



Kopia till  
Gunilla Westberg  
Ulrika Björn

Individ- och familjenämnden

## Kartläggning av Budget- och skuldrådgivningen

### Förslag till beslut

Individ- och familjenämnden godkänner rapporten och beslutar att uppdra till förvaltningen att genomföra utvecklingsarbete enligt förslaget för att effektivisera verksamheten samt att utforma beställning av verksamheten utanför sociala nämndernas förvaltning inför 2014.

### Ärendebeskrivning

Ärendemängden inom Budget- och skuldrådgivningen har ökat under ett antal år. Konsult och service har på uppdrag av sociala nämndernas förvaltning genomfört en uppföljning av verksamheten som presenteras i rapporten "Kartläggning av Budget- och skuldrådgivningen i Västerås stad", U2013:8. Sociala nämndernas förvaltning har i skrivelse 2013-05-28 lagt fram förslag till beslut.

### Bilagor

Rapport - Kartläggning av budget och skuldrådgivningen i Västerås stad  
Barnchecklista - budget och skuldrådgivning  
Reviderad - Uppföljning av budget- och skuldrådgivningen





Till: Individ- och familjenämnden

## Uppföljning av budget- och skuldrådgivningen

Konsult och Service har på uppdrag av sociala nämndernas förvaltning genomfört uppföljning av verksamheten vid budget- och skuldrådgivningen som redovisas i rapporten "Kartläggning av Budget- och Skuldrådgivningen i Västerås Stad", U 2013:8.

Parallellt med denna verksamhetsuppföljning pågår en översyn av förändrad organisationstillhörighet för Budget- och skuldrådgivningen. Budget och skuldrådgivningen är idag organiserad inom Socialkontor Ekonomi trots att det inte är en myndighetsutövande verksamhet.

### *Bakgrund*

Enligt Skuldsaneringslagen är kommunen skyldig att lämna råd och anvisningar i budget och skuldfrågor till skuldsatta personer. I Västerås ansvarar Budget- och skuldrådgivningen för detta. Uppdraget innebär:

- Utåtriktad information och samverkan
- Budgetrådgivning
- Skuldrådgivning

Budget- och skuldrådgivningen är organiserad under Socialkontor ekonomi trots att den inte är en myndighetsutövande verksamhet. Innan frågan om organisationstillhörighet för budget- och skuldrådgivningen behandlas har sociala nämndernas förvaltning låtit konsult och service genomföra en översyn av verksamheten för att följa upp resurstilldelning, kötid, arbetsprocesserna och eventuella möjligheter att effektivisera verksamheten.

### *Kartläggningen*

Budget- och skuldrådgivningen bedriver en omfattande verksamhet som i de brukarundersökningar som nämnden gör årsvis ges goda resultat.

Uppföljningen av verksamheten visar på brister både i den egna statistiken och i både jämförelsekommunernas och konsumentverkets statistik. Det saknas vissa uppgifter till exempel om pågående ärenden och det brister i enhetlighet av definitioner av kötid och på vilket sätt uppgifter tas fram. De jämförelser och siffror som redovisas i rapporten blir därför inte helt tillförlitliga men de ger ändå en viss bild av situationen och de åtgärder som behöver göras.

Ärendemängden i verksamheten har ökat från 250 nya ärenden år 2002 till 484 nya ärenden 2012. En stor andel ärenden rör skuldsanering som ökat mer i antalet ansökningar till Kronofogdmyndigheten i Västerås än i jämförbara

Datum 20130523 Dnr: 2013/504-IFN-012  
20132013050430

kommuner. Antalet tjänster inom budget- och skuldrådgivningen har varit samma, 3,5 tjänster under dessa år.

Antalet tjänster per hundra invånare är högre i Västerås, 2,5 heltids-tjänster jämfört med utvalda kommuner (Uppsala, Örebro och Norrköping) som har mellan 2,1 – 2,3 heltidstjänster för samma invånarantal. Även i antalet minuter budget och skuldrådgivning per invånare ligger Västerås högre (3,1 min/invånare) än jämförelsekommunerna, men under riksgenomsnitt som är 3,4 min/invånare.

Genom att antalet ärenden inom budget- och skuldrådgivningen ökat har förebyggande arbete i form av informationsarbete minskat. Enligt uppgifter i rapporten ägnas cirka fyra timmar per heltidstjänst och månad till förebyggande arbete.

Kötiden för nya ärenden 2012 är 10 veckor vilket är en längre tid än de 4 veckor som Konsumentverket rekommenderar. Västerås har vid även vid en jämförelse med utvalda kommuner (Uppsala, Örebro och Norrköping) samt riket en längre kötid. Tillgängligheten till verksamheten är dock hög med dagliga telefontider och en öppen mottagning en dag per vecka.

De flesta ärenden inkommer via telefon och en längre telefonintervju genomförs. Fördelning av nya ärenden genomförs varje vecka och i samband med att tid till första besök skickas ut medföljer i de flesta fall en fullmakt som besökaren kan fylla i och återsända så att handläggaren kan göra skuldförfrågningar till inkassobolag och upprätta en skuldbild innan första besöket. I och med detta har handläggningen av ärendet påbörjats flera veckor innan det första besöket.

I rapporten redovisas åtgärder som kan göras för att effektivisera verksamheten och förbättra uppföljningen: Det gäller underlag för statistik och skapa enhetliga rutiner för t.ex förfrågningsunderlag till inkassoföretag. Det framkommer att det finns oenighet mellan personal och enhetschef kring möjligheten att effektivisera verksamheten och behov av ytterligare personalresurser.

#### *Förvaltningens bedömning*

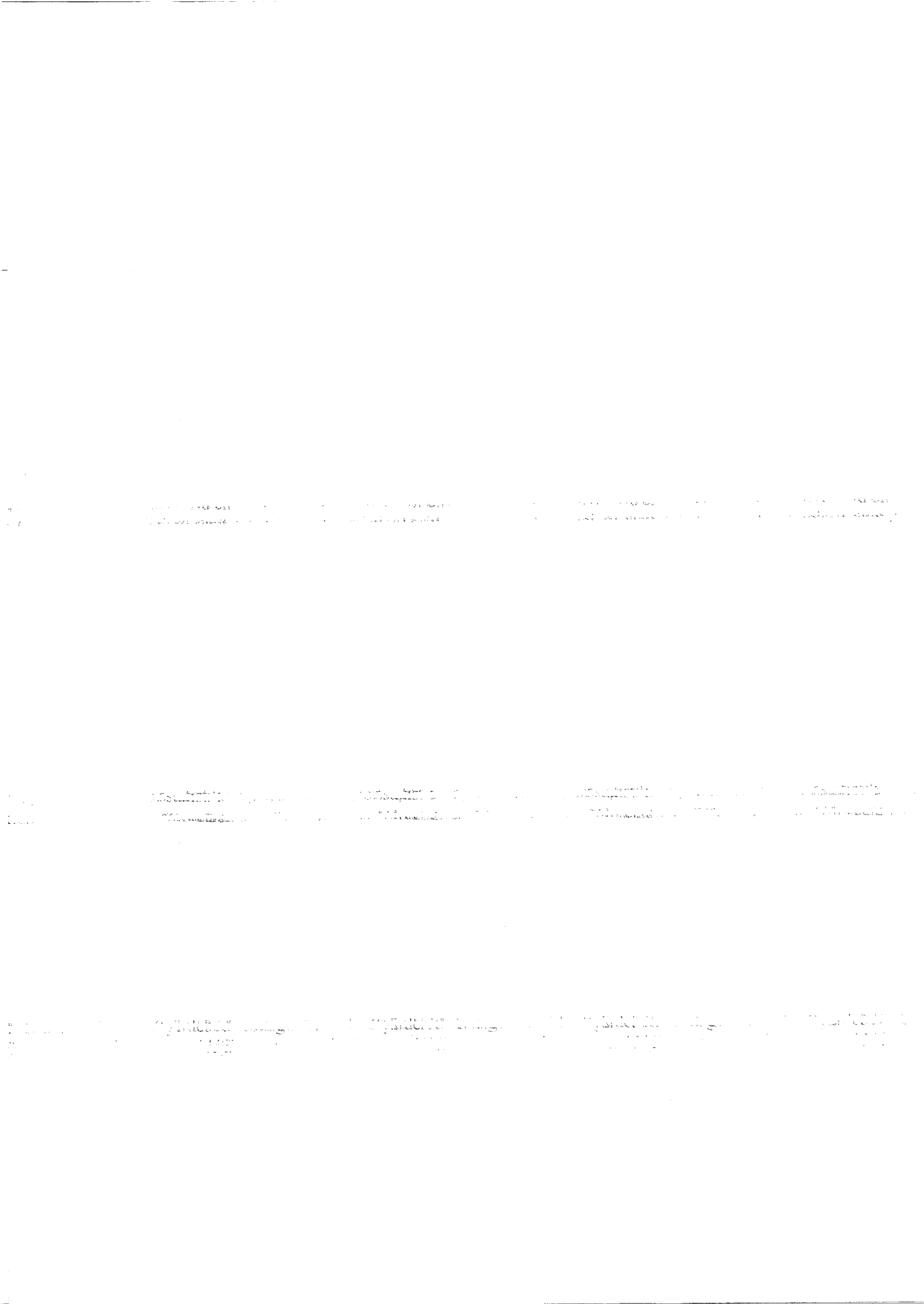
Av rapporten framkommer att resurstilldelningen för budget- och skuldrådgivningen i Västerås inte skiljer sig negativt från jämförelsekommunerna. Rapporten visar brister i dokumentation av ärenden och underlag för statistik vilket medför att jämförelserna mellan olika kommuner inte blir helt tillförlitliga. Förvaltningens bedömning är att olika åtgärder behöver göras för att effektivisera verksamheten och förkorta vad som idag betraktas som kötid. Kötiden bör räknas från den dag då arbetet med att göra en skuldbild påbörjas vilket oftast är flera veckor innan första besök. De åtgärder som föreslås är:

- Förbättra uppföljningen genom dokumentation av nya, påbörjade och avslutade ärenden samt beräkning av kötid.
- Kontakta Konsumentverket för att förbättra jämförande statistik mellan kommunerna.

Datum 20130523 Dnr: 2013/504-IFN-012  
20132013050430

- Skapa enhetliga rutiner och arbetsprocesser för skuldförfrågningar och underlag för intervjuer
- Undersöka möjligheten att utarbeta e-tjänster och blanketter för uppgifter om skulder och underlag för brukare att själva ta fram underlag för sammanställning av skuldbild
- Fortsätta påbörjat arbete med att göra informationsmaterial som kan användas av annan personal, t.ex. hälsocenter, sysselsättningsverksamheter och skolor.

Bilagor  
Rapport U 2013:8, Konsult och service  
Barnchecklista





# Utredningar & rapporter

Västerås stad, Konsult och Service

8

U 2013:8  
Dnr 2013/19-KSS-064

## Kartläggning av Budget- och skuldrådgivningen i Västerås Stad



VÄSTERÅS STAD

Konsult och Service, Utredning och Statistik  
721 87 Västerås  
021-39 00 00,  
[www.vasteras.se](http://www.vasteras.se)  
Hannah Lidström, 021-39 11 22  
Magnus Forslund, 021-39 22 39  
Teresia Götlén

Utredningar och rapporter produceras av Konsult och Service på uppdrag av Västerås stads förvaltningar och bolag.

**Innehåll**

Sammanfattning .....	3
Bakgrund .....	5
Syfte .....	5
Metod .....	5
Intervjuer med medarbetare och enhetschef.....	5
Tidsstudie .....	6
Sammanställning av verksamhetsstatistik.....	6
Omvärldsanalys.....	6
Resultat.....	7
Nationella utgångspunkter för budget- och skuldrådgivning.....	7
Lagstiftning .....	7
Ansvarig myndighet .....	7
Budget- och skuldrådgivningen i Västerås Stad .....	8
Processbeskrivning av budgetrådgivning och skuldsanering.....	8
Fördelning av arbetsuppgifter .....	15
Förebyggande arbete .....	19
Verksamhetsstatistik och omvärldsanalys.....	20
Verksamhetsstatistik.....	20
Arbetsprocesser och organisation.....	25
Synpunkter och utvecklingsförslag .....	28
Placering i organisation och fysisk placering.....	28
Arbetssätt.....	29
Dokumentation.....	30
Förebyggande aktiviteter.....	31
Uppföljning av verksamheten .....	31
Slutsatser .....	31

## Sammanfattning

### Bakgrund till utredningen

Budget- och skuldrådgivningen inom Västerås Stad har till uppdrag att ge hushållsekonomisk rådgivning till invånare i Västerås. På senare år verkar behovet av budget- och skuldrådgivning ökat och antalet inkomna ärenden har blivit fler, vilket i sin tur lett till att väntetiden för Budget- och skuldrådgivningens kunder har ökat.

Budget- och skuldrådgivningen är för närvarande organisatoriskt placerad under Sociala nämndernas förvaltning, Socialkontor Ekonomi Ungdom, men kommer inte att ligga kvar där framöver. För att få en grund till nämndens kommande beställning av verksamheten och för att hitta eventuella effektiviseringsåtgärder har därför Konsult och Service, Utredning och statistik fått i uppdrag att kartlägga Budget- och skuldrådgivningens verksamhet i Västerås. Syftet med denna utredning är således att kartlägga hur budget- och skuldrådgivningen fungerar idag. Detta har gjorts genom intervjuer med medarbetare och enhetschef på Budget- och skuldrådgivningen, en tidsstudie, genomgång av verksamhetsstatistik samt omvärldsanalys genom jämförelse med tre andra kommuner.

