



Skuldrådgivningstjänster åt hushållen i EU

Sammanfattning

Inledning

Många EU-medborgare har svårt att klara sina bostadslån eller konsumtionskrediter och att betala räkningar för hyra och allmännyttiga tjänster. Under 2010 rapporterade över 25 procent av de tillfrågade att det fanns risk för att de inte skulle klara av att betala sina skulder, medan 11,6 procent låg efter med betalningarna av sådana skulder eller räkningar (en höjning jämfört med 2007 då siffran låg på 9,9 procent).

Denna Eurofound-studie är inriktad på skuldrådgivningstjänster, framför allt på hur tillgången på sådana tjänster och deras kvalitet kan förbättras. I studien redovisas exempel på lyckade skuldrådgivningsåtgärder och beskrivs de förutsättningar som kan bidra till god praxis på området.

I studien, som bygger på ett tidigare arbetsdokument, sammanställs internationella uppgifter och publikationer i ämnet för att ge en översikt och ett jämförande perspektiv. Analyserna bygger i första hand på uppgifter från länderstudier i Ungern, Irland, Portugal och Sverige. Varje sådan studie innehåller fallstudier av speciella skuldrådgivningstjänster. Skuldrådgivare, hushåll som fick hjälp av skuldrådgivare och andra intressenter intervjuades om sina erfarenheter och fick ge sina synpunkter på vad som fungerar och vad som inte fungerar samt under vilka omständigheter.

Sammanhang

Ett av huvudmålen för Europa 2020-strategin är att lyfta 20 miljoner människor ur fattigdom till 2020. En allt viktigare orsak till fattigdom är betalningsoförmåga. Hanteringen av betalningsoförmåga är avgörande för en effektiv fattigdomsminskning. På grund av den ekonomiska nedgången har emellertid ett allt större antal hushåll som tidigare inte riskerade fattigdom nu fått problem med sin skuldsättning.

Resultat

För många personer har den ekonomiska och finansiella krisen resulterat i minskade inkomster på grund av kortare arbetstid eller arbetslöshet. Under hösten 2008 rapporterade vart femte hushåll i EU kraftigt minskade inkomster jämfört med året innan. Hushåll som gjorde långsiktiga finansiella åtaganden när det var bättre tider har nu ofta svårt att betala ränta och amortering på sina skulder. En del kan kanske inte betala sina el-, gas- och vattenräkningar och även andra räkningar på grund av sänkta inkomster. Detta är vanligt förekommande bland arbetslösa som drabbas av högre förbrukningskostnader, inte minst på grund av att de tillbringar mer tid hemma.

Fattiga hushåll tenderar i högre grad att ta små lån för att klara sina betalningar, finansiera reparationer i hemmet och betala för olika varor. Sådana små, lättillgängliga lån har ofta hög ränta eller uppmuntrar konsumenterna att köpa produkter de inte har råd med. Det blir lätt att tappa kontrollen över de uteblivna betalningarna när kostnaderna för räntor, böter och administrativa avgifter snabbt växer.

För personer som aldrig tidigare haft skuldproblem och personer som lever i kronisk fattigdom kan skuldrådgivningstjänster bidra till att få ordning på ekonomin – och på livet. Finns det ingen hjälp uppkommer det kostnader för hushållen och för samhället, eftersom betalningsoförmåga kan leda till, eller vara ett symptom på, en mängd olika problem, t.ex. sociala problem och hälsoproblem såsom depression och förstörda relationer.

Krisen har skapat utmaningar på grund av ökad efterfrågan på stödtjänster i en tid präglad av krympande resurser. I studien anges olika sätt att lösa detta och förbättra tillgången på tjänsterna. Slutsatsen blir att kvaliteten på skuldrådgivningstjänster kan förbättras genom att man erbjuder skräddarsydda strategier som i största möjliga utsträckning ger

hushållen själva en möjlighet att kontrollera processen och genom att ett förtroendefullt samarbete mellan samtliga berörda intressenter byggs upp.

