

Lånekontaktpersoner

Uppdrag i 2020 års regleringsbrev



Innehåll

1. Inledning.....	3
1.1. Uppdraget.....	3
2. Bakgrund.....	3
2.1. Historik.....	3
2.2. Antal ansökningar och kundernas bakgrund.....	3
2.3. Lagstiftarens avsikt med lånekontaktpersoner.....	5
3. Nuvarande ordning	6
3.1. Hur fungerar det idag?.....	6
3.1.1 Ny i Sverige – information om hemutrustningslån.....	6
3.1.2 Från ansökan till beslut.....	6
3.1.3 Vad händer efter att ett lån beviljats?	8
3.2. Vad tycker berörda aktörer?	9
3.2.1 Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och Sveriges kommuner och regioner	9
3.3.2 Lånekontaktpersoner	10
4. Kundernas behov	10
5. CSN:s förutsättningar att möta kundernas behov	11
5.1. Kundernas behov av fysiska möten	11
5.2. Kundernas behov av tolk	12
6. Utvecklingen av servicekontoren ger nya möjligheter	12
7. CSN:s förslag	13
7.1. Förslag på lång sikt.....	13
7.1.1 Servicekontoren ger stöd och kommunerna kompletterar vid behov	13
7.1.2 Anpassningar av ansökansprocessen	14
7.2 Förslag på kort sikt	15
7.2.1 Behov av fortsatt stöd från kommunerna.....	15
7.2.2 Behov av utvecklad samverkan	15

1. Inledning

1.1. Uppdraget

CSN har i 2020 års regleringsbrev fått i uppdrag att i dialog med berörda aktörer beskriva och analysera hur ordningen med lånekontaktpersoner inom hemutrustningslån fungerar. Myndigheten ska även analysera förutsättningar för CSN att själva informera, guida och svara på frågor om hemutrustningslån, samt redogöra för alternativa lösningar.

2. Bakgrund

2.1. Historik

I december 1990 beslutade riksdagen att flyktingar skulle kunna söka ett statligt hemutrustningslån. Innan dess beviljades flyktingar ekonomisk hjälp till hemutrustning i form av socialbidrag. CSN blev den myndighet som fick i uppdrag att administrera lånen och de första lånen betalades ut under januari 1991.

Hemutrustningslån är till för inköp av möbler och köksutrustning. Lånet ges till nyanlända flyktingar och vissa andra utlänningar som har beviljats uppehållstillstånd. Det går att låna olika belopp beroende på hushållets storlek och om bostaden är omöblerad eller möblerad. Den som har betalningssvårigheter kan få anstånd med återbetalningen för ett kalenderår i taget. Det är också möjligt att få hela eller halva låneskulden efterskänkt om låntagaren saknar betalningsförmåga på längre sikt.

Antalet ansökningar har historiskt sett varierat över tid och hänger väl samman med hur världsläget sett ut. När flyktingströmmarna var som störst i början av 1990-talet hanterade CSN 15 000 - 30 000 ansökningar om hemutrustningslån per år. Vilka länder kunderna kommer ifrån varierar också utifrån världsläget vilket gör att grundförutsättningar som studiebakgrund, läs - och skrivkunnighet bland de som ansöker om hemutrustningslån förändras över tid.

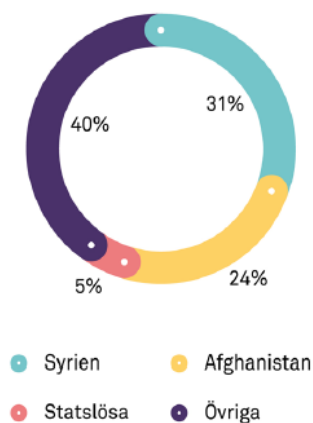
2.2. Antal ansökningar och kundernas bakgrund

Under 2019 fick CSN drygt 5 300 ansökningar om hemutrustningslån. Det var en minskning med 45 procent jämfört med 2018. Minskningen förklaras av att andelen personer som bosatt sig i landets kommuner inom ramen för det kommunala flyktingmottagandet under 2019 minskade med 43 procent jämfört med 2018.

Ansökningar och utbetalda lån, antal och belopp i miljoner kronor

	2019	2018	2017
Inkomna ansökningar	5 334	9 705	16 971
Beviljade ansökningar	4 543	8 726	15 981
<i>varav tillägglån</i>	582	1 501	2 503
Utbetalda lån	4 489	8 314	15 254
Utbetalt belopp	75	139	228

Under 2019 hanterade CSN hemustrustningslån till medborgare från 58 olika länder där merparten, 31 procent, kom från Syrien och 24 procent från Afghanistan.