### Vad visar utredningen?

Resultatet visar att antalet inkomna ärenden har ökat från ungefär 250 till cirka 500 nya ärenden per år under perioden 2002 till 2012. Under samma period har antalet medarbetare varit detsamma. Väntetiden, det vill säga tiden från första kontakt till första besök, är 10 veckor. Detta kan sättas i relation till Konsumentverkets rekommendation som är fyra veckor.

I jämförelse med kommunerna Norrköping, Uppsala och Örebro är det tydligt att Västerås gjort en markant ökning och ligger nu jämförelsevis mycket högt gällande till exempel antal skuldsaneringsansökningar och antal veckors väntetid. Intressant är också att andelen skuldsaneringsansökningar av det totala antalet inkomna ärendena har ökat från 25 procent till 50 procent. Skuldsaneringsärendena är det mest tidskrävande ärendeslaget.

När det gäller fördelning av tid lägger medarbetarna vid Budget- och skuldrådgivningen ungefär fyra femtedelar av sin tid på kundrelaterade uppgifter, antingen genom direktkontakt eller genom indirekt kontakt (såsom förberedelse inför möten eller dokumentation efter möten). Den resterande femtedelen går åt till intern tid och förebyggande arbete.

**Utvecklingsförslag för Budget- och skuldrådgivningen**

En rad förslag till utveckling av verksamheten har insamlats från medarbetare och enhetschef genom denna utredning. Gällande placering i organisationen hoppas både medarbetare och enhetschef på att Budget- och skuldrådgivningen kommer kunna ha ett närmare samarbete med sina övriga kollegor än vad de har nu, och att de får en närmare arbetsledning. För att få bukt på den långa väntetiden har medarbetare och enhetschef lite olika ingång; enhetschefen anser att det bör gå att effektivisera verksamheten medan medarbetarna menar att det behövs en ytterligare medarbetare. En förhoppning från medarbetarnas sida är även att i framtiden kunna lägga mer tid på det välbehövliga förebyggande arbetet.

**Slutsatser**

Slutsatser som kan dras av denna kartläggning är att Budget- och skuldrådgivningen bedriver en mycket efterfrågad verksamhet och att de årligen hjälper en mängd kunder till en bättre ekonomi. Verksamheten är överlag strukturerad och fungerar mycket bra inom de flesta områden. För att minska väntetiden och förbättra verksamheten finns dock en del åtgärder som kan tas för att effektivisera och ena processerna. Bland annat skulle arbetsprocesserna kunna bli än mer enhetliga genom till exempel checklistor vid besök, samt användande av enhetliga kontaktvägar. Dessutom skulle såväl verksamhetsstatistiken som definitioner av olika mått behöva ses över både i Västerås Stad och på riksnivå.

## Bakgrund

Budget- och skuldrådgivningen inom Sociala nämndernas förvaltning har till uppdrag att ge hushållsekonomisk rådgivning till invånare i Västerås. Rådgivningen är en öppen verksamhet dit enskilda kan vända sig direkt. Enligt Skuldsaneringslagen och Socialtjänstlagen är kommunen skyldig att bedriva denna typ av verksamhet riktad mot medborgarna. Budget- och skuldrådgivningens uppdrag omfattar:

- Utåtriktad information om verksamheten
- Budgetrådgivning
- Skuldrådgivning
- Samverka med andra berörda myndigheter och organisationer.

På senare år verkar behovet av hushållsekonomisk rådgivning har ökat och antalet inkomna ärenden till Budget- och skuldrådgivningen har blivit fler. Detta har gjort att väntetiden för kunderna ökat och medarbetarna hinner inte arbeta med sina ärenden i den omfattning som behövs. För att få en grund till nämndens kommande beställning av verksamheten och för att hitta eventuella effektiviseringsåtgärder har därför Konsult och Service, Utredning och statistik fått i uppdrag att kartlägga Budget- och skuldrådgivningens verksamhet i Västerås.

## Syfte

Syftet är att kartlägga hur budget- och skuldrådgivningen fungerar idag. Utredningen ska besvara följande frågeställningar:

- Vilka råd och rekommendationer har Konsumentverket för budgetrådgivning och skuldsanering?
- Hur ser arbetsprocesserna ut på Budget- och skuldrådgivningen?
- Hur fördelas medarbetarnas tid mellan olika arbetsuppgifter?
- Vad visar statistik för Budget- och skuldrådgivningens verksamhet?
- Vad visar statistik och hur ser arbetsprocessen ut gällande budgetrådgivning och skuldsanering i andra jämförbara kommuner?
- Vad kan göras för att effektivisera verksamheten?

## Metod

För att besvara frågeställningarna har nedanstående metoder använts.

### Intervjuer med medarbetare och enhetschef

Intervjuer med medarbetare och enhetschef på Budget- och skuldrådgivningen har genomförts under februari och mars 2013. Intervjuerna har pågått under 1-1,5 timme och vissa kompletteringar har gjorts i efterhand. Frågeställningar till enhetschef har i stora drag bestått av:

## Kartläggning av Budget- och skuldrådgivningen i Västerås Stad

- Vilka förebyggande aktiviteter har Budget- och skuldrådgivningen genomfört under 2011 och 2012?
- Ser du något som skulle kunna förbättras inom Budget- och skuldrådgivningens verksamhet och i sådana fall vad?

Frågeställningar till medarbetare på Budget- och skuldrådgivningen har i stora drag bestått av:

- Hur ser processen för budget- och skuldrådgivning ut?
- Ser du något som skulle kunna förbättras inom Budget- och skuldrådgivningens verksamhet och i sådana fall vad?

## Tidsstudie

Under vecka 6 och vecka 7 har samtliga fyra medarbetare på Budget- och skuldrådgivningen redovisat hur de förlagt sin arbetstid i syfte att få en bild av hur fördelningen mellan olika uppgifter ser ut. Kategorier och underkategorier togs fram i dialog med medarbetare och enhetschef för att täcka in samtliga eventuella arbetsuppgifter. Medarbetarna fyllde i vad de gjort för varje kvart av sin arbetstid. Uppgifterna lämnades sedan in via ett webbformulär.

## Sammanställning av verksamhetsstatistik

Verksamhetsdata har hämtats från verksamhetssystemet BOSS, Kronofogdemyndigheten och Konsumentverket. Genomgång av förändring över tid, samt jämförelse med andra kommuner har gjorts.

Vidare har resultat från brukarundersökningen gått igenom, där frågor kring bemötande och tillgänglighet redovisas i denna rapport. Brukarundersökningen genomförs i form av en pappersenkät som utdelas till Budget- och skuldrådgivningens kunder årligen under hösten. Samtliga brukare inom Individ- och familjeomsorgen deltar i denna undersökning.

## Omvärldsanalys

Kommunerna Norrköping, Uppsala och Örebro valdes ut för att jämföras med Västerås gällande arbetssätt och verksamhetsstatistik. Statistik har till viss del hämtats från Konsumentverket och Kronofogdemyndigheten. I övrigt har information inhämtats via kommunernas webbsidor och genom e-postkonversationer och telefonsamtal med dessa kommuners budget- och skuldrådgivare.

Norrköping, Uppsala och Örebro valdes som jämförelsekommuner utifrån likheter sett till folkmängd och antal skuldsaneringsärenden.

## Resultat

I detta avsnitt finns först en genomgång av *Nationella utgångspunkter för budget- och skuldrådgivning* i Sverige och därefter en redovisning av *Budget- och skuldrådgivningen i Västerås Stad* och deras verksamhet samt arbetssätt. Här finns även en jämförelse med tre andra kommuner. Statistik över bland annat inkomna ärenden och antal skuldsaneringsansökningar i Västerås finns under rubriken *Verksamhetsstatistik*. Även här görs en jämförelse med andra kommuner. Den fjärde delen i resultatavsnittet handlar om *Synpunkter och utvecklingsförslag*, vilka inhämtats från medarbetare och chef på Budget- och skuldrådgivningen.

## Nationella utgångspunkter för budget- och skuldrådgivning

### Lagstiftning

Enligt skuldsaneringslagen (2006:548) 2 § är varje kommun i Sverige skyldig att ha en verksamhet som kan hjälpa personer som är i behov av ekonomisk rådgivning eller skuldsanering. Lagen säger 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.*

Regleringen av budgetrådgivning finns även i Socialtjänstlagen (2001:453) 3 Kap 1 §:

*Till socialnämndens uppgifter hör att*

*- svara för omsorg och service, upplysningar, råd, stöd och vård, ekonomisk hjälp och annat bistånd till familjer och enskilda som behöver det.*

### Ansvarig myndighet

Konsumentverket är den myndighet som av regeringen har i uppdrag att vara förvaltningsmyndighet för konsumentfrågor. Bland annat ansvarar de för att med utbildning och information stödja kommunernas konsumentverksamhet i frågor som rör konsumentskydd och konsumentlagstiftning. På Konsumentverkets webbsida<sup>1</sup> finns följande att läsa gällande budget- och skuldrådgivning till kommuner:

*Budget- och skuldrådgivaren kan ge praktiska råd hur du ska hantera och prioritera dina skulder. Budget- och skuldrådgivaren hjälper också till med beräkningar inför en skuldsanering samt omprövning och överklagan av beslut om skuldsanering. För skuldsatta som inte uppfyller skuldsaneringslagens krav eller för de som vill ha andra typer av betalningsuppställningar kan rådgivaren räkna fram realistiska betalningsförslag. Rådgivaren kan också hjälpa till med att förhandla fram nya betalningsvillkor hos fordringsägarna.*

---

<sup>1</sup> [www.konsumentverket.se/](http://www.konsumentverket.se/)

Konsumentverket har information och material som stöd till kommunernas budget- och skuldrådgivare. Exempelvis finns en folder som kan utdelas till kund och en handbok<sup>2</sup> för budget- och skuldrådgivare i kommuner framtagna av Konsumentverket. I handboken finns bland annat checklistor, praktiska exempel och tips kring hur budget- och skuldrådgivning kan bedrivas. Dessutom tar de årligen fram rapporter och kartläggningar av kommunernas budget- och skuldrådgivningsverksamhet.

## Budget- och skuldrådgivningen i Västerås Stad

Budget- och skuldrådgivningen i Västerås Stad arbetar enligt Skuldsaneringslagen, Socialtjänstlagen och Konsumentverkets riktlinjer med att ge råd och stöd till personer som är folkbokförda i Västerås. Här arbetar fyra handläggare, varav tre personer arbetar heltid och en person arbetar halvtid och förlägger sin arbetstid på måndagar, tisdagar och onsdagar. Rent fysiskt finns verksamheten i Stadshuset, där de nås via ingången på Mungatan 11. Organisatoriskt tillhör enheten Sociala nämndernas förvaltning, Socialkontor Ekonomi Ungdom. Budget- och skuldrådgivningen sysslar inte med myndighetsutövning och verksamheten är helt frivillig för kunderna. Handläggarna har tystnadsplikt gentemot sina kunder.

Arbetet på Budget- och skuldrådgivningen handlar till största delen om att på olika sätt ge individuellt stöd till kunderna, även om de också arbetar riktat mot större grupper genom det förebyggande arbetet som beskrivs på sidan 17. Gällande det individuella stödet är det alltid kunden som tar initiativ till kontakt och medarbetarna på Budget- och skuldrådgivningen kan nås på flera olika sätt. Den väg som flest kunder väljer för att komma i kontakt med dem är via telefon. Telefontider har man varje dag mellan kl 8:45 och 9:45. På onsdagar är det endast en person som har telefontid, övriga dagar är samtliga medarbetare som är på plats tillgängliga för att ta emot samtal (det vill säga tre eller fyra personer).

Det finns även möjlighet att besöka Budget- och skuldrådgivningen. Detta kan man göra på måndagseftermiddagar mellan klockan 13:00 och 15:00 då har de en öppen mottagning. En av medarbetarna är då tillgänglig för att ta emot besök. I genomsnitt kommer det in 1,5 person per vecka till den öppna mottagningen. Dörren till kontoret är då öppen och det finns ett väntrum där kunderna kan sitta. I övrigt är handläggarna nåbara via e-post genom sin gemensamma funktionsbrevlåda, vilken handläggarna har till uppgift att turas om att bevaka. Brev går att skicka till enheten, men är numera ett mycket ovanligt kontaktsätt. Kunder som redan har fått en handläggare kan även kontakta denne via SMS eller personlig e-post.

Nedan beskrivs hur medarbetarna på budget- och skuldrådgivningen arbetar, utifrån hur processen för budgetrådgivning och skuldsanering ser ut, hur arbetstiden fördelas mellan olika aktiviteter och vilka olika förebyggande aktiviteter som de utför.

