

# 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 överskuldsättning ....	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 .....	110
10.1	Kännedom om budget- och skuldrådgivningen .....	110
10.1.1	Låg kännedom .....	110
10.1.2	Samhället bör erbjuda information och rådgivning .....	111
10.1.3	En av tio får inte pengarna att räcka .....	113
10.1.4	Låg kännedom om verksamheten och skamkänslor påverkar ....	113
10.1.5	Utformning av verksamheten har betydelse .....	113
10.2	Nöjdhet med budget- och skuldrådgivningen .....	115
10.2.1	Radsökande är överlag nöjda .....	115
10.2.2	Fler faktorer påverkar nöjdhet .....	115
10.3	Verksamhetens kvalitet .....	116
10.3.1	Oklart vad som menas med god kvalitet .....	116
10.3.2	Verksamhetens omfattning och effektivitet .....	116
10.3.3	Stora variationer i väntetider .....	117
10.3.4	Inte effektiv för att förebygga överskuldsättning .....	117
10.3.5	Samverkan.....	118
10.3.6	Verksamheten är inte likvärdig .....	118
10.4	Verksamhetens utveckling.....	119

10.4.1	Tid och resurser .....	119
10.4.2	Positiva till utredningarnas förslag .....	120
10.4.3	Förslagen i överskultsättningsutredningen .....	120
10.4.4	Saneringslån .....	121
10.4.5	Förslagen i skuldsaneringslagsutredningen .....	121
10.4.6	Lagstiftningen .....	122
10.4.7	Stödet från Konsumentverket .....	123
11	Slutsatser och resonemang kring utvecklingsområden .....	124
11.1	Samlat grepp om det förebyggande arbetet .....	124
11.2	Kvalitetskriterier och nyckeltal .....	124
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 rädsökande .....	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 överskuldsättning
- 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.<sup>1</sup> 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 skuldsanering<sup>2</sup>.

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

<sup>2</sup> 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 1995<sup>3</sup>. Av de totalt cirka 360 personerna<sup>4</sup> 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 socialtjänst<sup>5</sup> kan tillsynen komma att avse annan del av den kommunala förvaltningen<sup>6</sup>.

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.<sup>7</sup>

## 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.<sup>8</sup> 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

<sup>3</sup> busforeningen.se

<sup>4</sup> Konsumentverkets rapport "Kommunernas budget- och skuldrådgivning. En lägesrapport 2015" 2015:2

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

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

<sup>7</sup> Möte mellan Konsumentverket och IVO 11 september 2014

<sup>8</sup> 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.<sup>9</sup>

### 2.2.1 Stödets utformning

Konsumentverket får årligen ett ramanslag på fyra miljoner kronor för stöd till kommunernas konsumentverksamhet<sup>10</sup>. 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

<sup>9</sup> Hellners & Mellqvist, ”Skuldsaneringslagen – En kommentar till 2006 års lag”

<sup>10</sup> 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 snabblån.

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"<sup>11</sup>.

## 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 2014<sup>12</sup>.

### 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 ansökningar<sup>13</sup>, 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 överklagas<sup>14</sup>.

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 25 500<sup>15</sup>. Samtidigt som antalet ansökningar och pågående skuldsaneringar ökat, uppskattas i

<sup>11</sup> Konsumentverkets rapport "Kommunernas budget- och skuldrådgivning. En lägesrapport 2015" 2015:2

<sup>12</sup> Kronofogden.se

<sup>13</sup> Fenix, Kronofogdens datasystem för skuldsanering

<sup>14</sup> Skuldsaneringslagen 2006:548

<sup>15</sup> 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 skuldsanering<sup>16</sup>.

### 2.3.3 Överskuldsättning

Överskuldsättning är ett relativt outforskat ämne. En orsak är troligen bristen på tillgängliga data<sup>17</sup>. 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".<sup>18</sup> 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.<sup>19</sup>

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.<sup>20</sup>

## 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 skuldsanering<sup>21</sup> och därefter har ytterligare en skuldsaneringsutredning med fokus på företagare<sup>22</sup> genomförts liksom överskuldsättningsutredningen<sup>23</sup>.

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.<sup>24</sup>

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

<sup>16</sup> "Ut ur skuldfällan" SOU 2013:72

<sup>17</sup> "Överskuldsättning i kreditsamhället?" SOU 2013:78

<sup>18</sup> Kronofogdens rapport "Alla vill göra rätt för sig"

<sup>19</sup> "Överskuldsättning i kreditsamhället?" SOU 2013:78

<sup>20</sup> Kronofogdens rapport "Alla vill göra rätt för sig"

<sup>21</sup> "Ut ur skuldfällan" SOU 2013:72

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

<sup>23</sup> "Överskuldsättning i kreditsamhället?" SOU 2013:78

<sup>24</sup> 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.<sup>25</sup>

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.

---

<sup>25</sup> 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 %
<b>Total</b>	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.

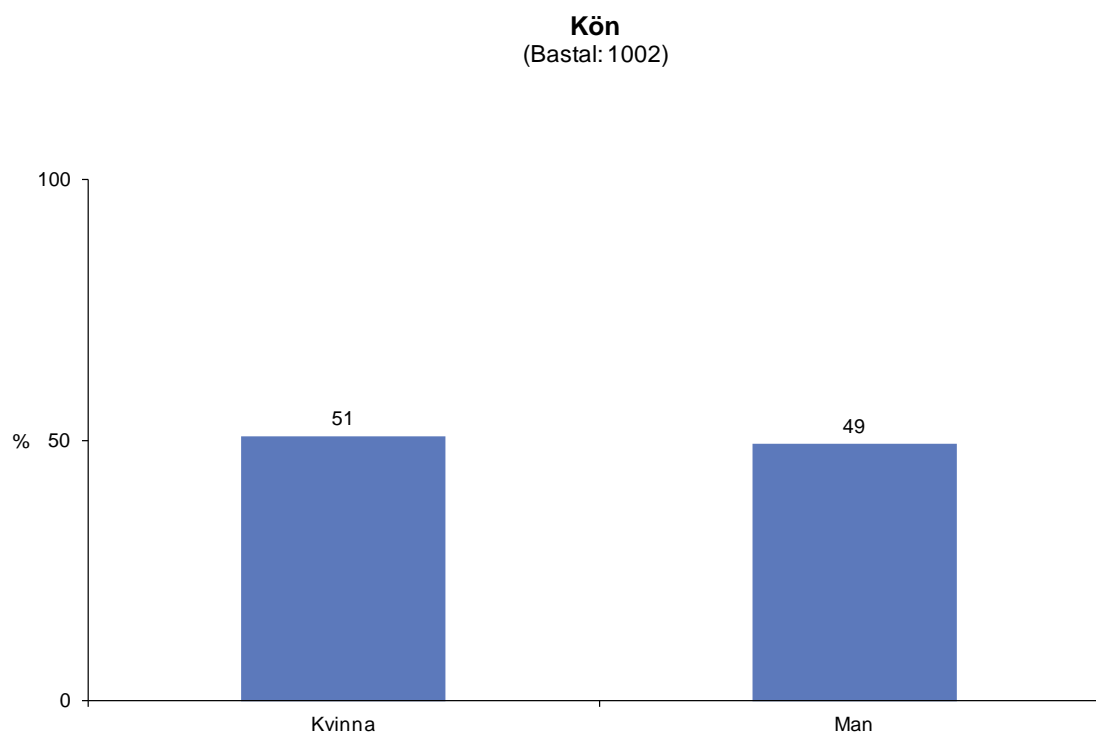
#### 4.3.1 Bakgrundsfrågor

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.

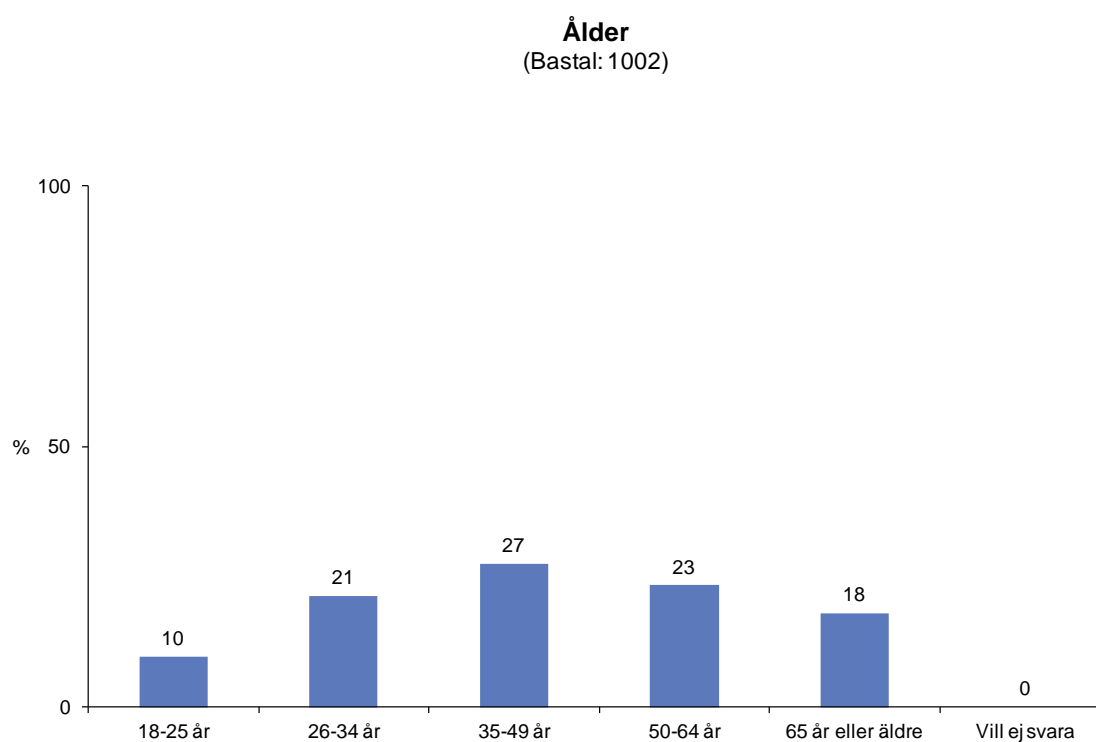
Fyra av tio uppger att de har gymnasiestudier eller motsvarande som högsta avslutade utbildning och tre av tio har universitets- eller högskoleutbildning på tre år eller mer. Färre än en av tio säger sig inte ha studerat vidare efter grundskolan.

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.

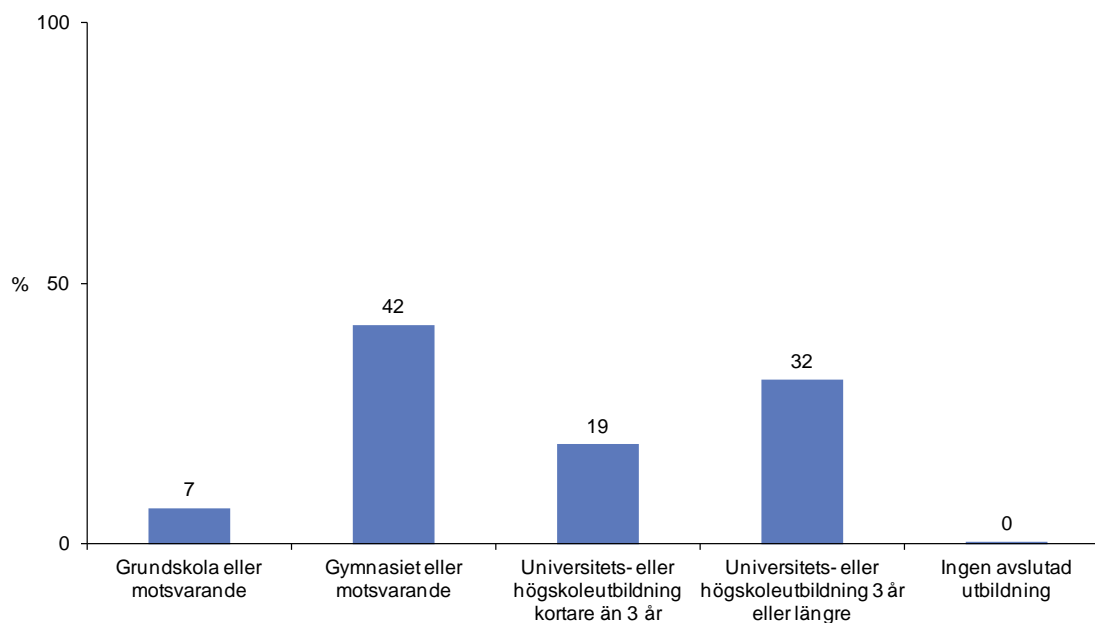


*Figur 2: Kön*



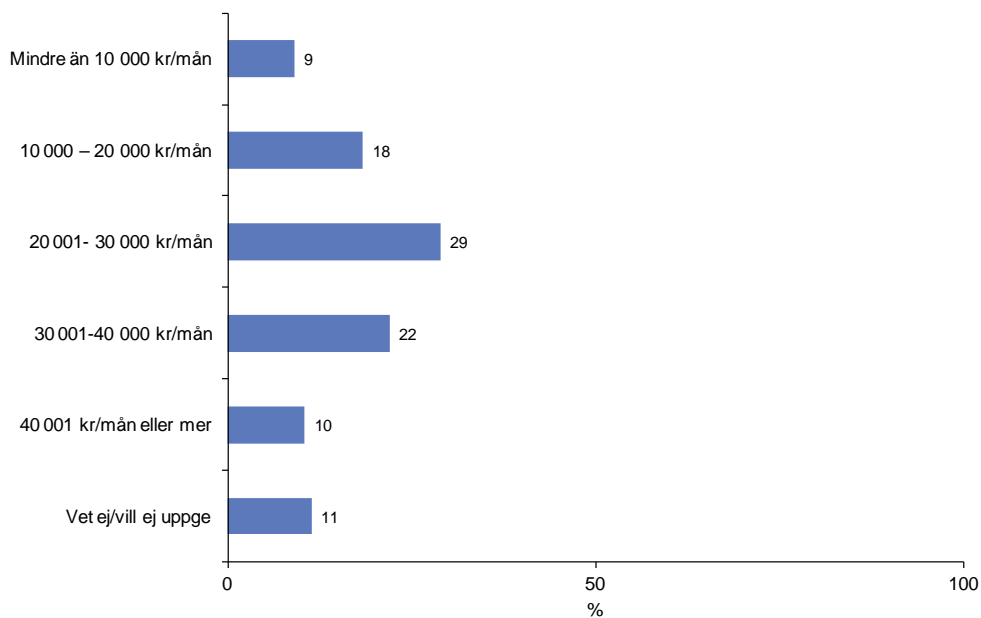
*Figur 3: Ålder*

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



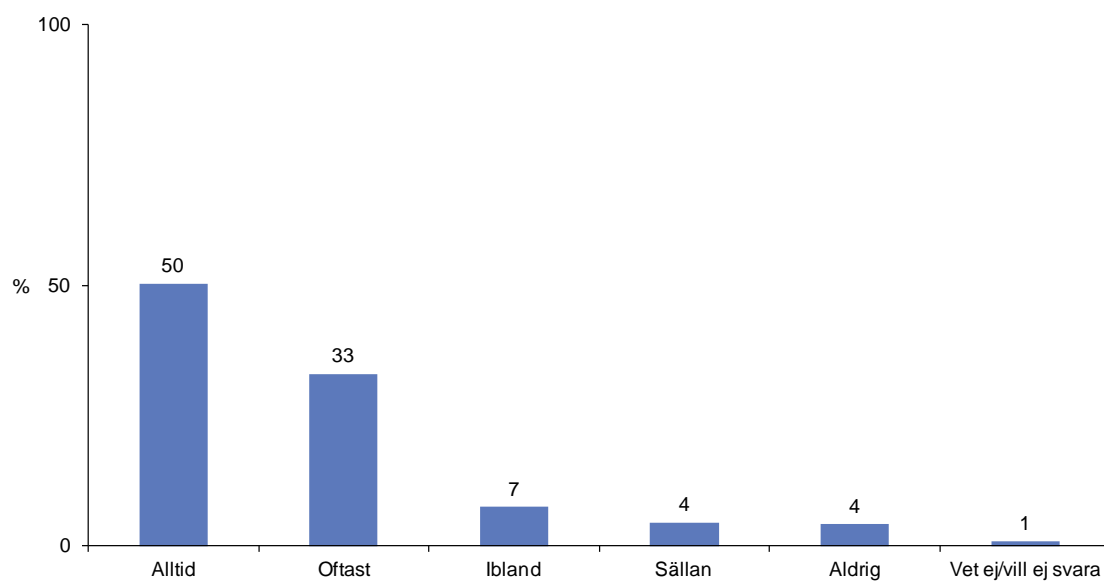
Figur 4: Högsta avslutade utbildning

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



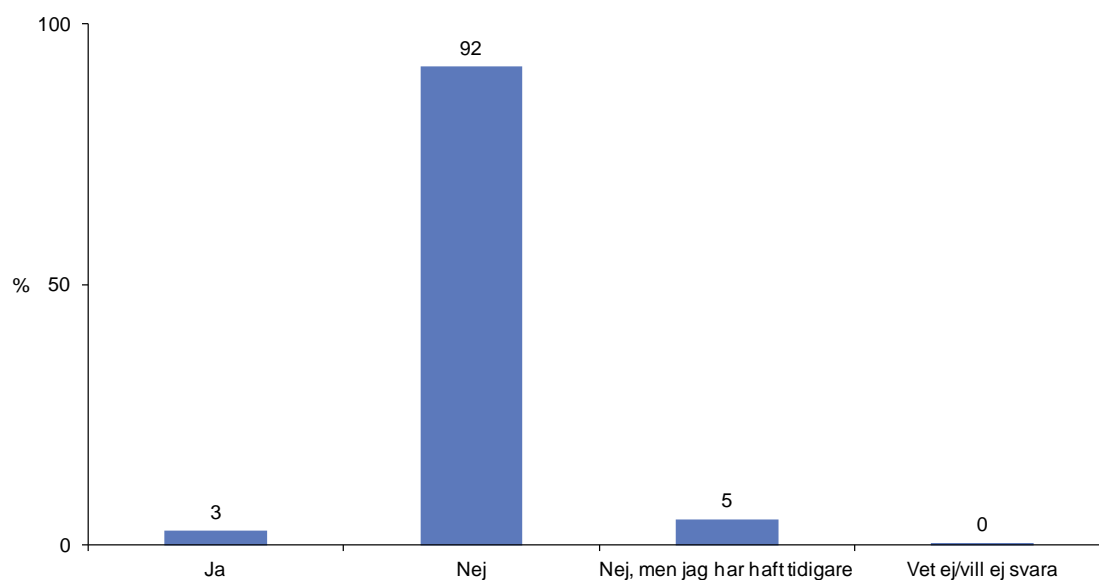
Figur 5: Månadsinkomst före skatt

**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*

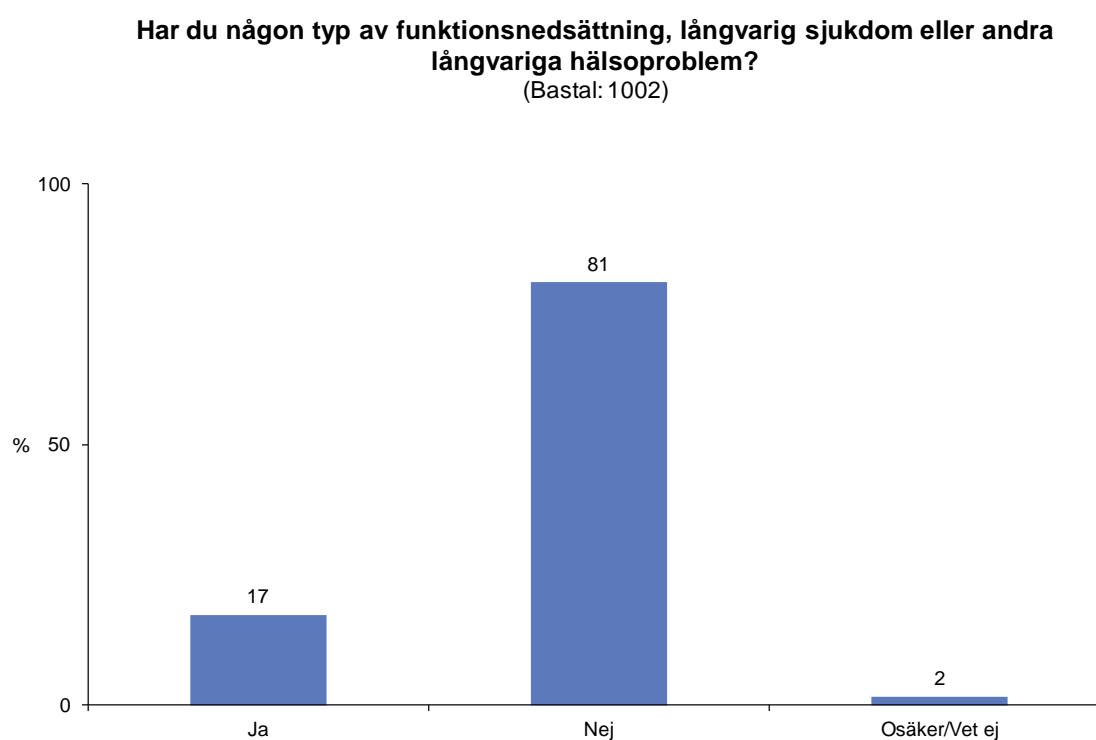
**Har du obetalda räkningar hos inkassobolag?**  
(Bastal: 1002)