Låntagares nationalitet, andel i procent, 2019

Under perioden januari till november 2020 har antalet inkomna ansökningar minskat med 46 procent jämfört med samma period 2019. Lagen (2016:752) om tillfälliga begränsningar av möjligheten att få uppehållstillstånd i Sverige gäller till och med den 19 juli 2021 och det finns för närvarande inget beslut om att den ska förlängas. Antalet personer som ansöker om hemustrustningslån kan därför antingen komma att öka eller minska under kommande år beroende på vad som händer efter den tillfälliga lagens utgång. Även covid-19 pandemin påverkar antalet flyktingar som kommer till Sverige. CSN bedömer att det är sannolikt att färre personer som har rätt till hemustrustningslån kommer att ansöka om lånet, så länge restriktioner för resande kvarstår.

2.3. Lagstiftarens avsikt med lånekontakt- personer

Rollen lånekontaktperson är inte reglerad i regelverket för hemutrustningslån, dvs. i förordning (1990:1361) om lån till hemutrustning för flyktingar och andra utlänningar. Däremot beskrivs rollen för lånekontaktpersonerna detaljerat i proposition 1990/91:25.¹ Av dessa förarbeten framgår följande:

”För att beviljande och utbetalning av hemutrustningslån skall fungera effektivt krävs hjälp och stöd från personalen vid invandrarverkets förläggningar och inom det kommunala flyktingmottagandet när flyktingen upprättar låneansökan och i samband med utbetalning av lånet. Invandrarverket måste också lämna sådana uppgifter till CSN som krävs för att man skall kunna bedöma om en person skall beviljas lån. Jag utgår också från att kommunerna biträder lånehanteringen genom att hjälpa flyktingarna att sända in sina ansökningar till CSN och styrka vissa uppgifter i ansökningarna som är av betydelse för prövningen. Jag har i denna fråga samrått med Kommunförbundet.

Som central myndighet för flyktingmottagandet bör Invandrarverket svara för information till flyktingar om möjligheterna att få lån till hemutrustning och om lånevillkoren i stort. Lokalt kommer också kommunerna att svara för sådan information till de flyktingar som flyttar in i kommunen. Personer som beviljas lån bör få erforderlig information och upplysningar i alla frågor som rör deras lån av CSN.”

Av förarbetena framgår följaktligen att lagstiftaren haft en avsikt att flyktingarna ska få hjälp av Migrationsverket och kommunerna vid ansökan om hemutrustningslån.

¹ Regeringens proposition 1990/91:25 med förslag om tilläggsbudget I till statsbudgeten för budgetåret 1990/91, sid 50.

3. Nuvarande ordning

3.1. Hur fungerar det idag?

3.1.1 Ny i Sverige – information om hemustrustningslån

Under asylprocessen är det Migrationsverket som är den första berörda aktören i den nyanländes resa. Migrationsverket ansvarar för att fatta beslut om bosättning och är den myndighet som har kontakt med en kommun inför en flytt. Vanligtvis sker all kontakt med Migrationsverket med tolkhjälp.

När en nyanländ beviljas uppehållstillstånd som ger rätt till folkbokföring i Sverige kallar Migrationsverket till ett underrättelsesamtal, där den nyanlände bland annat får information om skyldigheter och rättigheter i Sverige samt om möjligheten att söka hemustrustningslån.

I samband med att den nyanlände flyttar till en kommun sker ett informationssamtal med representanter från kommunen med hjälp av tolk. Då ges ytterligare information om rättigheter och skyldigheter samt information om möjligheten att söka hemustrustningslån. Den nyanlände hänvisas även till ett servicekontor för att bli folkbokförd i Sverige och få ett svenskt personnummer. Där finns även möjlighet att få information och vägledning kring till exempel olika socialförsäkringsfrågor.

