

Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2023-05-09

Diarienummer N043-0102/22

Handläggare

Andrea Utbult

Telefon: 031-365 09 36

E-post:

andrea.utbult@demokratimedborgarservice.goteborg.se

Svar till stadsrevisionen efter granskning av verksamhetsåret 2022

Förslag till beslut

I nämnden för demokrati och medborgarservice

1. Nämnden för demokrati och medborgarservice godkänner förvaltningens förslag till yttrande över stadsrevisionens rekommendation i revisionsredogörelsen "Nämnden för demokrati och medborgarservice – granskning av verksamhetsåret 2022".
2. Nämnden för demokrati och medborgarservice skickar yttrandet till stadsrevisionen.
3. Nämnden för demokrati och medborgarservice förklarar beslutet omedelbart justerat.

Sammanfattning

Stadsrevisionen granskade nämndens verksamhet under 2022 och lämnade den 22 mars 2023 sina iakttagelser och bedömningar i en revisionsredogörelse till nämnden.

Tillsammans med revisionsredogörelsen begärde stadsrevisionen svar om vilka åtgärder nämnden gjort eller planerar att göra utifrån den rekommendation revisionen lämnade i redogörelsen. Rekommendation handlar om att nämnden ska säkerställa att analysen av behovet av budget- och skuldrådgivning sker enligt Konsumentverkets rekommendationer och att specifika och mätbara mål formuleras för verksamheten.

Svar ska lämnas till stadsrevisionen senast den 21 juni 2023.

Bedömning ur ekonomisk och social dimension

Bristande styrning inom budget- och skuldrådgivning kan leda till att skattemedel för verksamheten inte används resurseffektivt och att de vi är till för får vänta längre än förväntat på att få hjälp med sin privatekonomi. Förvaltningen har bland annat påbörjat ett arbete med en prioriteringsordning utifrån målgrupper som behöver förtur när trycket på verksamheten kraftigt ökat sedan 2022. Utifrån det vräkningsförebyggande arbetet har exempelvis sökande med sena hyresbetalningar förtur till ett första individuellt möte.

Bedömning ur ekologisk dimension

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Bilaga

1. Nämnden för demokrati och medborgarservice – granskning av verksamhetsåret 2022

Ärendet

Stadsrevisionen granskade nämnden för demokrati och medborgarservices verksamhet under 2022 och lämnade den 22 mars 2023 sina iakttagelser och bedömningar i en revisionsredogörelse till nämnden. Tillsammans med revisionsredogörelsen begärde stadsrevisionen svar på vilka åtgärder nämnden gjort eller planerar att göra utifrån den rekommendation revisionen lämnade i redogörelsen.

Svar ska lämnas till stadsrevisionen senast den 21 juni 2023.

Beskrivning av ärendet

Sveriges kommuner är skyldiga att ge ekonomisk rådgivning till skuldsatta personer. Kommunernas skyldigheter för ekonomisk rådgivning regleras sedan den 1 november 2016 i 5 kap. 12 § Socialtjänstlagen. Budget- och skuldrådgivning är därmed en del av socialtjänsten och är en obligatorisk uppgift för landets kommuner. Nämnden för demokrati och medborgarservice är ansvarig för Göteborgs Stads budget- och skuldrådgivning. Av nämndens reglemente framgår att: ”Nämnden ansvarar för att ge ekonomisk rådgivning till skuldsatta personer enligt socialtjänstlagen”. Mot denna bakgrund har stadsrevisionen under 2022 genomfört en granskning av nämndens budget- och skuldrådgivning.

Socialtjänstlagen ställer inte några krav på kapacitet eller vad som ska ingå i en kvalificerad ekonomisk rådgivning. Detta beskrivs i stället i Konsumentverkets rekommendationer för den kommunala budget- och skuldrådgivningen.

Rekommendationerna omfattar sex områden som stadsrevisionen granskat:

- Verksamhetens innehåll
- Utbildning och kompetens
- Likvärdigt arbetssätt och säkerställa kompetens
- Kapacitet och uppföljning
- Tillgänglighet
- Stöd utan oskäligt dröjsmål

Stadsrevisionen lämnade efter sin granskning följande rekommendation utifrån områdena kapacitet och uppföljning samt stöd utan oskäligt dröjsmål:

- ”Stadsrevisionen rekommenderar nämnden att säkerställa att analysen av behovet av budget- och skuldrådgivning sker på ett sådant sätt som förutsätts i Konsumentverkets rekommendationer och att specifika och mätbara mål formuleras för verksamheten”.