*Figur 7: Obetalda räkningar hos inkassobolag*

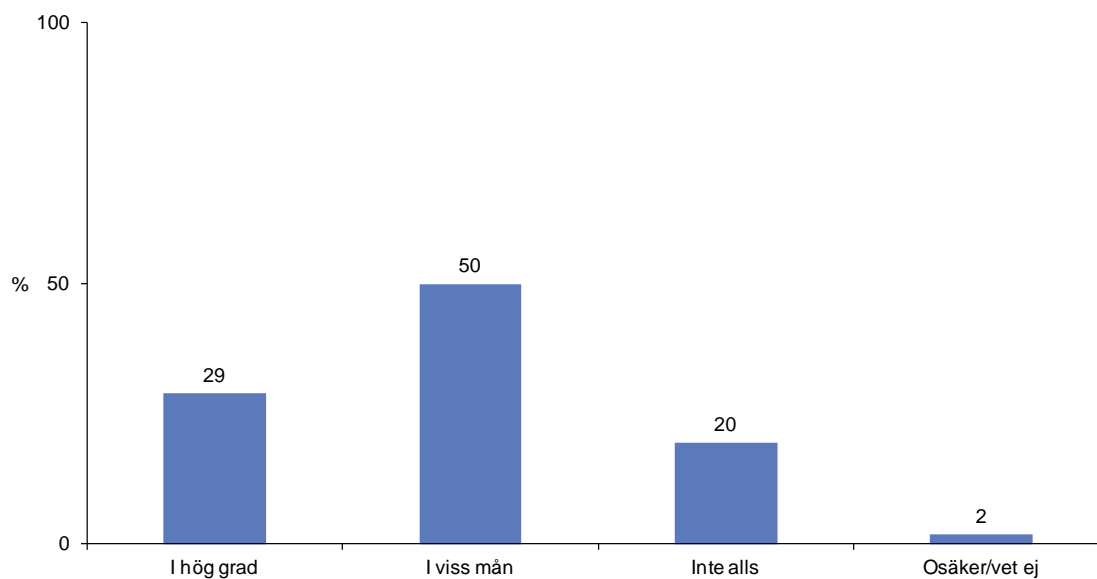


Figur 8: Skulder hos Kronofogden



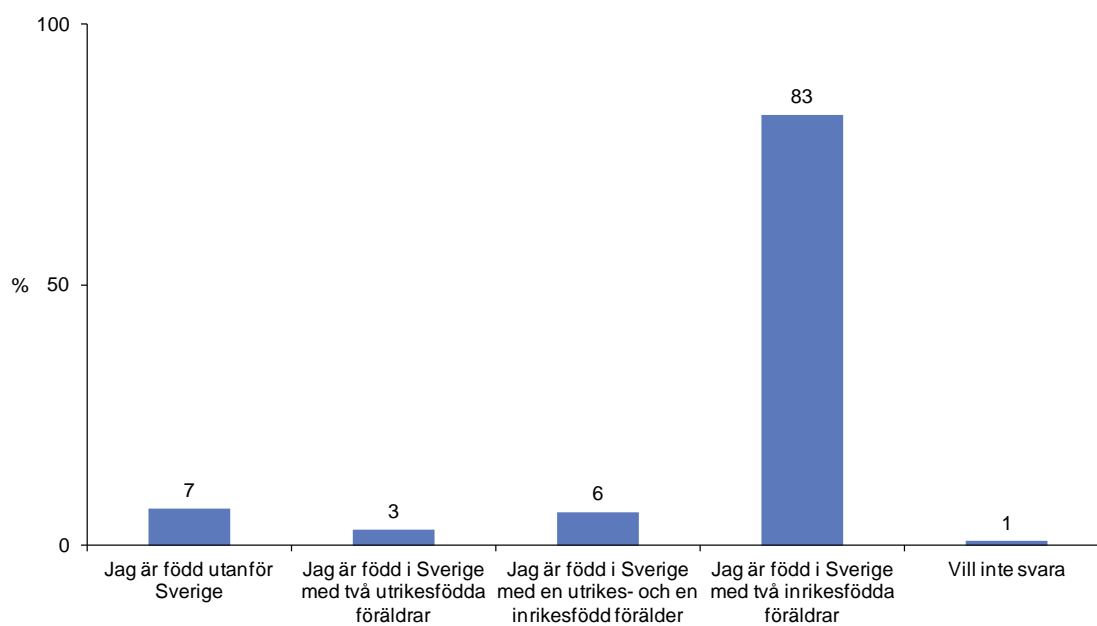
Figur 9: Funktionsnedsättning, långvarig sjukdom eller andra långvariga hälsoproblem

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



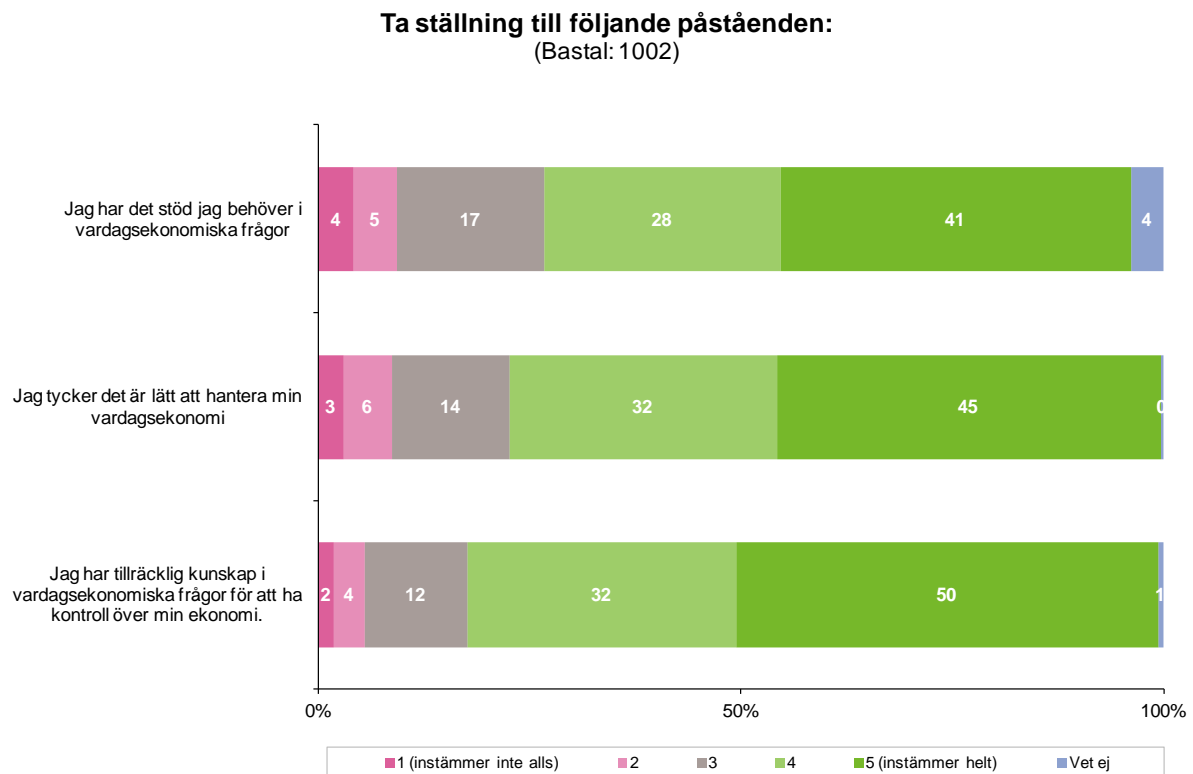
*Figur 10: Hur respondenter hindras av funktionsnedsättning, långvarig sjukdom eller andra långvariga hälsoproblem i sina vardagliga sysselsättningar*

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



*Figur 11: Födelsebakgrund*

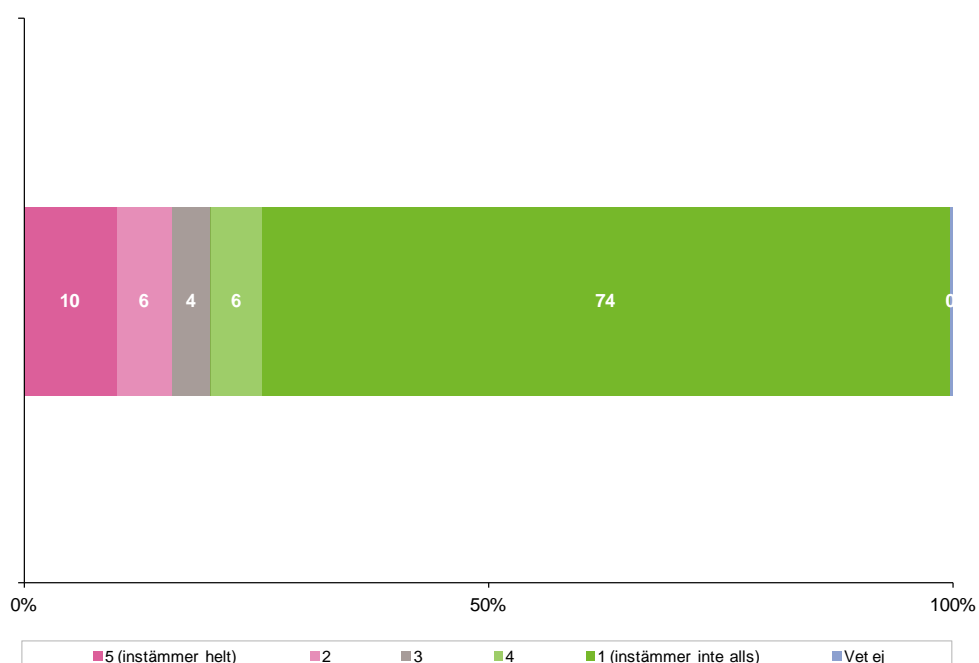
### 4.3.2 Vardagsekonomi



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)



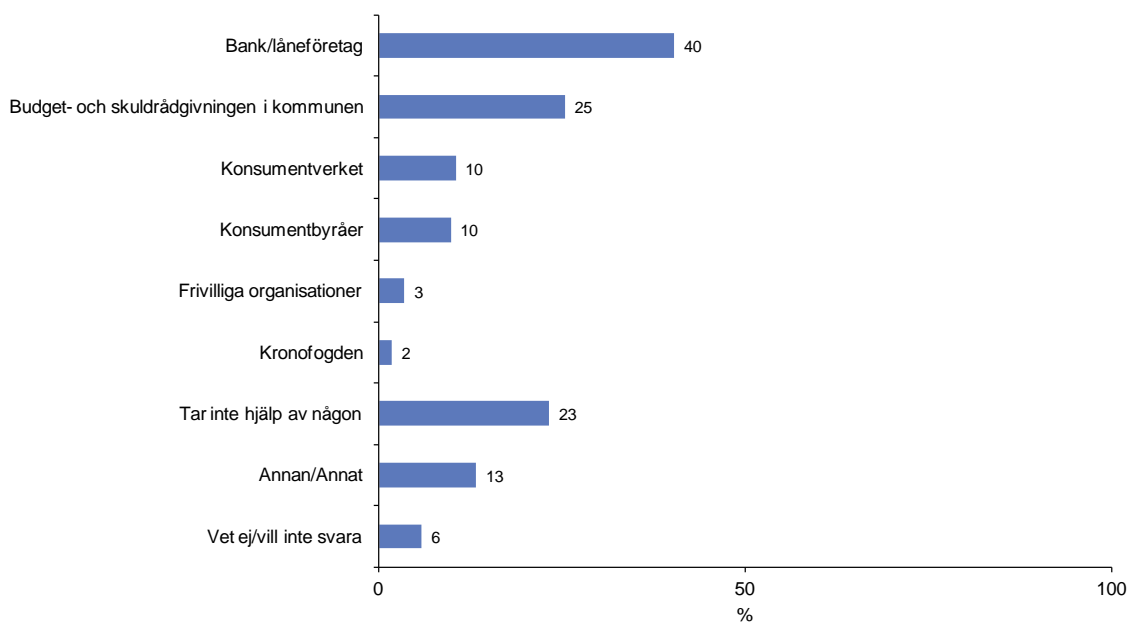
Figur 13: Lånat för att klara ekonomi

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?**

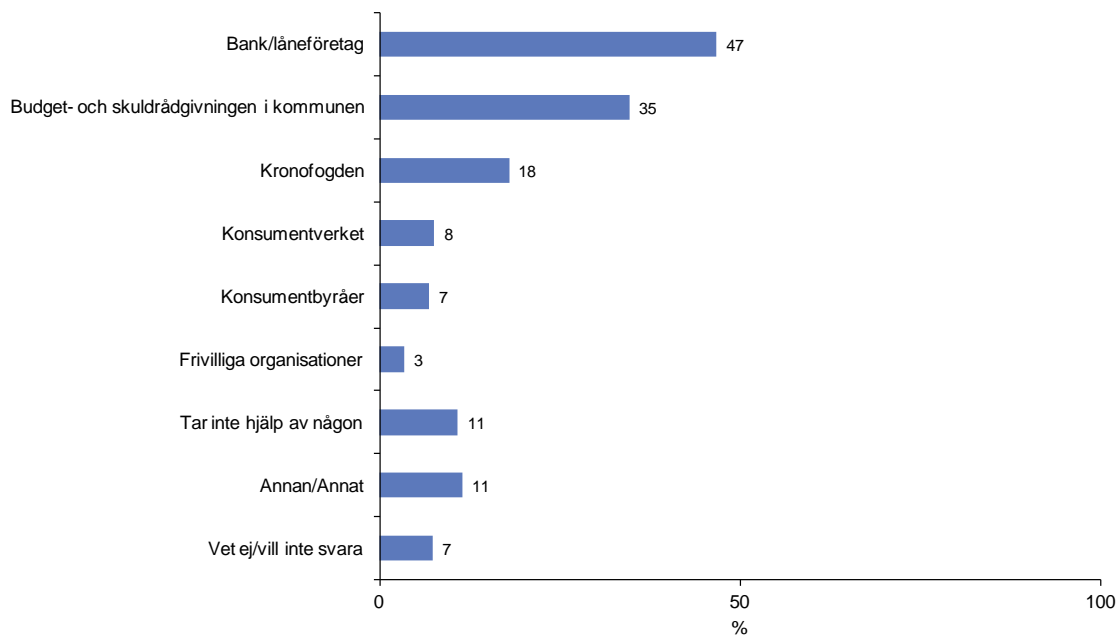
(Bastal: 1002)



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.

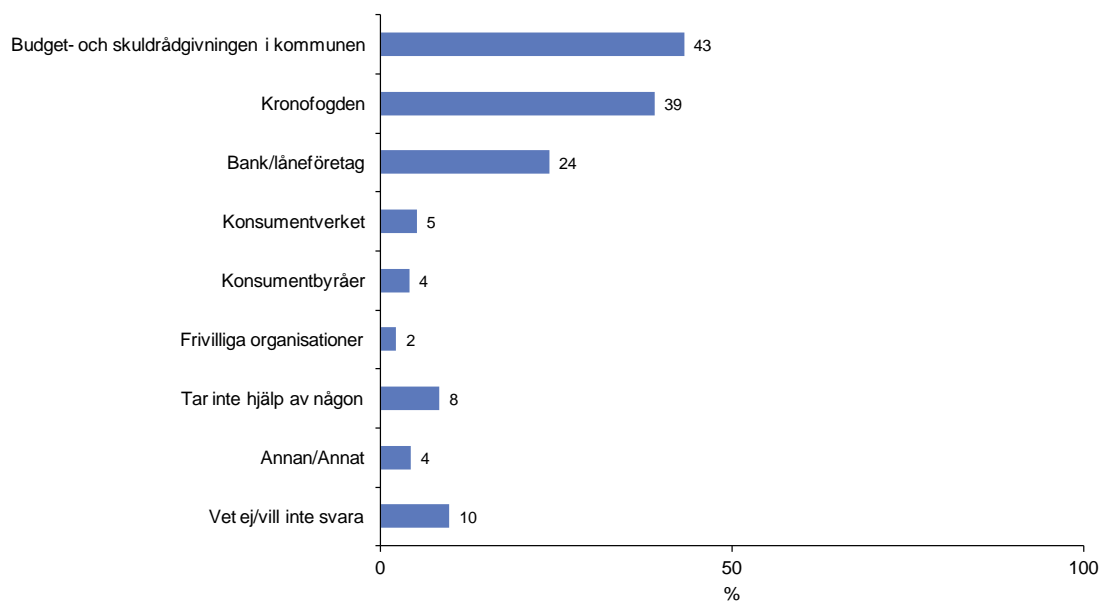
**Vart skulle du vända dig för att få hjälp om du har skulder som du inte kan betala och behöver hjälp för att få veta vad du kan göra?**  
(Bastal: 1002)



*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)

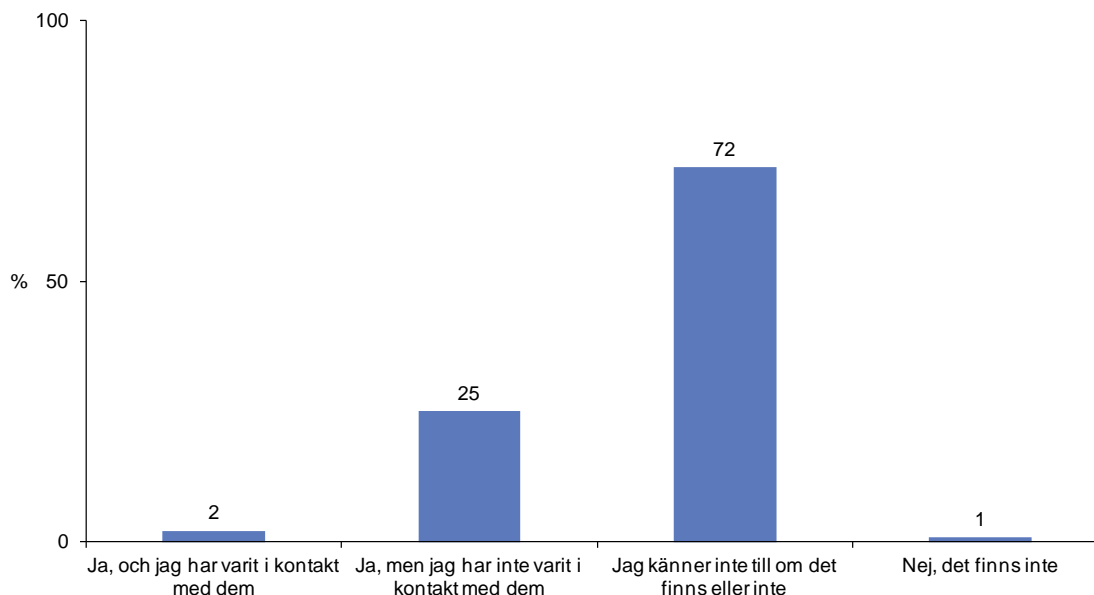


*Figur 16: Vart vända sig för att få hjälp med stora skulder som man inte kan betala och behöver skuldsanering*

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)



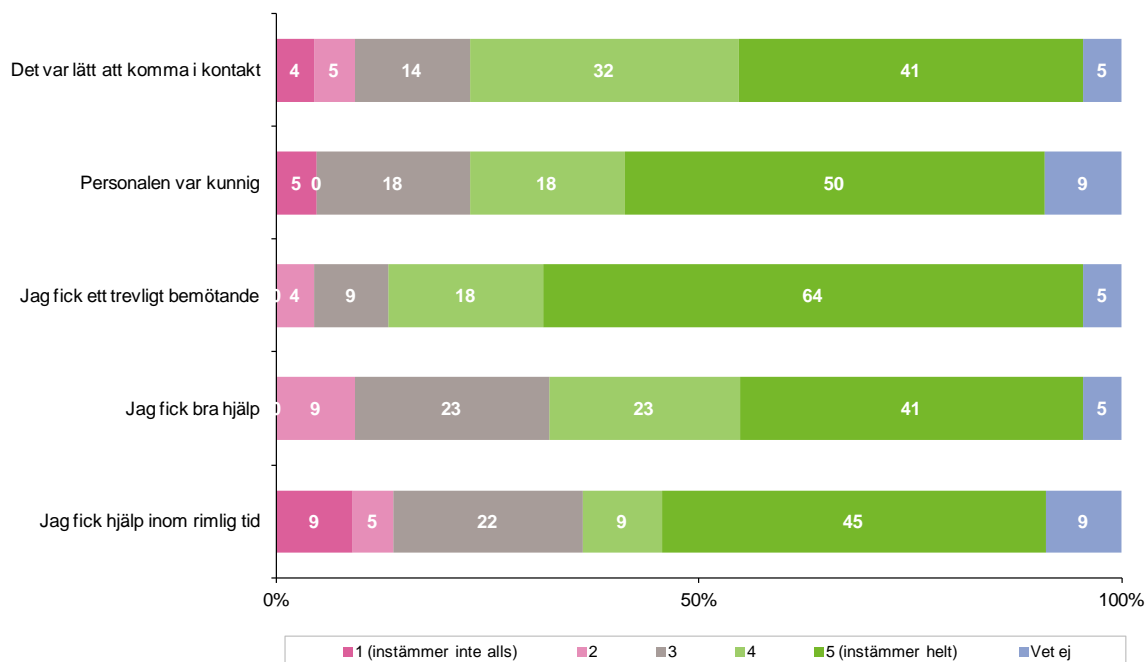
Figur 17: Budget- och skuldrådgivning i kommunen där man bor

