

Ársskýrsla 2004

Ráðgjafarstofa um fjármál heimilanna

Efnisyfirlit

Ávarp forstöðumanns.....	4
Skipulag og starfsemi	5
Hlutverk Ráðgjafarstofu.....	6
Aðilar samkomulags.....	6
Framkvæmdastjórn	7
Starfsmenn	8
Símenntun og starfsþróun.....	8
Norrænt málþing	8
Skrifstofa	10
Ársfundur 4. júní 2004	11
Samstarfsfundur 18. nóvember 2004	11
Heimasíða og Fjölskylduvefurinn	12
Fjölmiðlar	12
Fræðsla og forvarnir	13
Kannanir og ýmis verkefni	
Endurbætur á fjárhagsyfirliti	13
Kannanir	13
Álitsgerð á stjórnskipunarlegri stöðu Ráðgjafarstofu	14
Rekstur og samstarf	14
Samkomulag um rekstur	15
Framlög til rekstrar og aðrar tekjur	15
Þjónustusamningar við sveitarfélög.....	15
Tengiliðafundir	15
Viðskiptavinir og þjónusta	17
Neysluviðmiðun Ráðgjafarstofu	18
Málsmeðferð.....	18
Tölulegt meðaltal 1996-2004 yfir búsetu.....	19
Ástæður greiðsluferfiðleika.....	20
Tillögur til lausnar greiðsluferfiðleikum	20
Félagslegar aðstæður	21
Fjölskyldugerð.....	21
Aldur	22
Húsnæðisaðstæður	22
Atvinnustaða.....	23
Ýmsar upplýsingar	24
Skuldasetning heimilanna	25
Skuldir og vanskil fjölskyldna sem eiga í greiðsluferfiðleikum.....	25
Framfærslukostnaður samkvæmt viðmiðunarneyslu	
Ráðgjafarstofu um fjármál heimilanna miðað við ágúst 2004.....	26
Samkomulag um rekstur, dags. 6. maí 2002	27

Ávarp forstöðumanns

Ráðgjafarstofa um fjármál heimilanna hefur nú starfað í níu ár. Hún var formlega opnuð 23. febrúar 1996 og var til húsa að Lækjargötu 4 í Reykjavík. Frá árinu 1996 hefur margt breyst er tengist fjármálum heimilanna í landinu. Sem dæmi má nefna almennt neyslumynstur og ekki hvað síst aðgengi heimilanna að lánsfé.

Árið 2004 var um margt viðburðarríkt hjá Ráðgjafarstofu. Rúmlega 700 fjölskyldur og einstaklingar fengu afgreiddar umsóknir sínar um ráðgjöf hjá Ráðgjafarstofu. Frá því að Ráðgjafarstofan hóf starfsemi sína hafa því tæplega 6.000 fjölskyldur fengið ráðgjöf vegna greiðsluferfiðleika. Fjölmargir hafa fengið ráðgjöf simleiðis, en simaráðgjöf er veigamikill þáttur í þjónustu Ráðgjafarstofu. Fræðsla og forvarnir skipuðu stórt hlutverk á árinu og er það sá þáttur starfseminnar sem mikill áhugi er á að efla enn frekar.

Á árinu voru gerðar kannanir á viðhorfi viðskiptavina til þjónustu Ráðgjafarstofu. Einnig var kannað viðhorf samstarfsaðila til þjónustu og tillagna Ráðgjafarstofunnar. Er skemmst frá því að segja að niðurstöðurnar voru mjög jákvæðar í garð Ráðgjafarstofu, en jafnframt komu fram margar áhugaverðar athugasemdir og hugmyndir.