### Processbeskrivning av budgetrådgivning och skuldsanering

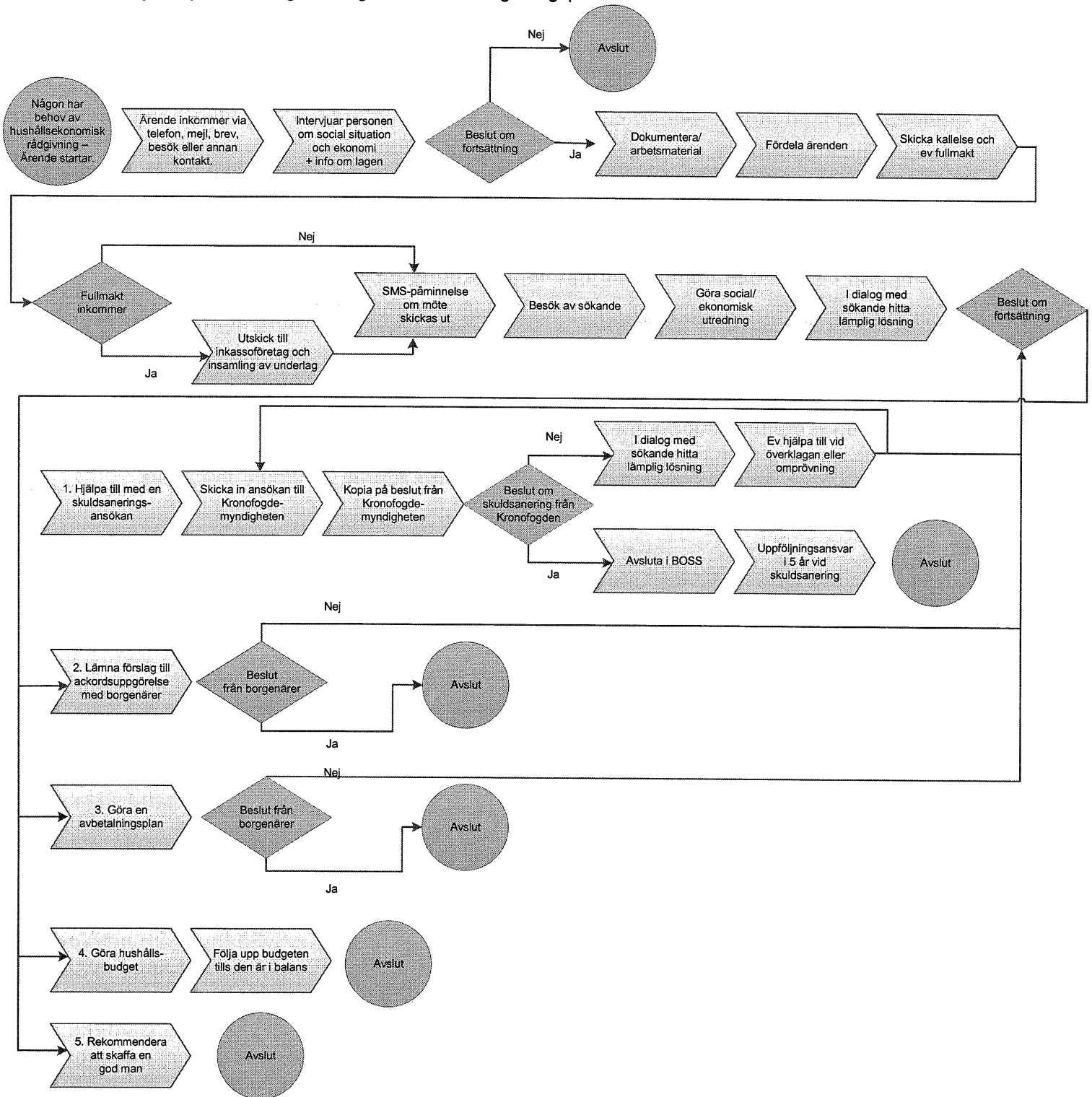
Medarbetarna på budget- och skuldrådgivningen har sedan 2011 en processbeskrivning som beskriver hur ärendegången ser ut från start till avslut, för de olika alternativa aktiviteterna.

<sup>2</sup> "Istället för vräkning". Konsumentverket, rapport 2011:10.

Kartläggning av Budget- och skuldrådgivningen i Västerås Stad

Den processbeskrivningen har i och med denna utredning reviderats. Den reviderade processbeskrivningen ses nedan och beskrivs i detalj på sidorna 9-13.

Figur 1 | Beskrivning av budget- och skuldrådgivningsprocessen i Västerås.



**Ärende inkommer och information om kund samlas in**

Ett ärende kan inkomma på flera olika sätt till budget- och skuldrådgivningen. Det vanligaste är att kunden själv ringer in under budget- och skuldrådgivningens telefontid på förmiddagarna. Andra sätt är under den öppna mottagningen på måndagar, via e-post eller, något som ytterst sällan förekommer, brev. Det finns en gemensam funktionsbrevlåda för e-post som handläggarna turas om att bevaka, under sina respektive jourveckor. Några av handläggarna har arbetat som budget- och skuldrådgivare under många års tid och har därför ett kontaktnät som ibland kontaktar dem personligen. I övrigt kommer ärendena in till vem som helst av de fyra handläggarna.

Oavsett hur ärendet inkommer så intervjuas personen och handläggare försöker ta reda på så mycket som möjligt om den sociala och ekonomiska situationen. De personer som skickar in förfrågningar via e-post eller brev behöver oftast ringas upp för att handläggaren ska kunna få reda på de uppgifter som behövs. Det finns en mottagningsblankett som fungerar ungefär som en checklista, och som används vid första kontakten. Här använder handläggarna på budget- och skuldrådgivningen sig av lite olika rubriker för att samla in de uppgifter som behövs, även om det är i stort sätt samma frågor som de ställer. Handläggaren informerar även kunden om budget- och skuldrådgivningens verksamhet och om skuldsaneringslagen. Vidare kan lite korta tips och råd ges vid detta första tillfälle.

Ett ytterligare sätt som ärende kan inkomma på är vid de tillfällen då någon av handläggarna är ute och håller information för grupper i samband med någon av de förebyggande aktiviteterna. I dessa fall ser handläggaren till att vid ett senare tillfälle via telefon genomföra en intervju.

I vissa fall anser sig personen inte behöva något ytterligare stöd utan tycker att det är tillräckligt med de tips och den information de kan få vid första kontakten. För dessa personer skapas inget nytt ärende.

**Ärendet dokumenteras och fördelas till handläggare**

Informationen som inkommit vid den första kontakten dokumenteras i systemet BOSS, som är ett verksamhets- och dokumentationssystem som Konsumentverket tagit fram. Systemet är enbart till för, och därmed specifikt anpassat för, handläggning av budget- och skuldsaneringsärenden.

Därefter fördelas ärendena. En av handläggarna har hand om ärendefördelningen, vilken görs på onsdagar varje vecka. Det fungerar som så att samtliga ärenden som inkommit under veckan, oavsett vem som mottagit det, samlas på en lista. Utifrån denna lista lottas ärendena slumpmässigt ut till de fyra handläggarna. Den handläggare som arbetar halvtid får hälften så många ärenden som de övriga tre.

Denna typ av ärendefördelning upplevs som väldigt positiv av medarbetarna själva. De menar att det blir en jämn fördelning mellan lätta och krångliga ärenden och att de på detta sätt hjälps åt att beta av högen med inkomna ärenden. Ungefär 2-3 ärenden per person och vecka delas ut.

Ibland kan det vara så att en handläggare till exempel har haft en kund tidigare, eller har den nya kundens sambo som kund. I dessa exempel är det företrädesvis så att samma handläggare tar hand om denna kund. Ibland kan även kunderna önska vilken handläggare de vill ha och i dessa fall försöker man tillmötesgå kunden så långt det är möjligt.

### **Inför första besöket**

Efter att handläggaren fått sig tilldelat ett ärende bokas en tid med kunden. Tiden läggs in i BOSS och kallelse skickas till kunden. I kallelsen står att kunden får i uppdrag att ta med sig papper som styrker inkomster och utgifter såsom exempelvis hyresavi, lönespecifikation, information från inkassobolag, utdrag från Kronofogden, utdrag från UppgiftsCentralen (UC) och eventuellt läkarintyg.

Med kallelsen skickas oftast en fullmakt, vilken har till syfte att ge handläggaren behörighet att göra en kartläggning av kundens skuldsituation. Fullmakten skickas till majoriteten av kunderna, men det finns också några anledningar till att inte skicka ut fullmakt i samband med kallelse:

- Om handläggaren får en uppfattning om att kunden ekonomi är i "fullständigt kaos" kan det vara bättre att vänta till efter första besöket. Vid utskick av förfrågan till inkassobolag bryter kreditgivare sina kunders kredit, och det kan därför vara viktigt att i vissa fall inte skicka ut förfrågningar till inkassobolag.
- Om kunden säger sig att bra kontroll på sina skulder och vet exakt vilka de är, finns ingen anledning att skicka ut förfrågan och därmed ingen anledning att skicka ut fullmakt.

I övriga fall skickas fullmakten ut och handläggarna räknar med att drygt 50 procent av kunderna skickar tillbaka den innan första besöket. Övriga kunder verkar tappa bort eller glömma den, alternativt tycka att det är lite obehagligt att skicka in en fullmakt till en människa de aldrig tidigare träffat.

Om fullmakten inkommer påskriften skickar handläggaren ut förfrågningar till de största inkassobolagen, samt till Centrala Studiestödsnämnden (CSN), Kronofogden och till Brottsoffermyndigheten. Här verkar det som att handläggarna gör lite olika, någon har uppgett att man skickar ut till ungefär 20 inkassobolag, medan en annan skickar till någonstans mellan 30 och 40 olika bolag. Inkassobolagen får två till tre veckor på sig att svara och i de flesta fall återkommer de inom den givna tiden.

I och med att handläggarna skickar ut en stor mängd brev till inkassobolag hade de tidigare en kuverteringsmaskin som automatiskt lade in papper i ett kuvert och klistrade igen kuvertet. Denna maskin är sedan ungefär ett år borttagen på grund av ekonomiska skäl, och flera av medarbetarna på budget- och skuldrådgivningen uppger att de saknar den. Under de 2,5 år som maskinen fanns på plats kuverterade den ungefär 20 000 brev. Detta innebär någonstans mellan 40 och 50 brev i veckan per medarbetare. Mycket tid går åt till det praktiska arbetet kring utskick idag berättar medarbetarna. Helst skulle handläggarna vilja kunna skicka e-post till inkassobolagen, vilket man provat genom så kallad säker e-post<sup>3</sup>. Detta har man dock inte fått att fungera fullt ut och som läget är nu måste de alltså manuellt skicka ut brev till inkassobolagen.

Någon eller några dagar innan det inbokade besöket skickar de flesta handläggare ut SMS till kunden, för att påminna om besöket och för att kontrollera att behovet fortfarande kvarstår. Man upplever att det är bra för kunden genom att de blir påmind och samtidigt får en chans att tacka nej på ett enkelt sätt om så är fallet. SMS skickas via e-postsystemet Outlook och fungerar mycket smidigt. Någon berättar att det finns en mall som man endast ändrar namn och tid i, och att ett SMS därmed allt som allt tar kanske 20 sekunder att få iväg. En av medarbetarna använder sig inte av påminnelse-SMS, utan skulle hellre skicka e-post till kunderna. I nuläget samlar dock inte alla medarbetare in e-postadresser till kunderna, vilket gör det svårt att skicka påminnelse via e-post. Det är överlag väldigt få kunder som inte kommer till det första mötet.

### **Besök av kunden**

Från att första kontakten tas till att första mötet äger rum går i genomsnitt ungefär 10 veckor (läs mer om väntetid på sidan 22). Vid det första besöket görs en social/ekonomisk utredning och man för en dialog om lämpligt sätt att gå vidare för att lösa problemen. Man har ingen särskild metod eller checklista att utgå ifrån utan utformar frågor efter varje individ. Handläggarna brukar avsätta 1,5 timme för detta första besök. Många kunder har vid detta tillfälle ett stort behov av att berätta om sina problem, och samtliga handläggare anser att det är viktigt att lyssna och att bygga upp ett förtroende.

I och med den relativt långa väntetiden har handläggaren ofta hunnit göra en kartläggning av skuldbilden, under förutsättning att fullmakt inkommit. Under besöket går man då igenom vissa oklarheter, frågar om hur skulderna uppkommit och hur den ekonomiska och sociala situationen ser ut idag. I de fall då fullmakt inte inkommit/skickats ut går man igenom skulder från grunden, och ofta behöver skuldsituationen hos inkassobolag utredas efter besöket. I vissa fall gör kunden detta på egen hand.

<sup>3</sup> Enligt Personuppgiftslagen (31 §) får integritetskänsliga personuppgifter ej skickas via vanlig e-post.

Utifrån situationen och behovet bestämmer handläggare och kund tillsammans hur man ska gå vidare. Handläggarna berättar att de under mötet tillsammans med kunden brukar upprätta en kom-ihåg-lista med saker som ska följas upp, tas med eller ordnas innan nästa möte. Ibland kan de redan vid första mötet bestämma vilken väg som är lämplig att gå vidare med, men vanligare är att kunden behöver fundera över de olika alternativen och att handläggare och kund bokar in nytt möte efter en tid. Det finns fem olika alternativ som kundens situation kan utmynna i:

### 1. Skuldsanering

Majoriteten av dem som kontaktar budget- och skuldrådgivningen har ett behov av skuldsanering. Det är således det vanligaste alternativet och också det mest tidskrävande för handläggaren.

Vid skuldsanering samlas all information i BOSS, och systemet räknar ut om personen är kvalificerat insolvent<sup>4</sup>, och därmed uppfyller kraven för att kunna beviljas skuldsanering. Denna beräkning fungerar dock inte riktigt som önskvärt. Ansökan skickas sedan till Kronofogdemyndigheten i Kalmar, och innehåller uppgifter från den ekonomiska och sociala kartläggningen. I ansökan fyller handläggaren i en ruta som säger att de vill ha en kopia på samtliga brev som går ut från Kronofogdemyndigheten. Detta gör att handläggaren lättare kan hjälpa kunden vid eventuella frågor och kompletteringar som Kronofogdemyndigheten behöver, eftersom de tar del av informationen samtidigt som kunden. Viktigt är att situationen för kunden är relativt stabil innan man ansöker, det vill säga att exempelvis bostad, inkomst och familjeförhållanden med största sannolikhet inte kommer att ändras under en överskådlig tid. En av handläggarna uttrycker det som att "det ska vara fler utropstecken än frågetecken".