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

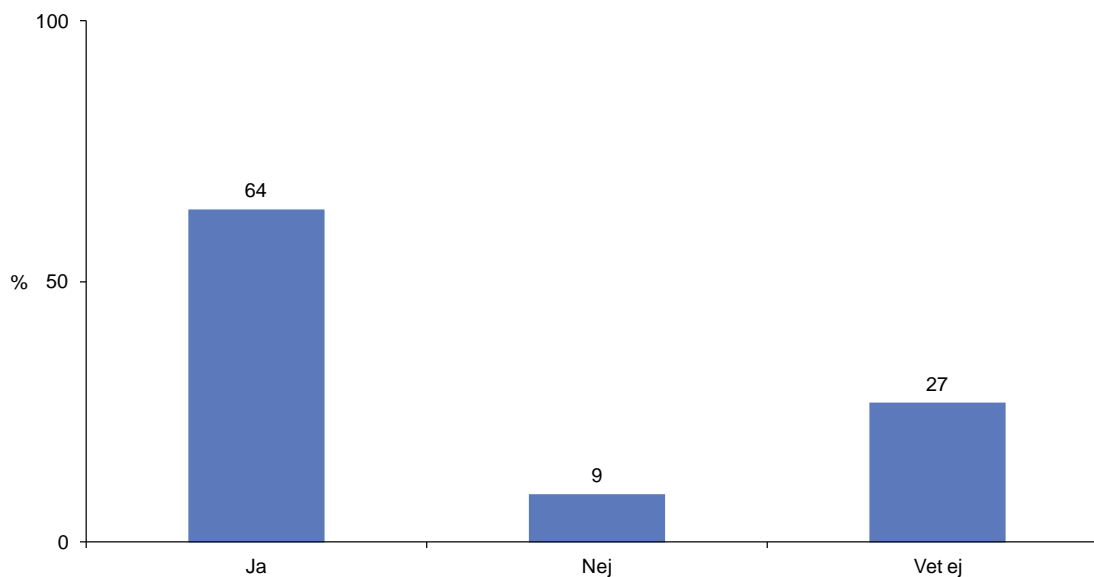
De som uppgett att de har varit i kontakt med budget- och skuldrådgivningen i sin kommun fick frågor om hur de upplevde kontakten. Majoriteten tyckte att det var lätt att komma i kontakt med budget- och skuldrådgivningen, att de var kunniga och gav ett bra bemötande. Färre ansåg att hjälpen var bra och 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)



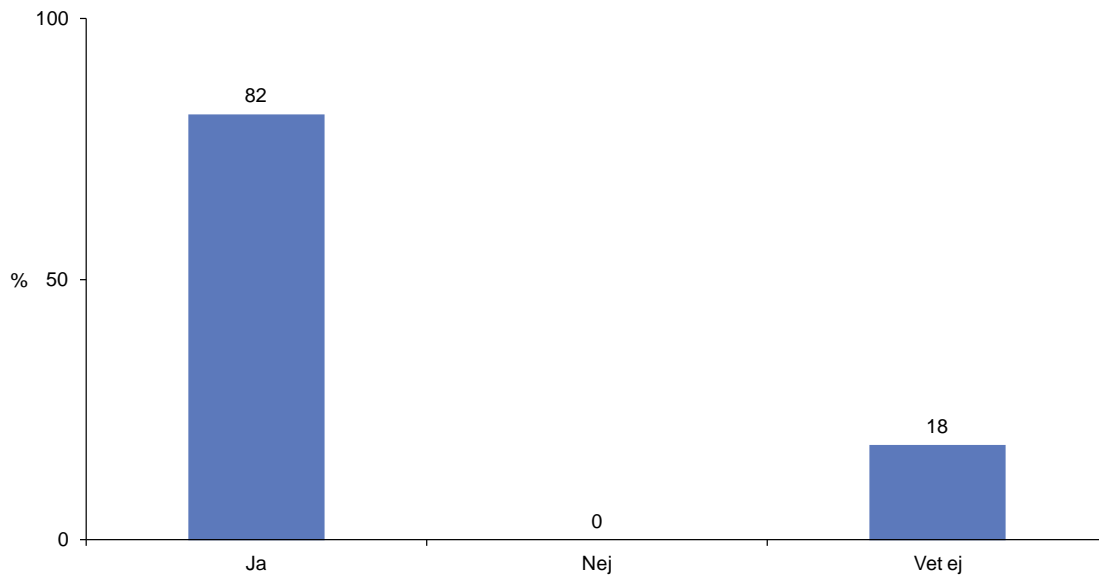
Figur 18: Upplevelse av budget- och skuldrådgivningen

### 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)



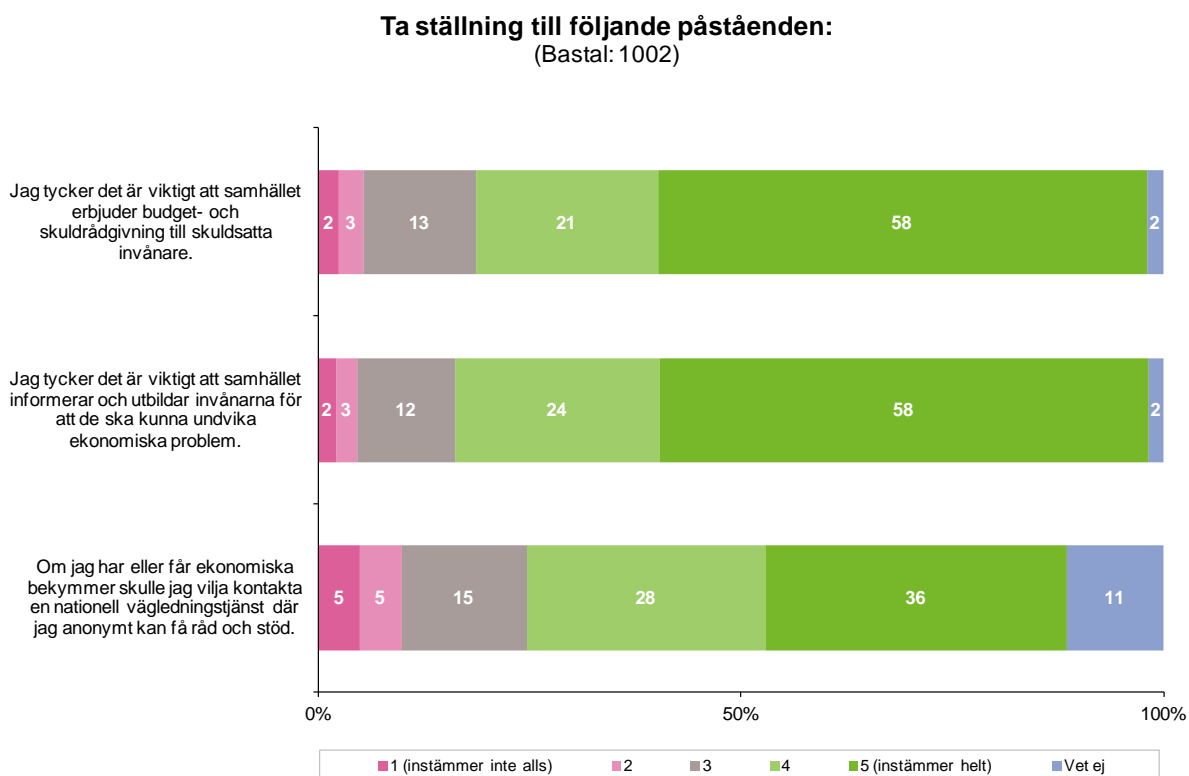
*Figur 20: Rekommendera andra att använda budget- och skuldrådgivningen*

#### 4.3.4.2 Samhällets ansvar för att hjälpa och informera

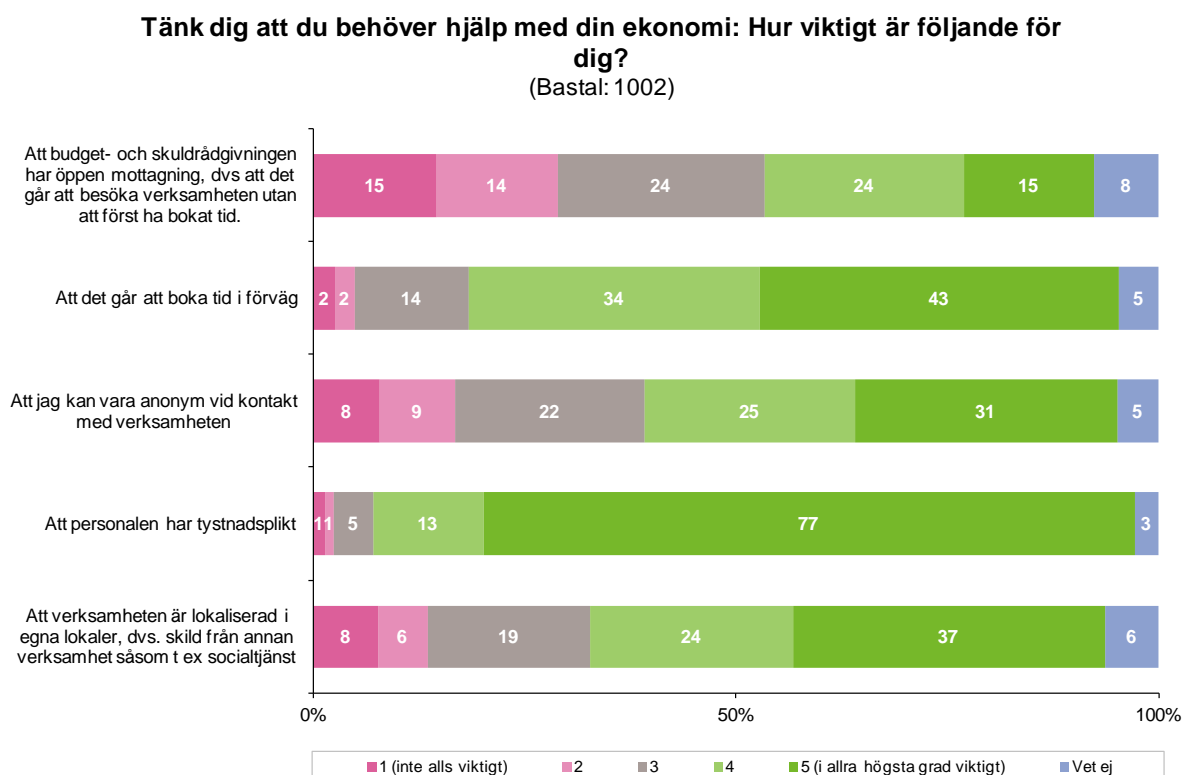
Samtliga svarande fick ta ställning till hur viktigt det är att samhället tar ansvar för, hjälper och informerar medborgarna i ekonomiska frågor och när de får ekonomiska problem.

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.

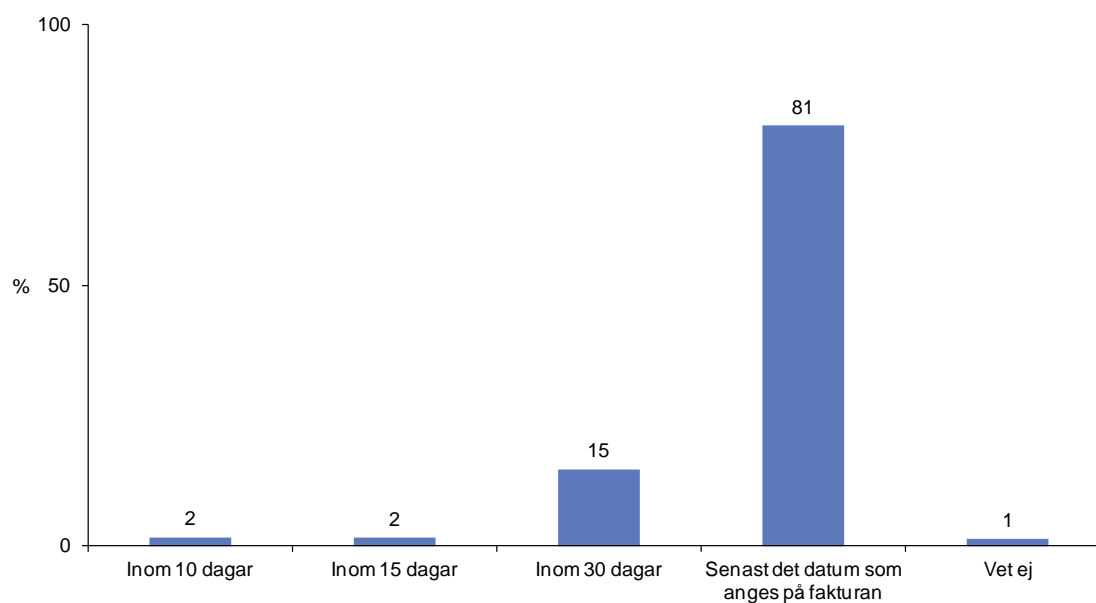
Exempel på synpunkter i öppna svar som har lämnats:

- 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

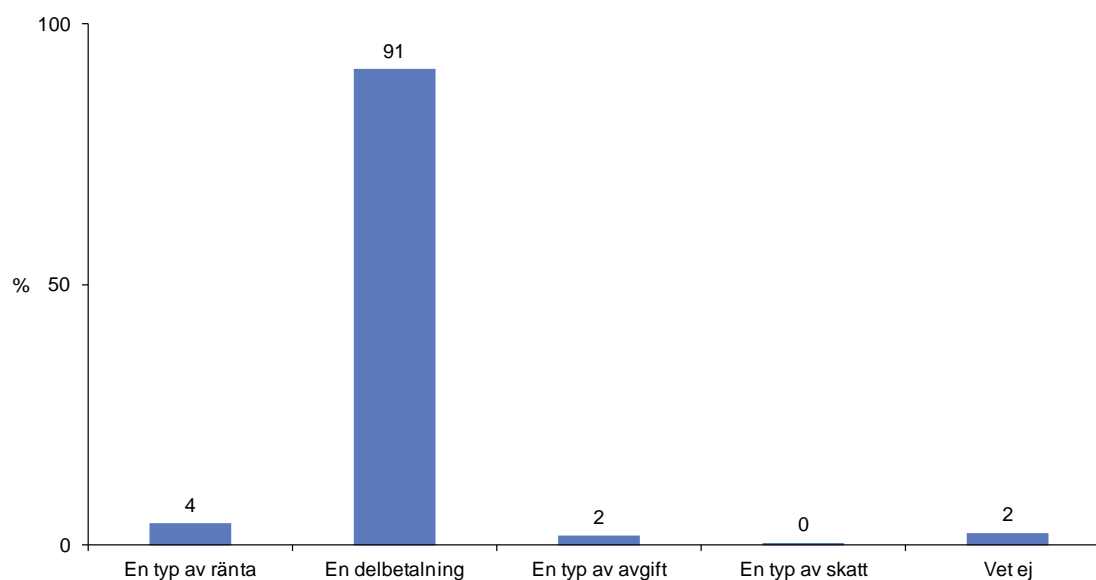
I undersökningen ställdes ett antal kunskapsfrågor om följande begrepp: faktura, amortering och betalningsanmärkning. För de två första begreppen är svaren relativt entydiga. En mycket stor majoritet (81 %) vet att en faktura måste vara betald senast det datum som står angivet på fakturan, en mindre 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)



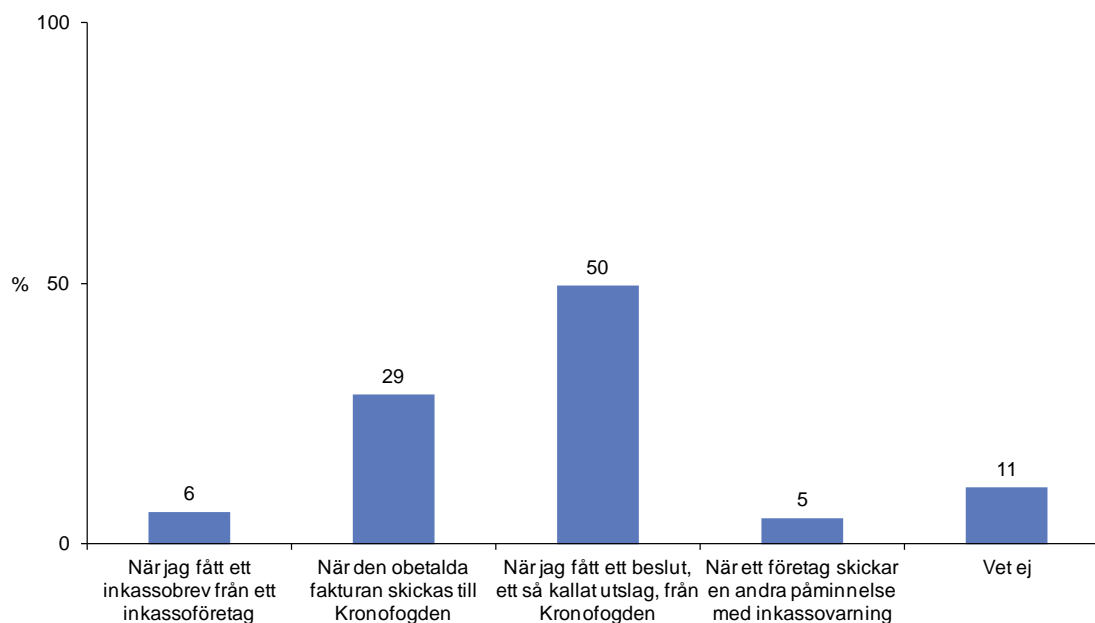
*Figur 23: Vad gäller när du får en faktura*

**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

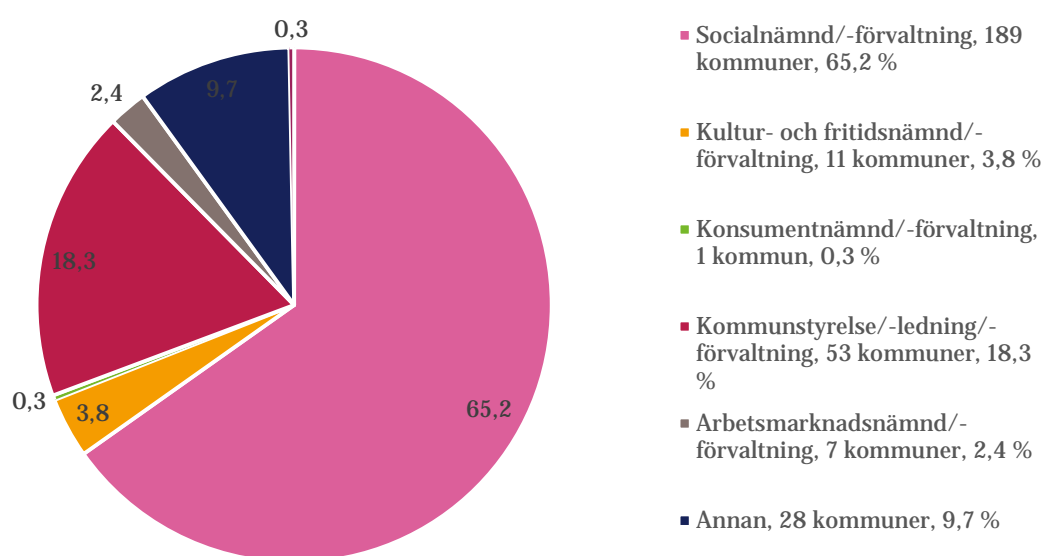
12 kommuner erbjuder upp till 1,5 timme per vecka. Motsvarande siffra 2014 var 17 kommuner.

