2,7 %	11	3,1	3,1	2
Tranås	18 416	710	3,9 %	20	3,4	3,4	4
Vaggeryd	13 229	378	2,9 %	6	1,4	1,4	1
Vetlanda	26 647	792	3,0 %	20	2,4	2,3	8
Värnamo	33 334	966	2,9 %	30	1,9	2,8	2
Kronobergs län	189 128	5 588	3,0 %	168	3,2	2,9	7
Alvesta	19 503	611	3,1 %	20	3,2	3,2	2
Lessebo	8 256	361	4,4 %	8	3,1	3,0	3

Bilaga 4: Skuldsatta, tid och väntetid

3 (8)

Kommun							
Ljungby	27 522	803	2,9 %	23	3,3	2,6	3
Markaryd	9 549	423	4,4 %	4	2,6	1,3	2
Tingsryd	12 198	437	3,6 %	8	2,1	2,0	2
Uppvidinge	9 222	300	3,3 %	20	8,1	6,8	5
Växjö	86 970	2 268	2,6 %	80	2,9	2,9	32
Älmhult	15 908	385	2,4 %	5	0,6	1,0	4
Kalmar län	235 598	8 497	3,6 %	279	4,0	3,7	3
Borgholm	10 681	422	4,0 %	30	8,8	8,8	8
Emmaboda	9 009	357	4,0 %	1	2,1	0,3	1
Hultsfred	13 738	684	5,0 %	16	3,7	3,6	3
Högsby	5 782	354	6,1 %	4	4,4	2,2	4
Kalmar	64 676	1 999	3,1 %	64	3,1	3,1	2
Mönsterås	13 057	506	3,9 %	5	1,3	1,2	0
Mörbylånga	14 498	290	2,0 %	35	7,6	7,5	2
Nybro	19 714	811	4,1 %	40	6,4	6,3	4
Oskarshamn	26 301	800	3,0 %	32	3,8	3,8	3
Torsås	6 925	338	4,9 %	2	0,7	0,9	2
Vimmerby	15 297	486	3,2 %	20	4,1	4,1	3
Västervik	35 920	1 450	4,0 %	30	2,6	2,6	3
Gotlands län	57 255	2 289	4,0 %	40	2,2	2,2	4
Gotland	57 255	2 289	4,0 %	40	2,2	2,2	4
Blekinge län	154 157	5 463	3,5 %	152	3,4	3,6	5
Karlshamn	31 598	1 080	3,4 %	40	4,0	3,9	1
Karlskrona	64 348	2 032	3,2 %	40	2,0	1,9	18
Olofström	13 031	506	3,9 %	12	1,5	2,9	1
Ronneby	28 221	1 171	4,1 %	22	2,5	2,4	4
Sölvesborg	16 959	674	4,0 %	38	7,1	7,0	1
Skåne län	1 288 908	53 530	4,2 %	1 167,40	3,4	3,3	3
Bjuv	14 894	968	6,5 %	40	8,4	8,4	2
Bromölla	12 400	527	4,3 %	25	6,3	6,3	2
Burlöv	17 211	892	5,2 %	10	1,8	1,8	2
Båstad	14 419	464	3,2 %	20	4,4	4,3	3
Eslöv	32 179	1 508	4,7 %	35	3,4	3,4	3
Helsingborg	135 344	5 823	4,3 %	180	3,8	4,1	2
Hässleholm	50 565	2 218	4,4 %	60	3,5	3,7	4
Höganäs	25 298	650	2,6 %	50	6,2	6,2	2
Hörby	14 927	786	5,3 %	15	3,1	3,1	2
Hör	15 770	718	4,6 %	18	4,0	3,6	3

Bilaga 4: Skuldsatta, tid och väntetid

4 (8)

Kommun	Invånare	Antal skuldsatta	Andel skuldsatta	Timmar per vecka 2015	Minuter per invånare 2014	Minuter per invånare 2015	Väntetid i veckor
Klippan	16 733	1 122	6,7 %	40	7,5	7,5	2
Kristianstad	81 826	3 199	3,9 %	80	3,1	3,1	7
Kävlinge	29 808	743	2,5 %	30	3,4	3,1	2
Landskrona	43 574	2 843	6,5 %	40	2,9	2,9	4
Lomma	22 946	206	0,9 %	2	0,1	0,3	2
Lund	115 968	2 437	2,1 %	74,4	2,2	2,0	3
Malmö	318 107	15 430	4,9 %	140	1,5	1,4	1
Osby	12 828	533	4,2 %	12	2,0	2,9	2
Perstorp	7 174	560	7,8 %	3	1,7	1,3	4
Simrishamn	18 905	745	3,9 %	10	1,6	1,7	3
Sjöbo	18 415	1 002	5,4 %	15	3,4	2,5	1
Skurup	15 167	758	5,0 %	40	6,6	8,2	1
Staffanstorps	22 994	546	2,4 %	20	2,8	2,7	2
Svalöv	13 460	757	5,6 %	20	4,7	4,6	1
Svedala	20 248	488	2,4 %	4	0,8	0,6	2
Tomelilla	13 007	750	5,8 %	10	4,8	2,4	3
Trelleborg	42 973	2 100	4,9 %	40	2,6	2,9	2
Vellinge	34 110	511	1,5 %	10	0,9	0,9	2
Ystad	28 771	853	3,0 %	15	2,2	1,6	1
Åstorp	15 061	975	6,5 %	20	4,2	4,1	8
Ängelholm	40 229	1 117	2,8 %	80	6,3	6,2	6
Örkelljunga	9 733	567	5,8 %	3	1,3	1,0	4
Östra Göinge	13 864	734	5,3 %	6	1,8	1,4	4
Hallands län	310 665	8 112	2,6 %	262	2,3	2,1	11
Falkenberg	42 433	1 212	2,9 %	30	2,1	2,2	3
Halmstad	95 532	2 897	3,0 %	110	3,6	3,6	4
Hylte	10 278	441	4,3 %	4	1,2	1,2	52
Kungsbacka	78 219	1 364	1,7 %	75	3,2	3,0	2
Laholm	23 781	881	3,7 %	3	1,5	0,4	2
Varberg	60 422	1 317	2,2 %	40	2,1	2,1	4
Västra Götalands län	1 632 012	55 735	3,4 %	1 757,51	3,0	3,3	5
Ale	28 423	910	3,2 %	20	2,2	2,2	2
Alingsås	39 188	1 085	2,8 %	32	2,6	2,5	4
Bengtsfors	9 556	440	4,6 %	20	6,5	6,5	3
Bollebygd	8 652	224	2,6 %	4	1,1	1,4	2
Borås	107 022	3 701	3,5 %	170	5,3	5,0	3
Dals-Ed	4 764	168	3,5 %	1	0,7	0,7	1
Essunga	5 538	290	5,2 %	4	2,8	2,3	4
Falköping	32 185	1 105	3,4 %	40	2,0	3,9	3
Färgelanda	6 502	324	5,0 %	8	1,4	3,8	2

Bilaga 4: Skuldsatta, tid och väntetid

5 (8)

Kommun	Invånare	Antal skuldsatta	Andel skuldsatta	Timmar per vecka 2015	Minuter per invånare 2014	Minuter per invånare 2015	Väntetid i veckor
Grästorp	5 630	184	3,3 %	3	1,7	1,7	2
Gullspång	5 240	252	4,8 %	8	4,8	4,8	15
Göteborg	541 145	20 960	3,9 %	520	3,0	3,0	1
Götene	13 080	429	3,3 %	6	1,4	1,4	2
Herrljunga	9 376	377	4,0 %	8	2,7	2,7	2
Hjo	8 885	267	3,0 %	13	2,8	4,6	9
Härryda	36 291	761	2,1 %	36	3,2	3,1	2
Karlsborg	6 786	210	3,1 %	15	0,9	6,9	2
Kungälv	42 334	853	2,0 %	36	2,7	2,7	2
Lerum	39 771	856	2,2 %	40	3,2	3,1	2
Lidköping	38 761	1 019	2,6 %	40	3,2	3,2	2
Lilla Edet	13 031	662	5,1 %	11,7	2,9	2,8	0
Lysekil	14 299	562	3,9 %	28	7,8	6,1	2
Mariestad	23 921	824	3,4 %	38	5,0	5,0	30
Mark	33 887	1 286	3,8 %	40	3,7	3,7	2
Mellerud	8 936	419	4,7 %	2	0,4	0,7	1
Munkedal	10 243	451	4,4 %	8	1,2	2,4	2
Mölnadal	62 927	1 562	2,5 %	40	2,0	2,0	4
Orust	15 054	501	3,3 %	11,7	2,5	2,4	24
Partille	36 528	949	2,6 %	40	3,5	3,4	3
Skara	18 747	779	4,2 %	30	4,2	5,0	2,5
Skövde	53 134	1 296	2,4 %	79	3,9	4,6	9
Sotenäs	8 931	268	3,0 %	15	3,5	5,2	5
Stenungsund	25 275	584	2,3 %	16,9	2,0	2,1	24
Strömstad	12 694	418	3,3 %	20	5,0	4,9	3
Svenljunga	10 365	516	5,0 %	10	4,2	3,0	2
Tanum	12 346	359	2,9 %	1,5	0,3	0,4	2
Tibro	10 864	362	3,3 %	10	2,9	2,9	2
Tidaholm	12 617	505	4,0 %	15	3,7	3,7	2
Tjörn	15 135	341	2,3 %	11,7	2,5	2,4	24
Tranemo	11 640	371	3,2 %	10	2,7	2,7	3
Trollhättan	56 929	1 985	3,5 %	95	5,0	5,2	10
Töreboda	9 072	483	5,3 %	14	4,9	4,8	15
Uddevalla	53 517	1 700	3,2 %	60	3,5	3,5	2
Ulricehamn	23 244	842	3,6 %	10	1,3	1,3	3
Vara	15 597	819	5,3 %	16	3,0	3,2	4
Vårgårda	11 089	348	3,1 %	10	2,8	2,8	2
Vänersborg	37 890	1 447	3,8 %	80	6,7	6,6	0
Åmål	12 326	499	4,0 %	10	2,6	2,5	2
Öckerö	12 645	182	1,4 %	0,01	0,0	0,0	3
Värmlands län	274 691	11 589	4,2 %	399	4,8	4,8	3

Bilaga 4: Skuldsatta, tid och väntetid

6 (8)

Kommun		Antal	Andel	per	per	per	Väntetid
Arvika	25 771	1 090	4,2 %	48	5,4	5,8	1
Eda	8 453	587	6,9 %	12	5,6	4,4	1
Filipstad	10 613	658	6,2 %	24	8,6	7,1	3
Forshaga	11 379	580	5,1 %	20	5,5	5,5	4
Grums	8 958	599	6,7 %	20	7,0	7,0	4
Hagfors	11 921	597	5,0 %	22	6,2	5,8	1
Hammarö	15 256	349	2,3 %	20	4,1	4,1	4
Karlstad	88 350	3 039	3,4 %	100	3,6	3,5	4
Kil	11 885	472	4,0 %	40	5,3	10,5	0
Kristinehamn	24 114	1 151	4,8 %	30	3,9	3,9	4
Munkfors	3 656	216	5,9 %	4	3,4	3,4	2
Storfors	4 106	237	5,8 %	1	3,0	0,8	3
Sunne	13 099	462	3,5 %	20	4,8	4,8	5
Säffle	15 334	669	4,4 %	10	2,0	2,0	2
Torsby	11 992	509	4,2 %	20	5,2	5,2	6
Årjäng	9 804	374	3,8 %	8	3,8	2,5	1
Örebro län	288 150	11 246	3,9 %	226	2,3	2,1	2
Askersund	11 119	478	4,3 %	5	1,4	1,4	1
Degerfors	9 531	438	4,6 %	6	2,0	2,0	3
Hallsberg	15 315	730	4,8 %	5	1,0	1,0	1
Hällefors	6 936	293	4,2 %	1	0,4	0,4	3
Karlskoga	30 054	1 070	3,6 %	34	3,6	3,5	3
Kumla	21 016	715	3,4 %	10	4,5	1,5	1
Laxå	5 664	224	4,0 %	5	2,8	2,8	1
Lekeberg	7 363	276	3,7 %	4	1,3	1,7	1
Lindesberg	23 269	968	4,2 %	38	4,4	5,1	2
Ljusnarsberg	4 913	385	7,8 %	2	2,6	1,3	2
Nora	10 352	386	3,7 %	6	0,6	1,8	2
Örebro	142 618	5 283	3,7 %	110	2,7	2,4	1
Västmanlands län	261 703	10 486	4,0 %	270,5	3,4	3,3	7
Arboga	13 631	691	5,1 %	8	1,8	1,8	2
Fagersta	13 133	598	4,6 %	22	5,8	5,2	12
Hallstahammar	15 596	658	4,2 %	20	4,0	4,0	12
Kungsör	8 269	388	4,7 %	0,5	3,8	0,2	5
Köping	25 376	1 126	4,4 %	20	2,5	2,5	14
Norberg	5 719	346	6,1 %	4	2,2	2,2	2
Sala	21 925	891	4,1 %	40	5,7	5,7	8
Skinnskatteberg	4 434	285	6,4 %	8	2,8	5,6	2
Surahammar	9 918	509	5,1 %	8	2,5	2,5	2
Västerås	143 702	4 994	3,5 %	140	3,1	3,0	12

Bilaga 4: Skuldsatta, tid och väntetid

7 (8)

Kommun	Invånare	Antal skuldsatta	Andel skuldsatta	Timmar per vecka 2015	Minuter per invånare 2014	Minuter per invånare 2015	Väntetid i veckor
Dalarnas län	278 903	9 969	3,6 %	339	4,3	4,8	3
Avesta	22 022	944	4,3 %	40	5,8	5,7	1
Borlänge	50 715	1 993	3,9 %	40	2,5	2,5	7
Falun	56 896	1 773	3,1 %	40	2,2	2,2	2
Gagnef	10 024	264	2,6 %	12	3,7	3,7	1
Hedemora	15 085	621	4,1 %	20	3,3	4,1	1
Leksand	15 252	420	2,8 %	20	4,1	4,1	5
Ludvika	26 030	1 128	4,3 %	40	4,9	4,8	5
Malung-Sälen	9 969	326	3,3 %	15	4,7	4,7	3
Mora	20 006	605	3,0 %	8	1,2	1,2	6
Orsa	6 812	263	3,9 %	20	9,1	9,2	2
Rättvik	10 748	372	3,5 %	4	0,9	1,2	1
Smedjebacken	10 712	390	3,6 %	30	4,7	8,7	0
Säter	10 886	354	3,3 %	20	2,3	5,7	2
Vansbro	6 694	251	3,7 %	20	11,1	9,3	2
Älvdalen	7 052	265	3,8 %	10	4,4	4,4	1
Gävleborgs län	279 991	11 815	4,2%	249,66	3,0	3,3	2
Bollnäs	26 394	1 090	4,1 %	20	2,4	2,4	2
Gävle	98 314	3 881	3,9 %	67,3	1,6	2,1	1
Hofors	9 431	422	4,5 %	6,58	1,3	2,2	1
Hudiksvall	36 924	1 473	4,0 %	40	3,4	3,4	4
Ljusdal	18 949	838	4,4 %	20	3,3	3,3	4
Nordanstig	9 493	471	5,0 %	32	10,5	10,5	2
Ockelbo	5 765	269	4,7 %	4	2,2	2,2	1
Ovanåker	11 432	397	3,5 %	2	1,1	0,5	2
Sandviken	37 833	1 646	4,4 %	25,78	0,7	2,1	1
Söderhamn	25 456	1 328	5,2 %	32	3,9	3,9	4
Västernorrlands län	243 061	9 582	3,9 %	230	2,9	2,7	6
Härnösand	24 755	1 009	4,1 %	20	2,5	2,5	4
Kramfors	18 435	1 001	5,4 %	12	3,4	2,0	6
Sollefteå	19 776	864	4,4 %	20	3,2	3,2	12
Sundsvall	97 338	3 840	3,9 %	130	4,2	4,2	2
Timrå	18 025	844	4,7 %	20	3,5	3,5	2
Ånge	9 484	462	4,9 %	8	2,6	2,6	3
Örnsköldsvik	55 248	1 562	2,8 %	20	1,1	1,1	10
Jämtlands län	126 765	4 380	3,5 %	124	3,0	3,6	3
Berg	7 067	306	4,3 %	10	4,4	4,4	1
Bräcke	6 463	322	5,0 %	8	1,4	3,9	2

Bilaga 4: Skuldsatta, tid och väntetid

8 (8)

Kommun	Invånare	Antal skuldsatta	Andel skuldsatta	Timmar per vecka 2015	Minuter per invånare 2014	Minuter per invånare 2015	Väntetid i veckor
Härjedalen	10 224	414	4,0 %	20	9,1	6,1	6
Krokom	14 648	449	3,1 %	20	4,3	4,3	4
Ragunda	5 440	237	4,4 %	4	0,6	2,3	1
Strömsund	11 873	435	3,7 %	20	1,6	5,3	2
Åre	10 555	349	3,3 %	2	0,6	0,6	4
Östersund	60 495	1 868	3,1 %	40	2,1	2,1	4
Västerbottens län	262 362	6 681	2,5 %	300	2,7	3,8	2
Bjurholm	2 451	90	3,7 %	2	7,9	2,5	1
Dorotea	2 757	86	3,1 %		0,6	0,0	
Lycksele	12 208	413	3,4 %	36	5,1	9,2	2
Malå	3 115	105	3,4 %	1	0,5	1,0	3
Nordmaling	7 085	286	4,0 %	2	0,7	0,9	4
Norsjö	4 180	112	2,7 %	1,5	0,4	1,1	3
Robertsfors	6 724	224	3,3 %	2	0,5	0,9	3
Skellefteå	72 024	1 636	2,3 %	74,5	3,1	3,2	3
Sorsele	2 565	65	2,5 %	5	1,2	6,1	6
Storuman	5 955	176	3,0 %	16	8,4	8,4	2
Umeå	119 613	2 748	2,3 %	120	1,6	3,1	2
Vilhelmina	6 848	208	3,0 %	4	0,9	1,8	1
Vindeln	5 383	171	3,2 %	4	2,9	2,3	2
Vännäs	8 616	248	2,9 %	26	7,3	9,4	2
Åsele	2 838	113	4,0 %	6	0,0	6,6	1
Norrbottens län	249 987	8 088	3,2 %	273,50	3,1	3,6	3
Arjeplog	2 907	91	3,1 %	1	0,5	1,1	3
Arvidsjaur	6 484	170	2,6 %	4,5	0,7	2,2	3
Boden	27 887	1 105	4,0 %	36	4,5	4,0	3
Gällivare	18 231	610	3,3 %	20	3,4	3,4	8
Haparanda	9 776	574	5,9 %	2	0,6	0,6	3
Jokkmokk	5 086	202	4,0 %	12	1,2	7,4	1
Kalix	16 307	622	3,8 %	15	1,5	2,9	1
Kiruna	23 241	568	2,4 %	30	4,8	4,0	3
Luleå	75 966	2 309	3,0 %	40	1,7	1,6	10
Pajala	6 303	163	2,6 %	2	2,0	1,0	6
Piteå	41 508	1 089	2,6 %	80	5,4	6,0	3
Älvsbyn	8 171	288	3,5 %	20	7,6	7,6	1
Överkalix	3 409	147	4,3 %	5	5,4	4,6	2
Övertorneå	4 711	150	3,2 %	6	4,0	4,0	1
Riket	9 747 355	343 534	3,5 %	9493,9	3,2	3,3	4

Bilaga 5: Köper eller säljer budget- och skuldrådgivning

1 (3)

Kommun	Köper av	Säljer till
Ale	Kungälv	
Aneby	Nässjö	
Arboga	Konsult	
Arjeplog	Skellefteå	
Arvika		Eda
Askersund	Laxå	
Bollebygd	Härryda	
Borås		Ulricehamn, Tranemo
Boxholm	Mjölby	
Degerfors	Karlskoga	
Eda	Arvika	
Eksjö		Tranås
Emmaboda	Konsult	
Eslöv		Hörby
Essunga	Vara	
Filipstad		Hällefors, Storfors
Forshaga	Karlstad	
Grums	Karlstad	
Grästorp	Lidköping	
Gullspång	Mariestad	
Gävle		Hofors, Ockelbo, Sandviken, Älvkarleby
Göteborg		Öckerö
Götene	Lidköping	
Hagfors		Munkfors
Hallsberg	Laxå	
Hammarö	Karlstad	
Hedemora		Norberg
Hjo	Skövde	
Hofors	Gävle	
Hällefors	Filipstad	
Härryda		Bollebygd
Hässleholm		Östra Göinge, Perstorp, Örkelljunga
Högsby	Oskarshamn	
Hörby	Eslöv	
Järfälla		Sollentuna, Upplands Bro
Kalix		Överkalix
Kalmar		Torsås
Karlskoga		Degerfors
Karlstad		Forshaga, Grums, Hammarö
Katrineholm		Vingåker

Bilaga 5: Köper eller säljer budget- och skuldrådgivning

2 (3)

Kinda		Ydre
Kommun	Köper av	Säljer till
Kiruna		Pajala
Knivsta	Uppsala	
Krokom		Åre
Kumla	Örebro	
Kungälv		Ale
Laxå		Askersund, Hallsberg, Lekeberg
Lekeberg	Laxå	
Lidköping		Götene, Grästorp, Skara
Lilla Edet	Stenungsund	
Lindesberg		Ljusnarsberg
Ljungby		Älmhult
Ljusnarsberg	Lindesberg	
Lycksele		Sorsele, Storuman, Åsele
Lysekil		Munkedal
Malå	Skellefteå	
Mariestad		Gullspång, Töreboda
Mellerud	Konsult	
Mjölby		Boxholm, Vadstena
Mora	Konsult	
Munkedal	Lysekil	
Munkfors	Hagfors	
Nora	Lindesberg	
Norberg	Hedemora	
Norsjö	Skellefteå	
Nässjö		Aneby, Sävsjö
Ockelbo	Gävle	
Orust	Stenungsund	
Oskarshamn		Högsby
Ovanåker	Konsult	
Pajala	Kiruna	
Perstorp	Hässleholm	
Ragunda	Konsult	
Robertsfors	Skellefteå	
Sandviken	Gävle	
Simrishamn	Tomelilla	
Skara	Lidköping	
Skellefteå		Malå, Norsjö, Arjeplog, Robertsfors
Skövde		Hjo
Sollentuna	Järfälla	
Sorsele	Lycksele	
Stenungsund		

Bilaga 5: Köper eller säljer budget- och skuldrådgivning

3 (3)

Kommun	Köper av	Säljer till
Storfors	Filipstad	
Storuman	Lycksele	
Sunne		Torsby
Säffle	Åmål	
Sävsjö	Nässjö	
Tjörn	Stenungsund	
Tomelilla		Simrishamn
Torsby	Sunne	
Torsås	Kalmar	
Tranemo	Borås	
Tranås	Eksjö	
Töreboda	Mariestad	
Ulricehamn	Borås	
Upplands Bro	Järfälla	
Uppsala		Knivsta
Vadstena	Mjölby	
Vaggeryd	Konsult	
Valdemarsvik	Konsult	
Vara		Essunga
Vaxholm	Konsult	
Vingåker	Katrineholm	
Ydre	Kinda	
Åmål		Säffle
Åre	Krokom	
Åsele	Lycksele	
Åtvidaberg	Konsult	
Älmhult	Ljungby	
Älvkarleby	Gävle	
Öckerö	Göteborg	
Örebro		Kumla
Örkelljunga	Hässleholm	
Östra Göinge	Hässleholm	
Överkalix	Kalix	

Konsumentverket – Kartläggning Budget- och skuldrådgivning 2015 Rådgivare

Hej!

Konsumentverket har fått regeringens uppdrag att genomföra en fördjupad kartläggning och analys av budget- och skuldrådgivningen i landet. Den här undersökningen, som riktar sig till samtliga budget- och skuldrådgivare i landet, utgör en del i den informationsinhämtning som Konsumentverket nu gör.

Ditt deltagande är frivilligt men viktigt. Du har nu möjlighet att vara med och påverka regeringens arbete!

Markör Marknad och Kommunikation AB har anlåtats av Konsumentverket för att genomföra undersökningen. Enkäten tar ca 15 minuter att besvara och du svarar helt anonymt.

Tack på förhand! Med vänlig hälsning Konsumentverket

1. Vilken är din högsta avslutade utbildning?

- a. Grundskola eller motsvarande
- b. Gymnasiet eller motsvarande
- c. Universitets- eller högskoleutbildning kortare än 3 år
- d. Universitets- eller högskoleutbildning 3 år eller längre
- e. Ingen avslutad utbildning

2. Hur länge har du arbetat med budget- och skuldrådgivning?

Välj antal år i yrket.

- a. Mindre än 1 år
- b. 1 år
- c. 2 år
- d. 3 år
- e. 4 år
- f. 5 år
- g. 6 år
- h. 7 år
- i. 8 år
- j. 9 år
- k. 10 år
- l. 11 år
- m. 12 år
- n. 13 år
- o. 14 år
- p. 15 år

Bilaga 6: Enkät till budget- och skuldrådgivare

2 (13)

- q. 16 år
- r. 17 år
- s. 18 år
- t. 19 år
- u. 20 år
- v. Mer än 20 år

3. Är du chef för budget- och skuldrådgivningen i kommunen?

- a. Ja
- b. Nej

4. Hur många timmar i veckan arbetar du i genomsnitt med budget- och skuldrådgivning?

Ange antal hela timmar per vecka:

5. Är du den enda eller är ni flera som arbetar med budget- och skuldrådgivning i kommunen?

Om du arbetar med fler än en kommun ska du svara utifrån den kommun du är anställd av.

- a. Jag är den enda i kommunen som arbetar med budget- och skuldrådgivning
- b. Vi är flera i kommunen som arbetar med budget- och skuldrådgivning

6. Har du fler arbetsuppgifter än budget- och skuldrådgivning?

Flera svarsalternativ är möjliga

- a. Nej, enbart budget- och skuldrådgivning
- b. Konsumentvägledning
- c. Samhällsvägledning
- d. Hyresrådgivning/boendestöd/vräkningsförebyggande eller liknande
- e. Familjerätt/faderskap/dödsbo
- f. Missbruk
- g. Ekonomiskt bistånd/försörjningsstöd/förmedlingsmedel
- h. Överförmyndarfrågor
- i. Ekonomi/löner/fakturor
- j. Annat, ange vad i kommentarsrutan

Kompetens och samverkan

7a. Ta ställning till följande påståenden om kompetens, kompetensutveckling och samverkan.

Med möjlighet till kompetensutveckling menar vi olika typer av utbildning men även att hålla sig uppdaterad inom yrkesområdet.

(Skala 1 -5 där 1 motsvarar instämmer inte alls och 5 instämmer helt + vet ej)

- a. Jag har tillräcklig kompetens för budget- och skuldrådgivning
- b. Jag har möjlighet till kompetensutveckling
- c. Jag har möjlighet att omvärldsbevaka regelbundet
- d. Jag samverkar med andra budget- och skuldrådgivare
- e. Jag samverkar med andra yrkesgrupper inom kommunen

7b. Kommentera gärna:

Öppet svar

8a. Ange vilka uppgifter du utför.

- a. Budgetrådgivning
- b. Förslag till betalningsuppställningar
- c. Förhandla med fordringsägare
- d. Ansökan om skuldsanering
- e. Omprövningsansökan
- f. Överklagan av skuldsaneringsbeslut
- g. Stöd under skuldsanering - betalningsperioden
- h. Stöd efter skuldsanering - efter avklarad betalningsperiod
- i. Förebyggande arbete

8b. Kommentera gärna:

Öppet svar

**9a. Hur ser du på budget- och skuldrådgivningen i kommunen?
Välj det alternativ som bäst överensstämmer med din uppfattning.**

Om du arbetar med fler än en kommun ska du svara utifrån den kommun du är anställd av.

(Skala 1 -5 där 1 motsvarar instämmer inte alls och 5 instämmer helt + vet ej)

Budget- och skuldrådgivningen i kommunen...

- a. ...erbjuds i tillräcklig omfattning
- b. ...är tydligt specificerad, till exempel innehåll, inriktning, mål
- c. ...är välkänd hos kommunpolitikerna

Bilaga 6: Enkät till budget- och skuldrådgivare

4 (13)

- d ...är välkänd hos högre chefer i kommunen
- e ...anpassas efter antal skuldsatta kommuninvånare i Kronofogdens register
- f ...arbetar aktivt för att öka kännedomen om verksamheten hos invånarna
- g ...håller en god kvalitet

9b. Kommentera gärna:

Öppet svar

10a. Vilka kännetecken nedan tycker du tydligast beskriver budget- och skuldrådgivningen i din kommun?

Välj minst ett och max fem alternativ

- a. Byråkratisk
- b. Behovsanpassad
- c. Otillräcklig
- d. Effektiv
- e. Ineffektiv
- f. Stelbent
- g. Flexibel
- h. Tillgänglig
- i. Detaljstyrd
- j. Osynlig
- k. Synlig
- l. Otillgänglig
- m. Individanpassad
- n. Prioriterad
- o. Bortglömd
- p. Eftersatt
- q. Framåtsträvande
- r. Framgångsrik

10b. Kommentera gärna:

Öppet svar

11a. Om verksamheten fick mer resurser; vad anser du att det skulle arbetas mer med?

Välj endast ett alternativ

- a. Budget- och skuldrådgivning
- b. Skuldsanering
- c. Förebyggande arbete
- d. Kompetensutveckling
- e. Annat, nämligen:
- f. Vet ej

11b. Kommentera gärna:

Öppet svar

12. Vad tror du skulle få invånare med ekonomiska problem att ta hjälp av en budget- och skuldrådgivare i ett ännu tidigare skede?

Öppet svar

13. Vilken betydelse har placeringen av budget- och skuldrådgivningen för rådsökande?

Vilka faktorer tror du är viktiga, till exempel om lokalen ligger centralt, om rådsökande har tillträde på ett enkelt och öppet sätt, om rådgivning ges på avskild plats utan insyn, om andra verksamheter finns i samma lokal etcetera.

Öppet svar

14. Hur ser du på öppen mottagning?

Är du positiv eller negativ till öppen mottagning? Beskriv de för- och nackdelar som du ser med öppen mottagning.

Öppet svar

15. Vad skulle du behöva för verktyg för att motverka överskuldsättning?

Öppet svar

16. Vilka hinder och begränsningar ser du för att kunna bedriva ett ännu bättre arbete för att motverka överskuldsättning?

Öppet svar

17. Vilka framgångsfaktorer ser du i arbetet med att motverka överskuldsättning?

Öppet svar

18a. I betänkandet "Överskuldsättning i creditsamhället?" SOU 2013:78 ges ett antal förslag på vad som kan göras för att motverka överskuldsättning. Vilka anser du är viktigast?

Välj minst ett men max fem alternativ

- a. Förändring av lagar om ocker
- b. Fler kreditupplysningsavgifter i bedömningsunderlaget
- c. Månadsinkomststoppigheter som underlag för bidrag
- d. Statlig finansiering av BUS
- e. Saneringslån
- f. Ekonomiakut

Bilaga 6: Enkät till budget- och skuldrådgivare

6 (13)

- g. Finansiella folkbildningsuppdrag
- h. Stöd för gäldenärer att kontrollera fordringars giltighet
- i. Statistik och forskning
- j. Slutlig preskriptionstid för skulder hos Kronofogden
- k. Avräkning på kapital före räntor och avgifter
- l. Möjlighet att kalla okända borgenärer
- m. Vid domstol med kvalificerad majoritet kunna genomdriva ackord
- n. Finansiella kunskaper i skolan
- o. Höjt förbehållsbelopp vid löneutmätning
- p. Avskaffa solidariska skadeståndsansvaret för barn och unga
- q. Rätt till betalkort utan kredit för barn
- r. inget av förslagen ovan

18b. Kommentera gärna:

Öppet svar

19a. I betänkandet "Ut ur skuldfällan" SOU 2013:72 ges ett antal förslag på åtgärder för att få fler evighetsgäldenärer att ansöka om skuldsanering. Vilka anser du är viktigast?

Välj minst ett men max fem alternativ

- a. Internetportal om skuldsanering
- b. Kronofogden ska informera om skuldsanering till de som haft utmätning länge
- c. Kronofogden ska informerar kommunerna om skuldsituationen
- d. Höjd kunskap om skuldsanering i samhället
- e. Kronofogden ska kontrollera gäldenärens uppgifter vid skuldsaneringsansökan
- f. Webbaserat ansökningsförfarande
- g. Lägre krav på gäldenär att lämna skulduppgifter i ansökan om skuldsanering
- h. Definition av kvalificerad insolvens ska införas i lagtexten
- i. Mer flexibel längd på betalningsplan vid skuldsanering
- j. Två betalningsfria månader varje år
- k. Påbörja betalningar redan från inledandebeslut
- l. En samlad inbetalning görs till Kronofogden istället för alla borgenärer
- m. Modifierat utmätningförbud
- n. En andra chans till skuldsanering
- o. Inget av förslagen ovan

19b. Kommentera gärna:

Öppet svar

20a. Anser du att kommunen uppfyller uppdraget enligt skuldsaneringslagen?

I 2 § Skuldsaneringslagen anges att "Kommunen skall inom ramen för socialtjänsten eller på annat sätt lämna råd och anvisningar i budget- och skuldfrågor till skuldsatta personer. Denna skyldighet gäller även under skuldsaneringsförfarandet och under löptiden för en betalningsplan enligt 9 §.skuldsaneringslagen".

I propositionen 2005/06:124 förtydligas uppdraget: "Kommunerna ska stödja och ge vägledning till skuldsatta både före och under hela skuldsaneringsförfarandet. Men rådgivningsansvaret omfattar inte bara dem som är berättigade till en skuldsanering enligt lagen, utan alla skuldsatta som är i behov av hjälp att finna lösningar på sina skuldsättningsproblem. Rådgivningen ska även bidra till att förebygga att människor blir överskuldsatta". Vidare anges i propositionen att budget - och skuldrådgivarna aktivt ska medverka till att en skuldsanering aktualiseras och bistå vid ansökan. Råd och stöd ska sedan erbjudas under skuldsaneringsförfarandet hos Kronofogden eller i domstol och därefter under hela löptiden för skuldsaneringsperioden.

(Skala 1 -5 där 1 motsvarar instämmer inte alls och 5 instämmer helt + vet ej)

- a. 1 (Instämmer inte alls)
- b. 2
- c. 3
- d. 4
- e. 5 (Instämmer helt)
- f. Vet ej

20b. Kommentera gärna (Om a, b på fråga 20a):

Öppet svar

20c. Kommentera gärna (Om d, e på fråga 20a):

Öppet svar

21a. Anser du att Konsumentverket uppfyller uppdraget att stödja och ge vägledning till kommunen?

2 § Skuldsaneringslagen: Konsumentverket skall stödja och ge vägledning för den budget - och skuldrådgivning som kommunerna skall svara för.

I propositionen 2005/06:124 förtydligas uppdraget: "Inom ramen för denna funktion bör verket följa upp, stödja och bidra till vidareutveckling av verksamheten i kommunerna. Konsumentverkets uppgift bör i första hand vara att tillhandahålla ett verksamhetsstöd, t.ex. i form av utbildning, handböcker och informationsmaterial samt datasystem för

Bilaga 6: Enkät till budget- och skuldrådgivare

8 (13)

informationssökning, handlägningsstöd och statistikföring. Men verkets uppgifter bör även omfatta utvärdering och metodutveckling”.

Ange på skala 1-5 där 1 motsvarar Instämmer inte alls och 5 motsvarar Instämmer helt.

- a. 1 (Instämmer inte alls)
- b. 2
- c. 3
- d. 4
- e. 5 (Instämmer helt)
- f. Vet ej

21b. Kommentera gärna (Om a, b på fråga 21a):

Öppet svar

21c. Kommentera gärna (Om d, e på fråga 21a):

Öppet svar

22a. Tänk dig en helt perfekt budget- och skuldrådgivningsverksamhet: hur nära eller långt ifrån ett sådant ideal tycker du att din kommun befinner sig?

Om du arbetar med fler än en kommun ska du svara utifrån den kommun du är anställd av.

Ange på skala 1-10 där 1 motsvarar Mycket långt ifrån och 10 motsvarar Mycket nära.

- a. 1 (Mycket långt ifrån)
- b. 2
- c. 3
- d. 4
- e. 5
- f. 6
- g. 7
- h. 8
- i. 9
- j. 10 (Mycket nära)
- k. Vet ej

22b. Kommentera gärna (Om a, b, c på fråga 22a):

Öppet svar

22c. Kommentera gärna (Om h, i, j på fråga 22a):

Öppet svar

**23. Vad tror du att invånarna känner till om budget- och skuldrådgivningen i din kommun?
Välj det alternativ som bäst överensstämmer med din uppfattning.**

Om du arbetar med fler än en kommun ska du svara utifrån den kommun du är anställd av.

(Skala 1 -5 där 1 motsvarar instämmer inte alls och 5 instämmer helt + vet ej)

Jag tror...

- a. ... att invånarna känner till att budget- och skuldrådgivningen finns
- b. ... att invånarna vet var budget- och skuldrådgivningen är placerad
- c. ...att invånarna vet hur de får kontakt med budget- och skuldrådgivningen
- d. ...att invånarna vet vad de kan få hjälp med av budget- och skuldrådgivningen

24. I vilken utsträckning anser du att nuvarande budget- och skuldrådgivning i din kommun är effektiv ...

(Skala 1 -5 där 1 motsvarar instämmer inte alls och 5 instämmer helt + vet ej)

- a. ...för att förebygga/minska överskuldsättning i samhället?
- b. ...för att hjälpa redan skuldsatta personer?

25. Säljer din kommun budget- och skuldrådgivning till någon annan kommun?

- a. Ja
- b. Nej

**26a. Hur ser du på budget- och skuldrådgivningen i den kommun/de kommuner ni säljer till?
Välj det alternativ som bäst överensstämmer med din uppfattning.**

Om svaret avser flera kommuner ber vi dig göra en samlad bedömning av dem.

(Skala 1 -5 där 1 motsvarar instämmer inte alls och 5 instämmer helt + vet ej)

Budget- och skuldrådgivningen i kommunen/kommunerna...

- a. ...erbjuds i tillräcklig omfattning
- b. ...är tydligt specificerad, till exempel innehåll, inriktning, mål
- c. ...är välkänd hos kommunpolitikerna
- d. ...är välkänd hos högre chefer i kommunen
- e. ...anpassas efter antal skuldsatta kommuninvånare i Kronofogdens register
- f. ...arbetar aktivt för att öka kännedomen om verksamheten hos invånarna
- g. ...håller en god kvalitet

26b. Kommentera gärna:

Öppet svar

Bilaga 6: Enkät till budget- och skuldrådgivare

10 (13)

27a. Vilka kännetecken tycker du tydligast beskriver budget- och skuldrådgivningen i den kommun/de kommuner ni säljer till?

Om svaret avser flera kommuner ber vi dig göra en samlad bedömning av dem.

Välj minst ett och max fem alternativ

- a. Byråkratisk
- b. Behovsanpassad
- c. Otillräcklig
- d. Effektiv
- e. Ineffektiv
- f. Stelbent
- g. Flexibel
- h. Tillgänglig
- i. Detaljstyrd
- j. Osynlig
- k. Synlig
- l. Otillgänglig
- m. Individanpassad
- n. Prioriterad
- o. Bortglömd
- p. Eftersatt
- q. Framåtsträvande
- r. Framgångsrik

27b. Kommentera gärna:

Öppet svar

28a. Om verksamheten fick mer resurser; vad anser du att det skulle arbetas mer med i den kommun/de kommuner ni säljer till?

Välj endast ett alternativ.

Om svaret avser flera kommuner ber vi dig göra en samlad bedömning av dem.

- a. Budget- och skuldrådgivning
- b. Skuldsanering
- c. Förebyggande arbete
- d. Kompetensutveckling
- e. Annat, nämligen:
- f. Vet ej

28b. Kommentera gärna:

Öppet svar

29. (Ställs till dem som svarat a på fråga 25)

Anser du att den kommun/de kommuner ni säljer till uppfyller uppdraget enligt skuldsaneringslagen? Om svaret avser flera kommuner ber vi dig göra en samlad bedömning av dem.

I 2 § Skuldsaneringslagen anges att "Kommunen skall inom ramen för socialtjänsten eller på annat sätt lämna råd och anvisningar i budget- och skuldfrågor till skuldsatta personer. Denna skyldighet gäller även under skuldsaneringsförfarandet och under löptiden för en betalningsplan enligt 9 §.skuldsaneringslagen".

I propositionen 2005/06:124 förtydligas uppdraget: "Kommunerna ska stödja och ge vägledning till skuldsatta både före och under hela skuldsaneringsförfarandet. Men rådgivningsansvaret omfattar inte bara dem som är berättigade till en skuldsanering enligt lagen, utan alla skuldsatta som är i behov av hjälp att finna lösningar på sina skuldsättningsproblem. Rådgivningen ska även bidra till att förebygga att människor blir överskuldsatta".

Vidare anges i propositionen att budget- och skuldrådgivarna aktivt ska medverka till att en skuldsanering aktualiseras och bistå vid ansökan. Råd och stöd ska sedan erbjudas under skuldsaneringsförfarandet hos Kronofogden eller i domstol och därefter under hela löptiden för skuldsaneringsperioden.

Ange på skala 1-5 där 1 motsvarar Instämmer inte alls och 5 motsvarar Instämmer helt.

- a. 1 (Instämmer inte alls)
- b. 2
- c. 3
- d. 4
- e. 5 (Instämmer helt)
- f. Vet ej

Bilaga 6: Enkät till budget- och skuldrådgivare

12 (13)

30a. Tänk dig en helt perfekt budget- och skuldrådgivningsverksamhet: hur nära eller långt ifrån ett sådant ideal tycker du att den kommun/de kommuner ni säljer till befinner sig en perfekt verksamhet?

Om svaret avser flera kommuner ber vi dig göra en samlad bedömning av dem.

Markera var på skalan

- a. 1 (Mycket långt ifrån)
- b. 2
- c. 3
- d. 4
- e. 5
- f. 6
- g. 7
- h. 8
- i. 9
- j. 10 (Mycket nära)
- k. Vet ej

30b. Kommentera gärna (Om a, b, c på fråga 30a):

Öppet svar

30c. Kommentera gärna (Om h, i, j på fråga 30a):

Öppet svar

31. Vad tror du att invånarna känner till om budget- och skuldrådgivningen i den kommun/de kommuner ni säljer till?

Välj det alternativ som bäst överensstämmer med din uppfattning.

Om svaret avser flera kommuner ber vi dig göra en samlad bedömning av dem.

(Skala 1 -5 där 1 motsvarar instämmer inte alls och 5 instämmer helt + vet ej)

Jag tror...

- a. ... att invånarna känner till att budget- och skuldrådgivningen finns
- b. ... att invånarna vet var budget- och skuldrådgivningen är placerad
- c. ...att invånarna vet hur de får kontakt med budget- och skuldrådgivningen
- d. ...att invånarna vet vad de kan få hjälp med av budget- och skuldrådgivningen

32. (Ställs till dem som svarat a på fråga 25)

I vilken utsträckning anser du att budget- och skuldrådgivningen i den kommun/de kommuner ni säljer till är effektiv...

Om svaret avser flera kommuner ber vi dig göra en samlad bedömning av dem.

(Skala 1 -5 där 1 motsvarar instämmer inte alls och 5 instämmer helt + vet ej)

- a. ...för att förebygga/minska överskuldsättning för samhället?
- b. ...för att hjälpa redan skuldsatta personer?

33. Centrum för tjänsteforskning vid Karlstads universitet har fått i uppdrag av Konsumentverket att genomföra intervjuer per telefon med ett antal budget- och skuldrådgivare. Kan du tänka dig att delta?

Observera att de kontaktuppgifter du lämnar här inte på något sätt kommer att kopplas ihop med de svar du lämnat i enkäten, utan du är fortfarande anonym i undersökningen.

- a. Namn:
- b. Telefon:
- c. E-post:
- d. Vill ej delta

Avslutning

Det var alla frågor. Tack så mycket för din medverkan!

För att spara dina svar och skicka in dem så klickar du på "Nästa", om du vill ändra något så klickar du på "Bakåt".

Öppna svar – BUS Busarna 2015

Innehåll

q6. Har du fler arbetsuppgifter än budget- och skuldrådgivning? Annat, ange vad i kommentarsrutan	Error! Bookmark not defined.
q7b. Ta ställning till följande påståenden om kompetens, kompetensutveckling och samverkan. Kommentera gärna:.....	5
q8b. Ange vilka arbetsuppgifter du utför. Kommentera gärna:	13
q9b. Hur ser du på budget- och skuldrådgivningen i kommunen. Kommentera gärna:	19
q10b. Vilka kännetecken nedan tycker du tydligast beskriver budget- och skuldrådgivningen i din kommun. Kommentera gärna:	28
q11a. Om verksamheten fick mer resurser; vad anser du att det skulle arbetas mer med? Välj endast ett alternativ. Annat, nämligen:.....	33
q11b. Om verksamheten fick mer resurser; vad anser du att det skulle arbetas mer med? Välj endast ett alternativ. Kommentera gärna:	34
q12. Vad tror du skulle få invånare med ekonomiska problem att ta hjälp av en budget- och skuldrådgivare i ett ännu tidigare skede?.....	40
q13. Vilken betydelse har placeringen av budget- och skuldrådgivningen för rådsökande? Vilka faktorer tror du är viktiga, till exempel om lokalen ligger centralt, om rådsökande har tillträde på ett enkelt och öppet sätt, om rådgivning ges på avskild plats utan insyn, om andra verksamheter finns i samma lokal etcetera.	58
q14. Hur ser du på öppen mottagning? Är du positiv eller negativ till öppen mottagning? Beskriv de för- och nackdelar som du ser med öppen mottagning	82
q15. Vad skulle du behöva för verktyg för att motverka överskuldsättning?	106
q16. Vilka hinder och begränsningar ser du för att kunna bedriva ett ännu bättre arbete för att motverka överskuldsättning?	126
q17. Vilka framgångsfaktorer ser du i arbetet med att motverka överskuldsättning?	140
q18b. I betänkandet "Överskuldsättning i kreditsamhället?" SOU 2013:78 ges ett antal förslag på vad som kan göras för att motverka överskuldsättning. Vilka anser du är viktigast? Kommentera gärna:.....	156
q19b. I betänkandet "Ut ur skuldfällan" SOU 2013:72 ges ett antal förslag på åtgärder för att få fler evighetsgäldenärer att ansöka om skuldsanering. Vilka anser du är viktigast. Kommentera gärna:.....	160

Bilaga 7:
Öppna svar och kommentarer
från budget- och skuldrådgivarna

2 (175)

- q20b. Anser du att kommunen uppfyller uppdraget enligt skuldsaneringslagen? De som angett betyg 1 och 2. Kommentera gärna: **164**
- q20c. Anser du att kommunen uppfyller uppdraget enligt skuldsaneringslagen. De som angett betyg 4 och 5. Kommentera gärna:..... **164**
- q21b. Anser du att Konsumentverket uppfyller uppdraget att stödja och ge vägledning till kommunen? De som angett betyg 1 och 2. Kommentera gärna: **166**
- q21c. Anser du att Konsumentverket uppfyller uppdraget att stödja och ge vägledning till kommunen. De som angett betyg 4 och 5. Kommentera gärna: **168**
- q22b. Tänk dig en helt perfekt budget- och skuldrådgivningsverksamhet. Hur nära eller långt ifrån ett sådant ideal tycker du att din kommun befinner sig. De som angett betyg 1,2 eller 3. Kommentera gärna:..... **170**
- q22c. Tänk dig en helt perfekt budget- och skuldrådgivningsverksamhet. Hur nära eller långt ifrån ett sådant ideal tycker du att din kommun befinner sig. De som angett betyg 8,9 eller 10. Kommentera gärna:..... **170**
- q26b. Hur ser du på budget- och skuldrådgivningen i den kommun/de kommuner ni säljer till. Kommentera gärna:..... **171**
- q27b. Vilka kännetecken tycker du tydligast beskriver budget- och skuldrådgivningen i den kommun/de kommuner ni säljer till? Kommentera gärna: **173**
- q28a. Om verksamheten fick mer resurser; vad anser du att det skulle arbetas mer med i den kommun/de kommuner ni säljer till? Välj endast ett alternativ. Om svaret avser flera kommuner ber vi dig göra en samlad bedömning av dem. Annat, nämligen: **174**
- q28b. Om verksamheten fick mer resurser; vad anser du att det skulle arbetas mer med i den kommu/de kommuner ni säljer till. Kommentera gärna:..... **174**
- q30b. Tänk dig en helt perfekt budget- och skuldrådgivningsverksamhet. Hur nära eller långt ifrån ett sådant ideal tycker du att den kommun/de kommuner ni säljer till befinner sig en perfekt verksamhet? Kommentera gärna: **175**

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

3 (175)

q6. Har du fler arbetsuppgifter än budget- och skuldrådgivning?
Annat, ange vad i kommentarsrutan.

- Alkoholhandläggning. (2 st.)
- Anhörigkonsulent. (2 st.)
- Arbetsledning. (2 st.)
- Dödsboanmälningar. (2 st.)
- Dödsbohandläggare (2 st.)
- Enhetschef (2 st.)
- Administration, samordningsfunktion kundtjänst.
- Alkohol- och tobakstillsyn.
- Anhörigstöd, enhetschef öppenverksamhet.
- Avgifter äldreomsorg, IT-samordnare.
- Avgifter äldreomsorg, systemförvaltare
- Avgiftshandläggare vård och omsorg, klubbordförande Vision.
- Backup avseende dödsbohandläggning.
- Backup för kundtjänst.
- Barnärenden.
- Biblioteksverksamhet.
- Chef för bus och KVL.
- Chefssysslor.
- Diverse administration.
- Dödsbon.
- Dödsboutredning.
- Ekonomi-, arbetsmiljö- och personalansvar.
- Enhetschef kontaktcenter.
- Enkla konsumentfrågor.
- EU frågor/projekt. Utredningar på förvaltningsnivå.
- Fakturamottagare soc.
- Färdtjänsthandläggare.
- Förebyggande: håller kurser, uppdatera media etc.
- Förvaltningsjuridik.
- Handläggare för kommunrevisorerna, IT-samordnare, adm. stöd till kommunsekreterare.
- Handläggning LSS.
- Har nyss år 2015 enbart BUS-arbete.
- Hyresgarantier.
- Jag jobbar runt mina kvarvarande ärenden, ska ej jobba med BUS.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

4 (175)

- Jag är chef för sektionen Förvaltningsutveckling där BUS ingår.
- Kommunens feriearbete.
- Kommunens fonder.
- Kommunikatör.
- Kommunsekreterare.
- Kontaktperson vuxna SoL.
- Kontaktpersoner främst inom LSS, avgifter för äldre och handikappomsorgen.
- Lite facklig tid.
- Missbrukshandläggare.
- Mötesledare i nätverkslaget.
- Nämndsekreterare.
- Reception, beställningar, arkivering, mm.
- Registrator.
- Samordnare för medborgarkontor.
- Sekreterare i Konsumentdelegationen.
- Serveringstillstånd.
- Serveringstillstånd, tillsyn av försäljning av folköl och tobaksvaror, administration.
- Skolkurator/Socionom.
- Statistik.
- Städcontroller.
- Systemansvarig för verksamhetsprogrammet.
- Systemförvaltare.
- Teater, dans, filmpedagog i skola och kulturskola.
- Tillstånd/tillsynshandläggare Alkohol.
- Uträkning av vad föräldrar till placerade barn är ska betala i avgift till kommunen.
- Utåtriktade föreläsningar inom budget- och skuldrådgivning.
- Verksamhetschef.
- Verkställer kontaktpersoner inom LSS och SoL.
- Visst administrativt arbete.
- Är vald ÖF, men handlägger ej ärenden.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

5 (175)

q7b. Ta ställning till följande påståenden om kompetens, kompetensutveckling och samverkan. Kommentera gärna:

- Arbetar i princip endast med skuldrådgivning och ytterst lite med budgetrådgivning.
- Behövs mer utbildning och samverkansforum för att hålla sig uppdaterad kring all information som rör vårt område. Saknar också ett chefsforum inom området.
- Budget- och skuldrådgivning anses som ett mervärde inom socialtjänsten, men har ingen prioritet i jämförelse med övriga frågor i socialtjänsten. Det är svårt att verkligen visa att socialtjänsten går plus med budget- och skuldrådgivning. Ett ärende med försörjningsstöd som övergår till sjukersättning kan ju tydligt visa på vinsten för kommunen i kronor och ören. Öronmärkta pengar behövs till denna verksamhet. Utarbetande av statistik som enkelt kan visa på vinster av rådgivning är idag en bristvara. Nu har vi haft datorverktaget BOSS i drygt 4 år och det är verkligen trist att inte en gedigen genomgång om vad som skulle statistikföras var med från början när programmet gjordes. Kanske dags för ett nytt verktyg där statistik får en mer betydande roll.
- Bör finnas någon form av expert på Konsumentverket att ringa till när vi inte kan lösa vissa frågor själva eller i samverkan med kollegor. "Fråga kollega" känns som ett oseriöst komplement där det finns många egna tyckanden och tänkanden men som saknar grund. Upplever att många som är socionomer saknar de ekonomiska kunskaper som krävs för att kunna bedriva den rådgivning som rollen kräver. Exempelvis för att undvika framtida skatteskulder, krävs det kunskaper inom ekonomi. Det är reavinster som kan uppkomma vid husförsäljningar och det är viktigt att preliminära skatten är riktig och det är inom många andra områden som det finns kunskapsluckor när det gäller ekonomin.
- Deltar i ett nätverk med budget- och skuldrådgivare i min region, vilket är mycket viktigt och kompetensgivande.
- Den främsta kompetensutvecklingen sker genom BUS-föreningens årliga konferens. Saknar fler utbildningar genom KOV.
- Det finns inte tid till att omvärldsbevaka regelbundet.
- Det handlar mycket om tid och resurser. Vi har just nu fullt upp med vårt inflöde. Möjlighet till kompetensutveckling har blivit sämre när KOV har dragit ned sitt utbud.
- Det har varit svårt hitta tillfällen för bra fördjupningsutbildningar. De få tillfällen Konsumentverket haft någon fördjupningsutbildning har det oturligt nog krockat med annat i mitt schema.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

6 (175)

- Det är ett dåligt utbud för kompetensutveckling.
- Det är lite svårt att veta vad ni menar med ordet "samverka". En kollega som arbetar mer utåtriktad har hållit i informationer om vad vi gör här på budget- och skuldrådgivningen hos många andra verksamheter, både inom och utom kommunen. Dels för att de ska veta vad man kan få hjälp med av oss och dels för att de kanske själva ska kunna ge enkla grundläggande råd om det behövs. De som arbetar som t.ex. boendestödjare och personliga ombud hjälper/stödjer ser sina klienter med tidsbokningar eller följer ofta med hit på tidsbokade besök eller när vi har vår "drop-in". Men vi delar inte information med andra yrkesgrupper eller deltar i andra yrkesgruppers arbete med "våra" rådsökande.
- Det är mer tiden till att göra omvärldsbevakningar som inte finns. Här kan även Konsumentverket ge mer stöd. Att ansvariga på Konsumentverket omvärldsbevakar och sedan delar med sig av väsentlig information till BUS i landet. Samma sak gäller t.ex. bevakning av nya rättsfall. Att någon/några bevakar och sedan informeras om nya rättsfall som är aktuella för vår verksamhet.
- Det är oftast tiden som inte räcker för att hålla sig uppdaterad och utveckla kompetensen - ibland är det även otillräckligt med pengar till detta.
- Detta är ett yrke man får lära sig på egen hand. Mycket lite fortbildning genom konsumentverket och grundkursen kom lite för sent och var inte heltäckande.
- Eftersom jag inte arbetar med Budget- och skuldrådgivning på heltid tar det lite längre tid för mig att förvärva kunskaper via erfarenhet.
- Eftersom klienterna har en annan problematik idag än då jag började min yrkesbana känner jag att min kompetens inte riktigt är i fas. Jag har en jur.kand. och det är mer socialt arbete idag som krävs.
- Fantastiskt samarbete med socialsekreterarna som sitter på IFO. Ser stora fördelar att inte vara socionom och kombinera denna tjänst med försörjningsstöd. Ena dagen ska man ge avslag på ansökan om försörjningsstöd och samtidigt ge en tid för nästa vecka för att samtala om ekonomi och budget.
- Finns inte särskilt mycket möjligheter till kompetensutveckling. Sedan är ju frågan om det finns något sådant behov.
- Finns lite pengar för kompetenshöjning. Är inte med i BUS-föreningen då arbetsledningen valt att föreningar inte betalas av förvaltningen.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

7 (175)

- Främst samarbete med handläggare inom försörjningsstöd. Även samarbete med handläggare inom Krami. Samarbete med skolan.
- För lite tid för att kunna omvärldsbevaka tillräckligt mycket.
- För mig som arbetat länge finns nästan ingen kompetensutveckling när det gäller metodutveckling. Det finns i bland snuttifierade hel-halvdagsutbildning när det kommit nyheter/datastöd vilket på inget sett är tillräckligt.
- Gick grundutbildningen 2004. Hade arbetat 4 år utan utbildning trots att utbildning fanns. Gjort alla beräkningar manuellt trots att det fanns ett hushållsekonomiskt program (HEP) som jag inte visste om. Det har hänt mycket under 14 år och jag har efterlyst uppdateringsutbildningar för oss. Det är också svårt när man är ny att ta till sig allt för man vet inte vad som kommer att möta en. Det vore stor nytta med praktisk fortbildning åtminstone vartannat år. Att rådgöra kring ekonomiska frågor ställer krav på omvärldsbevakning och tid för kompetensutveckling hela tiden. Dessutom behövs mer kunskap i våra datorsystem. Vi fick utbildning innan programmen fungerade och sedan t.ex. BOSS är infört till fullo så har vi inget gemensamt tänk kring t.ex. statistik och det känns inte bra.
- Har inte fått någon uppdatering i ämnet från Konsumentverket när det gäller rådgivare som jobbat länge.
- Har inte tid med så mycket på de få procent jag får till budget- och skuldrådgivningen.
- Har nyligen börjat så jag hoppas att kompetensen kommer att öka efter hand.
- Här talar vi om olika saker. Har jag möjlighet till kompetensutveckling för min arbetsgivare? Svar ja. Har jag möjlighet att genom KOV få de kurser jag skulle vilja ha. Svar nej.
- I min kommun sitter jag tillsammans med konsumentrådgivare och energi- och klimatrådgivare. Vi jobbar en hel del tillsammans, inte minst förebyggande. Då jag är placerad på biblioteket i min kommun samarbetar vi rådgivare också med biblioteket.
- Ingen kommentar till fråga på denna sida, men till tidigare fråga "Är du chef för budget- och skuldrådgivningen i kommunen?" Svarat nej. Är ej formellt utsedd chef. Jobbar 100 % sedan 17 år och har kollega 50 % sedan 1 1/2 år. Tidigare mentor. Sköter samordning och planering. Vår gemensamme närmaste överordnade är verksamhetens enhetschef.
- Jag gick Konsumentverkets grundutbildning för budget- och skuldrådgivare 2007-2008 och försöker i den mån jag kan, får även gå andra utbildningar/föreläsningar som både Konsumentverket och BUS-föreningen anordnar. I Sörmland har vi BUS:are ett nätverk

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

8 (175)

där vi försöker träffas hos varandra 3-4 gånger per år för att diskutera både det som är aktuellt och även försöka handleda varandra i ärenden.