Förvaltningens bedömning

Inledning

Stadsrevisionen inleder revisionsredogörelsen för granskningen av nämndens budget- och skuldrådgivning med att konstatera att utvecklingen i världen och i Göteborg under de senaste åren varit präglad av pandemin. Den ekonomiska utvecklingen har under år 2022 inneburit ytterligare påfrestningar i form av kraftigt ökad inflation, höjda räntor och en vikande konjunktur. Stadsrevisionen resonerar vidare kring att en sådan utveckling riskerar att slå särskilt hårt mot hushåll och personer som idag är högt skuldsatta eller annars har en ansträngd privatekonomi. Det blir extra tydligt utifrån det faktum att behovet av nämndens budget- och skuldrådgivning kraftigt ökade under 2022. Ökningen av det totala antalet ärenden till budget- och skuldrådgivningen under året var 38 procent, något som nämnden för demokrati och medborgarservice lyfte i sin årsrapport för 2022.

Genomförda och planerade åtgärder utifrån rekommendationen

Förvaltningen är enig med stadsrevisionen om behovet av specifika och mätbara verksamhetsmål för budget- och skuldrådgivningen. Detta för att säkerställa att verksamheten har sådan kvalitet i utförandet som krävs utifrån nämndens ansvar i reglementet, socialtjänstlag och Konsumentverkets rekommendationer.

Förvaltningen har därför startat ett utvecklingsarbete utifrån rekommendationen. Verksamhetsmål och mått för att bedöma måluppfyllelse planerar förvaltningen att presentera för nämnden i eget ärende under hösten 2023. Förvaltningen kommer dessutom säkerställa att nämnden årligen får fördjupad information om verksamheten och dess måluppfyllelse. Detta tillfälle kommer arbetas in i förvaltningen plan för nämndens sammanträden under året.

För att nämnden löpande under åren ska ges möjlighet att ta ansvar för budget- och skuldverksamheten kommer förvaltningen även fortsättningsvis använda ordinarie planerings- och uppföljningsärenden till nämnd och kommunledning. Det betyder bland annat att förvaltningens analys kopplat till exempelvis behov av resurser till budget- och skuldrådgivningen kommer lämnas till nämnden för hantering i verksamhetsnomineringsarbetet. I nämndens verksamhetsnominering inför 2024, diarienummer N043-0056/23, lyfter nämnden behov av utökad ram till budget- och skuldrådgivningen för att kunna erbjuda privatekonomisk rådgivning enligt Konsumentverkets rekommendation. Vad det gäller uppföljning till nämnd och kommunledning lyfter nämnden i delårsrapport mars 2023, diarienummer N043-0053/23, en avvikelse kopplat till den ökade efterfrågan på privatekonomisk rådgivning med analys utifrån påverkan för målgruppen och verksamheten samt vilka åtgärder som förvaltningen vidtagit för att hantera avvikelsen.

En viktig förutsättning för budget- och skuldrådgivningsverksamhet, enligt Konsumentverkets rekommendationer, är att säkerställa att det finns tillräcklig kapacitet att möta behovet av privatekonomisk rådgivning. För att säkerställa att verksamheten har tillräcklig kapacitet bör regelbundna analyser göras av behovet enligt stadsrevisionen. Enligt Konsumentverkets rekommendationer ska även rådgivning erbjudas utan oskäligt dröjsmål. Det betyder att väntetiden från det att den sökande kontaktat verksamheten till dess att ett individuellt möte kan genomföras inte får överstiga fyra veckor.

Förvaltningen arbetar med olika utvecklingsinitiativ för att generellt förbättra budget- och skuldrådgivningen. Utifrån kapacitet och oskäligt dröjsmål har verksamheten bland annat genomlyst arbetssätt för att hitta effektiviseringar. Under våren har en tidmätning genomförts för att få en bättre uppfattning om kapaciteten i verksamheten. Förvaltningen har påbörjat ett arbete med en prioriteringsordning utifrån målgrupper som behöver förtur när trycket på verksamheten kraftigt ökat sedan 2022. Utifrån det vräkningsförebyggande arbetet har exempelvis sökande med sena hyresbetalningar förtur till ett första individuellt möte. Utveckling av behovsanalys för att kunna säkerställa tillräckligt med resurser i verksamheten är också ett identifierat utvecklingsområde som förvaltningen arbetar med. Förvaltningen kommer säkerställa att nämnden får information av verksamhetsutveckling enligt ovan vid det sammanträde då nämnden årligen ska få fördjupad kunskap om budget- och skuldrådgivningen och dess måluppfyllelse.

Eva Englund

Förvaltningsdirektör