Liksom Budget- och skuldrådgivningen har Kronofogdemyndigheten haft en ökning av inkommande ärenden de senaste åren, och det kan därför vara en väntetid på 2-3 månader innan beslut. Ibland kan det även behövas en del kompletteringar innan beslut kan fattas. Om Kronofogdemyndigheten beviljar skuldsaneringsansökan avslutas ärendet i BOSS, efter att handläggaren hjälpt till att ordna så att avbetalningsplanen som Kronofogdemyndigheten lagt upp är under kontroll. Därefter pågår saneringen under fem års tid och handläggaren är under hela denna tid behjälplig vid behov. De har dock inga givna avstämningsmöten utan kunden tar kontakt vid frågor eller funderingar. Det kan även vara så att ärendet behöver omprövas under femårsperioden, i de fall då de ekonomiska eller sociala förutsättningarna förändras. Också i en sådan situation har handläggaren ansvar att hjälpa till. Det är ytterst ovanligt att en person inte klarar av att följa avbetalningsplanen under femårsperioden med skuldsanering, men av dem som inte klarar det är det ofta missbruk som är orsaken.

De flesta ansökningar som skickas med hjälp av Budget- och skuldrådgivningen godkänns av Kronofogdemyndigheten, men Kronofogdemyndigheten kan även ge avslag på ansökan. Vid ett negativt beslut har kunden rätt att överklaga, vilket de flesta vill göra. Detta görs till Tingsrätten och, om de säger nej, till Hovrätten. Handläggaren på Budget- och skuldrådgivningen hjälper till med detta. Ofta sker dock själva förhandlingarna utan att någon behöver infinna sig. Kunden måste ha något nytt att komma med för att ärendet ska kunna överklagas. Ibland kan det, istället för att överklaga direkt, vara bättre att avvakta och vänta

<sup>4</sup> För att kunna ansöka om skuldsanerings krävs att man är kvalificerat insolvent, vilket innebär att man inte har möjlighet att betala sina skulder under en period om 15 år.

till nästa årsskifte och därefter göra ansökan på nytt. Ansöka kan man göra hur många gånger som helst, men skuldsanering kan beviljas endast en gång under en persons livstid.

## 2. Ackordsuppgörelse

Ett ovanligare alternativ för kunden att bli kvitt en eller flera skulder är ackordsuppgörelse. Detta kan göras när kunden har en summa pengar att erbjuda till fordringsägarna. Det kan till exempel bli aktuellt om kunden får ett arv eller har möjlighet att låna pengar av släktingar. Vid ackordsuppgörelse erbjuder man ofta en summa som motsvarar kapitalskulden men inte nödvändigtvis hela ränteskulden.

Här är handläggaren behjälplig med att sätta samman ett förslag till fordringsägarna och skicka ut det. Om fordringsägarna accepterar förslaget betalas den erbjudna summan och därefter avslutas ärendet.

## 3. Frivillig uppgörelse/avbetalningsplan

För de kunder som har ett betalningsutrymme utöver skälig levnadsstandard och inte uppfyller kraven för skuldsaneringsansökan, kan man erbjuda fordringsägarna avbetalning enligt en avbetalningsplan.

Liksom vid ackordsuppgörelse skickas förslag till fordringsägare. Säger fordringsägarna ja påbörjas därefter betalning enligt plan. Ofta är det dock så att det är någon av fordringsägarna som inte accepterar, vilket leder till förhandlingar med de aktuella fordringsägarna. Det man kommer fram till måste sedan accepteras av övriga fordringsägare, eftersom handläggaren enligt riktlinjer måste gå ut med samma förslag till alla. Hela tiden krävs en avstämning med kund, antingen via telefon eller genom ett fysiskt möte. Enligt handläggarna krävs det ofta mycket arbete för att en frivillig uppgörelse ska gå igenom. Systemet BOSS är till stor hjälp, då sammanställning och smidig utskriftfunktion finns här. När avbetalningsplanen är accepterad avslutas ärendet i BOSS.

Beroende av skuldernas storlek och kundens betalningsutrymme kan avbetalningsplanen sträcka sig under olika långa perioder – men vanligen pågår avbetalningen under ett antal år. Kunden är ansvarig för att avbetalningarna görs, men handläggaren är behjälplig vid behov under denna tid.

## 4. Hushållsbudget

Inte alla som söker hjälp av Budget- och skuldrådgivningen har skulder. En del vill enbart ha råd kring hur man ska få ihop vardagsekonomin. För dessa personer bistår handläggaren med att göra en hushållsbudget, och om kunden vill träffas man efter en tid igen för att följa upp budgeten och ser över om den fungerar. Det kan till exempel vara så att kunden behöver lite tid för att tänka på vilka utgifter som ska prioriteras. Eller en kund som varje månad lever på kredit och som behöver en push för att komma ifatt. En hjälp för handläggaren är individuella sammanställningar och schabloner för olika typer av hushåll som finns att tillgå i BOSS. När den månatliga hushållsbudgeten är under kontroll avslutas ärendet.

Att göra en hushållsbudget kan även vara en del i någon av de alternativa vägar som nämnts ovan (skuldsanering, ackord, avbetalningsplan), för att ge kunden en grund att stå på i samband med avbetalning av skulder. Vissa kunder har dock, trots sina skulder, god koll på sin månatliga ekonomi och för dem behöver inte fokus läggas på detta. Att se över inkomster

och utgifter för att ha en grund vid skuldsanering eller någon form av avbetalning görs däremot alltid i och med den sociala och ekonomiska utredningen. Skillnaden är att i en hushållsbudget så ser man över situationen i ett mer praktiskt perspektiv i syfte att hjälpa kunden att få pengar över ända till slutet av månaden. En annan viktig skillnad är att Kronofogdemyndigheten ej tar hänsyn till kostnaden för husdjur och för tobak och alkohol vid beräkning av skälig levnadsstandard och betalningsutrymme under skuldsanering. Personer med husdjur och/eller tobaksvanor behöver därför ofta hjälp med att skapa utrymme för dessa utgifter.

### 5. God man

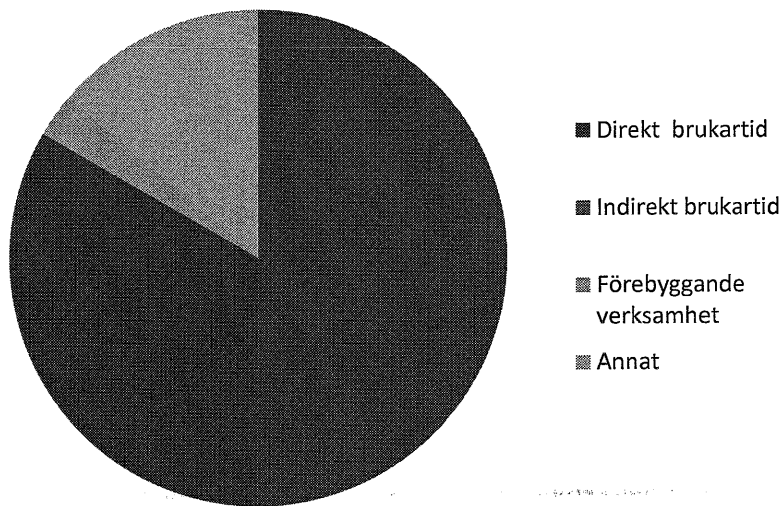
De kunder som inte har någon som helst kontroll över sin ekonomi kan rekommenderas att skaffa en god man. Det kan till exempel vara personer med någon form av neuropsykiatrisk diagnos, psykisk diagnos eller som av andra skäl har mycket svårt att hantera och planera en ekonomi. I dessa fall är handläggaren behjälplig vid kontakt med överförmyndarförvaltningen och avslutar därefter ärendet.

### Fördelning av arbetsuppgifter

För att ta reda på hur medarbetarna på Budget- och skuldrådgivningen fördelar sin tid mellan olika arbetsuppgifter har en tidsstudie gjorts. Tidsstudien genomfördes under vecka 6 och vecka 7 år 2013. Samtliga medarbetare fyllde under denna period i ett formulär där de för varje kvart angav vad de gjort. Kategorierna togs fram tillsammans med medarbetarna. Följande kategorier och underkategorier fanns att välja på:

- **Direkt brukartid** (Möten, Gruppinformation, Telefonsamtal/SMS)
- **Indirekt brukartid** (E-post/brev/SMS/telefon, Förberedelse inför möten, Handläggning och Dokumentation, Planering/Teamtid, Samråd, Ärendefördelning, Ärendehandledning)
- **Förebyggande arbete** (Extern information, Administration/förberedelser)
- **Annat** (Arbetsplatsträffar, Paus, Omvårdsspaning)

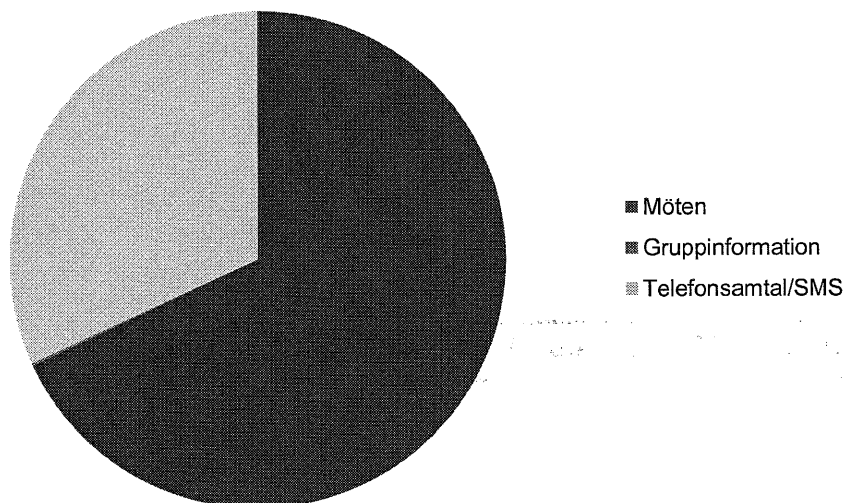
I figur 2 visas hur fördelningen ser ut mellan huvudkategorierna. Hälften av tiden utgörs av direkt brukartid, en tredjedel av indirekt brukartid, 3 procent är förebyggande arbete och 14 procent utgörs av annat.

**Figur 2 |** Fördelning av total arbetstid, Budget- och skuldrådgivningen vecka 6-7 2013. Andelar (%).

Här nedan redovisas vilka aktiviteter de fyra kategorierna Direkt brukartid, Indirekt brukartid, Förebyggande verksamhet och Annat består av och hur de fördelas vad för sig.

#### Direkt brukartid

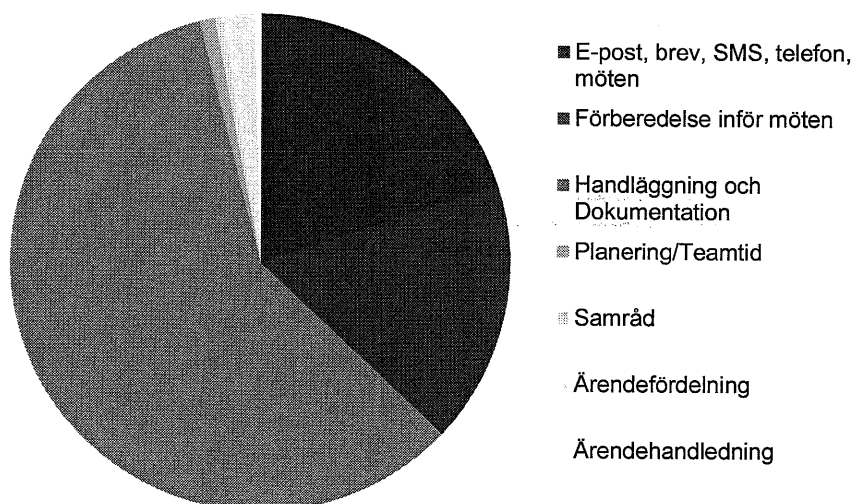
Den direkta brukartiden är den kategori som totalt motsvarar ungefär hälften av medarbetarnas arbetstid. Direkt brukartid upptas till största delen av möten, drygt två tredjedelar, medan knappt en tredjedel är telefonsamtal och SMS. Totalt har de fyra medarbetarna på Budget- och skuldrådgivningen endast lagt 15 minuter på gruppinformation under den uppmätta tvåveckorsperioden.

**Figur 3 |** Fördelning av arbetstid inom kategorin Direkt brukartid, Budget- och skuldrådgivningen vecka 6-7 2013. Andelar (%).

### Indirekt brukartid

Av den totala arbetstiden motsvarar den indirekta brukartiden en tredjedel. Handläggning och dokumentation är den uppgift som upptar mer än hälften av den indirekta brukartiden, 59 procent. Förberedelser inför möten samt E-post, brev, SMS, telefon upptar ungefär en femtedel vardera av den indirekta brukartiden. Övriga aktiviteter som Planering/Teamtid, Samråd, Ärendefördelning och Ärendehandledning upptar mellan en och två procent vardera.