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



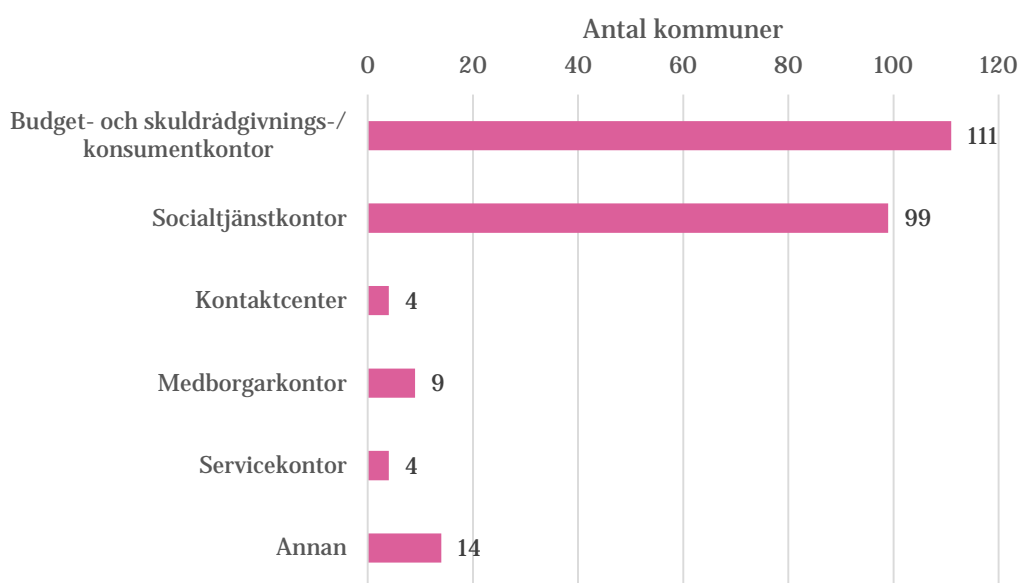
Figur 27: Uppdragsgivare

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:

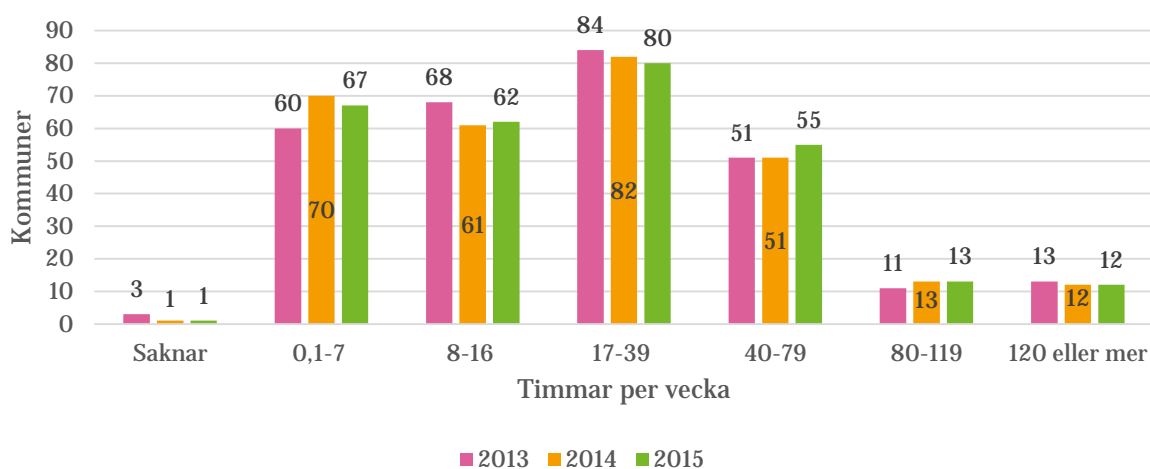
Kommun	Invånare	Timmar per vecka	Minuter per invånare och år
Dorotea	2 757	0	0,0
Öckerö	12 645	0,01	0,0
Kungsör	8 269	0,5	0,2
Lomma	22 946	2	0,3
Ödeshög	5 240	0,5	0,3
Emmaboda	9 009	1	0,3
Tanum	12 346	1,5	0,4
Laholm	23 781	3	0,4
Hällefors	6 936	1	0,4
Ovanåker	11 432	2	0,5
Vaxholm	11 329	2	0,6
Åre	10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

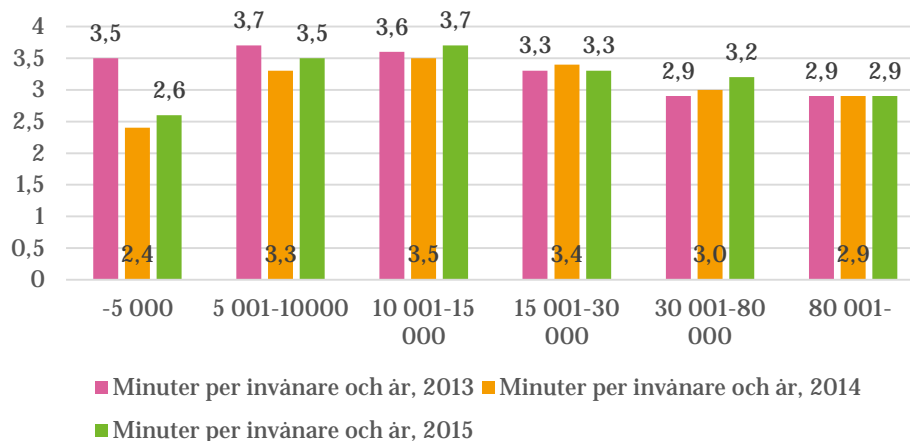


Figur 31: Total tid per vecka

### 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

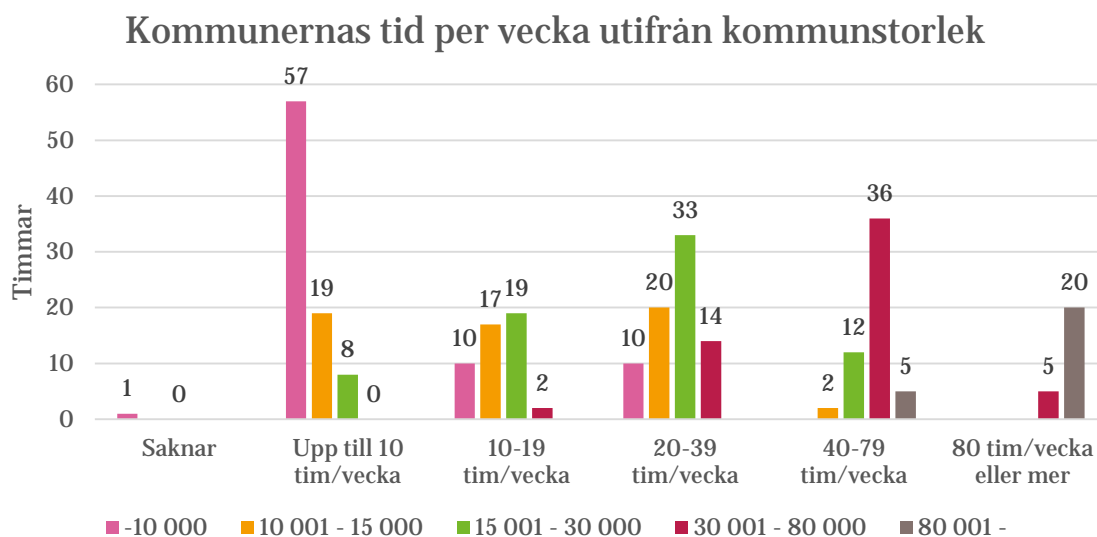


Figur 32: Tid per person utifrån kommunstorlek

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.

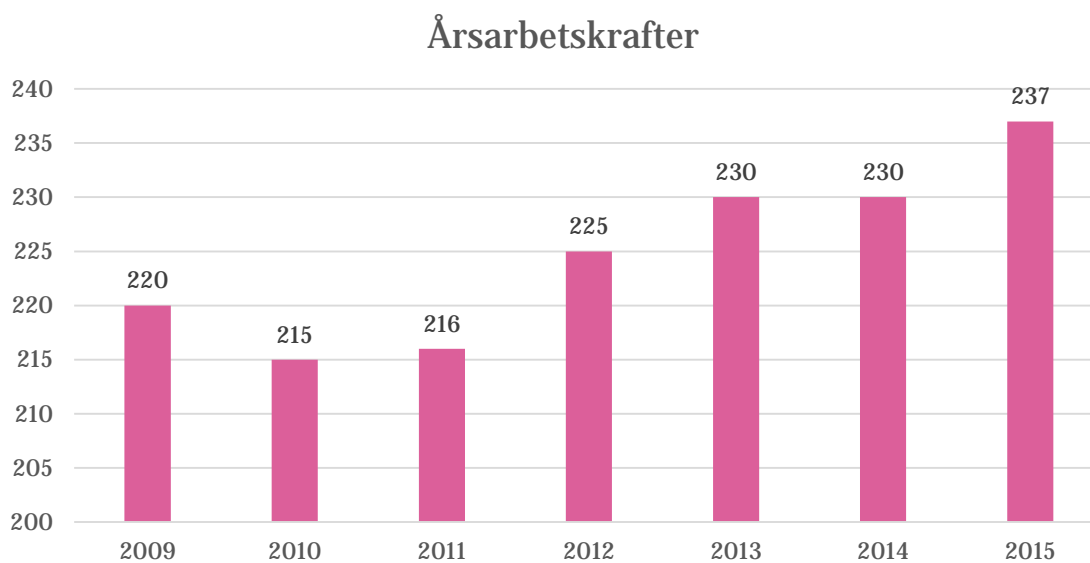
Alla kommuner med minst 80 000 invånare har åtminstone en heltidstjänst med budget- och skuldrådgivning, men de allra flesta har flera stycken.



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

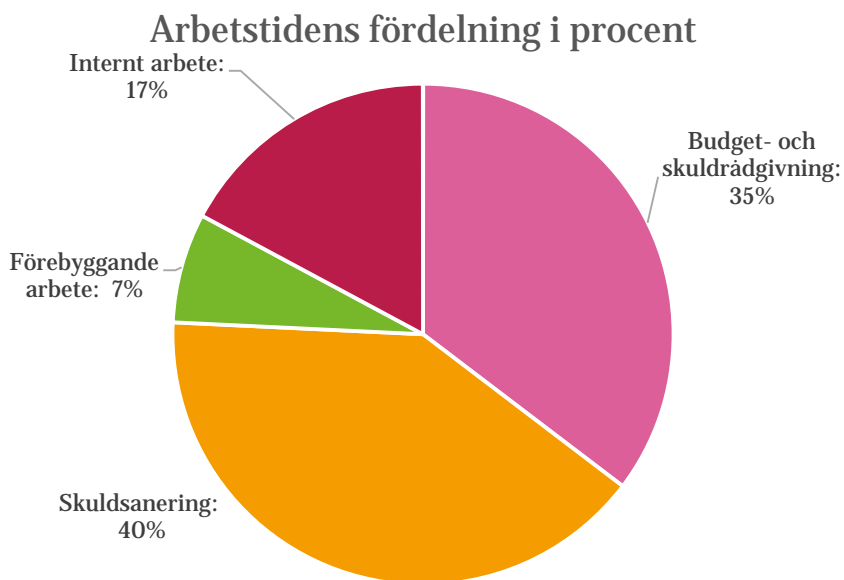
Kommuner som minskat sin tid med åtta timmar eller mer:

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.<sup>26</sup> 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.

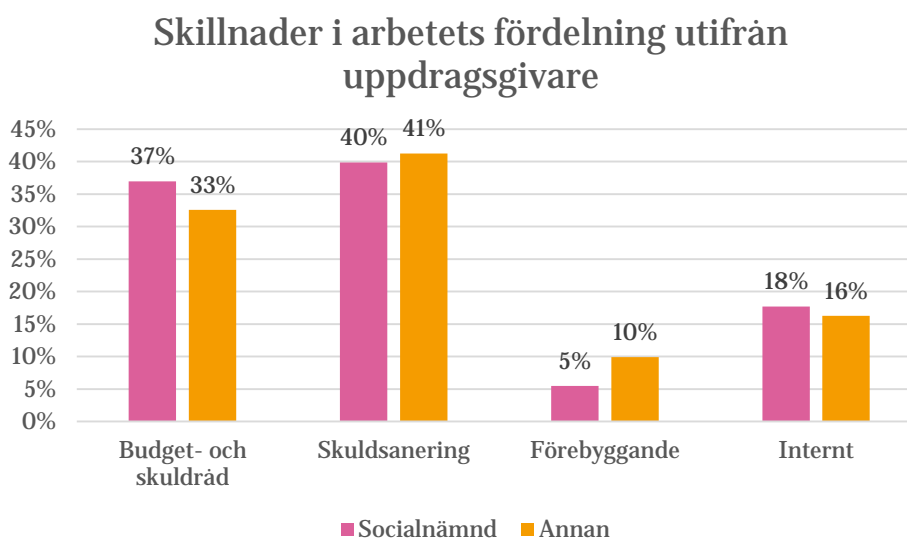
Fjorton kommuner arbetar relativt mycket förebyggande, tjugo procent eller mer. Noteras kan att fem av dem har förhållandevis lite totaltid för verksamheten, en halv till en dag i veckan och ändå prioriterar det förebyggande arbetet.

<sup>26</sup> 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.

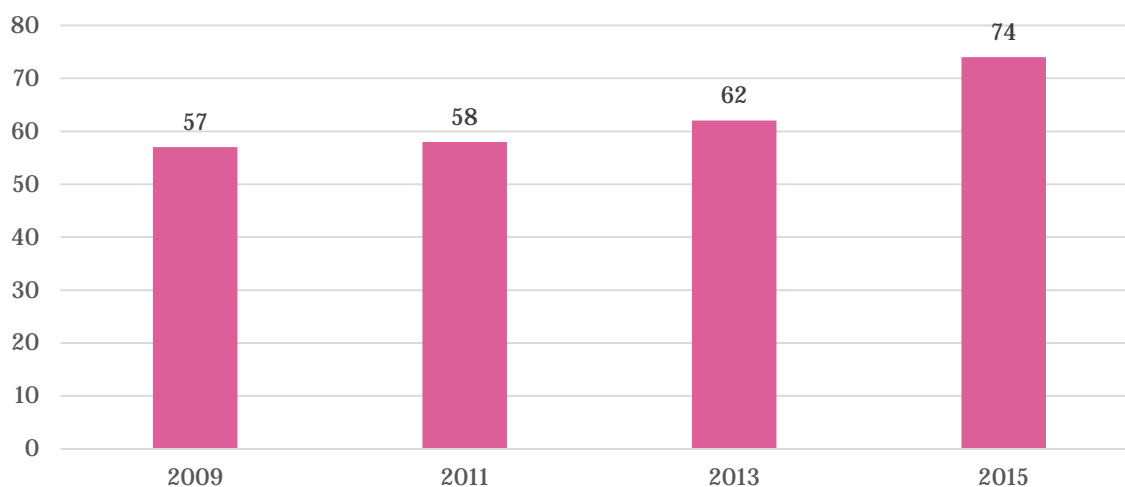


Figur 41: Skillnader utifrån uppdragsgivare

### 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

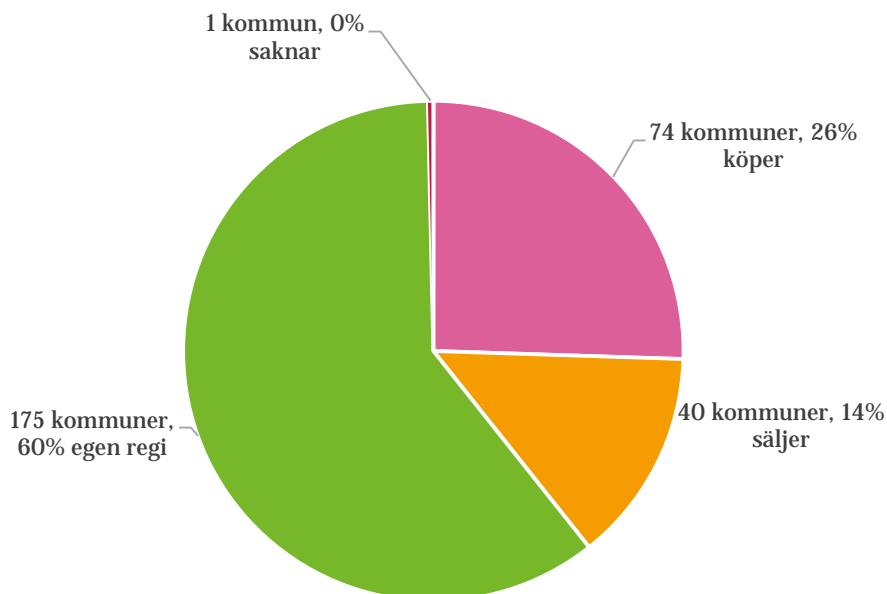


Figur 42: Antal kommuner som köper

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.

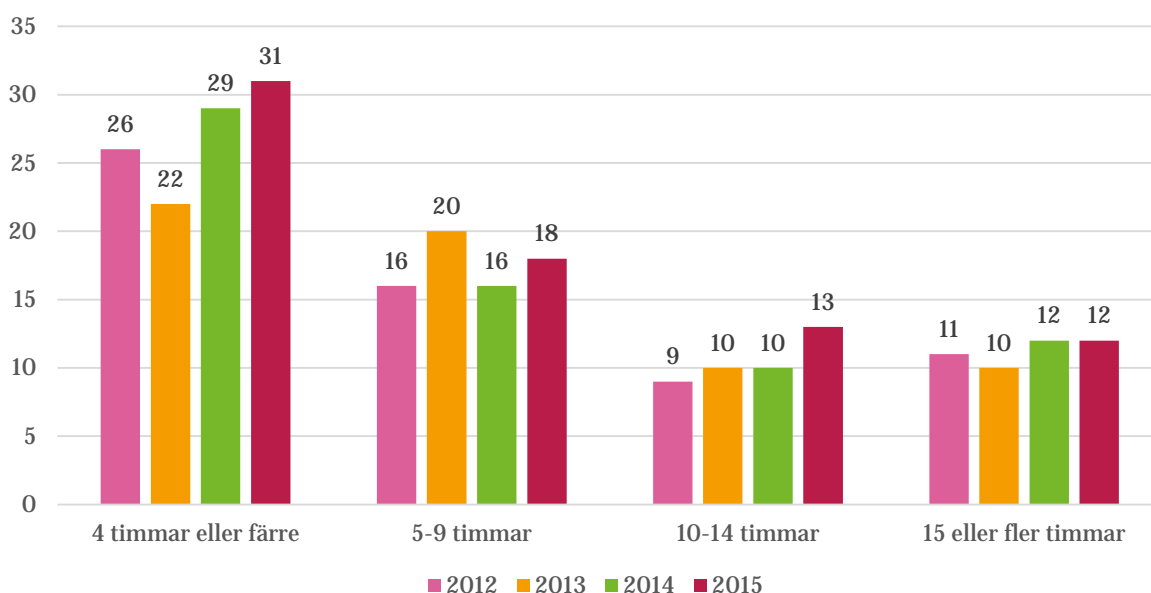
#### Säljer:

- 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



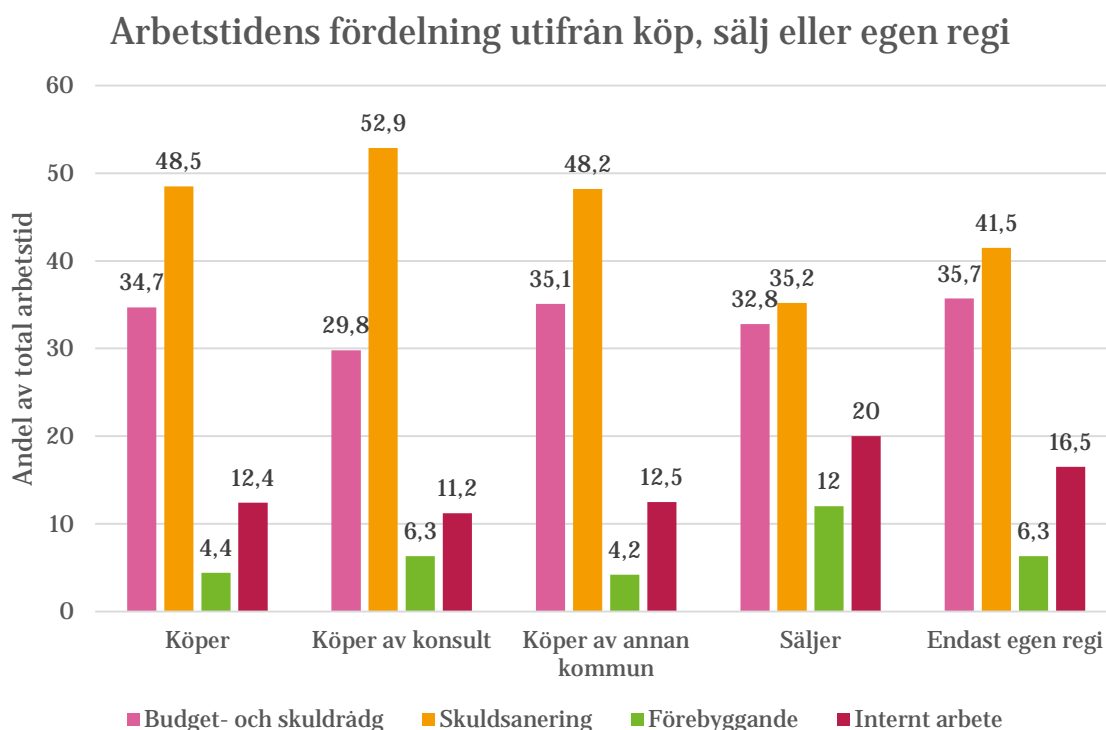
Figur 45: Antal köpta timmar per vecka

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.

