



## Riktlinjer för budget- och skuldrådgivning

Dokumenttyp Riktlinjer

Fastställd/upprättad Kommunstyrelsen 2025-04-09, § 49

Senast reviderad

Detta dokument gäller för Socialtjänsten

Giltighetstid Tills vidare

Dokumentansvarig Socialchef

Dnr 2025-97

## Innehåll

|                                                                   |   |
|-------------------------------------------------------------------|---|
| Inledning.....                                                    | 3 |
| Målgrupp .....                                                    | 3 |
| Mål, kvalitet och uppföljning.....                                | 3 |
| Handläggning.....                                                 | 4 |
| Tillgänglighet och bemötande .....                                | 4 |
| Dokumentation .....                                               | 5 |
| Sekretess .....                                                   | 5 |
| Barnperspektiv .....                                              | 5 |
| Barnfamilj - definition.....                                      | 6 |
| Våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck..... | 6 |
| Kommunens ansvar .....                                            | 6 |
| Skadeståndslagen .....                                            | 6 |
| Konsumentverkets roll .....                                       | 7 |
| Budget- och skuldrådgivningens innehåll och uppdrag .....         | 7 |
| Budgetrådgivning .....                                            | 8 |
| Skuldrådgivning .....                                             | 8 |
| Stöd inför och under skuldsanering .....                          | 9 |
| Samverkan .....                                                   | 9 |
| Information om verksamheten och förebyggande insatser.....        | 9 |

## Inledning

Detta dokument innehåller anvisningar för hur socialtjänsten i Hjo kommun ska arbeta med budget- och skuldrådgivning. Syftet med riktlinjerna är att skapa ett enhetligt synsätt, säkerställa likabehandling samt ge stöd i det praktiska arbetet med att tolka lagstiftningen. Budget- och skuldrådgivning är en obligatorisk verksamhet för kommunen vilket regleras i 13 kap 2 § SoL.

Riktlinjerna utgår från gällande lagstiftning. De lagar som främst reglerar verksamheten är Socialtjänstlagen (SoL), Förvaltningslagen (FL), offentlighet- och sekretesslagen (OSL), Kommunallagen (KL), Skuldsaneringslagen (2016:675), Lag om skuldsanering för företagare (2016:676), Utsökningsbalken (1981:774), Föräldrabalken (FB) och Personuppgiftslagen (PUL).

Förutom vad som anges i dessa riktlinjer och i lagstiftningen gäller även Konsumentverkets rekommendationer.

## Målgrupp

I budget- och skuldrådgivarens uppdrag ligger att arbeta med skuldsatta och överskuldsatta personer. Överskuldsättning som begrepp handlar om en komplex process där olika faktorer och orsaker samverkar med varandra men kan kortfattat beskrivas som att den totala skulden en enskild har överstiger den förmåga som den enskilde har att betala tillbaka skulden.

Orsakerna till överskuldsättning är många och ofta är det inte en isolerad orsak som leder till överskuldsättning, utan en mängd samverkande faktorer. Även oförutsägbara livsförändringar som arbetslöshet, sjukdom eller skilsmässa kan vara anledningar till att en person hamnar i skuldsättning. Studier påvisar att det finns ett starkt samband mellan ekonomiska svårigheter och fysisk och psykisk ohälsa. Det finns ett tydligt samband mellan ekonomisk utsatthet, psykisk ohälsa och en högre risk för suicid.

Förekomst hos Kronofogdemyndigheten används i överskuldsättningsutredningen som en indikator för om ett hushåll är överskuldsatt. Dock är det inte alla som har skulder hos Kronofogdemyndigheten som är överskuldsatta och alla som är överskuldsatta återfinns inte hos myndigheten.

## Mål, kvalitet och uppföljning

Socialtjänsten ska med utgångspunkt i demokrati och solidaritet främja enskildas

- ekonomiska och sociala trygghet,
- jämlika och jämställda levnadsvillkor, och
- aktiva deltagande i samhällslivet.

Verksamheten ska bygga på respekt för enskildas självbestämmanderätt och integritet.

Verksamheten ska även vara av god kvalitet och bedrivas i enighet med vetenskap och beprövad erfarenhet.

Genom att tillhandahålla kvalificerad budget- och skuldrådgivning ska kommunerna bidra till att förebygga problematisk skuldsättning och hjälpa redan skuldsatta att finna en lösning på sina

problem. Rådgivningen är ett stöd för individen och ska anpassas efter den enskildes individuella behov och förutsättningar.