- Jag har ett vikariat som sträcker sig till augusti 2015. Anser därför inte att jag ska åka på dyra kurser utan lämnar detta till den som har den fasta anställningen. Jag håller mig uppdaterad genom att läsa allt jag kommer över.
- Jag har möjlighet att vara med på kurser, men eftersom jag går i pension anser jag det onödigt. Det är bättre att den som kommer efter mig får gå på kurser och förbättra sin kompetens.
- Jag har möjlighet till kompetensutveckling av min kommun men utbudet är väldigt dåligt.
- Jag har tillräcklig kompetens för yrket men fortbildning och "nätverkande" är en nödvändighet för att utvecklas i yrkesrollen.
- Jag klarar av mitt jobb utmärkt med den utbildning jag har. Konsumentverket håller mig med nyheter och förändringar och jag kan omvärldsbevaka det som sker inom mitt område
- Jag samverkar med personal inom främst Socialförvaltningen och Invandrarservice.
- Jag samverkar så mycket jag hinner, men inte tillräckligt.
- Jag upplever att Konsumentverket gör ett bra arbete som stödmyndighet.
- Jag är helt ny på min post och går därför dubbelt med min kollega. Jag som ny ser många brister i denna tjänst vart är handledning borde vara en självklarhet på en sådan viktigt post att de anställda erbjuds det kontinuerligt att få råd och stöd i svåra ärenden. Jag efterfrågar också vart kvalitetssäkringen på ett sådant viktigt jobb. I vår kommun så vet inte alls vår chef vad vi gör samt att den ordinarie tjänsten är bara på 50 % och det fungerar inte på 50 %.
- Jag är i nuläget så pass ny att jag inte vet hur samverkan med andra budget- och skuldrådgivare ser ut eller hur samverkan med andra yrkesgrupper inom den egna kommunen ser ut.
- Jag är nyanställd sedan 141208.
- Jag är vikarie och har varit det i snart 1 år. Har inte genomgått aktuell utbildning. Arbetade med detta för 13 år sedan. Bra bakgrund att vara socionom.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

9 (175)

- Jag är vikarierande budget- och skuldrådgivare under min tjänstledighet från annat jobb inom kommunen. Budget- och skuldrådgivningen har inget ekonomiskt utrymme för min kompetensutveckling.
- Kompetens: Yrket har inte eller i varierande grad utvecklats metodmässigt och inte heller anpassats till nya förutsättningar därför att skuldsaneringslagen förändrats. Utbildningen vilar till större del på juridik och ekonomi (som var viktigare när BUS hade en mer formell/bestämd roll i processen) mindre på rådgivningsmetod.
- Kompetensutveckling är delvis möjlig, men bristen på tid gör det omöjligt och att man kan höja kompetensen. Det är svårt att upprätthålla kompetensen på båda yrkesroller (konsumentvägledare) båda befattningarna blir drabbade och kvaliteten blir sämre. Har utåtriktade aktiviteter med Energi- klimatrådgivaren, ca 2-3/år.
- Konsumentverket erbjuder inte kurser för kompetensutveckling, det är under all kritik. Jag söker kurser via Svensk inkassoförening och andra aktörer. Vår yrkesgrupp behöver stöd och utbildning i förhandling, retorik, juridik, skattefrågor, budget, hur man möter man människor med särskilda behov och vad har vi för möjligheter att samverka med andra yrkesgrupper för att få fram en helhetsbild runt sökanden och kunna hjälpa denna att reda ut sin ekonomiska situation. Vi ska inte bara fokusera på skulder. Människor har skulder men behöver hjälp att hantera sina pengar så att man kan leva med skulder. Många har bolån och kanske kortkrediter, det som behövs är en justering av utgifterna för att komma i balans istället för att ta ett nytt lån så att man kortsiktigt klarar sig och sedan hamnar hos oss för att allt gått över styr. Budget är viktigt att få kunskap och lärdom om eftersom en barnfamilj måste planera för kommande utgifter som student, konfirmation och dyl. och pensionärsparat har helt andra saker att ta hänsyn till. Detta är något som måste arbetas med på grundkurserna eftersom man måste kunna hjälpa människor som befinner sig i olika skeden i livet. Ofta har man kanske bara kunskap om den situation där man själv befinner sig och har svårt att tänka och planera utanför ramarna.
- Kunskapen om funktionen Budget- o skuldrådgivare är låg i samhället i stort vilket gör att funktionen inte nyttjas i den utsträckning som den skulle. Exempelvis inom kommunen när det gäller förfallna fakturor på sophämtning, vård och omsorg mm.
- Man kan aldrig få för mycket kunskap och man lär sig hela tiden i detta yrke.
- Man kan alltid bli bättre inom sitt yrke. Har en chef som är positiv till vidareutveckling och att låta oss gå på utbildning.
- Med i nätverk i XXX, samverkar med IFO.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

10 (175)

- Mycket bra att jobba i XXX kommun, bra förutsättningar, inga ekonomiska restriktioner, vi får gå de utbildningar vi vill, vi får vara två stycken. Dessutom helt ok lön.
- Nätverk är LIVSVIKTIGA. Särskilt för oss som arbetar ensamma. Har tack och lov haft tillgång till bra nätverk hela karriären. Har också haft chefer som insett vitsen med kompetens och att utveckla densamma.
- Omvärldsbevakning, förebyggande, kompetensutveckling finns inte planerad i den tid som ligger som budgetrådgivare i vår kommun. Tiden som finns måste läggas på klienterna helt och hållet. Samverkan sker genom så kallat mentorskap när frågeställningar uppstår. Länets budgetrådgivare träffas 1 gång per år.
- Samarbetar med vräkning förebyggande gruppen, Missbruksenheten, Diakonin, frivillig organisationer, Arbetslivsnämndens enheter.
- Samverkan gäller gemensamma klienter med försörjningsstöd, Vuxengruppen, bostöd, äldre- och handikappomsorg, socialpsykiatri, barn- och ungdomsgruppen. Vi tar kontakt med varandra då vi behöver hjälp och specialkompetens i våra ärenden. Oftast blir jag kontaktad av en socialsekreterare som upptäcker problemet med ekonomin och skulder. Många klienter mår psykiskt dåligt av skulderna men efter att fått hjälp att ordna ekonomin så orkar de ta tag i grundproblemet som missbruk, psykiska problem, problem med barn osv.
- Samverkan med andra yrkesgrupper kan alltid förbättras.
- Samverkan är otroligt viktig och jag tror att det är nyckeln till framgång i vårt arbete.
- Samverkar med i första hand konsumentrådgivarna men även gymnasieskolan. Dessutom regelbundna föreläsningar för Trainee och KRAMI.
- Sen KOV har färre antal utbildningar har vi ett sämre utbud av kvalificerade kurser. Tid saknas för att regelbundet kunna omvärldsbevaka i den omfattning jag skulle önska.
- Skulle behöva mer luft i mitt arbete för att hinna med att läsa för att bevaka mer. Vi har ett hårt tryck i vår kommun, skulle behöva mer resurser.
- Skulle gärna lära mig mer om hur socialtjänsten i kommunen arbetar och hur vi tillsammans kan göra det bättre för kommunens invånare. Jag känner att jag kan ta tag i detta själv och be om mer information men att tiden inte riktigt räcker till.
- Skulle önska att Konsumentverket har mer återkommande kurser för oss som varit länge i yrket. Om det är någon träff ibland så kan det vara begränsat antal platser t.ex. 50 stycken

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

11 (175)

för hela Sverige. Det kan vara bra kurs/föreläsning och då önskvärt att man tar lokaler som rymmer fler.

- Skulle önska en bättre samverkan på alla plan för att i tid hjälpa de som hamnar i en svår ekonomisk situation. Man pratar som regel inte om sin ekonomi för att man skäms. Säkert kommer sjukvård, VPM, ekonomisk bistånd, diakonin m.fl. i kontakt med dessa människor före dem kontaktar oss. Huruvida de tar upp detta med ekonomin med den hjälpsökande känner jag inte till, men det vore nog bra om detta sker oavsett om ekonomin är grunden till måendet eller inte. Även om ekonomin inte är orsaken kan en längre tids sjukskrivning leda till problem med ekonomin. Anser det viktigt att de som arbetar med människor i kris känner till vilka möjligheter som samhället kan erbjuda, både det som offentlig verksamhet kan hjälpa till med samt organisationer i övrigt, inte minst vår verksamhet.
- Socionom.
- Som sagt jag är chef för verksamheten. Samverkan sker hos budget- och skuldrådgivarna.
- Tiden räcker inte med 50 % med skuldsaneringsärenden.
- Tiden räcker inte till för att hålla mig uppdaterad på vad som händer i omvärlden.
- Tidsbrist är det som ställer till det för att ha tid för omvärldsbevakning. Kompetensutbildning upplever jag att det inte finns då konsumentverket ej tillhandahåller fördjupning i detta.
- Tätt samarbete med Konsumentvägledaren. Har möjlighet till kompetensutveckling men det är svårt att hitta utbildningar som är anpassade till vårt yrke.
- Vi har en omfattande kölista som gör att vi inte hinner med vårt jobba som vi borde.
- Under påståendet samverkar med andra menar jag endast att jag deltar i samma nätverksträffar som andra budget- och skuldrådgivare.
- Utbudet av kurser från Konsumentverket till budget- och skuldrådgivare som har arbetat några år i yrket har varit väldigt magert de senaste åren. Jag träffar andra budget- och skuldrådgivare i ett lokalt nätverk regelbundet (med en till två månaders mellanrum). Dessa träffar är värda sin vikt i guld då man som ensamarbetare annars inte har någon att "bolla" svåra frågor med. Jag samverkar framför allt med handläggare av förmedlade medel där vi arbetar med utvalda personer att de så småningom själv ska ta över sin ekonomi och få hjälp att lösa en eventuell skuldsituation.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

12 (175)

- Vi har ett nätverk i fd XXX som träffas var 6:e vecka men samarbetar gör vi väl inte om man med det menar driver projekt eller så. Vi drar lite case och diskuterar utbildningar, hjälper varandra med Boss-frågor osv. Jag är ju KVL också så jag samverkar väl med mig själv. Ibland med andra, hushållslärare, IFO. Jag är inte chef i den mening att jag har den titeln men jag är den enda som jobbar med dessa frågor och jag har helt fria händer.
- Vi har ingen bra samverkan på socialen, det känns som det är vattentäta skott mellan oss. På vår kommun tillhör vi Miljöförvaltningen och inte arbetslivsförvaltningen. Det vore bättre om vi tillhörde arbetslivsförvaltningen då hade man haft större möjlighet att få bra kontakter hos dem.
- Vi nätverkar både inom och utom kommunen vilket är otroligt värdefullt. Inget är dock så bra att det inte kan utvecklas.
- Vi samverkar till viss del med försörjningsstöd och Jobbcenter. Men hade vi haft mer tid hade vi samverkat mycket mer. Det ger väldigt mycket, men vi har väldigt begränsade resurser. Synd att politikerna inte förstår vad samhället/kommunen skulle tjäna på att ha tillräckliga resurser till budget- och skuldrådgivningen.
- Viktigt att uppmärksamma brukare/hushåll/ klient/ patient ekonomiska hela situationen för att nå en ekonomisk- social rehabilitering - det är mycket betydelsefullt att satsa på kompetens/utbildning för den kommunala budget-och skuldrådgivningen för att uppnå förtroende och ett resultat som är långsiktigt - samverkan med kommunens förvaltningar ex ö. nämnden, hyresvärdar, KFM etc. i det förebyggande arbetet.
- Vill ha mer juridikkompetens. Går alla kurser som Konsumentverket erbjuder men skulle vilja ha en fortsättningskurs i budget o skuldrådgivning.
- Världens bästa jobb att träffa utsatta människor och stötta dem i deras utveckling när de har tagit tag i sin ekonomi och börjar få koll på den.
- Är nöjd med min arbetssituation totalt sett.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

13 (175)

q8b. Ange vilka arbetsuppgifter du utför. Kommentera gärna:

- Allt som en budget- och skuldrådgivare bör göra, gör jag.
- Arbetar med uppdrag för BUS-föreningen, Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare i kommunal tjänst.
- Arbetsleder Budget & skuldrådgivarna i kommunen.
- Arbetstiden till förebyggande arbete är för lite. Anser att kommunerna skulle satsa mer tid för information på skolor.
- Chef för verksamheten.
- De flesta beslut går i rätt riktning enligt lagen idag, därför brukar jag inte lägga tid på överklagningar.
- De flesta ärenden jag har handlar om att se över och få till en fungerande hushållsbudget och hjälpa till med att ansöka om skuldsanering. Det har inte varit så mycket kontakt med fordringsägare förutom när det gäller att få information om skulder inför en skuldsaneringsansökan. Det är få personer som velat ha hjälp under och ingen som velat ha hjälp efter en betalningsperiod. Jag har hittills bara haft ett fåtal omprövningar.
- De punkter som ej är förkryssade har inte ännu blivit aktuella under den tid jag arbetat.
- Det finns inte så mycket tid till regelbundet förebyggande arbete, men jag medverkar alltid när det blir en förfrågan om att komma ut och informera.
- Det förebyggande arbetet kommer sannolikt att minska när väntetiderna för kommuninnevånare med behov av hjälp för skuldsanering ökar.
- Det förebyggande arbetet är i stort sett inget till individer utan till personal för att de skall kunna hänvisa vidare mera.
- Det är det jag har gjort så här långt.
- Det är dock inom många av dessa områden jag inte varit aktiv men jag kan hjälpa till.
- Det är inte lika vanligt som tidigare med frivilliga lösningar. Dels bedömer jag att det beror på att ärendena är mer komplicerade med t ex skulder till privatpersoner samt svårigheterna att "få" borgenärerna att gå med på frivilliga uppgörelser. Men en och annan har jag kunnat medverka till. Stöd efter skuldsanering förekommer ibland men är inte så vanligt.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

14 (175)

- Detta är vad jag hunnit börja med att göra hittills.
- Eftersom rådgivning och skuldsanering är den största delen av arbetet är det bara en liten del som kan användas till förebyggande arbete. Det går att arbeta förebyggande även med löpande ärenden, t ex mer uppsökande verksamhet under skuldsaneringen. Det finns dock inte tid för detta i den dagliga verksamheten. Även kommunen har en mängd olika verksamheter där vi skulle kunna samverka mer, även där är det tiden som inte finns. Det är påtalat att mer resurser skulle behövas men har inte fått gehör från beställaren som håller i pengapåsen.
- En kollega har i sin tjänst att hen ska arbeta förebyggande/utåtriktat men jag gör det också vid behov och några regelbundna tillfällen.
- Endast förebyggande arbete mot annan personal, typ information till nyanställda. Chefen tycker inte att vi har tid till annat.
- Förebyggande arbete består i dag av att jag har infoträff med olika grupper i stadsdelen då jag pratar om vikten att planera budget samt informera om skuldsanering. ex SFI-skola, träfflokaler för äldre, internationella kvinnoförening. m.fl.
- Förebyggande arbete får minst antal timmar pga. att av brist på resurser.
- Förebyggande arbete i blygsam omfattning.
- Förebyggande arbete i form av hyresrådgivning samt föreläsningar inom olika kommuner om hur man kan arbeta med vardagsekonomi. Både i storgrupp och för ex. boendestödjare. Även information för behandlingspersonal som arbetar med träningsboenden.
- Förebyggande arbete i mycket liten skala pga. att tiden inte räcker till.
- Förebyggande arbete med Krami, Vuxenutbildning, gymnasieskolan mm.
- Förebyggande arbete några gånger om året.
- Förebyggande arbete är i alldeles för liten omfattning - tid saknas då efterfrågan på råd och stöd för skuldsanering är stor.
- Förebyggande arbete önskar jag att jag kunde göra mer av. Förslag till betalningsuppgörelser har jag inte gjort ännu, men jag står snart i begrepp att göra det - tycker att jag inte har riktig kunskap om detta.
- Förebyggande arbetet är mycket begränsat pga. ej tillräckliga resurser.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

15 (175)

- Förebyggande arbete görs väldigt lite då vi inte har tid med det i befintlig verksamhet.
- Förebyggande är alltid det som får stryka på foten och där finns mycket mer att göra. Trots att mina chefer sagt att jag bara ska jobba "enligt lagen" som de kallar det så jobbar jag över hela BUS-området. Det går inte att bara jobba "enligt lagen" vilket betyder - enbart hjälp med skuldsanering. Om man upptäcker en ekonomi i kris där skuldsanering inte är aktuellt kan man inte släppa klienterna där när man vet att man har möjlighet att hjälpa till. Det är det som är socialt arbete, att se helheten, att lotsa, att stötta, att bringa reda, strukturera och lätta på pressen och hjälpa klienten se en ljusning och få hopp och därmed ork att ta itu med ett många gånger hårt arbete för att vända ekonomin. Det förebyggande arbete jag gjort är att föreläsa i samarbetsprojekt som handlat om dom som står långt från arbetsmarknaden. Eftersom förebyggande ofta genererar fler hjälpsökande så har mina chefer velat att jag ska undvika det. Det har inte funnits tid.
- Förhandlar med fordringsägare gör jag inte men däremot ger jag råd och stöd för att de rådsökande själva ska kunna göra det. Dock inte så vanligt förekommande. Stöd efter skuldsanering sker inte på något strukturerat sätt, däremot är självklart personerna välkomna att höra av sig om det dyker upp frågor.
- Förslag till betalningsuppgörelser är inte så vanligt eftersom den skuldsatte ofta har flera skulder. Det är vanligt att någon av fordringsägarna säger nej till frivillig uppgörelse. Personen som p.g.a. exempelvis minskade inkomster inte kan betala av på sina skulder; så att dessa minskar, riskerar att förbli skuldsatt livet ut eftersom kostnader och räntor ökar. Förslaget om att avräkning bör ske på kapitalbeloppet först och där-efter räntor och avgifter motverkar detta, vilket är positivt. Det är svårt att få tillstånd frivilliga överenskommelser och separata ackord i dag. Om inte alla fordringsägare godtar förslaget så faller det. Ett nytt regelverk kring ackord är viktigt för de som har betalningsutrymme och är överskuldsatta.
- Har försökt komma in med information på skolan t ex gymnasiet, men ej fått gehör från lärare. Jag har i viss mån varit ute och informerat om mitt arbete hos andra sociala verksamheter i kommunen. Även en gång inom fängvården, vilket jag tror kan vara viktigt för att hålla dessa personer ifrån brott.
- Har inte behövt hjälpa någon att överklaga skuldsaneringsbeslut ännu. Men är beredd att göra det om någon behöver den hjälpen.
- Har ännu ingen som velat ha stöd efter avklarad skuldsanering, om frågan uppkommer ger jag självklart även det stödet

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

16 (175)

- Har ännu inte behov förhandla med fordringsägare eller göra förslag till betalningsplaner. Det har hittills varit mest ansökan om skuldsanering samt rådgivning i ekonomiska frågor och budget. Vad gäller förebyggande har vi använt Ekonomismart.
- "Hela registret"
- Helhetslösning är viktig för oss.
- Hinner tyvärr inte arbeta aktivt med förebyggande arbete, ställer dock upp på förfrågan.
- I någon mån förebyggande arbete. Tar endast en mindre del av min arbetstid.
- Jag arbetar inte förebyggande, andra på min enhet gör det.
- Jag förhandlar med enstaka fordringsägare emellanåt. Jag har aldrig gjort något förslag till betalningsuppställning som en helhetslösning.
- Jag försöker att arbeta förebyggande, jag är ute och informerar olika grupper vid något tillfälle på våren och något tillfälle på hösten. Tiden räcker tyvärr inte till för att vara mer aktiv i det förebyggande arbetet.
- Jag har aldrig varit med om en överklagan, men om det skulle bli aktuellt, skulle jag givetvis göra även det.
- Jag har befogenhet att förhandla - men det händer nästan aldrig eftersom det då måste finnas pengar att förhandla med och det är mycket sällsynt. Mitt intryck är att människor söker BUS när loppet är kört - och när inga andra vägar finns att gå. Det är också mycket sällsynt med behov av stöd efter avslutad betalningsperiod - eftersom betalningsperioden i sig verkar vara lärorik.
- Jag har ännu inte utfört alla dessa arbetsuppgifter men jag ska utföra dem om uppgifterna dyker upp i ärendena.
- Jobbar "över hela fältet" ibland blir det lite extra utsvävningar. T.ex. med att bistå gäldenärer med ansökan till KFM för att få en person avhyst från sin lägenhet. Personen vägrar, trots att paret varit skilda i fler år, att flytta. Har inverkan på pågående skuldsaneringshandläggning då gäldenären ej kan söka den hen är berättigad till såsom bostadsbidrag, barnbidrag samt underhåll så länge folkbokföringen är "fel". Dessutom med stöd med inlagor till Tingsrätt då vägran att flytta kvarstår. Avvaktar nu beslut.
- Lite av förslag till betalningsuppställningar, förhandla med fordringsägare och förebyggande arbete.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

17 (175)

- Lite förebyggande arbete.
- Mesta tiden tas upp av skuldsanering. Budgetrådgivning efterfrågas inte särskilt mycket.
- Min ledning säger att jag ska arbeta enbart med ansökningar om skuldsanering. Inte budgetrådgivning eller förebyggande arbete för då blir köerna för långa.
- Mottagning på bibliotek på kvällstid en gång/månad som kan vara förebyggande.
- Mycket lite förebyggande arbete pga. väntetid 6-7 månader för besök.
- Mycket lite förebyggande, tid finns ej för detta. År 2014 inget förebyggande arbete, tror det var 2013. Nu i år 2015, är det planerat för 2 träffar i förebyggande arbete.
- Mycket mer än det.
- Möjlighet till alla delarna finns men alla vill inte.
- Prioritet har varit förebyggande åtgärder i vår kommun, men pga. neddragningar och ändrade förutsättningar i tjänst, har både förebyggande, mindre tillgänglighet och längre kötid blivit konsekvensen.
- Råd åt godmän och förvaltare förekommer.
- Skulle vid behov finnas som stöd vid överklagan och efter skuldsaneringsperiod men har ännu ej haft något sådant.
- Som tidigare nämnts är jag ny, jag har därför inte utfört samtliga i-bokade arbetsuppgifter. Det jag har bokat i är därför de arbetsuppgifter som jag uppfattat ingår i mitt åtagande som budget- och skuldrådgivare.
- Stöd under och efter skuldsaneringsperioden bygger på, i min kommun, att personerna tar kontakt med mig. Jag har ingen strategi för att höra av mig och höra hur det går. Skulle antagligen vara bra i vissa fall, men vissa personer skulle nog också ta det som ett påhopp/övertramp så det är inte helt enkelt.
- Tyvärr allt för lite på området förebyggande arbete för att markera det. Tiden finns inte för att göra det.
- Under mina år har jag aldrig överklagat ett skuldsaneringsbeslut.
- Utanordnar även kommunala hyresgarantier.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

18 (175)

- Utför inga arbetsuppgifter som nämns ovan, då jag är chef men mina rådgivare utför dessa uppgifter.
- Vi arbetar väldigt lite med förebyggande men hoppas att vi inom en snar framtid skall göra det mer.
- Vi gör allt.
- Vi har inte tid att arbeta förebyggande i någon större utsträckning. Vi gör det genom satsning på informationsinsatser till professionella.
- Vi hinner inte med något förebyggande arbete mer än max en timme per månad idag.
- Vi ska just börja med förebyggande arbete med konsumentvägledarna.
- Vi utför alla arbetsuppgifter.
- Vid behov kommunicerar jag med Konsumentverket, Kronofogdemyndighetens förebyggande team beträffande förändringar i samhället, behov av förändringar i blanketter och program etc.
- Vissa saker om de själva önskar, med stöd av en fullmakt i så fall.
- Vår yrkesroll innebär att vi ska hjälpa alla skuldsatta, inte bara de som är berättigade till skuldsanering. För att göra detta måste man förhandla med fordringsägare och ändra villkoren på olika sätt. Vår yrkeskompetens måste höjas så att alla handläggare kan hantera en ackordsuppgörelse, avbetalningsplan, ränteförändringar osv.
- Väldigt begränsat med förebyggande arbete.
- Är i alla områden som enhetschef för att stötta och coacha.
- Önskar jobba mycket mer förebyggande än vad tiden räcker till i dagsläget.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

19 (175)

q9b. Hur ser du på budget- och skuldrådgivningen i kommunen.

Kommentera gärna:

- Alla som vill ansöka om skuldsanering får hjälp. Har kö och efter någon/några månader får de hjälp. Tydlig specificerad på innehåll, inriktning och mål? Vad menas? Jag vet vad jag skall göra som budget och skuldrådgivare. Vad gäller kvalitet får andra avgöra. Jag tycker att jag gör mitt bästa på den tid jag har. Helst skulle vi vara två personer som arbetar med skuldsanering framförallt har man någon att "prata ärenden" med
- Att vår verksamhet är rena sparbössor för kommunen, detta måste man få politiker både i kommunen, Landstinget och staten medvetna om. Idag tror jag inte att politikerna har den vetskap om vår verksamhet.
- Behövs marknadsföras mer och nyttan som verksamheten ger samhället på sikt både internt och externt.
- De som söker rådgivningen får en tid inom en till två veckor. Vid behov försöker jag därefter att träffa de sökande en gång i månaden så länge behovet kvarstår. Det som är lidande i verksamheten är tiden som behövs för omvärldsbevakning samt det förebyggande arbetet.
- Det finns mycket att göra. Vi skulle vilja synas mer i media och ha en större samverkan med andra verksamheter.
- Det förebyggande arbetet skulle kunna göras mycket mer. Budget- och skuldrådgivning skulle kunna samarbeta mer med bostadsenheten och socialtjänsten i kommunen.
- Det verkar som att ingen bryr sig om budget- och skuldrådgivare trots att det är så stort behov. Vi finns för att det är lagstadgat.
- Det är tydligt att det finns ett mycket stort behov av utökad information om BUS-rådgivning och möjligheten att få skuldsanering samt vad detta innebär. Det räcker inte med den information som vi kan tillhandahålla lokalt och kommunvis - samtidigt som man sänder "Lyxfällan" som är ett underhållningsprogram och visar en verklighet som oftast inte stämmer med den verklighet vi ser på vår arbetsplats, - och som mycket sällan (- aldrig?) yppar något om möjligheten att kunna få skuldsanering. "... håller god kvalitet" - vad innebär det? - hur mäter man det? Självklart tror jag ju att det är god kvalitet vi tillhandahåller - annars skulle jag göra något åt det.
- Då neddragning av tjänst och ändrade förutsättningar har kvaliteten på handläggning blivit sämre, mindre utbildningar, mindre förebyggande och längre kötid blivit markant då behovet ökar även i vår kommun.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

20 (175)

- Eftersom jag är ganska ny och arbetar deltid så kan jag inte alltid svara på allt men då har jag en erfaren duktig kollega som jag kan vända mig till. Därför svarar jag att jag instämmer helt med att vi har en god kvalitet även om jag inte alltid har kunskapen direkt.
- En alldeles för liten tjänst i förhållande till kommuninvånarantalet. Jag syns i lokaltidningen ca en gång om året och har utvecklat hemsidan.
- Exempel på att chefer inte verkar känna till verksamheten är att hen prioriterar "arkitektens tankar om ljus i korridoren" framför gäldenärernas berättigade krav på integritet och sekretess. Gäldenären förväntas sitta helt öppet vid en fönstervägg mot korridoren vid besök hos budget- och skuldrådgivaren. Krav på typ lamellgardiner avvisas envetet. Självhäftande plast "ska bort - och kommer att rivs ner".
- Finns tillräckligt med resurser kan man vara en hjälp till självhjälp och stötta sökanden (vara en spindel i nätet) vilket innebär att man hjälper sökanden om den inte klarar själv att kontakta myndigheter, banker, försäkringskassa, pensionsmyndighet osv. Arbetar man brett för att få en lösning ökar chanserna att sökanden inte behöver komma tillbaka efter avslutat arbete, utan klarar sig själv eller med hjälp av de resurser som samhället erbjuder. Många som kommer till oss känner inte till de bidrag som finns att söka t.ex. hos Försäkringskassan eller känner inte till den hjälp som finns att få inom kommunen och att kostnaden för räknas med i förbehållsbeloppsberäkningen. Många tror att de inte har råd på grund av att Kronofogden gör utmätning i inkomsten. Tips och råd som får sökandens liv att fungera underlättar när vi sedan börjar arbeta med att reglera skulderna. I första hand måste man arbeta för en ekonomi i balans och att sökanden inte drar på sig nya skulder. När livet fungerar och ekonomin fungerar då kan man börja fundera på att reglera skulder.
- För långa väntetider, ca tre månader.
- Genom att vi har varit remissinstans i den senaste skuldsaneringsutredningen och överskuldssättningsutredningen har nog verksamheten blivit känd hos både högre politiker och tjänstemän. Remissvaren har gått till Judep via Kommunstyrelsen. De senaste åren har vi haft som mål att öka kännedomen om Konsument XXX (där BUS ingår). Det har inneburit att vi haft aktiviteter, deltagit i mässor och gjort andra saker för att öka kännedomen. Kännedomen har ökat, det har gjorts uppföljning via telefonintervjuer om detta. Vi gör själva uppföljningar med enkäter till våra rådsökande, alltid till dem som söker skuldsanering och en eller två månader/år till alla som uppsöker BUS. Genom de enkätsvaren tycker vi att vi får bekräftelse på att vi håller god kvalitet.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

21 (175)

- God kvalitet innebär för mig förebyggande arbete som vi inte hinner med. Om vi haft mer resurser och personal skulle vi kunna hinna med mer och möta fler klienter snabbare.
- Har endast jobbat ett år, finns mer kvar att lära.
- Har enorma väntetider och då tycker jag att kvalitén brister.
- Har fått till svar av min tidigare chef att jag har en oprioriterad tjänst och inte kan vänta mig något mer. Svaret från nuvarande chef är att det inte finns några pengar till mer tid.
- Har ingen förebyggande verksamhet Tror inte att frågan någonsin kommer upp. Vet kanske att det finns men ingen har haft kontakt med mig Svårt när jag aldrig är ute bland invånarna. Svaret utifrån enkätsvar
- Har väldigt få ärenden, vet inte om det beror på att man inte känner till verksamheten eller om man inte vågar ta kontakt.
- Hos mig finns ett brinnande engagemang för min klientgrupp. Jag står på barriaderna för mina klienter. Jag ser sällan några "slösande slarvers" utan förtvivlade klienter med hög betalningsmoral. Det handlar om skilsmässor, dödsfall, sjukdom, arbetslöshet, konkurser eller förlustförsäljning av fastigheter. Det är starka livsöden jag möter, där man kanske inte kunnat sova i veckor innan man kom hit till Budget- och skuldråd. Jag har mött dem som suttit med "bössan instucken i munnen" helt utan hopp, det är de s.k. evighetsgäldenärerna. Jag försöker se och räcka till för alla och är aldrig dömande. Men att bara kunna få t.ex. en praktikant som kunde ringa och ta in skulduppgifter skulle frigöra så mycket mer tid att jag kunde hinna hjälpa fler och förkorta väntetiderna. Att ringa t.ex. Intrum Justitia är en kötid på 20 min. Försäkringskassan har haft lika långa väntetider men där har vi märkt en avsevärd skillnad sista månaderna. Har en klient 30 fordringsägare är det ett stort jobb att dokumentera skulderna bara.
- Hur når vi alla dem som inte kommer till skuldrådgivning, och de som kommer alldeles försent; 2-40 för sent? Då har det gått för långt och ekonomisk stress påverkar en hela livet.
- I och med att jag arbetar med flera arbetsuppgifter är det svårt att bedöma hur mycket tid man faktiskt lägger ner på budget- och skuldrådgivningen. Hur känd den är hos politiker, högre chefer eller allmänheten är också svårt att bedöma. Jag önskar att jag hade mer tid att kunna arbeta mer förebyggande än vad jag gör idag och att sprida information om vad budget- och skuldrådgivning är och hur den positivt kan påverka människor att ta tag i ekonomin och må mycket bättre. Med de förutsättningar jag har gör ändå jag skillnad.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

22 (175)

- I tillräcklig omfattning: Jag tycker inte att vi når fram till de som är vår målgrupp. Det finns många som inte har kännedom om vad budget- och skuldrådgivningen kan erbjuda. Kommunpolitiker/Chefer: Jag kan inte uttala mig om vad politiker eller chefer känner till eller i vilken utsträckning de känner till verksamheten. KFMs register: Jag känner inte till om det finns siffror på detta. Kännedom hos invånarna: Jag jobbar aktivt för att sprida information om vår verksamhet, bland annat genom att boka informationsträffar med professionella inom socialt arbete. God kvalitet: Vår verksamhet håller god kvalitet i det vi producerar men jag tycker samtidigt att vi borde kunna hjälpa ännu fler som är i behov av vårt stöd.
- Inget prioriterat arbetsområde, cheferna vet inte ens hur det dagliga arbetet ser ut. Man bör få mer tid till att satsa på förebyggande arbete.
- Innehållet i verksamheten är hög men väntetiderna har varit alltför långa. Har varit underbemannad på tjänsten. Får förstärkning under varen men inte tillräckligt stor.
- Intentionen är att arbeta mera förebyggande. Då jag inte arbetat inom detta område innan jag fick vikariatet, har jag behövt tid på mig att komma in i arbete och få en känsla för hur mycket jag kan avsätta tid för förebyggande arbete.
- Jag har ett samrådsmöte en gång/år där förvaltningschef från varje kommun och en politiker från varje kommun är utsedd, där jag går igenom hur många som fått skuldsanering i respektive kommun och hur kötiden ser ut. Sedan hur många personer som finns i min balansräkning, som ännu inte fått skuldsanering beviljad, fått avslag, saknar inkomst/missbruk som därför inte kan ansöka om skuldsanering, mm. Sedan hur många som är i kronofogdens register i respektive kommun. Jag lämnar sedan in efter mötet ett protokoll vad som informerats, som sedan lämnats in till kommunstyrelsen för diarieföring.
- Jag hoppas verkligen att den håller god kvalitet men att ständigt ha en kö på 4-5 månader är ju naturligtvis inte tillfredsställande. Vad ska prioriteras är ju ständigt en levande fråga.
- Jag tycker att verksamheten är känd i många verksamheter i kommunen, men säkert inte i alla. Vi arbetar för att synas mer hos invånarna genom att lägga ut broschyrer på allmänna ställen och gå till olika ställen och tala om att vi finns. Självklart finns det mycket mer att göra för att öka kännedomen bland invånarna. Det handlar dels om tid men också om vetskap och idéer vart man ska gå.
- Jag uppfattar att vilja och kvalitet av budget- och skuldrådgivningen är god. Dock är behovet i min kommun stort, varför vi främst sysslar med skuldsaneringsansökningar. Huruvida högre chefer och kommunpolitiker är medvetna om verksamheten vet jag inte.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

23 (175)

- Jag utgår från Skuldsaneringslagen när det gäller mål med verksamheten. Det finns ingen verksamhetsplan skriven ännu, men det kommer troligen att skrivas en under året. Kännedomen hos politikerna skulle kunna bli större genom t.ex. att jag får komma och informera om min verksamhet. Önskvärt vore att t.ex. KOV för vår talan i SKL och i våra kommuner om behov av resurser och håller en omvärldsbevakning där man gör prognoser för t.ex. troliga ökning av klienter pga. de förslag till förändring i lagen som finns. Nu får varje "BUS:are" i varje kommun själva föröka hinna med detta - med varierande resultat. Det finns ingen direkt relation mellan antal skuldsatta och verksamhetens omfattning, om det är det ni menar. Tjänstgöringsgraden är densamma oavsett. Då det har varit hårt tryck på verksamheten har det inte funnits tid att aktivt öka kännedomen - det handlar både om tidspress men också att man har fullt upp med att hinna med de som har hittat hit. En ökad anstormning skulle vara svår att hinna med.
- Jag vet att jag är känd i kommunen, genom kommentarer från klienter. Det är möjligt att den som kommer efter mig behöver mer tid. Detta har jag hört då jag bytt arbetsplats och kommun.
- Klienterna som vi träffar är mycket nöjda med rådgivningen, enligt brukarenkäter. Håller en god kvalitet = 2 handlar inte om vårt arbete som vi utför utan snarare om vårt behov av att får utökade resurser, så vi kan minska vår kö och arbeta under acceptabla arbetsförhållanden. Vår roll i kommunen måste uppmärksammas och lyftas fram. Vi gör stor skillnad i människors liv och ganska omgående.
- Kommunen hade i höstas 2014 en enkät, där resultatet blev att kommuninnevånaren som sökt budget-och skuldrådgivning var mycket nöjda med den hjälp de fått.
- Kommunen har ett flertal gånger bytt ansvarig nämnd för uppdraget. Nu efter höstens val är det åter ny ordförande i nämnden. Eftersom mandatperioden är fyra år känns det som att planeringen sträcker sig fyra år framåt. För att få en bra planering och uppsatta mål för verksamheten behövs ett längre tidsperspektiv. Att lägga ansvaret för budget och skuldrådgivningen till Konsumentverket är därför ett jättebra förslag. Vad har verksamheten för visioner, det går då bara att planera men för många år framöver och inte bara de närmsta åren framåt. Skulle Konsumentverket få det övergripande ansvaret kan gemensamma mål sättas upp.
- Kommunpolitikerna och nämnderna är nya igen efter valet.
- Kompetensen är bra hos oss som jobbar men vi har inte tillräckligt mycket tid att få det komplett. Vi skulle behöva en person som jobbar heltid med detta för att kunna erbjuda medborgarna som behöver oss ett komplett stöd under hela processen.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

24 (175)

- Kronofogdens register påverkar inte oss, utan det är efterfrågan av hjälp som gäller.
- Kvaliteten kan alltid förbättras, men jag känner att jag verkligen gör så gott jag kan. Jag skulle vilja sätta markören på 3,5. Jag vill ha mer utbildning.
- Lite skrytsamt angående kvalitén kanske.
- Lokalpolitiker har nog dålig kännedom om vårt jobb.
- Lagg märke till min bedömning av mig själv och mitt arbete. Ingen annan bryr sig.
- Min chef känner väl till budget- och skuldrådgivningens arbete, men om andra chefer gör det vet jag inte. Jag vet inte heller hur välkänt det är för politikerna i kommunen eftersom det är en ny nämnd nu.
- Motstridiga svar vilket förmodligen beror på att vi gör det vi kan med mycket små resurser.
- Nu är det en till anställd - hoppas det ska räcka till.
- Om det är välkänt hos kommunpolitiker och högre tjänstemän är bara ett antagande från min sida. Har inget belägg/underlag för att påstå varken det ena eller andra.
- Organisatoriskt tillhör vi samma förvaltning/enhet som försörjningsstöd och det innebär att våra frågor inte kommer upp i samma utsträckning som försörjningsstöd. Vi försöker att vara ute på förebyggande arbete men vår huvudsakliga uppgift är att ta emot kunder.
- Relationen till statistik på skuldsatta: Att jämföra utfall av rådgivning med händelser och förändringar i KFM:s statistik är något vi försökt få in i vårt kvalitetssystem. Men ej, ännu, fått gehör för.
- Rådgivningen är nog till viss del känd hos högre chefer och politiker, men den är knappast välkänd. Vad gäller bemanningen så tittar man inte alls på antalet skuldsatta hos Kronofogden, däremot är antalet rådgivare anpassat efter "tyngden" på stadsdelen. Stadsdelar i XXX som har högre antal försörjningsstödstagare, lägre medelinkomst etc. har högre bemanning än "rikare" stadsdelar.
- Skulle önska att man tog upp ämnet i skolan alla årskurser.
- Som sagt, tiden är anpassad till klienter, ej övrig verksamhet som förebyggande t.ex. Antal skuldsatta hos KFM i kommunen är inte välkänt hos högre chefer eller politiker. Har under dessa fyra år varit hos politikerna en gång och redovisat arbetet och hur det ser ut, det var ca tre år sedan nu. Årsredovisning sker till chef varje år, vad som därefter

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

25 (175)

redovisas och till vilka vet jag inte. Arbetar aktivt med att sprida kännedom om verksamheten genom att i den andra yrkesrollen berätta om den. Anser att den tid som finns för klienter håller god kvalitet, dock bör man nog skicka ut en förfrågan till klienter för att få deras uppfattning om kvaliteten på budgetrådgivningen, om tid fanns.

- XXXs befolkning ökar i en snabb takt men vår bemanning har inte ökat i samma omfattning. Fler personer behöver stöd i vardagen då övriga verksamheter begränsar sina insatser. Följden blir att de behöver ett mer omfattande stöd av budgetrådgivningen.
- Svårt att betygsätta sig själv.
- Svårt att själva ha koll på hur välkänd verksamheten är hos andra, det blir på känsla och gammal kunskap att det inter är lika känt som vi trodde då.
- Svårt att svara helt för XXX då det är så många handläggare men förstätt av de radsökande att kvalitén är ojämn.
- Svårt att svara själv på frågan om god kvalitet.
- Svårt att veta huruvida politiker och chefer känner till rådgivningen. Kvaliteten är svår att mäta.
- "Trots" blått styre har kommunen valt att satsa på socialtjänsten, där Bus ingår. Mycket klokt på lång sikt.
- Utifrån föreutsättningar håller vi en hög kvalitet. Dock oroar vi oss för framtiden då vi ser att behoven ökar och vi kan inte se hur vi ska räcka till för att även arbeta förebyggande. Våra chefer och politiker verkar inte anse att detta är en viktig verksamhet och något man vill satsa på.
- Vad gäller kvaliteten kan man alltid bli bättre. Det är aldrig någon som ifrågasätter något om mitt arbete, det beror nog mest på att vi under många år haft tillfälliga chefer på socialförvaltningen där jag är placerad. Det är en nackdel vid löneförhandling. På en socialförvaltning kan man försvinna lite eftersom det alltid är viktigare ärenden inom barn- o familj som upptar cheferna. Alla som ringer mig får snabbt en besökstid, har inga långa väntetider.
- Vad som omfattas som god kvalitet beror på vad som läggs i begreppet.
- Vi behöver vara fler budget- och skuldrådgivare för att hinna med arbetet. Därför arbetar vi inte aktivt för att öka kännedomen om vår verksamhet.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

26 (175)

- Vi gör det bästa av den resurs vi har och är stolta över vår verksamhet. Vi har hittat ett effektivt arbetssätt och har god tillgänglighet och oftast ingen väntetid för en bokad besökstid. Det finns oändligt stora behov i vår kommun så jag tycker att det åtminstone skulle behövas en heltidstjänst till, vi är två personer för närvarande.
- Vi har precis fått en utökning inom området och har från och med första mars två personer anställda istället för en. Detta kommer medföra en ökad kvalitet och möjlighet till att utöka det förebyggande arbetet dels gentemot politiken, chefer och naturligtvis invånarna.
- Vi har ständig kö till rådgivningen. I perioder kan vi få extra hjälp men när de månaderna är färdigjobbade byggs kön på igen. Vi vet att det finns många skuldsatta som skulle behöva hjälp innan de blir överskuldsatta. Det är dock svårt att komma åt den här gruppen.
- Vi jobbar hela tiden för att förebygga och försöker få ut via olika forum att vi finns.
- Vi räcker inte till.
- Vi skulle kunna vara fler och ser t ex utvecklingsmöjligheter i samarbetet med kommunens enhet för bostadssamordning. Där skulle det kunna avsättas en BUS till att enbart arbeta med frågorna i förhållande till bostadsproblematik. Dessutom har vi en ganska omfattande satsning för att öka kännedomen om oss, radio, lokal-TV, lokaltidning, och en BUS:are med uttalat kommunikatörsansvar - det räknar vi med ska ge ett större inflöde av nya ärenden. På sikt en risk att köerna blir långa igen och behovet av fler tjänster uppenbart. Idag har vi en månads kö.
- Vi tillhör socialförvaltningen, som alltid går med ett negativt resultat pga försörjningsstöd och institutionsplaceringar för unga vuxna. Det medför att budget-och skuldrådgivningen aldrig varken får uppmärksamhet eller resurser som behövs. Skuldsättningen ökar i hela Sverige och inflödet är större än någonsin, men vi får inte mer resurser. Det medför att vi inte klarar av att ta emot alla, som behöver vår hjälp och det i sin tur resulterar i att det blir en ofrivillig kö. På grund av att socialförvaltningen alltid går med ett minusresultat, medför det i bland att avdelningen måste spara pengar och det är inte helt ovanligt att det kan drabba vår verksamhet (eftersom den enligt en del politiker och chefer är mindre viktig). Verksamheten bör därför förslagsvis vara organiserad under Konsumentverket, så alla budget-och skuldrådgivare arbetar under samma förutsättningar och att alla kommuninvånare erbjuds och erhåller lika hjälp.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

27 (175)

- Vi är fem personer som arbetar med detta, och vi har bred kompetens. En har arbetat på försäkringskassan, en på kronofogden, en på bank, en på Skatteverket, och en arbetar deltid med bokföring.
- Vi är tre personer som arbetar med BUS och det är väldigt olika nivå på oss tyvärr.
- Vi är ute och informerar såväl ungdomar som föreningslivet. Information till unga är ett effektivt sätt att fånga upp brister och vidta åtgärder. Konsumentvägledningen har uppmärksammat problemet med ungas utsatthet i samhället, inte minst ekonomiskt. Det finns ett otroligt stort utbud av varor och tjänster och det är svårt att vara en kritisk och granskande konsument. Ungdomar är en stor målgrupp för kampanjer av nya produkter och marknadsarenor. Ungdomars kunskap om ekonomi är i flera fall bristfällig och det finns många fallgropar i dagens konsumtionssamhälle som ungdomar kan ramla i. Det är viktigt att ge barn och unga utbildning och stöd i konsten att bli en granskande konsument utifrån perspektivet att skapa medvetna konsumenter som gör aktiva, hållbara och ekonomiska val i sina nuvarande och framtida inköp. Barn och unga är en viktig målgrupp gällande finansiella folkbildningsuppdrag och finansiella kunskaper i skolan. Det är viktigt att driva mer uppsökande verksamhet gentemot viktiga målgrupper.
- Även om antalet budget- och skuldrådgivare skulle anpassas efter antalet skuldsatta i Kronofogdens register, är det långt ifrån alla av dem vi möter som finns i Kronofogdens register. Om det enbart bestämdes av det skulle vi inte ha någon möjlighet till exempelvis budgetrådgivning eller utåtriktat arbete.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

28 (175)

q10b. Vilka kännetecken nedan tycker du tydligast beskriver budget- och skuldrådgivningen i din kommun. Kommentera gärna:

- Alltför många som är i behov av BUS har inte kunskap om möjligheterna. Sekretessen hindrar att nå klienterna härifrån - och att berätta allmänt för allmänheten om BUS inte är lika effektivt som att nå målgruppen specifikt. Jag brukar jämföra, det är som att berätta för bilister var bäraren håller till - det är först när man har behov som man börjar leta efter hjälpen.
- Bortglömd, många i organisationen vet inte vad en budget- och skuldrådgivare gör eller kan hjälpa till med.
- De som söker kontakt får snabbt tid men det är få som tar kontakt. Känns som det är en verksamhet som man inte prioriterar. Har även fått en spydig kommentar om "vad kan DU hjälpa till med".
- Det behövs lyftas, det viktiga arbete som man gör som budget- och skuldrådgivare. Att få chefer och kommunpolitikerna att förstå vikten att ha god kvalitet inom området.
- Det är både positivt och negativt att finnas inom försörjningsstödslokaler. Rådgivningen behövs både för de som finns inom systemet och de som aldrig kommit i kontakt med socialtjänsten. De flesta som hör av sig har ingen kontakt med socialtjänsten. Budget- och skuldrådgivningen är effektiv när personen väl får en tid.
- Det är min bild av hur det fungerar tack vare envetet arbete, stundom i motvind.
- Det är väl inte den mest prioriterade verksamheten, men min chef blir uppdaterad av mig regelbundet och chefen tycker att det är självklart att jag får gå på kompetensutveckling, möte med KFM eller nätverksträffar.
- Då jag jobbar ensam är det svårt att vara tillgänglig, d v s drop-in tider fungerar inte. Bokningar via telefon är ett måste. Svårt att få politikerna att förstå hur viktig den här tjänsten är för kommuninvånarna.
- Enligt ovan är en beskrivning av vad jag som ensam tjänsteman känner. Hur andra ser på min rådgivning vet jag inte. Kvaliteten på handläggningen försämras mycket då ensam tjänsteman ska erbjuda två kvalitativa rådgivningar (BUS och KVL). Det är oskäliga arbetskrav som ställs och den psykosociala arbetsmiljön är under all kritik. Man blir ineffektiv då man inte kan bemöta hushåll på ett professionellt sätt, då man inte har möjligheten till handledning, ingen återkoppling med chef.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

29 (175)

- Framgångsrik, behovsanpassad, effektiv, flexibel, tillgänglig, individanpassad och framåtsträvande är för att Budget- och skuldrådgivaren själv brinner för yrket och driver den här verksamheten i mångt och mycket på egen hand. Osynlig, bortglömd och eftersatt är för att det under många år varit precis så. Nu har det skett en förändring efter valet och nu har de nya politikerna frågat efter information och det är mycket positivt. Förr skrev jag egen verksamhetsberättelse men sedan jag fick hälsoproblem, tidsbrist pga. sjukfrånvaro, så fick jag rådet av mina chefer att inte skriva. Man sa också att det inte fanns något intresse av den statistik jag tog fram, ingen läste min rapport, sa man. Jag kommer dock att skriva verksamhetsrapport när BOSS statistik fungerar igen. Jag tycker det är viktigt för verksamheten att visa på det enormt stora behovet av ekonomisk rådgivning. Det sätts inte in några vikarier vid min sjukfrånvaro, upp till åtta veckors sammanhängande frånvaro hittills. Inte heller finns semestervikarier. Jag har fått anpassa min ledighet så att jag regelbundet kan gå igenom post och sköta de skuldsaneringar vi bistår under tiden. Det handlar om eget ansvar.
- Framgångsrik, Jag har svarat ja på den, eftersom jag vet att jag räddat några stycken från ett helvete, det hade räckt med en räddad.
- I framtiden tror jag att det behövs mer tid till denna verksamhet med tanke på att finansinstituten är mycket effektiva med sin utlåningsverksamhet och framförallt ungdomar låter sig luras in i fällorna med konsumtionslån.
- Ingen vet vad jag gör, utom de klienter som blivit hänvisad från socialen, lasarettet, kronofogden, vänner och tidigare skuldsatta. Jag skulle uppskatta om jag fick hjälp att informera politiker och chefen vilket viktigt och ansvarsfullt arbete jag gör. Jag har inte lyckats att kort och koncist berätta vilka arbetsuppgifter jag har. BUS-arbetet är stort och de chefer jag har och har haft, nickar bara och lossas att de vet, jag blir inte lyssnad på. Likadant med politiker. Allt detta gör att jag ids ej/orkar inte föra samtal om mitt viktiga arbete, för ingen förstår eller ids lyssna. Vid lönesamtal platsar jag inte heller, då chefen/cheferna inte begriper vad jag talar om. De tror att "är väl bara att fylla i en skuldsanerings-blankett". Jag vill inte bli bitter eller ledsen, utan tänker på de klienterna som jag lyckats ro i land, och som är glad och tacksam att jag finns.
- Jag har i jämförelse med andra kommuner bra resurser/invånare. Detta gör att jag kan anpassa min rådgivning efter mina klienter. Vissa behöver mycket stöd och andra är mer självgående. Då jag har jobbat i en annan kommun med betydligt mindre resurser/invånare såg jag att skillnaden blev att många "ramlade bort" då det krävdes att de hade förmågan själva att göra det mesta av jobbet. Slutsatsen blev att de med störst behov av hjälp inte fick den. I skuldsaneringslagen står att kommunernas budget- och skuldrådgivning ska ge råd och anvisningar till skuldsatta personer. Det finns inget

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

30 (175)

inskrivet om i vilken omfattning, vilket jag tolkar som att vi bör anpassa rådgivningen efter det behov som finns hos gäldenären och inte efter de resurser som finns i kommunen.

- Jag sitter på ett socialkontor och mina frågor får dåligt utrymme i denna typ av verksamhet. Det är alltid andra "viktigare" frågor på agendan som berör flera personer som får utrymme. Personligen tycker jag inte att budget- och skuldrådgivningen skall ligga under socialtjänsten. I mitt arbete möter jag många människor som absolut inte vill förknippas med att gå till socialtjänsten. Budget- och skuldrådgivningen blir heller inte så tillgänglig då jag sitter bakom "lyckta dörrar" med personer som arbetar med myndighetsutövning.
- Jag strävar framåt och ökar tillgängligheten men får inte tillräckligt med resurser till att ta hand om det ökade inflödet.
- Jag tycker att vi har en mycket hög tillgänglighet. Kan nås på telefon, ej begränsade telefontider, e-post och personligen via besök.
- Jag upplever att vi är en bortglömd organisation men att vi försöker att göra oss hörda och visa upp oss i olika sammanhang. Vi har varit två budget- och skuldrådgivare så länge jag kan minnas, innevarantalet har vuxit ganska mycket och vi känner att vi inte riktigt räcker till längre och det är framförallt det förebyggande arbetet som blir lidande
- Kan ibland uppleva att jag är väldigt själv och att det därför blir lite ineffektivt. Att jag kanske upparbetar rutiner som jag inte har bollat med någon och att det nog finns andra sätt att organisera arbetet som jag ensam inte får syn på.
- Låter väldigt konstigt med dessa omdömen. Tycker själv att jag är effektiv och flexibel för att stötta mina kunder. Det negativa står för att ingen förstår hur illa våra medborgare mår men alla sina skulder. Dessutom är det "skamligt" att prata om ekonomi med varandra. Önskar att mina kunder kom mycket tidigare innan de är psykiskt knäckta
- Man bör vara minst två personer som arbetar med skuldsanering per kommun.
- Med bortglömd menar jag att ledningen och politikerna kanske inte vet vad jag gör, det kan ju också betyda att jag gör det bra så ingen klagar utan allt flyter på.
- Med de resurser som finns försöker vi göra ett bra jobb som vi kan vara stolta över. Men det finns ändå mycket mer att göra.
- Med den lilla tid som finns för budget- och skuldrådgivning är den ändå framgångsrik. Beroende på vem som söker hjälp får jag anpassa information och råd/stöd så att det går

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

31 (175)

fram. De flesta vill ha hjälp med skuldsanering men vägen dit är oftast viktigast. Att se över den egna ekonomin och hitta en hållbar hushållsbudget och få den sökande att känna att man tar tillbaka en viss kontroll över sitt liv. Skillnaden mellan första mötet och det sista när ansökan skickas iväg är oftast himmelsvid. Det är en person med en helt annan kroppshållning som går.

- Med flexibel menas att budgetrådgivaren anpassar tider efter hur kliner har möjlighet att komma till budgetrådgivningen, även att budgetrådgivaren förflyttar sig genom kommunen för att skapa möjlighet för fler att nå budgetrådgivningen enklare/billigare med tanke på klienters svåra situation. Att jag har kryssat i otillräcklig och eftersatt beror på att denna roll ligger långt ner på prioriteringslistan i dagsläget i vår kommun.
- Min kommun vill ge absolut bra service till sina medborgare.
- Min verksamhet är en verksamhet "vid sidan av". Man känner till den, men vet inte riktigt vad jag sysslar med. Jag arbetar effektivt och måste vara flexibel för att arbeta med olika individer. Jag är tillgänglig på telefon tre timmar per vecka och anses svår att nå. Information om verksamheten finns på kommunens hemsida, men man ska verkligen veta vart man ska söka. Det finns inga planer på att lyfta fram verksamheten och min arbetsbelastning tillåter inte någon marknadsföring.
- Mycket svårt att svara på med ett ord sådär. Vi försöker ge kommuninvånarna det de behöver med den tid vi har att ge. Önskar kunna ge mer förebyggande framigenom.
- Omfattningen av budget- och skuldrådgivningen kan variera efter efterfrågan, som möjligen har någon typ av periodicitet.
- Osynlig hos arbetsgivaren. Övriga svar gäller min roll mot de sökande.
- Ovanstående svar är utifrån mitt håll att se på det men om man ska ta hur politikerna ser på det blir det ett helt annat svar. Säger prioriterad då man på stadsdelen bestämt att under 2015 ha en extra tjänst.
- Prioriterad i viss mån, men det skulle kunna göras mycket mer.
- Prioriterar barnfamiljer.
- På grund av min korta anställningstid har jag svårt att svara på frågan.
- Resurserna är inte anpassade efter invånarnas behov.
- Svårt att betygsätta då jag själv styr mitt arbete. Kommunen har dock prioriterat att jag i första hand skall arbeta med BUS. Känner mig ännu ej otillräcklig, tycker mig hinna med

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

32 (175)

vad jag skall göra inom rimlig tid, ännu ett första bokat möte inom en månad. Dock har efterfrågan ökat markant det senaste året, 25 %.