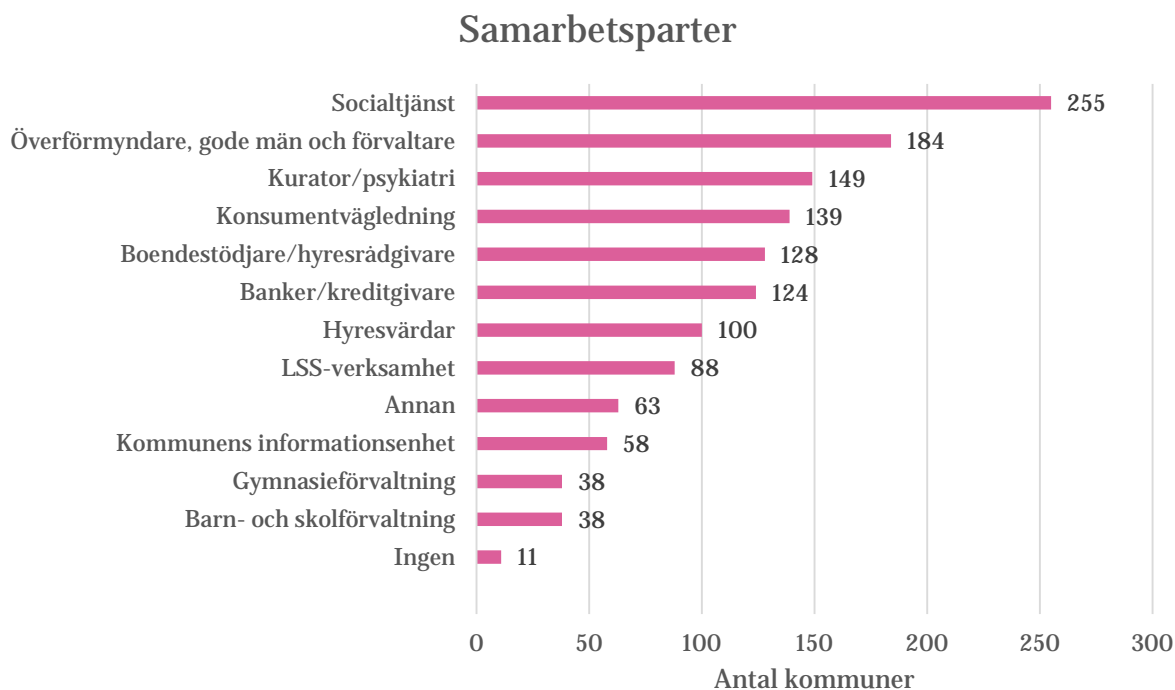
Kommuner som ökat sin väntetid mest till första besöket jämfört med förra året:

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 skuldsanering<sup>27</sup>.

<sup>27</sup> Kronofogdens pressmeddelande "Allt fler söker skuldsanering" 2015-01-30

## Antal ansökningar om skuldsanering



Figur 54: Antal ansökningar om skuldsanering

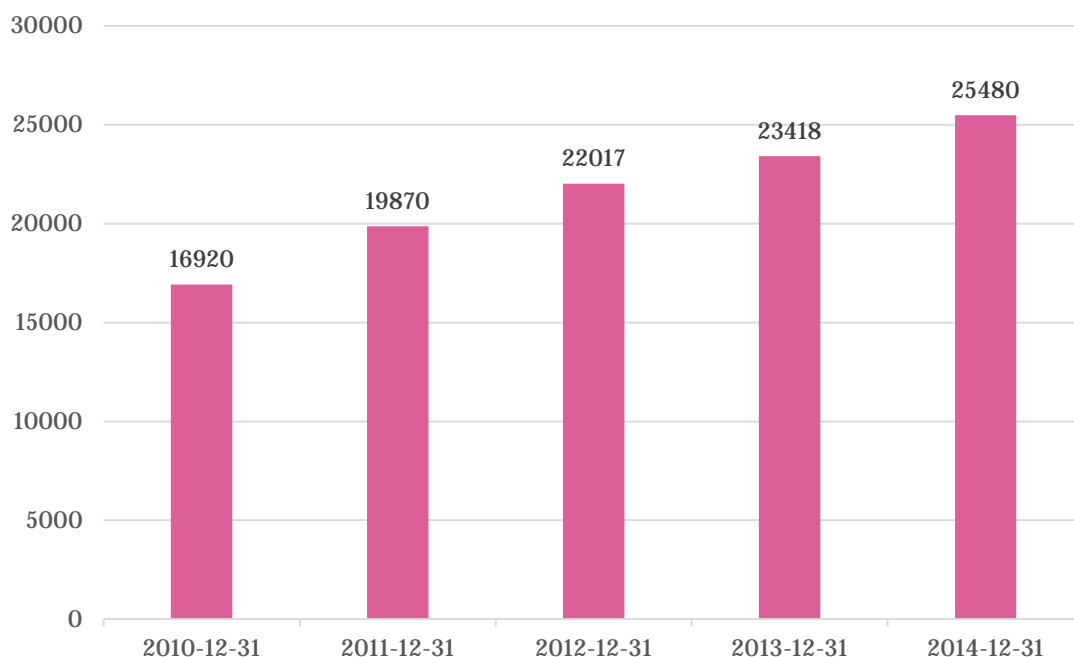
Ansökningarna ökade i nästan alla län under 2014. De största procentuella ökningarna stod Kronoberg och Dalarna för. Flest antal ansökningar kom från Stockholms län – nästan 1 900 stycken. Från Skåne kom knappt 1 700 ansökningar och från Västra Götaland knappt 1 600 stycken.

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.

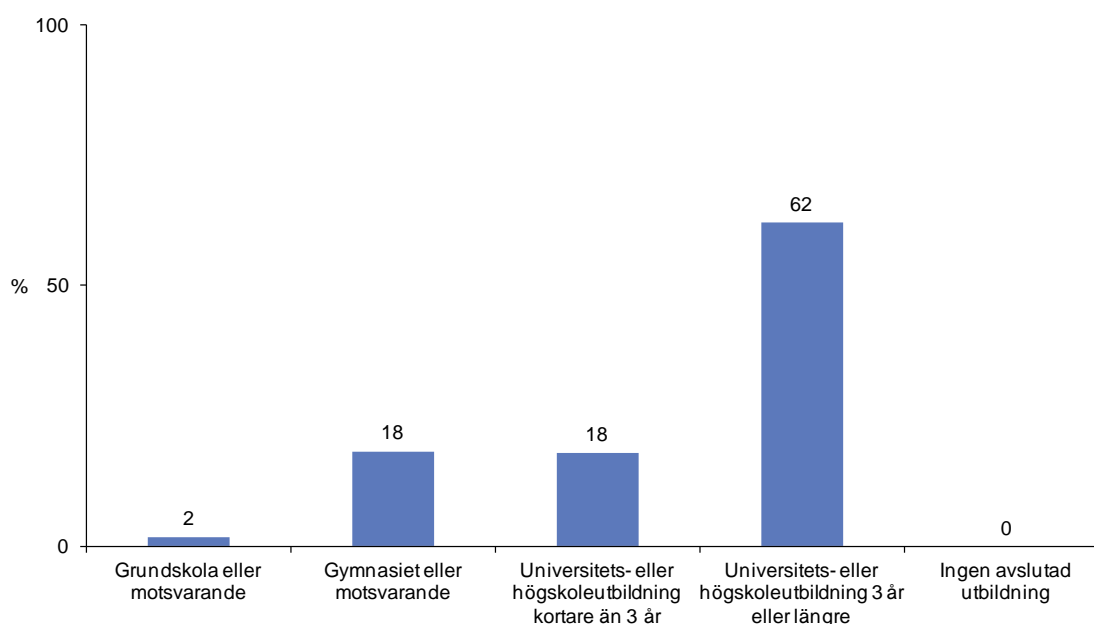
Förutom de kvantitativa frågeställningarna ställdes ett antal öppna frågor och det gavs även möjlighet för respondenterna att lämna kommentarer till en del av sina svar. I detta avsnitt redovisas ett urval av svaren på de öppna frågorna. Dessa är att betrakta som vanligt förekommande svar över sådant 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:

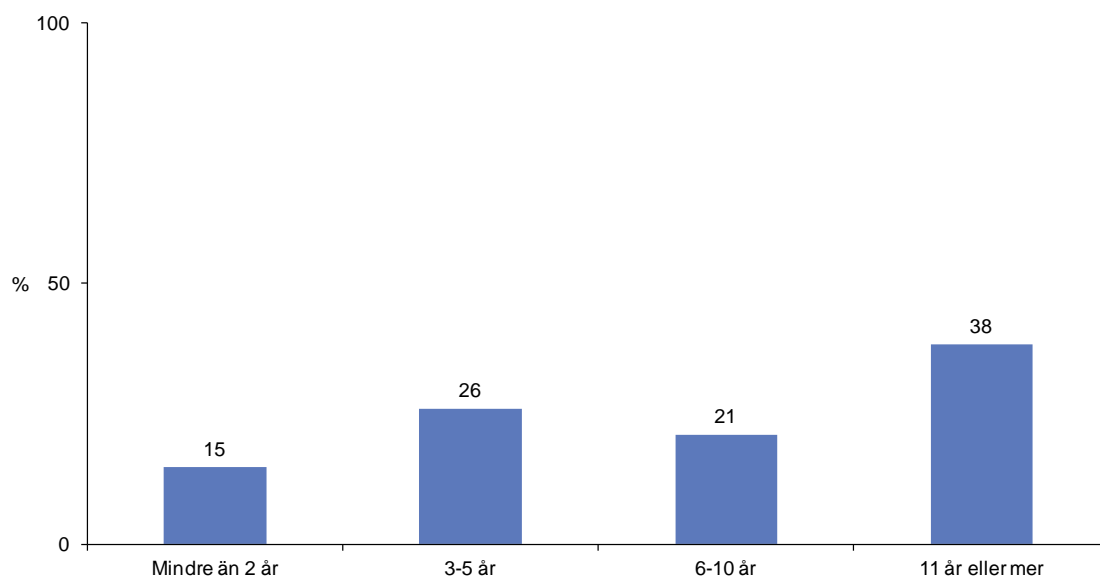
- alkoholhandläggning
- anhörigkonsulent
- administration, samordningsfunktion, kundtjänst
- anhörigstöd
- enhetschef
- avgifter för äldreomsorg
- barnärenden
- biblioteksverksamhet
- kommunikatörsarbete
- kommunsekreterare
- serveringstillstånd.

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



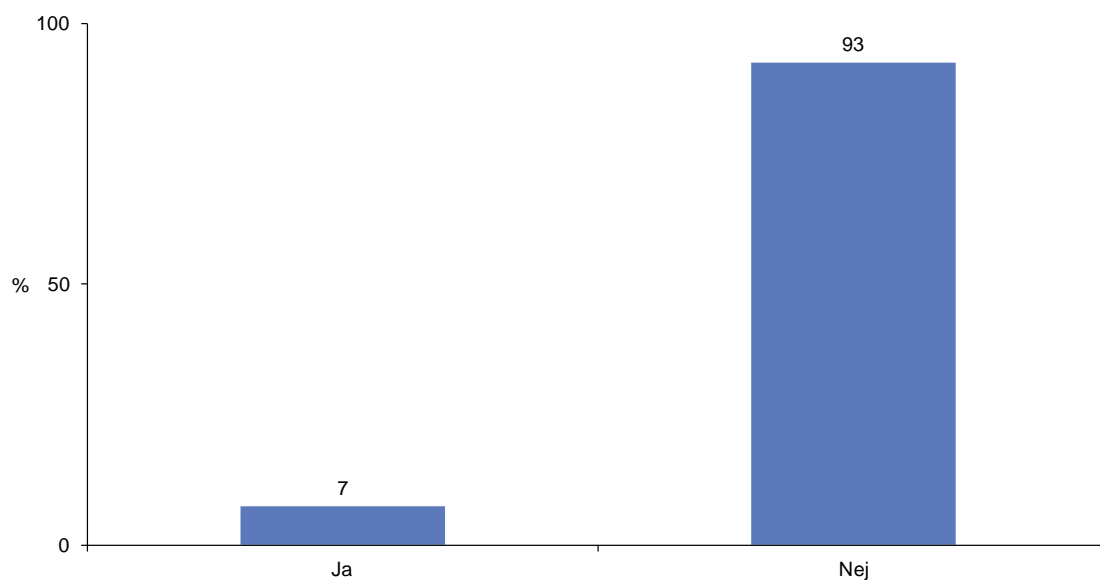
Figur 57: Högsta avslutade utbildning

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



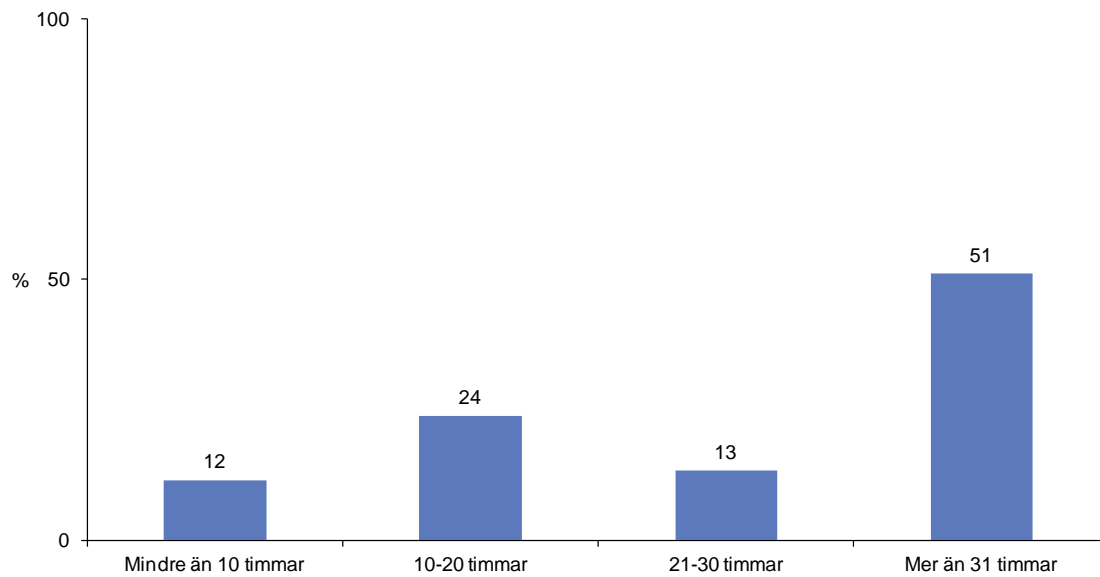
Figur 58: Antal år man arbetat med budget- och skuldrådgivning

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



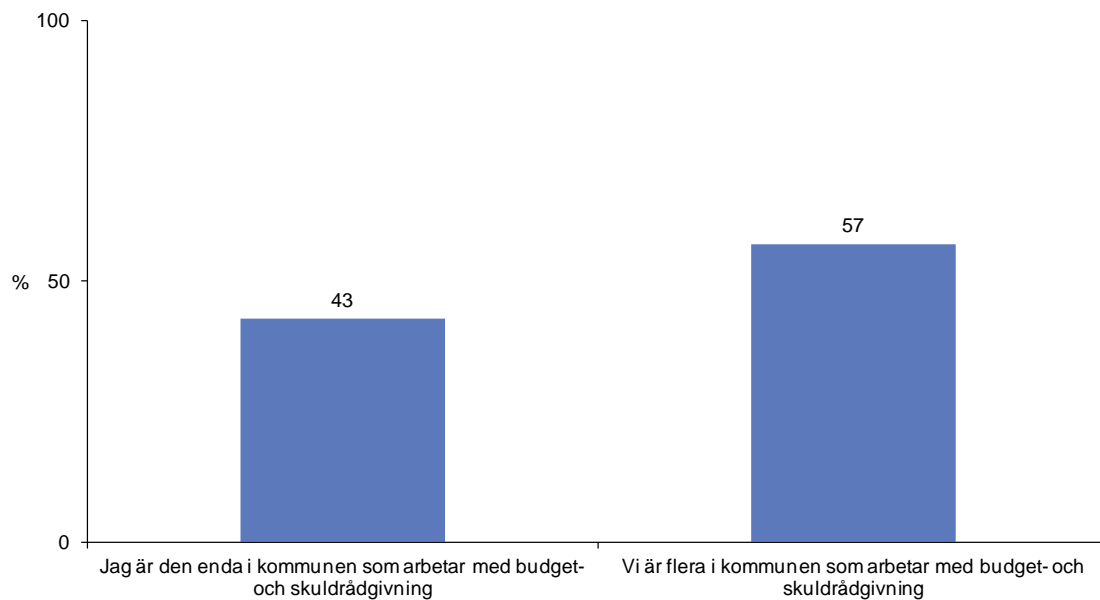
Figur 59: Befattning för budget- och skuldrådgivningen i kommunen

**Hur många timmar i veckan arbetar du i genomsnitt med budget- och skuldrådgivning?**  
(Bastal: 285)



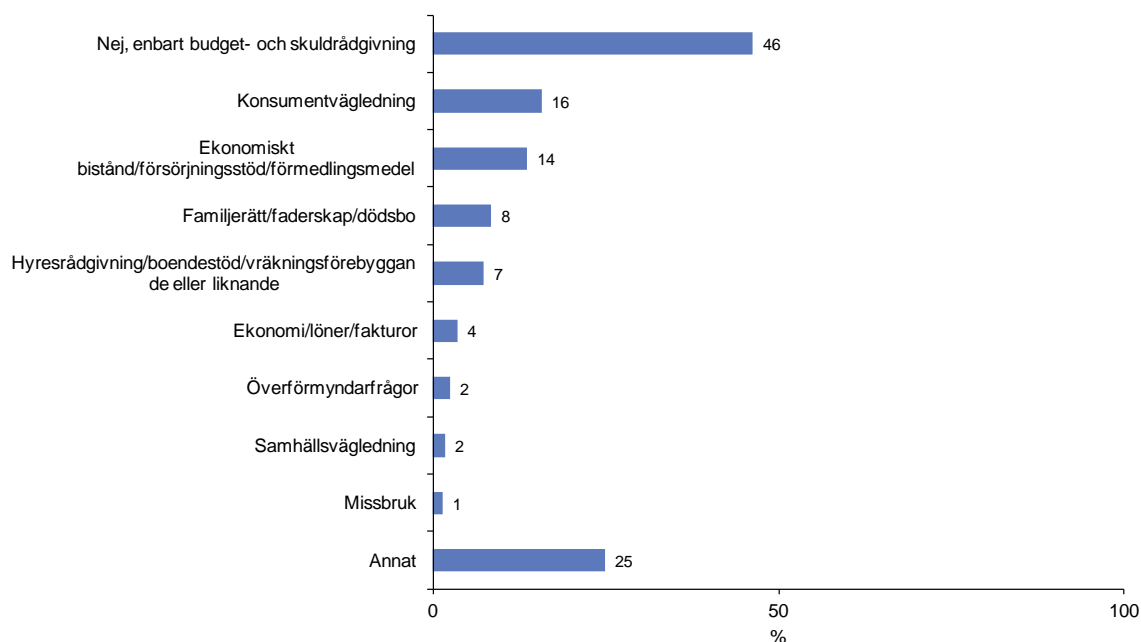
*Figur 60: Genomsnittlig tid för att arbeta med budget- och skuldrådgivning*

**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)



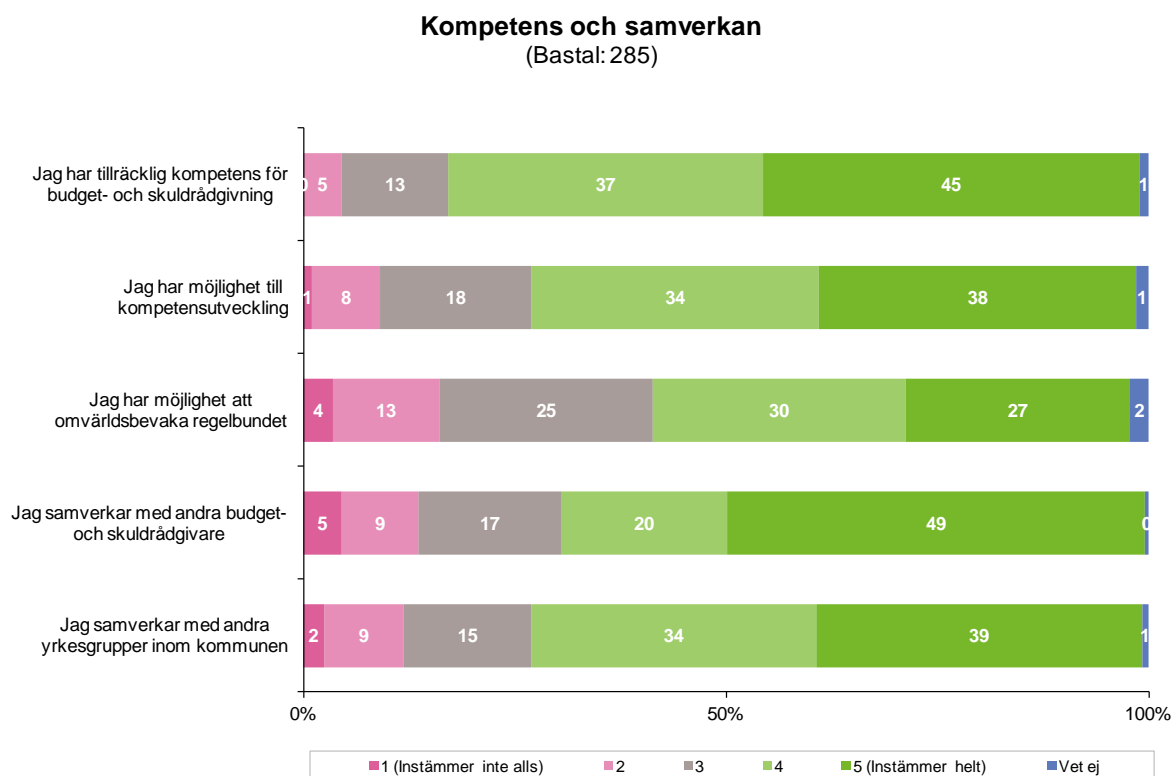
Figur 62: Fler arbetsuppgifter

#### 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."*

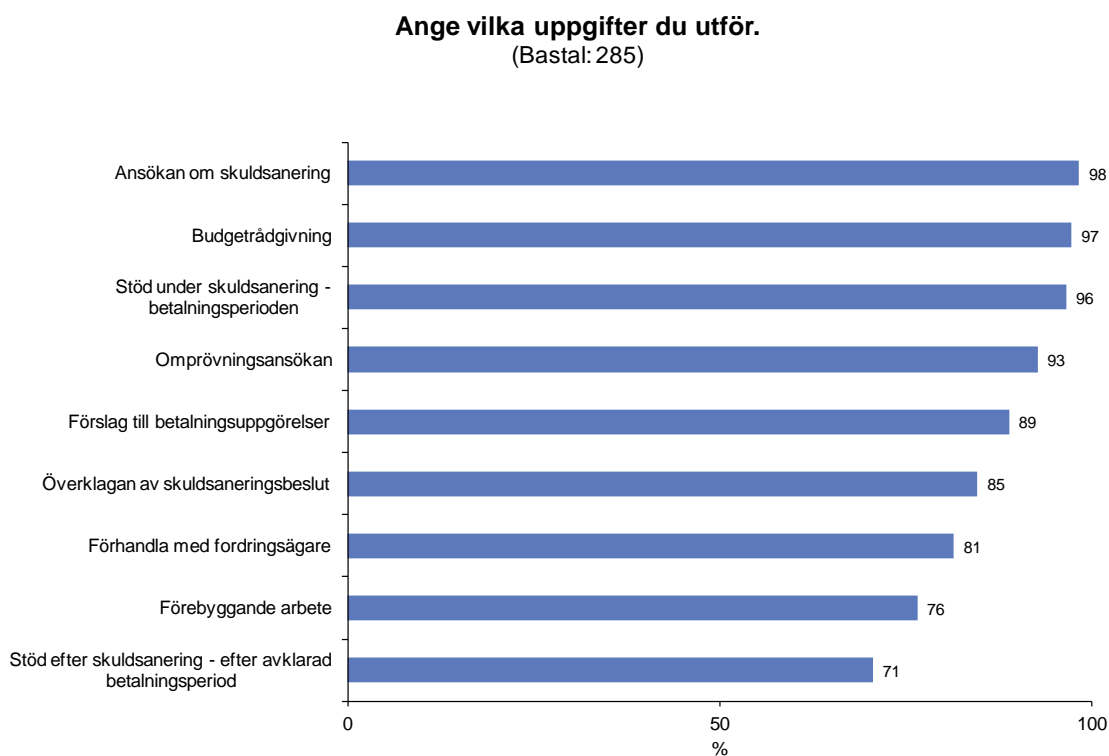
*"Samverkan är otroligt viktig och jag tror att det är nyckeln till framgång i vårt arbete."*