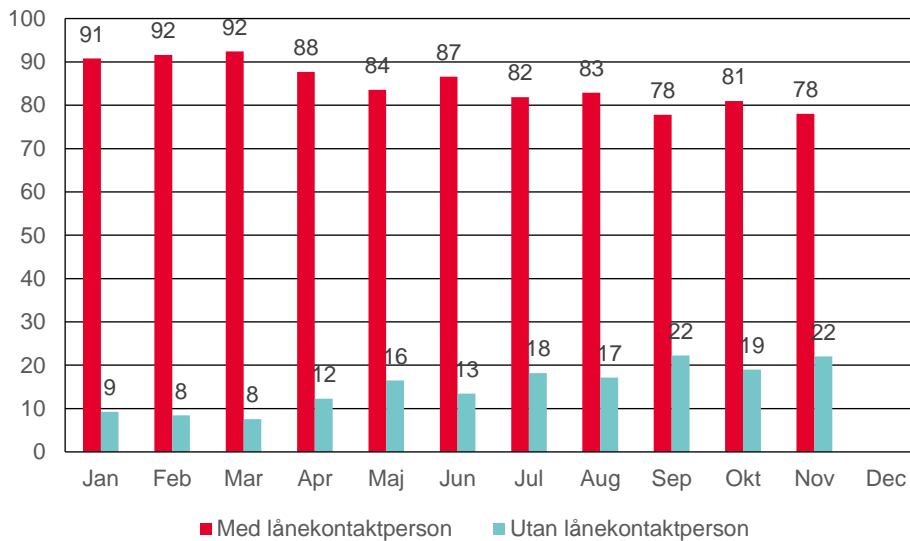
Information om hemustrustningslån kan också ges av en arbetsförmedlare i samband med att den nyanlände skriver in sig vid Arbetsförmedlingen i ett etableringsprogram. Om hen vill ha hjälp att ansöka om hemustrustningslån hänvisar Arbetsförmedlingen, i första hand, till kommunen.

Många kunder får också kännedom om möjligheten att ansöka om hemustrustningslån från vänner och bekanta. Det skiljer sig därför från person till person när i tiden kunden väljer att ansöka om hemustrustningslån.

3.1.2 Från ansökan till beslut

Ansökansförfarandet bygger på ett system med en lånekontaktperson. De flesta kunder väljer att göra ansökan tillsammans med en lånekontaktperson, som kan vara en handläggare på Migrationsverket, Arbetsförmedlingen eller kommunens flyktingmottagning eller socialtjänst.

Ansökningar som fyllts i med eller utan stöd av lånekontaktperson från den 1 januari till den 30 november 2020, andel i procent



Det är endast en mindre andel av kunderna som väljer att göra ansökan utan lånekontaktperson. Andelen kunder som sökte hemutrustningslån utan lånekontaktperson var mellan 8 och 22 procent per månad fram till november 2020.

De flesta som ansökt om hemutrustningslån har fått hjälp av en lånekontaktperson vid kommunen (från flyktmottagning). Ett mindre antal har fått stöd av en lånekontaktperson vid Arbetsförmedlingen. CSN har fram till och med november 2020 inte tagit emot någon ansökan från lånekontaktperson på Migrationsverket.

Ansökningar som fyllts i med stöd av lånekontaktperson från den 1 januari till den 30 november under 2020

	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Summa
Lånekontaktperson från förläggning	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
Lånekontaktperson från flyktmottagning	233	239	254	188	223	227	217	151	170	185	150		2 297
Lånekontaktperson från Arbetsförmedling	48	65	49	47	38	40	35	30	37	42	29		460
Totalt	281	304	303	235	261	267	252	181	207	227	179		2 697

Att det inte finns några inkomna ansökningar från Migrationsverket och så få från Arbetsförmedlingen förklaras delvis av att de är i ett skede i kundens process när det inte är aktuellt att ansöka om hemutrustningslån och delvis av att de inte tillhandahåller lånekontaktpersoner i samma utsträckning som tidigare. Siffrorna visar dock att det inom Arbetsförmedlingen finns kontor som fortfarande arbetar med uppdraget lånekontaktpersoner.

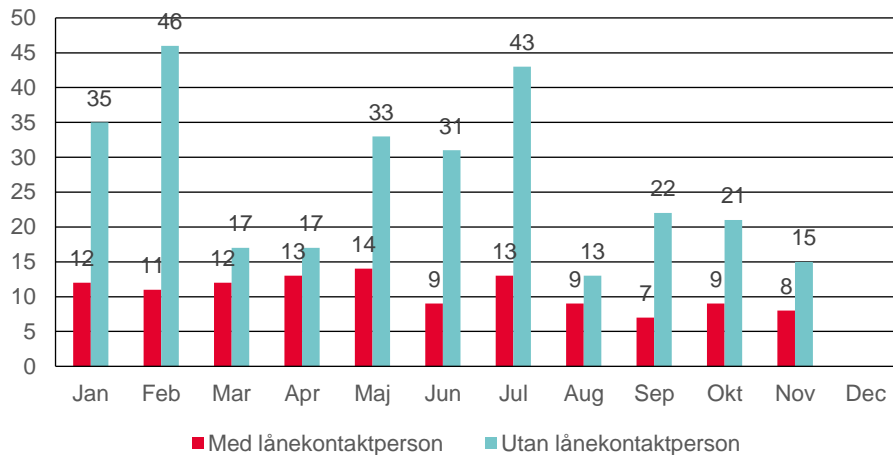
Dagens ordning utgår ifrån att ansökan om hemutrustningslån ska fyllas i tillsammans med en lånekontaktperson och därför finns blanketten endast på svenska. Ansökan är lösenordskyddad på vår webbplats, www.csn.se och lösenordet finns endast