- Svårt att göra sig mer synlig då man inte har mer resurser. Jag hjälper alla och samarbetar med SOC m.fl. men det finns många fler där ute som skulle behöva hjälp.
- Svårt att säga något om hela kommunen men vi ser framåt och försöker ha större perspektiv.
- Tror att den för den allmänheten är ganska okänd. Därför kryss i "bortglömd".
- Tyvärr finns det för lite tid i dagsläget för budget- och skuldrådgivning.
- Utav någon anledning verkar det inte fungera att gå vidare om man fyllt i fem alternativ. jag har valt behovsanpassad, flexibel, tillgänglig, individanpassad och prioriterad.
- Vi behöver minst 2 tjänster till utöver de 3,5 vi har, och har haft sedan 1990.
- Vi försöker göra oss hörda och satsar allt mer på förebyggande arbete.
- Vi jobbar för att medborgarna ska se oss. Men det skulle behövas att politikerna som beslutar också förstod vad det innebär med att jobba med denna befattning vad som krävs för att medborgarna ska få det som de har laglig rätt till.
- Vi jobbar och tycker vi finns till för de som "är inne i systemet/inne i vår kö". Men det är väldigt frustrerande att vi har ett högre tryck på inkommande ärenden än vad vi klarar av. Vi var ca 3-4 mån kötid just nu.
- Vi syns inte tillräckligt mycket men med det gedigna arbete vi gör tar ärenden tid. Vi får positiv feedback från sökande och kranskommuner. Syns vi mer så är vi inte säkra på att vi klarar ett ökat söktryck. Syns vi än mer måste vi få mer resurser.
- Vi är duktiga på att själva marknadsföra oss på olika sätt och har fått bra betyg av våra kunder i de undersökningar som har gjorts. Däremot ställs inga krav från beställaren om hur verksamheten ska skötas. De övergripande målen är inte anpassade till vår speciella verksamhet. T.ex. kan kravet på tillgänglighet komma från kommunen. Större kontroll borde göras av Konsumentverket och av beställaren. Det är ju skattemedel som driver vår verksamhet och mer tillsyn över arbetet borde göras.
- Vi är flera som jobbar med budget och skuld men ändå räcker tiden inte till.
- Vi är otroligt duktiga och alltid i framkant, trots att vi inte har de resurser som behövs. Vi försöker så gott vi kan, men gör det tyvärr på bekostnad av oss själva. Det har resulterat i

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

33 (175)

sjukskrivningar och att personal har gått vidare till andra tjänster. Vi har högre chefer med okunskap om vår verksamhet, vi informerar, men det är dessvärre lönlöst och hur viktig verksamhet detta är. Det har under flera års tid medför att vi aldrig får rekrytera personal med rätt kunskap, utan vi får personal med LAS-företråde i kommunen, omplaceringsfall och personal som varit utbrända och som skall rehabiliteras.

- Vill göra enheten mer effektiv och tydlig men då krävs ett utvecklat BOSS för rätt statistik, mer samarbete inom regionen och landet, skapa ett chefsforum, fasta möten med KFM, KMV och instanser som rör vårt område. Vill också föra mycket mer tät dialog med SIO, inkasso branschens organisation.
- Åter motstridiga svar.

q11a. Om verksamheten fick mer resurser; vad anser du att det skulle arbetas mer med? Välj endast ett alternativ. Annat, nämligen:

- Alla alternativ.
- Allt.
- Både förebyggande och kompetensutveckling.
- Forskning-överskulsatt.
- Korta köer.
- Kunskapsspridning/förebyggande inom andra kommunala verksamheter.
- Möta behovet när det aktualiseras, exempelvis vid separationer, arbetslöshet, sjukfrånvaro.
- Nya arbetssätt för att komma i kontakt med evighetsgäldenärer.
- Samarbeta med andra enheter i kommunen.
- Stödja och informera i socialtjänstens grupper.
- Synliggörande.
- Uppföljning och kontinuitet.
- Verksamhetsutveckling.
- Vräkningsförebyggande.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

34 (175)

q11b. Om verksamheten fick mer resurser; vad anser du att det skulle arbetas mer med?
Välj endast ett alternativ. Kommentera gärna:

- Alla delar behövs beroende på vem som söker råd och stöd och jag behöver kompetensutveckling.
- Alla dessa områden behövs satsas på.
- Att förhindra överskuldsättning i barnfamiljer.
- Att jobba förebyggande hos unga vuxna är en nödvändighet.
- Att man startar från grunden med en ordentlig genomgång av vilka räkningar som finns i hushållet, vika kan du själv påverka, göra uppföljning av den privata ekonomin mer. Kan hushållet börja spara mer långsiktigt. Att se att vägledningen gör det bättre för den rådsökande. I dag är det för mycket löpande band princip. Förväntningen är att söka skuldsanering och det hjälper vi till med. Men dessförinnan borde hela ekonomin gås igenom grundligt och den tiden finns inte idag, d.v.s. mer förebyggande arbete med varje enskild rådsökande.
- Att prata pengar på riktigt är eftersatt inom socialtjänsten. Alltför mycket handlar om skälighetsnivå och myndighetsutövning.
- Att samarbeta med andra enheter kräver ett engagemang från BUS och det finns inte utrymme om man är ensam och har dessutom har en befattning till som konsumentvägledare. I förebyggande syfte kan man ge utbildning till personal eller eventuellt till ensamkommande flyktingbarn. Men allt handlar om pengar och det finns inte mer resurser att tillgå. Vår kommun är nog inte den enda och det är en ekvation som inte går ihop, att både utveckla och kvalitets höja utan att ge mer resurser till verksamheten.
- Budget och skuldrådgivning är grunden till betalningsuppgörelser och skuldsanering.
- Det behövs fler anställda för att få ännu bättre kvalitet på det jobb som utförs. Inte så sårbart heller om man kan vara fler som jobbar med detta. Efterfrågan ökar så det behövs verkligen mer resurser men politikerna har ingen förståelse för detta.
- Det finns ett stort antal evighetsgäldenärer som inte söker skuldsanering kunde man nå dem skulle man kunna jobba mycket mer med ansökningar. Vi har ett bra samarbete med Kronofogden i XXX för att kunna nå dem.
- Det fungerar bra idag och det finns oftast tillräckligt med tid till varje ärende. Tror inte det skulle bli några större skillnader.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

35 (175)

- Det förebyggande arbetet gör att man blir mer synlig och får fler "kunder" så det går inte att bara svara en sak på detta. Är man mer synlig och finns i olika sammanhang, blir det fler som söker oss. Då måste resurser finnas för att ta emot behovsökande.
- Det skulle ge mer tid till allt. Framförallt skulle vi kunna utveckla vårt förebyggande arbete utan att vi skapar kö för de som vill komma på besök till budget- och skuldrådgivningen.
- Det som saknas är BÅDE tid för förebyggande arbete och kompetensutveckling i lika grad.
- Det är i det förebyggande arbetet som man verkligen kan göra skillnad med information till de personer som ligger i riskzonen för att skaffa sig stora skulder. Framförallt skulle jag vilja ha ett samarbete med hyresvärdar för att tillsammans med dem kunna motverka avhysningar.
- Det är omöjligt att endast välja ett alternativ, då det behövs arbeta mer med allt.
- Detta för att korta handläggningstiden ytterligare, dock har vi ganska korta väntetider.
- En dröm vore att tillsätta t.ex. en 50 % tjänst som huvudsakligen jobbar förebyggande som backup till mer traditionellt BUS-arbete.
- En till prioritet är förebyggande arbete på individnivå, är viktigt och det arbetar man med vid rådgivning redan. Kompetensutveckling är den tredje prioriteten gällande IT som vi måste försöka få till besöksrummet som en naturlig del av besöket. Just nu är det lite svårt med tanke på dåligt dataprogram som var från stenåldern redan då vi fick det och att våra besöksrum inte är anpassade för att ha med en dator, jag vill gärna överleva arbetet utan att få skador i kroppen av den fysiska arbetsmiljön.
- En tydlig tjänst. Inte något som skall skötas på sidan om övriga chefsuppdrag.
- Fler satsningar på förebyggande arbete i t.ex. skolor skulle kunna göras.
- Fortsatt verksamhetsutveckling, bl.a. utarbeta strategier för det förebyggande arbetet, utöka samarbetet med andra professionella, "utbilda" vidareinformatörer.
- Förebyggande arbete finns mycket att jobba med.
- Förebyggande arbete i högstadiet samt gymnasiet.
- Förebyggande arbete med definitionen; att nå fler i ett tidigare stadium. För att förebygga sjukdom/ obalans.
- Förebyggande arbete som riktar sig mot ungdomar.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

36 (175)

- Förebyggande arbete. För att hindra främst ungdomar att hamna i KFM:s register. Så viktigt. Att vi även får utbildas och får ett utbildningsmaterial att använda oss av som är riktat till oss och till olika målgrupper. En stor del av problematiken ligger i det sociala arvet och har ungdomarna inte med sig sunt förnuft kring privatekonomi hemifrån och skolan inte hinner, vems ansvar är det då, detta sparar pengar.
- Förebyggande arbete, främst i skolorna, borde det beslutas om, och avsättas resurser för, i varje kommunfullmäktige. Det är det viktigaste verktyget för att förebygga skuldsättning och i förlängningen spara pengar åt samhället.
- Förebyggande i bemärkelsen; rådgivning, individuell, hushåll och grupp, om sätt att undvika överskuldsättning. Öka medvetenheten och kunskapen om hur en hushållsekonomi fungerar. Inte förebyggande i bemärkelsen generella informationsinsatser.
- Förebyggande kan förekomma på många olika sätt och rikta sig till olika målgrupper. Innan en person är skuldsatt, när en person är skuldsatt för att undvika att situationen förvärras. Olika former av stöd vid en förändrad ekonomi som vid sjukskrivning, arbetslöshet osv. Information om att det finns budget- och skuldrådgivning i kommunen. Information om vad det innebär att gå i borgen för någon, bli solidarisk medlånare osv.
- Går inte svara med ett alternativ på denna fråga. Allt hänger i hop. Budget och skuldrådgivning är det första man pratar med klienten, och utifrån skulderna så kan det bli fråga om Skuldsanering. Fick verksamheten mera resurser, så önskar jag få lägga det på dessa två.
- Gärna mot äldre och yngre, gode män och förvaltare.
- Här i Sundsvall har vi resurser som räcker gott till ovan alternativ.
- Här kan man göra stora insatser. Förebyggande samarbete med socialsekreterare för klienter med ekonomiskt bistånd, för klienter med riskbruk/missbruk, för eleverna på kommunens skolor, överförmyndarnämnden - träffa godemän regelbundet, öppna tider varje vecka för drop-in-verksamhet, tid för äldre med ansökningar om bostadstillägg m.m.
- I dagsläget når vi inte riktigt vårt mål att erbjuda klienter tid för enskilt besök i tid. VI arbetar också förebyggande. Med mer tid skulle vi kunna fortsätta med det förebyggande arbetet, eventuellt göra lite mer men också försöka ge alla som vill komma till oss tid inom det uppsatta målet.
- I första hand förebyggande arbete, men även befintlig verksamhet, dvs. budget- och skuldrådgivning. Att minska den långa kö som det till rådgivningen.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

37 (175)

- Idag hårt tryck på att få personlig hjälp. Tätt följt anser jag att det särskilt skulle satsas på förebyggande arbete.
- Informera och förebygga ute i skolor, företag och andra nätverk hur du kan undvika att hamna i skuld. Starta studiecirkel där vi kan informera och lära ut ekonomi till invånarna.
- Inga köer.
- Inser att behovet av förebyggande arbete är jättestort. Det verkar att vi bara försöker reparera det som varit trasigt i flera år eller decennier.
- Jag anser att det förebyggande arbetet är mycket viktigt. Vi kan fånga upp människor mycket tidigare och vi kan snabbare hjälpa och hitta en bra lösning på deras problem.
- Jag anser att det skulle arbetas mer med alla punkter men Budget- och skuldrådgivning täcker egentligen de andra punkterna också, för det är BUS allt handlar om.
- Jag får frågor från skolor, föreningar och andra om att informera om hur man ska kunna komma ur skuldfällorna som finns. Säger nej till detta för att kunna prioritera mina kundbesök.
- Jag skulle arbeta mer med förebyggande arbete under förutsättning att den resurs vi fick innehar socionomkompetens. Ingen av oss som arbetar här har det och det är det som fattas oss, anser jag.
- Jag skulle önska att vi i ännu större utsträckning skulle kunna arbeta med vidareförmedlare, lära andra handläggare vissa grunder kring BUS så att man tidigt kan hjälpa personer i behov av grundläggande råd. Jag skulle också önska att vi kunde jobba mer som personliga tränare - finnas tillgängliga och stötta löpande för att få personer att komma på rätt köl.
- Jag tycker att alla bitar ska utvecklas vidare för att det ska bli en komplett tjänst.
- Jag vill skriva BUS och förebyggande arbete. Vi jobbar förebyggande, men skulle kunna vara ännu mer proaktiva. Ta mer egna initiativ, men för det krävs mer resurser och inte minst - resurser att ta emot fler besökare i takt med att vi blir än mer kända, se föregående fråga.
- Kunna synliggöra vårt arbete men främst att nå ut och diskutera privatekonomi med ungdomar innan de blir skuldsatta.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

38 (175)

- Man skulle vara ute mera massmedialt, ev. i skolor för att informera riskerna med att dra på sig skulder i tidig ålder.
- Man skulle även få mer tid till just samverkan som jag belyste tidigare.
- Mer förebyggande. De som startar sina liv nu kommer omgående in i ekonomiskt riskabla situationer.
- Mer stöd från konsumentverket, otroligt dåligt dataprogram, mer stöd från KFM. Finns krav på vad vi skall göra men vi möts av och motas av inkassobolag/banker m.m. Min kommun har ingen insyn alls i mitt jobb och min närmaste chef vet ingenting. Kan inte gå och fråga min chef om jag är osäker på något och frågar jag konsumentverket får jag väldigt otydliga och ofullständiga svar, om jag överhuvudtaget får svar.
- Mera resurser från staten till kommunerna. Vi sparar ju in massor av pengar i samhället genom vårt jobb, hjälper människor till självhjälp.
- Nå fler som skulle kunna söka skuldsanering, jag tror att vi inte når ut till alla som skulle kunna få igenom en skuldsanering.
- Och kompetensutveckling.
- Om behovet skall minska med skuldsanering m.m. måste dels kreditmarknaden saneras, det skall inte gå att låna 700 000 kronor på en normal lön. Reklamen runt lån och avbetalningar måste tonas ner. Jag vet att statsmakterna vill ha igång hjulen men det måste ske att det blir mer pengar i plånboken utan att ta lån. Det måste läggas mer pengar på information hur man får en budget som går ihop.
- Planer finns att vi 2016 ska få ytterligare en tjänst och den tjänsten önskar vi kommer att jobba mer med förebyggande arbete mot unga och unga vuxna
- Rådgivningsarbetet styrs ju ganska mycket utifrån behoven hos dem som söker hjälp och stöd av oss. Vi kan inte riktigt bestämma vad som ska arbetas mer eller mindre med. Men jag tycker att det är viktigt att hjälpa till med skuldsaneringsansökningarna. Det är viktigt att de som söker får stöd och hjälp, dels för att överhuvudtaget få skuldsanering och sen att de får realistiska betalningsplaner med buffertar och rätt förbehåll. Och att de vet att man finns under hela skuldsaneringsperioden. Allt det som den som söker på egen hand tyvärr inte känner till.
- Se tidigare svar.
- Självklart förebyggande då det är det vi gör minst av idag.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

39 (175)

- Skuldsanering behöver idag kompletteras upp för att arbeta bort köer, men sedan skulle jag nog vilja arbeta mer förebyggande.
- Skulle vilja kryssa i alla alternativ då det behövs.
- Stor betydelse att lägga grunden för hushållens ekonomi genom att arbeta med hushållens vardagsekonomi - prioriteringar - vardagsjuridik - hur lägga upp en månatlig budget- vilken framförhållning är möjlig när det gäller att spara - till vad? pension? avbetalningsplaner?! För att nå fram - viktigt med kompetens -utveckla arbetsverktyg.
- Tyvärr finns det inte möjligheter till så mycket förebyggande arbete eftersom kommunen bara har en halvtid, lite mer, till förfogande. Skulle nog synas mer ute i tidningen så att våra kommuninvånare vet att jag finns och att man kan få hjälp. Även mer information ut till ungdomar och i andra sammanhang.
- Utåtriktat arbete i prioriterade grupper. Exempelvis i vår kommun tycker jag invandrare och enskilda företagare är prioriterade grupper.
- Vi arbetar redan förhållandevis mycket med förebyggande arbete men det är viktigt att också arbeta med de personer som redan råkat illa ut. Dessvärre känns det som att den gruppen håller på att öka.
- Vi behöver beta av kön. När vi gjort det vill vi mer än gärna jobba mer förebyggande. Vi jobbar bara lite förebyggande idag.
- Vi har periodvis så mycket skuldärenden att det förebyggande arbetet blir lidande.
- Vi har väntelista på skuldsanering. Men vi vill även jobba mer förebyggande.
- Vi jobbar med allt idag och vi har ingen väntetid för besök.
- Vi på familjeslanten skulle gärna jobba mer mot ungdomar och blivande föräldrar, för att i ett tidigt skede kunna påverka den allmänna kunskapen gällande ekonomi och val i vardagen.
- Vi är för få tjänster för att klara av det vi har - grunden.
- Vill helst fylla i flera av alternativen såsom budget- och skuldrådgivning, kompetensutveckling.
- Även förebyggande.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

40 (175)

q12. Vad tror du skulle få invånare med ekonomiska problem att ta hjälp av en budget- och skuldrådgivare i ett ännu tidigare skede?

- Mer information. (2 st.)
- 1. Invånaren måste veta att vi finns och var. 2. Att invånaren kan få träffa en rådgivare inom kort efter kontakt. 3. Att vi gör kvalificerade rådgivningar innebärande allt vad som behövs för att få en ekonomi i balans, bl.a. förhandlingar, ordnar med stöd etc. 4. att den sökande inte behöver gå till SOC för att träffa en rådgivare. Verksamheten bör ligga utanför den verksamheten, tillräckligt skamligt ändå utan att behöva gå till SOC.
- Aktiv marknadsföring.
- Annonsering i lokalpressen.
- Att andra stödfunktioner i kommunen vet om att bus finns och kan hänvisa hit. Det förebyggande arbetet.
- Att arbeta förebyggande i skolan betyder inte bara att ge eleverna kunskaper i privatekonomi - utan även att informera om vart de kan vända sig om de får ekonomiska problem i framtiden. För övriga så behövs säkert mer information om att tjänsten finns och att andra instanser som kommer i kontakt med dessa personer i större omfattning hänvisar dem till oss. Det gäller både inom offentlig verksamhet, socialtjänst, LSS, sjukvård, överförmyndare, försäkringskassan m.fl., men även inom privat verksamhet som t.ex. banker.
- Att de fick veta mer om oss.
- Att det inte var så mycket skamkänslor förknippat med att inte klara av sin egen privatekonomi. Vi pratar inte med någon om de här problemen och därför söker vi inte råd och stöd förrän det är för sent.
- Att de vet att budget och skuldrådgivningen finns. Att den som jobbar med det, d.v.s. jag, träffar folk personligen och pratar om vad jag kan göra.
- Att fler individer får veta mer om budget- och skuldrådgivningens verksamhet. Detta kan till exempel göras möjligt genom att budget- och skuldrådgivarna riktar sig till andra professionella nätverk (socialtjänst, vårdcentraler, skola, media) för att informera om rättigheterna med budgetrådgivning. Då kan vi tillsammans nå ut med information till en större del av samhället.
- Att folk slutar skämmas för att de är överskuldsatta. Att synen på skuldsatthet ändras.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

41 (175)

- Att få information om att verksamheten finns så att man söka sig dit innan allt gått för långt. Många av invånarna vet inte om att verksamheten finns.
- Att inte funktionen sitter vid socialtjänsten (som nu) utan på ett mer neutralt ställe är det absolut viktigaste. Även information om tjänsten.
- Att inte skuldbelägga dem.
- Att invånarna får veta att tjänsten finns och är till för alla. Mer marknadsföring och synlighet.
- Att kommuninnevånarna får kännedom om att vi finns och kan vara behjälpliga.
- Att kontoret skall vara beläget på en mer tillgänglig plats än på ett låst socialkontor.
- Att kunna slippa "skylta", kunna ställa frågor angående skulder och skuldsanering etc. utan att behöva gå genom växel och kundtjänst t ex. Media har nog stor påverkan - viktigt vad man skriver och att man gör det.
- Att man först och främst vet att hjälpen finns att få men också om skamkänslan försvann. Att visa respekt för att människor söker hjälp och inte komma med pekpinningar. Jag tror att vi håller på och "curlar" sönder våra barn genom att inte diskutera pengar och dess värde. Varken hemma eller i skolan. Jag erbjöd skolorna i min kommun att beställa prenumeration på Lyckoslanten åt klasserna för att man skulle kunna diskutera pengar i skolan och att barnen även skulle kunna ta med sig frågor hem. En lärare nappade. Hur många barn vet vad en budget är och är insatta i den egna familjens ekonomi?
- Att man inte känner skam för att man hamnat där man är. Att man tog upp problemen i t ex föreningar mm. Pensionärsföreningar bl.a. därför att fler och fler pensionärer får problem med ekonomin. Prata mycket mera om ekonomi med våra ungdomar.
- Att man visste om att vi fanns, att det var lättillgängligt och inte tabubelagt.
- Att med återkommande information göra verksamheten synlig i olika sammanhang samt i den lokala tidningen. Att budget-och skuldrådgivaren ges mer möjlighet och resurser att vara ute bland invånare och andra verksamheter och lobba för verksamheten samt ha informations eller föreläsningar för olika målgrupper för att förebygga skuldsättning. Att informera om att hjälp och stöd kan erbjudas kan också göra att skuldsatta personer söker hjälp i ett tidigare skede.
- Att personer i människors omgivning tipsar om oss i större utsträckning t ex gode män, förvaltare, KFM, bankernas rådgivare, KRIS, skolan etc.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

42 (175)

- Att regeringen tar beslut att avskriva skulder för de personer som av olika anledningar aldrig kommer ha chans att kunna betala av sina skulder. T ex svårt sjuka, handikappade och äldre. För många äldre personer är det ett trauma att ej kunna vara skuldfri innan sin död. De vet att deras anhöriga måste ställa upp ekonomiskt kanske, eller försätta dödsboet i konkurs.
- Att vara skyldig pengar är skamfyllt vilket gör att många drar sig i det längsta för att våga berätta och därför tror jag att det är svårt att få folk att komma tidigare.
- Att verksamheten blev mer synlig.
- Att verksamheten är belägen centralt i kommunen i lokaler som det är lätt att ta sig till. Gärna i närheten av ett medborgarkontor eller dylikt där många människor vistas och där man kanske befinner sig i lokalen av andra orsaker men ser att det finns en budget- och skuldrådgivning. Tid till förebyggande arbete.
- Att verksamheten är mer känd och att det inte är så skamligt att prata om sina problem vad gäller ekonomin. Jämfört med t ex konsumentvägledning är det stor skillnad hur man pratar om frågorna.
- Att verksamheten är synlig och välkänd.
- Att veta att det finns hjälp och att hjälpen gör skillnad. Alltså större marknadsföring av verksamheten.
- Att vi blev mer synliga, att fler får kunskap och information om den hjälp som finns att få.
- Att vi blir mer synliga och att andra yrkesgrupper hänvisar till oss i ett tidigare skede. Att detta med att ha skulder blir mindre skambelagt. Att vi syns i exempelvis annonser på stan, i Metro så att folk i gemen vet att vi finns.
- Att vi blir ännu mer synliga. Alla utåtriktade informationsinsatser ger fler nya ärenden. Vi har en lång "önskelista" på grupper vi skulle vilja få kontakt med och har också konkreta idéer om hur vi skulle kunna göra. Den ständiga paradoxen vi lever med är att vi inte kan hantera ett större antal inkommande ärenden än vad vi gör idag. I så fall skulle vi få väntetider för besök och vi skulle vara tvungna att begränsa tillgängligheten per telefon t ex genom att införa telefontider. Det vill vi inte.
- Att vi hade "tid" att vara mera synliga, både i media och kunna vara där medborgarna är, t.ex. finnas på biblioteket i centrum en halv dag i veckan med info material. Utöka samarbetet ännu mer med KFM, ha gemensamma informationsmöten om att vara skuldsatt etc.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

43 (175)

- Att vi syns mer och att de haft kontakt med oss redan i gymnasiet.
- Att vi var mer kända, synliga. Tyvärr är det svårt att nå kontakt då vi är ute på offentliga platser. Människor väntar tills problemen blivit stora. Man tar ofta nya krediter för att lösa sina betalningsproblem. Det krävs en omfattande folkbildning för att göra människor medvetna om överskuldsättningens faror, i ekonomiska-, sociala- och hälsoavseenden
- Att vi var mer synliga i media och på platser där de skuldsatta finns, ja de finns ju överallt men finns mer på vissa stället. T.ex. på Jobbcenter, inom psykiatrin, inom övrig vård hos FK. Ökad samverkan krävs. Vi måste jobba med att försöka få bort skam och skuldstämpeln. Få vågar berätta att de har ekonomiska problem. Att i media trycka på att det är vem som helst som kan hamna i den här situationen tror jag är bra.
- Att via KFM register föreslå i försändelse hem till alla som har reg. skulder: Att det finns BUS:are och informera om skuldsanering.
- Att väntetiden inte är så lång. Är det akut vill de komma genast och den möjligheten finns inte idag. Mer information om att det är sekretess hos oss, det behöver då inte vara någon annan som får reda på att personen tar hjälp. Mer information till samhället om att ta tag i sina problem tidigare. Mer samarbete med de verksamheter som kan fånga upp personerna i ett tidigare skede. T.ex. psykiatrin. Mer samverkan med de kommunala verksamheterna, Social vuxen, boendestöd med flera. Även andra statliga verksamheter, Arbetsförmedlingen mm.
- Bättre information om vad budget och skuldrådgivare gör. Lägga mer fokus på när det är aktuellt att göra en förändring i form av nytt lån till typ boende, konsumtion mm.
- Bättre kunskaper om vad budget- och skuldrådgivningen faktiskt är och kan erbjuda kunderna. Rikta fokus mot budgetrådgivningen, låta kunderna få kunskap om att vi är en verksamhet de kan vända sig till när som, även om de bara har "mindre" funderingar över sin ekonomi.
- Bättre kännedom om verksamheten samt egen insikt, att man behöver hjälp.
- Bättre utbildning från skola.
- Dagliga telefonsamtal och brev visar att behovet är stort. När en person äntligen bestämmer sig att söka hjälp möts han oftast med svar att det är flera månaders väntetid. Orsaken till detta är att en ensam person jobbar i en kommun med över 50 000 invånare, där över 5 % av befolkningen finns hos Kronofogden och ett stort antal äldre, sjuka, arbetslösa som bara finns hos Inkasso på bevakning och inte ingår i statistiken. Dessutom ett stort antal familjer kämpar i flera år med sin ekonomi för att inte hamna hos

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

44 (175)

Kronofogden eller Inkasso. Inte sällan tar de nya och dyra lån och detta förvärrar situationen för dem.

- De måste veta att vi finns. Därför tror jag att det är oerhört viktigt att nå ut till alla grupper i samhället. Förebyggande arbete med andra ord.
- De ska känna sig trygga med var de går, de skall veta att det är rådgivningen de kommer till, många av de jag träffar är "tilltufsade" av Kronofogden, socialförvaltningar och andra myndigheter.
- De som kan ta ett initiativ kanske har nått sin botten, har en pågående eller kommande löneutmätning som ligger till grund för att de tar sig hit. Engagerad familj. Engagerade goda män/personliga ombud/socialsekreterare.
- Deras skamkänsla. Folk mår dåligt av ekonomiska problem och har en stor skamkänsla för detta. När de väl kommit i kontakt med mig pustar de ut och säger att "Det var ju inte farligt och Vad skönt, äntligen."
- Det förebyggande arbetet.
- Det förekommer fortfarande nya ärenden där man har skulder från 1980-talet utan att man sökt skuldsanering tidigare och dessa personer har hela tiden känt till att man kan få skuldsanering. Så även om gäldenärerna känner till skuldsanering så är det inte alltid man är intresserad av att ansöka av olika anledningar. T ex är det väldigt skambelagt att ha skulder och söka hjälp för detta. Det är viktigt att Kronofogden informerar gäldenärer om att budget- och skuldrådgivare finns på kommunen. Det är här man når mest personer inom målgruppen direkt.
- Det skulle vara mera från nationell nivå marknadsföring och information att vi finns på kommunerna att tillgå, att på ett kostnadsfritt, oberoende, sekretesskyddat sätt, få en genomlysning på sin ekonomiska situation.
- Det är mycket skuld och skam inblandat, men jag tycker ändå att med det fokus som är på privatekonomin i media så har många kommit tidigare nu än innan.
- Det är många faktorer som kan vara avgörande; när det gäller försenade betalningar - att företag/ inkassoföretag uppmärksammar hushållen och informerar om den kommunala budget-och skuldrådgivningen, utbildning/ kunskap om lån ; konsumtionslån, privatekonomi ett ämne på skolschemat. Många som får ekonomiska problem har genomgått en förändring i sin sociala situation; arbetslöshet, förändringar i civilstånd, fler i hushållet etc. viktigt med samverkan i flera instanser för att nå ut med information och vad man kan få hjälp med.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

45 (175)

- Det är väldigt svårt, jag tror att många som hamnar i ekonomiska problem får väldigt svårt att se sin egen situation på ett objektivt sätt. Somliga lurar sig själva att tro att allt löser sig nästa månad, bara ett lån till nu snabbt via nätet så fixar jag det och kommer ikapp. Det är så mycket skam och skuld involverat också, oavsett vad orsaken är till att man hamnat i skuld. I och med Lyxfällan har det också blivit så att den som inte reder ut sin ekonomi har får en idiotstämpel på sig. Fast vem som helst kan hamna där. Men jag har inget svar på frågan, jag skulle kunna säga bättre kännedom om verksamheten, mer förebyggande verksamhet osv men jag är faktiskt osäker på om det hjälper? Kanske på lång sikt. Jag tror att det är väldigt komplicerat på grund av att vår hjärna har underliga vägar, vi människor vet ofta exakt hur vi bör agera men gör sen i alla fall tvärtemot. Dessutom är privatekonomin precis som den heter, väldigt privat och tabu att prata om. Det är ingenting man diskuterar vid kaffebordet eller ens hemma i familjen. Kanske för att vi i Sverige traditionellt har en väldigt hög betalningsmoral och det ses som ett jättestort nederlag att inte klara sina betalningar.
- Då jag har arbetat så kort tid som Budget- och skuldrådgivare har jag inte hunnit ut och jobba förebyggande, men min tanke är att börja jobba mer förebyggande efter jag gått min grundkurs som budget- och skuldrådgivare. Genom att komma ut i bland annat skolar, via arbetsförmedlingen och via grupper som har försörjningsstöd hoppas jag att jag kommer att nå ut till gäldenärerna tidigare, innan de blir överskuldssatta.
- Effektiv annonsering via TV och Dator om möjlighet att få hjälp med ekonomisk planering via kommunen.
- Enklare att nå, att man kan få tid samma dag, dagen efter. Tydligt vilken hjälp man kan få - inte bara skuldsanering. Generellt behövs en ökad kunskap om att verksamheten finns och att man som kommuninvånare kan få hjälp.
- En mer aktiv marknadsföring i media.
- En rådgivning frigjord från bilden av skuld, skam, moral, fattigdom, problem. En rådgivning som berättar att: den är neutral, till för alla medborgare i kommunen med frågor om hushållsekonomi, inte kopplad till/förknippad med socialtjänst, myndighet. En rådgivning som är enkel att snabbt komma i kontakt med, som erbjuder lättanvända, verksamma verktyg med mera.
- Ett förebyggande arbete som är informativt till kommuninvånarna skulle kanske på sikt hjälpa till att få bort den skuldbeläggning som de flesta känner i dessa frågor.
- Ex mer tydlig information från både inkassobolag och särskilt från kronofogden första gången man får en skuld hos KFM. Mer kunskap om att vi finns.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

46 (175)

- Framförallt en generösare lagstiftning. Även det förebyggande arbetet som "bjuder in" att söka hjälp, fungerar redan.
- Från alla våra samverkansparter. Att vi marknadsför oss på respektive kommuns hemsida, att vi finns med i lokala tidningar. Vi måste synas. Det finns så många människor som inte vet att vi finns. Det är viktigt att vi inte är/blir förknippade med skuld och skam.
- Få vetskap om att vi finns.
- Förebyggande arbete.
- Förebyggande arbete ger ringar på vattnet vilket gör att invånarna i högre grad har kännedom om att vi finns, vad vi jobbar med och vilken hjälp man kan få som kommuninvånare.
- Förebyggande arbete och information.
- Förebyggande och mer information till allmänheten att det är möjligt att få skuldsanering även om personen i fråga tror att det är kört.
- Först och främst att fler känner till att vi finns. Sedan tror jag att många skäms för att de har dålig koll på ekonomin och inte söker hjälp av den anledningen. Så därför måste det bli mer accepterat i samhället att söka hjälp och att våga erkänna och prata om att man behöver hjälp.
- Först och främst måste invånarna veta att det finns hjälp att få kostnadsfritt hos en budget- och skuldrådgivare. Många ringer till mig efter att de varit i kontakt med Kronofogden. Så Kronofogden har en stor betydelse i informationen att de kan söka upp oss.
- Förändrad uppfattning överlag i samhället om att ekonomiska problem skulle vara förknippat med skam och skuld och att man hämnat där man gjort pga. att man är en dålig människa.
- Genom att de får en positivare syn på myndigheten Kronofogden och den hjälp de kan få därifrån. Många tror fortfarande att det är straff och en myndighet som stjälper personer.
- Genom att se det som en möjlighet och rättighet att få råd och stöd för att få ordning på sin ekonomi, d v s att få bort skamlighetsstämpeln och skammen över att inte klara av sin ekonomi.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

47 (175)

- Genom att sprida kunskap om att vi finns. Vid ökade resurser så kan köerna minskas så invånarna kan få hjälp utan något längre dröjsmål, tror att många drar sig för att söka hjälp när de får höra att det är flera månaders väntetid.
- Givetvis mer marknadsföring, men där tror jag att det behövs ett mycket mer aktivt stöd/information från centralt håll, d.v.s. från Konsumentverkets och KFM sida om det skall lyckas.
- God kännedom att möjlighet till rådgivning finns.
- God kännedom om verksamhetens möjligheter att erbjuda bra hjälp kostnadsfritt.
- Göra oss mer sedda/hörda på diverse olika platser t.ex. lokalpress, bibliotek, skolor osv.
- Göra tjänsten mer "känd", marknadsföring. Många invånare vet inte om att hjälpen finns. Politiker och chefer har inte heller något intresse däremot vet en hel del andra aktörer om att hjälpen finns som t ex banker, gode män, andra verksamheter inom kommunen som personliga ombud, socialtjänsten.
- Göra verksamheten mera känd. Ändra besöksformerna och lokaliteter.
- Har funderat mycket på det, men har inte något bra svar. Kanske om det blev ännu mer välkänt. Tror på idén att unga människor pratar med unga medborgare. Tyvärr är vi många "tanter" som jobbar som budget- och skuldrådgivare. Tror att unga människor i skolor och på olika arbetslöshetsprojekt mm skulle lyssna mer på personer med bra ekonomiska kunskaper som själva är unga, typ det folkuniversitetet gör. Skulle nog vilja att de kunde vända sig till alla skolor.
- Information från KFM/indrivning, lämnas ofta redan nu.
- Information i media om att ta kontakt. Många gånger tror de att de kommer att klara sig. I stället blir de ännu mera skuldsatta och tappar kontrollen när de försöker själva hitta lösningar.
- Information.
- Information att vi finns och vad vi kan hjälpa till med.
- Information från andra kontakter t.ex. vårdkontakter, banker etc. som ser att man behöver hjälp.
- Information i skolor, offentliga möten av olika slag, annonsering i kommunala tidningar.
- Information och förebyggande arbete.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

48 (175)

- Information och utbildning i hushållsekonomi.
- Information om att budget- och skuldrådgivare finns och vad man kan få hjälp med.
- Information om att vi finns och att rådgivningen är tillgänglig. Och givetvis att de som kommer till oss får professionellt hjälp och ett bra bemötande eftersom en del som söker hjälp hos Budget- och skuldrådgivningen pratar med andra om det.
- Information om att vi finns och inte enbart i samband med allt prat om skuldsanering.
- Information om att vi finns och vad vi kan hjälpa till med. Att de får veta att de bara kan ringa och prata Samtal nummer 1 och få råd på telefon. Då får vi BUS-handläggare ett grepp om hur vi ska lotsa vidare. Presentation av BUS-handläggaren så att de ser vem det är och att vi har tystnadsplikt. Många BUS-rådgivare sitter på socialförvaltningen, eller i kommunhuset och det är inte så bra. Även om vi kan ligga under den organisationen eftersom det kan vara bra att vi är socionomer när vi möter människor i svår kris och ska jobba med förändringsarbete, så kan vi ha ett trevligt kontor lite avskilt med egen ingång så att det är lättare att besöka kontoret. Så information, handläggaren i sig och läget på själva mottagningen tror jag skulle ha betydelse för att man söker i rätt tid.
- Information om att vi finns och vad vi sysslar med. Många tror att det endast är skuldsaneringar vi gör. Information om oss borde finnas på Försäkringskassan, skatteverket, banker, försäkringsbolag osv. Fler borde tipsa om att vi finns och det är bra att kronofogden numera får upplysa om att vi finns.
- Information om att vi finns.
- Information om hur viktigt är det att inte snabblåna för att lösa upp andra skulder, eller lösa en ekonomisk kris.
- Information om möjligheten och reglerna runt t ex skuldsanering. Effektiv marknadsföring och förebyggande arbete.
- Information om riskerna med en överskuldsättning och vilken hjälp man kan få.
- Information om verksamheten, mer uppsökande arbete.
- Information till kommuninvånarna samt den personal inom kommunen som kommer i kontakt med människor i utsatta situationer.
- Information vart de kan vända sig. Vilken hjälp kan de få. De skulle kunna få tillgång till en webbaserad budget- och skuldrådgivare, möjligheten att vara anonym.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

49 (175)

- Informera om att jag finns. Förebyggande arbete i skolor, föreningar och annat.
- Jag anser att det torde vara lättare för medborgarna om de i ett tidigare skede kom till en budget- och skuldrådgivare och därigenom få det stöd och råd de behöver för att kunna få kontroll över sin ekonomi på ett annat sätt innan det har gått för långt. Jag tror om vi jobbar mer förebyggande kan vi nå personer som har behov av vårt stöd för att spara på samhällets resurser.
- Jag tror att det handlar om att människor måste veta att vi finns och att det är ok att kontakta oss även om man ännu inte har fått några skulder.
- Jag tror att det är som det är med det mesta. Först när man har behovet själv och identifierar sig med frågorna söker man hjälp och uppmärksammar informationen. Medvetenhet är bra och det som är mest förebyggande av allt är att människor prioriterar att ha marginal och en buffert i sin ekonomi.
- Jag tror att reklamen hade varit bra för budget- och skuldrådgivarna. Att människor vet att vi finns, att vi vill hjälpa dem, att vi inte har fördomar. Att folk ska tänka på oss innan det blir så mörkt inom den ekonomiska fronten.
- Jag tror att synlig information är det viktigaste. Man ska inte behöva leta för att få hjälp. Tillgänglighet är också viktigt. Alls som minskar svårigheten att få hjälp är bra.
- Jag tror att vi måste göra vardagsekonomi till ett ämne i skolan och få folk att förstå konsekvensen av ett kreditavtal. Vi behöver också göra det "mänskligt" att hamna i skuld. Det finns faktorer vi inte råder över, händelser i livet som gör det svårt för oss människor. Att föräldrar pratar ekonomi med sina barn på ett naturligt sätt och inte skuldbelägger barnen när det blir fel.
- Jag upplever att det är ganska många invånare som inte har kännedom om att vi finns. Vi behöver synas mer.
- Jämför mitt tidigare - att andra personalkategorier skulle ha mer kunskap om att hjälp finns att få, typ förskollärare, barnomsorgsadministration, lärare, socialtjänst, kuratorer, vårdpersonal m fl.
- Kanske mer reklam om att tjänsten finns och att den är gratis. Kronofogden kunde lägga med ett lättläst informationsblad i föreläggandena men information om vilken person de ska kontakta i kommunen. Bostadsbolagen och el-leverantörerna som sänder påminnelse/krav ska sända med ett informationsblad om att tjänsten i kommunen finns. Det ska ut mer information, de flesta mår dåligt av att vara skuldsatta och vill helst inte bli påmind om det men med mer löpande information kan man "avdramatisera" lite kanske.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

50 (175)

- Kanske om t.ex. Lyxfällan eller något annat program gör reklam för oss och beskrev hur vanligt detta med att hamna i svårigheter är.
- Kunskap om att vi ens finns är fortfarande vårt största problem. Små, undanskymda verksamheter, ofta på deltid med överansträngda handläggare. Det finns varken tid, ork eller möjlighet att göra sig synlig.
- Kunskap om att vi finns och hur BUS arbetar - vad de kan få för hjälp. Sprida informationen om BUS som resurs i samhället t ex inom värden på vårdcentralerna, kuratorer, banker. Behövs möjlighet att ha en bättre kanal ut med öppna telefoner, erbjudande om öppen mottagning för vissa och fasta tidsbokningar för andra. Tid för hembesök vid behov. Anpassa efter hushållens behov.
- Kunskap om att vi finns och vad vi kan hjälpa till med.
- Kunskap om att vi finns, att konsultation är gratis, insikt om att hjälp behövs, tilltro till kommunens tjänstemän. Våga bita huvudet av skammen.
- Kunskap om möjligheten att få tala om sin ekonomi utan att det kostar något och utan att den rådsökande blir ett registrerat fall.
- Kunskap om möjligheten och mer webbaserade anpassade stöd.
- kunskap om vilken hjälp det finns att få utöver skuldsanering, då detta tyvärr är ett vanligt skäl till att man söker hjälp, och då skulle kunnat få bättre vägledning tidigare. Jag tror att man drar sig för att ta hjälp då uppfattningen generellt är att man borde kunna fixa ekonomin själv. Det ligger också en hel del skam ekonomiska bekymmer.
- Kunskapen att vi finns. Vad en skuldsanering innebär. Sedan är det ju så att många skäms för sina skulder och pratar inte om det. Det betyder att många av dem som fått hjälp sprider det inte vidare.
- Kunskapen ute i samhället om att vi finns. Där kommer det förebyggande och upplysande arbetet in.
- Kännedom och att den enskilde ser en snabb förändring. Handlingskraftighet.
- Kännedom om att det faktiskt går att förändra situationen och få till en lösning.
- Kännedom om att det finns och vad man kan få hjälp med samt vidareutbildning för mig.
- Kännedom om att hjälp finns.
- Kännedom om att hjälpen finns i kommunen och att den är gratis.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

51 (175)

- Kännedom om möjlighet att få att Budget och Skuldrådgivning hos Kommunen och att det är sekretess.
- Kännedom om verksamheten. Lätt att ta kontakt och komma på besök.
- Kännedom om verksamheten samt motiverande insatser.
- Kännedom om vår verksamhet.
- Kännedom.
- Lite mer förebyggande arbete.
- Lätt tillgänglighet och mer förebyggande på t.ex. arbetsplatser, arbetsförmedlingen fas3 skolor m.m.
- Lättare att hitta information om verksamheten. Finnas med i fler sammanhang med information till olika grupper.
- Lättare få snabb besökstid. Mer utåtriktad för att visa att vi finns.
- Lättillgänglig när personen är motiverad. Inte lätt att vänta flera veckor, när man tagit mod till sig att kontakta.
- Marknadsföring av budget- och skuldrådgivningsarbete.
- Marknadsföring av att vi finns. Sitta i tillgängliga neutrala lokaler, ej socialen.
- Marknadsföring av Budget- och skuldrådgivning.
- Marknadsföring, att det finns en mening att besöka BUS och inte skrämma medborgarna i media att det är så lång väntetid att få en tid hos BUS. Man kan istället för lyxfällan informera om BUS i media om varför och syftet med en ekonomisk rehabilitering i ett tidigare skede. Vad är syftet med BUS? att Kronofogden ska få kompletta ansökningar, då borde pengarna fördelas lite annorlunda. Behovet bygger på statistik hur många skuldsatta, men det finns ingen statistik på vem som behöver ekonomisk rådgivning innan man blir skuldsatt.
- Mer förebyggande arbete och politiker som vill se vad vi faktiskt utför.
- Mer förebyggande arbete, information att vi finns.
- Mer förebyggande arbete, återkommande inslag i gymnasiet, kanske ingå som ett inslag i MVC föräldrautbildningar. Mer riktat arbete mot skolkuratorer och lärare i grundskolan.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

52 (175)

- Mer förebyggande arbete. Göra frågan synlig och att det finns hjälp att få. Att vi finns, nu tar man reda på om det finns hjälp när det gått för långt och då upptäcker man att vi finns.
- Mer förebyggande och utåtriktat arbete.
- Mer förebyggande verksamhet.
- Mer förebyggande. Mer information om att tjänsten finns.
- Mer information i massmedia, från Kronofogden och från andra budbärare som träffar människor i denna situation.
- Mer information om vad de kan få hjälp och stöd med. Förebyggande arbete.
- Mer information i media och via KFM.
- Mer information med tydliga välkända mål. Synligt arbete.
- Mer information om att Budget- och skuldrådgivning finns och att det faktiskt gavs möjlighet att få hjälp med budgetrådgivning. I nuläget på en halvtidstjänst finns inte möjlighet att ge budgetrådgivning.
- Mer information om att detta finns att tillgå i kommunen.
- Mer Information om att vi finns och att ju tidigare de tar kontakt desto lättare att arbeta med problemet.
- Mer information om att vi finns och en mer allmän attityd i samhället att det är "OK" att söka hjälp.
- Mer information om att vi finns och vad vi gör. I nuläget kan vi dock inte gå ut och "marknadsföra" oss eftersom vi har kö och ändå inte har möjlighet att ta emot fler invånare. Informationen skulle också mer vända sig till "icke skuldsatta" och till mer "vanliga" invånare för att motverka ekonomiska problem. Annonsera om att kunskaper i ämnet finns att få i form av studiecirkel eller föreläsningar. Då bankerna idag mer eller mindre bara är profitstyrda finns ingen direkt kunskap att hämta för invånarna hos banker utan det bör finnas något annat komplement att få den kunskapen.
- Mer information om att vi finns. Om vi fanns åtminstone någon dag utanför socialförvaltningens lokaler.
- Mer information om vad det innebär. En mer tillgänglig Budget- och skuldrådgivare.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

53 (175)

- Mer information om vad en skuldsanering innebär och deras möjligheter till att beviljas skuldsanering, att det diskuteras mer i media.
- Mer information om vilken hjälp man kan få.
- Mer kännedom om att verksamheten finns och vad det innebär att gå dit. Många drar sig för att komma för att de är rädda och vet inte riktigt vad de har att vänta sig.
- Mer mediafokus på vad BUS:are gör, och att de överhuvudtaget finns.
- Mer samverkan över gränserna. Exempelvis mer kontakt med hyresvärdar som kan informera om att vi finns vid problem att betala hyran mm.
- Mer upplysning för att arbeta bort skuld- och skamkänslor människan bär på.
- Mer information från centralt håll - förslagsvis Konsumentverket, utökade förebyggande insatser från BUS. Information från KFM i samband med skuldsättning - information från hyresvärdar i samband med skuldsättning t.ex.
- Mot bakgrund av att en hel del personer som besöker oss kommer först när de fått nej av någon kreditgivare i samband med att de sökt lån är min tanke att det skulle vara bra att se över kreditgivningen i samhället också. Vi behöver också synas mer och vi arbetar också med den frågan.
- Människors kunskaper om hushållsekonomi. Både grund- och gymnasieskolan brister i att se till att eleverna kommer ut i livet med kunskaper om privatekonomi, skillnaden mellan samboförhållande och äktenskap, konsekvenser av arbetslöshet, sjukdom, vad som händer när man blir pensionär. Privatekonomi handlar om beteende, inte om att kunna räkna plus och minus.
- När man har en skuld känner man skam, det begreppet är ett hinder för många att söka hjälp. Ekonomi bör ingå i lärarutbildningen så att barnen från tidiga år får kunskap och då vet de även att ekonomi kan förändras till det bättre om de tar hjälp om man själv inte orkar.
- Ofta finns det en utlösande faktor innan man tar kontakt. Vanligt är att någon eller några skulder gått till KFM eller att KFM höjt utmättningsbeloppet betydligt. En annan utlösande faktor som blivit allt vanligare är att man blivit stoppad från att ta nya lån. Idag är det möjligt för en person med ekonomiska problem att under förhållandevis lång tid låna till att betala räntor och amorteringar på de lån man redan har och blir på så vis alltmer skuldsatt. Om det var svårare att få de där smålånen som håller en dålig ekonomi flytande skulle kanske några komma tidigare till BUS.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

54 (175)

- Om de får veta att möjligheten till hjälp finns redan när de ansöker om lån eller att första kravet går till Kronofogden.
- Om de har mer kunskap i ämnet samt att budget- och skuldrådgivningen marknadsför sig mer. I dagsläget törs vi inte/kan/bör vi inte marknadsföra oss, då vi inte har resurser att ta emot de som söker vår hjälp. Det blir kö, vilket inte ser bra ut för politiker/chefer och vi får således försöka lösa problemet med de tillgängliga resurser vi har.
- Om de vet/förstår att vi inte har myndighetsutövning. Besökarna är många gånger oroliga för att hamna i t ex socialtjänstens register. Det största motståndet till att ta kontakt med budget- och skuldrådgivning upplever jag är "skammen" att inte ha kunnat betala sina utgifter som sedan blivit skulder. Dålig ekonomi är lika med låg status.
- Om de visste att vi fanns till för annat än hjälp med skuldsanering, och såklart om det där med ekonomi inte vore så tabubelagt att prata om.
- Om de visste vilken bra hjälp de får och att det inte är så farligt att besöka oss. De flesta är så skuldlagda på grunda av sin dåliga ekonomi så de drar sig för att komma. De flesta brukar säga efter ett tag när de gjort några besök: varför gjorde jag inte detta tidigare. Steget brukar kännas stort och oftast har man ingen god bild av myndigheter som försörjningsstöd och KFM. Vår verksamhet ligger under Kommunledningskontoret så vi är helt oberoende av tillhörighet och medborgarna känner att vi jobbar för dem och har "inga barn med någon annan".
- Om de fick mer information om vilken hjälp de kan få av mig. Om det blev ännu lättare att få igenom en skuldsanering så är jag säker på att fler skulle kontakta mig och be om hjälp.
- Om fler hade insikt i hur det fungerar med kronofogden skulle fler komma tidigare. Många kan inte se kronofogden som en hjälp i en svår ekonomisk situation utan vill så länge som möjligt "slippa undan" kronofogden vilket gör att det drar ut på tiden innan man kommer hit. Vi bör också marknadsföra oss tydligare.
- Om fler kommuninvånare skulle känna till verksamheten skulle kanske också fler ta kontakt med oss i ett tidigare skede. Det handlar alltså om att få ut mer information om att verksamheten finns.
- Om informationen nådde till de som är i störst behov. Vi annonserar men vet inte huruvida den når fram till rätt människor. Om alla visste att vi finns, är kostnadsfria och har full sekretess skulle kanske fler ta kontakt med oss.
- Om inkassoföretag, KFM CSN FK m.fl. skulle vara skyldiga att i text eller tal informera om möjligheten att vända sig till den kommunala Budget- och skuldrådgivningen.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

55 (175)

- Om man kunde avdramatisera den skuld och skam som många förknippar med ekonomiska problem.
- Om man marknadsför sig på ett sätt som gör att man avdramatiserar skammen att hamna i ekonomiska svårigheter.
- Om man visste om att det gick att få kostnadsfri hjälp och stöttning.
- Om samverkan fungerade, synliggöra våra respektive arbeten.
- Om tjänsten marknadsfördes mer i media.
- Om vi gick ut och visade oss och vår verksamhet.
- Om vi var mer synliga och hade mer resurser att finnas på andra platser än på kontoret - typ behandlingsställen, diakonicentraler, barnavårdsmottagningar.
- Prata mer öppet i samhället om ekonomiska problem. Ökad synlighet för bus.
- Problemet i min kommun är inte att de inte tar kontakt utan att de får vänta på en tid. För att effektivisera lägger jag mycket tid på telefonrådgivning idag men verksamheten är sårbar när enbart en person i hela kommunen jobbar dessa frågor.
- Samarbete mellan olika verksamheter i samhället. Att få vetskapen om att budget- och skuldrådgivningen finns genom andra instanser och vilken hjälp man kan få. Få information från sin arbetsgivare skulle nog vara bra om det var möjligt. Att arbetsgivaren skickar ut information med lönespecifikationen eller tog upp detta under något möte på arbetsplatsen eller anslagstavla. Är man arbetslös kanske man kan få information via Arbetsförmedlingen eller via Försäkringskassan att hjälp finns att få.
- Stigmat är vårt största handikapp, klienterna skäms mycket, en mer neutral titel - alla förutsätts ha skulder när man kommer till oss, ingen att de vill ha hjälp med en hållbar budget. I en liten kommun vet alla vem jag är och de som kommer kan bli tittade på.
- Ställer den frågan ofta till besökande och får till svar att de mår dåligt, försöker blunda eller klara själv. Det är skamligt och ångestfullt. Många mår psykiskt dåligt och orkar inte ta tag i sin ekonomi. Det krävs av personen att den medverkar och mår människor dåligt och får ångest kan de inte medverka. Mer resurser till sjukvården/psykiatrin, mer resurser till stödpersoner som mer praktiskt hjälper människor att hålla reda på papper, betala räkningar, öppna kuvert m.m. Förändra regler kring godeman/förvaltare. Skapa ett tredje alternativ, ett mellanting mellan god man och personligt ombud.
- Större kännedom att verksamheten finns.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

56 (175)

- Större vetskap att vi finns. Bättre utbildning i privatekonomi i skolan. Bättre resurser att jobba förebyggande.
- Svårt då det är en lång process att våga ta steget. Är så mycket skam och skuld över misslyckandet, Kronofogden skulle kunna uppmana att ta kontakt med oss när första skulden kommer in.
- Synliggöra budget- och skuldrådgivarens arbete mera.
- Synliggöra och marknadsföra verksamheten samt öka resurserna.
- Synlighet.
- Tillgänglighet och kännedom.
- Tydlig information om vad vårt arbete innebär.
- Tydligare information från kommuner, Kronofogden och andra myndigheter om att BUS finns och hur man tar kontakt.
- Tydligare och enklare samhällsinformation.
- Tydligare riktad information och mer möjlighet att arbeta förebyggande.
- Upplysning att det finns möjlighet - att minska ner tiden för start av skuldsaneringen.
- Vem vet kanske undvika att hamna hos Kronofogden alls.
- Veta att vi finns till att börja med. Berätta att vi har sekretess och vill hjälpa vi är ingen myndighet.
- Vetskap om att det finns, jämnare nivå på de som arbetar med detta. Många blir bortskrämda när de får träffa en dålig rådgivare och vågar inte höra av sig igen förrän det blivit väldigt akut och ryktet sprider sig.
- Vetskap om att hjälpen finns och att den är kostnadsfri och att man inte blir registrerad i något register.
- Vetskap om att vi finns och hur vi arbetar. Information i massmedia, finns redan ganska mycket. Personlig information från myndighetspersoner och andra som kommer i kontakt med skuldsatta.
- Vetskap om att vi finns och större kunskap om vad vi kan göra och vad man har laglig rätt att få hjälp med.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

57 (175)

- Vetskapen om att verksamheten finns. Medvetenheten om att livet inte är slut bara för att man får en betalningsanmärkning eller fler och hamnar hos KFM.
- Vetskapen om att vi existerar! Kanske i kombination med att frågorna diskuteras mer öppet i media och därigenom känns mindre skuldbelagda. Som den kampanj som pågått några år utifrån psykisk ohälsa.
- Vetskapen om att vi finns och vad vi kan hjälpa till med och att när man äntligen tar kontakt att man får ett proffsigt bemötande och att man kan boka en tid inom 14 dagar.
- Vetskapen om att vi finns. Vad vi kan hjälpa till med. Om det inte var så lång kö till att få hjälp av oss. Om kronofogden inte har så lång handläggningstid.
- Vi behöver marknadsföra oss bättre, få en bättre hemsida. Idag är det väldigt många människor som inte vet att vi finns.
- Ännu mer information kanske.
- Ännu mer information om att vi finns.
- Öka kännedomen om vår verksamhet, ännu mer genom utökat förebyggande arbete. Samverkan med kronofogden, socialtjänst, kuratorer osv är mycket viktig. Viktigt att budget- och skuldrådgivningen ses som en positiv tjänst som erbjuds kommuninvånarna, att det inte ska vara så stor grej att komma till oss. Vår verksamhet ligger utanför socialtjänsten och det är bra tycker vi.
- Öka tillgängligheten för enkla frågor. Det är bra med tjänster på nätet men det viktigaste är att man kan prata med en person på telefon eller på ett personligt besök eller via chatt. Äldre, handikappade, analfabeter, invandrare m.fl. grupper har svårt att ta till sig information via nätet eller tidningar. IRL gäller här ett tag till för de mest utsatta grupper.
- Ökad information att vi finns och att det kan vara idé att söka hjälp i ett tidigt skede.
- Ökad information. Mer samverkan med Kronofogden.
- Ökad kännedom om att vi finns.
- Ökad marknadsföring av vad budget- o skuldrådgivningen kan erbjuda.
- Önskar få ha en stående annons i vår tidning. Önskar att Konsumentverket köper reklamtid i någon Tv-kanal. Sist men inte minst mer utbildning i skolorna. Hyresvärdarna måste agera tidigare - fortare.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

58 (175)

q13. Vilken betydelse har placeringen av budget- och skuldrådgivningen för rådsökande? Vilka faktorer tror du är viktiga, till exempel om lokalen ligger centralt, om rådsökande har tillträde på ett enkelt och öppet sätt, om rådgivning ges på avskild plats utan insyn, om andra verksamheter finns i samma lokal etcetera.