*"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:

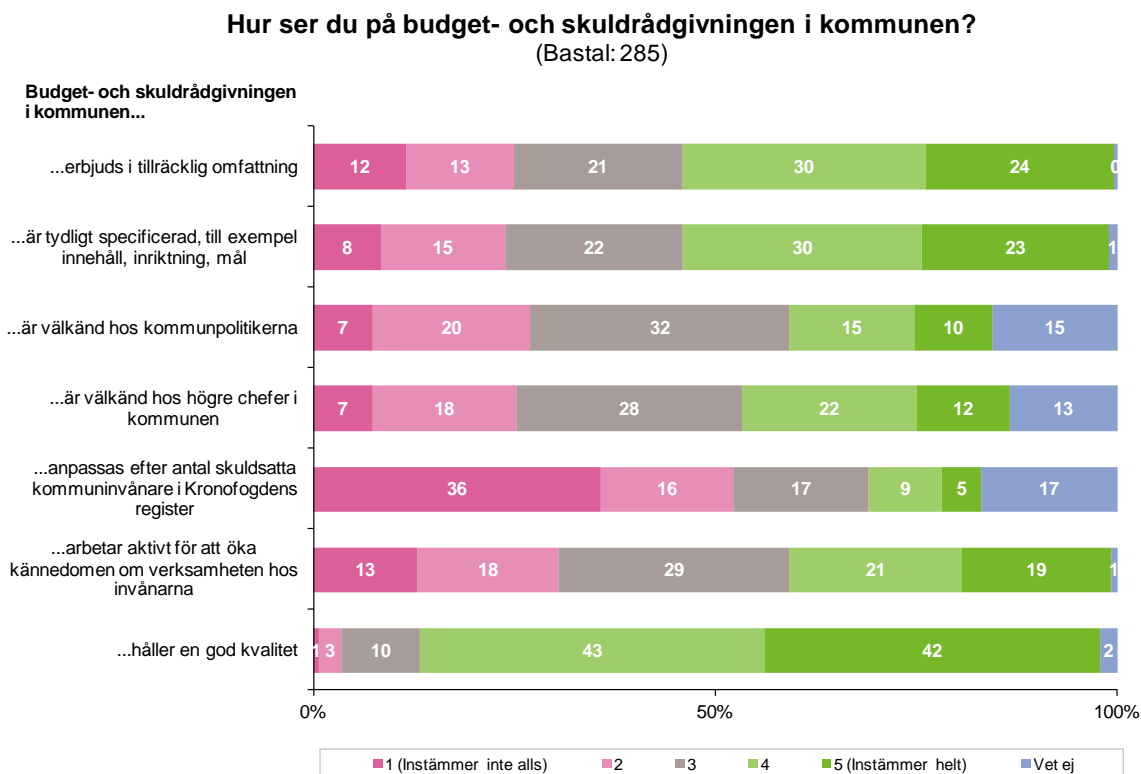
- lägre krav på gäldenär att lämna skulduppgifter i ansökan om skuldsanering
- påbörja betalningar redan från inledande beslut
- internetportal om skuldsanering
- webbaserat ansökningsförfarande
- Kronofogden ska kontrollera gäldenärens uppgifter vid skuldsaneringsansökan
- modifierat utmätningförbud.

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 överskuldssättning 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."*

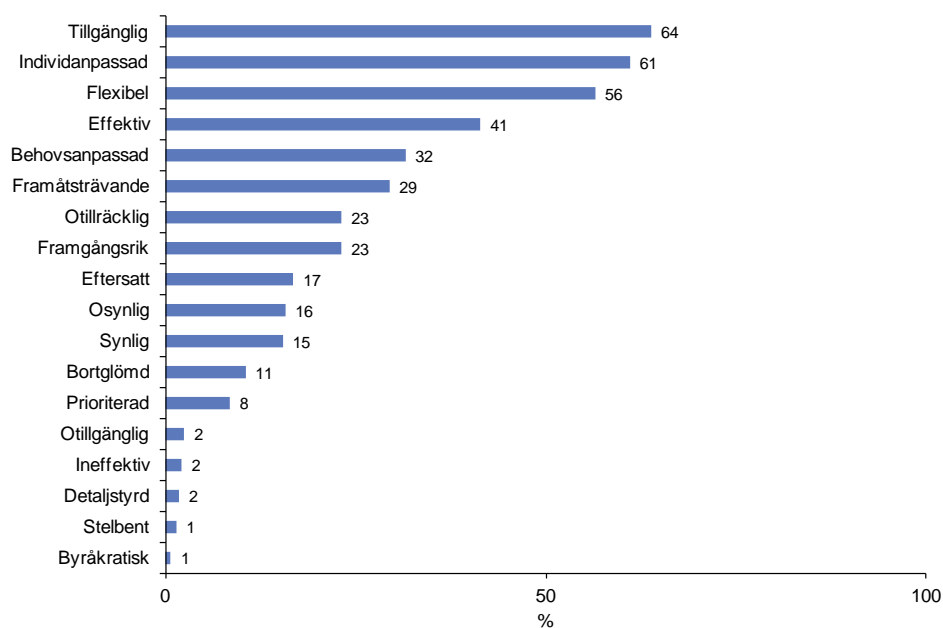
*"Klienterna som vi träffar är mycket nöjda med rådgivningen, enligt brukarenkäter."*

*"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)

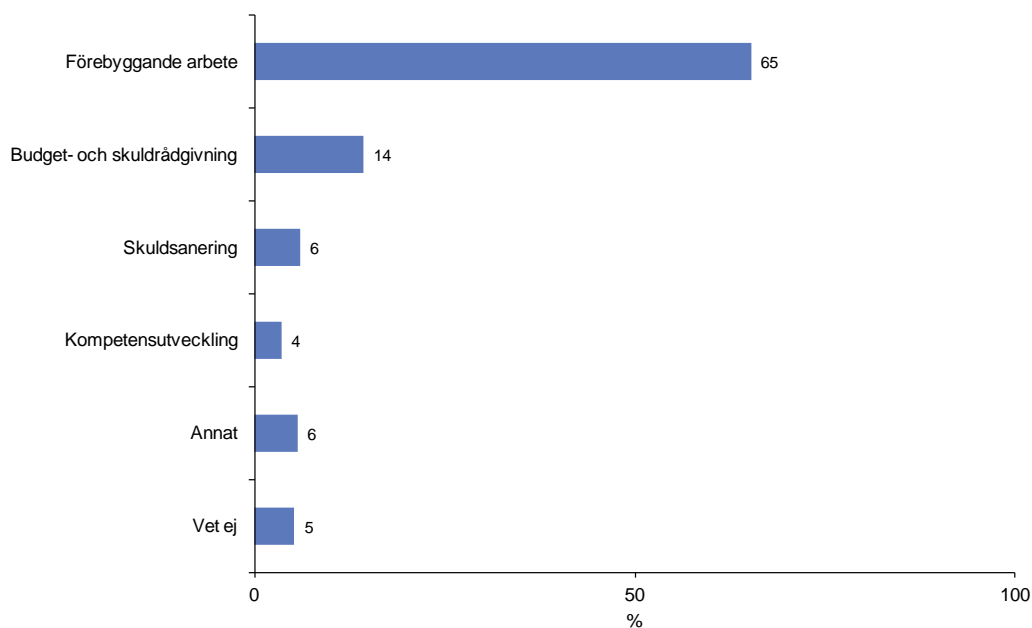


Figur 66: Beskrivande kännetecken (flervalfråga, minst ett och max fem alternativ)

*"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?**

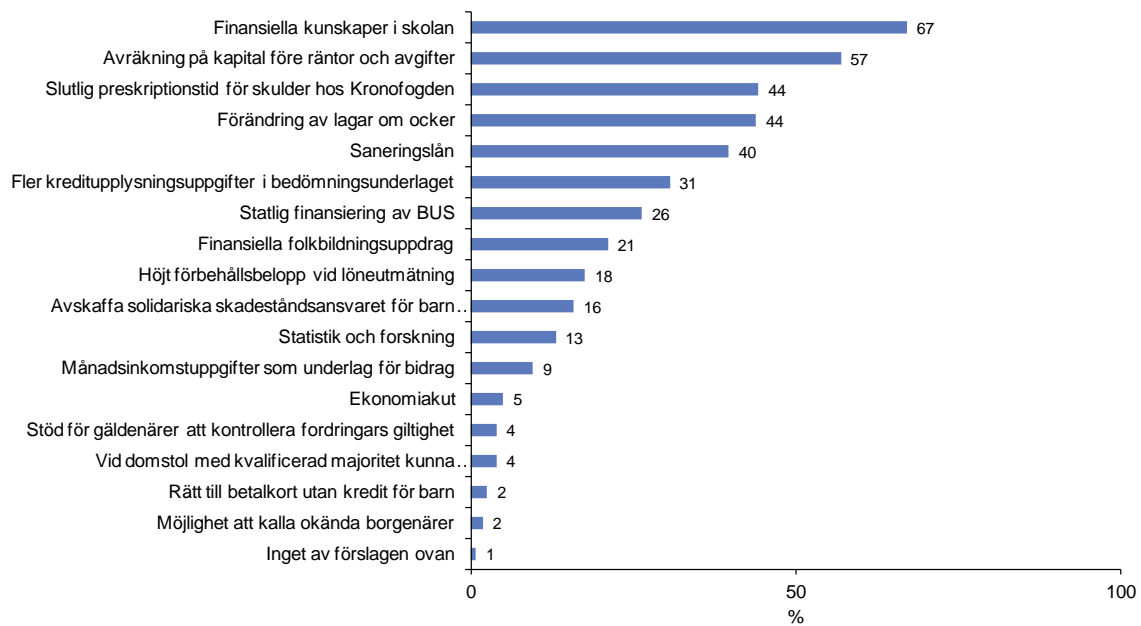
(Bastal: 285)



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  
säklart 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)

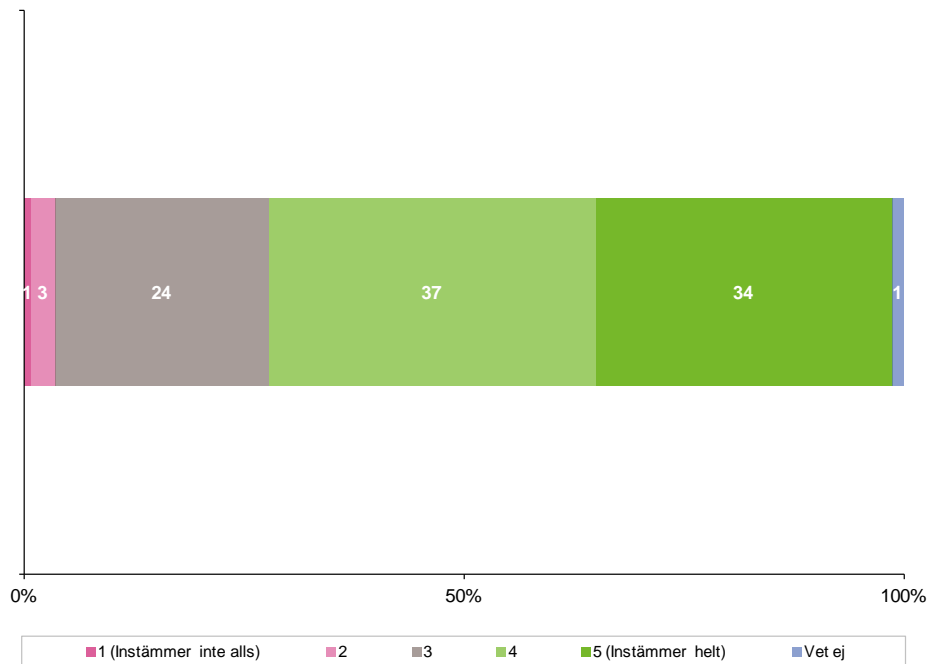


Figur 69: Viktigast för att få fler evighetsgäldenärer att ansöka om skuldsanering (flervalfråga, minst ett och max fem alternativ)

*"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."*

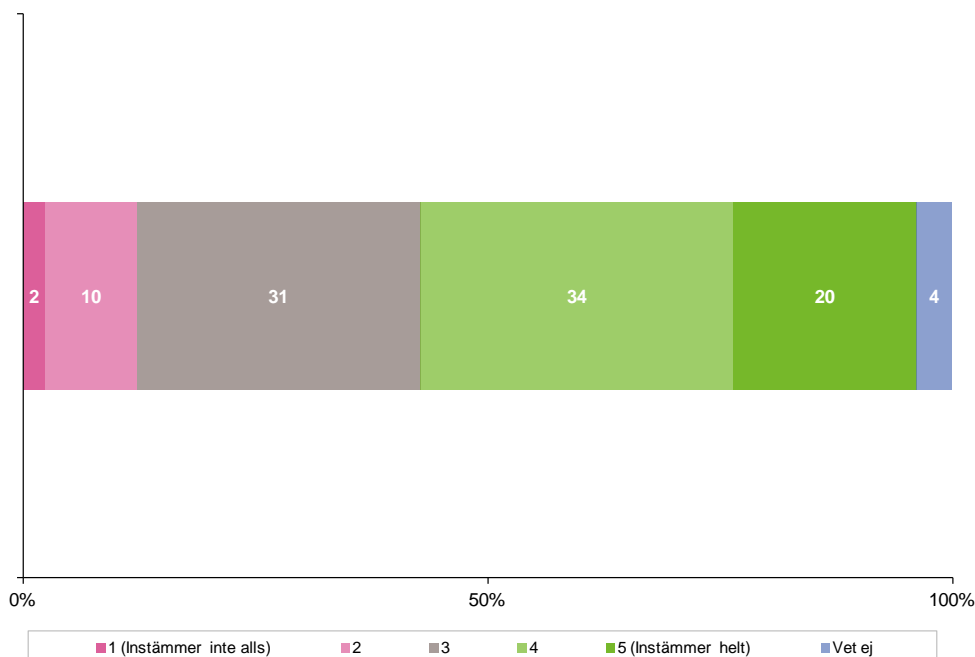
*"Vi säljer tjänster även till andra kommuner. För invånare i dessa kommuner tycker jag inte att de kommunerna uppfyller uppdraget. Många fler i dessa kommuner skulle behöva komma hit, men känner inte till möjligheten. De finns inte heller något förebyggande arbete i dessa kommuner."*

*"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."*

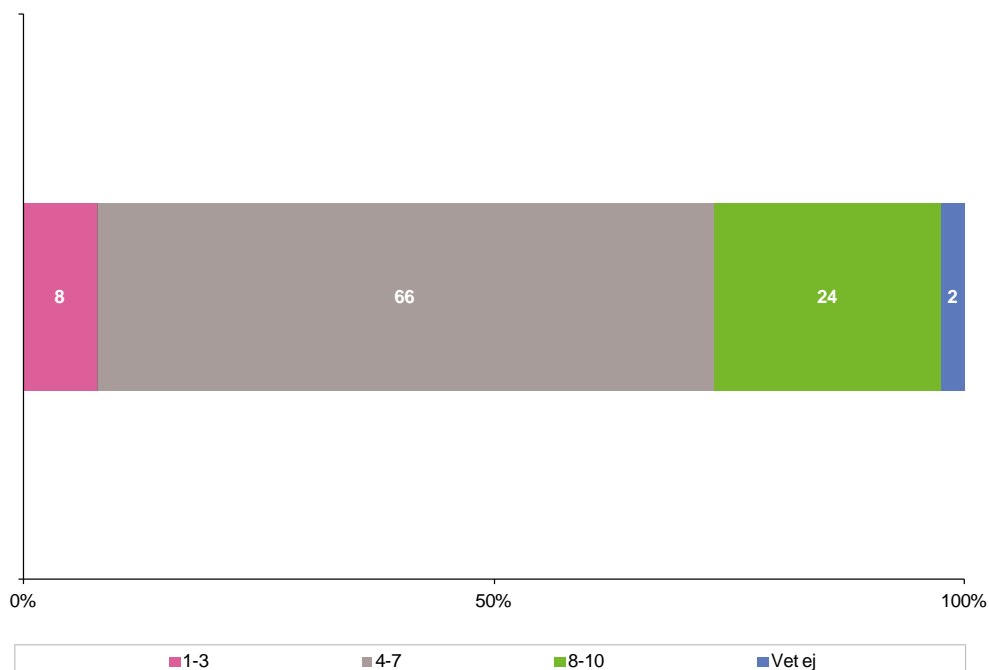
*"Det kan alltid göras mer där också. Men vi får bra stöd, utbildningar och material av Konsumentverket. Det är Boss som haft lite problem, men vad det verkar är det på väg att lösa sig."*

*"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."*

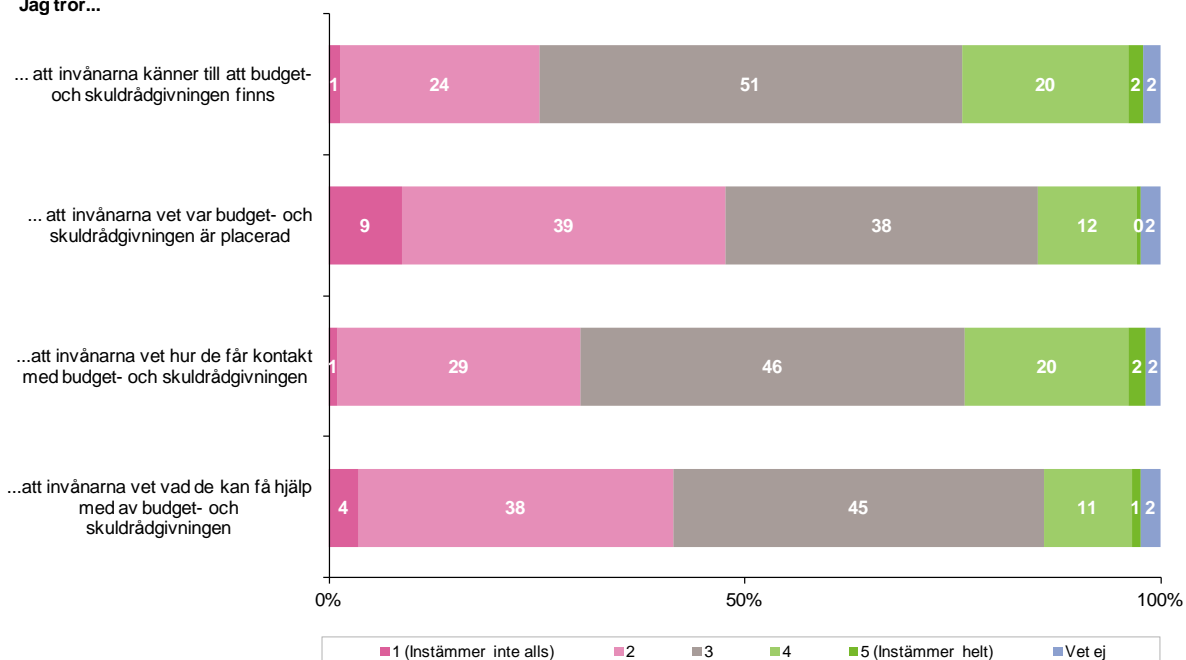
**Tänk dig en helt perfekt budget- och skuldrådgivningsverksamhet: hur nära eller långt ifrån ett sådant ideal tycker du att din kommun befinner sig?**  
(Bastal: 285)