tillgängligt för lånkontaktpersoner. Det går i dagsläget inte att ansöka om hemutrustningslån digitalt utan endast via pappersblankett. En kund som vill ansöka om hemutrustningslån utan lånekontaktperson behöver därför kontakta CSN för att få en ansökan hemskickad.

När ansökan fylls i tillsammans med en lånekontaktperson skickar CSN alla handlingar som rör kundens ansökan till lånekontaktpersonen, till exempel begäran om kompletterande uppgifter och beslut. Det är lånekontaktpersonen som ansvarar för att kunden får ta del av innehållet.

I de fall ansökan fylls i utan lånekontaktperson behöver CSN begära kompletterande uppgifter i högre grad. För de som ansökte om hemutrustningslån utan lånekontaktperson var andelen begäran om kompletterande uppgifter mellan 13 och 46 procent per månad fram till november 2020. Motsvarande uppgift för de som ansökte tillsammans med en lånekontaktperson var mellan 7 och 14 procent.

Kompletteringar där ansökan fyllts i med eller utan stöd av lånekontaktperson från den 1 januari till den 30 november under 2020, andel i procent



Att andelen kompletteringar för de som ansökt utan lånekontaktperson är högre beror sannolikt på att ansökansförfarandet är anpassat för att ansökan ska göras med en lånekontaktperson och att kunden behöver mer stöd för att förstå vilka uppgifter som krävs för att ansökan ska vara komplett.

3.1.3 Vad händer efter att ett lån beviljats?

När ett lån beviljas skickas, förutom ett beslut, även ett skuldebrev som kunden ska skriva under, samt information om allmänna villkor för lånet. Handlingarna skickas till lånkontaktpersonen eller direkt till kunden beroende på om ansökan skett med eller utan stöd av lånekontaktperson. När CSN fått del av det underskrivna skuldebrevet betalas lånet ut till kunden.

Tre månader efter utbetalningen får kunden ett informationsbrev om skuldens storlek och om möjligheten att betala tillbaka lånet i förtid, samt inloggningsuppgifter till Mina sidor för hemutrustningslån där det finns information om bland annat skulden och inbetalningar.

Kunden blir återbetalningsskyldig när två år gått från att lånet utbetalades. Även om lånekontaktpersonens stöd och vägledning kring ansökan om hemutrustningslån

upphör i samband med att kunden beviljas lånet, fortsätter många kunder att vända sig till sin tidigare lånekontaktperson, för att få hjälp att förstå vad hen ska göra när frågor om återbetalning uppstår.

Återbetalningstiden för hemutrustningslån varierar mellan 1 till 15 år beroende på skuldens storlek. De flesta kunder har en skuld som är mindre än 25 000 kronor. Vid utgången av 2019 hade 85 000 låntagare en skuld till CSN, vilket är en minskning med 8 000 låntagare jämfört med 2018.

Om kunden inte betalar, trots att CSN skickat påminnelser och krav, kan lånet sägas upp till omedelbar betalning vilket innebär att kunden måste betala hela skulden på en gång. Ärendet kan då lämnas över till Kronofogden för indrivning om CSN och kunden inte når en överenskommelse om en betalningsplan.

3.2. Vad tycker berörda aktörer?

3.2.1 Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och Sveriges kommuner och regioner

CSN har träffat representanter från Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och Sveriges kommuner och regioner (SKR) för att få deras synpunkter på uppdraget med lånekontaktpersoner. Gemensamt för representanterna från de berörda aktörerna är att de ser en problematik med att kunderna frångår sitt egenansvar genom den ordning med lånekontaktpersoner som finns idag. De jämför med hanteringen av ansökningar hos andra myndigheter där kontakten sker direkt mellan den sökande och myndigheten. Representanterna upplever i viss mån en otydlighet kring vad uppdraget att tillhandahålla lånekontaktpersoner innebär och hur ansvarsfördelningen mellan CSN och den egna organisationen ser ut. Alla parter anser att det, oavsett framtida ordning, ändå ingår i serviceskyldigheten att fortsätta informera om hemutrustningslån. De är däremot tveksamma kring en fortsättning enligt dagens ordning.