- Alla exempel ovan är viktiga. Att inte sitta i samma lokaler som socialtjänsten tror jag också kan ha betydelse.
- Att andra verksamheter finns i samma lokal, t.ex. närheten till handläggare för försörjningsstöd, missbrukarenheten, socialsekreterare som har hand om familjefrågor, där föräldrar inte har grepp över sin ekonomi. Däribland finns många sökande som söker hjälp med budgetrådgivning och skuldsaneringar. Även att rådsökande har tillträde på ett enkelt och öppet sätt.
- Att budget och skuldrådgivningen tillhör Medborgarkontoret (en "neutral" plats) och inte socialförvaltningen är bra.
- Att ligga central men enskilt från övrig verksamhet och i kundanpassade lokaler men skyddad insyn.
- Att ligga centralt. Tillgänglighet. Fristående från andra verksamheter.
- Att lokalen ska vara centralt, men inte delar lokal med t.ex. socialförvaltningen.
- Att man är flexibel och kan möta upp den sökande där den själv vill, i hemmet etc.
- Att placeringen bör vara lättillgängligt utan så mycket insyn.
- Att rådgivaren finns på en lättillgänglig plats och att det inte är svårt att få en första kontakt per telefon med ett besök inte alltför långt fram i tiden. Avskildhet vid själva rådgivningen är ju självklar.
- Att rådgivaren är lätt att få kontakt med via telefon eller mejl. För ökad tillgänglighet erbjuder vi en öppen rådgivning en gång i veckan dit man kan komma utan att förboka tid.
- Att rådgivning ges på avskild plats utan insyn, samt att det finns andra verksamheter i samma lokal.
- Att verksamheten blev mer marknadsförd.
- Att verksamheten är tillgänglig, lätt att nå, skild från socialtjänsten, eftersom många drar sig för att gå dit, gärna tillsammans med "icke-relaterade" verksamheter.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

59 (175)

- Att vi är tillgängliga och lätta att hitta är viktigast.
- Avskild plats.
- Avskild plats utan insyn gärna med annan verksamhet runt omkring men kanske inte höra ihop med socialförvaltningen.
- Avskild plats utan insyn tror jag är viktigt. Likaså att vi är lätta att nå. Jag tror inte det är en fördel om man ligger tillsammans med försörjningsstöd. Viktigt att man förstår att vår verksamhet inte är myndighetsutövning.
- Behöver ligga centralt.
- Bra att verksamheten är central och synlig där folk passerar till vardags, gärna i anslutning till konsumentrådgivning. Dock måste rådgivningen ges i slutet rum inte i reception eller dyl.
- Bra med centralt placerad lokal och att den ligger ihop med andra verksamheter så att man inte känner sig utpekad.
- Bra med centralt placerad lokal och att det inte är utpekande att man går till en busrådgivare. Det gör inget att det finns andra verksamheter, huvudsaken är att man inte känner sig utpekad.
- Bra och lättillgängliga lokaler. Att verksamheten och lokalerna är placerade så att invånarna enkelt kan ta sig hit. Också viktigt att det finns andra kanaler än besök som invånarna kan nå verksamheten genom, t ex telefon, e-post, Facebook, Twitter. Vill verksamheten rikta sig till alla bör lokalerna vara skilda från t ex socialtjänstens lokaler. Förövrigt är det viktigt att de som kommer på besök känner sig bekväma genom att lokalerna är anpassade för individuella besök, d.v.s. insynsskyddade och ljudisolerade för att samtal ska kunna bedrivas på ett bra sätt.
- Bra om annan verksamhet finns i "huset". Tror ej det avgörande är om lokalen är centralt belägen men att det finns allmänna kommunikationer att kunna ta sig dit. Storstäderna är bortskämda med att det skall vara nära medan landsbygden är van med avstånd till diverse offentliga myndigheter.
- Bra om det är centralt i samhället men bör gärna ligga på en neutral plats så att det inte känns jobbigt att gå in i huset. Vi tillhör inte socialtjänsten i min kommun och det tror jag är mycket bra. Till oss kommer man och kan vara vem som helst eftersom vi har många verksamheter i huset.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

60 (175)

- Bra om inte verksamheten ligger inom socialtjänsten då det upplevs förnedrande av många hjälpsökande.
- Budget och skuldrådgivningen finns på socialförvaltningen vilket jag tycker är bra, jag har ett bra samarbete med socialsekreterare. Har inte märkt att det skulle vara någon nackdel. Att lokalen ligger centralt tror jag är viktigt.
- Budget- och skuldrådgivningen ligger på entréplan i stadshuset. Vi arbetar även med konsumentfrågor. Jag tror att det gör att många hittar till oss.
- BUS skall absolut inte ligga i socialförvaltningens lokaler, många drar sig för att gå innanför dessa dörrar, inte ens för att söka ekonomiskt bistånd, har träffat allt för många som uttryckt detta. Rådgivningen är till för alla, därför är lokaliseringen mycket viktigt. En neutral plats, där man hyffsat obemärkt kan gå in. De som inte ens klarar detta löser jag mötesplats på annat lämpligt sätt. Återigen skammen som sätter hinder.
- Bör kombineras med möjlighet till enskild handläggning samt t.ex. öppet hus i reception.
- Bör ligga centralt och lättillgängligt för medborgarna. Tror det kan vara en nackdel om man ligger tillsammans med annan känslig verksamhet, t ex socialen.
- Central lokal, kanske tillsammans med andra där annan service ges ex arbetsförmedling, försäkringskassa.
- Central placering i staden. Avskilt så att man vågar komma, till exempel absolut inte på ett bibliotek. Öppen mottagning, man kan komma utan att anmäla sig eller utan att behöva vänta länge på en bokad tid, och riskera att problemen förvärras. Skilja BUS från socialtjänsten, både organisatoriskt i kommunen och fysiskt lokalmässigt.
- Centralt belägen lokal, med möjligheter till lokaltrafik är viktigt. Det finns mycket motstånd hos människor att ta tag i det som är jobbigt och då bör man plocka bort rent fysiska hinder från ekvationen för att inte även detta ska hindra. Det är en kamp för många att ta steget att först kontakta och sedan att ta sig till oss.
- Centralt belägen lokal. Inte finnas inom socialtjänstens verksamhet utan på något annat ställe, exempelvis kommunens ekonomikontor.
- Centralt belägen, speciellt då vi arbetar för tre kommuner samt gärna avskild plats utan insyn är det viktigaste.
- Centralt läge Lättillgänglighet. Lätt att nå en budget- och skuldrådgivare.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

61 (175)

- Centralt och att personerna som söker hjälp kan vara anonyma, ex. på biblioteket där vi finns.
- Centralt och lättillgängligt är naturligtvis lämpligt. Jag ser det också som angeläget att det särskiljs från all form av myndighetsutövning. Att riskera sammanblandning med handläggning av försörjningsstöd tycker jag är olyckligt.
- Centralt placerad och enkelt att hitta och avskild plats.
- Centralt viktigt och inte i samband med myndighet.
- Det finns både nackdelar och fördelar med var man sitter. Jag sitter på avskild plats från kommunhuset vilket kan vara en trygghet och avslappnande miljö för kunderna samtidigt påverkar det mitt samarbete med andra enheter.
- Det har en stor betydelse att budget & skuldrådgivning kan ges på en avskild plats utan insyn oavsett var budget & skuldrådgivning finns. Viktigast är att invånarna känner till att det finns hjälp att få.
- Det har inte varit något problem här var jag sitter - det är på kommunhuset sociala avdelningen.
- Det har mycket stor betydelse att kunderna lätt kan ta sig till oss och att de kan få vara anonyma. Förr fanns vår verksamhet inom socialförvaltningen och många tyckte att det kändes jobbigt att fel att sitta i det väntrummet. De flesta av våra kunder är inte aktuella inom socialförvaltningen. Nu finns vi i en annan förvaltning och kunderna får vänta i ett neutralt väntrum. Det är viktigt att kunderna får möta oss i ett rum där andra inte kan se in och att vi kan få prata ostört. Röd lampa på dörren som visar att ett besök pågår underlättar.
- Det har självklart betydelse var lokalen finns, viktigt inte hamna i ett stort väntrum utan att det går smidigt att ta sig in till BUS.
- Det har stor betydelse. En viktig faktor är att det ligger separerad från socialtjänsten.
- Det kan vara hämmande att rådgivningen sorterar in under socialförvaltningen och sker i dess lokaler. Avskildhet utan insyn bedömer jag mycket viktigt då de rådsökande ofta bär mycket skuld- och skamkänslor.
- Det kan vara bra att vara på en socialförvaltning pga. att man faktiskt får en del ärenden från kollegor som annars inte hade "upptäckts". Det kan ju också förekomma en del samarbete mellan budget- och skuldrådgivare och socialsekreterare kring en gäldenär,

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

62 (175)

bl.a. handläggare för förmedlingskonto. Sedan är det många människor som inte vill sätta sin fot på ett socialkontor av olika anledningar. Då är det bättre att budget- och skuldrådgivaren befinner sig på annan plats, t ex bibliotek eller liknande. Man kan även fånga en del spontanbesökare om man t ex har sitt kontor i en foajé till ett bibliotek. Jag vet inte vilket som är bäst, att vara på socialkontor eller t ex bibliotek. Båda har sina fördelar.

- Det kan vara lättare för personer utan kontakt med socialtjänsten om lokalen inte ligger i anslutning, eftersom en del personer kan känna viss motvilja att besöka socialtjänstens lokaler.
- Det optimala är att den är helt fristående från annan förvaltning.
- Det ovan skrivna är viktigt. Då vi arbetar åt två kommuner borde vi finnas på plats i bägge dessa, åtminstone någon dag per vecka.
- Det ska vara centralt. Jag sitter på socialförvaltningen och får många ärenden direkt från handläggarna på ekonomiskt bistånd och även från barn- och familj. Jag kan träffa personerna direkt vid besöken hos handläggarna och vi bokar in tid, det tycker jag fungerar bra. Kanske det även skulle vara bra om man någon dag/veckan finns på annan plats också, det finns ju personer som vägrar gå till SOC.
- Det ska vara lättillgängligt och rådgivningen ska ske på avskild plats utan insyn. I vårt fall ligger verksamheten ihop med turistbyrån, medborgarkontoret och konsumentrådgivning. De som kommer till oss behöver inte känna sig utpekade.
- Det ska vara möjligt att nå oss på ett lätt sätt, t.ex. öppet hus utan restriktioner, inga krav på förberedelser från kund, hembesök vid behov, att aldrig sätta någon på väntelista. Självklart ska man träffa kunden i ett rum där man kan prata i lugn och ro och bibehålla kundens integritet.
- Det som är viktigt för mina kunder är att jag inte sitter med "SOC-tanterna" utan i en egen korridor. Helst skulle några av mina kunder inte synas för någon annan än mig eftersom de är rädda för att få en stämpel på sig som hjälpsökande. Jag sitter i kommunhuset i eget rum med stängd dörr. I samma korridor som polisen och kommunens administrativa service. De flesta tycker att det är en bra placering.
- Det tror jag har stor betydelse. Det är ett enkelt sätt att synas om verksamheten ligger centralt. Men det är en balansgång då många av dem som kommer till oss inte vill skylta med att de går in till oss. Det ska helst vara en ingång där det är andra verksamheter också. Det skulle dock vara större tillgänglighet, lättare att nå oss, men det handlar det ju

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

63 (175)

till störst del om resurser. Vore vi fler så skulle man kunna vara tillgänglig i större utsträckning.

- Det tror jag är mycket viktigt. Många som har kommit till mig de åren jag suttit på biblioteket tycker att det är skönt att slippa gå till socialförvaltningen. Ca 90 % av de som kommer till mig har inget med socialförvaltningen att göra. De som kommer via socialförvaltningen är oftast väldigt dåligt motiverade att göra något åt sin situation.
- Det underlättar om budget- och skuldrådgivningen finns på en neutral plats som många besöker även i andra ärenden. I vårt fall stadens Kulturmagasinet med bibliotek, museum mm. Naturligtvis bör själva rådgivningen ske på avskild plats.
- Det viktigaste för Budget- och skuldrådgivningen är nog att rådgivningen ges på avskild plats, man vill inte exponera sig för andra då man oftast skäms för den uppkomna ekonomiska situationen. Sedan är det givetvis bra om man inte behöver resa längre sträckor, många av de som vi träffar har fobier som gör det svårt att komma. Jag tycker att det är bra att man är inne i socialtjänsten gör det lätt att samarbeta i ärenden, ser att det skulle bli svårare om man låg utanför. Jag har både suttit utanför huset och mitt i verksamheten under mina år och måste säga att det fungerar bäst när man är nära varandra rent fysiskt.
- Det är av betydelse att man kan vara på en någorlunda anonym plats och inte behöver skylta för grannar och bekanta. Det är även viktigt att kunna komma fram till rådgivaren utan att behöva gå genom växel och kundtjänster t ex. Med andra ord att direktnummer och mailadress finns tillgängligt på kommunens hemsida t ex.
- Det är av stor betydelse, -ser jag efter egen erfarenhet här på Norrmalm/Stockholm; att vi har öppen rådgivning varje onsdag eftermiddag. Vi har aldrig kö i den bemärkelsen att det tar veckor eller månader innan man kan komma till oss. Det finns alltid möjlighet att komma nästkommande onsdag. Vi har även fasta tider för de som vill ha det, 1 av 4 tider; men 75 % av tiderna är lediga att komma vilken onsdag som helst. Vi är 4 rådgivare och när alla rådgivare är här finns 15 tider varje onsdag.
- Det är bra att det ligger centralt och i en öppen del av kommunen där det är lätt att bara gå in på ett besök och att man inte ligger i socialtjänstens lokaler.
- Det är bra om lokalen finns centralt och nära förbindelser med kollektivtrafik. Viktigt att det kan ske så avskilt som möjligt även om det kan vara svårt då det alltid finns någon typ av annan verksamhet i lokalen.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

64 (175)

- Det är bra om personerna inte blir "utpekade" vid besöken. T.ex. i en trappuppgång där det finns flera aktörer som tandläkare och läkare så kan den hjälpsökande lätt blanda sig med övriga besökare. Ett annat bra ställe är i stadshuset med många besökare, försvinner i mängden.
- Det är helt klart att min bedömning är att placeringen kan ha betydelse. Och framförallt vad det kostar för den skuldsatte att ta sig till lokalen. Om man kan åka kollektivt för en rimlig penning tror jag att det är ok att åka en bit men om man ska ta sig över flera kommungränser till exempel tror jag att det kan vara både kostsamt och tidsödande.
- Det är mycket viktigt att det är lätt att hitta oss, att lokalen är centralt belägen så att alla kan lätt ta sig dit. Det behöver inte stå stora skyltar att det är budget och skuldrådgivning, jag vet av erfarenhet att det kan skrämja bort en del. En mera anonym skyltning. Man måste också tänka på vilka andra verksamheter som är möjliga att finnas i samma lokaler med tanke på dels sekretess, dels att inte utsätta den rådsökande att träffa på gamla kollegor osv som är mycket känsligt.
- Det är nog viktigt att det är lättillgängligt men ändå avskilt och sitter man tillsammans med andra instanser t.ex. KVL eller turistbyrå, bibliotek mm så är det inte så utmärkande att man går dit.
- Det är nog väldigt olika från individ till individ, jag sitter idag i en korridor med försörjningsstöd och socialens barn- och familjegrupp samt familjerätten. En del reagerar negativt, de som varit i dessa system sedan tidigare. Men i det stora hela så går mina möten väldigt bra.
- Det är oerhört viktigt att rådgivningen ges på avskild plats utan insyn då många upplever en stor skam av att ha hamnat i ekonomiskt trångmål. Det är även en fördel att verksamheten är separerad från socialtjänstens försörjningsstöd då en del skulle avstå att komma då de riskerar att kopplas samman med "fel" klientel. En någorlunda central placering är också viktigt då en del saknar ekonomisk möjlighet att komma om de måste åka kommunalt eller på annat sätt en längre sträcka.
- Det är självklart att verksamheten ska vara centralt placerad och att de som vill ha hjälp har tillträdes på ett enkelt och öppet sätt. Lika klart är det förhoppningsvis att det görs på en plats som inte ger andra insyn. Det är i princip omöjligt att kombinera ovanstående med att det inte skulle finnas någon annan verksamhet i lokalerna det vore att peka ut varför individer går till ett visst ställe.
- Det är viktigt att de kan komma och vara anonyma i förhållande till andra som arbetar i kommunen.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

65 (175)

- Det är viktigt att lokalen ligger centralt och att det är lätt att ta sig dit. Det är också viktigt att inte sitta i låsta lokaler, och att den rådsökande kan komma utan att han bokar tid i förväg. Även om man inte kan ta ett besök så kan man ha tid för snabb information och boka en besökstid. Det gäller att fånga upp den sökande. Budget- och skuldrådgivning skall ges på en plats utan insyn och helst skall budget- och skuldrådgivarna ha eget rum att ta emot besök i.
- Det är viktigt att rådsökande har tillträde på ett lätt sätt samt att andra verksamheter inte finns i samma lokaler, t.ex. försörjningsstöd.
- Det är viktigt att verksamheten är lättillgänglig.
- Det är viktigt med en central placering eller att det åtminstone är lätt att ta sig dit med allmänna kommunikationer. Jag tycker att det är bra om verksamheten inte ligger tillsammans med försörjningsstöd eller annan "känslig" social VHT. Däremot kan det vara bra om den är samordnad med t.ex. konsumentrådgivning - så att inte andra direkt kan förstå orsaken till en rådsökandes besök. Men besökarna ska ju absolut inte känna det som om de smusslas in i lokalerna i hemlighet, man behöver inte öka skam- och skuldkänslorna.
- Det är väldigt viktigt att placeringen ligger centralt på orten. Men sedan är det mycket viktigt att de kan komma till kommunen, där det inte skyltas att de ska besöka oss.
- Det är väldigt viktigt att BUS-verksamheten har en enkel tillgänglighet då det ofta är människor som inte har haft eller har ork att ta tag i sin situation och då ska det vara så enkelt som möjligt att ta kontakt med detta stöd.
- Detta är det absolut viktigaste då insatsen är frivillig och ska vara motiverade med fokus på problemlösning.
- Då det för många är skamfyllt att ha problem med ekonomin är min erfarenhet att det inte fungerar att ha en rådgivning "över disk" där andra kan se eller uppfatta kontakten t ex på bibliotek. De flesta föredrar att få ett enskilt besök med rådgivare. Viktigast är information om att verksamheten finns och hur man får kontakt.
- En central placering där det finns bra kommunikationer spelar en viss roll liksom att verksamheten är lättillgänglig. Budgetrådgivningen kommer fr.o.m. den 9 mars att inhysas tillsammans med Socialförvaltningen, vilket kan få en del klienter att känna ett visst obehag och motstånd till att besöka oss.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

66 (175)

- En centralt belägen lokal där det även finns andra verksamheter, t ex bibliotek, tror jag skulle vara en fördel. Jag har under mina 20 år suttit på IFO och jag tror att många drar sig för att sitta i samma väntrum som IFOs klienter.
- En centralt och diskret belägen lokal är det bästa. Vi finns i XXXs mest välbesökta byggnad - Kulturmagasinet - och våra besökare upplever det som mycket centralt och diskret att komma till oss.
- En fördel är om det inte ligger i socialkontorets lokaler. Många har svårt för att gå dit. Det bör vara en centralt belägen lokal men själva rådgivningen ska ske avskilt i dessa lokaler. Det bra om många verksamheter finns i samma lokaler för då vet ingen vilken av dem man besöker.
- En lättillgänglig och öppen placering är mycket viktig.
- Enkel och öppet, att det finns där andra verksamheter finns.
- Enkelt och lätt att ta sig till BUS, centralt läge. Inte utpekande. Dock inte så stor vikt av placering alltid som vi kan tro för hushållen.
- Enkelt och lättillgängligt i samma lokaler som andra verksamheter.
- Fräscht och rent.
- För några år sedan hade jag min mottagning och min förvaltningstillhörighet till Arbetsmarknadsförvaltningen som handlägger Försörjningsstöd. Besökare uttryckte ibland sig stigmatiserade. Tyvärr tycks behovet av att ansöka om f-stöd fortfarande vara väldigt skamfyllt. Numera tillhör jag Kommunledningsförvaltningen, enheten för Medborgarservice/Kundtjänst och har mottagning i deras lokaler i Rådhuset. Dit tillhör även Konsumentvägledningen. Jag har Drop-In en dag i veckan. Min tillhörighet är nu både neutral och centralt belägen. Oavsett om man ex ansöker om bygglov, f-stöd eller har behov av BUS kommer man till samma lokal=inget stigma! Antalet Drop-In besök har ökat. Jag har "nära" till Kundtjänst som tar emot alla kommunens telefonsamtal och besök och som enkelt kan hänvisa till BUS. Mitt besöksrum är avskilt men nära kommunens reception.
- Fördelaktigt om det ej ligger på socialkontoret direkt. Helst inget ensamarbete, säkerhetstänk
- Ganska central placering tror jag kan vara viktigt. Andra verksamheter i samma lokal kan kanske påverka något. Utan att någon ser att man går kan ha betydelse för första besöket, sannolikt inte sen. Tidsbokning borde inte vara ett hinder.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

67 (175)

- Ganska stor betydelse.
- Gärna i samma byggnad som ekonomiskt bistånd enligt SoL, då många individer som söker ekonomiskt bistånd har skulder och gör ek felprioriteringar.
- Gärna på en neutral arena och inte nödvändigtvis placerad under Socialförvaltningen som tyvärr fortfarande är den dominerande lösningen.
- Idag ges rådgivningen i samma avdelning som man går till om man får ekonomiskt bistånd eller annan social hjälp. Detta tycker jag inte är bra för detta ska inte behöva kopplas ihop med socialtjänsten.
- Inget bra att man är i SOC-lokaler. Vore bättre på en mer allmän plats som t.ex. medborgarkontor.
- Inte för öppet, det är skamligt och utpekande att gå till en budget och skuldrådgivare. Bara namnet avslöjar direkt att besökande har problem. Lite vid sidan av, lite undanskymt och skyddat för insyn. Inte i samma lokal som Individ och familjeomsorgen.
- Jag anser att alla ovan nämnda kriterier är mkt viktiga.
- Jag anser att budget- och skuldrådgivningen bör ligga på en neutral plats gärna i anslutning till andra öppna verksamheter inom kommunen. Att vara placerad i t ex socialförvaltningens lokaler skapar en skamsenhet och olust att söka hjälp då man inte vill bli igenkänd väntande i "skammens väntrum".
- Jag har alltid hävda att placeringen är enormt viktig. Jag har kontoret sedan många år tillbaka på bibliotek och det är en jättebra placering. Har suttit instängd på IFO under ett antal år och det fungerade inte alls, där ville man inte träffa mig. De flesta skuldsatta har ju heller ingenting med socialtjänsten att göra. Ett bibliotek är ju kommunens enda neutrala samlingsplats för alla sina innevånare. Dit man vänder sig av många olika anledningar.
- Jag har arbetat på olika avdelningar och aldrig hört någon som kommit till mig klaga.
- Jag har, efter ett rumsbyte, upplevt att klienter inte uppskattar att mitt rum ligger väldigt öppet till. I synnerhet om man är "känd" i kommunen, är det inte bra att synas öppna dörren till mitt rum. Så ett diskret ställe, utanför socialtjänstens lästa dörrar. Många har kämpat som djur för att hålla sig från KFM och socialtjänsten. Då är det inte snällt att de måste gå till socialtjänsten för att få hjälp med sin ekonomi.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

68 (175)

- Jag sitter i en ganska enskild lokal men det sitter en skylt utanför "Socialtjänst" som jag tror kan vara lite avskräckande. Å andra sidan har polisen tidigare suttit i de här lokalerna och det brukar nybesöken ofta känna till och tycka är lite roligt. I samma lokaler som mig sitter också handläggare för LSS och äldreomsorgen, så det är ganska anonymt att komma på besök hit.
- Jag tror att placeringen har en stor betydelse. Den bör vara tydligt avskild från verksamhet som förknippas med försörjningsstöd. Gärna i lokaler med annan verksamhet som inte förknippas med "behov av hjälp". Det ska vara lätt att hitta och kännas positivt i bemötandet. Man ska känna sig viktig och välkommen som vilket annat besök som helst. Jag brukar säga att det ska kännas lika lätt som när man ex besöker kommunen i ett byggärende. Det ska ligga så centralt så att alla har lätt att ta sig till platsen och att hitta. Det är bra om man som budget och skuldrådgivare har möjlighet att komma till andra platser än den ordinarie om det är personer som har svårt att ta sig till platsen.
- Jag tror att det har en stor betydelse var vi är placerad, både centralt och att det är en avskild plats
- Jag tror att det har stor betydelse att verksamheten inte inryms tillsammans med socialtjänsten då många inte vill förknippas med dem. Jag tycker att det är en självklarhet att besöksrummet är utan insyn och att övrig verksamhet är anpassad till detta samt att övrig personal är införstådd med sekretess m.m. Det är inte heller lämpligt att sitta helt ensam utan annan personal omkring pga. säkerhet. Jag har haft mitt kontor på tre olika ställen och det bästa var då jag satt i samma lokal som Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Vuxenutbildningen. Det var en offentlig lokal där ingen blev "utpekad" och där all personal hade sekretess. Dessutom fanns synergieffekter gällande samarbete kring vissa klienter. Då vårt jobb är ett ensamarbete, var det även en fördel att omge sig med personal som hade erfarenhet av att arbeta med människor i kris. Det blev en slags naturlig handledning.
- Jag tror att det har stor betydelse vart verksamheten är placerad. Fler skulle komma till mig om jag satt mer tillgänglig, om det bara gick att komma förbi så är det ett stort plus för kommuninvånarna. Ju mer man pratar om denna hjälp i media får fler upp ögonen för detta och med tiden blir det mindre skamligt att prata om det. Man ska lyfta fram allt positivt med den här tjänsten och vilken hjälp man kan få. Politikerna måste prioritera detta och förstå nyttan med att satsa på oss budget- & skuldrådgivare.
- Jag tror att det har betydelse om det är enkelt att gå in, inga låsta dörrar osv, och tillgängligt. Gärna på ett medborgarkontor eller på en plats som är enkel och naturlig att besöka.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

69 (175)

- Jag tror att det kan ha stor betydelse. Vi sitter tillsammans med socialtjänsten och lokalerna är inte lämpliga för t.ex. öppen mottagning. Jag tror att många fler skulle hitta till oss om vi satt i stadshuset och det vore inte "skamligt" att gå till oss då som det är nu när man måste passera socialtjänstens reception. Säkerheten är så hög att det blir svårt att vara flexibel med besökstider vilket hindrar vissa som arbetar från att komma till oss.
- Jag tror att det kan påverka t ex som i vår kommun där vi har våra rum inom Socialtjänsten. Vi har idag möjlighet att erbjuda att boka i övriga kommunhuset. Vilket vi märker när vi säger det att vissa personer tycker det känns skönare att slippa gå till Socialtjänstens utrymmen.
- Jag tror att det är av stor vikt att lokalerna är centralt belägna i det område som vi avser att serva. Tidigare fanns det Budget- och skuldrådgivare i varje stadsdel i XXX. Då var det naturligtvis ännu bättre tillgänglighet. Jag tror att det är bra om lokalerna ligger tillsammans med övrig medborgarservice, så att det inte blir för tätt sammankopplat med ex socialtjänsten. Då blir det lättare att skilja på uppdragen.
- Jag tror att det är bra att budget och skuldrådgivning ligger i en lokal där många människor i kommunen kommer t.ex. kommunhuset då det inte blir lika tydligt vart de ska.
- Jag tror att det är bra att den ligger utanför socialtjänsten så att det känns lite mindre jobbigt att ta kontakt med oss.
- Jag tror att det är bra och har stor betydelse.
- Jag tror att det är en fördel för de som räds socialtjänsten att budget- och skuldrådgivningen ligger på annat ställe. Å andra sidan så upplever jag att det är många som istället går miste om den service som kan erbjudas från budgetrådgivningen när det inte finns den direkta länken mellan bus-rådgivning och socialtjänst. Jag tycker att vi borde jobba mer aktivt med att ta i tu med skuld- och skamkänslorna. Det ska inte behöva vara skambelagt att gå till socialtjänsten eller budgetrådgivningen. Jag tycker att budgetrådgivningen bör användas till att förbättra synen av socialtjänsten istället för att separera den från socialtjänsten för att folk ska våga besöka verksamheten.
- Jag tror att det är viktigt att den inte kopplas ihop med Socialtjänsten. Att den rädsökande inte känner sig utpekad när den ska besöka Budget- och skuldrådgivaren.
- Jag tror att det är viktigt att den ligger tillgänglig. Nära bussar och parkeringar. Anonymitet kan också vara bra.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

70 (175)

- Jag tror att det är viktigt att det inte är en låst avdelning utan medborgarna ska kunna komma förbi finns det möjlighet kan de få ett drop-in besök annars så bokas det ett besök när det finns möjlighet. Jag anser att det är viktigt att det ligger i närhet av SOC, konsument och energirådgivning.
- Jag tror att det är viktigt att inte vara allt för långt borta från de rådsökande, detta gäller nog både i storstad och i mindre orter/glesbygd. Viss, enklare rådgivning kan ges på ett öppet sätt, men oftast behövs möjlighet till en avskild, lugn miljö. Att finnas i samma lokaler som annan verksamhet kanske kan vara avskräckande för en del rådsökande om man t.ex. finns i samma lokaler som socialtjänsten.
- Jag tror att det är viktigt att vi ligger central så att det är enkelt att ta sig till våra lokaler. När man ringer ska man prata med en rådgivare direkt och inte med en telefonist. Vi hade en kundtjänst för först tog emot samtalet och sedan skulle vi ringa upp klienten. Det var inte någon bra lösning. Nu har vi telefontider istället och olika tider, tre dagar i veckan och det fungerar mycket bättre.
- Jag tror att för ett inte litet antal personer är placeringen av betydelse. Många drar sig för att gå in på kommunens socialkontor för där "platsar inte jag". Där möjlighet finns bör BUS placeras i neutrala lokaler inom kommunen.
- Jag tror att lokalens och dess placering har stor betydelse. Hos oss ligger lokalen i biblioteket. Det känns bra, nära och neutralt. Tyvärr så gränsar lokalen till idrottshallen så emellanåt är det ganska högljutt. Det finns heller inget fönster här.
- Jag tror att läget är viktigt, men inte avgörande.
- Jag tror att placeringen har jättestor betydelse, det vill säga att lokalen ligger centralt och att de rådsökande enkelt kan ta kontakt med budget- och skuldrådgivningen. Det är bra om andra neutrala verksamheter finns i närheten. På så sätt behöver den sökande inte känna sig utpekad/skam när personen besöker lokalerna då personen lika gärna skulle kunna ha en tid bokad till exempelvis energirådgivningen.
- Jag tror att placeringen har stor betydelse. Lokalen behöver ligga centralt. Det ska vara enkelt att ta sig dit. Många går ju då de inte har råd att åka kommunalt. Många mår heller inte bra och orkar inte ta sig till oss om det ligger långt bort eller är komplicerat att ta sig till oss. Det ska vara en trevliga ljusa lokaler som ger hopp. Det är bra att det ligger i annan lokal än försörjningsstöd.
- Jag tror det har stor påverkan. Jag har flyttat mitt kontor för bara två veckor sedan. Tidigare satt jag där vuxen- och ungdomsverksamheten satt. Vilket gjorde att mina

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

71 (175)

klanter kunde stöta på deltagare ur dessa verksamheter vilket skavde på sekretessen enligt mitt tycke. Kil är inte stort. Idag sitter jag i en korridor, där inga andra deltagare träffas vilket gör att mina klienter inte behöver stöta på någon de känner eller känner igen på samma sätt.

- Jag tror det är bra om rådgivningen finns på ett "neutralt" ställe i kommunen som inte är så laddat att gå till. Jag tror att det känns extra jobbigt för många att behöva gå till exempelvis SOC för att få ekonomisk rådgivning. Det är nog bra om det ligger centralt och lättillgängligt men ändå kan erbjuda en plats utan insyn. Om flera verksamheter håller till på samma ställe kan det nog också minska känslan att känna sig utpekad som någon med problem. Omgivningen vet inte direkt varför man är där så att säga.
- Jag tror det är bra om rådgivningen finns på ganska neutral plats och inte i lokal som "bara" är socialtjänstkontor. Avskild lokal för samtal måste finnas. Önskvärt om det finns rådgivning även på icke kontorstid, åtminstone någon kväll i veckan. Möjlighet både till drop-in och förbokade besök.
- Jag tror det är superbra att det är tillgängligt och bra placerat, centralt är bra, kanske kan bättre parkeringsmöjligheter vara viktigt också. Det har inte vi. Neutral plats är bra - alltså att inte hänga ihop med socialtjänsten, det är inte självklart att man behöver SOC för att behöva BUS-råd, vilket är viktigt. Biblioteket är en ypperlig placering men man ska komma ihåg och tänka på att biblioteket inte är ett självklart besöksmål för alla och sträva för att minska trösklarna för de det inte känns bekvämt för. Kan vi få någon BUS-besökare att få upp ögonen för bibliotekets tjänster så är det en extra bonus. Enskilda möten är viktigt, att kunna ta emot i rum där man kan stänga dörren.
- Jag tror det är viktigt att de kan vara lite osynliga, så övriga inte förstår vem de ska besöka och varför. Detta eftersom skammen är stor.
- Jag tror det är viktigt att lokalen finns på en neutral plats som är lättillgänglig för besökarna. Jag tror också det är viktigt att finnas tillgänglig på flera lokala platser i en stor kommun så att steget inte blir så stort att komma på ett besök.
- Jag tror det är viktigt att lokalen ligger centralt och att det är lätt att ta sig hit.
- Jag tror det är viktigt, att lokalen ligger centralt, att rådsökande har tillträde på ett enkelt och öppet sätt, att rådgivning ges på en avskild plats utan insyn. Jag vet att vissa inte vill komma eftersom vi finns på samma ställe som socialtjänsten men jag säger till dom att vi bara delar väntrummet, men vissa vill absolut inte komma då och det är ju deras eget val.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

72 (175)

- Jag tror inte det är det viktigaste vid första mötet hur centralt lokalerna ligger, men det är klart att om det är svårt att ta sig till platsen kommunalt så är det en anledning till att inte orka komma på mötet. Angående avskildhet tror jag att det har större betydelse vid ett andra möte. Om man känner sig uttittad mm kommer man kanske inte tillbaka.
- Jag tror inte placeringen har så stor betydelse. Trodde det förut. När de väl har bokat en tid och är på plats verkar de inte bry sig "om någon ser dem". Så är min uppfattning. Spärren sitter vid att lyfta på luren ringa och be om hjälp.
- Jag tror personligen på en avskild plats där de kan känna att de kan komma anonymt för allmänheten för det ligger så mycket skamkänslor för de som kommer och om de inte skulle kunna vara "osynliga" i sina möten så tror jag att fler skulle undvika att komma.
- Jag tycker att placeringen av lokal har en viss betydelse. Det är några som tycker att det är skamligt att komma till BUS.
- Jag tycker det är en stor fördel att inte tillhöra socialtjänst, att vara neutral och inte i beroendeställning. Rådgivningen bör sedan äga rum på enskild plats men lättillgänglig för allmänheten.
- Jag tycker verksamheten ska ligga lättillgängligt och centralt för de rådsökande och den ska inte förknippas med någon form av socialt och ekonomiskt bistånd. Ligger rådgivningen i samband med försörjningsstöd så undviker invånarna oss definitivt. Dels för att dom inte vill bli förknippade med försörjningsstöd, som är så skamligt att få, och dels för att alla våra invånare blir så illa bemötta på försörjningsenheten.
- Jag vet att det är oerhört viktigt med integriteten och att vi kan sitta enskilt och samtala. Många som kommer till oss mår fruktansvärt dåligt och det känns oerhört tungt för många att lägga sitt liv i våra händer. Det händer inte allt för sällan att man uttrycker att "vad skall jag leva för." Sen kan det nog vara bra om man har mer arbetsuppgifter än en för då vet ju ingen om vilket ärende man har till oss.
- Jag är övertygad om att den inte skall ligga ihop med försörjningsstöd eller annan social verksamhet.
- Just nu tror jag att en öppen miljö där man inte kan veta av vilken anledning man befinner sig där är av stor betydelse. Naturligtvis skall själva besök sedan vara i ett enskilt rum.
- Jätteviktigt att vara tillsammans med IFO, nära och bra samarbete för att fånga upp människor som behöver råd och stöd i hushållsekonomiska frågor. Även ha en neutral plats för drop-in för att inte behöva kopplas ihop med IFO.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

73 (175)

- Jätteviktigt att lokalerna finns på neutral mark, lätt att ta sig dit. Bra om det är många som söker sig till lokalerna så att ingen vet varför just jag befinner mig där. Bör finnas bra parkeringsmöjligheter i närheten. Bra att inte sitta i samma lokaler som socialtjänsten eftersom många inte vill besöka budget- och skuldrådgivningen då. Jag har suttit i minst 10 olika lokaler genom åren och nu befinner jag mig i Rådhuset mitt på torget där många olika verksamheter finns. Ingen av mina besökare har tyckt att detta är en dålig lokal.
- Klienter vill inte ha "öppet sätt" d.v.s. inte sitta i en lokal där grannen eller andra kan se deras elände som de har i form av skulder och stora räkningar. D.v.s. avskild utan insyn för vissa. Jag som rådgivare måste också få lugn och ro för att orka ta del av klienters privatekonomi och situation. Det är ett omfattande arbete eftersom vi måste gå igenom allt för hushållet. En banktjänsteman kan sitta i öppet landskap med sin klient och ge ekonomisk rådgivning snabbt och enkelt men vi budget- och skuldrådgivare måste fråga om allt, allt. Då måste man ha ett besöksrum. Vad det gäller förebyggande och enkla råd när man behöver det inför ett inköp exempel så vore bra för klienter att kunna komma när man har tid och måste få snabbt råd med något litet så det vore bra att finnas centralt, nära affärer. Här funkar det med en disk i ett mera öppet landskap. Det är bra att vi finns i samma lokaler med övrig verksamhet för socialtjänsten eftersom vi samarbetar kring gemensamma klienter. Men varför välja ett sätt? Öppna ett kontor centralt dit man kan gå med sina små frågor för att förebygga dumma beslut osv.
- Lokalen bör ligga centralt på en neutral plats. Det kan finnas andra verksamheter men inte enbart socialen. Många skäms då för att gå in i byggnaden, t.ex. företagare som gått i konkurs eller människor som är självförsörjande. Att söka budget- och skuldrådgivning har inget med socialbidrag att göra.
- Lokalen centralt, nära de behövande.
- Lokalen där budget-och skuldrådgivare träffas på har stor betydelse för vissa radsökande. Bra är om flera andra verksamheter finns på samma plats.
- Lokalen ligger centralt, om radsökande har tillträde på ett enkelt och öppet sätt, om andra verksamheter finns i samma lokal etcetera.
- Lokalen ska vara tillgänglig och inte "utpekande".
- Lokalen skall finnas centralt, lättillgänglig, helst inte inom försörjningsstödet och inte allt för publikt.
- Lätt att få kontakt på en central plats.
- Lättillgänglig, lokal som ligger centralt.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

74 (175)

- Lättillgängligt och utan långa väntetider. När man har bestämt sig för att söka hjälp har man ofta väntat länge med att ta steget och vill då inte vänta. Lokalen med väntrum får inte vara stigmatiserande eller utmålade på något sätt. Möjlighet att göra hembesök är viktigt.
- Lättillgängligt.
- Min uppfattning är att det ska vara lättillgängligt med bra kommunikationer. Helst inte med andra funktioner i samma lokaler. Enskilda rum är mycket bra där all utrustning finns.
- Mycket stor betydelse. Viktigt att ligga utanför socialkontoret. Ska ligga placerad på en neutral plats där man kan besöka av många olika anledningar. Där man inte kan känna sig utpekad. En lokal med positiva verksamheter runt om. Vi ligger i ett Kulturhus som man kan besöka i många olika verksamheter. Det fungerar väldigt bra. Bra om det är lätt att ta sig till Budget- o skuldrådgivningen. Både med kommunala medel o bil. Bra att vara tillsammans på ett konsumentkontor.
- Mycket viktig. Sitter nu på ett rum som är nära utgång vilket är mycket bra. De anmäler sig i receptionen men när de lämnar mig kan de gå ut direkt till parkering.
- Mycket viktigt att den sökande kan känna sig skyddad inför besök på skuldrådgivningen. Jag har mitt kontor avskild från övrig verksamhet.
- Mycket viktigt; att budgetrådgivningen finns i lokal som ligger "neutralt" d.v.s. ej samma ingång som t.ex. socialförvaltning, att lokalen är centralt belägen t.ex. nära buss o tåg, att lokalen är lätt att hitta ifall man kör bil, att besökande får varar på anonyma som möjligt i väntrum.
- Många drar sig att gå till SOC och därför bör lokalen ligga delvis öppet, men rummen ska vara ljudisolerade. Gärna i samband med till exempel konsumentvägledning. Då avdramatiserar man besöken. Man får inte ha på avskild plats pga. av hot. Om rådgivningen finns på öppen plats eller i anslutning till öppen plats och med hjälp av all information/material som finns tillgänglig tror jag man når fler att kontakta BUS.
- Många tycker att det är jobbigt att gå till ett socialkontor men annars är det bra att verksamheten är samlokaliserad med annan samhällsinriktad verksamhet.
- Många vänder sig till budget-och skuldrådgivning utan någon annan "anknytning" till någon kommunal instans - det kan vara en anledning till att placera lokal/ verksamhet på en plats som medger att man kan känna sig bekväm med situationen. Det som är positivt med att verksamhet finns i t.ex. stadshuset är att det finns många samverkanspartners,

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

75 (175)

det är trots allt lättare att samverka i ärenden om man har lätt att nå varandra för information/ samverkan/ samarbete. Det är oftast ärenden som tar tid och samtalen är personliga, många är ledsna över sin situation, då är det mycket värdefullt att man har tillgång till eget arbetsrum för integriteten och arbetsro.

- Neutral, central plats.
- Om andra verksamheter finns i samma lokaler.
- Om behovet är stort söker man sig till verksamheten oavsett läge. En del har uttryckt motvilja mot att behöva komma till "socialkontoret" dit den hör nu. Bra med: tillgång till närbelägen bilparkeringsplats som är kostnadsfri och man kan få stå så länge det behövs, närhet till allmänna kommunikationer, handikappanpassad lokal, även andra verksamheter i huset, möjlighet att nå verksamheten per telefon stor del av dagen.
- Osäker på om placeringen har någon betydelse utan mer att det enkelt, öppet och tillgängligt
- Personer som verkligen vill ha hjälpen tar den nog oavsett var den ligger.
- Placeringen betyder oerhört mycket. Enligt min erfarenhet och respons från de rådsökande vill de exempelvis inte gå in i samma rum/reception som socialen. De vill helst att det skall vara centralt och enkelt tillträde, samtidigt som de vill ha diskretion och integritet. Det är oftast skam- och skuldbelagt och det är inget man vill skylta med, men samtidigt vill man ha lätt tillgänglig hjälp. Vi har haft öppen mottagning, vilket inte var ett lyckat koncept i vår kommun. Det var dock lätt tillgängligt, men de flesta tyckte att det var alldeles för jobbigt i ett väntrum, där det satt många andra rådsökanden. De vill ha en bokad tid, som de kan komma en minut innan utsatt tid och därefter snabbt smita in på besöksrummet. Det kan vara en fördel om det är andra verksamheter i samma lokal, för då är det ingen annan som vet vilken verksamhet den rådsökande skall besöka.
- Placeringen fungerar som det är.
- Placeringen har jättestor betydelse. Den ska gärna vara avskild från annan verksamhet. Vi har en egen ingång som ligger lite avskilt och det är en stor fördel för de personer som söker upp oss. Att verksamheten ligger central och tillgängligt är också viktigt. Även besöksrum och hur receptionen mm ser ut är viktigt för att personen ska känna sig trygg och välkommen.
- Placeringen skall nog inte vara så utmärkande, att "alla" vet var jag går när jag öppnar den dörren. Bra att det finns andra verksamheter i samma hus.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

76 (175)

- Placeringen tror jag kan spela en viss roll. Det bästa är säkert om konsumentrådgivare och budget- och skuldrådgivare kan sitta på samma ställe, men vår kommun köper konsumentrådgivningen från en annan kommun så det går inte. Jag sitter på socialkontoret och har inte hört några negativa kommentarer om detta i och för sig.
- Placeringen är viktig tror jag. Jag tror att vi skulle kunna få fler besökare om vi låg centralt själva och inte i kommunhuset där vi blandas ihop med soc. Även tillgängligheten med öppettider för besök och telefonmottagning är bra redan med öppet alla dagar.
- Placeringen är viktig. Helst ska verksamheten inte ligga i samma lokaler som soc. Jag sitter i anslutning till kommunens kundreception vilket känns som en väldigt bra plats.
- Rådgivning ska ges på avskild plats utan insyn så att de rådsökande kan känna sig trygga i förvisningen om att ingen vet att de går på budget- och skuldrådgivning. Lokalen bör ligga så centralt som möjligt så folk lätt kan ta sig om de t ex åker buss.
- Rådgivningen ges på avskild plats utan insyn om andra verksamheter finns i samma lokal.
- Rådgivningen ska ske på avskild plats samt vore det bra om vi inte alltid satt i Socialförvaltningens lokaler.
- rådsökande bör ha lätt att kunna nå åtminstone några timmar/vecka, inte i inlåsta lokaler på socialkontor där man enbart kan ta emot besök efter telefonsamtal/mail.
- Samhället har med kommunikationsutvecklingen blivit allt mer differentierat. Det handlar nu mer om rådgivning över många olika kanaler. Vi (XXX) gör/ger allt mer över telefon och e-post. Då blir den fysiska placeringen underordnad. Men i många fall blir det även besök. Då är en central, neutral fysisk placering bra. Om placeringen är centralt belägen så påverkar det även bilden, symbolvärdet, av rådgivningen. Det är bra för att nå de grupper som rör sig i samhället. Sannolikt i vårt perspektiv gruppen som riskerar/behöver förebygga överskuldssättning. Konsumenter som ofta handlar på kredit. För de allra flesta är diskretion viktigt. Att kunna erbjuda en lugn och trygg samtalsmiljö är viktigt.
- Se föregående fråga. Det har en avgörande betydelse.
- Se föregående fråga. Jag tror att det skulle kunna underlätta men det är inte på några sätt en huvudfråga. För när klienten träffar BUS-handläggaren och får information om att de inte är ensamma, att det kan hända vem som helst, att det är ett fåtal som har en halv årslön på banken i händelse av arbetslöshet osv. då lyfts skamkänslan bort och de kan besöka BUS-rådgivningen var den än ligger lokaliserad. Men för att ta kontakt första gången kan det ha betydelse. Nu är det ju så att många andra besöker BUS också, det är

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

77 (175)

godemän, förvaltare, personliga ombud, socialsekreterare, arbetsgivare, och får man den informationen kan man också lyfta bort oron över att stå utanför BUS dörr.

- Sitter på socialkontor både fördel, de som är mest utsatta får hjälp och nackdel för att en del inte kommer pga. detta.
- Stor betydelse. Vi rådgivare är såväl samtalspartner som medhjälpare till att reda upp en trasslig situation. Man behöver någon att prata med, någon som sorterar i kaoset. När personen ringer är det viktigt att bestämma en besökstid så snart som möjligt - för varje dag han/hon får vänta ökar risken att utebli från mötet. Verksamheten ska enligt mig inte placeras på socialkontoret. Här ansvarar kommunstyrelsen för verksamheten - det höjer "statusen" och de som kommer känner sig tillfreds med att inte behöva besöka socialen, som man ibland har dålig erfarenhet av, ibland inte vill ha att göra med.
- Stor betydelse, eftersom jag tidigare arbetat i en lokal som ej har någon verksamhet i myndighetsutövande, men har nu flyttat till stora kommunhuset vägg i vägg med socialkontoret som jag upplever mer negativt från klienter med rädsla, skam m.m. Så vart man är placerad är viktigt.
- Stor betydelse, får inte vara för långt att åka och eftersom det är sekretess ska det kännas lite anonymt.
- Stor betydelse, jag satt tidigare på en mindre ort i kommunen i ett hus där det var många aktiviteter, och flera olika sorters verksamheter, där märktes inte klienterna så mycket, man kunde se att de var mer avslappnad än i nuläget då jag sitter i stora kommunhuset på centralorten. Jag förflyttar mig gärna för klienters skull vilket jag tror uppskattas. Jag har använt ungdomsmottagningen, varit på äldreboenden, hembesök med mera. Det första besöket är så enormt viktigt för framtida träffar för att klienterna ska känna sig trygga och inte sårbara. Ingen insyn ska finnas, inga störande moment när besöket sker t.ex. telefon eller knackningar på dörren. Det ska vara enkelt att gå till budgetrådgivningen, man ska inte behöva anmäla sig i någon reception och tala om vilken man ska träffa med mera.
- Stor betydelse.
- Stor betydelse. Tillhörigheten i organisationen är viktig. Ligger budget- och skuld under socialkontoret blir den prioriterade målgruppen personer som redan har kontakt med socialtjänsten. Finns sparkrav i verksamheten styr chefer arbetat till verksamhetens målgrupp. Andra vill inte förknippas med socialtjänsten och väljer därför bort att ta hjälp. Ska man gå till socialkontorets reception för att nå budget och skuld blir det ofta ett hinder för många. Så plats och tillhörighet spelas stor roll för vilka personer man når ut till.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

78 (175)

- Stor betydelse. Viktigt att vi finns tillgängliga, att det är lätt att ta sig till vår verksamhet. Dock inte med placering inom socialtjänsten.
- Superviktigt! En neutral plats t.ex. biblioteket.
- Tillgänglig lokal som visar respekt för den enskilde.
- Tillgänglighet och öppenheten är viktigt samt flexibilitet i mottagandet av sökande. Jag sitter på Biblioteket och har drop in samt öppen telefon. Detta visar att jag inte representerar någon myndighet utan är "bara" konsumentsekreterare.
- Tillgänglighet till platsen.
- Tillgänglighet är viktig och att besöken kan vara diskreta.
- Tillgänglighet.
- Tillgänglighet, placerad i närheten av andra samhällsorgan.
- Tillgänglighet. Flexibilitet.
- Tillgängligheten och att det är en mer allmängiltig verksamhet.
- Tillgängligheten är viktig. Lokal som ligger "neutralt" men diskret. Inga öppna väntrum enbart på BUS. Ett rum tillräckligt stort för att ta emot besök. Inte behöva fråga sig fram. Rummet får inte ha insyn. Viktigt att påpeka att vår verksamhet inte är "hemlig" och att man måste smyga. Men heller inte publikt torgföra människor som söker vår hjälp, stöd och råd.
- Tillgängligt för den enskilde, kan vara viktigt att finnas på fler platser i en till ytan stor kommun. Att det är en trygg plats och miljö utan att folk överhör vad vi pratar om så att sekretess kan hållas.
- Troligtvis skilt från försörjningsstöd.
- Tror att det är bra att lokalen ligger centralt, men också bra om andra verksamheter finns i samma byggnad, för att inte bli "utpekad" till vem du ska besöka. Lokalen ska också vara utformad på ett sådant sätt att besökaren inte ska behöva anmäla sig i någon reception, och på så sätt "avslöja" vilket ärende den har.
- Tror att det är bra om det finns på neutral mark, lätt att ta sig till, inte för många mellan kontakter, och att den rådsökande inte känner sig utpekad.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

79 (175)

- Tror dock inte att det är lika skamligt idag som förr att uppsöka en ekonomirådgivare. Viktigare är att man i olika sammanhang får ut information om att verksamheten finns.
- Tror inte att det har någon större betydelse men det är att fördra ett central läge så att det blir lätt att ta sig dit.
- Tror inte att detta har så stor betydelse, utan det viktiga är att våra kommuninvånare vet att vi finns.
- Tror inte det har så stor betydelse när personen i fråga äntligen bestämt sig för att söka hjälp. Vi finns på stadshuset.
- Tror inte det spelar så stor roll. De flesta ringer och bokar tid så det är sällan spontanbesök. Men den rådsökande måste naturligtvis känna sig trygg.
- Tror inte placeringen är viktigast utan bemötande, tillgänglighet och tid.
- Tycker att rådgivningen borde erbjudas på mer neutral plats t ex medborgarkontor eller bibliotek. Nu är vi placerade under socialtjänsten och många klienter tycker att det är "extra skamligt" att behöva komma till de lokalerna.
- Upplever att många känner sig lättade över att inte behöva bli ihopkopplade med socialtjänsten när man söker BUS - att ingen mer än jag vet varför de söker upp en rådgivare. Central placering förefaller inte spela någon roll - kanske för att resor är en självklarhet i vår kommun där det finns stora avstånd.
- Verkar inte som att placeringen har så stor betydelse när man väl bestämt sig för en kontakt.
- Verksamheten måste vara lättåtkomlig, helst utan att man ska sitta i en lokal där andra personer rör sig och vänta. Vår lösning att verksamheten är en del av medborgarkontoret (central förvaltning) är bättre än under socialförvaltningen.
- Verksamhetens lokalisering och lokaler är extremt viktiga för kunden. I dagens samhälle är finns en tabu över att behöva ekonomiskt stöd eller rådgivning, kunder som söker budget- och skuldrådgivning ska där kunna besöka verksamheten på ett diskret sätt. Det är viktigt att budget- och skuldrådgivningen sitter i lokaler som är så diskreta som möjligt för att fler personer ska vända sig till verksamheten.
- Vet inte, men ibland har vi fått träffa rådsökande på andra ställen än normalt då det är en liten kommun och det av vissa upplevs väldigt pinsamt att ha hamnat i skuldfälla.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

80 (175)

- Vi bör inte gömma budget- och skuldrådgivningen men måste samtidigt visa respekt för människors integritet. Jag tillhör socialtjänsten men sitter inte i samma korridor som de andra handläggarna. Jag tar emot besökare vid vår huvudentré och jag följer de ut. Det är viktigt att visa respekt.
- Vi sitter på miljöförvaltningen. Är inte stigmatiserande att komma hit. Nackdel för oss eftersom de vi oftast samverkar med är socialtjänst och då främst personliga ombud, gode män - inte lika ofta med de som jobbar med ekonomiskt bistånd. Vi finns centralt, det är positivt.
- Vi tillhör inte socialtjänsten vilket jag tycker är en stor fördel. Genom en mer neutral organisatorisk placering känner sig alla välkomna att kontakta oss. Vi sitter i ett stort hus med många verksamheter där alla besökare, utom socialtjänstens, passerar samma reception. Det gör att ingen behöver känna sig utpekad. Tidigare har jag arbetat med budget- och skuldrådgivning i kommuner där verksamheten tillhörde socialtjänsten så jag kan jämföra. Ett av de viktigaste skälen till att jag bytte arbetsgivare var den organisatoriska placeringen.
- Viktig. Många vill att det inte ska synas. Är det placerat ihop med Socialtjänsten kan ett besök bli än mer stigmatiserat.
- Viktiga faktorer: Central och enkel placering. Allmän placering, t.ex. bibliotek.
- Viktigast: Rådgivningen bör ligga utanför den sociala verksamheten och bör vara en fristående enhet för att rätt kunna ge en kvalificerad rådgivning. Inte heller är det lämpligt att lokalmässigt finnas intill SOC. Det optimala vore med lokaler intill AF och FK.
- Viktigt att budget och skuldrådgivningen ligger centralt. Att ha utrymme för att rätt så omgående få komma till budget och skuldrådgivaren.
- Viktigt att den ligger centralt så att det är lätt att ta sig till oss.
- Viktigt att lokalen inte sammankopplas med socialförvaltningen och att tillgängligheten är god.
- Viktigt att lokalen inte är på socialkontor.
- Viktigt att lokalen ligger centralt, vilket gör att det blir lätt att ta sig dit. Det bör finnas möjlighet att träffa Budget o skuldrådgivaren på en neutral plats, men jag tror att det även är viktigt för BUS:aren att finnas i anslutning till andra sociala funktioner; t.ex. ha lätt att nå andra yrkeskategorier som kan vara aktuella kring klienten; socialsekreterare m.fl.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

81 (175)

- Viktigt att lokalen ligger ganska centralt men inte vara placerad i t ex socialförvaltningens lokaler. Annars går det bra om andra verksamheter finns inom samma byggnad som budget- och skuldrådgivningen.
- Viktigt att verksamheten är avskild från socialtjänsten då övervägande andel hjälpsökande inte är aktuella hos socialtjänsten och inte vill förknippas med den typen av hjälpbehov. Att tala om problem med sin privatekonomi är för de flesta känslomässigt jobbigt och rådgivningen bör ske i ett avskilt rum utan insyn för att de hjälpsökande slippa känna sig mer utsatta än nödvändigt.
- Viktigt att vi finns centralt eftersom många inte har bil. Vi ska finnas i en miljö dit man kan gå utan att bli/känna sig utpekad. Människor vill inte bli förknippade med socialtjänsten.
- Viktigt att vi finns i lokaler där rådsökande inte känner sig "utpekad".
- Viktigt med central placering. Jag sitter i nära anslutning till informationen i kommunhuset.
- Viktigt med tillträde på ett enkelt och öppet sätt. Många har skam- och skuldkänslor och bör därför ha möjlighet att komma till BUS utan att känna sig utpekad.
- Viktigt är att ligga centralt i kommunen.
- Viss betydelse - inte avgörande.
- Vår verksamhet ligger på socialkontoret, försörjningsstöd. Anser att det ska vara en enhet för sig på kommunhuset för att många drar sig för att påträffas på Socialkontoret.
- Väldigt stor betydelse att vi sitter i en öppen verksamhet som är lättillgänglig och med flera olika typer av verksamheter som kan besökas. Personer med skuldproblem vill inte gärna att det ska "synas" att de har problem. Samtidigt som det finns en väl avskild o ostörd plats att sitta vid med stängd dörr. Ingen låst socialtjänst eller kontorslandskap med besöksrum. Passar inte alls verksamheten. Inte heller ihop med försörjningsstöd, svårt med olika roller. Viktigt med en plats att besöka som alla kan känna sig välkommen till. Medborgarcenter eller kontaktcenter är utomordentliga platser för den här typen av tjänst.
- Väldigt viktig att få vara anonym och då är lokalens anpassning viktig.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

82 (175)

q14. Hur ser du på öppen mottagning? Är du positiv eller negativ till öppen mottagning?
Beskriv de för- och nackdelar som du ser med öppen mottagning.