Underlag för statistik ska regelbundet tas fram för analys, utvärdering och planering av verksamheten. Statistiken hämtas ur verksamhetssystemet, efter manuell framtagning och från Kronofogden. Konsumentverket hämtar årligen statistik via ärendehanteringssystemet.

## Handläggning

Budget- och skuldrådgivningen utgör en del av socialtjänsten varför bland annat socialtjänstlagens handläggningsregler blir tillämpliga. Eftersom socialtjänstlagen hänvisar till flera bestämmelser i förvaltningslagen ska även regler i denna lag tillämpas.

Kommuninvånare har rätt att erhålla budget- och skuldrådgivning i den kommun där de är bosatta. Med bosättningskommun avses den kommun där den enskilde är stadigvarande bosatt, eller annan kommun, om den enskilde har starkast anknytning till den kommunen. Det framgår att det är bosättningskommunen som ansvarar för stöd- och hjälpinsatser, oavsett om den enskilde tillfälligt eller under längre tid vistas i en annan kommun.

## Tillgänglighet och bemötande

De som är i kontakt med budget- och skuldrådgivningen ska ges ett gott bemötande och det ska vara lätt att komma i kontakt med budget- och skuldrådgivare. Ett gott bemötande kan ha en avgörande betydelse för en persons möjlighet att komma till tals och vara delaktig i rådgivningsprocessen men även för kvaliteten i rådgivningen. Bemötandet kan behöva anpassas med hänsyn till den enskildes förutsättningar, exempelvis utifrån olika funktionsnedsättningar eller behov av tolk. Det är viktigt att budget- och skuldrådgivaren utgår från varje enskild persons förutsättningar.

Den information som ges ska vara tydlig, lätt att förstå och tillgänglig för så många som möjligt. Stödet som ges ska ha till syfte att hjälpa rådsökande att kunna klara sin ekonomiska situation på egen hand, så kallad hjälp till självhjälp. Det betyder att den rådsökande själv har ett primärt ansvar för sin ekonomi. Därför är det viktigt att verksamheten innefattar alla delar som krävs för att en rådsökande ska kunna få både en kort- och långsiktig ekonomisk rehabilitering. Vidare ska rådgivningen utgå från den sökandes individuella behov och förutsättningar. Rådgivning sker på frivillig grund och bygger på en aktiv medverkan från den rådsökande. Som skuldrådgivare är det viktigt att vara lyhörd för den rådsökandes behov och bidra till att personen upprättar andra nödvändiga kontakter inom eller utanför den egna verksamheten.

Verksamheten bör erbjuda kommuninvånare olika sätt att ta kontakt med budget- och skuldrådgivare. Olika kontaktvägar kan vara genom e-post, telefon och bokade besök. Som regel bör budget- och skuldrådgivare vara nåbara inom ett par arbetsdagar och kunna erbjuda en besökstid inom fyra veckor från första kontakt. Akuta ärenden bör prioriteras. Vid prioritering ska hänsyn alltid tas utifrån ett barnperspektiv samt om den enskilde är under 25 år.

Informationsbroschyrer om budget- och skuldrådgivning med aktuella kontaktuppgifter bör finnas tillgänglig i kommunens reception och i andra offentliga lokaler så som Rödingen, familjecentralen och Kulturkvarteret. Den kan också delas ut av budget- och skuldrådgivarna vid informationstillfällen eller av handläggare inom andra verksamheter som träffar personer som kan vara i behov av budget- och skuldrådgivning.

## Dokumentation

Inom budget- och skuldrådgivning ska handläggning och genomförande i ärenden dokumenteras i det verksamhetssystem som tillhandahålls av Konsumentverket. I systemet görs informationssökning, handläggning och statistiksammanställningar. Systemet är också ett verktyg för att underlätta och effektivisera budget- och skuldrådgivarnas arbete.

Det som ska dokumenteras i ett ärende är: åtgärder som vidtas i ärendet, faktiska omständigheter och händelser av betydelse.

Den enskilde bör hållas underrättad om den dokumentation som förs och rätten att ta del av denna. Om den enskilde anser att någon uppgift är oriktig ska detta antecknas. Det är viktigt att dokumentationen förs med respekt för den enskilde och på ett sådant sätt att den är lätt att förstå.

För ytterligare information kring handläggningen hänvisas till Socialstyrelsens handbok: *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*.

## Sekretess

Budget- och skuldrådgivningens arbete omfattas av sekretess enligt 26 kap. 1 § Offentlighets- och sekretesslag (OSL). Sekretess gäller inom socialtjänsten för uppgift om en enskilds personliga förhållanden, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon närstående till denne lider men. Undantag från sekretessen kan göras när det finns ett samtycke från den enskilde. Inför fråga om utlämnande av sekretessbelagda uppgifter ska en sekretessprövning alltid göras.