Representanterna från Arbetsförmedlingen och Migrationsverket uppger att de inte längre arbetar med lånekontaktpersoner på det sätt de gjort tidigare. Migrationsverket informerar endast om möjligheten att ansöka om lån i samband med underrättelsesamtal när kunden beviljats uppehållstillstånd.

De SKR-representanter som CSN talat med ställer sig frågande till om det ska vara kommunernas uppgift att tillhandahålla lånekontaktpersoner i framtiden. De menar att detta istället borde vara ett statligt ansvar. För dem är det också en resursfråga eftersom kommunerna idag står för exempelvis kostnader för tolk.

Alla berörda aktörer ser stora vinster med fysiska möten. Samtliga representanter påtalar att det är kommunerna som systematiskt träffar kunderna i samband med att de nyanlända flyttar till en kommun. Även språket och möjlighet till tolk lyfts fram som en stor fördel. Migrationsverket, Arbetsförmedlingen och kommunerna använder i princip alltid tolk i mötet med kundgruppen. Arbetsförmedlingen erbjuder även kundtjänst på flera språk.

3.3.2 Lånekontaktpersoner

CSN har även via enkät hämtat synpunkter från lånekontaktpersoner som nyligen skickat in en ansökan om hemutrustningslån. Syftet med enkäten var att undersöka lånekontaktpersonernas syn på sitt uppdrag, vilka utmaningar de möter i vardagen, hur de ser på CSN:s förmåga att stödja dem och vad de anser kan förbättras.

Enkäten skickades till 23 lånekontaktpersoner varav 4 personer arbetade vid Arbetsförmedlingen och 19 personer arbetade vid olika kommuner, inom socialtjänst och med integration. Enkäten var anonym och bestod av fritextsvar. Vi fick svar av 6 personer och av dessa arbetade 5 personer vid olika kommuner. En anställd vid Arbetsförmedlingen valde att besvara enkäten. Den låga svarsfrekvensen kan innebära att vi inte har fått en fullständig bild av lånekontaktpersonernas syn på sitt uppdrag.

De lånekontaktpersoner som arbetar vid kommuner ger en samstämmig bild av att de ser positivt på uppdraget som de anser fyller en viktig funktion för kundgruppen. Alla har också svarat att de vill fortsätta vara lånekontaktperson i framtiden eftersom de har kompetensen och är de som möter kunderna. De hjälper till att fylla i en mängd olika ansökningsblanketter från olika myndigheter och i jämförelse med dessa upplevs ansökan om hemutrustningslån som enkel att fylla i. De anser att CSN:s informationsmaterial och service i telefon är bra. De förbättringsförslag som de lämnar handlar om hur CSN kan underlätta för dem som lånekontaktpersoner.

Den person som arbetar vid Arbetsförmedlingen anser att det inte är deras uppgift att hantera frågor som rör boende utan att det istället borde vara kommunens uppdrag. Hen upplever att det är mycket pappersarbete och att det innebär mycket arbete när handlingar ska skickas ”fram och tillbaka i flera omgångar”. I framtiden önskar hen att hanteringen av hemutrustningslån förenklas för externa aktörer, men också att CSN borde möjliggöra för kunderna att ansöka själva digitalt.

4. Kundernas behov

CSN har intervjuat 18 kunder där vissa betalat tillbaka sitt hemutrustningslån under en längre tid medan andra, mer nyligen, sökt hemutrustningslån. Med hjälp av intervjuerna har vi fått kunskap om hur väl dagens ansökanprocess för hemutrustningslån svarar mot kundernas behov. Intervjuerna, tillsammans med våra erfarenheter av handläggning, resultat från kundundersökningar och samverkan med andra aktörer har gett oss en samlad bild av kundernas erfarenheter av att ansöka om och återbetala hemutrustningslån.

Den samlade analysen visar att kundernas förutsättningar att ansöka om, och förstå innebörden av att beviljas hemutrustningslån, varierar utifrån exempelvis digital vana, språkkunskaper och kunskap om hur det svenska samhället fungerar. Men den visar också att kundernas behov av att förstå, att känna trygghet och att ha möjlighet att ta tillvara sina rättigheter och skyldigheter är desamma, oavsett om de grundläggande förutsättningarna varierar.

Många av de missförstånd och fel som uppstår längs vägen uppkommer på grund av språkförbistring. Att förstå ansökansprocessen och vad det innebär att ta ett hemutrustningslån är därmed centralt för att kunden ska känna trygghet och ges möjlighet att tillvarata sina rättigheter och skyldigheter. Kommunikationsvårigheter kan till exempel bidra till att kunden inte får de pengar som hen har rätt till eller att problem med återbetalningen kan uppstå, vilket i förlängningen kan resultera i att en fordran skickas till Kronofogdemyndigheten. Det är genom förståelse och trygghet som kunden kan ta ansvar för de rättigheter och skyldigheter som kunden har.