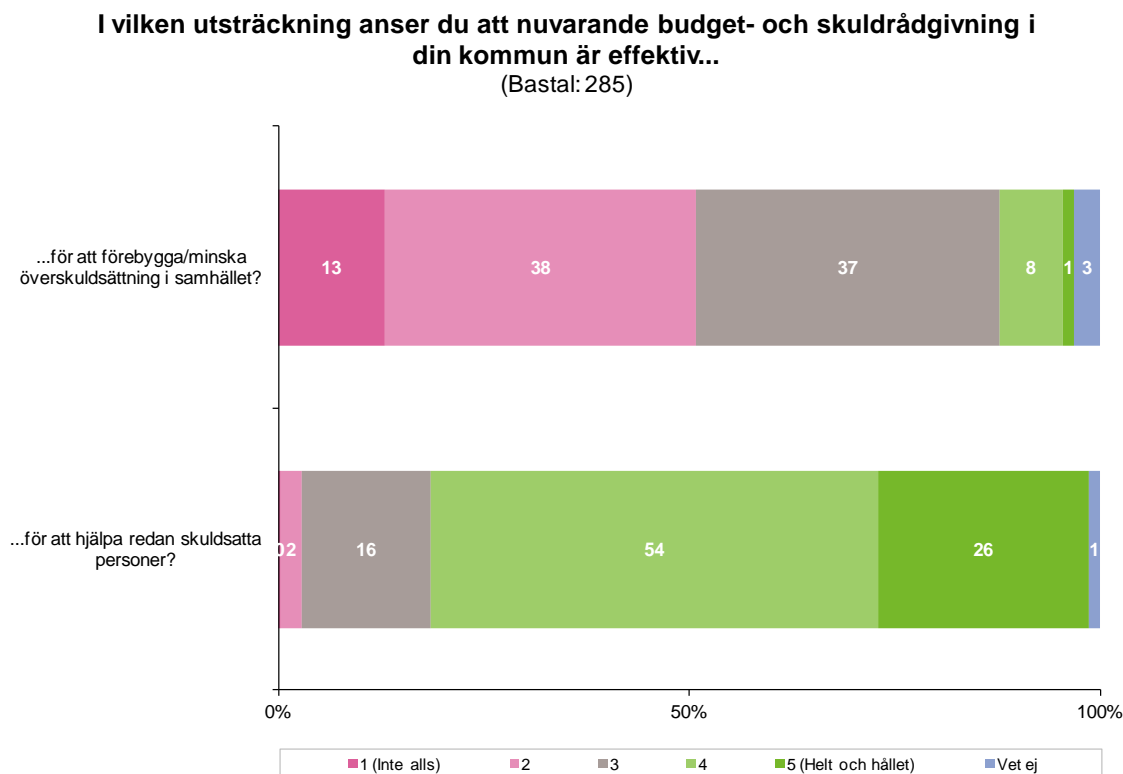
Figur 72: Perfekt budget- och skuldrådgivning

**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 överskuldssättning?*

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 överskuldssättning?*

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?*

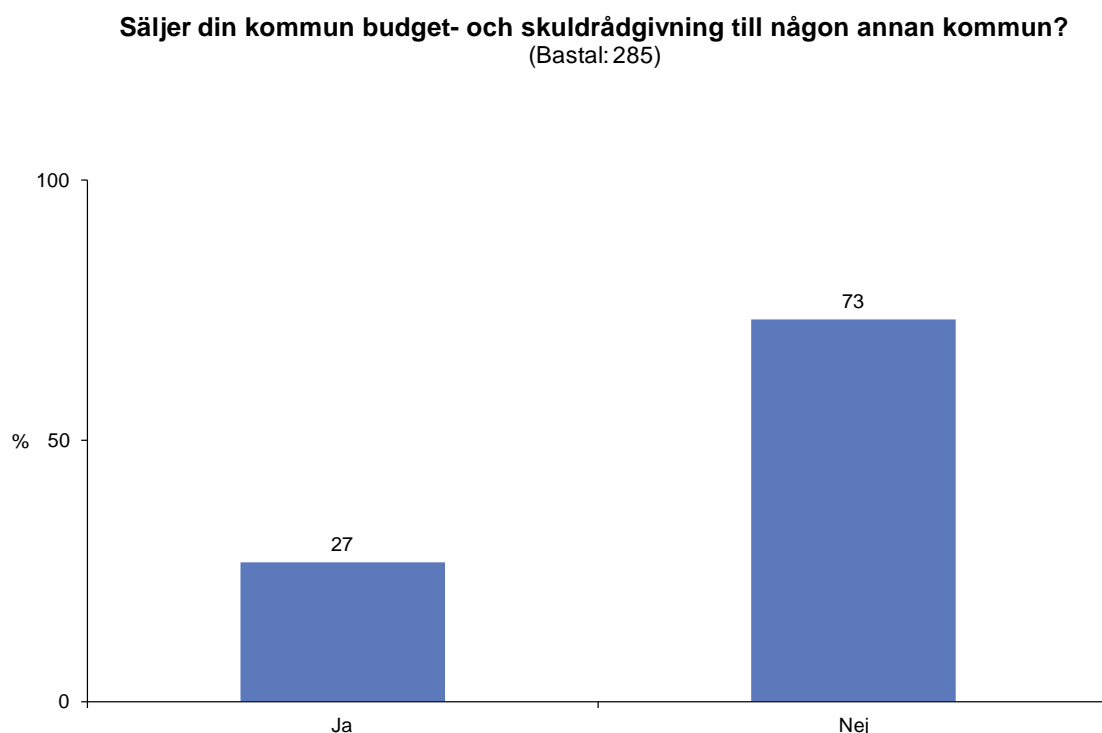
Respondenterna har även besvarat frågan vilka framgångsfaktorer de ser i sitt arbete med att motverka överskuldssättning. Vanliga åsikter här rör tidiga insatser, lagstiftning och information.

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.

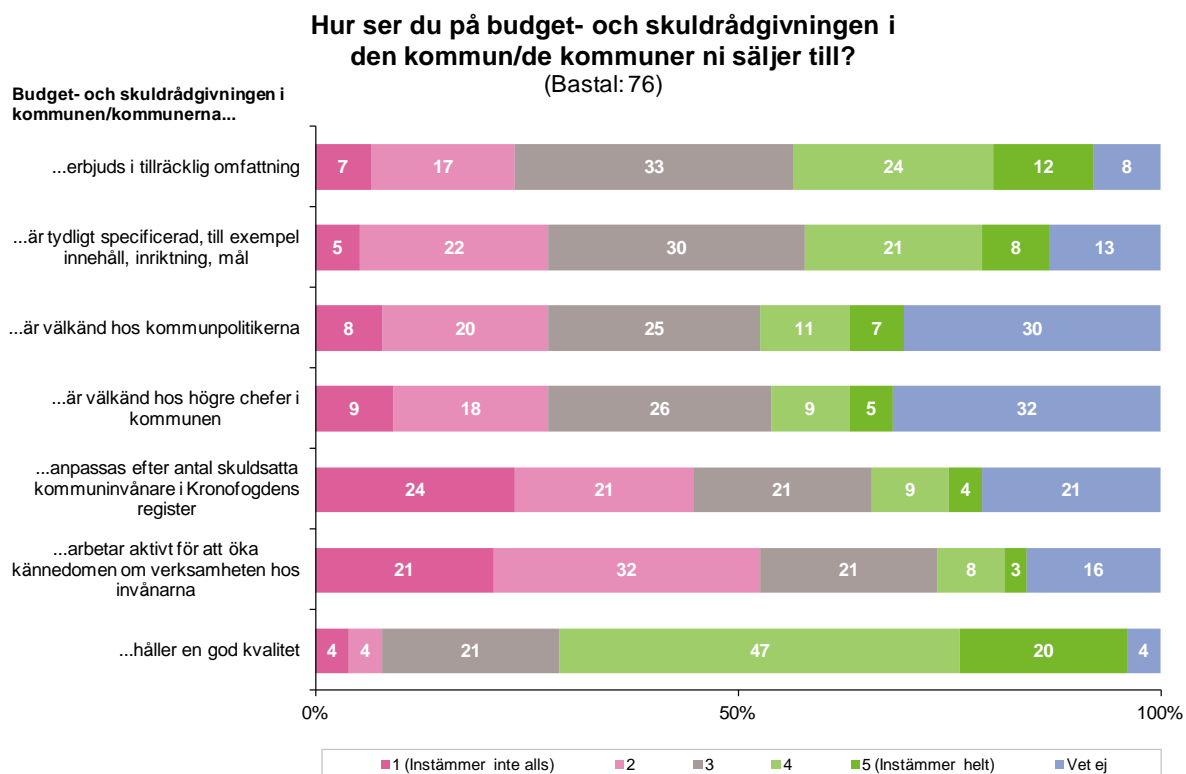


Figur 75: Säljer budget- och skuldrådgivning till annan kommun

### 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.



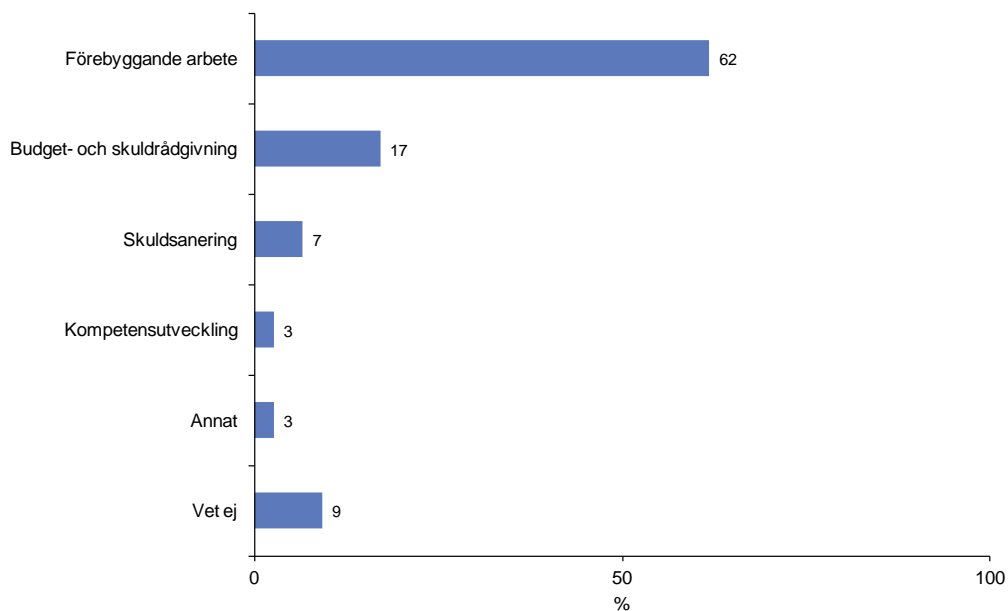
Figur 76: Påstående kring budget- och skuldrådgivningen i den kommun/de kommuner man säljer till



Figur 77: Kännetecken för budget- och skuldrådgivning i den kommun/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?**

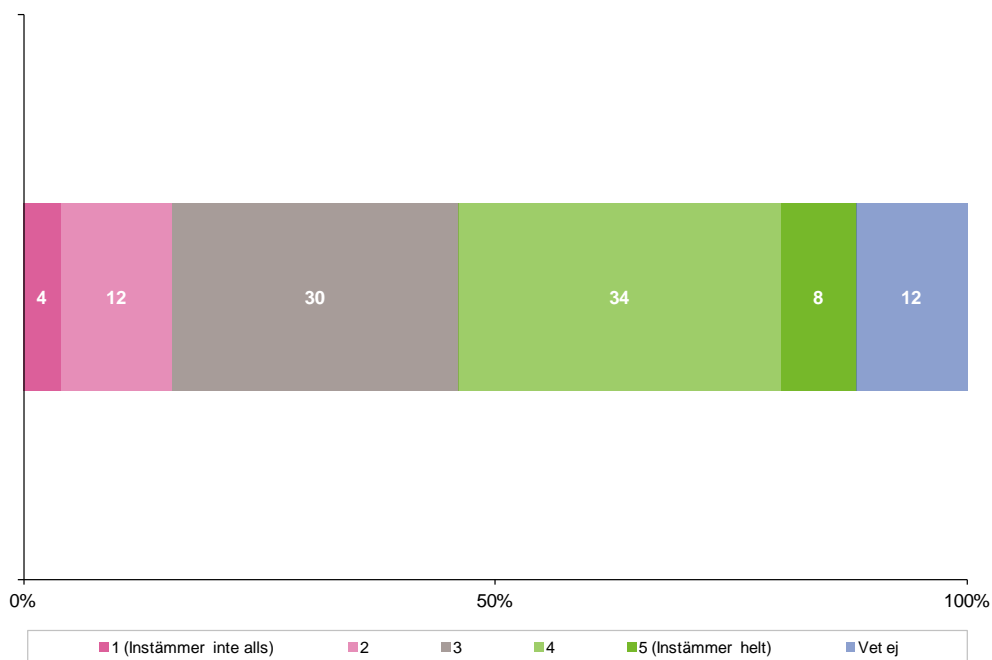
(Bastal: 76)



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?**

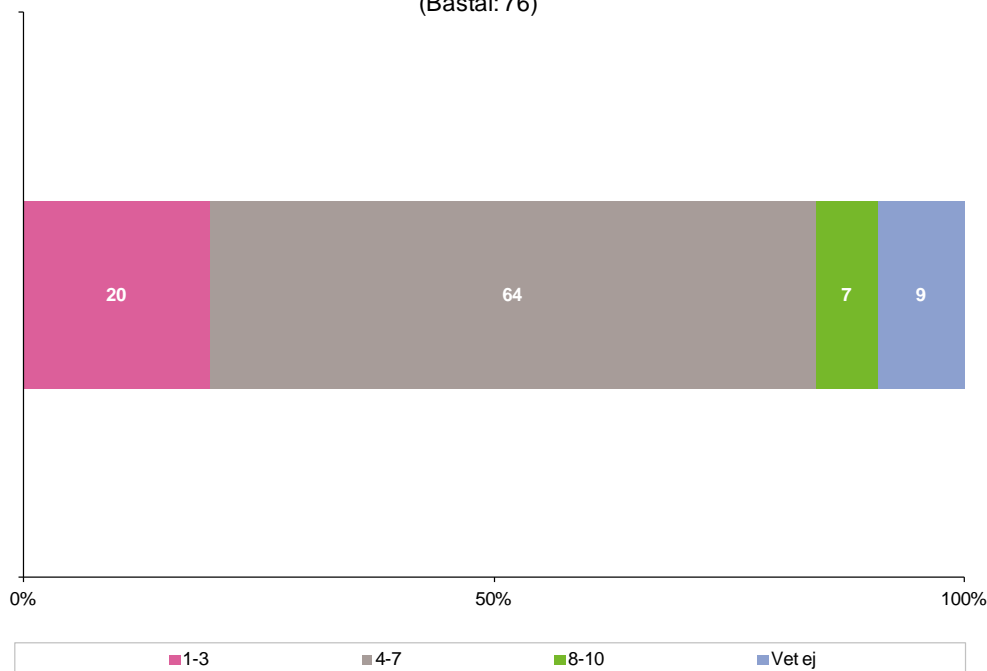
(Bastal: 76)



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)

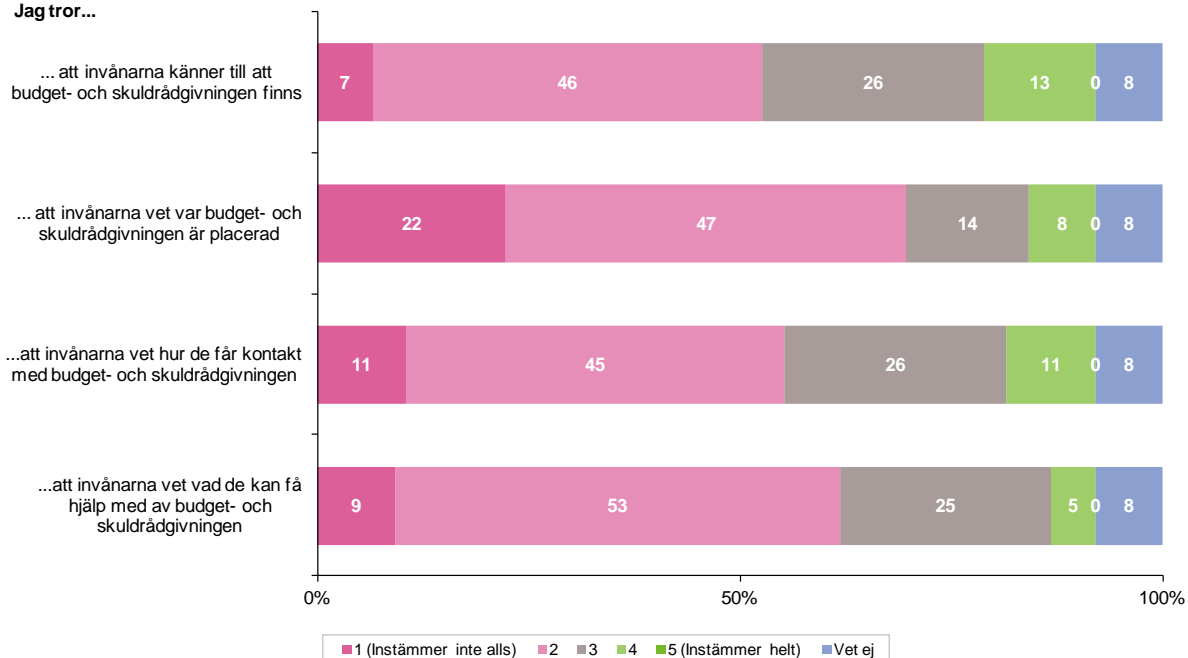


Figur 80: Perfekt budget- och skuldrådgivning hur nära är den kommunen/de kommuner ni säljer till

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

(Bastal: 76)

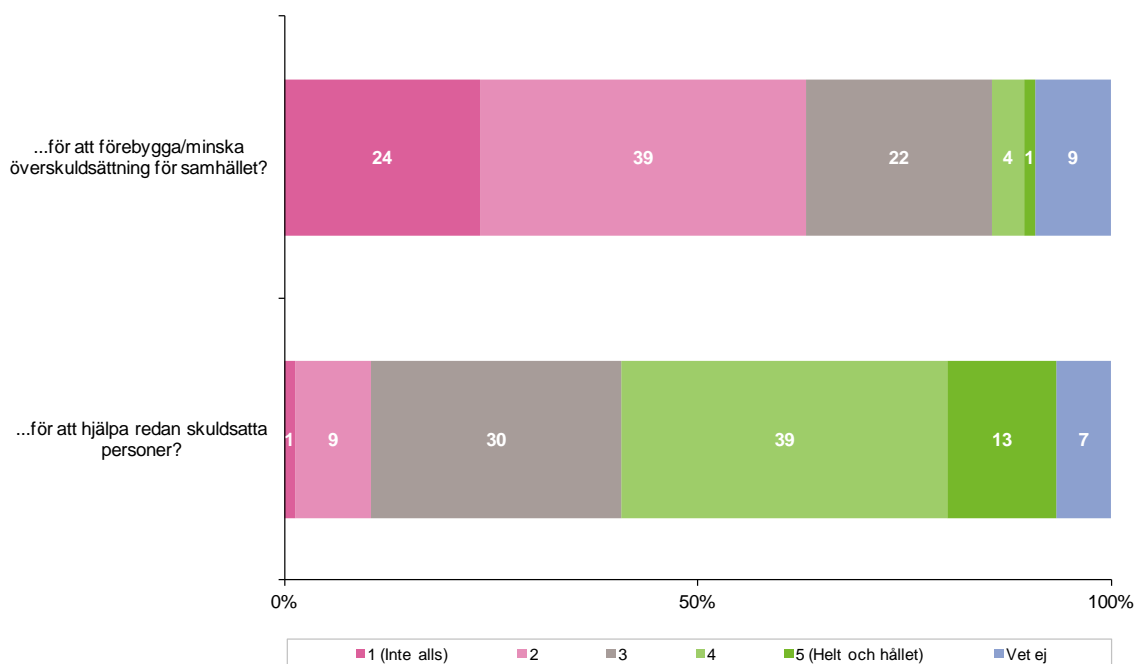
Jag tror...



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...