I enlighet med 59 § Skuldsaneringslagen ska socialnämnder till Kronofogdemyndigheten eller en domstol som handlägger ett ärende om skuldsanering på begäran lämna uppgifter om gäldenärens personliga och ekonomiska förhållanden som är av betydelse för prövningen av ärendet.

Budget- och skuldrådgivningen ska följa kommunens rutin för personer med skyddade personuppgifter.

## Barnperspektiv

I ärenden där det finns barn och ungdomar ska deras situation alltid uppmärksammas och när beslut rör barn ska det särskilt beaktas med hänsyn till barnets bästa. FN:s barnkonvention är svensk lag sedan 2020 vilket stärker barns rättssäkerhet och sätter barnets bästa i främsta rummet. Barnkonventionen slår bland annat fast att alla barn har samma rättigheter att växa upp under trygga förhållanden, att utvecklas och skyddas mot övergrepp och utnyttjande. Vid alla åtgärder som rör barn ska barnets bästa alltid komma i främsta rummet. Barnperspektivet ska noga analyseras i beslutsfattandet om vilka följder ett beslut kan få för det enskilda barnet. Det ska alltid kartläggas om det finns barn med i bilden och hur barnen är berörda. Vid oro för att barn far illa ska anmälan göras till barn- och familjeenheten.

I budget- och skuldrådgivarens arbete ingår att kartlägga om det finns minderåriga barn i familjen och hur barnen påverkas av familjens ekonomiska situation. Budget- och skuldrådgivare bör bevaka att Kronofogden vid skuldsanering och utmätning tar hänsyn till att det finns barn eller umgängesbarn samt upplysa den rådsökande om vilka förmåner hos Försäkringskassan som kan sökas.

## Barnfamilj - definition

Inom kommunens budget- och skuldrådgivning används Kronofogdens definition av barnfamilj:

*Med barn menas någon som är under 18 år och som bor permanent eller tillfälligt i bostaden. Det har ingen betydelse om det är sökandes egna barn eller sammanboendes barn. Till berörda barn räknas även växelvis boende och umgängesbarn som träffar sin förälder motsvarande 30 dagar eller mer per år.*

## Våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck

Socialtjänsten ansvarar för att våldsutsatta och deras närstående får stöd och hjälp. Kvinnor och barn som utsatts för våld, eller barn som upplevt våld mellan närstående, ska särskilt beaktas. Det är även viktigt att uppmärksamma våldsutövare, för att informera om och lotsa vidare till insatser för att våldet ska upphöra. I arbetet med våldsutsatta personer ingår även att uppmärksamma hedersrelaterat våld och förtryck.

Om det kommer till budget- och skuldrådgivarens kännedom att den enskilde lever i en relation med våld eller hedersrelaterat våld och förtryck ska budget- och skuldrådgivaren informera om hur den enskilde kan få stöd utifrån sin situation. Vid kännedom om att ett barn varit utsatt för eller bevittnat våld ska en orosanmälan göras utan dröjsmål.

## Kommunens ansvar

Budget- och skuldrådgivning är en obligatorisk verksamhet för kommunen vilket regleras i 13 kap 2 § SoL. Kommunerna ska erbjuda kvalificerad budget- och skuldrådgivning till skuldsatta personer utan oskäligt dröjsmål. Skyldigheten gäller även under ett skuldsaneringsförfarande och till dess att en beviljad skuldsanering eller F-skuldsanering är helt avslutad.

Konsumentverket har tagit fram rekommendationer som en del i Regeringens strategi mot överskuldsättning och de ska vara en utgångspunkt för Hjo kommuns budget- och skuldrådgivning. Rekommendationerna tydliggör vad budget- och skuldrådgivning ska hjälpa skuldsatta med. För att kunna förebygga skuldproblem och hjälpa skuldsatta personer att finna en lösning på sin situation ger Konsumentverket rekommendationen att budget- och skuldrådgivning bör innefatta följande delar:

- Budgetrådgivning
- Skuldrådgivning
- Stöd inför och under skuldsanering

## Skadeståndslagen

Kommunen kan komma att bli skadeståndsskyldig om rådgivningen skulle orsaka den rådsökande en förmögenhetsskada. Detta regleras i 3 kap. 3 § skadeståndslagen (1972:207): *”Staten eller en kommun skall ersätta ren förmögenhetsskada som vållas av att en myndighet genom fel eller försummelse lämnar felaktiga upplysningar eller råd, om det med hänsyn till omständigheterna finns särskilda skäl.”*

En förutsättning för skadestånd är att en person har förlitat sig på ett auktoritativt besked från myndigheten och med anledning av detta fått sin ekonomi märkbart försämrad. Bevisbördan ligger på den rådsökande som måste kunna påvisa att den felaktiga informationen har lämnats på grund av fel eller försummelse.