5. CSN:s förutsättningar att möta kundernas behov

5.1. Kundernas behov av fysiska möten

Arbetsförmedlingen, Migrationsverket, SKR och lånekontaktpersonerna vittnar alla om att många inom kundgruppen har behov av fysiska möten och tolk för att känna trygghet i att det blir rätt. För vissa inom kundgruppen är det fysiska mötet en förutsättning för att skapa trygghet och möjliggöra förståelse för rättigheter och skyldigheter.

Skillnaden mellan CSN och andra berörda aktörer är att CSN sällan har direktkontakt med kunden vid ansökansförfarandet. CSN skickar beslut om hemutrustningslånet till lånekontaktpersonen vilket gör att denne ansvarar för att kunden tar del av beskedet och förstår vad som händer härnäst – det leder till att kunden inte får möjlighet att ta eget ansvar. I kontakten med andra myndigheter förväntas kunden själv kunna sköta sina ärenden och ta stöd av till exempel anställda vid en integrationsenhet om hen har behov av det. Det är då kunden som ansvarar för sitt eget ärende och att rätt handlingar kommer in vid rätt tidpunkt.

CSN har kontor vid 11 orter i landet² och kan därför inte möta kunderna på samma sätt som lånekontaktpersonerna. Digitala möten tillsammans med verktyg för att vägleda kunderna i ansökansprocessen skulle kunna vara en alternativ lösning. Det finns lösningar där exempelvis en digital ansökan kan delas med kunden. Kunden och handläggaren kan därmed se samma sak och handläggaren kan guida kunden. Sådana digitala verktyg kan till viss del ersätta det fysiska mötet och på så vis i någon mån uppfylla kundens behov av att göra rätt, ta tillvara rättigheter och skyldigheter och känna sig trygg. Även för de kunder som gör ansökan tillsammans med tolk kan det förbättra ansökansprocessen.

² CSN har verksamhet i Eskilstuna, Gävle, Göteborg, Kalmar, Kiruna, Linköping, Lund, Stockholm, Sundsvall, Umeå och Visby.

CSN har inte digitala lösningar för exempelvis videomöten i dagsläget, men ett utredningsarbete pågår inom myndigheten. Arbetet syftar till att ta fram förslag på åtgärder som skulle kunna möta kundernas behov av information och vägledning via digitala möten.

5.2. Kundernas behov av tolk

Kunderna kommer från flera olika länder och deras kunskaper i svenska språket är varierande. När det är aktuellt för kunden att söka hemutrustningslån har hen oftast nyligen beviljats uppehållstillstånd i Sverige och nyligen flyttat till en kommun. Det gör att de flesta kunder ännu inte hunnit ta del av någon svenskundervisning. Sannolikt betyder det att de kunder som skulle behöva kontakta CSN i frågor om ansökanprocessen har lägre kunskap i svenska än de återbetalningskunder som CSN möter idag. För att CSN ska ha förutsättningar att informera, guida och svara på frågor om hemutrustningslån vid ansökan, behöver vi kunna möta variationen i kundgruppens språkkunskap och därmed behovet av tolk.

De idag berörda aktörerna använder som regel tolk i mötet med kunden. Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan erbjuder kundtjänst på flera språk och Migrationsverket använder oftast telefontolk i mötet med nyanlända. För kommunerna skiljer det sig mellan olika kommuner, men information om hemutrustningslån ges vanligtvis med hjälp av tolk som kan vara både en anställd med språkkompetens eller via annan tolktjänst.

CSN använder idag tolkförmedlingstjänster via Kammarkollegiets webbplats, www.avropa.se vid behov. Tolk används dock sällan i mötet med kunden. Ett utvecklingsarbete pågår inom CSN som syftar till att göra det enklare för kunden att ta eget initiativ till och använda tolk när behov finns.

6. Utvecklingen av servicekontoren ger nya möjligheter

Statens servicecenter ansvarar för alla servicekontor där privatpersoner och företag kan få vägledning och information i frågor som rör Arbetsförmedlingens, Försäkringskassans, Pensionsmyndighetens och Skatteverkets tjänster. Det finns för närvarande 117 lokala servicekontor vid 110 av landets 290 kommuner.