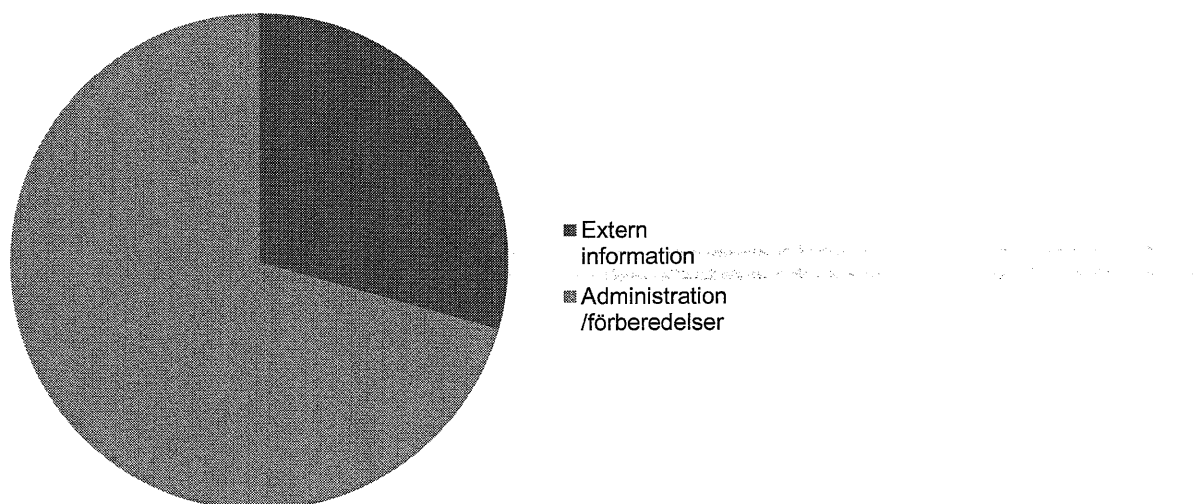
**Figur 4 |** Fördelning av arbetstid inom kategorin Indirekt brukartid, Budget- och skuldrådgivningen vecka 6-7 2013. Andelar (%).



### Förebyggande arbete

Under kategorin Förebyggande arbete, som står för endast tre procent av den totala tiden, finns två aktiviteter, Extern information och Administration/förberedelser. Här är det Administration/förberedelser som upptar nära tre fjärdedelar av tiden medan den Externa informationen står för resten.

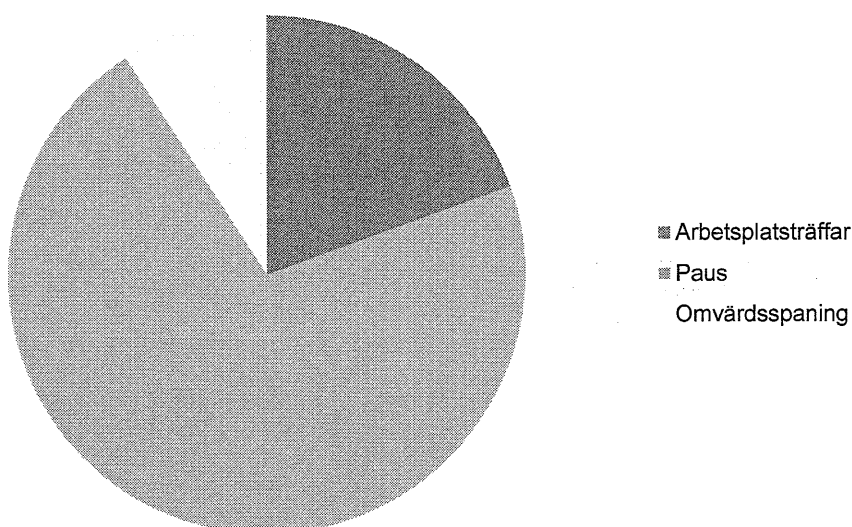
**Figur 5** | Fördelning av arbetstid inom kategorin Förebyggande arbete, Budget- och skuldrådgivningen vecka 6-7 2013. Andelar (%).



### Annat

Totalt lägger medarbetarna på Budget- och skuldrådgivningen 14 procent av sin arbetstid på aktiviteter inom kategorin Annat. Raster och pauser står för nästan tre fjärdedelar av tiden som läggs inom denna kategori. Arbetsplatsträffar upptar en femtedel, medan Omvårdsspaningen upptar en tiondel av den totala tiden.

**Figur 6** | Fördelning av arbetstid inom kategorin Annat, Budget- och skuldrådgivningen vecka 6-7 2013. Andelar (%).



## Förebyggande arbete

Budget- och skuldrådgivningens medarbetare har under 2011 och 2012 på olika sätt arbetat med förebyggande arbete. Bland annat har de på plats i olika verksamheter informerat deltagare och kunder. Krami<sup>5</sup>, Boskolan<sup>6</sup> och Sesam<sup>7</sup> är verksamheter som några gånger per termin fått besök av medarbetare på Budget- och skuldrådgivningen. Medarbetarna informerar vid dessa tillfällen om skulder och avbetalning för de deltagare som är där, och det finns möjlighet att ställa och få svar på frågor om detta ämne.

I samarbete med Konsumentjuridiska rådgivningen har medarbetare på Budget- och skuldrådgivningen under 2012 deltagit i en utbildning som heter Ekonomismart. Ekonomismart vänder sig till unga personer i ekonomisk utsatthet, deltagare i verksamheterna UNO och Atlas. Utbildningen hålls under två dagar och information kring budget och skulder är en del, som medarbetare från Budget- och skuldrådgivningen har hållit i.

En annan förebyggande insats som pågått och pågår är den öppna mottagningen som är tillgänglig en eftermiddag i veckan, måndagar mellan klockan 13:00 och 15:00. Under denna tid är dörren till väntrummet öppen, övrig tid är dörren låst. Den som kommer till den öppna mottagningen kan få en snabb översikt av hur ekonomin ser ut och sen lite tips och råd om vad man kan göra. Utifrån det bokas ett längre möte framöver om behov finns. Under den öppna mottagningen kommer det i genomsnitt 1,5 kund per gång.

Under 2013 kommer ytterligare ett samarbete med Konsumentjuridiska rådgivningen att startas upp, vilket har planerats under hösten 2012. Detta samarbete innebär att utbilda personal inom olika verksamheter så att de in i sin tur kan informera sina deltagare och kunder. Man håller på att ta fram ett utbildningsmaterial kring bland annat hushållsekonomi, budget, köpeavtal och skulder. Först ut är det kommunala IDA-projektet samt Hälso centrum inom Landstinget Västmanland. Framöver är förhoppningen att kunna gå ut i skolor för att utbilda lärare.

Överlag anser enhetschefen för Budget- och skuldrådgivningen att den förebyggande verksamheten bör omfatta ungefär fyra timmar per heltidsmedarbetare och månad. Detta är vad som bedöms rimligt utifrån den rådande arbetssituationen. Önskvärt är dock att det förebyggande arbetet kan fortsätta utvecklas och utövas mer än idag, då det finns behov av detta. Enligt tidsstudien som redovisas på sidan 14-16 är fyra timmar per månad ungefär vad medarbetarna har möjlighet att lägga på förebyggande arbete under 2013. Under de två veckorna då tidsstudien genomfördes lade de fyra medarbetarna totalt 8,5 timmar på förebyggande arbete, det vill säga ungefär en timme per vecka och medarbetare. Viktigt i det förebyggande arbetet är att det finns struktur och planering, menar enhetschefen. Budget- och skuldrådgivningens medarbetare är efterfrågade och det finns ingen möjlighet att delta på allt. Det gäller att planera och prioritera utifrån det.

<sup>5</sup> Krami = arbetslivsinriktad rehabilitering för män med kriminell eller socialt svår bakgrund.

<sup>6</sup> Boskolan = verksamhet för personer som söker sociala hyreskontrakt.

<sup>7</sup> Sesam = arbetsförberedande aktiviteter för personer med invandrarbakgrund.

## Kartläggning av Budget- och skuldrådgivningen i Västerås Stad

Några av medarbetarna anser att det finns ett större behov av förebyggande aktiviteter än vad de i nuläget kan erbjuda och att de därmed skulle vilja arbeta mer med denna typ av frågor. Det kan dock vara svårt eftersom kötiden är lång och det finns mycket annat som måste prioriteras före.

## Verksamhetsstatistik och omvärldsanalys

I detta avsnitt presenteras verksamhetsstatistik för Budget- och skuldrådgivning i Västerås. Jämförelser görs över tid och/eller med kommunerna Norrköping, Uppsala och Örebro. Här finns också en genomgång av hur Budget- och skuldrådgivningens verksamhet bedrivs i de tre kommunerna samt i Västerås.

### Verksamhetsstatistik

I matrisen nedan visas en översikt av nyckeltal för Budget- och skuldrådgivningarna i kommunerna Västerås, Uppsala, Norrköping och Örebro. I de fall då uppgifter finns på riksnivå redovisas även detta. Uppgifterna märkta med en asterisk (\*) är hämtade från intervjuer med kommunerna och övriga uppgifter kommer ifrån Konsumentverkets årssammanställning *Kommunernas budget- och skuldrådgivning – en lägesrapport 2013* (Konsumentverket, rapport 2013:10).

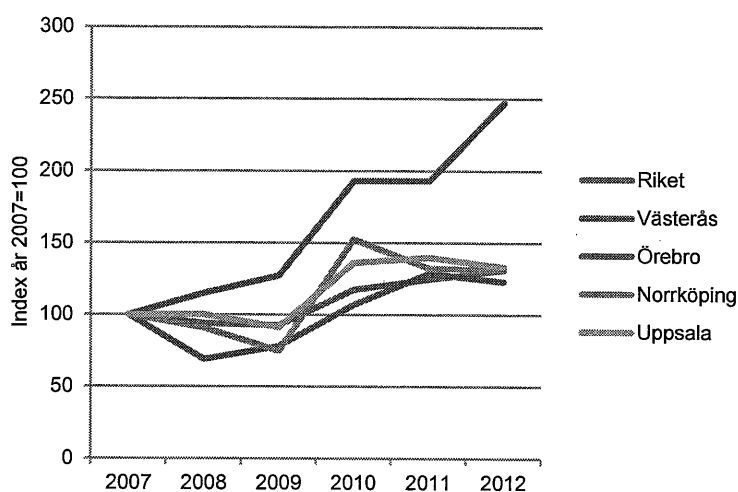
Figur 7 | Översikt nyckeltal för Budget- och skuldrådgivning i olika kommuner, år 2012.

	Uppsala	Norrköping	Örebro	Västerås	Riket
Antal invånare (31 dec 2012)	202 625	132 124	138 952	140 499	9 555 893
Antal kontakter	905	700	395	484	-
Väntetid i veckor	6	4	0	10	6
Antal besök per medarbetare och vecka*	4	12-16	..	4	-
Minuter bus/invånare	2,4	2,9	2,7	3,1	3,4
Heltidstjänster*	4,25	3	3	3,5	-
Heltidstjänster per 100 000 invånare*	2,1	2,3	2,2	2,5	-

### Skuldsanering

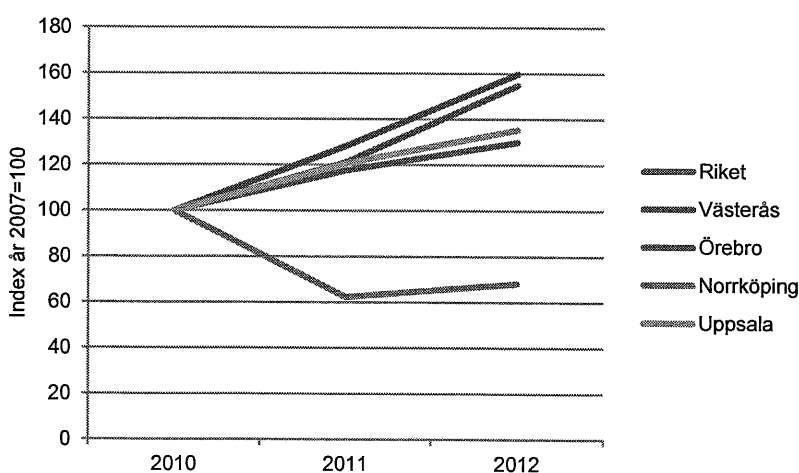
Antalet ansökningar om skuldsanering ökade med 31 procent i Sverige mellan åren 2007 och 2012. Under samma period ökade antalet ansökningar i Västerås med 147 procent. I absoluta tal ökade ansökningarna i Västerås från 99 stycken år 2007 till 245 år 2012. Som figur 9 visar sticker Västerås ut ganska tydligt bland ett antal jämförda kommuner (Uppsala, Norrköping och Örebro). De övriga kommunerna ligger på samma nivå som rikets utveckling medan Västerås sticker iväg både år 2010 och år 2012.

**Figur 8 | Utveckling av antalet skuldsaneringsökningar, 2007-2012**



Antalet pågående skuldsaneringar har som en naturlig följd av det stigande antalet ansökningar ökat under de senaste tre åren. Uppgången i Västerås och Örebro är likartad, omkring 60 procent mellan åren 2010 och 2012. Den genomsnittliga nivån i riket är en ökning med 30 procent.

**Figur 9 | Utveckling av antalet pågående skuldsaneringar, 2010-2012**



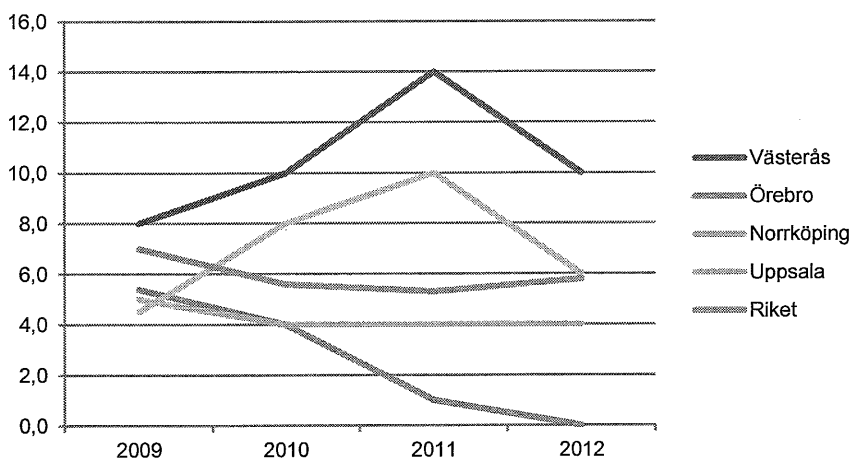
### Väntetid

I Konsumentverkets årliga enkät till landets Budget- och skuldrådgivningen ställs frågan om hur lång tid det dröjer innan exempelpersonen får en besökstid. Ordagrant lyder frågan "Kalle kontaktar budget- och skuldrådgivningen. Han har problem med att få ekonomin att gå ihop och har skulder. Han vill ha hjälp med sin budget samt ansöka om skuldsanering. Hur lång tid dröjer det innan Kalle får en besökstid?" Frågan i enkäten omformulerades mellan åren 2010 och 2011 men Konsumentverket har gjort bedömningen att det går att jämföra uppgifterna över tid. Definitionen av väntetid är således den tid det tar för en person att besöka Budget- och skuldrådgivningen, från första kontakt till att det första mötet äger rum.

