



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2023-10-06

Diarienummer N043-0102/22

Handläggare

Gunnar Johnsson

Telefon: 031-365 00 49

E-post:

gunnar.johnsson@dm.goteborg.se

Verksamhetsmål och mått för att bedöma måluppfyllelse för budget- och skuldrådgivningen

Förslag till beslut

I nämnden för demokrati och medborgarservice.

1. Nämnden för demokrati och medborgarservice antecknar informationen.
2. Nämnden för demokrati och medborgarservice godkänner att målet för budget- och skuldrådgivningen, ”den genomsnittliga väntetiden för att få rådgivning genom ett personligt möte ska följa Konsumentverkets rekommendation om högst fyra veckor”, arbetas in i nämndens verksamhetsplan för år 2024 och framåt.
3. Nämnden för demokrati och medborgarservice godkänner att måttet ”genomsnittlig väntetid i veckor från första kontakt till bokat personligt möte” används för att mäta uppfyllelse av målet ”den genomsnittliga väntetiden för att få rådgivning genom ett personligt möte ska följa Konsumentverkets rekommendation om högst fyra veckor”.

Sammanfattning

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

Stadsrevisionen begärde i redogörelsen svar om vilka åtgärder nämnden gjort eller planerar att göra utifrån den rekommendation revisionen lämnade i redogörelsen.

Rekommendation angav 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.

I nämndens svar till stadsrevisionen, som skickades i juni 2023, angavs bland annat att förvaltningen under hösten 2023 skulle återkomma till nämnden och presentera verksamhetsmål och mått för att bedöma måluppfyllelse.

Förvaltningen föreslår nu att budget- och skuldrådgivningen ska sätta mål i enlighet med konsumentverkets nuvarande rekommendationer. Målet för verksamheten ska vara att väntetid för bokning av besök inte ska överstiga 4 veckor från första kontakt.

Förvaltningen föreslår också att nämnden delges analys av budget och skuldrådgivningen i samband med årsrapport samt att fördjupad redovisning lämnas under april varje år.

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 länge för att få hjälp med sin privatekonomi. Trycket på verksamheten har ökat kraftigt sedan 2022. Förvaltningen har därför tagit fram en prioriteringsordning utifrån målgrupper som behöver förtur, bland annat ärenden där överklaganden behöver ske.

Ur ett socialt perspektiv är budget- och skuldrådgivning en viktig verksamhet eftersom skuldproblematik har en stor påverkan på människors psykiska hälsa och sociala situation. Att få snabbt stöd kan därför minska denna påverkan.

Bedömning ur ekologisk dimension

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

Bilaga

1. Förvaltningens tjänsteutlåtande 2023-05-09 Svar till stadsrevisionens eftergranskning av verksamhetsåret 2022

Ärendet

Stadsrevisionen granskade nämnden för demokrati och medborgarservice verksamhet under 2022 och lämnade den 22 mars 2023 sina iakttagelser och bedömningar i en revisionsredogörelse till nämnden. Nämnden för demokrati och medborgarservice skickade, efter beslut i nämnden den 21 juni 2023 (§ 62), svar till stadsrevisionen. I nämndens svar till stadsrevisionen angavs bland annat att förvaltningen under hösten 2023 skulle återkomma till nämnden och presentera verksamhetsmål och mått för att bedöma måluppfyllelse.

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 genomförde stadsrevisionen under 2022 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”.

I nämndens svar till stadsrevisionen angavs att förvaltningen startat ett utvecklingsarbete utifrån rekommendationen och att förvaltningen under hösten 2023 skulle återkomma till nämnden och presentera verksamhetsmål och mått för att bedöma måluppfyllelse. Förvaltningen återkommer därför nu med beskrivning av förslag till formulering av verksamhetsmål och mått för verksamheten.

Förvaltningens bedömning

Nämnden var i sitt svar till stadsrevisionen enig med stadsrevisionen om behovet av specifika och mätbara mål för budget- och skuldrådgivningen för att säkerställa att verksamheten har sådan kvalitet i utförandet som krävs utifrån nämndens ansvar.

Förvaltningen får inledningsvis nämna att budget- och skuldrådgivningen alltid har som ambition att följa Konsumentverkets rekommendationer, men föreslår nu att formellt mål för rådgivningen ska vara att den genomsnittliga väntetiden för att få rådgivning genom ett personligt möte ska följa Konsumentverkets rekommendation om högst fyra veckor.

Förvaltningen föreslår att målet arbetas in i nämndens verksamhetsplan för år 2024 och framåt och att eventuella avvikelser ska rapporteras i samband med ordinarie uppföljning till nämnden.

Förvaltningen föreslår också att nämnden delges analys av budget- och skuldrådgivningen i samband med nämndens årsrapport samt att fördjupad redovisning lämnas under april varje år.

För att mäta måluppfyllelse föreslår förvaltningen att följande mått att används:

- Genomsnittlig väntetid i veckor från första kontakt till bokat personligt möte.

Enligt förvaltningens bedömning ger målsättningen om att följa Konsumentverkets rekommendation, tillsammans med mätningen av måluppfyllelse, ett underlag för att bedöma om tillräcklig kapacitet finns i budget- och skuldrådgivningen.

Eva Englund

Maria Holmgren

Förvaltningsdirektör

Avdelningschef
Rådgivning och överförmyndarverksamhet