Servicekontoren vänder sig främst till medborgare som har behov av ett fysiskt personligt möte. Det handlar om medborgare som behöver stöd för att kunna använda digitala kanaler för att lösa sina ärenden eller för att kunna ta del av information från myndigheter. Det kan exempelvis vara medborgare som inte har tillräckliga språkkunskaper för att hantera myndighetsärenden på egen hand.

Servicehandläggarna är inte experter på myndigheternas kärnverksamhet, men är kunniga på att ge allmänheten service så att medborgarna ska uppleva att kontakten med myndigheter är enkel, flexibel och har hög kvalitet.

För att öka den statliga närvaron runt om i Sverige och för att öka tillgången till grundläggande statlig service i hela landet har regeringen tillsatt en utredning³ för att lämna förslag till hur de statliga servicekontoren ska utvecklas. I den första delredovisningen⁴, som presenterades i mars 2020, gavs förslag på ytterligare orter där servicekontor kan lokaliseras. I slutredovisningen⁵, som presenterades den 16 december 2020, föreslås att samverkan bör initieras avseende viss allmän service mellan Statens servicecenter och CSN. Utredningen föreslår vidare att regeringen ska ge Statens servicecenter och CSN i uppdrag att utreda hur den konkreta samverkan bör utformas.

CSN har ställt sig positiv till ett tidigare förslag⁶ om att få ett gemensamt uppdrag tillsammans med Statens servicecenter, att genomföra en pilotverksamhet där något eller några servicekontor ger service avseende CSN:s verksamhet.

CSN bedömer att det finns goda förutsättningar hos servicekontoren att ge de kunder som söker hemutrustningslån likvärdig service och stöd som idag ges av lånekontaktpersoner. Servicekontoren vägleder och informerar redan idag i frågor och ärenden som rör andra myndigheter. De har förutsättningar att arbeta utifrån ett helhetsperspektiv och kan på så sätt svara upp mot kundernas behov.

7. CSN:s förslag

7.1. Förslag på lång sikt

7.1.1 Servicekontoren ger stöd och kommunerna kompletterar vid behov

När rollen lånekontaktperson inrättades var intentionen att ”personer som beviljas lån bör få erforderlig information och upplysningar i alla frågor som rör deras lån av CSN”⁷. Utifrån hur den aktuella kundgruppen och myndigheternas ansvar såg ut 1990, när beslut om statligt hemutrustningslån fattades, var lånekontaktpersoner det bästa sättet att säkerställa att kundernas behov uppfylldes. Idag ser både kundernas behov och myndigheternas processer och ansvar annorlunda ut.

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att dagens ordning med lånekontaktpersoner inte möter kundernas behov. Den tar inte hänsyn till de olikheter som finns inom

³ Utredningen utvecklad organisation för lokal statlig service FI 2019:B.

⁴ En utvecklad organisation för lokal statlig service – delredovisning avseende lämpliga platser.

⁵ En utvecklad organisation för lokal statlig service – slutredovisning DS 2020:29.

⁶ CSN:s remissvar diarienummer 2018- 110-4615.

⁷ Regeringens proposition 1990/91:25 med förslag om tilläggsbudget I till statsbudgeten för budgetåret 1990/91, sid 50.

kundgruppen vilket leder till att vissa kunder slussas mellan olika aktörer och kunderna ges inte möjlighet att ansöka om hemutrustningslån på det sätt de önskar. Lånekontaktpersonerna fyller dock en viktig funktion för de kunder som har de största behoven. Det finns en inrättad ordning som ger dem möjlighet att få den hjälp de behöver utifrån exempelvis läs- och skrivsvårigheter, kunskap i det svenska språket, datorovana, behov av fysiskt möten samt bristande kunskaper i hur det svenska samhället fungerar.

Idag hänvisas de nyanlända till servicekontoren för att bli folkbokförda i Sverige och få svenska personnummer. I samband med detta ges även information om bidrag från Försäkringskassan, till exempel barnbidrag och bostadsbidrag. Det innebär att kunderna befinner sig på plats på servicekontoren och får vägledning om andra ärenden som rör bosättning i Sverige och ekonomi. I detta sammanhang är det naturligt att servicekontoren även ger information om hemutrustningslån. CSN bedömer därför att servicekontoren på sikt är de aktörer som på bästa sätt kan möta kundernas behov av stöd ur ett helhetsperspektiv.

Om kunden inte har möjlighet att vända sig till ett servicekontor på grund av långt avstånd, bör istället kommunen ansvara för att informera och guida kunden i frågor om hemutrustningslån. Kommunerna är den aktör som idag har flest lånekontaktpersoner och förslaget torde därmed inte kräva några större förändringar. Belastningen på kommunerna, totalt sett, bör därmed minska eftersom många kunder kommer att kunna vända sig till ett servicekontor.