Uppgifterna nedan bygger på de svar som lämnas vid den nationella enkäten till kommunernas budget- och skuldrådgivning. I Västerås, Norrköping och Uppsala har man vid besvarandet av enkäten helt utgått ifrån lydelsen i frågan och angett tiden från första kontakt till första besök, enligt dem själva. Örebro däremot anser att ärendet startar direkt vid första kontakt.

Väntetiden vid budget- och skuldrådgivningen i Västerås har ökat från 10 veckor i genomsnitt år 2010 till 14 veckor år 2011. Det senaste året gick dock väntetiden tillbaka till 10 veckor. Västerås och Uppsala har haft en likartad utveckling av väntetiden, med en kraftig uppgång år 2011. Örebro har genom att skapa fler kanaler för rådgivning, främst kvalificerad rådgivning per telefon, lyckats korta köerna de senaste åren. I den senaste enkäten från Konsumentverket angav Örebro att man inte har någon väntetid alls.

**Figur 10 | Utveckling av väntetiden vid Budget- och skuldrådgivningen i respektive kommun, 2009-2012**



### Andel skuldsatta i kommunen

Andelen skuldsatta personer mätt som andel av befolkningen har minskat i Västerås de tre senaste åren och uppgick till 3,8 procent år 2012. Det är en lägre andel än i Norrköping (4,4 procent), men högre än andelen i Uppsala (2,6 procent). Att andelen skuldsatta minskar parallellt med att antalet skuldsaneringsansökningar ökar förklaras delvis av att befolkningen i Västerås har ökat relativt kraftigt under samma period men sannolikt till störst del av en ökad benägenhet att ansöka om skuldsanering.

## Kartläggning av Budget- och skuldrådgivningen i Västerås Stad

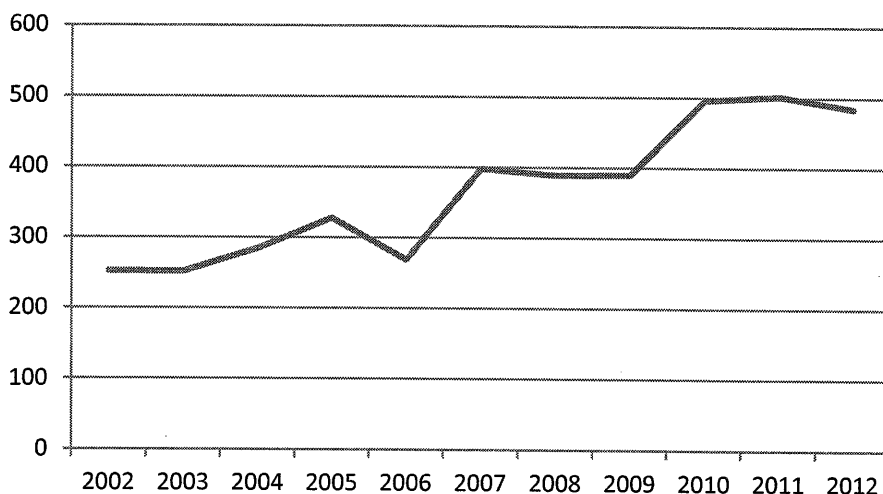
Konsumentverkets nyckeltal budget- och skuldrådgivning uttryckt som minuter per invånare är i princip oförändrat de tre senaste åren i Västerås. Totalt var nivån 3,1 minuter per invånare i Västerås år 2012, vilket var något lägre än riksgenomsnittet. Uppsalas siffra var 2,4 minuter, Norrköpings 2,9 minuter och Örebros 2,7 minuter budget- och skuldrådgivning per invånare.

Antalet ansökningar om betalningsföreläggande har minskat i Västerås mellan åren 2010 och 2012 med knappt 12 procent. Totalt lämnades närmare 14 900 ansökningar in under 2012. Av dessa gällde drygt 2 000 ansökningar personer yngre än 25 år.

### Inkomna ärenden till budget och skuldrådgivningen i Västerås

År 2012 inkom 484 ärenden till Budget- och skuldrådgivningen i Västerås. Det är en liten nedgång jämfört med föregående år, då antalet var strax över 500. Totalt hade man dock närmare 600 kontakter under året, eftersom en hel del ärenden ligger kvar sedan tidigare år. Tyvärr finns ingen tillgänglig tidsserie över det totala antalet ärenden under ett år. Detta är ett utvecklingsområde för Budget- och skuldrådgivningen i Västerås. Det bör vara möjligt att följa samtliga kontakter man har, inte bara de nyregistrerade.

**Figur 11 |** Antal inkomna ärenden till Budget- och skuldrådgivningen i Västerås, 2002-2012



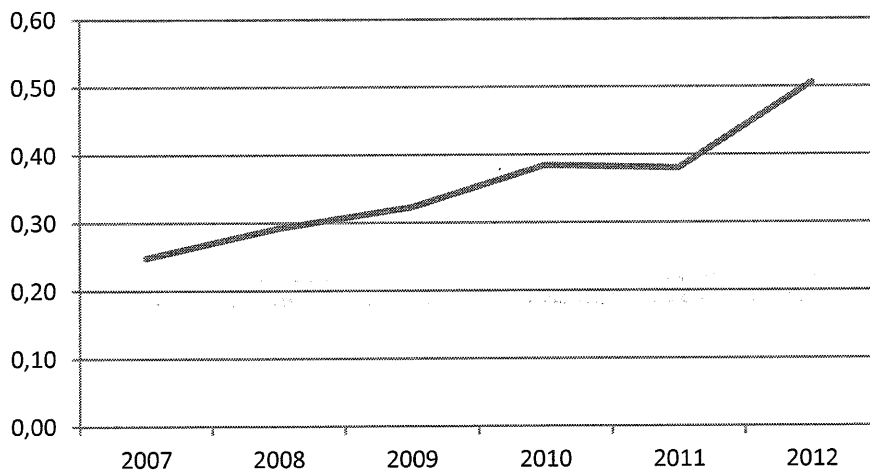
I Konsumentverkets enkät till kommunerna ställs följande fråga: "Hur många personer var i kontakt med Budget- och skuldrådgivningen under 2011?"<sup>8</sup> Vid efterforskning har det visat sig att man ifrån olika kommuner har tolkat frågan olika. I Uppsala räknar man det totala antalet personer som kontaktat Budget- och skuldrådgivningen och av de drygt tusen personer som rapporterats under år 2011 gick ungefär hälften vidare som ärenden. Den lägre nivån kan därmed jämföras med hur övriga kommuner har definierat och besvarat frågan. Norrköping, Örebro och Västerås har rapporterat påbörjade ärenden och har ingen statistik gällande övriga kontakter som tas med Budget- och skuldrådgivningen. Se figur 7 för antal kontakter 2012 i de olika jämförelsekommunerna.

<sup>8</sup> Förklarande text till frågan: Det är antal personer vi efterfrågar och inte antal kontakter. Dvs om en person varit i kontakt med Budget- och skuldrådgivningen flera gånger under 2012 räknas denne ändå bara med en gång. Räkna med alla personer, oavsett kontaktsätt (epost, telefon, besök etc.) och oavsett vilken hjälp de efterfrågat/fått. Räkna endast med de personer som varit i kontakt med er inte alla som ingår i hushållet.

## Kartläggning av Budget- och skuldrådgivningen i Västerås Stad

Om vi ställer antalet ansökningar om skuldsanering i Västerås i relation till samtliga inkomna ärenden till Budget- och skuldrådgivningen ser vi att andelen har ökat från 25 procent år 2007 till 50 procent år 2012. En allt högre andel av de inkommande ärendena går alltså vidare till ansökan om skuldsanering.

**Figur 12 |** Andel ansökningar om skuldsanering per totalt antal inkomna ärenden till Budget- och skuldrådgivningen i Västerås, 2007-2012



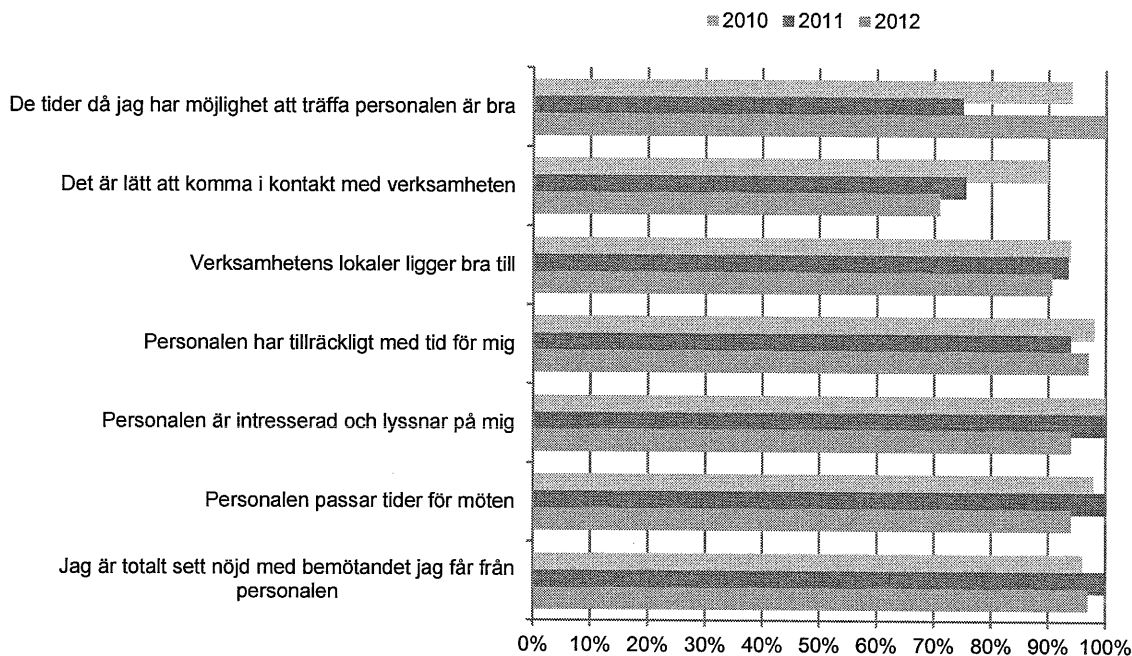
### Budget- och skuldrådgivningens kunder

Bland Budget- och skuldrådgivningens kunder i Västerås är drygt hälften, 56 procent, män och resterande 44 procent kvinnor. Åldersgruppen 40-49 år är den enskilt största och motsvarar 30 procent av samtliga kunder. Personer i åldern 30-39 år respektive 50-59 år motsvarar 23 procent vardera av samtliga kunder. Totalt är alltså 3 av 4 kunder mellan 30-59 år. Tolv procent är äldre än 60 år och en lika stor andel 29 år eller yngre.

Vid den årliga brukarundersökningen inom Individ- och familjeomsorgen har Budget- och skuldrådgivningen vanligen höga betyg på frågor som rör tillgänglighet och bemötande. För de flesta av frågorna angav över 90 procent av brukarna ett högt instämmande i de positiva påståendena. Den fråga som tydligast sticker ut från de andra i samband med de två senaste årens mätningar avser huruvida det är lätt att komma i kontakt med verksamheten, där 70 procent har angett ett högt instämmande. År 2009 motsvarade andelen 90 procent.

## Kartläggning av Budget- och skuldrådgivningen i Västerås Stad

**Figur 14** | Andel av kunder vid Budget- och skuldrådgivningen i Västerås som anggett de två mest positiva svarsalternativen 4-5 på en femgradig skala (Stämmer inte alls – Stämmer helt)



## Arbetsprocesser och organisation

### Organisation och placering

Den vanligaste uppdragsgivaren i riket för de kommunala Budget- och skuldrådgivningarna är Socialnämnden, följt av Kommunstyrelsen. Totalt är 64 procent av kommunernas budget- och skuldrådgivare organisatoriskt placerade under Socialnämnden.

I Örebro är Socialnämnden uppdragsgivare, medan man i Norrköping arbetar på uppdrag av Kommunstyrelsen. Norrköpings Budget- och skuldrådgivning ingår i Kommunservice där en rad interna serviceenheter ingår. I Uppsala arbetar man på uppdrag av Utbildning- och arbetsmarknadsnämnden och tillhör utförarförvaltningen Vård och Utbildning, division Kultur och Samhälle.

De kommunala Budget- och skuldrådgivningarna återfinns förhållandevis centralt i alla jämförda kommuner. Uppsalas, Norrköpings och Västerås Budget- och skuldrådgivningar ligger i Stadsbiblioteket, Gamla lasarettet respektive Stadshuset. Örebros Budget- och konsumentrådgivning ska flytta till ett planerat Servicecenter och således bli mer tillgängligt än idag då de återfinns i samma lokaler som socialtjänsten.