- Positiv. (4 st.)
- Att det inte är tidseffektivt. Vi har redan svårt att få tiden att räcka och då vill man inte bli sittande med massa tomma tider.
- Bra för tillgängligheten. Svårt att beräkna tidsåtgången. Krävs att det bara är under en begränsad del av dagen/veckan för annars blir arbetet svårt att planera. Man får ju jobb att göra efter ett nybesök. Jag är rädd att behöva känna stress över en "okontrollerad" arbetssituation. Är kontrollfreak... Men så är det ju, man är rädd för det nya. Jag har pratat med kollegor i landet som har/haft öppen mottagning och tycker det fungerar bra. Just nu har jag svårt att se att det skulle förbättra vår verksamhet i så stor utsträckning att det är motiverat.
- Bra med tillgänglighet. Svårt att hinna med. En person kan inte kunna allt.
- Bra med öppen mottagning då de kommer som vill ha hjälp. Risker minimeras att köer för att få en besökstid uppstår. Mindre risk att konsumenter uteblir från inbokat första besök. Min bedömning är att öppen mottagning ett mindre dåligt alternativ för konsumenterna i jämförelse med systemet att beställa besökstid.
- Bra med öppen mottagning för att nå rådsökande.
- Bra med öppen mottagning för första besöket. Att ta tag i sin ekonomi är för många ett stort steg, ibland med mycket ambivalens och det kan därför vara bra om hushållet kan få rådgivning utan att vänta på besökstid. Ambivalensen hos de rådsökande gör också att en del bokar nybesökstider men sedan inte kommer och rådgivaren kan därför utnyttja tiden bättre om det finns en öppen mottagning.
- Bra om det finns rätt resurser och förutsättningar.
- Bra. Viktigt att det är lätt att komma till, sedan kan man ju boka för en mer noggrann genomgång.
- Både och. Pos - Det finns många som har svårt med tider där det passar bra. En del skulle behöva öppna tider och behov av att droppa in med småfrågor hellre än boka tider. Det är lättare att komma helt aporopå och man behöver inte lämna ut alla uppgifter per telefon först. Neg - Det måste kompletteras med besökstider för det passar inte alla. Verksamheten måste klara det - sårbart om man är färre än två personer. Vi hade öm

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

83 (175)

tidigare men fick lägga ner då det kom för många och det hände att någon av oss var borta - skapade för mycket stress och ingen bra rådgivning för varken hushållet eller rådgivaren.

- Bäst av allt är att inte ha kö. Har man inte kö behövs inte öppen mottagning. Det skall vara lätt att nå fram på telefon, det är viktigare. Jag tror att människor vill ringa, vill boka tid, vill kunna planera när de skall komma på besök och förbereda sig. Många arbetar och vill inte ta ledigt mer än nödvändigt.
- Det beror på vad man menar med öppen mottagning. Om man är många rådgivare och man faktiskt kan få det att fungera med drop-in utan alltför långa väntetider kan det fungera. Alternativt för korta frågor och att man kan boka in sig för längre rådgivning. Min uppfattning är dock att klienter på många håll måste anmäla sig i reception och kan sedan få vänta i flera timmar på sin tur. Det är inte respektfullt mot klienternas tid.
- Det beror på vad öppen mottagning betyder. Menas det med att det skall ske i kontorslandskap så tror jag inte på den idén. I en mindre kommun känner sig den radsökande mer utsatt, det finns alltid någon som de känner. Det är som sagt fyllt med skuld och skam att besöks oss. Däremot om det menas med att inte sitta i låsta lokaler så tror jag att det är mycket bra.
- Det finns inte tid för min del att ha öppen verksamhet så jag har ingen erfarenhet av det. Dock tror jag att det skulle vara jättebra och att man kan se det som ett förebyggande arbete i allra högsta grad.
- Det har diskuterats om att sitta en gång i månaden i biblioteket, men vi har ännu inte prövat.
- Det kan vara bra för att fånga upp personer som annars inte skulle höra av sig. Annars tror jag att det är bättre att få boka en enskild tid för samtal.
- Det kan vara positivt med öppen mottagning för att få information och möjlighet att boka en tid - att få träffa en budget-och skuldrådgivare - många hushåll känner stor skam och skuld - det är därför inte bra om det uppstår en stress situation - " snabb- köp" - utan att man bemannar rådgivningen på ett sätt som gör att man har tillgång till tider för att arbeta igenom hushållens ärenden och beräknar uppföljningstider - det blir mer effektivt och långsiktigt hållbara lösningar
- Det skulle absolut gå att pröva den möjligheten. Nackdelen i den lilla kommunen är att alla känner alla och man kanske inte vill sitt med andra i ett väntrum. Man känner sig uthängd.
- Det vore bra med några tillfällen per månad.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

84 (175)

- Det är bra med öppen mottagning, drop-in, i och med det finns det alltid en möjlighet att snabbt komma på besök, det är bra att smida medan järnet är varmt. Det krävs ju att det är fler än 1 BUS-tjänst, annars blir det för stressigt för BUS och antagligen för långa väntetider för de besökande. Så det är inte lämpligt i alla kommuner. Egentligen finns det väl inga nackdelar för de besökande som jag kan komma på nu. Är man ny i yrket kan det nog vara ganska jobbigt, har man öppen mottagning är det bra om BUS snabbt kan sätta sig in i hur situationen ser ut för den rådsökande och få igång något. Jag tycker att det ska ge något till den rådsökande som kommer till en drop-in, det ska inte bara vara ett kort möte som innebär en tidsbokning om x antal veckor.
- Det är bra med Öppen mottagning men det måste finnas utrymme att efter första besöket snabbt kunna boka nästa besök så det inte proppar igen efter med långa köer till andra besöket. Här måste politiker ta sitt ansvar så de inte skryter med att hos oss får alla en tid inom t.ex. en vecka. Efter det kan det ta hos oss 5-8 månader innan man får komma till andra besöket. Verksamheten måste anpassas efter tillgång till personal och inte för "att rädda politikerna". Måste tänkas över hur man anmäler sig till Öppen mottagning t.ex. sitta och vänta eller kunna anmäla sig i god tid innan.
- Det är positivt med öppen mottagning att personen får kontakt direkt med skuldrådgivare. Nackdelen är att man får liten tid och risken att inte få alls om är många som sitter och vänta.
- Det är positivt på så sätt att det kan vara ett lättare steg för den hjälpsökande att komma för rådgivning, det kan kännas som ett stort steg att boka en tid och erkänna att man har ekonomiska problem. Samtidigt är det viktigt att det finns tid för bokade besök samt förebyggande arbete, behovet av öppen mottagning ska inte överdrivas. BUS kan fungera framgångsrikt utan öppen mottagning.
- Det är säkert jättebra men i en liten kommun vet jag inte om det behovet finns. Tror mer på bokade besök.
- Då jag jobbar i en liten kommun där alla känner alla - så tror jag att det av den anledningen inte skulle vara lockande för klienterna. Jag har till viss del provat genom att åka ut till kommunens fyra servicepunkter och ingen kom. Sedan skulle det vara svårt rent tidsmässigt då förstagångsbesöket oftast tar lång tid. Klienterna känner sådan skuld och skam och vid första besöket gäller det att skapa ett förtroende och låta dem ta sin tid. Det skulle kanske bli stressande att veta att fler satt och väntade. Genom att ha generösa telefontider, möjlighet att tala in meddelande på telefonsvararen, möjlighet att maila - så är min erfarenhet att de flesta hellre tar sin första kontakt på det sättet.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

85 (175)

- Eftersom det är en "drop-in" mottagning när man de som verkligen vill och orkar ta emot hjälp. I de fall man bokar nybesök i förväg och kön blir lång finns en risk att bortfallet blir större.
- Eftersom det är ett mycket känsligt ämne för besökaren så skall man vara i ett avskilt rum under själva besöket. Det är ofta som personerna gråter när dom berättar om sina problem. Jag kan därför inte se något positivt med öppen mottagning.
- Eftersom man har så mycket administration tycker jag det fungerar bra utan öppen mottagning. Tidsbeställning fungerar väldigt bra i vår kommun. Väntetiden är också kort förhållandevis, bara en till två veckor.
- Eftersom tjänsten bara är 50 % skulle det inte fungera så bra, tidspress, viktigt är också att man kan förbereda sig för mötet med rådsökande.
- Ekonomin är starkt integritetsanknuten vilket visar sig då man står på offentlig plats och försöker marknadsföra verksamheten - inte många vågar stanna och diskutera. Att gå igenom en hushållsbudget kräver förberedelser från gäldenären och förtjänar att det finns avsatt tid. Optimalt om man dessutom kan ha enklare rådgivning i öppen mottagning.
- En självklarhet. Se tidigare svar. Förutom det blir man själv som BUS mer effektiv för kunden kommer när han kan och samtidigt bestämt sig för hjälp, istället för att få vänta på tid vilket ofta ger en låg närvaro frekvens. Det är också lätt att fånga upp kunder som är vilsna/osäkra.
- En öppen mottagning kan säkert vara bra i kommuner med högt tryck. Här behövs det inte i och med att alla som hör av sig får en tid inom 1-2 veckor.
- En öppen rådgivning tror jag inte på. Människor tycker att det är jobbigt att komma till oss. Man vill inte visa att man har skulder, knappt ens för sig själv. Vid bokade besök är man bättre förberedd och man kan boka flera efterföljande möten, så att du har en röd tråd/planering i ditt arbete med att hjälpa människor med sina skulder. Vid öppen mottagning kan det bli väntetid i väntrummet. Det är ingen fördel, då jag tror att man riskerar att folk kan gå därifrån. Man vill inte bli sedd. Det är tufft nog ändå.
- Enbart positiva erfarenheter. Vi har inga köer längre och det har blivit mycket enklare att komma i kontakt med oss.
- Endast fördelar, spontanbesök på medborgarkontor.
- Finns säkert fördelar men just nu har vi inte den möjligheten. När vi satt på biblioteket en gång i månaden förra våren var det inte en enda person som kom för budget- och

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

86 (175)

skuldrådgivning under totalt 5 tillfällen á 2 timmar. Däremot tror jag att det är viktigt att man är tillgänglig för att ta emot personer som hör av sig så att de har lätt att få en tid.

- Fördelar kan vara att tillgängligheten ökar. Nackdelar kan vara att det inte blir lika anonymt.
- Fördelar: att vi kan nås när någon får lust att söka oss och att personen slipper vänta på besökstid. Nackdelar: om ingen kommer kunde vi haft inbokade besök under tiden i stället. Då vi inte har öppen mottagning är det svårt att föreställa sig. Gäller att hitta bra former för det och en balans i hur mycket tid som ska sättas av till det.
- Fördelar: Inga väntetider. Nackdelar: Svårt at koma till skot för vissa när de ej får en bokad tid. Spontanbesök kommer ofta utan erforderliga uppgifter om sin ekonomiska situation.
- Föredrar tidsbokning då varje besök tar sin tid. En del kommer spontant på vinst och förlust. Ibland får de hjälp direkt.
- Ha öppen mottagning vissa tider öppnar kanske för fler besök vilket är positivt. Öppen telefon är en alternativ mottagning som komplement.
- Har ingen erfarenhet av det. Känns lite svårt när man arbetar 50 %, dörrarna i kommunhuset är låsta och så är det sekretessen.
- Har ingen erfarenhet av detta.
- Har ingen erfarenhet om öppen mottagning. Fördelen kan ju vara att den rådsökande kan få ett möte direkt då den rådsökande kanske äntligen bestämt sig för att ta tag i sin ekonomiska situation. Nackdelen: att den rådsökande kanske efter första mötet får vänta i flera månader innan budget-och skuldrådgivaren har tid för fortsatt rådgivning.
- Har inte haft möjlighet att prova men det kan vara en bra väg att gå.
- Har inte provat. Nackdel att inte alla som kommer hinner få hjälp.
- Har inte provat. Tanken kan vara lockande. Om man med öppen mottagning menar besök utan att boka tid. Fördel - den sökande kan "kolla läget" - hur verkar rådgivaren, är det någon man för förtroende för eller. Man kan få en snabbrådgivning för att veta hur man ska gå vidare. Nackdel - spilltid, tar nog tid innan det funkar - människor är vana att boka tid. Värdefull tid för bokade besök minskas. Kan vara en god idé om det finns flera BUS:are på en arbetsplats.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

87 (175)

- Har precis börjat med en dag för drop in - känns bra, ökad tillgänglighet, tänker mig att det kan leda till att fler ta tidigare kontakt och lite "enkla" ärenden.
- Har själv öppen mottagning en gång per vecka på båda stadens bibliotek. Det är mycket uppskattat och bidrar till att den rådsökande själv kommer igång med att ta tag i sina problem.
- Har själv öppen mottagning under veckan, då för båda verksamheterna. Bokar dock enbart tid för möte om det rör sig om ekonomiska frågor som inte snabbt kan avhandlas. Tycker detta fungerar bra. Dock inte så många som hör av sig på detta sätt. De flesta ringer för att boka tid.
- Har svårt att se några större fördelar med öppen mottagning om man ser till att hålla en bra servicenivå med att individer som söker hjälp kan få komma till tidigt när de tar kontakt.
- Har öppen mottagning en dag/vecka på familjecenter, samlingslokal för BVC, mödravård, öppna förskolan. Det fungerar jättebra och är nöjd över det initiativ jag tagit om detta. Övrig tid kontor på socialtjänsten.
- Har öppen mottagning men försöker i första hand boka in tid med klienterna så att man kan arbeta ostört utan att klienten skall känna att andra står i kö utanför dörren.
- Hos mig får man en tid omedelbart, senast inom en vecka. Jag har andra arbetsuppgifter också och skulle inte kunna vara tillgänglig för budgetrådgivning hela dagarna. Jag tycker att det är bra med tidsbestämning; jag hinner förbereda mig på just personen som kommer. Det kan vara svårt att hålla isär varje persons enskilda förhållanden och jag vill läsa på några minuter innan han/hon kommer. Dessutom ska de inte "behöva" möta varandra i väntrummet.
- Här är mottagningen alltid öppen - om jag inte är upptagen av annat - och ser för närvarande inga hinder för att det kan förbli så - har hittills aldrig haft någon hotbild t.ex.
- I begränsad omfattning kan det vara bra.
- I dagsläget ser jag inget behov av en öppen mottagning. Däremot i de kommuner som har långa kötider kan det vara positivt.
- I huvudsak negativ till öppen mottagning bra om man kan hämta broschyr samt får vägledning till vem man skall vända sig till. Är inte bra att stå i en reception och prata om sina problem.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

88 (175)

- I huvudsak negativ. Bra om man kan hämta broschyr mm, och få hänvisning till vem man kan vända sig till på den öppna mottagningen.
- I praktiken har jag öppenmottagning fast inte uttalat. Befolkningen kan alltid nå mig via telefon, e-post, besök, även akuta besök, om jag inte sitter i besök just då.
- Indirekt har jag öppen mottagning då jag kan ta emot snabbt om behov föreligger.
- Inte idag. Kan vara svårt i en liten kommun då man oftast är själv. Diskussionen har dock förts kring detta.
- Ja, varför inte.
- Ja, det kan väl vara bra. Vi har ett öppet stadshus utan stängda avdelningar. Här kan invånare komma på besök oanmälda och det är ju bra. De tas emot i mån av tid och i annat fall kan de lämna telefonnummer till receptionist så ringer jag dem. De allra flesta besök är bokade men det förekommer en hel del obokade besök också. De kommuner som har lång väntetid kan ju ha öppen mottagning för enklare frågor viss tid i veckan.
- Jag arbetar i verksamhet med öppen mottagning och kan se både fördelar och nackdelar med det arbetssättet. En stor fördel är att det inte blir några väntetider- den sökande kommer när hen är redo och "tar inte tid" genom att boka nybesök och sedan inte komma. Något som kan inträffa då det naturligtvis är mycket jobbiga saker för de sökande att gå igenom. En nackdel som jag ser det är att när det är många besökare kan det kanske upplevas som att besöken sker på "löpande band". Vi reducerar det genom att erbjuda de som vill ha fortsatt kontakt och stöd att boka återbesök med den rådgivare de träffat vid den öppna mottagningen.
- Jag har aldrig provat det själv men hört att det inte är så många som kommer till en öppen mottagning. Det kan dock ha att göra med att människor inte vet att det finns. Många gånger tror jag dock att de flesta önskar en enskild bokad tid.
- Jag har arbetat med båda alternativen och tycker inte att det ena är bättre än det andra. Att ha en bokad till kan möjligen kännas tryckt för det är min tid och behöver inte sitta i ett väntrum med många människor.
- Jag har inte arbetat med öppen mottagning, men inom den nya förvaltningen kommer vi att göra det. Jag tror att den kan fungera om man verkligen har individen i fokus.
- Jag har jobbat under alla år (13) med öppen mottagning p.g.a. att konsumentrådgivningen är på samma ställe. Många fördelar att kunna komma in

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

89 (175)

spontant. Nackdelen är svårigheten att få tag på budget/skuldrådgivaren pga. att inbokade besök.

- Jag har öppen mottagning och jag finns alltid tillgänglig på telefon. Min företrädare arbetade så och jag tycker att det funkar bra och har därför fortsatt så. XXX är en liten kommun och än så länge känner jag att det funkar och att det inte stör mitt dagliga arbete.
- Jag ser bara fördelar med den öppna mottagning som finns här, där jag sitter i ett kontor på Familjecenter en förmiddag/vecka. Det är inrymt i ett vanligt hyreshus, centralt. Där samlas föräldrar med sina barn under föräldraledigheten, och det blir enkelt för vem som helst att knacka på och få en pratstund med mig.
- Jag ser bara fördelar. Många kommer inte till de första besöken om väntetiden är för lång. En del har frågor om elfakturor och hyror. Bra om de får hjälp med en gång.
- Jag ser både fördelar och nackdelar med öppen mottagning. Fördelarna är att det är lättare för människor att få kontakt. Har de svårt att ringa kan det kännas bättre att bara titta in när man ändå har vägarna förbi. Nackdelarna är att det kan bli svårare att planera jobbet om man inte vet när man kommer att bli avbruten. För mig som jobbar ensam och sitter lättillgängligt blir det merarbete i form av avbrott och plocka undan och fram material igen om det kommer ett spontant besök.
- Jag ser det som positivt till öppen mottagning. Vi har själva haft öppen mottagning under två år och det passade verkligen hushåll som har svårt med att planera livet och de som behöver hjälp i små täta portioner. Vi tror att man måste ha både öppen mottagning/drop-in och möjligheten att boka in nybesök längre fram på en annan speciell tid. Vi har för lite resurser för att fortsätta samt ett ökat antal sökande och fick då stoppa drop-in och har nu bokat nybesök en heldag i veckan vilket funkar bra utifrån förutsättningarna.
- Jag ser inte något behov av öppen mottagning, men jag kan ha fel! Mina klienter kanske har det. Men det har aldrig framförts något missnöje som det är idag, därför finns inte frågan på bordet.
- Jag ser positivt på en öppen mottagning om det innebär att det ökar tillgängligheten för besökarna, som en möjlighet att lättare få kontakt. Däremot om man avgränsar och enbart hänvisar till öppen mottagning och inte erbjuder bokade besök, anser jag det vara en nackdel för besökarna att inte i förväg kunna få en bokad tid.
- Jag tror att de flesta vill ringa och boka tid. Då får de lite förhandsinformation.
- Jag tror att det behövs både och.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

90 (175)

- Jag tror att det kan vara positivt med en öppen mottagning för då kan medborgare som är tycker att det är väldigt jobbigt att ringa bara gå förbi för att få en stunds rådgivning men det kräver att tjänsten är en heltid för att det ska finnas resurser för verksamheten.
- Jag tror att öppen mottagning är bra om man har tid för det. Jag hade det i början med kände att jag inte fick någonting gjort. Det var bra för folk lärde känna mig och verksamheten. Men jag fick ingen riktig arbetsro. Då jobbade jag 8 timmar i veckan och kände att jag ville veta när jag skulle träffa folk och när jag kunde jobba på datorn.
- Jag tror inte att en öppen mottagning är en särskilt bra lösning. Risken finns då att arbetet hela tiden avbryts av spontana besök.
- Jag tror på öppen mottagning då man kanske fångar upp folk som inte klarar av att ringa samt de som behöver göra saker direkt, istället för att vänta på en tid.
- Jag tycker att det verkar vara en onödig omväg i vissa fall. Dessutom känns det inte särskilt flexibelt att "kräva" att de rådsökande ska kunna komma t ex en eftermiddag i veckan. Personerna som söker vår hjälp kan ha svårt att ta ledigt från jobbet, osäkra anställningar eller har inte råd. Vi har valt ett arbetssätt som möjliggör att vi erbjuder besökstid direkt. Genom att jobba bort tidigare väntelista har vi frigjort massor av tid som vi använder till rådgivning istället för köadministration och dessutom slösar vi inte bort någon tid på uteblivna besök, vilket förekom tidigare. Jag förstår absolut poängen med öppen mottagning och förstår att det kan vara nödvändigt ibland, men då bör det vara drop-in och under en övergångsperiod medan man jobbar bort en kösituation. För vår del är det inte aktuellt att införa, vi har helt enkelt inte det behovet. Trots mycket stort inflöde av nya ärenden. Vi har väl egentligen "öppen mottagning" per telefon för vi har alltid telefonerna öppna när vi inte har besök.
- Jag tycker att det vore bra att ha. Jag har inte erfarenhet av en öppen mottagning själv men vet att det tillämpas i andra kommuner och ger ett bra resultat, t.ex. i XXX. Fördel är att rådsökande slipper vänta i flera veckor på sin tid.
- Jag tycker att öppen mottagning är ett nödvändigt komplement till tidsbokning. Flexibelt för den som inte riktigt vet om man har behov av en uppföljande tid eller inte, bra för kollegor som informerar om BUS och att det "bara är att gå dit" samt bra att erbjuda om någon uppfattar att behovet av en tid är mer akut än vad som erbjuds. På så sätt behöver man aldrig vänta mer än en vecka för rådgivning. I de flesta fall är ärendet inte akut utan det kan snarare vara en fördel att få lite tid innan det tidsbokade besöket för att samla ihop skulduppgifter etc.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

91 (175)

- Jag tycker det är bra med öppen mottagning. Tillgängligheten ökar och vi blir inte uppbokade i massa besök som kanske inte kommer.
- Jag tycker inte att det är så många som kommer till en öppen mottagning, folk vill inte stå öppet och prata om sina ekonomiska problem. Man kan ha öppen mottagning, där man kan boka tid, men sedan vid besöket tycker jag att man ska sitta i eget rum med dem.
- Jag vet inte vad man menar med en öppen mottagning? Men är ni fysiskt ex som någon form av medborgarkontor där man kan komma direkt och ställa frågor - i så fall nej, endast för att få beställa tid. Menar ni att man har tider som är öppna och att man kan komma och se om det finns tid, i så fall är det OK.
- Jag vet inte vad som menas med öppen mottagning. Om det är så att personen kan komma och gå hur som helst så tycker jag det skulle vara svårt när man är ensamarbetare. Hos mig får de snabbt tider. Man kan starta upp informationskvällar på biblioteken eller i någon annan lokal som ej är vid SOC, Exempelvis 1 gång/månaden lite smart då det är dags att betala räkningarna.
- Jag är för detta bara det sker i separata rum.
- Jag är mestadels positiv till öppen mottagning. Vi har inte det här, har pratat om hur man i så fall skulle gå tillväga. Avlastar det kön.
- Jag är negativ till detta eftersom det är skamligt att berätta om sin ekonomi. Dessutom finns det för många intresserade öron som gillar att höra på. Jag tror inte att kunderna skulle söka upp mig om det är en öppen mottagning.
- Jag är negativ till öppen mottagning, eftersom jag anser att klienterna inte ska behöva sitta i ett väntrum och vänta på att få komma in. Jag anser att om man har en tid bokad är chansen större att klienterna har med sig alla uppgifter som behövs för att kunna göra en budget och hjälpa dom med skuldrådgivning och skuldsaneringsansökan i förlängningen. Jag anser att min tid är viktig och om det inte skulle komma någon på en öppen mottagning så kan jag i alla fall inte jobba med andras ärenden.
- Jag är nog positiv till det om man är fler som jobbar ihop. Som ensamarbetare är det svårare då tiden är knapp. För att det ska fungera så måste man ut och berätta om att det finns öppen mottagning.
- Jag är positiv då man tänker på tillgängligheten. Det är enkelt att bara komma in till oss, ta en nummerlapp och vänta på sin tur. Då vi hade öppen mottagning så upplevde jag att de som kom var mer redo. De valde själva vilken onsdag de ville gå. Och när de kom så var det ett aktivt val av dem själva. Däremot så är det sårbart. Man måste ju kunna ta emot de

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

92 (175)

som kommer. Sitter det 20 personer där så måste man hantera detta. Det gör att det är väldigt svårt att styra inflödet. Vi hade en period då vi var endast två som höll igång öppen mottagning och då fick vi stänga till slut för vi kunde inte hantera inflödet. Vi var uppe i 80-90 ärenden var och det gjorde att vi inte hann att jobba med de befintliga och då fick man heller inget utflöde. Så då blev det kvantitet i stället för kvalitet.

- Jag är positiv till öppen mottagning en dag i veckan om det finns resurser. På första samtalet kan man lyssna och informera för att dämpa oro och ångest. Samtidigt kan man upplysa vilka handlingar som ska förberedas inför nästa besök.
- Jag är positiv till öppen mottagning men den som behöver hjälp och vet att det finns hjälp att få vill gärna ringa och boka tid för en avskild rådgivning.
- Jag är positiv till öppen mottagning så människor snabbt kan komma i kontakt och få hjälp med enklare rådgivning utan väntetid. Vi har dock ingen öppen mottagning då vi oftast kan ta emot besök inom en eller två veckor.
- Jag är positiv till öppen mottagning, men det fungerar dåligt när man arbetar ensam.
- Jag är positiv till öppen mottagning, om man utarbetar strategier för att ta emot kunder som behöver kortare rådgivning.
- Jag är positiv till öppen mottagning. Då en person är motiverad att göra något åt sin dalande ekonomiska situation eller skuldsituation kan det vara viktigt att snabbt komma i kontakt med budget- och skuldrådgivningen och gärna då kunna träffa en rådgivare direkt för ett möte. Nackdelen är om man arbetar själv i en kommun och har svårt att lägga upp ett sådant arbetssätt.
- Jag är positiv, se tidigare kommentarer. Jag tror att man kan skapa en positiv syn över budget- och skuldrådgivning genom öppen mottagning då det inte ska vara konstigare att gå till budget- och skuldrådgivningen än till t ex en rådgivare på banken.
- Jag är väldigt för öppen mottagning om det finns mer tid och att man inte arbetar själv.
- Kan bli långa väntetider om ingen tidsbokning finns.
- Kan nog passa för många men inte alla. Lite positiv och värt att prova.
- Kan vara bra för de som behöver information och väcka tanken, för de som bestämt sig är nog inte öppen mottagning det avgörande.
- Kan vara värt ett försök men jag tror att personerna som söker hjälp hos oss känner skam och vill därför vara anonyma.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

93 (175)

- Låter inte bra det. Nej tidsbeställning ska det vara. Så klienten kan känna sig säker med mig enbart och avskilt. Det är inte lätt för många att visa att man är skuldsatt.
- Lättare att fånga behövande i ett tidigt stadium genom att de kan komma spontant, behöver inte bli en ohållbar situation innan de söker hjälp.
- Lättillgängligt, få hjälp i tid, jag kan gå när det passar mig. Förväntningar som inte infrias, man hinner inte göra så många "åtgärder" på en öppen mottagning.
- Man kan inte vara "inlåst" i ett kommunhus. Man avdramatisera besöken genom att vara delvis öppen. Till exempel att sitta i ett rum utanför BVC lokalen. Där unga föräldrar kan titta in och fråga eller ta med sig information och fundera över budget i all enkelhet.
- Mottagning på bibliotek utanför arbetstid ökar tillgängligheten samt möjligheten att vara anonym. I min kommun måste man dock boka tid innan genom biblioteket, men det räcker med ett förnamn eller inget namn alls. Positivt att man kan komma efter arbetstid. Är positiv till öppen mottagning i nuvarande form.
- Mycket positiv, ger alla en chans till att få ett besök inom en vecka. När man väl har bestämt sig är väntetiden förgörande.
- Mycket positiv. Vi har försökt få till detta i flera års tid i vår kommun men lokalerna hindrar oss
- Mycket positiv. Ökad tillgänglighet, inte väntetider, kan "sälla" vilka ärenden man kan gå vidare med.
- Mycket positivt, ingen föransmälan behövs, lägre tröskel för att komma, minskade väntetider innan första besöket, bra metod för att se behov av resurser och variationer i arbetsbördan under året. Lätt att hänvisa till öppen mottagning för andra enheter i staden/samhället.
- Många ringer och vill komma till öppen mottagning men steget dit är betydligt svårare än att boka tid. Många behövande därmed uteblir eller kommer när situationen har förvärrats betydligt. Även antalet personer som kommer till rådgivningen minskar vilket inte betyder att behovet är mindre. Positivt att som budget- och skuldrådgivare slipper "ta ansvar"/bekymra sig över köerna.
- Möjligtvis öppen mottagning ngn timme per vecka för drop-in men annars ett väl avskilt kontor med dörr för bokade besök.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

94 (175)

- Nackdel: I min situation som ensam i rollen riskerar man att det uppstår kö. Då är den rådsökande exponerad för andras blickar och undringar. Kontakter som jag har sköts till en del spontant via telefon. Det brukar fungera bra. Viktigast att inte ha lång väntetid före första besök.
- Negativ.
- Negativ till öppen mottagning. Våra besökare vill nog ha en bokad tid så att de inte behöver sitta med en kölapp i ett väntrum med andra med överskultsättning. Vi har provat det i min kommun men det kom ingen till de tiderna. Jag tror de vill veta att det kommer någon och möter dem och som väntar på dem. Osäkerhet är aldrig bra för våra besökare när de ändå är i ett utsatt läge.
- Negativ till öppen mottagning, drop-in. Bättre med telefonkontakt/mail innan eventuellt besök för att vara förberedd.
- Negativ, man måste vara förberedd inför ett möte för att kunna ge kvalificerad rådgivning.
- Negativ, nackdelarna med att personerna som kommer oförberedda med otillräckliga underlag överväger fördelarna. Det tar många år att skuldsätta sig för det mesta. De som inte har tålamodet att vänta kommer ofta att misslyckas med sin skuldsanering är min erfarenhet.
- Negativ. Jag har svårigheter att inte ha bokade besök då jag har så många delar i min tjänst. Sitter t.o.m. på olika kontor olika tider.
- Negativ. Kan bli lång väntetid. Svårt att planera.
- Negativ. Man ska inte behöva vänta i timmar. Jag behöver kunna planera arbetet så att det blir effektivt.
- Negativ. Tycker att det ofta tar flera timmar vid ett första besök för att reda ut inkomster, kostnader och skulder. Öppen mottagning skulle iså fall bara leda till att kunden fick en kort träff och sedan får gå hem och ordna fram den information som behövs.
- Negativ. Vill planera min tid. Kanske positivt för den som vill komma omedelbart.
- Negativ; Det bör vara frustrerande för besökande att sitta o vänta lång tid i ett väntrum o sedan endast få en kort stund med rådgivaren - bättre att ge viss personlig vägledning per telefon när man ringer första gången så man kan förbered inför mötet mm. Det är svårt att ge en snabb rådgivning då jag behöver se helheten innan jag ger råd.
- Negativt. Hinner inte kartlägga och ge den kvalitet som krävs.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

95 (175)

- Negativt= kan träffa på grannen= offentligt att man har skulder. Kan vara dåligt förberedd på att lämna alla uppgifter som krävs för att få till en lösning. Positivt. Spontant, lättillgängligt, man kan ta ett beslut och få hjälp omgående. Vi har inte öppen mottagning men jag provar gärna på.
- Nej.
- Nej, Negativ, svårt att planera.
- Nej. Enbart bokade tider.
- Något vi ska titta vidare på. Fördel att man "fångar" människor här och nu.
- När man arbetar själv är det svårt att få en öppen mottagning att fungera.
- Nästan omöjligt då tiden inte räcker till.
- Om det finns tillräckliga resurser så tror jag att öppen mottagning är positivt.
- Om det menas att en öppen mottagning innebär att man kan komma dit hur som helst tror jag det blir svårt att planera arbetet, jag tror att det behövs tidsbokning. Däremot kan man komma dit och boka tid för att senare träffas.
- Om det är enda alternativet till att komma till budget- och skuldrådgivning ser jag det som negativt. Dels måste man ta ledigt från jobbet och sedan är det osäkert om man får tid för samtal. jag anser att begreppet Öppen mottagning är ett sätt att dölja att det finns kö, för sedan kan det ta flera månader att få en tid för fördjupad genomgång av sin ekonomiska situation. Vi har istället tidsbokning en dag i veckan för nya ärenden som får komma nästkommande vecka det är sällan som vi fått hänvisa rådsökande att återkomma för att vi inte har tider att ge. Givetvis händer det och då hänvisar vi dem till att komma till vår drop-in verksamhet på medborgarservice som vi har samma dag där är vi 2 timmar per vecka. Visar det sig att de har behov av mer stöd och råd så hänvisar vi dem att ringa igen eller så bokar vi in dem på en tid för besök.
- Om det öppen mottagning menas att man kan komma oanmäld är det inte bra Vid första besöket ska personen få möjlighet att i lugn och ro berätta om situationen Om det sitter flera och väntar blir det omöjligt att ge den tiden
- Om en öppen rådgivning ska finnas ska ordentligt med tid frigöras. Alternativ till öppen rådgivning är att man får tid hos en BUS:are snabbt, inte längre väntetid än 3-4 veckor. Det ska också gå att få tag i en BUS:are per telefon, helst samma dag, för att snabbt få råd.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

96 (175)

- Om öppen mottagning. Positivt: Kan behövas för att öka tillgänglighet. Negativt. Kunder få sitta och vänta länge på att vi kan prata med personen och i och med att man har vissa tider för den öppna mottagningen kan det vara svårt att just den tiden passar de som behöver komma. Öppen mottagning kräver att många känner till att verksamheten finns. Vi har inte sett behov av öppen mottagning i vår kommun. De kunder som vänder sig till oss ringer via vår kundtjänst där de får lämna namn och telefonnummer. Vi ringer upp senast inom 3 dagar, oftast samma dag. Då har vi en första rådgivning via telefonen och kan avgöra hur akut ärendet är. Är det väldigt akut erbjuder vi tid inom 1-2 veckor, annars får kunden tid inom 3-4 veckor.
- Positiv I vår kommun har vi ingen kö. Det är enkelt att komma i kontakt med mig och få en besökstid inom kort.
- Positiv, Ingen kötid
- Positiv – tillgänglighet.
- Positiv men med restriktion över att man kan ta emot rådsökande i enskilda rum också.
- Positiv om man är så mycket personal att man kan starta upp och fortsätta handlägga ärendet direkt när de har kommit till öppen mottagning. Ett krav är att man kan fortsätta att handlägga de ärenden direkt, som kommer till den öppna mottagningen. Går inte om man är en person med för lite resurser och inte kan fortsätta att arbeta direkt med de som kommer till öppen mottagning. Det förväntas att man ska kunna fortsätta arbeta med de besökande som kommer. Öppen mottagning kräver att man har tillräckliga resurser. Vi har att folk kan komma upp oanmälda o träffa oss, de får information och kan ställa frågor men inte säkert att det kan bli fortsatt handläggning direkt. Beror på läget. Kan sättas i kö eller få en tid bokad längre fram.
- Positiv om tid och utrymme ges för en kvalitativ sådan.
- Positiv till öppen mottagning.
- Positiv! Vid öppen mottagning, kan folk komma in spontant.
- Positiv, Bra för personer som inte kan passa tider, korta väntetider mm.
- Positiv, då skulle mindre frågor bli enklare att besvara. Oftast drar sig dessa personer för att ta kontakt och det blir oftast en stor höna av en fjäder. Då skulle de nog få hjälp tidigare.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

97 (175)

- Positiv, för att öka tillgängligheten. En dag i veckan. Vi skulle nog ha ett schema som man får boka in sig på när man ringer annars skulle det bli alldeles för långa väntetider på mottagningen. Jag tror att det är ett bra sätt att få rådgivning även ur ett förebyggande perspektiv. Jag ser inte något negativt med öppen mottagning.
- Positiv. Att våra spontanare kan få tid när det passar dem mer än att behöva boka tider, passa tider och därefter strunta i att avbeställa dem.
- Positiv. Ett snabbt sätt för radsökande att få kontakt. Som rådgivare kan man snabbare se om och vad jag som rådgivare kan hjälpa till med. Det har bidragit till kortare väntetider till rådgivningen.
- Positiv. Finns inte behov i vår kommun.
- Positiv. Svårt bedöma arbetsbördan.
- Positiv. Tillgängligheten en fördel.
- Positiv. Vi har öppen rådgivning en eftermiddag i veckan sedan ett par år och det är nästan bara fördelar. Det går - undantagsvis- att förboka tider, då är det väntetid men möjligheten att chansa på att komma in på öppna rådgivningen finns alltid. Första besöket max 45 minuter, därefter bokas återbesök vid behov. Inga uteblivna nybesök, ingen tidskrävande köhantering. Färre och kortare telefonsamtal. Enda nackdelen är att det är svårt att styra jobbet, man kan t ex få 3-4 nybesök precis innan man går på semester, likaså kan man inte ta in fler nybesök om man har utrymme för det, man får ta emot dem som kommer - varken fler eller färre
- Positivt i de kommuner där det behövs. I min kommun kan man få en tid inom en vecka eller två, vilket göt att det inte finns behov av om.
- Positivt kan vara att klienter kan får snabb hjälp med små frågor, samt tips för att förbereda sig inför kommande besök. Negativt är att vi inte idag har tillräckliga resurser och lokal för ändamålet.
- Positivt mest, men kanske svårt för de som inte vill skylta med sitt behov av rådgivning. Tror det är bra att vara ute och informera olika grupper som sedan vet att det finns möjlighet att boka tid.
- Positivt om det finns behov. Nackdel i mindre kommunen att kunna samordna med andra arbetsuppgifter.
- Positivt. Kan erbjuda sin rådgivning när motivationen är som störst. Inga kötider.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

98 (175)

- Positivt. Nackdelar att det kan bli stressigt.
- Positivt när en person tagit mod till sig att söka hjälp, att då kunna få den hjälpen med en gång utan att behöva vänta
- Resurskrävande, utrymmeskrävande och utelämnande. Kan innebära att besökande kan få sitta längre tid i väntrum till allmän besökand. Väntetid kan innebära att människor som upplever ett motstånd/ångest och oro kan vända i väntrummet. Tror att det rent psykologiskt är ett första telefonsamtal med tidsbokning upplevs lite isbrytande, lite ångestdämpande.
- Risk att stöta på andra som vill söka hjälp. Risk att ingen kommer dit. Bra för de som absolut vill ses öga mot öga och inte vill vänta flera veckor på tid.
- Se föregående svar. Vi fick mindre besökande/inflöde på vår öppna mottagning, då det inte var någon som ville sitta i ett väntrum fullt i folk. Vi har nu återgått till bokade besök och inflödet har återigen ökat.
- Se mitt svar på tidigare fråga. Jag är positiv till öppen mottagning.
- Se tidigare svar. Mycket positiv.
- Ser bara positiva effekter.
- Självklart kan öppen mottagning ha ett stort värde för individen men det krävs resurser för att kunna erbjuda denna typ av verksamhet.
- Skulle kunna vara bra med en viss avsatt tid för s.k. slink-in-besök, men anar att det då i första hand är de redan kända kunderna som utnyttjar den för akuta frågor.
- Som ett bra komplement till "vanlig" tidsbokning.
- Som ett komplement till "vanlig" rådgivning tycker jag att det är bra. Det är ett enkelt första steg som kan leda till fortsatt kontakt.
- Som föregående svar. Positivt att vi blir mer lättillgängliga, men vet ej om det är det bästa dock.
- Som ren information tycker jag att man kan ha en öppen mottagning men blir det mer personliga frågeställningar så gillar jag inte öppen mottagning
- Svårt att genomföra om man, som vi BUS:are ofta är, är ensam i sin kommun. Fördelen är att verksamheten blir väldigt tillgänglig.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

99 (175)

- Svårt att uttala sig om detta. Man kanske skulle nå fler personer men samtidigt är det ju inget snabb/ fix jobb särskilt skuldsaneringsansökan.
- Svårt avsätta tid för under nuvarande omständigheter. Svårt förbereda sig för. Föredrar första kontakt per telefon eller e-post från hjälpsökande - tid avsätts då för att ta och ge info om förutsättningar för t ex skuldsanering. Osäkert ur skydds-/arbetsmiljösynpunkt att inte veta vem som kommer. Har dock, om tiden så medgett, tagit emot oanmälda nya hjälpsökande som kommit till reception.
- Svårt om man jobbar ensam. Går nog lika bra med telefontider i stället. Har ingen erfarenhet av det men det kanske är bra för klienterna.
- Svårt, jag har inte provat det. Jag tror det vore positivt att ha öppna tider också. Men jag tror att det är viktigt för en del att kunna få "sin" bokade tid.
- Tar resurser i anspråk = ineffektivt. Vi finns för alla, alla kan ringa på telefontiden men med öppen mottagning skulle vi få sitta tillgängliga utan att kunna göra mycket annat även de stunder ingen kommer.
- Tror att t.ex. en för eller eftermiddag skulle kunna vara bra med öppen mottagning. Om man har öppen mottagning måste det finnas tidsutrymme för att fortsätta t.ex. en skuldsanering så personen ifråga inte behöver vänta.
- Tror det kan vara bra med en öppen mottagning en dag i veckan som ett komplement till tidsbokade besök. För en del passar inte tidsbokade besök. Det kan också vara bra för de som har mer akuta ärenden som t.ex. behöver hjälp att överklaga ett beslut.
- Tror inte på öppen mottagning. Däremot måste man få komma på ett första besök direkt när man tar första kontakten.
- Tycker det skulle vara det bästa och det förutsätter att det finns tillräckligt med kunnig personal.
- Varför inte? Om förutsättningarna var annorlunda och jag satt på en mer central plats där människor lätt kunde nå mig och jag kunde avsätta mer tid. T ex på vårt bibliotek där även kommunens konsumentrådgivare sitter.
- Vi arbetar med öppen rådgivning med bra resultat vad gäller kötid och tillgänglighet
- Vi erbjuder även öppen mottagning men vår erfarenhet är att i princip alla föredrar att ta en första kontakt på telefon alternativt mejl för att boka ett möte.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

100 (175)

- Vi har gjort försök med kvällsöppet men inget gensvar, varken per telefon eller personliga besök. Jag är varken positiv eller negativ till detta men tror inte att behovet finns utifrån de tester vi gjort. Däremot tror jag på ett medborgarkontor/service kontor med flexibla öppettider där olika samhällsliga instanser finns representerade: försäkringskassan, konsumentrådgivning, bus, pensionsmyndigheten, arbetsförmedling.
- Vi har haft öppen mottagning i många år som fungerade mycket bra men så kommer det nya chefer som skall sätta sin prägel och den slopades tyvärr.
- Vi har haft öppen mottagning och vi har ingen kö så 99 % föredra att få en egen tid för att som de rådsökande sagt "sitta i kö med andra". Man känner sig utpekad.
- Vi har haft öppen mottagning under lång tid och den var inte välbesökt så vi la ner den. Vi har nu istället en "jour" tid som vi inte bokar i kalendern så att det finns möjlighet att komma på.
- Vi har inget behov av det då vi inte har någon kö. Fokus bör istället vara på att minska kötid och skapa ett effektivt arbetssätt. Negativt är att vid ett bokad besök kan man vid samtalet samla mindre information och förbereda inför besöket. Ett möte vid en öppen mottagning skulle istället ta längre tid än ett bokad.
- Vi har kört lite med öppna mottagningar men det blev till att sitta av tiden. Få kom. Så var det i min kommun i varje fall.
- Vi har provat att haft öppen mottagning och det var ingen höjdare direkt. Inte många som kom fast vi hade öppen mottagning med Konsumentvägledaren också. För KVL var detta mycket bättre! Det kan ju vara oerhört skamligt att behöva söka vår hjälp och sker då detta offentligt så blir nog besöksantalet mycket begränsat. Jag tror att man måste kombinera info om vad BUS:are kan hjälpa till med och då tycker jag att KVL:are passar bra i kombination. Det kan självklart vara andra yrkeskategorier också men det skall ju locka också!
- Vi har provat öppen mottagning hos oss och det blev ingen hit. Inte en enda besökare kom. Jag tror det är enklare att få en tid och slippa sitta och vänta med andra sökande. Ekonomi är något väldigt privat.
- Vi har provat, och lämnat, öppen mottagning (rådgivning). Att i egen fysik person besöka en plats/person med ett problem (ofta tyvärr även skam-, skuldfyllt) blir för många skuldsatta/oroliga en för hög tröskel att övervinna. Ofta var personer som kom oförberedda på en diskussion om ekonomi. Råden handlade ofta om nödvändigheten att ta reda på fakta. Denna rådgivning ges med fördel i stället på telefon/e-post/chatt/SMS.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

101 (175)

- Vi har så kort kötid för nybesök så jag tycker inte att öppen mottagning är nödvändig.
- Vi har testat men det var svårt att få folk att komma. När man "tvingade" dem till det, nya ärenden, blev det istället kö och folk fick gå hem utan att ha fått träffa någon. Vi tänker inte göra det igen.
- Vi har öppen mottagning en dag i veckan - en heldag. Är helt avgörande för vår verksamhet - utan detta skulle vi haft köer, vilket vi inte har alls idag. Ser inga nackdelar med detta. Dock är det troligen så att jobbar man ensam kan det vara svårt att ha öppen mottagning - man måste också ha säkerhetstänk kring besöken så det krävs minst två helst tre rådgivare på plats om man har öppen mottagning.
- Vi har öppen mottagning en dag i veckan kl.13-15. Det kommer i allmänhet 1-3 besök varje vecka. Vi tar givetvis emot obokade besök övriga dagar och tider också om vi inte är upptagna med andra besök eller liknande.
- Vi har öppen mottagning. Det innebär att konsumenterna kan komma till oss för att prata. Vi tar ett första besök men efter detta får de ställa sig i kö på vår väntelista.
- Vi har öppet 07.30 -15:30 ungefär men jobbar i stort sett enbart utifrån bokade besök. Jag upplever det positivt att vi är lätta att nå och inte är begränsad av enstaka dagar/tider.
- Vi jobbar med Besökstider vilket gör att man inte behöver sitta och vänta och stöta på fler människor. Vi har i stort sett ingen kö så man kan få tid snabbt och kommer någon in spontant kan de oftast få hjälp direkt. Men jag personligen tycker att det är tryggare för besökaren med en bokad tid. Då vet de att de blir emottagen och inte behöver sitta och vänta.
- Vi på XXX har haft öppen mottagning men fått så dålig respons att det inte lönade sig. Detta kan vara för att vi alltid tar emot "knackningar" på dörren och välkomnar alla så långt det är möjligt. Utifrån mina erfarenheter har jag därför svårt att beskriva endera scenario.
- Vi är en liten kommun med en yta stor som Skåne men med en befolkning på ca 10000 innevånare där var 20 person har betalningsanmärkning hon kronofogden, jag tror mer på tillgänglighet per telefon än personligkontakt för oss.
- Är ett jättebra komplement. Det finns de som inte har egen telefon. Då kan de komma på en obokad tid. Att kunna få välja att komma mer spontant är också bra och inte behöva ha en inbokad tid, känna oro inför besöket och ha nedräkning till den bokade dagen. Dessa personers allmäntillstånd varierar från dag till dag. Känner personen att idag är det en bra dag för mig, idag orkar jag ta tag i mina problem och just idag är det öppen mottagning

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

102 (175)

borde göra så att fler kan kontakta oss för hjälp. Har personen en inbokad tid och har just den dagen en mindre bra dag ur hälsoperspektivet gör att personen kanske uteblir, orkar inte komma och ta tag i situationen. Öppen mottagning ger för de rådsökanden en större valmöjlighet för kontakt.

- Är för en öppen mottagning då det är bra om det finns olika alternativ till kontakt.
- Är helt klart positiv till öppen mottagning. Det bidrar till bättre tillgänglighet och öppenhet. Ett kortare besök för att stämma av om det ska/behövs fortsatt rådgivning/hjälp. Förhoppningsvis kan det bidra till att fler besökare tar kontakt. Som rådgivare ser jag det som ett bra alternativ, rekommenderas till dem som uteblivit på (flera) bokade tider, de kan nu själv känna och bestämma när de vill komma. Nackdel kan vara att det blir väntetid för enstaka personer.
- Är oklar över vad som avses med öppen mottagning. Är det själva lokaliteterna det avses; så är det definitivt en nackdel, eftersom det är skamligt och skuldsatta inte vill att någon "obehörig" ska känna till deras ärende. En fördel skulle i så fall vara tillgängligheten. Avser öppen mottagning att innevånarna kan droppa in utan tidsbokning och få hjälp är jag positiv i allra högsta grad då det är lätt att komma. Det är en fördel att det inte är ett hinder med just tidsbokning som komplicerar det hela. Ser inte att det skulle finnas någon som helst nackdel med öppen mottagning och att det är lätt att få en första kontakt med oss. Det är bra om inte tidsbokningen utgör något hinder för att ta kontakt med oss.
- Är positiv, men nackdelen är att inte hinna träffa så många då jag är ensam på tjänsten.
- Öppen mottagning kan nog fungera för vissa personer. Öppen mottagning - kan vara lite generande att möta bekanta på detta ställe, liten kommun.
- Öppen mottagning har jag ingen erfarenhet av men den kan vara bra för en del människor, att det blir av att ställa sin fråga utan att det blir omständligt. Nackdelarna är ju att man kanske inte vill visa öppet att man behöver hjälp med sin ekonomi. Det är nog inte lika anonymt.
- Öppen mottagning har jag redan, men skall man söka skuldsanering får man ställa sig i kö eftersom jag endast arbetar 50 % med detta och för rättvisans skull. Alla har ju bråttom med sitt.
- Öppen mottagning kan ju vara ett sätt att stävja om man har en lång kö. Personligen anser jag att det bästa är att få en väl avsedd tid för första besöket, som är grunden till allt arbete fortsättningsvis.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

103 (175)

- Öppen mottagning kan vara bra om det enbart avser att lägga upp en budget. Då måste det finnas möjlighet att kunna boka in personer som har behov av skuldsanering på möten som kräver sekretess och framförallt tid för att gå igenom vad som är bäst för just den personen.
- Öppen mottagning kan vara bra, men då behövs flera rådgivare. Är man tillgänglig på telefon, kan detta vara ett alternativ.
- Öppen mottagning kan vara dåligt på det sättet att då kan väntetider uppstå i onödan då man ej kan planera sina besök. Positivt kan vara att då kan folk komma när de vill.
- Öppen mottagning någon gång i veckan är bra, förutsatt att det finns resurser.
- Öppen mottagning provade jag för ett antal år sedan och då fungerade det inte. Jag vet inte om det beror på att vår kommun endast har mellan 21 000 - 22 000 invånare. I större kommuner tror jag att det är jättebra. Man kanske känner sig lite utpekad om man kommer och ställer frågor samtidigt som andra kan se mig där.
- Öppen mottagning riskerar ta tid då man får in sökande som inte är förberedda, d.v.s. de har inte med sig underlag som visar inkomster, utgifter, skulder osv. Har man inte riktiga uppgifter kan inte handläggaren göra en första bedömning om hur ärendet ska hanteras. Däremot kan man ha öppen mottagning för allmän information och boka in besök dit sökanden kommer förberedd.
- Öppen mottagning skulle kunna fungera precis som ett telefonsamtal inför en tidsbokning, dock svårt med tidsanpassningen då olika ärenden tar olika lång tid. Jag är för öppen mottagning bara den enskilde inte tror att situationen löser sig med detta möte.
- Öppen mottagning skulle underlätta för några med det kräver mycket resurs, vilket få kommuner har.
- Öppen mottagning tror jag inte på. Då går tiden åt till att höra orsakerna till skulderna, det blir inget konstruktivt. Däremot öppen-telefon hela dagen, ingen telefontid.
- Öppen mottagning under en viss tid är fullt möjligt men icke genomförbart under hela arbetstiden. BUS-handläggaren behöver arbetsro utan att bli avbruten för att kunna jobba i ärendena, dokumentera skulder, ringa samtal i ärendet, läsa in information och lagtext, ringa kollegor och myndigheter, ha tid för möten och utbildning, boka in tid för kompletteringar och omprövningar, för påskrifter av fullmakter och ansökningar, sköta telefontider osv.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

104 (175)

- Öppen mottagning är inget som jag prövat. Risken är stor att man inte kan ge några besked om hur man skall lösa situationen. För man måste inhämta så mycket information från olika instanser innan man kan ge ett besked hur man skall lösa situationen på bästa sätt.
- Öppen mottagning är inte så viktigt i vår verksamhet då många som kommer drop-in saknar alla handlingar som behövs för att kunna börja på en gång. Det blir oftast ett kortare samtal och att boka tid för ett nytt möte då alla uppgifter är med. Det kan fungera som en "uppfångare" när personen vågar/orkar ta tag i problemen men egentligen inte mer än så.
- Öppen mottagning är naturligtvis positiv i den mån det finns resurser att fortsätta arbetet inom en snar framtid, annars riskerar individen att förlora motivationen.
- Öppen mottagning är svårt när man är en personal och endast har en halvtidstjänst.
- Öppen mottagning är säkert jättebra när man är flera personer som jobbar tillsammans. Som ensamarbetande, tror jag inte på det. Det är redan idag svårt att göra något annat när personer uteblir från besökstider, kommer för sent, eller droppar in på en annan dag/tid. Jag behöver ju ha papper framme när jag jobbar med ett ärende, och kommer det bara in någon så äventyras sekretessen.
- Öppen rådgivning på budget och skuldrådgivning ser helt olika ut beroende på var den finns. En del budget- och skuldrådgivare sitter ensamma på sina stadsdelsförvaltningar och upplever att man bara bytt ytan i och med att vi börjat med "öppen" rådgivning. För mig personligen innebar "öppen" mottagning merarbete eftersom folk inte hade med sig papper, hade stora förväntningar om vad man kan göra vid öppen mottagning osv. Det var som om jag var en dörrvakt eller socialsekreterare i en mottagningsgrupp som skickade klienter vidare till andra. Det var bara det att det fanns ingen annan som tog över, jag skickade klienter till mig själv genom att boka dem till ett första besök. Klienterna var lite förvånade och jag tyckte att den informationen jag kunde ge kunde ha skett per telefon. Jag har telefontider och det funkar bra då folk kan ringa och höra sig för vad som gäller för att få hjälp och ställa enkla generella frågor. Jag tycker att man måste skilja på och informera folk vad man erbjuder vid öppen mottagning och vad man erbjuder vid bokade rådgivningstider med en Budget- och skuldrådgivare. Vi budget- och skuldrådgivare har inte "råd" att ha flera timmar/ vecka då vi bara väntar på att någon ska dyka upp. Det är slöseri med tid och resurser och ökar stress. Vårt jobb är också tyvärr rätt så säsongbundet! Det är många som vill komma januari och september samt inför deklarationstider och inför skatteåterbäringstider. Sommartid är lugnare vad det gäller nybesök from juni till augusti. Med tanke på ovan så tycker jag att man ska öppna en

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

105 (175)

rådgivningsbyrå centralt i större städer gärna med konsumentrådgivning som har uppgiften att förebygga. I mindre orter kan man helt enkel skilja öppen rådgivning genom att ordna aktiviteter och öppna tider för enklare korta frågor på andra lokaler ex bibliotek eller stadshus. Vi budget- och skuldrådgivare är specialiserade att hjälpa folk som redan har stora problem med ekonomin. De ekonomiska problem och skuldsättning kommer aldrig att försvinna helt och håller eftersom vi är människor som fortsätter att fortplanta oss (dyrt) studera (dyrt) gifta oss (dyrt) skilja oss (dyrt) blir sjuka (dyrt) resa (dyrt) starta företag (dyrt) göra misstag (dyrt)...Det vore synd om vi skulle använda vår tid alltför på förebyggande. En kirurg arbetar inte heller så mycket förebyggande genom att snackar om hur man undviker att skada sig? Nej, låt oss jobba med det som vi har kompetens för! Missförstår mig inte, jag arbetar gärna med information om skuldsanering och annat i olika sammanhang men ser att det riktiga allmänt förebyggande arbete bör göras och görs redan av andra i olika branscher. De som jobbar "allmänt" förebyggande i dag kan nog inte ge personligt råd till en handikappad person om hur man fixar pengar till tandvårdsräkning, men det kan vi budget- och skuldrådgivare. Vi arbetar förebyggande och kan göra skillnad när man redan är i en situation där man riskerar skuldsättning utan att kunna välja bort utgiften.

q15. Vad skulle du behöva för verktyg för att motverka överskuldsättning?