## Konsumentverkets roll

I 13 kap 3 § SoL framgår att Konsumentverket skall stödja och ge vägledning för den budget- och skuldrådgivning som kommunerna ansvarar för. Vidare ska Konsumentverket följa upp, stödja och bidra till vidareutveckling av verksamheterna i kommunerna och tillhandahålla verksamhetsstöd genom:

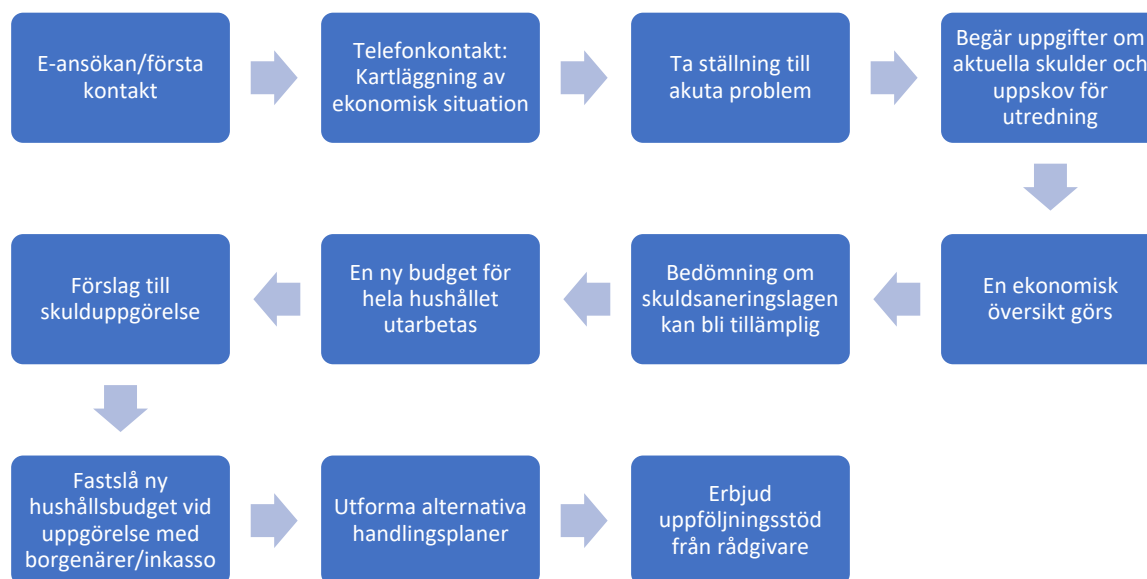
- utbildning inklusive grundutbildning för nyanställda, seminarier, informationsmaterial och handböcker
- datasystemet Boss+, inklusive supportfunktion
- Portalen, som är Konsumentverkets samlingsplats på nätet för budget- och skuldrådgivare. På sidan finns dokument, rapporter samt nyhetsbevakning, möjlighet att kommunicera med kollegor, ställa frågor och ta del av olika checklistor.

Konsumentverket stödjer även kommunerna genom att utveckla arbetsmetoder och organisationsmodeller, samla in och analysera statistik samt kartlägga kommunernas arbete. Utöver det samverkar Konsumentverket med andra myndigheter, stödjer forskning, arbetar förebyggande samt genomför utredningar inom området.

## Budget- och skuldrådgivningens innehåll och uppdrag

Budget- och skuldrådgivningen ska genom olika former av ekonomisk rådgivning bidra till att förebygga skuldproblem och hjälpa skuldsatta personer att finna en lösning på sin situation.

Nedan följer beskrivning av budget- och skuldrådgivningsprocessen. Processkartan presenterar möjliga delar som kan komma att bli aktuella i kontakten med rådsökanden.



## Budgetrådgivning

För att få en hållbar ekonomisk situation och undvika att nya skulder uppstår i dagsläget och i framtiden är det viktigt att ha en realistisk budget för sin privatekonomi. Budget- och skuldrådgivaren och den rådsökande ska tillsammans ta reda på hur den rådsökandes ekonomiska situation ser ut för att kunna göra en ekonomisk planering. Om utgifterna är större än inkomsterna kan budget- och skuldrådgivaren ha förslag på utvägar, men det är den rådsökande som måste välja och prioritera. Budgetrådgivning kan skilja sig åt beroende på i vilket sammanhang den rådsökande befinner sig i. För att genomföra förändringar i sin ekonomiska situation behöver budget- och skuldrådgivaren ofta arbeta med att motivera den rådsökande samt skapa framtidstro.