Slutsatser

Snabb hjälp

- Att snabbt tillhandahålla hjälp kan vara en utmaning, framför allt om personerna som behöver hjälp lever i socialt utanförskap. Effektiva åtgärder kan t.ex. vara att erbjuda möjlighet till anonym första kontakt, kontaktkanaler på flera språk och i olika medier, riktad marknadsföring, system för tidig varning och uppsökande tjänster.
- Arbetsmarknadens parter kan spela en viktig roll genom att informera arbetstagarna om tillgängliga tjänster, eftersom skuldproblem ofta uppkommer som resultat av plötslig och oväntad arbetslöshet.
- Väntelistor, bristande tillgång på tjänster och uteslutningskriterier, såsom skuld- eller inkomstgränser, angavs som hinder för att få tillgång till tjänsterna. Snabb hänvisning och "system för minitjänster" kunde bidra till att lindra de negativa effekterna av sådana hinder.

Förstärkt kvalitet

- Tillhandahållandet av skuldrådgivningstjänster kräver konsekventa, skraddarsydda strategier. I vissa fall räcker en snabb och enkel lösning, medan det i andra fall krävs mer tid för att skapa en långsiktigt hållbar lösning.
- Rådgivningsbroschyrer ansågs vara användbara, liksom skuldrådgivningsteam med personer från olika bakgrund som samarbetade för att skapa långsiktiga lösningar för specifika fall.
- Det kan ta tid att bygga upp ett förtroende, att fullt ut förstå ett visst hushålls situation och skapa lämpliga lösningar. I fallstudierna redovisas flera faktorer som kan vara effektiva, bland annat att dela erfarenheterna med andra hushåll som har skuldproblem.
- En trovärdig och väl kommunicerad sekretessförbindelse är av avgörande betydelse. Möten ansikte-mot-ansikte kan i regel öka förtroendet, men är inte lika värdefulla i alla faser av processen eller i samtliga fall.
- Det är mycket viktigt att bra relationer byggs upp mellan skuldrådgivare och andra berörda intressenter, till exempel långgivare, socialkontor och hälso- och sjukvård. En ärlig och konsekvent kommunikation är en avgörande faktor för att bygga upp ett hållbart förtroende.

- Det är viktigt att man låter hushållet bestämma och ser till att det bidrar aktivt till lösningen, samtidigt som man erbjuder stöd. Detta bidrar inte bara till att medlemmarna i hushållet upplever sig ha kontroll över situationen; det motiverar dessutom långgivare och skuldrådgivare i deras ansträngningar att finna en lämplig lösning.
- Ofta är det viktigt för de skuldsatta personerna att uppvisa en pålitlig betalningshistoria under processens gång, inte minst för att säkra tillgången på billigare krediter i framtiden.

Skapa sunda institutioner

- För att kunna garantera kvaliteten krävs att skuldrådgivningstjänsterna registreras och att skuldrådgivarna utbildas. Det finns dessutom behov av en förstärkt integrering av stödområden som rättshjälp, finansiell rådgivning, kontantbidrag och psykisk hälsovård.
- Överlappning mellan olika institutioner som tillhandahåller hjälp behöver inte alltid betraktas som ineffektivt. Organisationer med olika bakgrund har olika starka sidor.
- Strategin när det gäller skuldproblem bör bygga på en helhetssyn med ett brett urval av preventiva, återställande eller botande, lindrande och rehabiliterande åtgärder. I Europeiska kommissionens konsumentkreditdirektiv (2008/48/EG) anges exempel på viktiga förebyggande åtgärder.
- Väl fungerande rättsliga förfaranden för skuldregering och konkurs är av avgörande betydelse. Samtidigt som rättsliga förfaranden inte får vara för korta och möjliga att missbruka får de inte heller vara för långdragna och svårtillgängliga. Det är viktigt att hushållen stimuleras att maximera sina inkomster under sådana förfaranden när alla inkomster över ett visst minimibelopp överförs till långgivarna, ofta under flera år.
- Slutligen kan bostadspolitiken spela en roll i nödsituationer, till exempel genom att underlätta hushållets möjligheter att flytta till en billigare bostad. Detta är viktigt eftersom familjer med skuldproblem ofta är rädda för att förlora sitt tak över huvudet och problemen ofta i första hand uppstår i samband med boendekostnaderna.

Mer information

Arbetsdokumentet *Managing household debts: Social service provision in the EU* (2010) och studien *Household debt advisory services in the European Union* (2012) finns på <http://www.eurofound.europa.eu/areas/socialprotection/householddebts.htm>

Hans Dubois, forskningsansvarig
hdu@eurofound.europa.eu