- Mer tid till förebyggande arbete. (6 st.)
- Tid. (4 st.)
- Mer förebyggande. (2 st.)
- Mer förebyggande arbete. (2 st.)
- Mer tid/resurser för förebyggande arbete. (2 st.)
- 1. Fler budget och skuldrådgivare så att det ska bli lätt och snabbt att ta kontakt med dem.
2. Kommunen, budget och rådgivare, skulle ha möjlighet att bevilja saneringslån på bra villkor i enstaka fall. (förebygga vräkningar, samla små dyra lån mm. 3. Förebyggande arbete, anpassade föreläsningar och information till olika grupper.
- Absolut tar emot alla verktyg jag kan få.
- Arbeta bort systemfelen. Finns en uppsjö av dylika. T.ex. få in CSN-avgiften som förbehåll vid löneutmätning.
- Arbeta förebyggande d.v.s. skolor. Arbetsförmedling, pensionärsorganisationer, andra verksamheter inom kommunen. FK, Pensionsmyndigheten och KFM bör informera om oss. Konsumentverket bör ta fram bra material som är anpassat för olika grupper att använda. Idag finns mycket material att välja och det blir att plocka lite härifrån och därifrån och det kan ge ett oprofessionellt intryck. Vi vill inte använda oss av hemmasnickrade lösningar. Ett "paket" skulle vara toppen. Helst ska individen vara så aktiv som möjligt under föreläsningen d.v.s. vi ska inte stå och "rabbla" om vad som kan hända när du inte betalar dina räkningar/skulder.
- Arbeta mer förbyggande bl.a. genom utökat samarbete med andra verksamheter samt tillföra verksamheten mer resurser.
- Att allmänheten får mer information vad som händer när man inte prioriterar rätt saker och att man bör ha möjlighet att informera mer i skolan detta borde bli ett krav att skolan har ett ämne hur man sköter sin ekonomi i ett tidigt stadié.
- Att det inte längre är lönsamt – förstås. Så länge långivarna vinner ekonomiskt på att låna ut till människor som inte kan betala kommer vi BUS-rådgivare att ligga i underläge med förebyggande åtgärder. Den dag det inte längre är lönsamt kommer problemet att ha löst sig själv - till största del.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

107 (175)

- Att få synas mer i kommunen.
- Att ha kontroll över de olika t.ex. smslånggivare. Detta behövs lag-kontroll av myndigheterna.
- Att politikerna tog överskudsättning på allvar och stoppade de alltför lätta kreditprövningarna.
- Att privatekonomi är ett skolämne. Att "återuppbygga" möjligheterna till betalningsuppgörelser - nu vänder man sig snabbt till skuldsaneringsansökan enligt skuldsaneringslagen - viktigt att arbeta med uppgörelser i tid för att undvika att hushållen blir evighetsgäldenärer.
- Att samhället inte hade så generösa regler för människor att skapa sig skulder och att det är så lätt för fordringsägare att söka utmätning hos KFM. Det skapas mer pengar i samhället och den enskilde uppmanas hela tiden att handla.
- Att staten såg över sina system så att personer inte per automatik blir skuldsatta även om de gör allt de kan rätt. ex vi skuld på bostadsbidrag, skatt på retroaktiv ersättning från FK, underhåll som beräknas på inkomst flera år tidigare mm.
- Att staten ändrar regler, samverkan mellan myndigheter. Skall betala CSN och underhållsstöd till försäkringskassan på sitt existensminimum är inte möjligt.
- Bli president för en dag och förbjuda sms-lån och införa obligatorisk privat-ekonomi från årskurs 7 minst 4 timmar/vecka. Eller ännu bättre, börja utbilda barn redan på dagis.
- Bra utbildning och material för att kunna arbeta förebyggande samt givetvis tid för detta vilket är det absolut svåraste att lösa.
- Bättre kreditkrav, förebyggande arbete i skolor.
- Bättre samarbete, dels inom kommunen men också med andra statliga myndigheter. Även med landstinget då främst inom psykvård. Att det skulle gå att få avbetalningsplaner med en del statliga skulder. Mer utåtriktad verksamhet.
- Dem vi träffar som BUS:are har ju i allmänhet redan en överskudsättning. Men jag tycker jag drar mitt strå till stacken genom att vara ute i stans alla gymnasieskolor och prata om Konsumenträtt och Privatekonomi. I ett samhällsperspektiv vill jag se att snabbblåneföretagens framfart stoppas (hindras helt) genom hårt reglerad lagstiftning och att konsumtionshysterin dämpas. Att vi blir mer inställda på en hållbar utveckling där

behovet av snabbblån inte är så stort, utopiskt. Men där kanske jag får se till aktivera mig politiskt. Inte troligt det heller.

- Den frågan går inte att svara enkelt på och som enskild BUS i en kommun kan man nog tyvärr inte göra så mycket mer för att motverka överskuldsättning, en ny Överskuldssättningsmyndighet kanske? Så jag svarar på en annan fråga. Vad behöver förändras i Sverige för att motverka överskuldssättning? En förändring när det gäller snabbblån och överhuvudtaget utlåning, en förändring av synen på skuldsatta, en förändring av skuldsaneringslagen a la Jan Ertsborns utredning som kanske i sin tur stramar upp kreditgivningen lite, förändring av de statliga myndigheternas "systemfel" som innebär att människor väldigt lätt får skulder som går till KFM och som innebär att hela ekonomin havererar. Anna Hedborgs utredning och förslag var bra, jag instämmer i det mesta. Kronofogdens utmätning och deras hantering av utmätta medel gentemot gäldenärerna är passiviserande: När jag tänker mig in i hur en person som har utmätning har det så känner jag att det sätt som utmätningen i inkomst görs på är väldigt märklig. Arbetsgivaren skickar över pengar till kronofogden som sen vidarebefordrar dessa pengar till diverse fordringsägare utan att någon redovisning går tillbaka till den utmätta. Pengarna skulle lika gärna kunna gå till ett stort svart hål. Det är extremt passiviserande. Om det var mig det hände skulle jag vilja ha möjlighet att få veta vart pengarna tog vägen. Jag skulle enkelt vilja följa upp vad som händer med mina skulder, om inte månadsvis, så åtminstone årsvis. Som det är nu går inte det, KFM har inget sådant utdrag att lämna ut. De utdrag som finns att få är väldigt svårtolkade för amatörer (de är ju bara till för KFM-personalen) och innebär också massor av papper. Folk som har utmätning har faktiskt ingen möjlighet att ha någon koll. Om det var så att man årsvis kunde få information/själv hämta uppgifter via nätet om hur mycket man hade betalat på varje skuld och totalt och hur detta påverkat skulden så är jag övertygad om att fler skulle engagera sig mer i att försöka betala av. De som alltså har en rimlig möjlighet att betala sina skulder. Och inte alla men fler! Skulle man dessutom kunna göra eller få en prognos för återbetalningstid vore det ännu bättre. Jag har träffat ett antal sådana personer och visat och hjälpt till att få fram uppgifter om betalda belopp – det har resulterat i att dessa aktivt arbetat för att öka sin betalningsförmåga/lämnat nya inkomstuppgifter till KFM och snabbare blivit skuldfria. Jag kan inte föreställa mig att det finns någon annan aktör i samhället, statlig eller privat, som inte enkelt kan redovisa vart pengar som kommer från dig och mig tar vägen, och det kan ju faktiskt gälla hundratusentals kronor som fördelas av KFM under många år! Och KFM har jättemycket information om vad som händer när man inte betalar men inget alls om vad som händer när man betalar via utmätning.
- Det behöver bli svårare att skuldsätta sig, räntetak och att man inte ska kunna skuldsätta sig via t.ex. sms.

- Det bästa hade nog varit ett TV-program som handlar om hushållsekonomi. Ett förebyggande program som tar upp vad man bör tänka på när man planerar sin ekonomi, vad som händer eller kan hända vid olika livssituationer. Lämpligen något för Sveriges television att göra, ett program motsvarande PLUS men som bara berör ekonomi. Förhoppningsvis skulle detta också göra att vi kan prata lite mer om vår ekonomi med vänner och anhöriga, att det inte blir lika skamfyllt. Detta skulle nog vara det snabbaste sättet att få ut information. I övrigt gäller det att man inom skolan har mer löpande livskunskap, så att ungdomarna är mer förberedda på livet där ute. Många av dessa har ju ärvt ett beteende från sina föräldrar som måste brytas.
- Det förebyggande arbetet är viktigt. Som ensamarbetare med budget- o skuldrådgivning hinner jag inte planera bra informationsmaterial, prata kan jag men tekniken släpar efter, behöver lära mig olika sätt att framföra information.
- Det känns som att det är en för stor fråga för budgetrådgivningen. Är en politisk fråga. Krävs andra insatser än vi kan erbjuda som enskilda budgetrådgivare.
- Det saknas något verktyg för den grupp som precis blivit väldigt skuldsatt, men där skuldsanering inte riktigt är ett alternativ. Ungefär som de saneringslån som finns t ex i Finland. Något som gör att man inte behöver vara skuldsatt så länge innan man kan få hjälp.
- Det skulle vara bra med informationsmaterial till alla som går i gymnasiet och helst innan de blir myndiga och kan ingå avtal. Däremot så tror jag att det blir svårt att råda bot på överskuldsättning i de familjer där det pågår i generationer.
- Det är en väldigt stor fråga till en yrkesgrupp på 350 st. i Sverige som jobbar med de skuldsatta som är individer och kan grupperas i hur många olika grupper som helst med tanke på att vi är ett multikulturellt samhälle. Det som jag alltid tänker vid ett nybesök är den här gamla sanningen av Sören Kierkegaard "Om jag vill lyckas med att föra en människa mot ett bestämt mål, måst jag först finna hen där hon är och börja just där" "Den som inte kan det lurar sig själv när hon tror att hon kan hjälpa andra. För att hjälpa någon måste jag visserligen förstå mer än vad hen gör, men först och främst förstå det han förstår" "Om jag inte kan det så hjälper det inte att jag kan och vet mera" En tanke som dök upp är att det finns så många subgrupper i samhället i dag där medlemmar har en gemensam nämnare som kan vara religiös, politisk, åldersbunden, yrkesbunden, relaterat till hobby osv. De olika grupperna behöver skraddarsydd information för att de ska vilja ta in och lyssna budskapet. Så, verktyget skulle vara riktad information genom de medier eller de sätten som passar gruppen. Äldre, handikappade, nyanlända mm utsatta grupper behöver extra hjälp. Ungdomar är inte alltid så smarta när det gäller ekonomi och IT. Det

finns stor skillnad i kunskap inom en åldersgrupp beroende på vad man har för utbildning och bakgrund. Skolan har stor roll, ansvar och möjligheter men inte längre för hela befolkningen eftersom alla medborgare inte kan gå eller har inte gått i svensk skola. Konsumentvägledarna är också viktiga i det här sammanhanget gentemot den stora allmänheten som behöver baskunskaper om hur det är att vara konsument i Sverige och i Europa. "Den som inte lyssnar på detta lurar sig själv när ho tror att hon kan hjälpa andra"

- Det är för lätt att låna. Vi har sett exempel på det när det gäller sms-lånen. Mer information i skolan om hushållsekonomi och hur lån påverkar. Det kan räcka med arbetslöshet, sjukdom etc. för att inkomsten inte blir vad den har varit. Information till unga är ett effektivt sätt att fånga upp brister och vidta åtgärder. Konsumentvägledningen har uppmärksammat problemet med ungas utsatthet i samhället, inte minst ekonomiskt. Det finns ett otroligt stort utbud av varor och tjänster och det är svårt att vara en kritisk och granskande konsument. Ungdomar är en stor mål-grupp för kampanjer av nya produkter och marknadsarenor. Ungdomars kunskap om ekonomi är i flera fall bristfällig och det finns många fallgropar i dagens konsumtionssamhälle som ungdomar kan ramla i. Det är viktigt att ge barn och unga utbildning och stöd i konsten att bli en granskande konsument utifrån perspektivet att skapa medvetna konsumenter som gör aktiva, hållbara och ekonomiska val i sina nuvarande och framtida inköp. Barn och unga är en viktig målgrupp gällande finansiella folkbildningsuppdrag och finansiella kunskaper i skolan. Det är viktigt att driva mer uppsökande verksamhet gentemot viktiga målgrupper.
- Det är nog så att vi behöver ut i skolorna mer (allra helst på gymnasienivå) för att prata om dessa lätta krediter som finns på marknaden idag. Mer prat om detta i media är också ett sätt att få folk att förstå.
- Detta är en fråga på nationell nivå. Det är alldeles för många kreditmöjligheter från olika håll, som gör att människor inte förstår konsekvenserna utifrån sitt handlande. Råntenivån i dagsläget gör att fler aktörer kommer att ge ett utbud av sådana möjligheter. Det är människor med låg utbildningsnivå, bokstavskombinationer mm, som skulle ha mera utbildning i ekonomi.
- Detta är en mycket svår fråga att svara på. En skärpning av kreditprövningen för att få snabbån skulle kanske hjälpa till något. Rent allmänt behövs ett samlat grepp för att minska skuldsättningen, inte minst måste en attitydförändring till skuldsättning ske hos stora delar av befolkningen.
- En allmän debatt om betydelsen av att ha buffertsparande. Att göra det attraktivt att ha sparande. Ränta på kontot!! Buffert är det absolut viktigaste motkraft mot

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

111 (175)

överskudsättning. En reglering på marknaden mot långa bindningstider på telefonabonnemang. Högre krav på god kreditupplysning. Reglering och definiering av vad som är ockerränta.

- En annan lagstiftning.
- En assistent knuten till Budget- och skuldrådgivaren så att tid frigörs för förebyggande arbete. Information är det enda som kan nå in i tv-rummet hos befolkningen. Förr fanns något som hette "Anslagstavlan" och då fick medborgarna råd och stöd på bästa sändningstid om det man visste kunde ha stor betydelse för deras välmående. Man vet idag vad överskudsättningen kostar samhället i resurser men också i lidande som ofta också gör de utsatt vårdkrävande, samt att barnen lider och också kan bli sjuka. Att satsa på bred offentlig information vore en droppe i havet jämfört med den kostnad detta orsakar, och inte lägga ansvaret på oss redan hårt pressade BUS-handläggare. Vi hinner knappt svara på den här enkäten. Många har andra sysslor utöver BUS-handläggningen och de sysslorna prioriterar många gånger sig självt. Det borde inte få vara så. BUS har skötts med vänsterhanden i många kommuner och det måste styras upp uppifrån, det har vi BUS-handläggare ingen möjlighet till att påverka då vi oftast är ensamarbetande och försvinner i den stora massan.
- En betydligt generösare lag skulle motverka utlåningen för konsumtion.
- En hårdare lagstiftning mot kreditgivning,
- En kollega att starta grupper med, att presentera skolmaterial till gymnasiet med, att få ut regelbunden information i media med, att hitta fler nya former att arbeta samt striktare medel från myndigheter när det gäller kreditgivning, "fulsälj" via telefon och dylikt.
- En lag som förbjuder långivare och företag att få sina fordringar indrivna om de inte gjort en skälig kreditprövning. En lag som förbjuder ockerräntor och en lag som innebär absolut preskription av skulder.
- En svår fråga. Ett alternativ som kan fungera bra på sikt är att dessa frågor tas upp frekvent under skoltiden för att bygga en kunskapsgrund när ungdomar en dag flyttar hemifrån. Kunskaper om hur man lägger en budget. Vad det kostar att leva etc. Konsumentverkets broschyr "Koll på pengarna" är ett bra redskap, men den når nog inte ut till folk så som den borde.
- Ett avsevärt striktare regelverk runt snabba krediter, lättvindiga avbetalningskontrakt och banker som kastar pengar efter folk men när det fallerar, skyller hela kalaset på den enskilde,

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

112 (175)

- Ett informationsmaterial som på ett tilltalande och enkelt sätt beskriver skuldsättningsprocessen och när det är dags att agera för att förhindra överskuldsättning. Det kan röra sig om olika exempel ur "verkligheten", överkonsumtion, spelmissbruk, arbetslöshet etc. Det borde också finnas exempel på vad man kan göra för att förhindra överskuldsättning.
- Ett riktat förebyggande arbete mot ungdomar och unga vuxna för att stärka deras kunskaper om ekonomi.
- Ett öppnare klimat när det gäller att tala om ekonomiska problem. Samordning mellan kommunens resurser för människor som har olika skörheter. ADHD t.ex. där det kan vara svårt att organisera sitt liv och alla räkningar. Blir man då sjuk också i den situationen och själv ska ha hand om när jag ska till sjukgymnast, kurator räkningar som ska betalas. En boendestödjare gör vissa saker, en god man gör andra, en kurator hjälper till med annat. Jag upplever det som många resurser men ingen som håller helheten. Ett annat problem tycker jag är när människor har det svårt och tajt ekonomiskt och så blir de sjuka och får sjukpenning men vet inte hur länge dom är sjuka Deras inkomst är låg och de kan inte betala sina räkningar men de kan inte få skuldsanering för det går inte att göra någon inkomstkalkyl som håller för en längre framtid. Kanske att man kunde få skuldsanering på sjukpenningen så att man kände att man var på gång att ordna upp sin situation och skulle man bli frisk och få ett jobb så får man höra av sig och säga att man kan betala mer. En del i att bli frisk och få kraft till att bli frisk tror jag ligger i att känna att ens ekonomi är på väg åt rätt håll. Självklart ska banker och kreditbolag inte låna ut pengar till folk som inte kan betala tillbaka pengar. Det är ju bara tok. Att inte kunna betala tillbaka sin skulder på 15 år är väldigt lång tid. Många som kommer och vill ansöka om skuldsanering har ju dessutom försökt betala skulderna i massor med år själv. Jag tycker att den gränsen borde sänkas. Folk har det svårt.
- Fler anställda.
- Fler anställda för att hinna med tillströmningen av ärenden.
- Fler anställda som arbetar med budget- och skuldrådgivning. Då skulle vi kunna vara ute på t.ex. skolor och föreläsa.
- Fler arbetstimmar att använda till presentation av vår verksamhet för att komma åt de som faller mellan stolarna. Det finns fortfarande individer som har en mycket snäv budget (t.ex. de som har inkomster strax över försörjningsstödsnormen, de med utmätning, låg pension eller sjukersättning) som har svårt att få ekonomin att gå ihop men som inte vet att det finns hjälp att få för att förbättra sin ekonomi. Jag vill nå ut till fler i vår målgrupp.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

113 (175)

Med fler arbetstimmar till att informera om den service budgetrådgivningen kan ge kommer efterfrågan på vår verksamhet sannerligen att öka.

- Fler BUS.
- Fler och bättre fungerande gode män åt de som inte klarar av sin ekonomi. Mer tid till förebyggande arbete.
- Fler resurser för förebyggande arbete.
- Fler verksamma kanaler, för PR, dialog (rådgivnings-), information.
- Flera statliga system skulle behöva omarbetas som bostadsbidrag och underhållsstöd. Kreditprövningen måste bli bättre. Trygghetssystemen måste ses över och nivåer på bidrag måste höjas, som t.ex. A-kassenivån.
- Folkbildning i alla åldrar redan från förskolan.
- Främst tycker jag inte att man ska annonsera i Tv-kanalerna för spel. Vi bjuder, så passa på att bli rik du också. Eller annonsering av att låna pengar.
- Få kontakt tidigt.
- Få tid att vara ut och informera bland invånare samt i andra verksamheter.
- För att kunna motverka detta utbredda problem mera behöver man vara flera som arbetar med detta. Jag arbetar själv i min kommun med budget- och skuldrådgivning och är därför begränsad till hur mycket jag kan arbeta förebyggande.
- För att motverka krävs en massa åtgärder som vi ensamma inte förfogar över. Men vi skulle behöva kunna arbeta mer förebyggande och viktigt inte ha några köer så man kan hjälpa överskuldssatta så snabbt som möjligt. Så att de snabbt tar sig ur en överskuldssättning. Likaså bra samarbete med borgenärer för att få tillstånd bra frivilliga betalningsuppgörelser. Likaså att vi har fungerande lagar och regelverk kring krediter o skuldsättning. T.ex. absolut preskription.
- Förbjud snabba lån och spel om pengar på internet. Större kontroll vid krediter. Möjlighet att spärra sig från alla kreditbolag och spelsidor. Om man ska ta krediter/lån och få hemskickat överenskommelse för underskrifter ska kopia på leg, körkort eller pass sändas med för att säkerställa att underskriften är riktig. Se till att bankkort inte går att övertrassera.
- Förebyggande arbete i skolor kanske arbetsplatser mm.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

114 (175)

- Förebyggande arbete, långt ner i åldrarna bland barn & unga.
- Förebyggande arbete.
- Förebyggande information.
- Förebyggande informationsarbete, samt synas mer som verksamhet och därmed fånga upp hjälpsökande i tid innan det går för långt.
- Förhindra fortsatt skuldsättning genom bättre kreditprövning.
- Förstår faktiskt inte frågan, vad ni åsyftar. För mig innefattar begreppet verktyg t ex datorprogram. Inget datorprogram kan påverka detta. Det handlar om strukturella insatser; samhällsinformation, ska byggas in i skolans läroplaner. Det handlar om attityder och normer.
- Försäkringskassans system att beräkna bidrag i efterhand är en skuldfälla som borde vara möjlig att hantera bättre. Då man inte får förbehålla sig belopp för CSN månadsbetalning vid utmätning och uppgörelser hindras möjligheten att stoppa ny skuldsättning som innebär att CSN skulden fylls på kontinuerligt och utmäts före andra fordringar som har högre ränta vilket fördyrar och förlänger återbetalningstiden. Moment 22 som kan bidra till fler evighetsgäldenärer. Högre krav på kreditprövning för den som redan är kraftigt belånad/skuldsatt. Begränsad maxräntesats. Definiera ockerränta.
- Göra det krångligare att ta snabbån. I många fall går alldeles för lätt och snabbt att få lån, men där låntagaren inte inser hur räntor och avgifter ökar skulden under en månad. Skuldspiralen är igång.
- Helt avgörande är reglerna för kreditmarknaden. Vi måste sätta gränser för utlåning och framförallt förbud för snabbån. Man måste också ha högre krav på kreditprövning. Bättre lagar på kreditmarknaden. Begränsning av avgifter och räntenivåer på utlåning. Riksdag och regering måste absolut ta tag i kreditmarknaden. Så som det fungerar nu anser jag är destruktivt för samhället och drabbar de svagare i samhället. Det möjliggör även för halvkriminella företag att verka. Det enda som snabbt och i stor omfattning kan ändra på överskuldsättningsproblematiken är att riksdag och regering gör lagändringar på kreditmarknaden. Det är ynkligt för vårt samhälle att vi tillåter en dysfunktionell kreditmarknad samtidigt som vi skattefinansierar ett stort ekonomiskt stöd till de människor som utnyttjas och drabbas och som har bristande förmåga att förstå och därmed blir lurade av skrupelfria företag. Som ni förstår är jag mkt upprörd över hur kreditmarknaden får pågå. Jag ser ju dagligen följderna av en dysfunktionell kreditmarknad.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

115 (175)

- Helt enkelt större resurser, fler timmar, för att kunna komma ut snabbare och i ett tidigare skede få kontakt med den som fått problem. Att kunna jobba mer förebyggande med utsatta grupper. Kanske ett system där personer som får betalningsproblem hos fordringsägare, hamnar hos inkasso eller får ett föreläggande kan kryssa i att de vill få kontakt med rådgivare omgående i frågan. Ett mer samlat grepp om frågan vore bra. Ser ju att överskuldsättning oftast beror på arbetslöshet, sjukdom och missbruk. Bättre lagar och regler för när man får handla på faktura och på kredit och när man får ta snabbblån.
- Hårdare lagstiftning för att ge lån till dem som har svag ekonomi/redan har skulder. Krav på bättre kreditprövning, SMS-lån verkar beviljas lika lätt som före den nya lagskärpningen. Mer information om konsekvenser och de psykiska mekanismerna för att ta fler och fler lån. Mindre reklam för lån och spel.
- Hårdare krav för att få lån. Bättre kreditprövning. Mer utbildning i skolor för att det svenska folket ska lära sig ekonomi lite bättre. Det är många som jag träffar här som säger att de skulle ha fått lärt sig mer i skolan så att de sluppit hamna i den ekonomiska situationen där de befinner sig. Det jag behöver är mer tid för att kunna arbeta mer förebyggande. Mer tid för samarbete med andra kommuner för att kunna göra gemensamma aktiviteter för att motverka överskuldsättning.
- Hårdare krav på långivarna att göra kreditupplysningar. Förbjuda SMS-lån och smälåneinstitut med skyhöga räntor. Krav på att långivarna att informera om vad som händer om låntagaren inte betalar sina räntor o amorteringar. Krav på personligt möte mellan långivaren och låntagaren. Obligatorisk utbildning i högstadiet och på gymnasiet kring ekonomi.
- Hårdare kreditprövning samt att straffa långgivare som ger lån/krediter som man kan ana att de inte kommer att kunna betala tillbaka.
- Hårdare regler för låneinstitut och andra kreditgivare. Tid i skolorna för att få träffa gymnasieungdomar innan de ger sig ut i vuxenlivet.
- Här behövs samlat grepp från många aktörer, kommunen, kronofogden, skolan
- Information i massmedia.
- Information redan i skolan på högstadiet och gymnasiet.
- Informationsmaterial för att komma ut och informera i t.ex. skolor o på arbetsmarknads åtgärder som AF håller i.
- Informationsmaterial till fler grupper.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

116 (175)

- Jag anser att man redan tidigt i familjerna måste börja prata om ekonomi och att skolan därefter tar vid.
- Jag har inget bra svar på detta, idag har jag tillräckliga verktyg att jobba med. Men ju mer jag kommer att komma in i arbetet, ju mer kommer jag säkerligen vilja ha fler verktyg att arbeta med. Jag har varit och tittat på hur budget- och skuldrådgivare arbetar både i XXX och i XXX och tagit med mig hem de verktyg som jag ansett varit bra.
- Jag har mig själv och min kompetens som verktyg. Ett bra och enkelt datorprogram typ HEP som fanns tidigare, för att göra egna uppgörelser smidigt. BOSS har för många moment som är svåra att komma ihåg för att egna uppgörelser.
- Jag kan inte motverka överskudsättningar eftersom klienterna redan är det när de kommer till mig. Samhället (skolan, banker, låneinstitut, staten-FK-KFM-SKV-CSN) bör hitta verktyg för att motverka överskudsättningarna.
- Jag känner att jag har nog de verktyg jag behöver för den biten, men att det handlar om politiska beslut för att förändra hela systemet t ex ändrad skuldsaneringslag så att fler kan få skuldsanering, utökat preskription för skulder, möjlighet till saneringslån osv. Känns som om vi diskuterat detta i många år, men inget händer.
- Jag ser inte några realistiska verktyg som jag skulle disponera som kunde göra det. Då är man på drömstadiet: Ibland är det en ytterst tillfällig likviditetsbrist som gör att ekonomin går överstyr. Om jag hade ett litet kassaskåp med femhundringar. Någon typ av makt att skjuta fram verkställighet av utmätning. På samhällsnivå: Förändringar som gör att den som lånar ut pengar tydligare får bära risken för kreditförluster, särskilt om kreditprövningen är bristfällig.
- Jag skulle vilja lägga en dag i veckan på att "lobba" och informera om verksamheten, samt arbeta med någon form av workshops där olika grupper kan delta för att diskutera och få verktyg att hantera sin privatekonomi på ett bra sätt.
- Jag tror att man måste börja tala om hushållsekonomi och pengar tidigt i skolan för att lära barn, kanske redan i lågstadiet.
- Jag tror man behöver ta ett helhetsgrepp på samhällsnivå. Vi behöver samverka! Finns så många aktörer i samhället som skulle tjäna på om överskudsättningen minskade. Samverkan mellan jobbcenter, Försäkringskassan, KFM, försörjningsstöd, biståndshandläggare inom LSS och äldreomsorg, avgiftshandledning på kommunen, ekonomiavdelning på kommunerna, psykiatrin, sjukvården... Listan kan göras lång. En sådan samverkan vore så rolig och givande.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

117 (175)

- Jag tror på att personer som är duktiga på ekonomi som tycker om att prata med grupper jobbar förebyggande i mycket större utsträckning än vi budget- och skuldrådgivare kan göra. Går jag till mig själv, så är jag inte bra på det. Jag träffar gärna mindre grupper där vi diskuterar ekonomi utifrån deras vardag. Större grupper och då tänker jag på alla som går i skolan, årskurs 6, årskurs 9, gymnasieelever, då ska det vara personer som verkligen är duktiga på att fånga deras intresse.
- Kunna jobba mer flexibelt och därmed effektivt. Annan typ av lokaler och mer prioriterat förebyggande/informerande arbete.
- Marknadsföring.
- Mer förebyggande arbete och mer kontakt med media (än vi har idag). Få en chans att presentera en plan för politikerna om samverkan med skolan.
- Mer förebyggande arbete. Rent generellt: förbjud all reklam för lån och krediter (precis som för sprit), varningslappar (som vid tobak): "detta lån kan förstöra din ekonomi för all framtid". Mycket hårdare kreditprövning. Hårda sanktioner vid bristfällig kreditprövning. Räntetak vid skulder som drivs in genom kronofogden. m.m.
- Mer förebyggande arbete. Synas överallt.
- Mer förebyggande information och möjlighet att ge klienter en chans att betala sina skulder (lån på vettiga villkor). Många faller mellan stolarna då vissa inte faller inom skuldsaneringsreglerna och samtidigt inte kommer ifrån löneutmätningen.
- Mer förebyggande insatser ute i samhället.
- Mer hushållsekonomi långt ner i åldrarna. Koll på pengarna borde användas redan i lågstadiet
- Mer information i massmedia! Mera tid för oss att arbeta förebyggande!
- Mer information i skolan. Redan från första klass precis som vi gamlingar fick. Det var sparbössa, tidningen Lyckoslanten, berättelser om hur det gick med den som slarvar med pengar osv. Ja ja, jag är ingen idiot utan förstår att allt måste göras i en modern tappning. Allting sådant som beskrivs enligt ovan är väl borttaget i dag, eller hur trots att det är mer aktuellt i dag. Visst är det konstigt så säg. Man får först lite information i gymnasieskolan tror jag. Då är det för sent och pengarna "bränner redan i fickan" för vissa. Vidare, hårdare regler för blacolånen. Vem som helst som har ett arbete kan ju låna hur mycket som helst. Och gemensamma register mellan inkassobolagen så de ser när en individ redan har en massa lån. ja, här kan man ju skriva hur mycket som helst.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

118 (175)

- Mer information och förebyggande arbete. Någon typ av samhällsservice tid medborgare får komma för att få hjälp med att betala sina räkningar och tyda svår information.
- Mer information om konsekvenserna av att ta lån/krediter. Strängare krav på kreditgivning (mer seriös kreditprövning), mer flexibilitet hos statliga aktörer när en person inte kan betala enligt reglerna (framför allt CSN men även FK/underhåll), annan avräkningsordning för skulder som ligger hos KFM (t ex betala kapitalet före räntan). Ett stort problem är personer som har väldigt många, mindre skulder hos KFM. Tillkommande årsavgifter gör att personen aldrig kommer ur KFM-systemet, en lösning kunde vara att småskulder regleras först. Dock blir inte det heller rättvist, men nuvarande system leder till att personer blir evighetsgäldenärer. Svårt/omöjligt att få frivilliga uppgörelser när det finns statliga skulder.
- Mer information till medborgarna om skuldsättningens verklighet. Information om baskunskaper i egen ekonomi.
- Mer personal som är ute och förebygger, men också ett större intresse i Riksdagen för att motverka skuldsättning. Viktigt att ta detta problem på allvar.
- Mer restriktiv lagstiftning mot kreditgivaren.
- Mer restriktiv lagstiftning vid kreditgivning.
- Mer resurser för att jobba förebyggande bl.a.
- Mer resurser för att kunna arbeta förebyggande samt bolla ärende med, information utåt medborgarna på ett proffsigt sätt.
- Mer resurser för förebyggande arbete. Att samhället har större möjligheter att förbjuda oseriösa banker/låneföretag att låna ut pengar.
- Mer resurser och möjligheter att arbeta mer förebyggande. Bättre och fler vidareutbildningar för vår yrkesgrupp.
- Mer resurser! Mer kunskap om förebyggande arbete. Men tror att vi är på god väg med tanke på allt som är på gång med utredningar och granskning. Det finns förslag där som vi kommer en bra bit på väg med. tror att enda lösningen för mer resurser är att regeringen öronmärker pengar till BUS i kommunerna för att komma tillrätta med att det ser så ojämnt ut. Skulle det ske så skulle man ha en helt annan plattform att jobba med. Man skulle också ha en högre kunskapsnivå om det fanns andra kriterier man skulle uppfylla för att få ha budget- och skuldrådgivning, för det handlar mycket om resurser.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

119 (175)

- Mer resurser, så vi kan ta emot och hjälpa de som söker hjälp hos oss. Med ökade resurser, skulle vi även kunna arbeta mer förebyggande och därmed försöka motverka överskuldsättning på ett mycket tidigare stadium.
- Mer resurser/personal, professionell handledning, marknadsföring och mera utbildningar som bekostas av konsumentverket (även resorna) Det hjälper inte att KOV utbildar om inte kommunerna skickar iväg sin personal. För att få mer tid till förebyggande, marknadsföra sig och utbilda sig.
- Mer styrd lagstiftning som gör det svårare att låna utan att ha gjort en ordentlig kreditkontroll.
- Mer tid att samverka med andra grupper.
- Mer tid avsatt.
- Mer tid för förebyggande arbete. Den största gruppen i vår kommun som är rädsökande är enskilda företag, jag skulle vilja fokusera på information till ortens banker för att motverka överskuldsättningen. När det gäller på ett övergripande plan tror jag att massiva informations insatser skulle hjälpa likt "spola kröken" som en massiv kampanj för alkoholkampanj på 70-talet som står sig än idag.
- Mer tid för förebyggande arbete. Möjligheter att på olika sätt nå ut till kommuninvånarna, via föreläsningar, bra information på hemsida med mera.
- Mer tid för förebyggande och kollegor så det räcker utan att det bildas kö.
- Mer tid för förebyggande och tydlig strategi. vilka målgrupper, hur når man målgrupperna, målgruppsanpassa information. Enklare att få tillfällig hjälp genom god man, förmedlingsmedel - en del saknar anhöriga med möjlighet att hjälpa. Vårt arbete bygger på att den enskilde själv är motiverad och gör rätt mycket arbete.
- Mer tid i rådgivning och förebyggande arbete, samt mer omfattande marknadsföring för allmänheten.
- Mer tid och information
- Mer tid och resurser.
- Mer upplysning/ förebyggande arbete till allmänheten.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

120 (175)

- Mera information på tidigt stadium, både i skolor, arbetsplatser. Informationen ska inte bara gälla vad som händer när man inte längre kan betala sina skulder utan även information om konsumtionsmönster.
- Mera tid för kontakter i förebyggande syfte.
- Mycket mer information.
- Många betalar på skulder trots att de har löneutmätning. Människor känner inte till att de redan gör allt de kan via löneutmätningen utan lovar inkassobolagen som ringer pengar för de skäms för att inte göra rätt för sig. Det måste bli skärpta regler för hur inkassobolagen får ringa och skriva till gäldenären. Finns man för indrivning hos Kronofogden ska inte inkassobolagen försöka få till en egen betalningsuppgörelse. Kronofogden måste också arbeta bättre med att informera gäldenären om att betala underhåll direkt till föräldern där barnet bor och se till att gäldenären får en lägre utmätning istället för att de drar på sig underhållsskulder helt i onödan. Detsamma gäller för utgifter man har för sjukvård och resor. Människor känner inte till möjligheten att få förbehålla sig kostnader för tandvård och glasögon, utan lånar av vänner eller tar snabblån. Kronofogden gynnar inkassobolagen och hjälper dem att suga ut gäldenären på pengar genom att inte vara tillgänglig och informativ till gäldenären. Detta ska inte en statlig myndighet göra. Kronofogden måste få större möjlighet att låta gäldenären tillgodoräkna sig kostnader för barn och umgängesbarn. Det är barnen som blir lidande av att han föräldrar med löneutmätning! Dessa barn får aldrig samma ekonomiska förutsättningar som andra barn.
- Möjlighet till mer förebyggande arbete i olika grupper.
- Möjligheten att gå ut och utbilda i högre utsträckning. Att nå personerna i ett mycket tidigt skede. Förebyggande arbete. Jag tror att jag på min position i liten utsträckning kan påverka detta. Det är ett samhälleligt ansvar som behöver ligga på politiker och lagstiftande församlingar. Min uppgift kommer även i fortsättningen vara att hjälpa till att "städa upp" det som de alltför givmilda kreditbolagen ställer till med.
- Noggrannare kreditprovning, maxräntesatser t ex, saneringslån t ex.
- Någon form av tvingande lag mot inkassobolag gällande frivilliga lösningar. Att de måste godkänna om vissa kriterier är uppfyllda, som alternativ till skuldsanering, men för att hålla borta från KFM och få chansen att bli av med betalningsanmärkningar, även om det innebär att fullbetala skulden. Vissa ligger kvar hos KFM med allt för att en säger nej när de kan betala av alla skulder frivilligt och slippa betalningsanmärkning istället.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

121 (175)

- Något som underlättar att få igenom nya betalningsplaner. En del fordringsägare vill hellre ha betalt via KFM än från den skuldsatte själv även om inte någon nedskrivning av skulden begärs.
- OJ. Jag vill ha fler timmar på dygnet eller också vill jag klona mig och min kollega så att vi blir fyra personer istället för två. Då kan vi ägna oss mer bl.a. åt ekonomisk folkbildning. Förbud av alla typer av snabbblån önskar jag mig och krav på ännu bättre kreditprövning. Dessutom lagstiftning som omöjliggör ockerräntor. Statliga saneringslån typ Finland vore intressant.
- Om man kan omvandla förebyggande arbete till ett verktyg. Förebyggande arbete i ett tidigt skede som skolorna i samarbete med så många fler verksamheter som arbetsförmedling, försäkringskassa, bostadsbolag, energibolag, socialsekreterarna, kronofogdemyndigheten, personliga ombud.
- Pengar och en liberalare skuldsaneringslag.
- På det lokala planet så är det väl mer tid för att arbeta förebyggande. Jag tror dock att den största genomslagskraften är att man arbetar på nationell nivå. Det gäller båda att överskuld sättningen kommer upp på dagordningen och diskuteras politiskt och att man sätter in rätt åtgärder rent lagligt för att motverka överskuld sättningen. Privatekonomi borde ingå i skolplanen från förskoleklass till gymnasiet. . Det är skolan som dagligen i olika ämnen skulle kunna få in en medvetenhet och kunskap hos morgondagens konsumenter. Detta kan inte läggas över på oss BUS som har mycket varierande tjänstgöringsgrader och möjligheter att arbeta förebyggande. Om vi vill ge alla barn samma möjligheter - vilket är budskapet i en demokrati - så kan det inte bero på i vilken kommun man bor huruvida man får denna kunskap eller inte. Större koll på efterlevnaden av kreditprövning, räntetak (snabbblån) och absolut preskription kan hjälpa till att sanera den icke seriösa marknaden. De förslag som är under utredning gällande förändringar i skuldsaneringslagen ser jag också som positiva i sammanhanget.
- På nationell nivå = Ökad debatt och information i samhället.
- Påverka kreditinstituten att bli restriktiva.
- Se mitt svar tidigare med ett mer offensivt sätt att se på kreditgivningen i samhället. Samt naturligtvis mer förebyggande arbete så att vi blir kända och personer som kanske är på väg in i skuldfällan bromsar sig själva och tar kontakt.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

122 (175)

- Se över snabblånemarknaden det är många som prövar på den lösningen innan de kommer till oss. Större ansvar från regeringens sida vad gäller att följa upp hur kommunerna tar sitt ansvar.
- Själv behöver jag mer kompetensutveckling och tid för att främst kunna jobba mer förebyggande.
- Skulle förbjuda sms-lån om det gick, det är ett gissel för många.
- Som budget- och skuldrådgivare möter jag dem som redan är överskuldssatta. Vi kan i vårt arbete hjälpa dem ur situationen och förebygga att de inte hamnar där igen. Skolan och föräldrarna i förebyggande syfte har det största ansvaret för förebyggande arbete. Som enstaka budget- och skuldrådgivare har man små möjligheter att påverka i stort.
- Starkare lagstiftning som skyddar konsumenten. Starkare möjligheter till t.ex. böter, för de företag som inte följer lagstiftningen. Ett starkare Konsumentverk, Skolans roll, att eleverna tidigt får jobba med förståelse vad som händer då man tar en kredit/lån. Mer information t.ex. från Skatteverket om skuldsättning till egna företagare. Att staten jobbar med så kallade skuldfällor, t.ex. bostadsbidragsskulder, CSN, underhåll. Att tidigt informera nyanlända, mm.
- Starkare lagstiftning. Generösare bedömning av kvalificerad insolvens (ex 8-10 år). Maxgräns för blacolån (ex max personens årslön). Maxgräns för ränta (ex ett värde i proportion till referensräntan, över det = ockerränta). Bättre tillsyn/kontroll av låneinstitut och snabbare samt kraftfullare åtgärder vid behov. Privatekonomi i lämplig omfattning i skolan.
- Striktare kreditgivning och hårdare reglering av kreditmarknaden. Illa med försäljare av alla slag som lockar till köp t ex före jul och erbjuder betalningsmöjlighet i april - jag har inte högre lön då än i december och även då sedvanliga räkningar att betala. Skulle önska att fler medvetandegjordes om hur mycket: mer en vara köpt på kredit kostar och att det är illa om man ännu har skuld på den då den redan är förbrukad, bättre det vore att spara först och handla sedan. Att ungdomar tidigt får lära om hushållsekonomi, helst i hemmet, annars i skolan. Varna alla som avser: starta företag om risk att bli personligt betalningsansvarig för enskild firma eller handelsbolag, ingå borgensförbindelse om vad det leder till i värsta fall. Skulle önska att det vore vanligare att man hade pengar sparade för oförutsedda utgifter. Försvårande att många bidrag grundas på inkomst två år bakåt i tiden. Många blir ofrivilligt skuldsatta av för högt utbetalt bostadsbidrag - vore bättre att få i efterskott utifrån vilken inkomst respektive boendekostnad man haft. Vore bra om

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

123 (175)

sjukvårdsgivare liksom apotek registrerar vad man betalt i avgifter o när man är berättigad till frikort.

- Striktare kreditprövning och nej till SMS lån till överskulsatta.
- Strängare regler för fordringsägare. Idag kan du ta fyra krediter på en och samma dag. Snabblånen måste bort.
- Större möjlighet att möta främst unga människor i förebyggande arbete.
- Större samarbete med KFM & KOV för att finna verktyg att nå dem som sitter i sina lägenheter alldeles för många årtionden, utan att komma tillrätta med sin obalans i ekonomin
- Svårt område att uttala sig om. Jag tror att samhället måste diskutera dessa frågor ännu mer, så att det verkligen kommer på kartan. Dessutom måste skolan bli bättre på att ta in budget och skuld i sin läroplan.
- Särskilda resurser/tid för återkommande förebyggande arbete.
- Tid för att uppsöka dessa grupper. Mer information till dessa grupper. Att vara tillgänglig när akuta problem uppstår. Verktuget blir i så fall mer resurser till verksamheten.
- Tid för förebyggande arbete och kompetensutveckling både gällande det individuella arbetet och för det förebyggande arbetet.
- Tid och kollegor.
- Tid och kunskap.
- Tid och möjlighet till mer förebyggande arbete.
- Tid till förebyggande arbete
- Tidiga, återkommande och kraftfulla informationsinsatser på gymnasieskolan.
- Tidsutrymme att kunna besöka skolor mm för att kunna informera och förebygga.
- Tror tyvärr inte det går att hindra. Däremot kan det väl i viss mån vara bra att begränsa skuldsättningen genom bolånetak osv. SMS-lån bör förbjudas.
- Ungdomar måste lära sig vardagsekonomi och vilka risker det finns med att låna/handla på kredit. Men det finns även äldre som inte har dessa kunskaper. Det finns mycket

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

124 (175)

material för skolungdomar men inte för de som är äldre. Det skulle vara bra om det fanns material för de som är lite äldre så att man kunde få inspiration från det.

- Utbilda föräldrar i hushållsekonomi. Det måste tillbaka till det gamla tänket. Spara först - handla sen! Anpassa utgifterna efter inkomsterna. Massor av utbildning i skolan! I alla ämnen i alla åldrar
- Utbildning kring svåra samtal som coachning för rådgivarna. Bra forum med samarbete med myndigheter och andra för att stoppa kunder att ta fler skulder.
- Utbildning, fler timmar att arbeta med dessa frågor.
- Utbildning. Att skolan lägger in privatekonomi i sin undervisning. Bättre samverkan för att kunna nå ut tidigare.
- Utökad handläggningstid/ fler handläggare satsning på information öppen mottagning.
- Utökade resurser för det förebyggande arbetet, större krav på skola och annan offentlig verksamhet att ta upp eller ta stöd av budget och skuldrådgivaren vid information om hushållsekonomi och information om skulder.
- Utökade resurser för förebyggande arbete. Dock anser jag att frågan inte ryms i mitt arbete, överskuldssättningen är en fråga av nationalekonomisk karaktär.
- Utöver det jag gör i dag, ytterligare förebyggande arbete. En "mildare" lagstiftning.
- Vad menar ni? Det är ju klart att det inte är vi BUS:are som med lite verktyg kan motverka överskuldssättningen i landet. Hur många BUS:are är vi 350 stycken? Grunden är att få in kunskapen i skolan och verka för fortbildning. Vi kan göra punktinsatser med samarbetspartners och små projekt, verka och debattera i sociala medier och påverka på de arenorna vi kan men det övriga ligger i händerna på de som bestämmer. Chefer, Kommunpolitiker och regeringsnivå.
- Vad skulle mina klienter ha för verktyg för att motverka överskuldssättning.
- Verktyg för att påverka ungdomars attityd till pengar och att det skulle vara obligatoriskt med privatekonomisk undervisning i årskurs åtta och nio i högstadiet.
- Verktyg, Mer information i skolor bl.a. Informera om konsekvenserna av att ta på avbetalningar, köpa sådant man inte har råd med osv. Väldigt många som söker hos mig har samma beteende som föräldrarna. Jag tror det gäller att "mota Olle i grind", men exakt hur och när man skall hinna med det.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

125 (175)

- Vi får dagligen massor med reklam om att köpa saker och låna pengar. Mer information i media om vad det innebär att ta dessa lån.
- Vi kan endast motverka överskuldsättning i det individuella fallet och i mindre grupper. Vi kan såklart inte påverka överskuldsättningen i stort då vi inte har tillgång till den typen av arenor. Vi kan såklart som alla andra rösta politiskt, göra oss hörda på sociala medier, vara aktiva i yrkesföreningar och annat men det är ju politikerna som styr vad man kan göra åt överskuldsättningen i stort. Underlag och forskning finns ju nu äntligen så det är bara att trycka på knappen. Om man nu verkligen menar allvar med att motverka överskuldsättningen.
- Vi kommer ju in för de flesta då de redan är överskuldssatta. Och jag tänker att det jag beskrivit tidigare att finna sätt att informera andra handläggare så att stöd kan ges i tidigare skede är viktigt. Likväl som att informera i grupper i förebyggande syfte. Sedan skulle jag önska att vi kunde anmäla långgivare på ett enkelt sätt. Alltså rapportera det vi ser av oseriös kreditprövning. Så att det gick att få stopp på de som hjälper till att stjälp folk i slutet innan de ger upp och inser att de inte kommer kunna hantera sina lån och krediter.
- Väldigt omfattande fråga.
- Ytterligare förebyggande arbete.
- Ändrad lagstiftning på flera områden. Dels skulle det inte vara så lätt att låna, marknadsföringen av krediter behövde ses över. Få bort många oseriösa långgivare. Räntetak, få bort alla ockerräntor. En statlig bank som skulle kunna lösa dyra krediter, modell Finland. Lättare att beviljas skuldsanering och förkorta skuldsaneringsperioden från 5 till 3 år, 5 år är för lång tid.
- Öka det förebyggande arbetet och kunskapen hos kommunens invånare. Begränsa möjligheterna till att kunna dra på sig skulder. I många fall är kreditprövningarna undermåliga och bara försäljarna får sälja så får konsumenten låna. Hela samhällets syn bygger ju på att vi ska handla. Inte minst senaste räntebeskedet är ju för att vi ska konsumera mera och inkassobolagen är bra på att hjälpa till. Idag är ju till och med shopping ett intresse. Bilden är snedvriden och det är inte undra på att de mest svaga (och inte bara de) skuldsätter sig för att hänga med. Hela vår syn behöver förändras.
- Öka informationen om vad man kan göra på ett tidigare stadium samt öka samarbete mellan olika myndigheter.
- Ökad Information till medborgarna.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

126 (175)

- Överskuldsättning är ett samhällsproblem som behöver angripas från flera håll, t ex bättre utbildning i skolan. Som rådgivare önskar jag att jag hade mer tid att arbeta förebyggande.

q16. Vilka hinder och begränsningar ser du för att kunna bedriva ett ännu bättre arbete för att motverka överskuldsättning?

- Tiden. (9 st.)
- Se föregående fråga. (7 st.)
- Begränsade resurser. (3 st.)
- För lite tid. (3 st.)
- Resursbrist. (3 st.)
- För generösa kreditgivare. (2 st.)
- Tidsbrist. (2 st.)
- Alla företag som tjänar massor på att låna ut pengar till höga orimliga räntor och kostnader. Vi är för få budget och skuldrådgivare i landet. Vi hinner inte jobba förebyggande i den utsträckning som vi vill. Och ju mer vi marknadsför oss i kommunen ju längre blir kön för att få hjälp av oss. Så det är en balansgång när det inte satsas så mycket resurser på BUS.
- Allmän trend överallt i omgivningen - köp först och betala sedan - i den mån du kan då. Våliten medvetenhet om risk med att in-teckna framtiden och om hur hela livet kan ställas på ända i händelse av sjukdom, ändrade familjeförhållanden, arbetslöshet och dylikt. Kreditinstitutens beredvillighet att låna ut pengar även till dem med liten betalningsförmåga.
- Allt handlar om vilka resurser ekonomiska och personalmässiga som verksamheten har. Det känns faktiskt inte som att verksamheten är viktig och prioriterad i kommunen utan att verksamheten finns främst för att den är reglerad i lag.
- Allt är väl frågan om pengar. Kommuner har oftast en liten pengapåse vilket gör att möjligheterna till vidare utveckling kan bli snäv.
- Arbetsgivarens okunskap om vad arbetet innebär. Förminskande av arbetets betydelse.
- Arbetstid.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

127 (175)

- Arbetstiden 20 %. Okunskap ledningsmässigt/politiskt. Att klienter snarare ökar än minskar i antal.
- Att det inte finns den politiska viljan att försvåra överskudsättning, "hjulen måste rulla"
- Att det inte finns mera tid för förebyggande arbete. Arbetar ensam.
- Att fler och fler BUS-tjänster verkar delas med någon annan typ av arbetsuppgift som ibland tyvärr kan ta över tid från BUS-ärenden.
- Att inte info når ut till medborgarna.
- Att jag jobbar ensam.
- Att kommunen inte har förebyggande verksamhet. Att inte kommunen har konsumentvägledning.
- Att lärare har en större kännedom om budget- och skuldrådgivningens möjligheter att komma till klasserna och hålla föreläsningar/workshops.
- Att medborgarna inte känner till verksamheten.
- Att verksamheten ligger på fel plats i organisationen så att det dels inte prioriteras och att man inte kan nå ut till alla.
- Att vi inte får tillräckligt med tid att gå in på djupet i våra ärenden. Vi skulle behöva vara många fler.
- Att vi är underbemannade, och inte i tillräcklig mängd kan arbeta förebyggande.
- Avsätta mer tid till förebyggande arbete.
- Begränsade resurser och att politiker och chefer inte ser på överskudsättningen ur ett långsiktigt perspektiv. Man har ett alltför kortsiktigt perspektiv.
- Behöver mer tid avsatt för att kunna vara mer ute och informera ute i samhället vad för hjälp det finns att få för att planera sitt hushåll om man har svårigheter att göra det på egen hand.
- Behövs mer personal. Bättre datasupport (Boss). Större förståelse från politiker, allmänhet. Idag är det så lätt att hamna på fel sida och det är svårare är någonsin att komma tillbaka. Det skulle vara tvingande för inkassobolagen att gå med på avbetalningsplaner som utgår i från kronofogdens löneutmättningsregler. Och dom skulle inte kunna kräva någon betalning i förskott för att ta tillbaka sitt ärende ifrån

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

128 (175)

kronofogden. Att riksdagen inte kan ta beslut som gör det lättare att komma loss. Banker, inkassobolag och storfinansien har alldeles för mycket makt. Den skuldsatte har inget att sätta emot.

- Behövs mer resurser.
- Behövs ändringar i lagen.
- Brist på förståelse från chefer och politiker att en bra fungerade budget- och skuldrådgivning ger stora vinster åt kommunen och samhället. Hjälp måste komma uppifrån, det räcker inte att bara budget- och skuldrådgivare informerar.
- Bristande resurser, för lätt att låna.
- Bristande resurser i form av tid och kompetensutveckling.
- Bristen på tid, att budget- och skuldrådgivningen inte är prioriterad eller ens känd av chefer/politiker.
- Bättre Kreditprövning, svårigheter uppnå frivilliga uppgörelser.
- De flesta gäldenärer klarar sig bra. En bristande balans mellan borgenär och gäldenär gäller dock för den grupp som har för stora lån i förhållande till sin ekonomi. De finns kvar hos Kronofogdemyndigheten utan möjlighet att bli skuldfria, s.k. evighetsgäldenärer. Kredittagarna är inte insatta i den lagstiftning som finns inom kreditmarknaden. Många tror att allt är lagreglerat, vilket gör att man ofta inte läser det finstilta i avtalen. De gäldenärer som varit skuldsatta under en lång tid är en utsatt grupp som ofta har låga inkomster, låg utbildningsnivå, färre tillgångar, högre arbetslöshet och sjukdom. Detta sammantaget gör att den gruppen erfarenhetsmässigt har svårare att ha full kunskap om sina rättigheter gentemot kreditgivare.
- Dels att jag är ensam som Budget-och skuldrådgivare vilket betyder att tiden är begränsande och hinder. Låneföretagens attityd som med lätthet lånar ut pengar till redan skuldsatta.
- Den aggressiva marknadsföringen från banker och kreditgivarna.
- Den liberala lagstiftningen som gynnar borgenärer, kreditgivare och fordringsägare.
- Det dras för lite skatt när det inte är s.k. huvudarbetsgivare.
- Det ekonomiska systemet som verkar bygga på evigt ökande konsumtion.
- Det finns inte så mycket tid eller resurser till att arbeta förebyggande.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

129 (175)

- Det finns inte tid för att arbeta med att motverka.
- Det främsta hindret idag är brist på resurser. Vi har svårt att hinna med förebyggande arbete. Om vi skulle arbeta mer förebyggande skulle vi antagligen få ännu mer att göra under en period och det kan vi i nuläget inte hantera.
- Det hinder som finns det är begränsningar i omfattningen på tjänsten.
- Det krävs ju att det finns ordentligt med personalresurser som är verkligt engagerade i sådana arbetsuppgifter.
- Det nuvarande kreditsamhället, köp nu och betala sedan eller aldrig, är största hindret. Folk i allmänhet tar ut "allt" i förskott och skjuter betalningen på framtiden. Gäller såväl konsumtion som tillväxt och miljöfrågor. Ökad långsiktighet vore önskvärt. Den stora arbetslösheten är också ett problem särskilt då den ekonomiska klyftan mellan arbetande och arbetslös/sjukskriven ökat.
- Det satsas för lite på denna verksamhet. Lyft frågan och visa vad Kommunernas Budget och skuldrådgivare gör för människor i skuld.
- Det satsas inte på verksamheten, varken från nämnd eller chefer.
- Det är för enkelt att ta olika sorters lån. Den enskilde får ingen prövning.
- Det är för lätt att ta lån och krediter.
- Det är svårt att få folk att komma till olika förebyggande insatser.
- Det är svårt i dagens Sverige att undvika skuldsättning. Skulle gärna vara ute mer och träffa unga och hinna fånga dem innan de blir överskuldsatta.
- Dåligt med resurser samt personal med ej tillräcklig kunskap.
- Dåligt med tid och pengar avsatt i kommunens budget för förebyggande arbete.
- Eftersom trycket är stort hos budget- och skuldrådgivningen så är tid för förebyggande arbete det jag skulle önska mig.
- Ekonomiska förutsättningar. Kunskapsutveckling.
- En alltför mesig lagstiftning för kreditgivare. Det behövs att de avkrävs ett större ansvar i denna kreditlånekarusell. Kreditprövningen måste fungera på riktigt i praktiken. Jag träffar personer som borde blivit nekade lån för flera hundra tusen kronor sedan. Om de

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

130 (175)

hade blivit nekade tidigare hade inte den totala skuldbördan blivit så stor. Då hade de blivit tvungna att ta tag i sin situation tidigare.