## Skuldrådgivning

När det finns skulder sker skuldrådgivning ofta parallellt med budgetrådgivningen. När skuldbilden är kartlagd kan budget- och skuldrådgivaren ge förslag på lösningar med konsekvensbeskrivningar för den rådsökande. Budget- och skuldrådgivaren kan när det är möjligt arbeta för en betalningsuppställning mellan den enskilde och fordringsägarna. En betalningsuppställning innebär att den rådsökande med stöd från skuldrådgivare ingår ett nytt avtal om förändrade betalningsvillkor med sin fordringsägare.

Exempel på betalningsuppställningar är:

- upprätta avbetalningsplan
- sänka räntesatser eller frysa ränta
- nytt avtal om förändrade betalningsvillkor
- sänka amorteringar
- amortering av kapitalskuld först och därefter ränteskuld
- saneringslån
- ackordsuppställning

En annan lösning kan vara att ansöka om skuldsanering.

## Stöd inför och under skuldsanering

Skuldsanering innebär att den som är svårt skuldsatt under vissa förutsättningar kan undgå att betala delar av eller hela sin skuldbörda. För att räknas som svårt skuldsatt ska en person inte kunna ha möjlighet att betala skulderna inom överskådlig tid. En ansökan om skuldsanering görs till Kronofogden via särskild blankett eller via e-tjänst. Kronofogdemyndigheten utreder och beslutar om personen ska beviljas skuldsanering. Om Kronofogdemyndigheten beviljar skuldsanering framgår det i beslutet hur mycket som ska återbetalas enligt en betalningsplan. En skuldsaneringsperiod varar i fem år. Kronofogdens beslut kan överklagas och omprövas.

Budget- och skuldrådgivningens arbete med skuldsanering omfattar stöd vid ansökan om skuldsanering, stöd vid eventuell överklagan av beslut och hjälp under tiden som skuldsaneringen pågår med till exempel omprövning på grund av ändrade ekonomiska förutsättningar. För att skuldsaneringen ska vara rehabiliterande är det mycket viktigt att vardagsekonomin fungerar under hela processen. Budget- och skuldrådgivningen har ansvar för att stötta den enskilde under hela perioden som skuldsaneringen pågår.

På webbplatsen Portalen finns en checklista för hur budget- och skuldrådgivare går till väga för att stödja den rådsökande att ansöka om skuldsanering. Denna bör användas av budget- och skuldrådgivaren som stöd. Checklistor finns även som stöd för flera situationer som kan uppstå under ett skuldsaneringsförfarande så som överklagan och omprövning. Även dessa checklistor bör användas.

## Samverkan

Budget- och skuldrådgivaren ska vid behov samverka med andra enheter inom kommunen, andra myndigheter exempelvis Kronofogden samt hälso- och sjukvården. Vid samverkan i individärenden är det viktigt att samtycke från den rådsökande finns. Om det i kontakten framkommer andra behov som inte rör den ekonomiska situationen bör budget- och skuldrådgivaren förmedla kontakt med andra verksamheter där den enskilde kan få stöd och hjälp.

## Information om verksamheten och förebyggande insatser

Studie har visat att det är få som känner till att kommuner erbjuder budget- och skuldrådgivning, detta trots att det är en lagstadgad verksamhet. Det behövs därför utåtriktade insatser. När fler får kunskap om att budget- och skuldrådgivning finns i kommunen ökar troligtvis inte bara kunskapen om verksamheten utan också insikten att överskuldssättning kan drabba de flesta.

Socialtjänsten bör planera för hur grupper och enskilda, såväl vuxna som barn, ska nås med information om hur socialtjänsten arbetar med budget- och skuldrådgivning. För att kunna ge stöd och hjälp till fler behöver budget- och skuldrådgivningen arbeta aktivt för att nå ut med information om verksamheten.

Genom att öka kommuninvånares samt interna och externa samverkanspartners kunskap och medvetenhet om vardagsekonomi finns möjlighet att förebygga överskuldssättning. Studier påvisar att det finns ett starkt samband mellan ekonomiska svårigheter och fysisk och psykisk ohälsa. Tillsammans med samverkanspartners kan verksamheten nå fler och uppmärksamma enskilda med ekonomiska svårigheter tidigare.