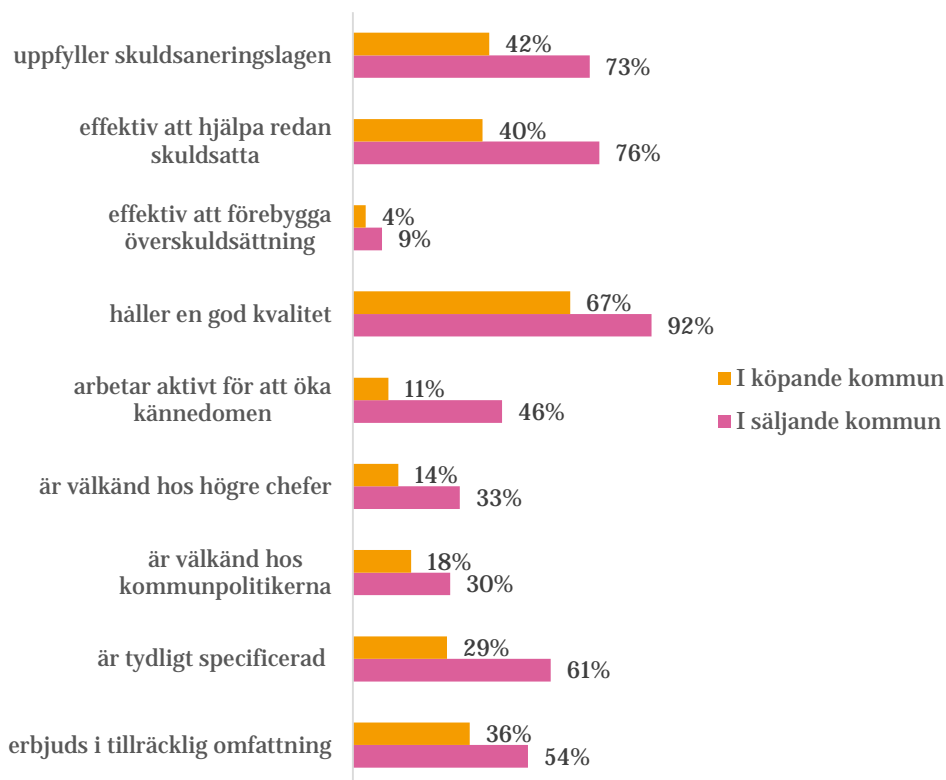
(Bastal: 76)



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
<b>Samtliga</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>15</b>

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 överskuldssättning 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 radsökande 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
<b>Samtliga</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>16</b>

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 överskuldssättning 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 överskuldssättning. 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)
- Familjeslantén 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 pekpinnar 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.

## 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

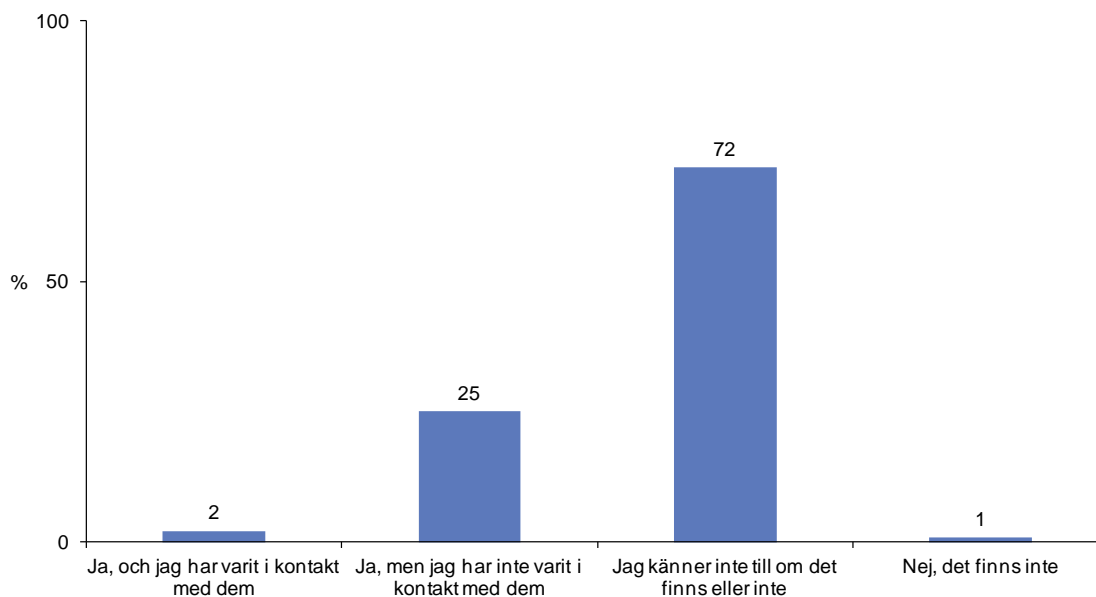
### 9.4 Kännedom om budget- och skuldrådgivningen

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.

#### 9.4.1 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 inkassoblag 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)*

#### 9.4.2 Samhället bör erbjuda information och rådgivning

Allmänheten tycker att det bör finnas samhällslik 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.

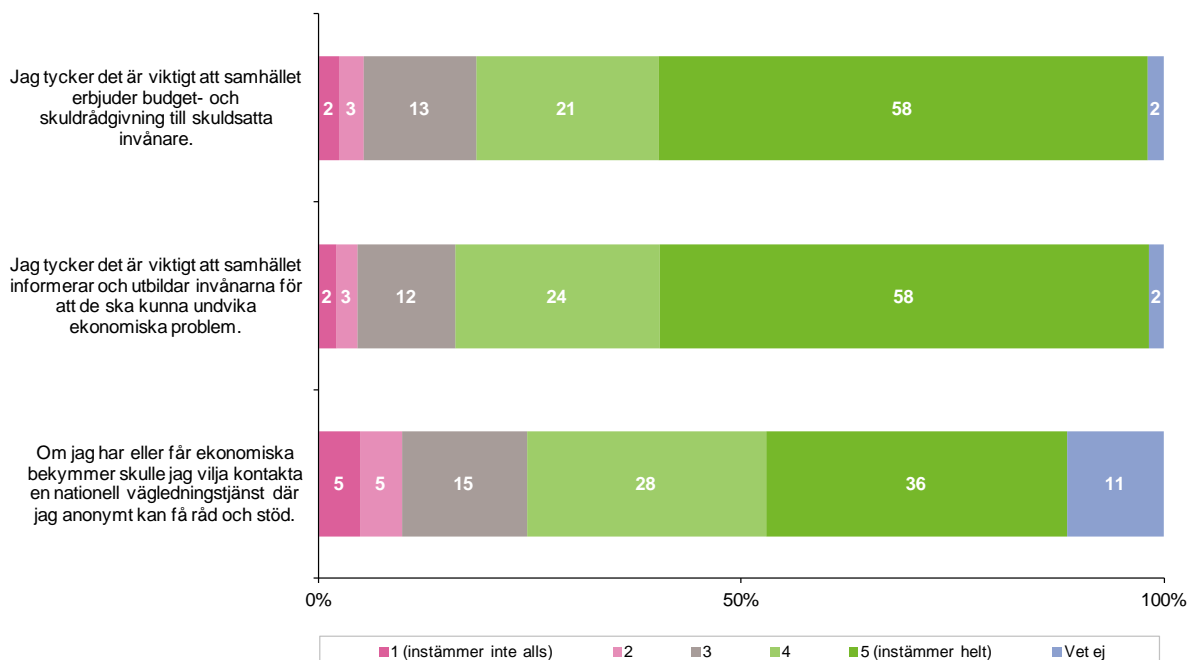
Allmänheten fick också ta ställning till om de skulle vilja kontakta en nationell vägledningstjänst om de får ekonomiska bekymmer vilket 64 procent ställde sig positiva till.

*"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 konsument 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.

#### Ta ställning till följande påståenden: (Bastal: 1002)



Figur 87: Samhällets stöd

#### 9.4.3 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.

#### 9.4.4 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)

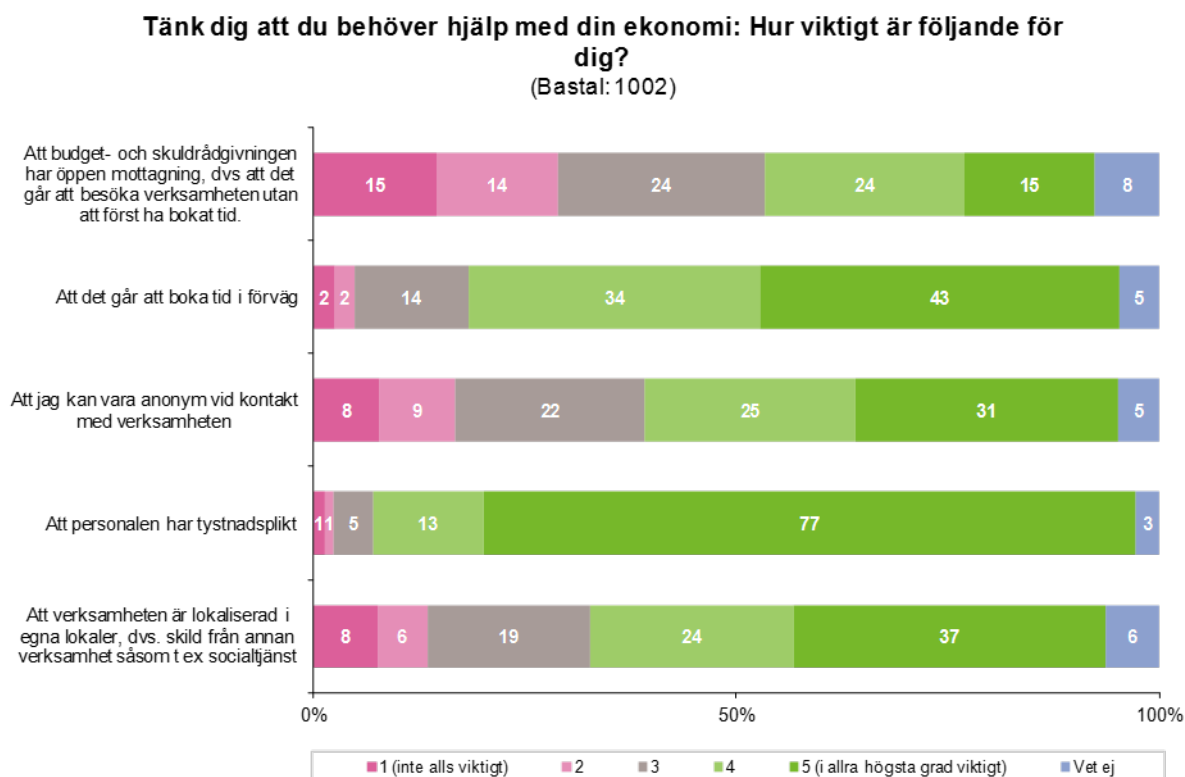
*"Man skulle våga framförallt, man skäms så mycket för att ta kontakt. Vi väntade också väldigt länge, kände skam. Sen fick vi reda på detta och då tog vi kontakt."* (Rådsökande)

*"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)

#### 9.4.5 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 vända, 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)*

## 9.5 Nöjdhet med budget- och skuldrådgivningen

### 9.5.1 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)*

### 9.5.2 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)*

## 9.6 Verksamhetens kvalitet

### 9.6.1 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 kären, 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 maldokumentation 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.

### 9.6.2 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.

### 9.6.3 Stora variationer i väntetider

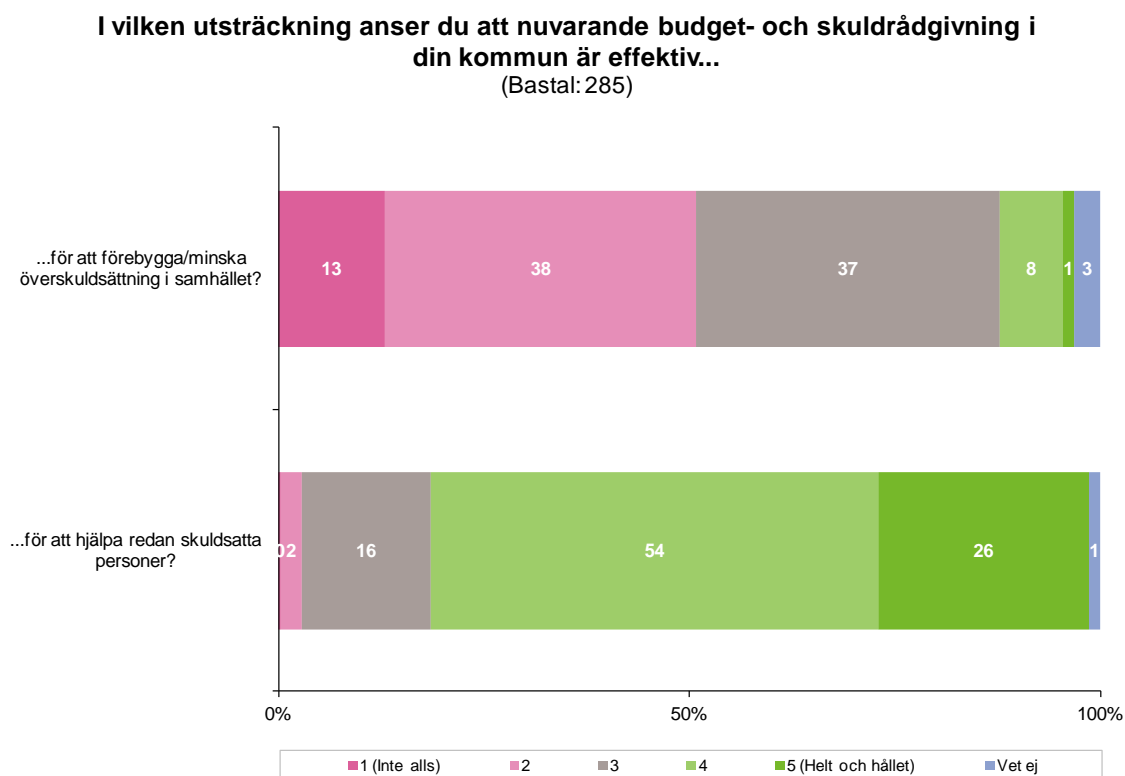
Genomgående i samtliga studier framkommer det att väntetider är ett stort problem. Detta framhålls av både de som är i behov av stöd som av rådgivarna. Tidigare utredningar och forskning vittnar också om detta.

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)

### 9.6.4 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.

#### 9.6.5 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)

#### 9.6.6 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.

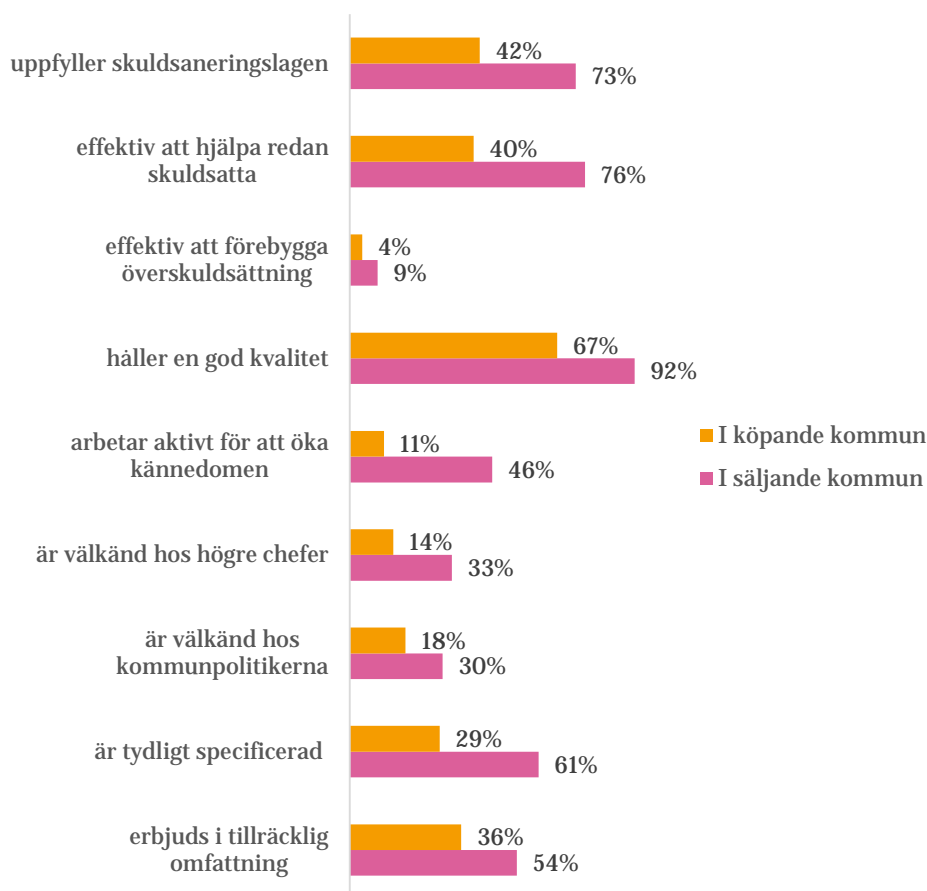
Budget- och skuldrådgivarna i säljande kommuner jämfört med de som endast har egen verksamhet:

- 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

## 9.7 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.

### 9.7.1 Tid och resurser

Tid är ett av de vanligaste verktyg som budget- och skuldrådgivarna anger för att motverka överskuldsättning. 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)*

### 9.7.2 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.

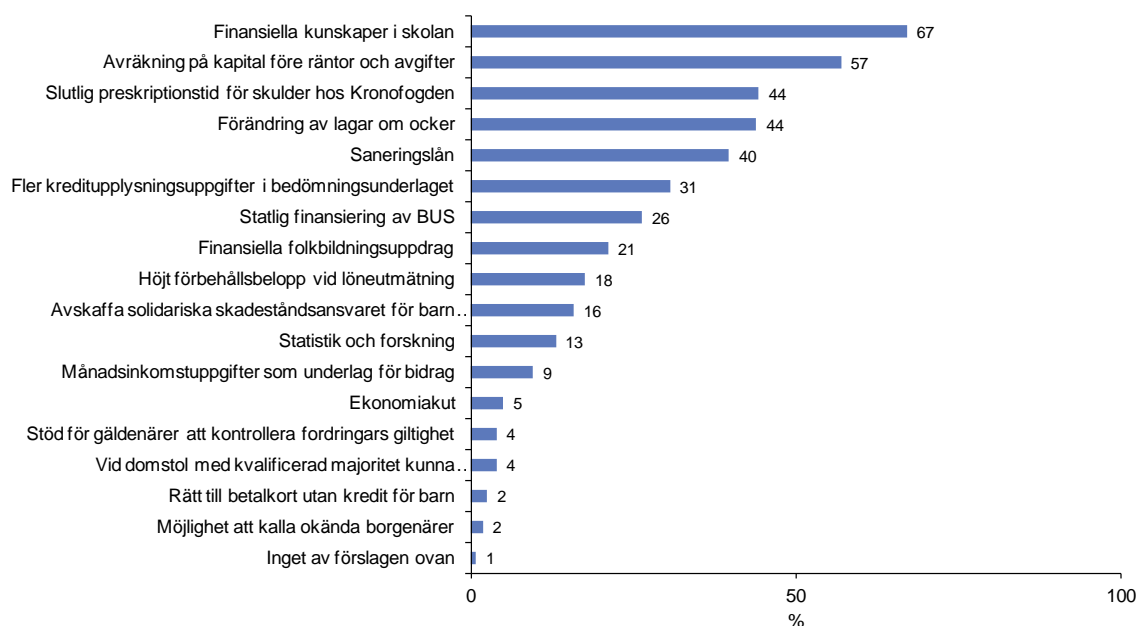
Rådgivarna välkomnar därför konkreta åtgärder utifrån förslagen i de bägge utredningarna ”Överskuldsättning i kreditsamhället?” SOU 2013:78 och ”Ut ur skuldfällan” SOU 2013:72. För att få fram en prioritering har de i vår enkät fått markera de fem förslag som de anser vara de viktigaste. Vissa har kommenterat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

### 9.7.3 Förslagen i överskuldsättningsutredningen

Rådgivarna anser att de fem viktigaste av överskuldsättningsutredningens förslag (svarsandel om 40 procent eller mer) för att motverka överskuldsättning 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 "Överskultsättning i creditsamhället?" SOU 2013:78 ges ett antal förslag på vad som kan göras för att motverka överskultsättning. Vilka anser du är viktigast?  
(Bastal: 285)



Figur 91: Vilka förslag i överskultsättningsutredningen som är viktigast

#### 9.7.4 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 överskultsatta. Rådgivare uttrycker att de behöver verktyg även för dem som inte är så överskultsatta att skuldsanering kan komma i fråga. Borgenärernas vilja till en betalningsuppgörelse 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 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."* (Budget- och skuldrådgivare).

#### 9.7.5 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

### 9.7.6 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 avtalssammanhang. 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)

### 9.7.7 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.

## 10 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.

### 10.1 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 utbildningsinsats 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.

### 10.2 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.

### **10.3 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 överskuldsättning kan drabba de flesta. Sjukdom, arbetslöshet, skilsmässa och liknande livskriser är vanliga orsaker till överskuldsättning och kan drabba även dem som normalt klarar sin ekonomi.

### **10.4 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.

### **10.5 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.

### **10.6 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.

### **10.7 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 överskudsättningsutredningen skrivit att det behövs tydliga mål och krav för kommunernas budget- och skuldrådgivning.<sup>28</sup>

### **10.8 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 verkningsfulla verktyg vid

<sup>28</sup> Yttrande över betänkandet "Överskudsättning i creditsamhället?" SOU 2013:78

exempelvis ackordsuppgörelser eller betalningsplaner. Borgenärerna är mer benägna att gå med 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.

### **10.9 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.

### **10.10 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.

### **10.11 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.

### **10.12 Statistik och forskning är källor till viktig kunskap**

Liksom överskudsättningsutredningen<sup>29</sup> 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

<sup>29</sup> ”Överskudsättning i kreditsamhället?” SOU 2013:78

tas med i statistiken. Det vore även värdefullt med statistik från Kronofogden över de stora 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.

### 10.13 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