- En för sträng lagstiftning.
- En sundare utlåning.
- Endast mer TID och ett enklare datorredskap för egna uppgörelser.
- Ensam tjänsteman, för liten omfattning i tjänst, ingen chef att föra en dialog med, "det finns inga pengar".
- Ett bättre arbete kan vara att öka kunskapen. För att öka kunskapen behövs ett utåtriktat arbete och mer tid. Men då gäller det att man verkligen använder mer tid till rätt sak.
- Ett hinder kan framförallt vara prioriteringar i kommunerna både när det gäller budget- och skuldrådgivning och förebyggande arbete. I en del kommuner arbetar man endast med skuldsanering vilket exkluderar alla som inte uppfyller kraven för detta.
- Ett hinder är all reklam för "enkla" snabblån och SMS-lån. "The easy way out" funkar inte i praktiken utan blir hela tiden dyrare ju mer lån du tar. Måste bryta karusellen. Reklam för spelföretag och drömmen om den stora vinsten, ser jag också som ett problem.
- Få bort stämpel av att om man har skulder får man skylla sig själv hos politiker och chefer. Svårt att få med dem "på tåget" då det inte finns ekonomiska resurser.
- Får man fler besökare och tvingas hålla nere kön, så är det svårt att få en bra fungerande verksamhet.
- För dåligt med resurser. För dålig marknadsföring, och det går hand i hand med resurser då man inte vågar göra reklam för sig för att man är rädd att inte kunna hantera inflödet. Mer pengar och resurser till KOV för att kunna arbeta mer aktivt med detta mot BUS:arna.
- För få tjänster. Nu enbart riktat på individnivå, "släcka bränder". Vi är för få för att klara det tryck/behov som egentligen finns.
- För lite arbetstimmar, får tilldelat många andra arbetsuppgifter.
- För lite resurser sås att personer inte får hjälp när de behöver. Ska inte behöva vänta månader
- För lite resurser. Nu får vi så gott som hela arbetsdagen ägna oss att hjälpa folk som redan är överskuldssatta.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

131 (175)

- För lite tid till förebyggande arbete.
- För lite tid, för lite resurser.
- För vår egen del (Budgetrådgivningen) skulle vi behöva mer tid och resurser för att kunna jobba förebyggande med information i skolor etc.
- Fördröjningar med enklare hantering genom ytterligare en statlig utredning.
- Först ett Stopp på SMS-lånen. Sen mer upplysning om vad det kostar att ta krediter.
- Först och främst tidsaspekten, -en utökning av tjänsten för att även hinna med förebyggande arbete.
- Förutom tidsbrist så är ensamarbete i kommunen ett hinder. Ingen att resonera eller byta erfarenheter med.
- Har ej tillräcklig kompetens för detta då jag endast jobbat ett år, mer utbildning vore bra kring hur man jobbar för att motverka överskuldsättning.
- Har utvecklat det i förra frågan/svaret. D.v.s. samhällets syn på shopping och inkassobranschens sätt att marknadsföra sig. De svaga i samhället har svårt att stå emot alla försäljningsknep. Det skulle inte heller vara så lätt att skicka in en skuld till Kronofogden, för då är det många gånger kört för gäldenären. Bankerna har idag också fått en annan roll. Deras ökade vinstintresse gör att även de "prackar på " sina kunder onödiga möjligheter till att dra på sig lån. De är idag inte heller hjälpsamma trots att de har kunder som varit dem trogna under många år.
- Helt avgörande är reglerna för kreditmarknaden. Vi måste sätta gränser för utlåning och framförallt förbud för snabblån. Man måste också ha högre krav på kreditprövning. Bättre lagar på kreditmarknaden. Begränsning av avgifter och räntenivåer på utlåning. Riksdag och regering måste absolut ta tag i kreditmarknaden. Så som det fungerar nu anser jag är destruktivt för samhället och drabbar de svagare i samhället. Det möjliggör även för halvkriminella företag att verka. Det enda som snabbt och i stor omfattning kan ändra på överskuldssättningsproblematiken är att riksdag och regering gör lagändringar på kreditmarknaden. Det är ynkligt för vårt samhälle att vi tillåter en dysfunktionell kreditmarknad samtidigt som vi skattefinansierar ett stort ekonomiskt stöd till de människor som utnyttjas och drabbas och som har bristande förmåga att förstå och därmed blir lurade av skrupelfria företag. Som ni förstår är jag mkt upprörd över hur kreditmarknaden får pågå.
- Hinder är när vi inte når ut till alla om att vi finns.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

132 (175)

- Hänger ihop med förra frågan - det behövs en ändring vad gäller de punkter jag tagit upp. Det behövs tas ett ordentligt politiskt grepp över överskultsättningsfrågorna, nu är det många dubbla budskap - å ena sidan uppmanas man att låna, satsa, våga ta risker - å andra sidan får man stå sitt kast om man misslyckas. Statliga regelsystemet är bra på många sätt - men ligger också bakom en stor del av överskultsättningen. Att det är så skamfyllt att prata ekonomi - om man inte är så framgångsrik ekonomiskt - tror jag ligger bakom en stor del av överskultsättningen.
- Högre utbildningsnivå och högre engagemang hos rådgivare.
- I nuläget är det resurserna - framför allt tid.
- Information.
- Information till invånarna.
- Information, men det är ett samhällsproblem i större perspektiv.
- Inkassobolagens negativa inställning till förhandling om frivillig lösning. Avsaknad av förebyggande arbete.
- Jag arbetar med att ta hand om skadorna för överskultsättning d.v.s. skultsatta personer. Den här frågan bör ställas till Regeringen i Sverige och Europa, bankbranschen i Sverige och Europa, handeln i Sverige och Europa särskild på de som bedriver Internet-handel, Telefonbolag, Mediabranschen, Teknikföretag, osv.
- Jag bestämmer inte över reklamen i tidningar och TV.
- Jag har för lite tid att kunna arbeta med förebyggande så som jag skulle vilja.
- Jag ser att det inte finns tid för att prioritera mer än det som är akut eller skultsaneringar, det är mina hinder. Begränsningarna sitter även i att vara ensamarbetare och få inspiration att vara ute mer.
- Jag tror att det behövs ett samlat grepp nationellt för att arbeta med detta. Det räcker inte med fler budget- och skultdrådgivare. Sprid Ekonomi-smarts arbete över hela landet.
- Jag tror inte att vi rådgivare kan göra särskilt mycket för att begränsa överskultsättning. Det som kan göras är när problemen redan uppstått, som t ex i form av skultsanering. Tyvärr tror jag inte folk lyssnar på info innan problemen uppstått, man är inte mottaglig för sådan info i det skedet eftersom man då inte har sådana problem. Det låter trist men jag tror att det är svårt motverka skultsättningen.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

133 (175)

- Jag vet inte, detta är ett samhällsproblem som bör lösas redan när barnen är små. Min upplevelse är att jag inte kan påverka eller motverka överskuldsättning. Det enda jag kan motverka är: "inga nya skulder", "följ din budget" o s v.
- Jag vill ha hårdare krav på kreditprövningar. Det är alldeles för lätt att låna pengar idag. Skärpta regler på vilken ränta som borgenären får ta ut. Sätt ett maxtak på räntan. Hårdare regler för snabblånen, det ska inte vara så lätt att låna pengar. Hårdare regler på att borgenärerna kan gå med på frivilliga uppgörelser, ett stöd i lagstiftningen som gör att borgenärerna måste vara med tillmötesgående vid frivilliga uppgörelser. En kommunal eller statlig hjälp till de som har en pågående skuldsanering. Det är många som behöver hjälp med betalningsplanen och betalningarna i skuldsaneringen. Det är många som inte får god man men som skulle behöva hjälp med betalningen i skuldsaneringen, t ex skulle kommunens personliga ombud får en utökad rätt att kunna hjälpa till även när psykisk sjukdom inte finns men behovet av hjälp med betalning finns.
- KFM måste vara mer öppen för flexibla insatser för att nå folk.
- Kommer in i sent skede.
- Kommunernas resursfördelning, samt vår marknadsekonomi som går ut på att vi ska konsumera för att bli lyckliga.
- Kreditgivarna måste ta ett större ansvar och vara mer behjälpliga att göra uppgörelser.
- Kunnig personal för information.
- Lagar och regler. Resurstilldelning.
- Lagarna som styr möjligheten att låna och naturligtvis den kommunala ekonomin, vilket styr Budget- och skuldrådgivarens tjänstgöringsgrad och i förlängningen hur mycket tid som kan avsättas till förebyggande arbete. Arbetsmarknadsåtgärder; ökade möjligheter för människor med psykiska- och fysiska funktionsnedsättningar att komma in på arbetsmarknaden. För lite alkohol- och drogförebyggande arbete.
- Lagstiftning och regler och att man är underbemannad.
- Lagstiftningen: Att vi är så få som jobbar för att motverka överskuldsättning jämfört med de starka marknadskrafterna som vill få människor att låna.
- Lagändringar behövs och fler möjligheter till uppgörelser än skuldsanering t ex saneringslån, avräkning mot kapitalet först, absolut preskription mm enligt strategier mot överskuldsättning. Mer tid och utbildning till Bus för att möjliggöra en likriktad

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

134 (175)

kvalificerad rådgivning i landet. Yrkeskod/certifiering behövs av yrkeskåren. Barnperspektivet måste in i t ex KFM bestämmande av förbehållsberäkning och avhysning mm. Statliga system behöver ses över vad gäller bostadsbidrag, CSN, underhållsstöd mm som beräknar inkomst 2 år tillbaka i tiden - skuldfälla. TV-avgifter och trängselskatteavgifter är också skuldfällor och höga avgifter läggs på som kan vara skuldfällor.

- Lokalerna är det största hindret för att snabbare kunna hjälpa fler och vara mer tillgänglig. Även viss byråkrati och prestige högre upp.
- Lokalt handlar det i så fall om mer resurser, helst en anställd till på heltid för att kunna arbeta mer förebyggande.
- Lätt att få krediter, handla på avbetalning. Behövs kunskap om vardagsekonomi hos både yngre och äldre.
- Maximera utmätningstiden.
- Mer forskning på vilka typer av förebyggande arbete som motverkar överskuldssättning.
- Mer kunskap på skolnivå om ekonomi och om hur konsumtionssamhället fungerar.
- Mer pengar i budget för förebyggande arbete.
- Mer resurser (personal). Hårdare regler/lagar gällande kreditprövningar.
- Mer tid, andra arbetsuppgifter kommer i första hand av ledningen.
- Min arbetstid och för att jag är ensamarbetande i min kommun.
- Min tid, jag skulle kunna lägga mycket mer tid på information och samarbete med andra instanser. Ändra tiden för när man anses som kvalificerad insolvent vid skuldsaneringar. 15 år är för mycket. Lagstiftningen vid krediter. Den bör vara hårdare.
- Mina begränsningar som ensamarbetare är ju att tiden inte räcker till. Jag hinner med nöd o näppe ta hand om alla som söker sig hit o bokar en tid. Som det är i dagsläget så har politikerna fattat beslutet att återinföra konsumentvägledningen på min befintliga tjänst som "BUS:are". Det är helt omöjligt för mig att utföra båda dessa arbeten utan att det blir längre väntetider igen. Vi hade en väntetid på 6 månader när jag började här 2011 men jag lyckades jobba undan kön så att vi hade 3 veckors väntetid. Nu ökar väntetiden igen pga. större efterfrågan, i dagsläget har vi 7 veckors väntetid. Ska vi dessutom tillhandahålla konsumentvägledning så vet jag inte hur det kommer se ut framöver. Det måste komma

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

135 (175)

direktiv högre uppifrån som politikerna får till sig, vikten av att prioritera denna tjänst. Inte lätt för mig som handläggare att få politikerna att förstå, det behöver jag hjälp med.

- Minskade resurser och sämre stöd och intresse från övriga samhället i dessa frågor.
- Många människor med skulder har funktionsnedsättningar men får inte god man. Så det skulle vara enklare att kunna få god man för att hjälpa den gruppen.
- Människor med mycket skulder har det väldigt tufft. De lever på marginalen. De har dåliga tänder, många har ingen egen bostad, många lever på försörjningsstöd eller har arbete och utmätning, de själva mår dåligt men också barn och partner. Det är mycket runt omkring som man också måste jobba med.
- När fler kunder kommer till oss drar vi ner på det förebyggande arbetet vilket egentligen är jätteviktigt.
- När jag arbetar med skuldrådgivning/skuldsaneringsansökningar ser jag att överskuldsättning oftast har pågått under många år och att de sökandes närstående ofta inte vet om det. Så länge som problemet är dolt finns det inte mycket att göra.
- Om man inte har tillgång till arbetslokaler, arbetsverktyg, utbildning, nätverk - är möjligheterna att arbeta professionellt svåra - arbetstid är också en viktig faktor och att inte vara för splittrad på för många olika arbetsuppgifter för att få tid att arbeta förebyggande och i respektive ärende.
- Orken.
- Osäkerhet kring bemanning och därmed följande problem kring planering framåt.
- Ovilja hos kreditgivare att strama upp beviljandet av lån.
- Personalbrist och svårighet att hitta de som befinner sig i riskgruppen.
- Politiken och politikerna. Budgeterade pengar till ett långsiktigt arbete.
- Politiker, myndighetspersoner, chefer och andra tjänstemäns okunskap och ointresse av verksamheten. Dom tror att det handlar om bortskämda slarviga ungdomar med en stor mängd SMS-lån när det egentligen handlar om FAS 3:are eller arbetslösa, eller utförsäkrade och sjuka medelålders kvinnor och män som jobbat hela sitt liv för att göra rätt för sig. De blir behandlade som kriminella när de kämpar för att få ett nytt jobb, möts av en ungdom som gått utbildning till coach i 3 veckor som talar om för dom att du måste söka fler jobb när det inga finns att söka. De förnedras och nonchaleras då de får sitta hela dagarna i kön på AF för de har ju inget annat att göra. Väntetiderna på A-kassa, ALFA-

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

136 (175)

kassan och försäkringskassa har varit månader till halvår och med en pappersexercis som inte borde förekomma på 2000-talet. Under tiden har bolånen förfallit, räkningar gått till inkasso och TV-licensen till KFM och är nu 1000 kr dyrare. Det är hinder.

- Politiker.
- Profitens marknadsföring kring en icke sund kreditgivning.
- På det lokala planet ser jag främst att tiden är ett hinder. Oavsett hur många klienter jag har så har jag samma antal timmar/vecka att lägga på dem. Om jag ska lägga mycket mer tid på att arbeta förebyggande så skulle det innebära att de som har problemen IDAG skulle få vänta. Enligt KOV så ska ingen behöva vänta mer än en månad. Jag har svårt att se hur jag som en ensam deltidsarbetande tjänsteman i kommunen ska kunna motverka överskuldssättning i samhället. Det känns som ett orimligt "krav". Jag anser att den kommunala budget- och skuldrådgivningen ska ha KOV som huvudman - just för att alla medborgare ska få likartad service. Jag har under mina år känt mig klämd mellan vad KOV förväntar sig av oss BUS:are och vilka förutsättningar vi får av vår arbetsgivare kommunen, att infria detta utifrån kommunens knappa ekonomi. Allt beror på den kunskap som finns hos den chef och de politiker som finns i kommunen. Jag har fullt upp med att hinna med att utföra mitt jobb - så jag lägger gärna över på KOV + SKL att informera våra arbetsgivare om vikten av BUS. Jag är också ganska trött på att "hängas ut" i diverse rapporter att man har för lite verksamhet, för lite telefontid, för lite förebyggande och att detta oftast tolkas som att man har sämre kvalitet.
- På nationell nivå.
- Regler som är förlegade eller/och ohållbara. Begränsa aggressiv marknadsföring för spel och krediter. I dagsläget är väntetiden för påbörjad handläggning hos skuldsanering närmare 6 månader. Fullständigt ohållbart. Människors motivation försvinner och vårt arbete måste göras om.
- Resursbrist och lång väntetid.
- Resurser för mer förebyggande insatser.
- Resurser. Informationsinsatser för att öka förståelsen för problematiken för många kollegor som arbetar med andra frågor inom stat, kommun och landsting, vilket också kräver resurser. Att chefer och politiker förstår att de måste satsa pengar på att hjälpa människor i skuldproblematik så att nästa generation kan räddas och att vi sparar liv, hälsa och kostnader då. Social hållbarhet.
- Resurser, genom mer resurser skulle vi kunna arbeta mer förebyggande.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

137 (175)

- Resurser, i vår kommun där vi har relativt goda resurser så ärt det ändå så att de redan överskudsatta måste prioriteras alltså motverka kö och väntetider för att få komma på rådgivning. Då hinner vi inte arbeta med att utveckla det förebyggande arbetet. Att varna via media, vara ute och informera i större utsträckning. Jobba mer med vidareförmedlare. Komma in i tidigare sked inom socialtjänsten, bostadssamordningen i vräkningsförebyggande mm.
- Resursfråga vad gäller förebyggande. Men även responsen från de vi bjuder in. Skolor borde intressera sig mer.
- Samhällsutvecklingen är det största hindret och att kapitalet har tagit makten i Sverige. T o m i USA finns ju betydligt bättre regler än i Sverige - inte minst för gäldenärerna, i Finland har man ju tak för räntan, bara som några få exempel. Sedan är det som vanligt. Politiken är för konservativ just när det gäller lagstiftningen i dessa frågor där de egentligen behöver vara liberala. Det är lite konstigt det därför i alla andra ärenden som rör politiken i Sverige skall vi vara så "progressiva" och alla slåss om at vara liberala. Vänd på det hela.
- Se föregående svar. Man skall inte tro att vi budget/skuldrådgivare ensamma kan lösa detta stora problem, vi måste ha nya och bättre verktyg än vad vi har idag, samt ett mycket starkare stöd från centralt håll.
- Se föregående svar + mer tid för uppsökande arbete. Studiecirkelarbete etc.
- Se omstående sida. Vi är som doktorn - den som kommer är redan sjuk. Mindre tänk som "den som har mest prylar när den dör vinner".
- Staten måste ändra regler och lagar.
- Stor tillströmning av nya ärenden. Periodvis har väntetiden för att få komma till oss varit väldigt lång. Dessutom är det känsligt om någon blir sjuk eller t.ex. VAB:ar mycket. Väntetiderna drar snabbt iväg.
- Ständigt ökande ärendebelastning utan att få mer resurser.
- Svår fråga. Överskudsättning kan bero på många olika faktorer. Vanligt är att den ekonomiska situationen förändras med minskade inkomster som följd vilket gör att man inte längre kan betala på de lån och krediter man tidigare klarade att betala. Orsaker kan ofta vara arbetslöshet, långvarig sjukdom, separation eller att man går i ålderspension. Faktorer som Budget- och skuldrådgivare inte kan påverka. Däremot kan vi hjälpa till med att hitta lösningar på den uppkomna överskudsättningen.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

138 (175)

- Svårt att få gehör hos Politiker och högre tjänstemän om samhällsnyttan samt att varje verksamhet har sin budgetstat och värnar om denna.
- Så länge det är tillåtet och lätt att göra stora vinster på människors okunskap om ekonomi, tvivlar jag starkt på att vi BUS-rådgivare enskilt kan motverka överskuldsättning i någon större omfattning. Vårt arbete och vår information blir som små - i och för sig viktiga - ändock bara droppar i havet. Överskuldsättning är tyvärr alltför ofta ett socialt arv - vilket skulle kunna motverkas genom rätt insatser via lagstiftning och skola.
- Tid och pengar.
- Tid och personal.
- Tid och resurser.
- Tid och resurser är alltid begränsande. Men jag tror inte att vi med all tid i världen lagd på förebyggande kan motverka överskuldssättningen så länge som marknaden och konsumtionssamhället ser ut som det gör.
- Tid samt vetskap om var man bäst når ut med budskapet om ekonomi och skuldsättning.
- Tid till förebyggande.
- Tid, resurser. Inte bra att så många rådgivare arbetar ensamma - hinder för utveckling av arbetsmetoder
- Tiden framför allt som inte räcker till.
- Tiden möjligtvis, skulle önska att man hade mer tid.
- Tiden och svårigheter att nå grupper som behöver information.
- Tiden och tjänstens omfattande utifrån politiskt beslut.
- Tiden räcker inte. D.v.s. för få budget- och skuldrådgivare.
- Tiden saknas om man från kommunal nivå skall göra något för sina kommuninvånare.
- Tiden, annat arbete som ska utföras.
- Tiden är det största hindret. Krävs även nationella satsningar för större genomslag. Viktigt att komma in på skolorna och i föräldrautbildningen.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

139 (175)

- Tiden. Även om vi var betydligt flera, skulle vi inte räkna till att lära barn/föräldrar om vardagsekonomi. Därför anser jag att skolan i först hand borde göra det förebyggande arbetet.
- Tids/personalbrist. Vi är tvungna att bortprioritera förebyggande arbete för att hinna med klientarbetet.
- Tillgängligheten till att låna pengar, att ta lån. Möjlighet till Impulslån. Reklamen kring att låna men väldigt lite om skuldsättning och dess konsekvenser på det dagliga livet.
- Tillräckligt med resurser är nödvändigt.
- Utmättningsreglerna borde ses över - underhåll som betalas till f-kassan borde förbehållas, CSN borde kunna nollas även vid låg inkomst eller förbehållas. Utmätningen är i sig en skuldfälla. Skuldsanering borde kunna beviljas snabbare, de som försöker borde premieras och inte straffas. En med låg hyra blir inte kvalificerad t ex men däremot den som sitter med en dyrare bostad eller utökat försörjningsansvar. Kreditföretagens listighet med nya avgifter och annat borde stävjas tidigare. Förbehållsbeloppet borde ökas generellt.
- Utöka kontrollen över räntelagen. Att underlätta kriterierna för beviljad skuldsaneringen.
- Vi har för lite tid för att arbeta förebyggande. Vi prioriterar att vår kö inte skall växa utan den skall minska. Torgmöten?! Politiken måste få mera kunskap.
- Vi har inte tillgång till skolor. Jag tror att om vi kunde arbeta bättre med förebyggande, så skulle det ge resultat i framtiden.
- Vi har varit privilegierade. Utveckling har framskridit och gett resultat. Sannolikt handlar de största hindren om allmänhetens bild av budget- och skuldrådgivningen (namnet i sig är förlegat) som endast förknippat med skulder, fattigdom, moral (lära sig göra rätt) etc. och något som man mer eller mindre blir tvingad att uppsöka. (stupstock?)
- Vi kämpar mot oerhört starka marknadskrafter. För min personliga del känner jag emellanåt en stark frustration över att inte räkna till. Jag vet att jag är bra på det jag gör men vi skulle behöva mer resurser till vår verksamhet.
- Vi lever i ett kreditsamhälle där mycket är inriktat på att få människor att handla först och betala sedan - om de kan. Många människors självförtroende ligger i vad de har och kan visa upp för omvärlden.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

140 (175)

- Vi sitter i dag med försörjningsstöd och det kan vara lite känslig får våra klienter särskild när de sitter i receptionen.
- Vi skulle behöva nå de personer som uppfyller kraven för skuldsanering men som inte kontaktar oss, mycket för att dessa människor har gett upp.
- Vi är för få anställda för att kunna jobba så mycket förebyggande så som vi skulle önska.
- Vi är för få och omprövningar och stöd till dem som redan har skuldsanering tar mer och mer tid. Dessutom borde omgående införas beslut att betalning kan ske till ett konto i stället för till alla dessa borgenärer. Det ger väldigt mycket merarbete att hjälpa människor att begripa KFMs invecklade avbetalningsplaner.
- Vi är för få. Fokus blir enbart på att skicka in skuldsaneringsansökningar.
- Vår kölista.
- Önskar mer kompetensutveckling, fler vidareutbildningar hos Konsumentverket

q17. Vilka framgångsfaktorer ser du i arbetet med att motverka överskuldsättning?

- Se tidigare svar. (3 st.)
- Reklamkampanjer för att kontant istället för på avbetalning. Handlar om attityder i samhället. (2 st.)
- 1. Färre som får betalningsanmärkningar gör det lättare att få bostad. 2. Får man bostad är det lättare att få arbete. 3. Minskad överskuldsättning ger bättre hälsa och lägre kriminalitet. 4. Även spelmissbruk kan minskas om skuldsättningen går ned eller försvinner. 5. Svartjobb minskar om du blir skuldfri vilket leder till ökade skatteinkomster för samhället i stort. Allmänt kan man säga att får du en sundare ekonomi mår du bättre och t ex sjukskrivningar minskar.
- Adekvat information och personliga möten. Tyvärr är ju personerna redan överskuldsatta när de vill ha hjälp. KFM skulle ha en enhetlig ränta för alla mål som drivs in. Jag förstår inte varför staten(KFM) går marknads ärenden? Jag har varit med länge nu och det har föreslagits en mängd åtgärder som bara blir skrivbordsprodukter. En enhetlig ränta i utsköningsbalken vid indrivning skulle kunna vara möjlig att genomföra. Alltså att befintliga avtal vilar under indrivning.
- Alla rådsökande som jag kan hjälpa ur sin skuldsituation, sprider i sin tur information vidare till sin omgivning. Det märks då det är många nya rådsökande som ringer och

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

141 (175)

hänvisar till sin kompis eller vän som redan fått hjälp av mig. Dessa kommer ofta i tidigare skede då de fått inf om att det går att göra något åt situationen.

- Antalet skuldsatta har minskat i vår kommun hos kronofogden
- Arbete på gymnasienivå
- Att det skulle bespara mycket pengar för kommun och staten, samt att den enskilda skulle må bättre
- Att det spar på samhällets resurser samt att det kan genom förebyggande arbete hjälpa människor som är på väg i fel riktning få det stöd de behöver för att komma på rätt köl.
- Att fler människor får en draglig tillvaro och kontroll över sin ekonomi och sitt liv. Ökad självkänsla och självförtroende för dessa personer.
- Att folk mår bättre med ordnad ekonomi.
- Att framförallt unga/unga vuxna intresserar sig för privatekonomi och undviker att skuldsätta sig.
- Att få hjälp i ett tidigt skede innan man sitter riktigt fast.
- Att få hjälp så tidigt som möjligt när ekonomin blir problem. Då behöver man få komma snabbt till en BUS:are och BUS:aren behöver tid till individuell planering. Upplysning om att BUS finns i kommunen. Mer tid till BUS för att det ska kunna bli fråga om en bra kvalificerad rådgivning, alla borde ha 10-15 minuter per invånare. Utbildning i skolan där ekonomikunskap integreras i flera berörda ämne.
- Att få invånare att bli produktiva och få bort kostnader för sjukvård.
- Att få personer delaktiga och att det får ta olika lång tid att få personer att få insikt.
- Att färre hamnar i överskuldsättning innebär minskade kostnader för samhället samt mindre personligt lidande.
- Att föräldrar inte kan skuldsätta sina minderåriga barn längre, skolfoto, bilar etc.
- Att ha bättre arbetsplats som ger möjlighet till våra klienter att kunna droppa in vid akuta situationer eller för att kunna få snabba tips och råd.
- Att hushållsekonomi blir ett eget ämne i skolan, samt att kreditgivning stramas åt, mm.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

142 (175)

- Att insatser sätts in tidigare och att alla samverkar i samhället. Sjukvård, socialtjänst, hemtjänst osv.- alla som ser att något inte står rätt till.
- Att komma in i ett tidigt skede. Att arbeta förebyggande i varje enskilt ärende. Att arbeta förebyggande ut mot allmänheten. Att satsa på de unga och informera dem om vardagsekonomin och pengar. Att införa med undervisningstid om hushållsekonomin i skolan. (Läroplanen) Skärpa regleringen av snabblån och spel på internet. Mer samverkan med Kronofogden och andra berörda.
- Att kunna förhindra att människor hamnar i skuldtyngd tillvaro med allt som det innebär av utanförskap och psykisk och fysisk ohälsa. Familjer som slipper leva i fattigdom och barn som får känna ekonomisk utsatthet under sin uppväxt. Överskuldsättningen kostar ju samhället mycket pengar dessutom.
- Att lära våra barn och ungdomar ekonomi och värdet av pengar så att de förhoppningsvis inte lika lätt hamnar i skuldfällan framöver utan har koll på pengarna. Att ha en hållbar ekonomi får människor att må bättre psykiskt och jag tror att det även påverkar det fysiska.
- Att man påbörjat regelförändringar för snabblån.
- Att man kan ge dem verktyg och förståelse för vad som kan hända och vägar ur. Att söka hjälp i tid.
- Att myndigheter och företag tar detta stora problem på allvar och agerar.
- Att nå ut med information om vardagsekonomi till människor tidigt i deras liv. Samt information om att man kan få gratis råd och stöd i privatekonomiska frågor av kommunens budget- och skuldrådgivning. Ärligt talat kan man fundera på hur relevant den information som skolorna ger eleverna i privatekonomiska frågor är. Det är väldigt vanligt att de sökande som man möter har valt en strategi för att hantera en tillfällig ekonomisk kris med ett beslut som gör att deras ekonomiska situation bara blir värre.
- Att personer får utbildning och kunskap i ämnet vardagsekonomi. Bättre psykisk hälsa och ett bättre samhälle.
- Att prata med människor. Att skuldsaneringsmöjligheten finns.
- Att redan från första klass börja med förebyggande arbete.
- Att regeringen uppmärksamma de överskuldssatta och lagstifta regel som försvårar snabblån.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

143 (175)

- Att sprida kunskap bland högstadie- och gymnasieelever eller nyanlända invandrare/flyktingar.
- Att synas och att göra ett bra jobb med de människor som söker rådgivning. Att medborgarna upplever rådgivningen som kompetent och givande.
- Begränsa kreditgivningen genom striktare kreditprövning. Folkbildning i alla åldrar.
- Bra att media bevakar.
- Bra att media har insett samhällsproblemet och lyfter denna fråga oftare nu. Jag har blivit intervjuad av tre olika tidningar nyligen. Vi måste ut och träffa utsatta kommuninvånare. Vi har börjat samarbeta med socialtjänsten och besöker olika grupper av människor, vi har även samarbete med gymnasiesärskolan och kommunens verksamhet för vuxna som står långt ifrån arbetsmarknaden.
- Bra kunna komma in tidigt när skulder uppstår.
- Bra lagstiftning och regelverk kring krediter och överskudsättning som förhindrar överskudsättning och att man kan ta sig ur det t.ex. en betalplan om 3 år istället för fem år i en beslutad skuldsaneringsplan. Att kunna arbeta förebyggande. Att förhindra låga inkomster vid t.ex. arbetslöshet, sjukskrivningar och pensioner som gör att man inte längre klarar att sköta sin ekonomi.
- Bra samarbete med Kronis, socialtjänsten och de Personliga ombuden, inom psyk.
- Budget- och skuldrådgivning med förebyggande arbete i alla kommuner. Begränsade bostadslån.
- Budget- och Skuldrådgivarna i landet. Obligatorisk kompetensutveckling inom området. Högre krav på rådgivare - högre status, Examination.
- Bättre fysisk och psykiskt mående.
- Bättre hälsa och mående som skulle minska sjukskrivningar och arbetslöshet.
- Bättre mående hos människorna vi hjälper, både psykiskt och fysiskt, eftersom en ansträngd ekonomi påverkar både hälsan och psyket. Ett samhälle som förhoppningsvis inte dras med i konsumtionshetsen utan tänker till och gör val och köp utifrån vad ekonomin tillåter.
- Bättre och sundare kreditgivning från länemarknaden. Det kan inte vara sunt att få låna till konsumtion och lånet har en amorteringstid mellan 12-15 år. Det skulle vara tydligare

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

144 (175)

vad varan kostar inte bara vad månadskostnaden blir. Bättre reklam som inte är direkt vilseledande.

- Bättre välmående hos många personer.
- De som tar kontakt och kommer på besök brukar ofta få sig en tankeställare och faktiskt försöka motverka ännu mer skuldsättning, dock inte alla.
- Det blir ju mindre utgifter för socialtjänsten om vi kan motverka överskuldsättning. Det är en win win situation för hela samhället.
- Det finns mycket intresse för att lyssna på den information som ges när man är ute och föreläser om skuldsättning. Det berör alla mer eller mindre. Det finns personer som vill boka in en tid direkt efter en föreläsning. De kanske aldrig annars hade tagit tag i sin situation om jag inte varit ute på plats och informerat där dessa personer finns i sin vardag.
- Det finns många vinster med att motverka överskuldsättning. De främsta vinsterna är hälsan hos de drabbade. Dels den psykiska hälsan som försämras då personen ifråga inte har möjlighet att påverka sin vardag, men även den fysiska hälsan då man inte längre har råd att gå till tandläkare eller att köpa all nödvändig medicin. De överskuldsattas hälsa påverkar även statskassan genom ökat vårdbehov och även kostnad för eventuell skuldsanering. Utifrån detta anser jag att både samhälle och den enskilde individen tjänar på att det satsas mer resurser för att motverka överskuldsättning.
- Det ska finnas utrymme i tid att motverka överskuldsättning genom förebyggande arbete, samarbete mellan en rad olika parter, kompetensutvecklingsinsatser, stöd och verktyg från Konsumentverket och resurser till kompetensutveckling.
- Det skulle spara mycket lidande om människor hade kunskap och klarade sig ifrån att bli överskuldsatta. De skulle må bättre och det skulle de själva tjäna på men det skulle också vara samhällsekonomiskt bättre.
- Det är väldigt svårt att se något sådant i dagsläget tyvärr. Information i ett tidigt skede i livet. I skola och utbildning. Information på det egna språket till de nya svenskar som anländer via Samhällsinformation som de ska få ta del av. Så arbetar vi i XXX idag.
- Detta har vi redan kommenterat med exempelvis information till unga vuxna.
- Detta är i första hand en information- och kunskapsfråga. Ökad information till och kunskap hos befolkningen skulle kunna motverka överskuldsättning. Till viss del är naturligtvis också lagstiftningen på området viktigt.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

145 (175)

- Detta är som sagt en fråga på nationell nivå. Mitt arbete är för stunden att hjälpa de som redan nu finns i Kronofogdens register.
- En arbetsgivare som förstår att det är viktigt med BUS och vill satsa på BUS med kompetensutveckling och tillräckliga resurser. Att kännedomen om att BUS finns kan öka. Se också tidigare svar.
- En del är att göra det svårare att få lån.
- En kvalificerad kreditprövning för alla lån och köp på kredit.
- En person med en sund ekonomi mår bättre och kan även fortsätta att konsumera på ett normalt sätt under hela sitt liv, vilket en person som måste leva på existensminimum inte kan.
- En större medvetenhet vid unga år kan förhoppningsvis motverka onödiga skuldsättningar.
- Engagemang från riksdag och regering, som kan påverka regelverk för marknadsföring av krediter. Fortsatt stöd till kommunernas budget- och skuldrådgivning med fortbildningsinsatser. Personligt stöd för den enskilda budget- och skuldrådgivaren som kan behöva handledningsinsatser både vad gäller ärendens innehåll och att personligt bära att möta människor i svår ekonomisk stress.
- Ett friskare samhälle.
- Ett personligt bemötande ger människor hopp. Många vi möter har tidigare träffat kronofogde, inkassobolag, socialtjänst, försäkringskassa osv och har tyvärr ofta dålig erfarenhet av bemötande. När de kommer till oss och förstår att vi är en hjälp till självhjälp och inte en dömande person får de glädjen och tron tillbaka, att det finns en utväg och de känner att det finns en värme någonstans i ett annars ganska kallt klimat. Många människor hamnar mellan stolarna idag då samhället brister i förmågan att hjälpa och stötta.
- Flexibilitet. Att kunden ska kunna komma i stort sett vilken tid som helst för att slippa bortfall från sitt arbete.
- Folkhälsan skulle öka. Inkassofirmorna skulle minska. Pengaflödet skulle öka konsumtionen.
- Få stopp på oseriös långivning och få bankerna att inte vara så stelbenta i sin kreditgivning som de ibland kan vara. Det är säklart jättebra att de säger nej då nej är

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

146 (175)

enda alternativet, men det finns fall där en banks stelbenta nej saboterar en väg mot skuldfrihet. Utbilda enskilda och olika yrkeskategorier. Ge KFM resurser att via deras system kontakta och ge råd till förstagångsgäldenärer - förändrat utmätningssystem - ett flexiblere system som gör att man kan hjälpa och stötta på vägen en som i vissa fall helt spika igen dörren för att komma vidare.

- Fånga upp tidigt målgrupper i riskzon, Nyanlända, ungdomar, arbetslösa och försörjningsstödstagare. Få folk att söka hjälp tidigt, rådgivning.
- Färre människor hamnar i skuldfällan. Färre människor slipper hälsoproblem pga. skuldbördan.
- Färre människor skulle behöva må så väldigt dåligt över sin ekonomi som förstör hela livet.
- För individerna skulle det betyda mkt, mindre oro o stress bättre hälsa.
- Förebyggande arbete - kunskap på ett tidigt stadium. Inte minst för nysvenskar som är lätta byten för tvivelaktiga säljare/marknadsförare.
- Förebyggande arbete riktat mot ungdomar och barnfamiljer, även att det skall ingå i AFs informationspaket till arbetslösa.
- Förebyggande arbete ute i kommunerna, t ex föreläsningar, synas i media. Samverkan mellan BUS och Kronofogdens verksamheter som arbetar med verkställighet (utmätning och delgivning). Samverkan mellan BUS och Socialförvaltning, kuratorer, personliga ombud, överförmyndaravdelning osv. Viktigt att överskuldssättningen diskuteras i media. Övergripande krävs det åtstramningar kring hur kreditgivare lånar ut pengar. Kreditprovningar fungerar inte i dagsläget.
- Förebyggande information, lättillgänglig verksamhet med korta väntetider.
- Förebyggande, utåtriktade insatser och marknadsföring. Ge personalen en bra psykosocial arbetsmiljö. Bra professionell handledning/coach. Inte ensamarbete. Inte mindre än heltidsbefattning.
- Förstår inte frågan riktigt, men svarar ändå. Kan man motverka överskuldssättning blir folk friskare, gladare och jobbar mer.
- Förstår inte riktigt frågan om den ställts till mig. Fråga kreditinstituten med fler. Folk fortsätter att överskuldsätta sig om man inte börjar hårdare reglera kreditgivning, internetförsäljning, sms-lån.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

147 (175)

- Gemensam kraft mot skärpt lagstiftning och generell samhällsdebatt för attitydförändring till förmån för sparande.
- Genom att träffa grupper med människor och prata ekonomi. Att förmedla kunskap som tyvärr saknas hos många exempelvis när det gäller vad som händer när man inte kan betala en skuld eller vad räntor på lån och krediter betyder i kostnader för låntagaren. Samarbete med andra yrkesgrupper.
- Glada, nöjda människor med mer kunskap så de mår bättre.
- Gladare och friskare medborgare i samhället.
- God tillgänglighet. Löpande kompetensutveckling. Metodutveckling. Bra förebyggande arbete.
- Har inte sett resultatet ännu men hoppas att strängare krav på kreditupplysning innan SMS-lån eller andra snabbån beviljas, ska ge effekt. Fast en av mina rådsökande berättade att om man är mycket snabb och söker många lån samtidigt hinner företagen inte ta kreditupplysning så då kan man få lån ändå.
- Hjälpt till självhjälp och regelbunden uppföljning.
- Hälsa-, individ- och samhällsekonomiska vinster.
- Hög kompetens hos alla BUS:are, med hög lägsta nivå hos alla nyutbildade. I dag finns endast en introduktionsutbildning att tillgå för nyanställda sedan finns endast temadagar och olika snuttifierade småutbildningar vilka inte ger någon fördjupad kompetens och det tar många år att med enbart arbetserfarenhet bli en kompetens BUS:are som ger kvalificerad rådgivning. Resurser till kommunerna att verkligen ge rätt information återkommande till alla som kommer i kontakt med människor i behov av hjälp. Resurser till kommunerna att anställa så att det åtminstone finns 10 -15 minuter per invånare och år. Att elever får utbildning i skolan inom många ämnen och utbildning av lärare i ämnet. I övrigt att få hjälp så tidigt som möjligt.
- I de bästa världarna så skulle alla kils kommuns invånare ha en sysselsättning och vara självständiga utan bidrag, vilket skulle göra att kils kommuns ekonomi skulle förbättras. En win-win situation.
- Information i ett tidigt skede. Åtstramningar vad gäller snabba krediter.
- Information och kunskap, och att unga ges den möjligheten.
- Information och kunskap.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

148 (175)

- Information och mun mot mun metoden. En person som fått hjälp att reda upp sina skuldproblem som berättar för andra som har samma problem var man kan få hjälp.
- Information om hur genomgripande hela livet ställs på ända då skulderna blivit för stora. Jättemånga har sett "Lyxfällan" på TV och tagit varning av andras misstag. Bra att det nu är svårare att skuldsätta barn. Bra med striktare regler inför bostadslån.
- Information till invånare samt andra som kommer i kontakt med personer som riskerar att hamna i överskuldsättning. Samarbete med inkassobolag samt hårdare regler eller via lagstiftning begränsa eller göra det svårare för lånebolagen att låna ut pengar eller ge krediter
- Information via media, kanske.
- Information/utbildning redan i skolan.
- Informera om höga räntor vid t.ex. sms-lånen.
- Jag ser vinster på både meso-, mikro- och makronivå. Om överskuldssättningen minskar innebär det att individen kommer besparas månader och är av försämrad hälsa och ekonomiska bekymmer. Familjen och omgivningen kommer att leva med bättre förutsättningar att ta hand om sig själv vilket ger bättre självförtroende och självkänsla. På övergripande nivå kommer landsting, kommuner och stat att tjäna pengar på att i mindre utsträckning ta hand om resterna efter ett liv levt i ekonomisk utsatthet. Individerna som får en ekonomisk rehabilitering. Inte enbart genom ett skuldsaneringsförfarande i enlighet med lagstiftningens syfte, kommer också kunna återgå till att bli konsumenter och skattebetalare så snart de får en ekonomi i balans och tillfrisknar efter en sjukdomsperiod.
- Jag tror att hela samhället tjänar på det i någon form.
- Jag tror ett av de stora hindren är att det är så mycket skam i att inte kunna hantera sin ekonomi. Man söker hjälp i absolut sista skedet när det inte går längre. Vi har mycket fasad i Sverige runt privatekonomi. Så mer förebyggande arbete. KFM:s arbete med att hänvisa till BUS och uppmana människor att söka skuldsanering är jättebra! Där när vi en bit på väg. Ett måste är att få bukt med lån, snabblån och krediter. Det är en stor bov. Räntetak borde införas då många snabblån då skulle försvinna. Vi måste också få igång sparande i större utsträckning, det uppmanas väldigt lite till det. Det finns dåligt med buffert hos många och då blir lösningen att ta en kredit, det blir bufferten. Mer information och mer förebyggande arbete.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

149 (175)

- Jag tror mycket på hög tillgänglighet. När en person bestämmer sig för att kontakta oss ska det vara lätt att komma i kontakt med oss och det ska kännas välkomnande. Drömläget är att komma in med rådgivning tidigt, innan ekonomin är kaos. Tyvärr räcker inte trygghetssystemen till - vi ser många långtidssjuka och arbetslösa som skickas fram och tillbaka och som definitivt har fått det mycket sämre. Ekonomisk grundkunskap är A och O.
- Jag tycker att de ungdomar vi träffar är väldigt upplysta och engagerade i dag jämfört med för ca 10 år sedan.
- Jag är inte säker att jag förstår frågan.
- Jobba förebyggande!! Information till gymnasieelever och unga vuxna.
- Kan man arbeta mer förebyggande, tror jag att det på lång sikt kan minska inflödet.
- Kan vi motverka överskuldssättningen kan vi lägga mer tid till att förebygga än att reda ut redan trasiga ekonomier
- Kunna erbjuda snabba besökstider.
- Kunskap i tidig ålder om farorna med att tappa kontrollen över ekonomin om man tar mycket krediter.
- Kunskap om vardagsekonomi och vårt samhällssystem hur saker och ting fungerar och vilka rättigheter och skyldigheter man har. Struktur och ordning viktigt för en fungerande ekonomi och personer med funktionshinder har svårt med att klara av sin ekonomi. Behövs redskap för att hjälpa dem att kunna hantera sina pengar. Pengar har blivit abstrakt man använder betalkort och inte kontanter i samma utsträckning vilket gör det svårt att se hur mycket man har kvar. Det finns mer att säga men då blir jag aldrig färdig med dessa frågor.
- Kunskap som sprids i skolan. Privatekonomi ska inte vara en temadag om året, det ska ingå i alla ämnen, löpande. Att kunna sköta sin ekonomi är en av de viktigaste lärdomarna skolan har att lära ut.
- Lyckligare människor när skulderna minimeras. Många tunga bördor släpps från axlarna.
- Lånetaket för bostad vid 85 %. Nuvarande skuldsaneringsutredning lovar gott.
- Lätt att få kontakt och hitta möjligheter.
- Man kan förhindra att de överskuldssatta mår dålig och ser en ljus framtid.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

150 (175)

- Marknadsföring om att spara innan inköp genomförs. För att visa på vad skillnaden är på kontantinköp kontra kreditköp.
- Media medverkan fungerar bra. Det förbyggande arbetet tar förvisso lång tid innan man ser resultat men är viktigt
- Men snälla nån, - en mer välmående befolkning, då överskuldssättning enligt forskning leder till både översjuklighet och överdödlighet. En mindre skuld- och skambelagd befolkning som tar hjälp i tid.
- Menar ni individuellt som budgetrådgivare eller samhällets - politikens område? Det här skrivs ju böcker om. Men börja i första klass igen. Lär barnen hur det skall tänka. Sedan bör man införa räntetak och starkt begränsa sms -lån och blancolån. Ha gemensamma EU-regler och arbeta för detta. Forskningen är eftersatt. Dr Sandvall, vår högst skolade forskare som doktorerade i överskuldssättningsproblem att: "... slutsatsen ... är att denna typ av problem, överskuldssättningsproblem, påverkar människor i olika situationer och kan i princip drabba vem som helst oavsett samhällsklass....." _ Sid 82 från doktorsavhandling 2011 av dr Sandvall." Överskuldssättningens ansikten": En sådan typ av slutsats som innehåller dels rent felaktighet och dels självklarheter skulle ju aldrig ha godkänts inom något annat område tyg naturvetenskapen exempelvis. Alla förstår ju exempelvis att inkomsten har betydelse! Kan Wallenberg bli överskuldssatt eller Zlatan. Forskningen är ju så dålig i Sverige när det gäller detta.
- Mer arbetstid för att lägga in den stora stöten med förebyggande arbete. Tror att det är en utopi men jag har tidigare arbetat som distriktssköterska och VET att förebyggande arbete är det bästa man kan göra för framtiden.
- Mer förebyggande arbete.
- Mer förebyggande arbete. Större kunskap.
- Mer info riskerna med att låna och sätta sig i skuld.
- Mer resurser till budget- och skuldrådgivning i kommunerna, se över lagstiftningen framförallt när det gäller snabbkrediter, förebyggande arbete gentemot ungdomar och unga vuxna.
- Mer information, TV, Radio, Tidningar sociala medier etc. - kreditbedömningarna måste göras mera noggranna -se till att BUS:are får arbeta mycket mera förebyggande.
- Mindre kostnader för den enskilde, psykiskt, ekonomiskt, socialt. Mindre kostnader för samhället.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

151 (175)

- Mindre kostnader för Kommunen i form av mindre försörjningsstöd och andra stödåtgärder, Landstinget och Staten. Samhällsnyttan bör få en prislapp.
- Mindre kostnader för samhället, mindre personligt lidande, tryggare barn.
- Mindre tryck på budgetrådgivningen i landet.
- Mycket information för unga vuxna, lära ut vardagsbudget.
- Mycket viktigt för enskilda personer som får en mera ordnad tillvaro. Bra budget och skuldrådgivning ger ökad köpkraft vilket är bra för såväl kommunen som i kommunen verksamma företag och organisationer.
- många kollegor på samma plats så att man kan dra nytta av varandra; kunskap, erfarenheter mm, och täcka upp vid sjukdom etc. mycket tid/resurser till utåtriktat arbete, noggrann rekrytering vid nyanställning så att man får empatiska, duktiga personer som passar för jobbet.
- Många människor skulle må psykiskt mycket bättre och kanske detta skulle spara pengar inom vården.
- Många personer som söker hjälp är i en livskris. När man har lyssnat och uppmuntrat och fått personen med på resan får man mycken glädje tillbaka och de flesta människor som har fått hjälp klarar sin ekonomi i fortsättningen.
- Människan blir friare. Människan får kontroll över sitt leverne. Förhoppningsvis bryts den onda cirkeln - att de överskuldsatta föräldrarna inte för det vidare till sina barn.
- Möjlighet att både kunna arbeta förebyggande med gruppverksamhet och följa upp de personer i enskilda möten som man fångar upp på gruppinformation.
- När människor får hjälp, via lagstiftning eller s.k. frivilliga uppgörelser. Möten. Förebyggande arbete.
- Nätverk. Media, budget och skuld har på senaste tiden fått mycket uppmärksamhet vilket gör att folk får information och tänker kring sin ekonomi.
- Oftast berättar klienten att de inte har någon att prata med om sina skulder och dåliga ekonomi därför är det personliga mötet med klienten viktigast. De har varit ensamma så länge med alla de känslor som finns med skulder och dålig ekonomi. När lättnaden och glädjen börjar komma fram hos den sökande. Det är också vanligt att de säger "varför tog jag inte kontakt med dig tidigare".

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

152 (175)

- Om jag förstätt frågan rätt undrar ni vad jag ser som framgångsrika faktorer för att personer inte ska bli överskuldsatta? Att t ex sjukvård, Försäkringskassa, Skatteverket, AF med flera fångar upp personer som är på väg in i skuldfällan. detta eftersom många hamnar där i samband med någon form av livskris, t ex sjukdom, konkurs, arbetslöshet. Samt att kreditgivarna naturligtvis som jag tidigare nämnt gör seriösa kreditbedömningar.
- Om man lyckas få hushållet att få en budget att fungera
- Om man vill motverka överskuldsättning på ett effektivt sätt bör man se över lagstiftningen. Man behöver också lägga större vikt vid privatekonomi i skolans läroplan - gärna koppling mellan matematik och samhällsorientering - mikro och makroekonomi - och ju tidigare man lägger in det desto bättre - gärna i enklare form redan på förskolan.
- Om vi BUS-handläggare skulle stått för framgången så hade den varit här nu. Vi ser var det behöver göras en uppryckning men det är faktiskt "inte vårt bord" även om vi i kåren inte använder det uttrycket för vi är flexibla och jobbar brett. Men här krävs åtgärder som handlar om människovärde. Varför tillåter man handläggningstider på flera månader hos myndigheter som ALFA-kassan och försäkringskassan. Man får ju anställa efter behov. Det är inte värdigt att sitta i timmar i telefonkö när telefonen är stängd pga. att räkningen inte är betald för att man inte fått sin ersättning från just denna myndighet. Varför ställer man inte rätt frågor från början utan väljer att skriva brev och begära kompletteringar och därmed ny handläggningstid osv. Varför är blanketterna så svåra att det uppstår frågor. Ett utbyggt välfärdssystem med fungerande instanser där socialförsäkringarna faller ut när olyckan är framme så att människor känner sig trygga med att om jag blir sjuk och inte får lön tills räkningarna ska betalas, så kommer jag att få sjukpenning i tid så att jag kan betala mina räkningar och huslån. De flesta har haft avdrag på lönen till socialförsäkringarna i form av skatt och då ska det också fungera när nöden sätter in.
- Personliga möten, respekt, att lyssna och viljan att hjälpa människor att få en struktur i ekonomin för människor. Att de själva får tillbaka kontrollen igen.
- Praktisk hjälp.
- Privatekonomi obligatoriskt i skolutbildningen. Ändrade lagar och regler avseende handla på kredit och mot faktura. Ökade resurser för förebyggande arbete. Tidiga insatser i riskgrupper, ungdomar, arbetslösa, psykiska sjukdomar m.m. Ett statligt saneringslån.
- Privatekonomi ska ingå i skolplanen i alla årskurser. Större medvetenhet hos andra instanser i samhället. Räntetak jag har nog skrivit en hel del redan i tidigare frågor.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

153 (175)

- Psykisk hälsa. Glada barn och föräldrar.
- Samarbete.
- Samarbetet med hyresvärdar och energibolag där jag på ett tidigt stadium får information om efterliggare.
- Samhällsmedborgarna mår bättre.
- Samarbete mellan stödfunktioner i kommunerna. Lagstiftning som stärker konsumenter. Information och förebyggande arbete - börja tidigt mer skolelever.
- Samverkan i alla dess former.
- samverkan med andra enheter inom kommunen, Kronofogden som informerar gäldenärer
- Samverkan! Och att de som kommer hit får ett gott första bemötande och det stöd de känner att de behöver för att ta sig igenom sina skulder. Tillsammans är jag övertygad om att man kan göra väldigt mycket!
- Skolan måste mycket mer arbeta med hushållsekonomi. Annars är det svårt då ca 70 % av skulderna beror på faktorer utanför sin egen kontroll som t.ex. sjukdom, arbetslöshet och skilsmässa.
- SMS-lånen har uppmärksammats, en del regler kring dessa har ändrats till det bättre. Det finns mycket bra i de förslag som lagts både vad gäller skuldsaneringslagen och överskuldsättningsfrågorna. Men vad händer med förslagen.
- Stöd genom lagar, samarbete med olika organisationer, förebyggande arbete, effektivt och modern budget och skuldrådgivning.
- Svärdefinierad fråga. Balans i ekonomin är det mest grundläggande parallellt med hälsoläget i övrigt - balans i ekonomin påverkar helt klart den psykiska och psykosomatiska hälsan. Om vi som BUS:are ger råd utifrån ett högst individuellt perspektiv och har ett bemötande som ger den sökande förtroende, minskar känslor av skam och misslyckande.
- Synlighet. Att prata om det gör det mindre skamfyllt för andra.
- Så mycket glädje man får tillbaka från sina klienter går inte att mäta. Människor i dessa utsatta situationer har till och med sagt att de inte vore vid liv idag utan min hjälp. Människor blir sjuka av att vara i den pressade situationen att ha skulder, intag av

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

154 (175)

antidepressiva medel skulle minska. Det finns bara framgångsfaktorer av att få hjälp till självhjälp med sina skulder.