### Medarbetare

Antalet heltidstjänster i mars 2013 varierar mellan 3 och 4,5 i jämförelsekommunerna. Örebro och Norrköping har tre heltidstjänster, medan Uppsala (inklusive Knivsta kommun) har 4,5 heltidstjänster. Uppsala gör bedömningen att cirka 25 procent av en heltidstjänst går till Knivsta vilket innebär att de i själva verket har 4,25 tjänster för egen del. I tabellen nedan visas antalet heltidstjänster och en jämförelse kopplad till invånarantal mellan de fyra aktuella kommunerna.

Örebro poängterar att en förutsättning för att de kan arbeta som de gör idag, är att den ideella organisationen EKSAM finns att tillgå. EKSAM tar hand om de särskilt arbetskrävande ärendena. När det gäller förebyggande arbete har Uppsala ett samarbete med Konsumentrådgivarna, och målet är att en heltidstjänst från Konsumentrådgivningen och en heltidstjänst från Budget- och skuldrådgivningen ska arbeta med förebyggande arbete, under förutsättning kötiden inte är alltför lång. Medarbetarna i alla jämförelsekommuner strukturerar själva sina dagar.

### Arbetsätt

Ingen av de tre kommunerna har uttalade processbeskrivningar som man arbetar efter, Uppsala har däremot en arbetsmanual. Utifrån denna manual kan man göra bedömningen att Uppsala och Västerås har ett mycket liknande arbetsätt. En stor skillnad är dock att Uppsala inte skickar ut någon fullmakt i samband med kallelse till första besöket. Inte heller någon av de andra två kommunerna Norrköping eller Örebro påbörjar handläggning innan första besöket, såsom Västerås gör.

### Kontaktvägar

Örebro och Uppsala har idag ingen öppen mottagning. Norrköping har ingen explicit tid för öppen mottagning, men tar emot besök utan tidsbeställning i den mån det finns någon ledig rådgivare. Västerås är således, bland dessa kommuner, den enda kommun som har medarbetare med avsatt tid för mottagande i öppen mottagning en dag i veckan. I riket för år 2011 var det 17 procent av 288 kommuner som hade öppen mottagning.

Norrköping, Örebro och Västerås har alla bestämda telefontider. Norrköping har flest antal telefontimmar med 6 timmar per vecka, följt av Örebro och Västerås med 5 timmar per vecka. Uppsala har inga bestämda telefontider. Örebro är också Facebook-aktiva i hopp om att nå de yngre i samhället. Det har även talats om att en applikation för mobiltelefoni ska utvecklas.

### Besök

Besök per dag är svårt att jämföra mellan kommunerna då uppgifterna inte mäts på samma sätt i alla kommuner. I Uppsala är målet fyra nybesök per vecka och heltidstjänst. Norrköping anger att de har 3-4 besök per person och dag, det vill säga 12-16 besökare per vecka och heltidstjänst. Örebro räknar med att budget- och skuldrådgivarna kommer att ta emot 10-20 besök per vecka, men har i dagsläget ingen aktuell siffra. Antalet besök per medarbetare och vecka i Västerås liknar Uppsalas siffra, det vill säga fyra besök per vecka. Observera att dessa siffror inte är jämförbara kommunerna emellan eftersom det i vissa fall handlar om målsättningar och/eller nybesök kontra det totala antalet besök.

När det gäller tidsåtgången för besöken kan detta variera mycket beroende på ärendets karaktär. Ett återbesök behöver exempelvis inte vara lika tidskrävande som ett nybesök.

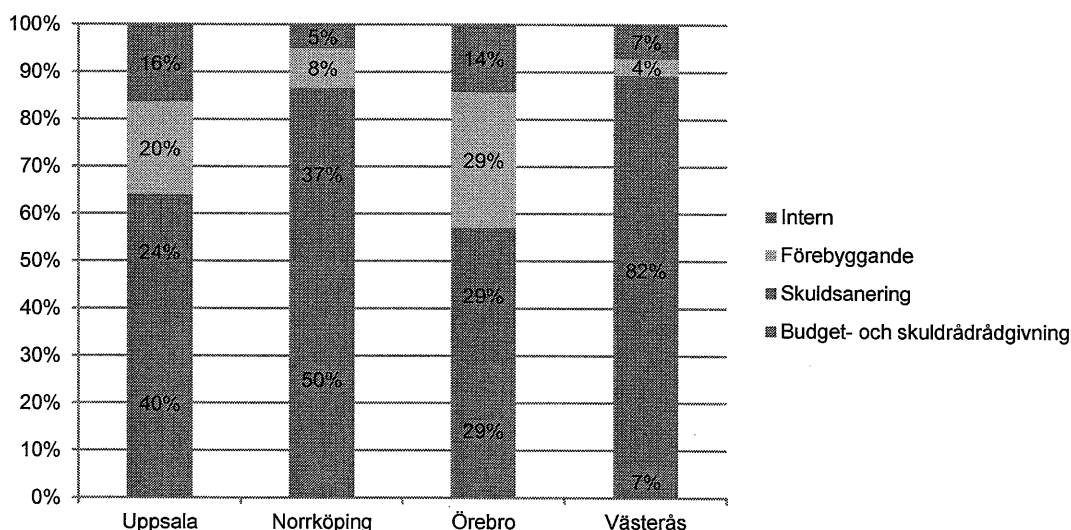
I Uppsala avsätts för nybesök 1,5 timmar vilket inkluderar för- och efterarbete. Norrköping anger att snittet på ett besök ligger runt 1,5 timmar och Örebro anger ett snitt på 1 timme. Örebro anger också att EKSAM tar hand om de mer arbetskrävande ärendena.

### Fördelning av arbetstid

Jämfört med de tre andra kommunerna avsatte budget- och skuldrådgivarna i Västerås år 2012 en väsentligt större andel av sin arbetstid till skuldsaneringsärenden. Värt att nämna är att Västerås också har det högsta antalet inkomna skuldsaneringsärenden bland jämförelsekommunerna. Västerås lägger vidare en mycket liten del av sin tid på budgetrådgivningsärenden, i förhållande till de övriga jämförelsekommunerna.

Örebro, och till viss del även Norrköping, sticker ut när det gäller förebyggande arbete då de ägnar så mycket som 29 respektive 20 procent av sin arbetstid till detta. Västerås är den kommun som lägger minst tid på förebyggande arbete: fyra procent.

**Figur 15 |** Fördelning av total arbetstid år 2011 för budget- och skuldrådgivare i olika kommuner. Källa: Kommunernas budget- och skuldrådgivning – en lägesrapport 2012. Konsumentverket, rapport 2012:5.



Not: Uppsala redovisas här exklusive Knivsta kommun.

### Förebyggande arbete

För förebyggande arbete avsattes i Västerås 14 procent av arbetstiden år 2011. Västerås och Örebro avsatte lika många arbetstimmar per vecka, men då den totala arbetstiden för Västerås är högre blir andelen något lägre än för Örebro som avsätter 17 procent av arbetstiden. Örebro har tidigare varit utökade med 50 procent för förebyggande arbete, under ett projekt som drevs tillsammans med Konsumentverket. Uppsala avsatte år 2011 30 timmar per arbetsvecka, vilket för dem motsvarade 19 procent av den totala arbetstiden per vecka. Därtill bör återigen poängteras att Uppsala samarbetar med Konsumentrådgivningen när det gäller förebyggande arbete. Dessa tre kommuner låg under 2011, i förhållande till övriga kommuner i riket, i topp vad det gäller nedlagd tid på förebyggande arbete. Norrköping angav att tio arbetstimmar per vecka gick till förebyggande arbete, vilket för deras del motsvarar 8 procent av arbetstiden, och således ligger de i linje med genomsnittet i riket. Konsumentverkets

sammanställning visar att i genomsnitt läggs 8 procent av arbetstiden på förebyggande arbete. I riket var det 110 kommuner som helt saknade förebyggande arbete år 2011.

Uppsala har sedan hösten år 2011 en satsning för att nå alla gymnasieelever för att ge information kring privatekonomi och konsumenträtt och detta hör till det som har högst prioritering i det förebyggande arbetet. Man har också samarbete i förebyggande syfte med bland annat Kriminalvården och Arbetsförmedlingen (Krami och MOA) samt med Svenska för invandrare. Örebro har i ett projekt arbetat med att nå ungdomar upp till 25 år. För övrigt anger man att man i förebyggande syfte arbetat med personal på särskilda boenden i Örebro, samt att man varit delaktig i en teateruppsättning för gymnasieelever, där rådgivarna efter teatern fick möjlighet att presentera Budget- och skuldrådgivningen i Örebro. Norrköping menar att man i liten utsträckning föreläser för intressegrupper och liknande.

Påpekas gällande förebyggande arbete bör att Budget- och skuldrådgivningen i Västerås under 2013 lägger endast tre procent av sin arbetstid på förebyggande arbete, enligt den tidsstudie som presenteras på sidan 14-16 i denna rapport.

## Synpunkter och utvecklingsförslag

Här redovisas de synpunkter och utvecklingsförslag som lämnats av enhetschef och medarbetare på Budget- och skuldrådgivningen.

### Placering i organisation och fysisk placering

Varken medarbetare eller enhetschef är helt nöjda med den organisatoriska placeringen så som den ser ut idag, det vill säga att Budget- och skuldrådgivningen tillhör Sociala nämndernas förvaltning, Socialkontor Ekonomi Ungdom. När utförarorganisationen proAros omorganiserades vid årsskiftet 2012/2013 flyttades all myndighetsutövning inom Individ- och familjeomsorgen från proAros till Sociala nämndernas stab. Budget- och skuldrådgivningen bedriver ej myndighetsutövning men flyttades ändå med, ihop med den avdelning som de tillhört sedan innan. Tidigare hade de gemensamma arbetsplatsträffar med hela Socialkontor Ekonomi Ungdom men från och med 2013 har grupperna delats, vilket upplevs som bra. Medarbetarna på Budget- och skuldrådgivningen känner inte att de har så mycket samarbete med handläggarna på det övriga Socialkontoret. Istället anses att verksamheten är mer lik den som bedrivs av Konsumentjuridiska rådgivningen, vilka de även samarbetar med i nuläget genom den förebyggande verksamheten.

Varken medarbetarna eller enhetschef verkar tycka att den organisatoriska placeringen spelar en särskilt stor roll. Huvudsaken är att en nära arbetsledning finns, som är insatt i frågorna och som kan ge det stöd som medarbetarna behöver. Att en större arbetsgrupp har en positiv inverkan på arbetsmiljön nämns också. Att ha någon form av samarbete eller utbyte med dem som man är organisatoriskt placerad ihop med nämns också som betydelsefullt, och här kommer den Konsumentjuridiska rådgivningen närmast till hands. En statlig utredning pågår med en översyn av budget- och skuldrådgivning i samtliga svenska kommuner, förutom ansvarsområden tittar utredningen även på organisatorisk tillhörighet. Resultatet kommer under hösten 2013.

I nuläget är det således lite av en mellanperiod eftersom Budget- och skuldrådgivningen inte kommer att finnas kvar under Socialkontor Ekonomi Ungdom framöver. Enhetschefen menar att detta gör det svårt att bedriva utvecklingsarbete, eftersom eventuella förändringar kan komma att ändras återigen av nästa chef. Detta begränsar således hennes möjligheter till utveckling av Budget- och skuldrådgivningen.

Gällande den fysiska placeringen i Stadshuset anser medarbetarna att det är positivt för kunderna med en anonym placering. Man hänvisar till att hela 91 procent att kunderna som besvarat brukarenkäten 2012 anser att placeringen är bra. Kunderna som besöker Budget- och skuldrådgivningen vill ofta inte skylta med sina problem och verkar alltså nöjda med att kunna gå in genom en mer undanskymd ingång, än till exempel Stadshusentrén. Däremot framkommer att lokalerna i sig är väldigt tråkiga och skulle behöva fräschas upp. Enhetschefen anser å andra sidan att de nuvarande lokalerna är för undanskymda och kanske behöver vara mer tillgängliga. Det kan vara svårt att kombinera det anonyma med ett välkomnande bemötande.

### Arbetsätt

Medarbetarna menar att de hela tiden arbetar för att utveckla arbetssättet och att effektivisera de olika processerna. Varje onsdag har man interna möten där man bland annat pratar om eventuell utveckling av verksamheten. Tekniska hjälpmedel såsom SMS via Outlook, en penna som läser in text och scannar till dator och det nya relativt smidiga dokumentationssystemet BOSS är exempel på förbättringar som gjorts under de senaste åren. Tekniska verktyg som saknas är å andra sidan ett smidigt system för att skicka ut skuldförfrågningar till i första hand inkassobolag. Här hade man tidigare kuverteringsmaskinen och har under senaste tiden försökt med säker e-post. Kuverteringsmaskinen blev för kostsam och togs bort, vilken medarbetarna tycker är synd. Denna besparade dem mycket tid. Säker e-post har inte fungerat och man är nu återigen tillbaka till att för hand kuvertera och skicka ut brev. En annan lösning här skulle effektivisera verksamheten. Faxmodem har nämnts som ett förslag, men liksom för e-post är säkerheten inte tillräcklig. Dessutom har många gått ifrån fax de senaste åren och man kan därför inte räkna med att alla mottagare har möjlighet att ta emot post via fax.

Att telefontiden fungerar bra är den allmänna uppfattningen hos medarbetarna. Det pågår dock en diskussion om man skulle göra om formen för telefontiden och ha en person som har telefontid hela dagar. I nuläget kan kunderna ej få tag på medarbetarna per telefon på andra tider än telefontiden, då får de skicka e-post eller SMS. Enhetschefen anser att det är ineffektivt att ha telefontid mitt på förmiddagen, då detta gör att möjligheten till att boka in besök begränsas till endast ett besök under förmiddagen.