Berörda aktörer upplever idag att uppdraget, ansvaret och rollen som lånekontaktperson är otydlig. Att skapa tydlighet kring ansvar och rollfördelning är viktigt för att kundernas behov ska kunna uppfyllas och för att tydliggöra de aktuella aktörernas ansvar. Servicekontorens och kommunernas uppdrag bör därför förtydligas i förordning (1990:1361) om lån till hemutrustning för flyktingar och andra utlänningar.

7.1.2 Anpassningar av ansökansprocessen

Som tidigare beskrivits finns en stor variation i kundernas förmåga, där vissa har förutsättningar att ta ansvar för sitt ärende medan andra behöver hjälp och guidning hela vägen. Dagens ordning med lånekontaktpersoner i förhållande till ansökansprocessen möter inte denna variation, utan alla kunder behöver i någon mån ta hjälp från utomstående. De kunder som söker lån utan lånekontaktperson gör det i en process som inte är anpassad för det. Som vi har beskrivit ovan behöver kunder som vill ansöka om hemutrustningslån utan lånekontaktperson kontakta CSN för att få en ansökan hemskickad. Ansökan är idag utformad på svenska och vänder sig till lånekontaktpersoner vilket leder till CSN behöver begära kompletterande uppgifter i högre grad än när ansökan görs tillsammans med en lånekontaktperson.

CSN anser, liksom berörda aktörer, att kunden ska ansvara för sitt eget ärende. För att möjliggöra detta behöver ansökansprocessen anpassas för att tillgängliggöras för alla. En anpassad ansökansprocess ger kunderna bättre förutsättningar, att utifrån sina behov, välja om de vill ha hjälp av extern part eller inte. Därmed förbättras möjligheten att ansöka om hemutrustningslån på det sätt de önskar. Söker.

Förslaget berör CSN:s information och IT-system, vilket innebär att anpassningarna behöver planeras utifrån myndighetens samlade behov av utveckling.

7.2 Förslag på kort sikt

7.2.1 Behov av fortsatt stöd från kommunerna

CSN bedömer att kommunerna just nu är den part som på bästa sätt kan möta kundernas behov av stöd i ansökansprocessen. Vi anser därför att kommunerna ska fortsätta ge stöd och service fram till dess att servicekontoren i samarbete med CSN förhoppningsvis givits möjlighet att utöka sitt serviceutbud till att även omfatta i vart fall delar av CSN:s verksamhet, här specifikt hemutrustningslånet. Det är kommunen som tar emot kunden när hen anvisats för bosättning vilket gör att uppdraget med att informera och guida kunden i frågor om hemutrustningslån möter kundens behov på ett bra sätt. De flesta som ansökte om hemutrustningslån under perioden januari – november 2020, närmare bestämt 85 procent, fick också hjälp av en lånekontaktperson vid kommunen, vilket talar för att kommunerna är den naturligaste parten för att stötta den nyanlände. CSN anser därmed att Migrationsverket och Arbetsförmedlingen inte längre behöver tillhandahålla lånekontaktpersoner. De bör dock fortsätta att informera om möjligheten att söka hemutrustningslån samt informera om var kunden kan vända sig för att få hjälp.

CSN föreslår att servicekontorens och kommunernas uppdrag förtydligas i förordning (1990:1361) om lån till hemutrustning för flyktingar och andra utlänningar.

7.2.2 Behov av utvecklad samverkan

Det finns behov av att formalisera forum för samverkan på olika nivåer inom myndigheternas organisationer i syfte att säkerställa ett helhetsperspektiv kring frågor om hemutrustningslån. Det finns också behov att utbyta erfarenheter och skapa samsyn kring hur vi tillsammans kan åstadkomma bättre förutsättningar för att möta kundgruppens behov när det gäller information om hemutrustningslån och stöd för att ansöka om och återbetala lånet.

Berörda aktörer upplever idag att uppdraget och ansvaret för att stödja i ansökansprocessen om hemutrustningslån är otydligt. CSN bedömer att en utvecklad samverkan bidrar till att skapa tydlighet kring detta, vilket i förlängningen kommer att gynna myndigheternas möjligheter att på ett bättre sätt än idag möta kundernas behov av information, vägledning och stöd.

Representanter från Migrationsverket, Arbetsförmedlingen, SKR och på sikt, Statens servicecenter, bör tillsammans med CSN ingå i ett sådant samverkansforum. Eftersom Arbetsförmedlingen och Migrationsverket bör fortsätta informera om hemutrustningslån ser CSN ett behov av att även dessa myndigheter ingår.