- Tid.
- Tid och enkla exempel på hur man kan gå tillväga
- Tid och praktisk hjälp.
- Tid över till det förebyggande arbetet. Möjlighet till marknadsföring och att man kan marknadsföra verksamheten och känner att man har tid att ta emot de som kommer för rådgivning.
- tidig informationstillgänglighet när individ väl behöver hjälp snabb hjälp, inga köer.
- Tidig information och kontakt.
- Tidig information om sambandet mellan konsumtion och skuldsättning. Konsumentkunskap/privatekonomi som ett eget ämne tidigt i skolan.
- Tillgänglighet och öppenhet på många olika sätt/kanaler. Utveckling och implementering av en pedagogisk rådgivningsmetod.
- Tillgängligheten, vår omvärldskunskap, vårt engagemang, vår förförståelse. Icke bedömande bemötande av individer.
- Tja, som sagt tror jag det är svårt att motverka överskuldsättning innan man hamnat i det läget. Man kan informera invånarna på olika sätt och förhoppningsvis stoppar man viss överskuldsättning.
- Tyvärr ser jag endast beviljad skuldsanering som en framgångsfaktor för en del men inte för alla.
- Upplysning. Bättre skydd vid krigshändelser i livet
- Ur ett hälsoperspektiv gynnar det inte bara enskilda personer utan hela samhällsapparaten.
- Vad menas med frågan? Det finns många forskningsrapporter om vad överskuldsättning kostar individen i form av psykisk och fysisk ohälsa samt vilka samhällsvinster det finns i att motverka överskuldsättning. Som rådgivare märker jag förstås av hur människor rent fysiskt och psykiskt kan resa på sig när de får möjlighet att åtgärda sin ekonomiskt pressade situation.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

155 (175)

- Vi har börjat komma in i gymnasieskolorna och föreläser regelbundet på t ex Komvux. Vilket jag tror kommer ha effekt i framtiden + att fler människor får veta vilka vi är och vad vi kan hjälpa till med.
- Vi träffar ju huvudsakligen de som redan är skuldsatta och kan hjälpa de som kommer till oss att sluta med överskuldsättning. Vi har små möjligheter i stort att påverka individen att överskuldsätta sig.
- Vissa striktare regler för kreditgivning, främst då gällande omyndiga. Skulle önska det infördes ett obligatoriskt pass, typ "ekonomismart" på gymnasiet inför "klivet ut i livet".
- Även här handlar det om att inte låna ut pengar som vissa finansbolag och SMS-låneföretag gör idag
- Öka kunskapen och skyddet för konsumenterna.
- Ökad generell förståelse i media och aktivt arbete av konsumentverket mot snabblån samt överskuldsatta som grupp.
- Ökad hälsa - mindre sjukdomskostnader (fysiskt och psykisk ohälsa/skuld och skam) - ökad tandstatus genom råd att betala tandvård - ökad möjlighet till att se genom att få råd med glasögon bättre relationer - såväl inom familjen som vänner, arbetskamrater och kreditgivare få möjlighet till eget hyreskontrakt och att kunna söka arbete vilket genom att man har fått en betalningsanmärkning får stora konsekvenser. En hållbar konsumtion - bättre miljö - Genom att ha kontroll över sin vardagsekonomi så skaffar man sig en trygg utveckling och framförhållning om det blir förändringar i framtiden - positivt för samhällsutvecklingen.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

156 (175)

q18b. I betänkandet "Överskuldsättning i kreditsamhället?" SOU 2013:78 ges ett antal förslag på vad som kan göras för att motverka överskuldsättning. Vilka anser du är viktigast? Kommentera gärna:

- Räntetak. (2 st.)
- 15 års preskriptionstid för alla skulder.
- Alla förslag är bra.
- Alla förslagen är mycket viktiga, det går inte att välja fem på bekostnad av andra! En mycket dålig fråga som inte kommer att ge någon rättvis bild. Arbetet måste så klart bedrivas på alla plan och nivåer.
- Alla som har skulder bör göra rätt för sig på ett eller annat sätt men inte i evigheter. Man skall inte kunna ta snabbblån utan riktig kreditprövning och det borde finnas regler för räntor så att det inte blir ockerräntor. Det finns skuldsatta som inte uppfyller kraven för att få skuldsanering eller att borgenärerna inte går med på uppgörelse utan den skuldsatta har utmätning år efter år, innan det händer något som gör att betalningsförmågan ändras t ex vid pension eller sjukdom eller arbetslöshet. Då skulle saneringslån kunna vara lösningen. Om KFM inför preskriptionstid så kan det bli så att borgenärerna väntar med att skicka in fordran till KFM.
- Angeläget att utredningar leder till resultat/åtgärder och inte bara hamnar i "byrålådan". Känns som det flera gånger gjorts utredningar men sedan hör vi inte mera. Även önskvärt med snabbare åtgärder.
- Att förändra om vilka som får låna ut och vem som får låna.
- Dagens höga räntor är definitivt oskäligen. Räntetak önskvärt. Kunskap och utbildning ovärderligt - redan i skolan. Mer forskning.
- Dels tror jag på att utbilda människor i ekonomi från början i skolan och sedan ha med det som en röd tråd genom hela skolan. Skulle finnas med i matteböckerna på ett helt annat sätt. Väldigt många vuxna har ingen aning om vad ränta är, osv. Sedan tror jag att det skulle vara mycket svårare att ta lån och krediter. Idag är det fruktansvärt lätt och tyvärr är det de med de dåliga ekonomiska kunskaperna som går på de värsta kredit/låneinstituten. Den som hamnar hos kronofogden ger oftast upp. Skulle det finnas lite luft så skulle de kanske kunna lösa situationen.
- Det jag markerat är åtgärder för att motverka överskuldsättning. Andra åtgärder såsom slutlig preskriptionstid är åtgärder för att ta sig ut ur överskuldsättning.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

157 (175)

- Det skulle också vara bra om skuldsaneringslagen regler om betaltid på 5 år ändrades till 3 år.
- Fler kreditupplysningar. Finansiella folkbildningsuppdrag.
- Flera av de ovanstående förslagen behövs.
- Flera av förslagen är bra men viktigast tror jag att det finns en slutlig preskriptionstid för skulder hos KFM. Det finns skuldsatta som inte kan bli skuldfri ens när de blir pensionärer.
- Hade gärna kryssat i fler alternativ.
- Här blir det mkt svårt att ställa frågorna mot varandra. Ska man se till att hjälpa kommande generationer på bekostnad av nuvarande, eller. Viktigt att hjälpa alla grupper och ge information på alla plan. Samtliga förslag är bra och kan inte ställas mot varandra - mycket konstigt.
- Höjt förbehållsbelopp till barnfamiljer samt umgängesföräldrar som kan påvisa umgänge.
- Inrätta ett nytt stödsystem för svaga personer, personer som inte platsar för gode man. Ett mellanting mellan personligt ombud och god man. Hårdare krav på utlåning vid betalningsanmärkningar och låg inkomst.
- Inte bara Finansiell folkbildning utan ett vidare uppdrag inte minst med grundläggande hushållsekonomi i botten. Statisk om forskning som i direkt samverkan med verksamheter (arbetsmetoder) och resurser. Saneringslån i vissa sammanhang.
- Jag anser att fler av dessa alternativ är viktiga i kampen på överskuldsättning, t ex höjt förbehållsbelopp, saneringslån, bättre kreditupplysningsunderlag.
- Jag tycker att det är viktigt att begränsa möjligheterna att tjäna pengar på andra människors olycka. Det finns och kommer att finnas människor som utnyttja systemen men de allra flesta har en sund inställning till sin ekonomi. Det har hänt något i livet som har gjort att dom kommit efter med sin ekonomi och dom klarar inte av att komma tillbaka.
- Jag tycker det finns många bra förslag ovan så det var svårt att välja ut fem. Jag tycker också t ex att det solidariska skadeståndsansvaret för barn och unga skulle tas bort så att varje skadeståndsskyldig individ får möjlighet att göra rätt för "sin del".
- Jag önskar att jag fick fylla i mer än fem.
- Kunskap.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

158 (175)

- Kunskap hos individen är det viktigaste.
- Mycket dumt att man bara får välja 5 alternativ här. Rent psykologiskt börjar man bli otålig och nu vill man inte fundera så mycket mer. Man bara drar till med 5 alternativ för nu måste man börja arbeta.
- Möjlighet för privatpersoner att komma ur oskäligen avtal, t.ex. långa bindningstider för mobiltelefoner och bredband.
- Om överskudsättningen inte är lönsam för långgivaren försvinner incitamentet att låna ut till dem som inte kan betala.
- Satsa mer på förebyggande arbete men framför allt borde skolan baka in ämnet i sin vanliga undervisning, i matematik, samhällskunskap, hemkunskap etc. Lär detta för blivande lärare i deras utbildning. Upplysningar om att få föräldrarna att prata om ekonomi med barnen och med varandra. Det är omöjligt för enstaka budget- och skuldrådgivare att räkna till bedriva förebyggande arbete ute. Vi kan synas mera i media för att berätta om vårt arbete etc. så att de som redan har hamnat i obalans med sin ekonomi, får hjälp/söker sig till rådgivaren i tid. Där handlar det också om resurser; ju mera "reklam" vi gör för vår verksamhet, desto fler söker sig till oss och då bildas det köer/långa väntetider vilket inte är bra. Förbjud spelreklam på TV.
- Se föregående svar.
- Se på Finland. De är före Sverige på detta område bl.a. slutlig preskriptionstid och bättre styrning på kreditmarknaden.
- Skandal att vi inte kunnat få fram statistik på så många år. Nu är det dags att KFM slutar vara ena partens ombud endast, och får regler om slutlig preskriptionstid samt att man höjer förbehållet till en mer human nivå.
- Slutlig preskriptionstid för skulder även hos inkassobolag.
- Slutlig preskriptionstid hos alla. Svårt att kolla gamla skulder eftersom de är sålda flera gånger och kunderna vet inte vad den ursprungliga skulden är för något.
- Svårt att säga vad som är viktigast. Det finns mycket saker man skulle kunna göra.
- Svårt att välja bara fem. De flesta är viktiga, statistik och forskning t ex.
- Sätta gräns på räntesatsen och skärpa kraven för snabba lån.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

159 (175)

- Tolkningsfråga. Fler kreditupplysningsuppgifter och månadsinkomster, ... det ska ju vara så idag att de ska fråga efter detta, men de sköter ju inte detta. Jag har en klient idag som fått 700 000 beviljat samma månad hos 30 olika finansbolag. Ekonomiakut vet jag inte vad det är (?) Inte heller stöd för gäldenärer att kontrollera fordringars giltighet. Man får ha med i tanket att en person som tappat kontrollen har inte styrka och ork att kontrollera uppgifter, de betalar tills barnen står utan mat, de vänder ut och in på sig och till slut vågar de inte öppna posten. Statistik och forskning ger kunskap, men kunskap är inget värd om den inte utövas i handling. Att även enskilda ärenden ska kunna preskriberas vore en god tanke. Att kunna genomdriva ackord vid majoritet vore önskvärt. Och självklart mer undervisning i skolan som ska spegla samhället. Ungdomar vet ju inte hur man betalar räkningar idag. Att få jobba med budget och kunna föra ekonomiska resonemang ligger i tiden och jag skulle tro det vore ett uppskattat ämne. Ungdomars vanor är kostsamma idag och bara att få inblick i det skulle kunna ha inflytande på hela familjens ekonomiska tänk. Förbehållsbeloppet har tydligen hamnat under socialbidragsnorm och det är inte ok. De sista två punkterna har jag ingen kunskap kring. Fortbildningsbehov som jag skrev om tidigare.
- Tror att flera olika saker behövs men framför allt höja kunskapen om privatekonomi redan i skolan men även för äldre, t.ex. för nyanlända som kommit till Sverige i vuxen ålder. Slutlig preskriptionstid och avräkning på kapital motverkar inte ny överskultsättning men skulle kunna hjälpa redan överskultsatta.
- Vad är syftet med BUS? Om BUS ska vara en del av detta problem så bör man fokusera på den rollen som BUS har. Kan man förebygga överskultsättning? Lagen har funnits sedan 1994 och det är först nu 2015 konsumentverket får i uppdrag av regeringen att forska om kommunernas budget- och skuldrådgivning. Man måste göra sig hörd får man höra, man måste skrika osv. Ska man som BUS:are fokusera på att stärka sin roll i kommunerna eller ska BUS fokusera på att förebygga överskultsättning. Överlåt konsumentverket att stärka BUS i kommunerna, det är inget nytt att det är en tjänst som inte syns, inte finns tillräckligt med resurser. Man skyller på kommunallagen. Om man inte kan påverka kommunallagen, varför då utreda om kommunernas budget- och skuldrådgivning? Självklart måste det finnas en likvärdig budget- och skuldrådgivning i hela landet och då krävs det tillräckliga resurser. Oavsett om man sitter i liten kommun eller inte, det är omfattningen av tjänsten som styr och resurser för utbildning om det ska vara en kvalitativ rådgivning som budget- och skuld ska utföra.
- Vet inte vad man menar med ekonomiakut.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

160 (175)

- Ökad kunskap om ekonomi från början är viktigt. Därefter behöver man verktyg för att klara situationer som uppstår som man inte kan rå över, t ex i samband med arbetslöshet, skilsmässor, dödsfall.

q19b. I betänkandet "Ut ur skuldfällan" SOU 2013:72 ges ett antal förslag på åtgärder för att få fler evighetsgäldenärer att ansöka om skuldsanering. Vilka anser du är viktigast. Kommentera gärna:

- Absolut viktigast är den samlade betalningen.
- Att ta ett krafttag om dessa individer från KFM och informera om att skuldsanering finns.
- De evighetsgäldenärer jag träffat som har valt att inte gå vidare med ansökan om skuldsanering säger att det är för jobbigt att tänka tillbaka på varför skulderna uppkommit, d.v.s. att behöva fylla i första rutan på sista sidan i ansökan har gjort att de avstår.
- Det finns bra information om skuldsanering på Kronofogdens webbsida. Frågan är hur allmänheten ska veta det. Kanske en informationsbroschyr till alla hushåll kan vara ett sätt att berätta om vilka möjligheter som finns att reda ut en överskuldsättning.
- Det funkar inte med enstaka nedslag i skolan, det måste upp på läroplanen i varje årskurs i alla fall från högstadiet, hur man sköter sin ekonomi, hur skulder uppstår osv. Bra med en andra chans till skuldsanering också men helst ska folk vara förberedda redan INNAN de söker. Man kan inte bara "slänga in en ansökan" som utredaren verkar anse. Internetportal och andra tekniska lösningar kanske kan vara bra men man får inte förenkla alltför mycket. Det är ett livsomvälvande ögonblick att söka skuldsanering och ska inte ses som en lättvindig ansökan om bostadsbidrag. Det kräver i många fall en omställning i många delar av livet. Bra med samlad inbetalning så att man slipper det rent praktiska besväret och underlättar även för oss BUS:ar.
- Det krävs för mycket av gäldenären, många behöver stöd av olika former och där kan inte BUS hjälpa. alltid. Hur många gäldenärer avbryter sin avbetalningsplan, vad är orsaken, kan det vara att man inte förstår vikten av att vara noggrann och betala efter betalplan? Skulle detta kunna förhindras om Kronofogden tog hand om betalplan och gäldenären betalade betalningsutrymmet till KFM istället för till många fordringsägare.
- Det måste informeras mer och kunskapen spridas. Kommunerna måste öka bemanningen för skuld och budgetrådgivning. Det måste bli lättare att komma ur sin skuldfälla.
- Det är kronofogden som har första kontakten med kunderna och som ser hur illa ställt det är. Kronofogden kan informera att vi finns och vad vi kan hjälpa till med.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

161 (175)

- Det är viktigt att KFM informerar om skuldsanering till gäldenärer. Även att de informerar om BUS till de som inte har så stora skulder. Kvalificera insolvens: Det bör vara mer klart vad som gäller. Idag gäller att man inte skall kunna betala på ca 15 år enligt HD. Innan den domen kunde vissa få sanering då de inte kunde betala på 7-8 år. Det är inte rättvist att det kan variera från en tid till en annan och man skall inte ha tur att man råkar söka vid rätt tid. Långa prognoser är också väldigt problematiska. Mer flexibel längd på betalplan: Vissa har haft löneutmätning i en massa år och har nästan bara gamla skulder, här skulle det kanske vara ok med kortare betalplan. De som har nyare skulder och inte haft löneutmätning eller inte länge bör kanske ha längre betalplan. Jag tror inte på lägre krav på gäldenärer. Jag tror det är en pedagogisk vinst i att man gör ansträngningar och att det kanske tar en del tid. Är det en webbaserad ansökan som tar kort tid att fylla i och att KFM har mest ansvar, då tror jag att det blir mer oseriösa ansökningar och personer som inte är redo för sanering. Det är möjligt att det skulle vara bra med betalning till KFM istället för till borgenärerna, bl.a. när man får försämrad ekonomi och behöver ompröva då det annars är många borgenärer som är oförstående och hotar med upphävande av saneringen ifall betalning ej sker. KFM är opartisk och på så vis kan det vara bättre att betalningen går genom dem. För övrigt är det positivt med betalplaner. Man gör en aktiv handling varje månad och känner på så sätt att man gör rätt för sig på något sätt. Det är även här en pedagogisk vinst i att man deltar aktivt i sin sanering. Jag tror att återskuldssättningsfrekvensen är betydligt lägre hos dem som har betalningsplan än de utan och det kan mycket väl bero till viss del av att man har betalningsplan.
- Detta betänkande är väl genomarbetat som tog fram många bra förslag. Jag vill belysa främst BUS och KFM gemensamma arbete där en gemensam internetportal är ett verktyg. Jag tror samarbetet behövs stärkas och utvecklas, det är en framgångsfaktor.
- En andra chans endast till de som egentligen inte fick så mycket avskrivet vid första skuldsaneringen. Inte för de som medvetet och vårdslöst satt sig i skuld igen.
- En andra chans till skuldsanering anser jag som det viktigaste. Det är för det första mycket svårt att veta om den sökande personen verkligen har tagit in all information som erhålls vid besöken.
- En evighetsgäldenär kanske inte uppfyller kriterierna för skuldsanering, det verkar som om KFM tror det. När någon vill ha hjälp med att ansöka om skuldsanering är det viktigt att ta reda på hur den löpande ekonomin fungerar. Om inte den fungerar, så är det inte troligt att en skuldsanering heller gör det.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

162 (175)

- En portal där man kan läsa om Budget- och skuldrådgivningens möjlighet att hjälpa till med ansökan om skuldsanering och exakt vad skuldsanering är. Det råder stor ovisshet men också många myter kring och om vad skuldsanering egentligen är och kanske kan det vara ett hinder för att ta kontakt. Att söka skuldsanering själv, vilket även går idag, på webben skulle inte göra någon skillnad mot idag pappersväven. Det kommer att saknas uppgifter. Många har svårt med att fylla i blanketter oavsett om det är på datorn eller på papper. Man kanske t.ex. mår så dåligt i sin situation att man inte förmår samla sig och sina papper och så drar det ut på tiden istället för att gå iväg och få hjälp. Då växer skulderna under tiden. Saneringslån knutna till förmedlingsmedel så att man betalar tillbaka dem den vägen vore en sådan lösning som man många gånger fått upp på önskelistan när ingen av bankerna vill hjälpa till för att det finns betalningsanmärkningar.
- En samlad inbetalning görs till Kronofogden istället för alla borgenärer; det klart viktigaste förslaget.
- Flera av ovanstående exempel är viktiga. En samlad inbetalning görs till Kronofogden istället för till borgenärer är mycket viktigt för att förenkla skuldsaneringsförfarandet men vet inte om det får fler att söka skuldsanering. Den krångliga återbetalningen är ju inte känd för en skuldsatt som söker skuldsanering. De vet man först när man ska börja betala. Ett mycket viktigt förslag.
- Förslagen ovan är bra men tror jag har marginell betydelse för någon som är i valet o kvalet för att söka. Största problemet är att skuldsaneringslagens krav är sådana att ca 50 % av mina kunder aldrig kommer att kvalificera sig utan kommer att vara evighetsgäldenärer.
- Har kontaktats av flera pensionärer som fått samtal från KFM, information om skuldsanering och BUS vartefter gäldenären kontaktat oss och vi kunnat hjälpa till med SkUl. Finns ett mörkertal. Det blir inte lika kränkande för den enskilde om KFM ringer än om en från BUS ringer i samma ärende.
- Hög prioritet har samlad inbetalning hos KFM
- Höjd kunskap om vardagsekonomin i samhället. Vardagsekonomin är grunden till att inte behöva skuldsätta sig.
- Information till alla gäldenärer om vart de kan vända sig för att få hjälp.
- Jag tycker att det måste få ta sin tid att sammanställa en skuldsaneringsansökan. Vi pratar om ekonomisk rehabilitering och för att nå dit måste man gå igenom hela förarbetet med att fastställa en hållbar hushållsekonomi och ett sparande, att leta reda på

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

163 (175)

alla skulder och den information som behövs. Min erfarenhet säger att man måste gå igenom det för att klara av en betalningsplan på egen hand och till slut bli skuldfri. Naturligtvis med råd och stöd från budget- och skuldrådgivaren.

- KFM informerar redan idag - men tolkningen hos mottagaren varierar typ "jag har rätt till skuldsanering". Vore bra med ömsesidig kommunikation mellan oss funktionärer på "marknaden". Hellre kortare betalningsplan, är två betalningsfria månader/år. Samlad inbetalning till KFM motverkar den ekonomiska rehabiliteringen - däremot borde borgenärerna underlätta för gäldenären att betala t.ex. genom avier, gärna samlingsavier vid många och små skulder hos samma fordringsägare.
- Kraven på uppgifter i skuldsaneringsansökan kan vara något lägre än de är nu men inte att man ska uppskatta en summa de flesta gäldenärer har efter många år med skulder en mycket dålig uppfattning om detta.
- Kriteriet 15 år för kvalificerad insolvens bör rimligen sänkas till 7 år för att få en mer jämlikhet med skuldsaneringens 5 år. Samtidigt bör kraven ändras så att kreditgivarna skall vara tvungna att säkerställa återbetalningsförmågan hos kredittagaren.
- Kronofogden kan även ha något system för att informera evighetsgäldenärer och då hänvisa till kommunens budget- och skuldrådgivning.
- Mer flexibel längd då vissa har betalat/haft utmätning i flera år borde de få tillgodoräkna sig en del av detta. Två betalningsfria månader borde göra att man kan få en chans att komma ikapp o koppla av då inte finns så mycket pengar övriga månader. Lättare för den skuldsatte att betala till ett ställe mindre risk att man missar en fordringsägare. Alla människor behöver en andra chans.
- Många av evighetsgäldenärerna uppfyller inte kravet på kvalificerad insolvens. Många har ny skuldsättning. Utmätning har blivit en sorts livsstil. Jag tror inte att ett enklare ansökningsförfarande hjälper evighetsgäldenärerna. De behöver andra drivkrafter.
- Om gäldenären får skuldsanering utan att ha fått hjälp att balansera sin ekonomi är risken mycket stor att skuldsättningen fortsätter trots beviljad skuldsanering. Många som skulle ha möjlighet att få skuldsanering vet inte om det - att Kronofogden informerar dem är en viktig pusselbit - och informerar om möjligheten att få hjälp med det.
- Om KFM ska informera om skuldsanering till evighetsgäldenärer måste detta göras rätt och man verkligen har tid för ett motiverande och informativt samtal.
- Om man misslyckas med skuldsanering ska man kunna få en andra chans. Särskilt om skuldsaneringen avbryts under den tre- eller femåriga betalplanen.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

164 (175)

- Skyldighet för kreditgivare att till KFM redovisa de detaljuppgifter som KFM efterfrågar inför beslut om skuldsanering. Skulle underlätta arbetet för kommunernas skuldrådgivare och minska tiden det tar att göra en skuldsaneringsansökan så att man hann hjälpa flera fortare. Försvärande att hålla koll på skuldläget då skulder vandrar runt fram och åter bland inkassobolagen, då byter referensnummer och kostnader läggs in i kapitalbelopp så det blir snudd på omöjligt även för oss professionella att veta vilket skuld som är vilken. Försvärande också att inkassobolagen ofta ändrar namn.
- Som jag skrev på föregående fråga, tre års betaltid istället för fem år.
- Svårt att svara med ett alternativ. Valde det alternativet med tanke på barnfamiljer.
- Tror mer på att vissa stödfunktioner i samhället vet om att budget- och skuldrådgivningen finns i kommunen och kan hänvisa dit.
- Utveckla kompetens och uppdrag hos den kommunala rådgivningen som har en etablerad infrastruktur i samhället.
- Viktigt med helhetsbild och att man kan se att förbättringarna/förslagen hänger ihop. Svårt att bara välja 5 st.

q20b. Anser du att kommunen uppfyller uppdraget enligt skuldsaneringslagen?

De som angett betyg 1 och 2. Kommentera gärna:

- Eftersom kommunerna inte tar helhetsansvaret för överskuldsatta kommer verksamheten inte att utvecklas och inte heller att uppfylla lagens kriterier.
- Jag jobbar så gott som bara med skuldsaneringsansökningar.
- Till en viss del tar kommunen sitt ansvar men det skulle bli bättre för medborgarna om tjänsten innefattade en heltid. Det tycker jag skulle vara lagstadgad.
- Vår kommun följer lagen, men pga. av neddragning av tjänst så försämras kvaliteten av rådgivningen, mindre förebyggande, mindre tillgänglighet, längre kötid., sämre arbetsmiljö för tjänsteman. Vår kommun har haft enligt snittet förut ca 3 veckor i väntan på bokad tid, men nu är kötiden förlängd till ca tre månader. Man är tvungen att göra en kölista, som inte behövdes förut.

q20c. Anser du att kommunen uppfyller uppdraget enligt skuldsaneringslagen. De som angett betyg 4 och 5. Kommentera gärna:

- Antar att frågan gäller den kommun där jag arbetar.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

165 (175)

- Detta görs i kommunen men det kan alltid göras mer och lägga till mer tid och personal.
- Eftersom jag hjälper skuldsatta som fått skuldsanering med olika frågor som kan uppstå så tycker jag nog att kommunen uppfyller dessa krav. Jag har som jag upplever det stor frihet i mitt arbete med budget- och skuldrådgivning.
- Fattas en del på förebyggande arbete.
- Föreslaget stadgande beskriver det man jobbar med redan idag.
- Hade gärna haft mer tid kring att jobba aktivt och mer utåt för att förebygga överskuldsättning.
- I mitt fall är det inte kommunen som är problemet när det gäller allmänheters rätt till stöd. Det är stöd till mig som budget och skuldrådgivare som är bristfälligt. Bristerna ligger hos Konsumentverket och andra statliga organ såsom Finansinspektionen, Datainspektionen, Kronofogden, Försäkringskassan, CSN o Skatteverket.
- Ingen förebyggande verksamhet.
- Ingen förebyggande verksamhet, i övrigt uppfyller vi uppdraget.
- Inte så lätt att förebygga att människor blir överskuldsatta, här behövs mer resurser.
- Jag tycker att vi uppfyller uppdraget men det finns stora behov av nya metoder/ändrat arbetssätt för att uppfylla; - "rådgivningsansvaret omfattar inte bara dem som är berättigade till en skuldsanering enligt lagen, utan alla skuldsatta som är i behov av hjälp att finna lösningar på sina skuldsättningsproblem." och även; "Rådgivningen ska även bidra till att förebygga att människor blir överskuldsatta".
- Kommunerna rent generellt ser mer och mer till att det finns BUS-rådgivning men man följer inte upp det och ser att det är anpassat till behovet.
- Min kommun har utökat antalet timmar vilket gör att vi kan arbeta mer förebyggande och under mindre stress både för de sökande och oss. De sökanden slipper långa väntetider.
- Vi behöver mer tid i rådgivningen för att det ska bli fullgod kvalificerad rådgivning.
- Vi gör så gott vi kan med de resurser vi har. Vore vi fler kunde vi jobba mer förebyggande och hitta sätt att komma åt de som behöver hjälp med sina skulder.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

166 (175)

- Vi jobbar med att råda och stödja i alla olika ekonomiska situationer och lyckas en hel del men tiden räcker inte alltid till med att hinna med fler behovet ökar stort.
- Vi kan inte tvinga folk till rådgivning. Flera bokar tid men uteblir. Det är fortfarande skam för den äldre generationen att prata om skulder eller dålig ekonomi.
- Vi säljer tjänster även till andra kommuner. För invånare i dessa kommuner tycker jag inte att de kommunerna uppfyller uppdraget. Många fler i dessa kommuner skulle behöva komma hit, men känner inte till möjligheten. De finns inte heller något förebyggande arbete i dessa kommuner.
- Vår kommun har bra verksamhet men mer kan göras för att motverka/förebygga.

q21b. Anser du att Konsumentverket uppfyller uppdraget att stödja och ge vägledning till kommunen? De som angett betyg 1 och 2. Kommentera gärna:

- BOSS behöver tydlig och bättre utveckling som är anpassat efter handläggnings flöden. Vi vill kunna plocka ut statistik men den stämmer inte då det inte finns krav på vad som skall loggas i BOSS. Systemet mäter ej heller relevant data som är viktig för verksamheten och dess utveckling. Behöver förtydligas och förbättras. Ett gemensamt chefsforum behövs i landet där vi kan gemensamt driva övergripande frågor rörande BUS i landet. Samverkans modell av tydligare art mellan SIO, KFM, AF, rent generellt i landet.
- De har under många år inte kunnat tillhandahålla ett program som gett oss möjlighet att ta fram statistik. Vi har betalat full pris för licenser men bara kunnat använda programmet ärendehantering. Kurser och seminarietillfällen är mycket begränsade. Plus för Portalen.
- Erbjuds knappt några kurser längre. BOSS uppdateras inte som det länge utlovats.
- Finns inget stöd alls. Inga utbildningar, handläggningsstöd existerar inte, statistiksystem existerar inte. Uruselt stöd.
- Från att tidigare ha arbetat på Försäkringskassan kan jag inte annat än att konstatera att jag upplever stödet från Konsumentverket som obefintligt när man jämför vilket stöd som fanns att tillgå på alla plan tidigare.
- Handledningen finns inte, någon kvalitetssäkring finns ej, vilken myndighet kontrollerar budget- och skuld, ingen. Konsumentverket bistår med utbildningar och har en trevlig personal. Men det hjälper inte om man inte får åka av sin kommun på dessa. Man kan inte åka på de utbildningar man behöver då tid inte finns.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

167 (175)

- Instämmer inte att Konsumentverket stödjer och vägleder nya BUS:are eller de som arbetat längre. Vår tillgång till utbildning och vidareutveckling är i stort sett obefintlig. Vi har ingen tillgång statistik och ett undermåligt datastöd.
- Jag anser att såväl Konsumentverket som KFM mer aktivt skall informera/marknadsföra budget och skuldrådgivningen och oss rådgivare. Man arbetar väldigt ofta ensam eller med få kolleger och då är det ännu viktigare att man känner ett stöd från ovanstående centrala parter.
- Konsumentverket har för lite varierade utbildningar. Dessutom är BOSS statistikprogram fortfarande värdelöst. Hos Konsumentverket saknas både utvärdering och metodutveckling.
- Konsumentverket uppfyller delar av uppdraget. Verksamhetssystemet/stödet BOSS. Intranätet Portalen. Delar av utbildning/vidareutbildning. Konsumentverket har inte förmått att tillgodose kommunerna med underlag för nödvändig vidareutveckling gällande rådgivningsmetod (metodutveckling). Yrket behöver en forskningsunderbyggd utbildning som är anpassad till den funktion som den kommunala rådgivningen ska ha. (rådgivning med syfte att förebygga och avhjälpa överskuldssättning på individ- och grupp nivå).
- Konsumentverket brister på alla punkter. Givetvis finns fina broschyrer och personalen är trevlig men de lyssnar inte på BUS och kör över. Mycket snack och lite verkstad. Patetiskt att hänga upp sig på en massa förebyggande arbete som Konsumentverket tycker Busarna ska göra när tiden inte räcker till det grundläggande arbetet. BOSS är katastrof. Statistikprogrammet likaså. Vi har inte haft arbetsverktyg sedan HEP försvann år 2010 - uselt och här har man inte heller lyssnat till vad Busarna vill ha. Känns som att Konsumentverket har en dold agenda och att vi bara ska vara tacksamma. Usel utbildning som har skurits ner från 12 dagar till 5 dagar (BOSS exkluderat) det ger inga kvalificerade BUS:are precis.
- Konsumentverket har minimalt med utbildning för verksamma BUS:are. Statistikprogrammet fungerar inte sedan flera år tillbaka. Juridisk kompetens att rådfråga i BUS-frågor saknas. Utvärdering och metodutveckling saknas.
- Mycket dåligt, tyvärr. I princip obefintligt utbildningsutbud och det är risk för att man inte ens får plats på det lilla som erbjuds. Kompetensutvecklingen får man sköta själv. Tur att vi har en yrkesförening som ordnar en del. Omvärldsbevakning borde Konsumentverket kunna hjälpa oss med i större utsträckning. Och det värsta av allt är BOSS - vilket skämt. Ett verksamhetssystem som aldrig blir färdigt och som innehåller buggar och felaktigheter. Fortfarande efter alla dessa år.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

168 (175)

- Mycket lite erbjuds i utbildningsväg efter introduktionsutbildningen. Fördjupning och diskussioner borde vara högprioriterat för att ensamarbetare ska utvecklas. Saknar drivande och kunniga personer inom yrkesområdet hos Konsumentverket. Dålig omvärldsbevakning.
- Saknar mer kompetensutveckling för BUS:are. Arbetsverktyget BOSS har också fungerat betydligt sämre än vad som kan förväntas. Vi har till följd av detta ingen statistik att visa upp.
- Utbildningstillfällena har blivit färre och färre. Webbseminarierna har till stor del ersatt traditionella utbildningar och man missar då t.ex. det erfarenhetsutbyte man får när man träffas. Bra som komplettering. När det gäller supporten på BOSS har jag hittills inte räkat ut för att någon svarar när man ringer. "Var god återkom eller mejla frågan". Det är just DÅ och DÄR som supporten behövs - men inte ges. Tillgänglighet önskvärd.
- Verksamhetssystemet är under all kritik och detta betalar kommunerna för varje år, skandal. Det är mycket dåligt utbud av utbildning.
- Vi har inte fått fram någon statistik från vårt dataprogram sedan 2010 när BOSS lanserades. Vi har inte heller fått någon information om vilka delar av den statistik som finns som kan användas. Vid starten gick inte information ut om felaktigheter i statistiken så vissa använde den. Att sakna statistik även om man för manuell gör det svårt att redovisa i sin egen kommun. Det blir dubbelarbete att föra dubbelt. När det gäller utbildningar har dessa legat på en låg nivå. det har även gått ut ett e-postmeddelande från Konsumentverket om att man under 2014 prioriterade uppbyggnaden av Hallå Konsument istället. Det senaste jag hörde var att så inte var fallet. Informationen ut är dålig. Konsumentverket säger sig inte ha ansvar för att utbilda inom vissa områden som hör till BUS. För att vi ska kunna förhålla oss till det måste de vara tydliga med vad de kan utbilda om. Information och lägesuppdatering om BOSS och utbildningar har inte fungerat tillfredsställande. Har däremot stort förtroende för enskilda medarbetare men på det stora hela känns det som det inte fungerar.

q21c. Anser du att Konsumentverket uppfyller uppdraget att stödja och ge vägledning till kommunen. De som angett betyg 4 och 5. Kommentera gärna:

- Datasystemet BOSS fungerar inte vilket drar ner betyget .
- Det kan alltid göras mer där också. Men vi får bra stöd, utbildningar och material av Konsumentverket. Det är BOSS som haft lite problem, men vad det verkar så är det på väg att lösa sig.
- Det är bra att vi har vi har lagstöd för "supporten" och det mesta KOV gör är bra. Men BOSS - framför allt vad gäller statistiken - har stora brister. Det är svårt att söka i

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

169 (175)

Portalen. För litet kursutbud för rådgivare som jobbat länge. Denna undersökning är jättebra.

- Få tillfällen då fördjupningsutbildningar erbjuds. Vi som har jobbat ett tag behöver kunna fördjupa oss och även uppdatera oss.
- Jag tycker att budget- och skuldrådgivningen borde vara statligt finansierad så att även små kommuner kan ha personal anställda som möter det faktiska behovet. Under de förutsättningar som finns vad gäller arbetstid idag uppfyller budget- och skuldrådgivare uppdraget enligt skuldsaneringslagen. Mer stöd och kompetensutveckling till BUS:are behövs från Konsumentverket.
- Jag vill också ha hjälp från konsumentverket när ett program inte fungerar och när vår IT-avdelning inte kan lösa problemet.
- Kan alltid förbättras.
- Konsumentverket tillhandahåller utbildning men det finns inga utbildningspengar i kommunen för att åka. Kan eventuellt bero på ointresse för verksamheten och prioriteras därför inte.
- Konsumentverket ger bra stöd när man är ny i yrket, sedan dalar utbudet av kurser och annan kompetensutveckling ut.
- Konsumentverket stödjer budgetrådgivarna på ett hyggligt sätt men inte kommunen, d.v.s. chefer och politiker.
- Man får alltid det stöd man behöver men det handlar om hur man själv tar kontakt och söker hjälp. Ibland kan det saknas tid.
- Man kan önska sig ett bättre dataprogram som kan leverera statistiken. Jag är nöjd i övrigt.
- Tyvärr funkar inte statistiken i Boss. Det är en viktig funktion. Utvärdering och metodutveckling vill vi se mer av. Mer resurser till Konsumentverket.
- Utbudet av de utbildningar Konsumentverket tillhandahåller har blivit mycket mindre än tidigare.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

170 (175)

q22b. Tänk dig en helt perfekt budget- och skuldrådgivningsverksamhet. Hur nära eller långt ifrån ett sådant ideal tycker du att din kommun befinner sig. De som angett betyg 1,2 eller 3. Kommentera gärna:

- De som får hjälp och stöd är tacksamma och nöjda men inget förebyggande arbete utförs.
- Det krävs mer resurser för att utveckla verksamheten, samt att upprätthålla kvalitativ rådgivning.
- Hinner inte arbeta med det. Politikerna prioriterar det inte.
- Kommunen visar föga intresse för att utveckla verksamheten.

q22c. Tänk dig en helt perfekt budget- och skuldrådgivningsverksamhet. Hur nära eller långt ifrån ett sådant ideal tycker du att din kommun befinner sig. De som angett betyg 8,9 eller 10. Kommentera gärna:

- Anser att jag gör allt för kunden, men det bästa vore att vara två handläggare.
- Det förebyggande arbetet kunde bli bättre samt att konsumentverket kunde erbjuda fler utbildningar.
- Det som fattas är mera tid till förebyggande, jag ha heller ingen vikarie som kan hoppa in vid semester och sjukdom då får allt ligga nere.
- Hög tillgänglighet, rådgivare med både hög kunskapsnivå men även förståelse för förändringsarbete, möjligheter till tät kontakt, ute och förebygger, utvecklar nya metoder.
- I vår kommun är politikerna medvetna om behovet av en bra budget- och skuldrådgivning. Politikerna följer ofta med på våra yrkesdagar. Vi är två personer som jobbar med detta och det är en stor fördel.
- Jag är stolt över vår budget- och skuldrådgivning. Den är bra men det går alltid utveckla.
- Kan alltid jobba mer förebyggande! I övrigt funkar verksamheten bra, vi har ingen kö och har relativt stor tillgänglighet.
- Mer förebyggande arbete och mer tid för aktiv uppföljning önskvärt.
- Mycket nära perfekt vore det om rådgivningens statistik och analyser blev ett naturligt underlag för planeringen i de sociala, ekonomiska och samhällsbyggnadssektorerna.
- Se tidigare anteckningar.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

171 (175)

- Vi har de två sista åren kommit mycket långt i vår verksamhet och vi har fått in helhetstänket runt människan tillsammans med andra verksamheter. Vi måste få ut vad vi jobbar med till de yrkesroller som jobbar med människor som har det svårt. Vi jobbar också med avhysningsförebyggande arbete och rehabiliterande förmedlingsmedel.
- Viktigt med kollegor, som kan utveckla varandra, och det har jag.
- Väljer en 8:a eftersom vi har väntelista.

q26b. Hur ser du på budget- och skuldrådgivningen i den kommun/de kommuner ni säljer till. Kommentera gärna:

- De personer som jag träffar från den andra kommunen alltså den som vi säljer till, jag brukar alltid fråga dem hur de fått tag i mitt namn eller att vi sitter i denna kommun, de brukar till 75 % svara att de fått mitt namn/rådgivningen av kronofogden, alltför sällan är det någon inom kommunen som hänvisar människor till mig. Jag vet inte att någon gång under dessa 8 år att någon politiker från den andra kommunen tagit kontakt med mig och förhört vad jag gör, de betalar ju ändå för tjänsten.
- Den stora bristen är att till den kommun vi säljer har inte köpts något förebyggande arbete utan de har bara oss att hänvisa till i de fall någon frågar efter hjälp eller i den utsträckning socialtjänst och KVL hänvisar.
- Det blir ALLTID en halvmesyr med köpa/sälja. Planerna är dock att den aktuella kommunen fr.o.m. 1/7-15 själv kommer att ta över BUS.
- Det krävs ett biståndsbeslut för personer som bor i denna grannkommun att komma till oss. Det tycker jag är en mycket dålig service och gör att få människor i den kommunen får tillgång till en bra Budget- och skuldrådgivning.
- Dom kommuner som köper våra tjänster är mycket nöjda med vårt arbete.
- Ett problem är att vi inte når de personer som behöver vår hjälp då vi inte sitter på plats i den kommun som köper tjänsten av oss. Vi har sett en minskning av ärende från just den kommunen. Vi diskuterar detta och vi kommer troligen att anpassa att vi sitter på plats en dag per vecka.
- För lite arbetstid för att ge den rådgivning som efterfrågas.
- I de kommuner vi säljer budget- och skuldrådgivning skulle kännedomen om verksamheten behöva utökas. Bara de som aktivt frågar efter hjälp kring sin ekonomi får via Socialförvaltningen veta att de kan vända sig till oss. Finns även info på kommunernas hemsida. Vi skulle behöva hjälpa fler skuldsatta i de kommunerna, men då skulle vi nog

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

172 (175)

också behöva utöka personalen här hos oss. Det är svårt kring hur avtalen ska skrivas med de kommunerna man säljer tjänster till. Vi har tagit upp den här frågan och ska framöver träffa de kommuner vi säljer tjänster till.

- I den mån ungdomarna från den närbelägna kommunen har valt att gå gymnasiet i vår stad, så får de del av vår satsning av att informera alla gymnasieelever en gång under deras gymnasietid i ämnet Konsumenträtt och Privatekonomi.
- Innevånarna i dessa andra kommuner har inte tillräckligt stor vetskap om att vi finns. Dessutom gör vi inget förebyggande arbete i de övriga kommunerna. Egentligen kan man säga att vi hjälper till nästan enbart med skuldsaneringsansökan.
- Jag arbetar inte med den kommun vi säljer tjänster till utan det gör endast min kollega.
- Jag arbetar inte med dessa frågor.
- Kommunen vi säljer till kräver ett biståndsbeslut innan personen får komma till oss. Det vill säga verksamheten knyts hårt till socialtjänsten, vilket gör det svårt för många att komma, som inte annars har något att göra med socialtjänsten och aldrig haft det/vill inte ha det av olika skäl.
- När det gäller kvalitén hoppas jag att det ska vara bra. Men det kan alltid förbättras hela tiden.
- Resursbrist.
- Rådgivningen är bra men de långa väntetiderna drar ner betyget.
- Tjänsten som vi säljer till annan kommun håller god kvalitet och eftersom den köpande kommunen inte har någon egen budget- och skuldrådgivning finns ju ingen kvalitet att bedöma.
- Verksamheten startar först 15-04-01 så den är inte testad ännu. Det gäller två kommuner.
- Vi serverar dem som övriga. Önskar mer tid till att förebygga.
- Vi säljer till en mindre kommun. Vår större kommun har ett större utbud av kringverksamheter som kan stödja i angränsande frågor/uppgifter.
- Väldigt lite uppföljning och intresse från kommunerna. Det har "betalat" bort sitt engagemang. Men är nöjda med vad vi BUS:are presterar.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

173 (175)

q27b. Vilka kännetecken tycker du tydligast beskriver budget- och skuldrådgivningen i den kommun/de kommuner ni säljer till? Kommentera gärna:

- Barnfamiljer prioriteras.
- Budgetrådgivningen har ingen lokal eller expeditionstid i den kommun vi säljer till.
- Den kommun vi säljer till erbjuder budget-skuldrådgivning som ett bistånd som ska sökas via socialtjänsten- mot bakgrund av det tycker jag det är byråkratiskt.
- Ingen uppfattning. Se kommentar till föregående fråga.
- Jag har ingen åsikt då det är så väldigt få som kommer hit och får stöd och råd.
- Jag vill skriva pass på denna fråga eftersom jag inte har någon kännedom om våra tjänster till andra kommuner.
- Otillgänglig då skuldsatta behöver åka till en annan kommun och de kostar pengar, vilka vissa inte har.
- Otillgänglig på så sätt att de som bor i Ale får åka till Kungälv för att söka hjälp.
- Samma svar som tidigare. Köpa/sälja ingen bra lösning - OM inte stort engagemang finns från beslutsfattarna - men då väljer man vanligen att själva organisera verksamheten! Att köpa är ett sätt att enkelt slippa ifrån problemet.
- Svårt svara på eftersom samarbete och kontakter med kommunen i övrigt är mycket mindre.
- Tyvärr låg kännedom om vart kunderna ska vända sig. De som vänder sig till oss är nöjda med kvalité och den hjälp de får.
- v ser att det skulle behövs mer förebyggande arbete.
- Vi erbjuder den köpande kommunen samma verksamhet som vi erbjuder vår egen kommun. Vi säljer dock bara budget- och skuldrådgivning, inte förebyggande verksamhet.
- Vi har som sagt inte testat ännu.
- Vi ska snart börja sälja rådgivning till annan kommun. Avtalet är nu klart mellan vår kommun och den andra kommunen.

Bilaga 7: Öppna svar och kommentarer från budget- och skuldrådgivarna

174 (175)

q28a. Om verksamheten fick mer resurser; vad anser du att det skulle arbetas mer med i den kommun/de kommuner ni säljer till? Välj endast ett alternativ. Om svaret avser flera kommuner ber vi dig göra en samlad bedömning av dem. Annat, nämligen:

- Alla alternativ.
- Korta kötider.

q28b. Om verksamheten fick mer resurser; vad anser du att det skulle arbetas mer med i den kommu/de kommuner ni säljer till. Kommentera gärna:

- Se tidigare svar. (2 st.)
- Alla punkterna ska tas med men viktigast är att ge snabb hjälp.
- Antagligen förebyggande, för det är det ingen som gör såvitt jag vet.
- Att informera mer.
- Behov av mer förebyggande arbete och marknadsföring finns, men det innebär ju även att vi anser att det behövs mer budget- och skuldrådgivning för de här invånarna.
- Det kan vara alla svarsalternativen ovan.
- Idag har vi inte resurser så att vi kan arbeta förebyggande i dom kommuner som köper våra tjänster. Hade vi haft det så hade flera i dom kommunerna känt till oss och kunnat få vår hjälp.
- Information på skolor.
- Jag jobbar inte med dessa uppgifter.
- Jag tror att det finns många människor som av olika anledningar inte kommer sig för att ansöka om skuldsanering, men som skulle ha stora möjligheter att bli beviljade detta och därmed få ett bättre liv. En beviljad skuldsanering innebär ju också att det händer något konkret positivt för gäldenären.
- Jag tror att mer förebyggande arbete redan i högstadiet vore bra. Vi försöker vara ute i skolorna så mycket vi hinner.
- Kompetensutveckling till andra yrkeskategorier.
- Med förebyggande arbete menas i det här fallet information om verksamheten samt information i skolor etc.

**Bilaga 7:
Öppna svar och kommentarer
från budget- och skuldrådgivarna**

175 (175)

- Och att fler människor i kommunerna får veta att vi finns samt veta vad vi kan hjälpa till med.
- På grund av den stora tröskeln, att personen måste ha ett biståndsbeslut, får vi nästan inga ärenden från den kommunen. Därför kan allt förbättras.
- Samma svar som i min andra kommun.
- Vi hade gärna arbetat förebyggande i den köpande kommunen men det är osäkert om de hade önskat den tjänsten också.
- Vi säljer inte förebyggande verksamhet idag.

q30b. Tänkt dig en helt perfekt budget- och skuldrådgivningsverksamhet. Hur nära eller långt ifrån ett sådant ideal tycker du att den kommun/de kommuner ni säljer till befinner sig en perfekt verksamhet? Kommentera gärna:

- Behövs mer information om att vi finns.
- Se tidigare kommentarer.

Bilaga 8

Intervjuguide budget- och skuldrådgivare

1 (5)

Intervjuguide Fördjupad kartläggning och analys av den kommunala budget- och skuldrådgivningen

Konsumentverket har fått regeringens uppdrag att genomföra en fördjupad kartläggning och analys av budget- och skuldrådgivningen i landet. Som en del i denna kartläggning har Stelacon fått i uppdrag av Konsumentverket att genomföra djupintervjuer per telefon med cirka 15 personer som arbetar med budget- och skuldrådgivning.

Kommun och förvaltning: _____

Namn: _____

Roll (chef/handläggare/rådgivare): _____

Datum: _____

Kort information om ditt arbete med budget- och skuldrådgivning

- Kan du beskriva din roll? Arbetar du med budget- och skuldrådgivning på heltid?
Om inte, hur många timmar i veckan?
- Arbetar du ensam eller i en arbetsgrupp? Om i arbetsgrupp, hur många är ni?
- Har du även andra arbetsuppgifter, i så fall vilka? Om ja, påverkar det dig i ditt arbete som budget- och skuldrådgivare och i så fall på vilket sätt?
- Arbetar du med budget- och skuldrådgivning för fler än en kommun? Beskriv hur det fungerar – vad fungerar bra/vad fungerar mindre bra?

Om BUS-verksamheten

Kan du beskriva hur BUS-verksamheten fungerar i er kommun?

- Hur styrs verksamheten?
 - Finns det måldokument? Arbetsbeskrivningar? Följer man upp verksamheten och hur sker uppföljning?
 - Är dina chefer/medarbetare insatta i BUS? Hur är det med kommunpolitikerna?
 - Hur aktiv får du själv/dina medarbetare vara i din/deras arbetsutformning? Har du någon möjlighet att påverka t.ex. utvecklingen av BUS i din kommun?
- Finns någon särskild prioriteringsordning, t.ex. gällande olika rådsökande, arbetsuppgifter, ärenden osv.? På vilka grunder görs prioriteringen, och av vem? Är det bra eller dåligt och varför?
- Är den tid som är avsatt för BUS tillräcklig? Vad ligger till grund för tiden? Anpassas den t.ex. efter antalet skuldsatta i Kronofogdens register? Finns utrymme för akuta ärenden?
- Vilka olika samarbeten förekommer? Inom kommunen? Utanför kommunen? Med frivilliga organisationer? Med myndigheter? I vilket syfte sker samarbeten? I vilken form och i vilken omfattning?

- Sker något förebyggande arbete? (t.ex. föreläsningar, besök i skolor, mässor, massmedia)
Beskriv – i vilken omfattning och på vilket sätt ni arbetar förebyggande? Är det tillräckligt, eller skulle ytterligare insatser behöva göras, i så fall vilka? Har ni någon särskild prioritering (fokus eller målgrupp) i det förebyggande arbetet? Upplever ni att ni är efterfrågade? Är det lätt att nå ut? Blir ni mottagna, skapas tid, intresse hos andra?
- Hur och var är BUS-verksamheten organiserad? Är den en del av socialtjänsten? Beskriv på vilket sätt. Vilka är för- respektive nackdelarna med detta?
- Har kommunen någon öppen mottagning eller krävs det att man bokar tid i förväg? Varför har ni valt det ena eller andra sättet? Hur ser du på öppen mottagning? Motivera.

Utbildning och stöd i arbetet

- Vad har du för utbildning? Upplever du att din utbildning är relevant för arbetet?
- Skulle du behöva någon form av kompetens- vidareutbildning? I så fall vilken?
- Hur ser du på det stöd som Konsumentverket ger? Är det tillräckligt? Har du önskemål om några förändringar i stöd eller Konsumentverkets roll?
- Hur ser du på stöd från andra myndigheter? T.ex. Kronofogden, Försäkringskassan, Finansinspektionen, Datainspektionen, CSN, Socialstyrelsen? Upplever du något stöd? Hur ser det ut? Är det tillräckligt? Har du några önskemål? Hur ser du på andras stöd i förhållande till Konsumentverkets?

Syn på BUS-verksamheten

- Hur upplever du synen på BUS-verksamheten internt i kommunen? Vilken ställning har den? Viktig och angelägen? Ett nödvändigt ont (lagstadgat)? Ganska oviktig? Kan du ge exempel som stöder din uppfattning? Har du någon uppfattning om varför BUS-verksamheten uppfattas som den gör?

Om rådsökande

- Kan du beskriva dina rådsökande?
 - Finns det några gemensamma drag? Krävande, tacksamma, förtvivlade...?
 - Brukar de ha med sig någon, kommer själva?
 - Varit i kontakt med andra om sin ekonomiska situation innan?
 - Vad vill man ha hjälp med?
 - Vad förväntar rådsökande att du ska göra? Hur ser förväntningar ut? Kan uppfylla dessa? Är de nöjda med den hjälp de får? Varför/varför inte?
 - Skam, skuld, ilska...är det något du märker hos rådsökande? Påverkar det på något vis? Söker hjälp senare? Påverkan på ditt arbete?

- De som söker hjälp är mer eller mindre skuldsatta idag än tidigare. Det kan också vara viktigt utifrån vad de rådsökande vill ha hjälp med.

- Vad får rådsökande hjälp med inom ramen för budget- och skuldrådgivningen i er kommun?
 - Information om regler och lagar
 - Praktisk hjälp med hanteringen av privatekonomin (lägga upp budget, betala räkningar, kontakter med fordringsägare, ansökan om skuldsanering etc)
 - Emotionellt stöd och stöttning?
 - Något annat?
- Vad tycker du att rådsökandena är berättigade till inom ramen för budget- och skuldrådgivningen? Tycker du att det gäller och uppfylls idag?
- Hjälper du rådsökande på olika sätt, i olika grad/utsträckning? Vad är avgörande? Tex att utrymme inte finns, att du ser att vissa har större/andra behov och förmåga osv. *(Info till intervjuare: Det kan också handla om olika grundinställningar hos Busarna, vad de anser är deras jobb att göra, hjälpa till med osv.)*

Hinder och möjligheter för BUS-arbetet

- Upplever du att det finns hinder för att du ska kunna göra ett bra jobb för att motverka eller minska överskuldssättning? Vilka är dessa hinder? Kan man komma runt dem? På vilket sätt?
- Vilka möjligheter har du att göra ett bra jobb? Finns det utrymme för individuella lösningar eller är allt byråkratiskt/ regelstyrkt? Fråga – finns det en självklar motsättning i detta?
- Känner du till överskuldssättningsutredningen och skuldsaneringslagsutredningens förslag? Om ja; är det något eller några förslag som du gärna ser blir verklighet? Vilka? Varför? (T.ex. Internetportal om skuldsanering, kronofogden informera om skuldsanering till de som haft utmätning lång, webbaserat ansökningsförfarande, lägre krav på gäldenär att lämna skulduppgifter i ansökan om skuldsanering, två betalningsfria månader varje år, en andra chans till skuldsanering)
- Vad anser du att man ska/kan göra för att förhindra att människor hamnar i överskuldssättning? Framgångsfaktorer?
- Hur ska man få människor att ta kontakt med BUS innan det "går för långt"? Upplever du att det finns personer som borde ta kontakt med er men inte gör det? Vilka är dessa? Varför?

- Kännedom om verksamheten bland kommuninvånarna – känner de till? Marknadsför ni verksamheten på något vis? Om nej, skulle det vara till nytta?
- Hur skulle den perfekta budget- och skuldrådgivningsverksamheten se ut? Vad kan förbättras? Har du framfört idéer om förbättringar till dina chefer eller annan lämplig instans?

Om skuldsanering

- Uppdraget enligt skuldsaneringslagen 2 §. (Kommunen skall inom ramen för socialtjänsten eller på annat sätt lämna råd och anvisningar i budget- och skuldfrågor till skuldsatta personer. Denna skyldighet gäller även under skuldsaneringsförfarandet och under löptiden för en betalningsplan enligt 9 §). Behövs ändring i lagtexten? Saknas något? Är något otydligt formulerat? Ger lagtexten det stöd som behövs?
- Aspekter som spelar roll för om man kan få skuldsanering är:
 - Den privatekonomiska situationen (kan inte betala de stora skulderna)
 - Hur skulderna har uppkommit
 - Hur gamla skulderna är
 - Tidigare strävanden att betala sina skulder
 - Medverkan under handläggningen av ärendet om skuldsanering (Kronofogdens handläggning)

Hur ser du på de olika aspekterna? Är de rimliga eller bör något förändras?

Hur arbetar du med skuldsanering; I vilken utsträckning påverkar du om en person ansöker om skuldsanering? *Hjälper alla som vill? Avråder de som ändå inte har någon reell chans?*

(Info till intervjuare: Kåren har fått kritik för att de själva gör bedömningen, de ska inte avråda någon. Det är Kronofogden som beslutar)

- Om man får skuldsanering, vet du då något om hur väl man lyckas med betalningsplanen (5 år)?
- Följer du/ni upp radsökande, eller är de ett "avslutat kapitel" i och med beslut om skuldsanering?
- Är skuldsanering en effektiv åtgärd? Blir man kvitt problemen för gott? Hamnar man i samma situation snart igen?

Bilaga 8

Intervjuguide budget- och skuldrådgivare

5 (5)

Utveckling- och kvalitet

- Har arbetet/uppdraget/möjligheterna inom verksamheten förändrats över tid? Hur/på vilket sätt har den kommunala budget- och skuldrådgivningen utvecklats i termer av resurser (t ex bemanning, tid), arbetsmetodik, typ av ärenden osv. Varför/Orsaker?
- Det finns ett önskemål om att budget- och skuldrådgivningsverksamheten håller hög kvalitet. Vad är hög kvalitet i BUS-sammanhang enligt dig? Kännetecknen?
- Anser du att ni har en hög kvalitet i kommunens BUS-verksamhet idag? På vilket sätt?
- Är det möjligt att kvalitetssäkra BUS? I så fall, hur ska man gå tillväga?

Övrigt

- Är det något annat du skulle vilja tillägga?

Tack för din medverkan!

Bilaga 9

Intervjuguide rådsökande

1 (4)

Intervjuguide Fördjupad kartläggning och analys av den kommunala budget- och skuldrådgivningen

Konsumentverket har fått regeringens uppdrag att genomföra en fördjupad kartläggning och analys av budget- och skuldrådgivningen i landet. Som en del i denna kartläggning har Stelacon fått i uppdrag av Konsumentverket att genomföra djupintervjuer per telefon med cirka 15 personer som varit i kontakt med budget- och skuldrådgivning.

Namn: _____

Kommun: _____

Datum: _____

10.14 Kontakt med budget- och skuldrådgivningen

- Kan du berätta om hur du först kom i kontakt med budget- och skuldrådgivningen? Kände du till budget- och skuldrådgivningen sedan tidigare? Om inte, hur fick du reda på att budget- och skuldrådgivningen fanns? Var det någon som tipsade dig (eller tvingade dig) att ta kontakt med budget- och skuldrådgivningen?
- Vilken var anledningen till att du tog du kontakt med budget- och skuldrådgivningen? Vad var det som fick dig att ta steget att kontakta budget- och skuldrådgivningen? Om du tvekade, varför? Har du haft kontakt med budget- och skuldrådgivningen tidigare/flera gånger?
(Viktigt att veta var den rådsökande befinner sig, är man i början av sina kontakter med BUS eller har man haft återkommande många möten. Spelar in tänker vi hur ex hoppfull, nedslagen man är och med vilken erfarenhet man har av BUS-verksamheten.)
- Var det enkelt att få tid hos budget- och skuldrådgivningen? På vilket sätt tog du kontakt? Bokade du ett enskilt besök eller fanns det en öppen mottagning?
- Hur lång tid dröjde det innan du fick en tid? Vad tycker du är en rimlig väntetid för att få en första besökstid?
- Öppen mottagning – hur ser på det? Med öppen mottagning menar vi att man kan komma en viss tid utan att ha bokat tid innan. För- och nackdelar?

Bilaga 9

Intervjuguide rådsökande

2 (4)

- Vad föredrar du: att besöka öppen mottagning eller få vänta längre på ett första bokat enskilt besök?
- Spelar placeringen någon roll för viljan att ta kontakt med/besöka budget- och skuldrådgivningen? Centralt/Publikt/Tillsammans med annan verksamhet? Vad föredrar du?
(Centralt, dvs. inne i stan/centrum jämfört med t ex mindre centralt läge. Publikt = lättillgänglig/kan gå dit utan via låsta dörrar. Tillsammans med annan verksamhet = vet att en del tycker det är jobbigt att gå till socialtjänst).
- Har du tagit hjälp av någon annan med din ekonomi än den kommunala budget- och skuldrådgivningen? Vem? Varför? I vilket skede? Före eller efter du kontaktade budget- och skuldrådgivningen? Hur fungerade det?

10.15 Din situation när du kontaktade budget- och skuldrådgivningen

- När du kontaktade budget- och skuldrådgivningen, hur såg din situation ut då? Hade du redan skulder hos inkasso och/eller Kronofogden? Hur stora skulder hade du?
- Vilket behov av hjälp hade du?
- När du besökte budget- och skuldrådgivningen, gick du dit själv eller hade du sällskap av någon? I så fall vem? (T ex en anhörig/familjemedlem, personligt ombud, vän, någon ekonomiskt kunnig etc.)
- Vad fick du för hjälp av budget- och skuldrådgivningen?
 - Information om regler och lagar
 - Praktisk hjälp med hanteringen av privatekonomin (lägga upp budget, betala räkningar, kontakter med fordringsägare, ansökan om skuldsanering etc.)
 - Samtalsstöd och stöttning?
 - Något annat?
- Kan du kort beskriva mötet? Var budget- och skuldrådgivningen kunnig/kompetent/päläst/uppdaterad/erfaren?

Bilaga 9

Intervjuguide rådsökande

3 (4)

- Vad kunde budget- och skuldrådgivningen hjälpa till med? Bidrog hjälpen till lösning på eller förbättring av din ekonomiska situation? På vilket sätt? Om nej: Ledde hjälpen från budget- och skuldrådgivningen till att du ser en lösning i framtiden? Vilken hjälp hade du behövt för att se en lösning...
- Var det något som budget- och skuldrådgivningen inte kunde hjälpa dig med? Vad fungerade bra/mindre bra i er kontakt?
- Hur upplevde du bemötandet? Bra/mindre bra? Hur hade du velat bli bemött?
- Uppfylldes dina förväntningar när du besökte budget- och skuldrådgivningen? Var du nöjd med den hjälp du fick?
- Många väntar med att ta hjälp och tar inte kontakt med budget- och skuldrådgivningen förrän de ekonomiska problemen är stora. Hur ser du på det? Hur var det i din situation? Hur ser du på det så här i efterhand? Om det hade varit idag hade du då sökt hjälp tidigare? Vad hade kunnat få dig att söka hjälp hos budget- och skuldrådgivningen tidigare?
- Har du berättat för andra att du tagit hjälp? Rekommenderat andra? Om nej, varför inte?
- Vad tycker du om att man skulle kunna få hjälp med sin privatekonomi av samhället t ex genom ringa någonstans anonymt och fråga om sin ekonomi"? Är det en bra idé eller inte? Skulle du ha använt en sådan möjlighet?
- Ser du behov av någon annan form av stöd? I så fall vilket?

10.16 Syn på budget- och skuldrådgivningsverksamheten

- Tror du att andra känner till verksamheten? Marknadsför kommunen verksamheten på något vis? Tycker du att budget- och skuldrådgivningen bör marknadsföras mer? På vilket sätt? Skulle det leda till att fler utnyttjade rådgivningen?
- Hur upplever du att synen på budget- och skuldrådgivningsverksamheten är bland andra?
- Om du får önska helt fritt, hur skulle det perfekta stödet till dig ha sett ut för att undvika den ekonomiska situation du hamnat i? (Stöd från BUS-verksamhet eller annat håll, t.ex. stöd som kunnat ges i hemmet, i någon annan form, av någon annan än kommunal BUS, annat sätt etc.)

Bilaga 9

Intervjuguide rådsökande

4 (4)

- Hur skulle den perfekta budget- och skuldrådgivningsverksamheten se ut? Vad kan förbättras?
- Vad anser du är allra viktigast för att en budget- och skuldrådgivning ska fungera bra?
(Faktorer för god kvalitet – vad utgörs det av?)

10.17 Övrigt

- Är det något annat du skulle vilja tillägga?

10.18 Kontaktuppgifter

För att vi ska kunna skicka två biobiljetter till dig som tack för din hjälp behöver vi dina kontaktuppgifter/adress:

Namn: _____

Gatuadress: _____

Postadress: _____

Tack för din medverkan!