Något som har stor betydelse för ett ärendes framgång är vem personen är som kontaktar Budget- och skuldrådgivningen. Inte sällan är det annan person än den sökande som har tagit kontakt och i dessa fall är det en stor risk för uteblivet besök eller annan typ av avhopp. Det är viktigt att medarbetarna alltid ser till att de får prata med den sökande själv, för att höra hur situationen ser ut och hur motivationen till förändring är. Ibland kan det vara en anhörig som är mer angelägen om förändringen är vad den sökande själv är. Ur effektivitetssynpunkt är det viktigt att handläggarna i den mån det är möjligt undviker att lägga tid på ärenden och personer som inte leder till förändring.

Att skicka SMS inför ett möte gör tre av de fyra medarbetarna. Den fjärde medarbetaren anser att det är lättare och bättre att skicka e-post som påminnelse. Här har medarbetarna lite olika åsikter och inte alla samlar in e-postadresser för att möjliggöra kontakt den vägen. Denna uppgift skulle kunna läggas till i mottagningsblanketten.

Antalet möten har minskat på senare år, från 7-8 möten per kund till dagens 2-3 möten per kund. I dagsläget bokas första besöket med kund till 1,5 timme. Enhetschef anser att besökstid för nya kunder kan bokas för 1-1,5 timme och att kortare uppföljningsmöten därefter kan bokas, för att få in fler möten på en dag. Enligt medarbetarna behöver dock tiden alltid vara 1,5 timme, för att man ska hinna gå igenom alla delar till den sociala och ekonomiska utredningen samt för att ge kunden möjlighet att berätta om sin situation.

Ända sedan år 2005 har väntetiden innan första besöket varit längre än de från Konsumentverket rekommenderade fyra veckorna, även om den under det sista året har minskat. Den stora ökningen under 2011 kan bero på att det reella medarbetarantalet under detta år var 2,5 medarbetare på grund av personalomställning och sjukdom. Under 2012 har kötiden minskat från 14 till 10 veckor. För att minska kötiden ytterligare och kunna hantera det höga inflödet av ärenden ser medarbetarna att det behövs ytterligare personella resurser. Olika typer av effektiviseringsåtgärder har redan gjorts och även om några av de ovan nämnda förslagen skulle kunna genomföras tror de att det i slutändan är en till tjänst som behövs. Den nuvarande arbetssituationen skapar stress och det är svårt att få ihop det vid oplanerad frånvaro som till exempel sjukdom eller vård av sjukt barn. Medarbetarna tror att kommunen i slutändan sparar pengar på att anställa en ny budget- och skuldrådgivare, eftersom det borde minska behovet av andra åtgärder.

Medarbetarna behöver hålla sig uppdaterade om vad som händer inom budget- och skuldrådgivningsbranschen. Olika utbildningar och andra evenemang finns och medarbetarna åker ibland iväg på dessa. Enhetschefen anser att man i högre grad borde arbeta med representantskap här, det vill säga att en person åker på utbildning eller liknande, och sedan har i uppdrag att föra de nya kunskaperna vidare till övriga. På så sätt kan arbetet effektiviseras.

Enhetschefen tar upp att definitionen av kötid kan tolkas olika i olika kommuner och att det kan vara en anledning till att det ser väldigt olika ut olika kommuner emellan. Medarbetarna på budget- och skuldrådgivningen börjar ju i praktiken att arbeta med ärendet redan då fullmakten kommer in. Kötiden räknas dock från att första kontakten tas till att första besöket genomförs.

## Dokumentation

Verksamhetssystemet BOSS är medarbetarna överlag nöjda med. I systemet kan medarbetarna se varandras kunder och de har även öppna kalendrar i Outlook så att de kan dela med sig av bokade tider etcetera. Eftersom verksamheten inte är myndighetsutövande finns inga krav på dokumentation, även om det i praktiken krävs för att kunna utföra arbetet. Systemet skulle kunna fungera bättre gällande uträkning av kvalificerad insolvens. En uppgradering av frivilliga avbetalningsplaner är på gång.

För att kunna dokumentera skuldbilden behövs många olika uppgifter om den sökande. En del kan kunden ta fram själv och en del gör handläggaren. Budget- och skuldrådgivarna finns till för kunderna och ska vara behjälpliga i den mån det går, och man arbetar mycket med "hjälp till självhjälp". För att minska arbetsbelastningen på handläggarna finns en tanke att kunder skulle få mer ansvar för att till exempel ta fram de uppgifter som behöver. Detta är dock inte helt enkelt enligt medarbetarna, man måste hela tiden vara försiktig och inte lägga över mer än vad de klarar av. Här ser medarbetarna och enhetschefen lite olika på hur mycket hjälp som kunderna ska få. Enligt lagen har Budget- och skuldrådgivningen ingen skyldighet att helt och hållet göra en skuldöversikt åt en kund, men det är samtidigt viktigt att allt kommer med eftersom varje individ endast har möjlighet att beviljas skuldsanering en gång i livet. Enhetschefen förslår att handläggaren kan vara behjälplig att skriva själva brevet och sen trycka upp det i några exemplar, men att kunden därefter själv skickar ut breven till inkassobolagen.

### Förebyggande aktiviteter

Budget- och skuldrådgivarna är rörande överens om att de skulle vilja jobba mer förebyggande i ett vidare perspektiv. Man hänvisar till rapporten "Budget- och skuldrådgivning – kortsiktig kommunal kostnad eller en lönsam social investering"<sup>9</sup> och menar att det är samhällsekonomiskt lönsamt att satsa på förebyggande åtgärder. En medarbetare tycker att det är konstigt att det pratas mycket om utanförskap och barnfattigdom, och att kommunen vill arbeta för att minska dessa två, men de vill inte satsa på en relativt enkel insats som detta. Behoven är stora. Man inser dock att en timme i veckan per person är rimligt med tanke på den stora arbetsbelastningen från inkommande ärenden, vilket även enhetschefen är inne på.

Förslag på nya förebyggande aktiviteter är att ha en chatsida eller Facebooksida där en eller flera medarbetare är tillgängliga för att besvara frågor. På denna sida skulle man även kunna lägga ut de tio vanligaste frågorna om budget- och skuldrådgivning och svar på dessa. Ytterligare förslag är att Budget- och skuldrådgivningen skulle svara på frågor samt ge information i lokalsidorna. Man har tidigare haft denna aktivitet tillsammans med Konsumentjuridiska rådgivningen och det var då väldigt populärt.

### Uppföljning av verksamheten

Gällande uppföljning pågår ett arbete för att få fram bättre statistik i BOSS, vilket det finns ett stort behov av. Man ska tänka till kring vad som behöver kunna visas och hur man ska få in det.

## Slutsatser

Budget- och skuldrådgivningen i Västerås Stad har en mycket omfattande verksamhet och hjälper årligen en mängd kunder till en bättre ekonomi. Omfattningen av inkommande ärenden per år har under 2002 till 2012 ökat från ungefär 250 till knappt 500. Under denna tid har antalet medarbetare varit detsamma och detta har lett till att väntetiden numera är mycket

<sup>9</sup> Konsumentverket, rapport 2011:11.

## Kartläggning av Budget- och skuldrådgivningen i Västerås Stad

lång. Numera tar det ungefär 10 veckor från att kunden tar kontakt, till att första besöket äger rum. Detta kan jämföras med 10 veckors väntetid år 2010 och 14 veckors väntetid år 2011. Även fast väntetiden har minskat det senaste året når man inte upp till de av Konsumentverket rekommenderade fyra veckorna.

För att minska på väntetiden har flera förslag inkommit genom denna utredning. Medarbetarna själva anser att en ytterligare medarbetare skulle behövas, medan enhetschefen mer ser till att i första hand försöka effektivisera verksamheten så mycket som möjligt. Här är alltså utgångspunkterna lite olika. Andra delar där man ser på saken lite olika är tillgängligheten till de nuvarande lokalerna, längd på första besöket, behovet av kuverteringsmaskin samt hur behjälplig handläggaren ska vara vid insamlandet av skulduppgifter. Medarbetarna menar att de hela tiden utvecklar verksamheten och ständigt letar nya tekniska hjälpmedel eller nya arbetssätt. Även om de tycker att arbetet överlag fungerar väldigt bra nu, finns det alltid förbättringar att göra.

Enligt den tidsstudie som genomfördes i början av 2013 läggs drygt fyra femtedelar av arbetstiden idag på kunden, antingen genom direkt eller indirekt brukartid. Resterande femtedel upptas av intern tid (annat) eller förebyggande arbete. Slutsatser som kan dras av detta är att en övervägande del av medarbetarnas arbetstid läggs direkt eller indirekt på kunderna, och att det förebyggande arbete inte hinns med i den utsträckning medarbetarna anser att det finns behov av. Andelen tid för förebyggande arbete var år 2011 hela 14 procent. Medarbetarna på Budget- och skuldrådgivningen skulle vilja arbeta med förebyggande arbete i högre grad, men i nuläget finns inte möjlighet till detta. Förebyggande arbete kring budget- och skuldrådgivning har visat sig vara effektiv och resurssparande för kommuner.

Den processbeskrivning som togs fram år 2011 används inte i särskilt hög grad i praktiken. Den senast anställda medarbetaren använde den när denne var nyanställd, och tyckte då att den var till stor hjälp. Numera är processen en rutin och medarbetarna behöver inte titta på den som stöd. En av aktiviteterna i arbetsprocessen som lyfts som särskilt positiv är metoden för ärendefördelning. Samtliga medarbetare anser att den fungerar mycket bra och ger en rättvis och slumpmässig fördelning mellan svåra och lätta ärenden.

Överlag har lite olika beskrivningar av delarna i arbetsprocessen inkommit genom denna utredning, och det har visat sig att medarbetarna på Budget- och skuldrådgivningen inte är helt ense om sin arbetsprocess. I stora drag är det tydligt att de arbetar åt samma håll och att de är mycket engagerade för att hjälpa kunden, men vissa uppgifter görs på olika sätt. Ett exempel är antalet inkassobolag som de skickar förfrågningar till för att kunna göra en skuldkartläggning. Några har uppgett att de skickar till 20 olika bolag medan andra skickar till uppemot 40 olika bolag. Här skulle det kunna finnas en lista med ett antal bolag som samtliga medarbetare alltid ska skicka förfrågningar till. Ett annat exempel är SMS-påminnelser som tre av de fyra medarbetarna skickar till kund inför möten. Den fjärde medarbetaren vill hellre skicka e-post, men övriga samlar ej in e-postadresser till kunderna för att möjliggöra detta. Även här borde processen se lika ut oavsett medarbetare, och det bör bestämmas om SMS eller e-post ska användas.

Något som inte används är checklistor vid besök av kund. Vid första kontakten finns en mottagningsblankett som används, men under själva besöket verkar det som att medarbetarna

går mer på erfarenhet. Kanske kan detta vara något att fundera över, möjligen skulle en checklista ge en enhetligare hantering, spara tid och ge mer stringens vid kundbesöken.

Jämfört med Norrköping, Uppsala och Örebro är det tydligt att Västerås sticker ut när det gäller skuldsaneringsärenden. Dels då budget- och skuldrådgivarna i Västerås lägger betydligt mer tid på detta än i övriga kommuner och dels att Västerås har haft en markant ökning av antalet skuldsaneringsansökningar sedan 2007 jämfört med de övriga kommunerna och med riket. Detta ger en hög belastning på Västerås i och med att skuldsanering är det mest tidskrävande ärendeslaget. Vidare ser organisationen och samarbetet med andra aktörer ser lite olika ut i de fyra kommunerna. Förutom den ökade arbetsmängden genom det ökade antalet skuldsaneringsansökningar för Västerås del kan de knappa resurserna avseende övriga stödverksamheter vara en orsak till den relativt långa väntetiden i Västerås. Bland annat har Budget- och skuldrådgivningen i Örebro en ideell organisation till sitt förfogande som hjälper dem att sköta de komplicerade ärendena, och i Uppsala samarbetar man mycket med Konsumentrådgivarna.

I samband med utredningen har det också framkommit att behovet av att följa upp och registrera ärenden/kontakter är stort. Både för att kunna följa upp verksamheten internt men även för att kunna lämna bra underlag i samband med den årliga enkäten som Konsumentverket sammanställer och på så sätt få möjlighet att jämföras med andra kommuner. Det har under denna utrednings gång framkommit att det inte är helt klart vad olika mått, såsom väntetid och antal kontakter, egentligen visar och hur de definieras i olika kommuner. Exempelvis definierar Örebro väntetid som att ärendet startar vid första kontakt – därmed har de ingen väntetid. Västerås har en definition som stämmer överens med Konsumentverkets, det vill säga antal veckor mellan första kontakt och första besök, men det saknas ett strukturerat system för uppföljning på gruppnivå. Idag har varje medarbetare koll på sina egna ärenden, men det borde finnas ett gemensamt uppföljningssystem för att få en säkrare och enklare hantering av detta. I Västerås finns heller ingen uppföljning av det totala antalet pågående ärenden. Den enkät som Konsumentverket skickar ut årligen har till syfte att användas som jämförelse mellan olika kommuner, men med utgångspunkt i att de fyra kommuner som denna utredning undersökt har tolkat frågorna olika, är det tydligt att det finns olika definitioner på samma fråga. För att få bukt på detta bör dels en översyn av den uppföljning som samlas in internt i verksamhetssystemet BOSS på Budget- och skuldrådgivningen i Västerås Stad göras, och dels bör definitioner på nationell nivå tydliggöras genom Konsumentverket.

Sammanfattningsvis kan sägas att Budget- och skuldrådgivningens verksamhet fungerar bra gentemot de enskilda kunderna, men att medarbetarna är under stress i och med den långa väntetiden och det höga inflödet av komplexa ärenden. Utifrån resultatet av denna utredning visas att några åtgärder för att effektivisera processerna är möjliga och att det behövs tydligare strukturer för redovisning och uppföljning av verksamheten.