Við lestur ársskýrslunnar er mikilvægt að hafa í huga að allar tölulegar upplýsingar þarf að skoða í ljósi þess að hér er um að ræða þær fjölskyldur sem eru verst settar fjárhagslega og sýna einungis aðstæður þeirra sem leituðu sér ráðgjafar á árinu. Það má heldur ekki gleyma margfeldisáhrifum, þ.e. að aðstoð við eina fjölskyldu eða einstakling er ekki aðeins mikilvæg henni heldur fleirum sem koma að málefnum hennar. Það er andlega og líkamlega krefjandi fyrir fólk að eiga í greiðsluferfiðleikum. Greiðsluferfiðleikar eru mikið alvörumál og kosta þjófélagið mikið. Starf ráðgjafans hjá Ráðgjafarstofu er erfitt en um leið gefandi þegar unnt er að veita hjálparhönd á erfiðum tímum.

Þegar litið er á helstu niðurstöður ársins varðandi félagslegar aðstæður viðskiptavina Ráðgjafarstofu þá er fjölmennasti einstaki hópurinn líkt og undanfarin ár einstæðar mæður. Áföll hafa mikil áhrif á getu fjölskyldna til að standa undir útgjöldum fjölskyldunnar og eru veikindi langalgengustu ástæður greiðsluferfiðleika. Staða einhleypra karla er einnig umhugsunarefni en þeim fer fjölgandi milli ára.

Það er mjög ánægjulegt að taka þátt í því merka samstarfi um rekstur Ráðgjafarstofu sem hefur verið við lýði síðastliðin níu ár. Að finna samtakamátt og vilja þeirra sem að samstarfinu koma til að vinna saman og láta gott af sér leiða. Einnig hafa verið gerðir þjónustusamningar við sveitarfélögin Akureyrarkaupstað, Kópavogsbæ og Árborg á árinu sem styrkja reksturinn enn frekar. Kreditkort hf. og Samband íslenskra tryggingafélaga tóku einnig þátt í rekstrinum á árinu með styrktaraðild.

Gott samstarf allra sem koma að Ráðgjafarstofunni og þeirra sem með einum eða öðrum hætti koma að starfseminni er lykillinn að farsælu starfi Ráðgjafarstofu. Verður áfram unnið að því að efla samstarfið, fjölskyldum og einstaklingum í greiðsluferfiðleikum til heilla.

Ásta Sigrún Helgadóttir, forstöðumaður

Skipulag og starfsemi



Skrifstofa Ráðgjafarstofu er á Hverfisgötu 6, 2. hæð, í Reykjavík.

Hlutverk Ráðgjafarstofu

Samkvæmt samkomulagi um rekstur Ráðgjafarstofu um fjármál heimilanna sem undirritað var 6. maí 2002 eru aðilar sammála um að hlutverk hennar sé eftirfarandi, sbr. 1. gr. samkomulagsins:

- Að veita einstaklingum í greiðsluferfiðleikum aðstoð við að öðlast heildaryfirsýn yfir fjármál sín og leita leiða til lausnar.
- Að stuðla að samstarfi fjármálaráðgjafa sem starfa hjá aðilum þessa samstarfs og efla almenna fræðslu.
- Að veita umsækjendum Ráðgjafarstofu hjálp til sjálfshjálpar.
- Að greina ástæður greiðsluvanda einstaklinga og gera tillögur til úrbóta.
- Að vinna að fræðslustarfi fyrir almenning um fjármál heimilanna í því augnamiði að draga úr hættu á greiðsluferfiðleikum.

Samkvæmt 2. gr. samkomulagsins er það fyrst og fremst hlutverk Ráðgjafarstofu að veita einstaklingum og fjölskyldum sem eiga í verulegum greiðsluferfiðleikum og komin eru í þrot með fjármál sín endurgjaldslauslausa ráðgjöf. Ráðgjafarstofan skal veita einstaklingum og fjölskyldum aðstoð við að fá yfirsýn yfir stöðu mála, hjálpa þeim við að gera greiðsluáætlanir, velja úrræði og hafa milligöngu um samninga við lánardrottna ef þess er þörf. Þá skal Ráðgjafarstofa veita alhliða ráðgjöf og fræðslu um fjármál heimilanna með útgáfu sérstakra bæklinga og fræðsluefnis.

Aðilar samkomulagsins

Eftirtaldir aðilar gerðu með sér samkomulag um rekstur Ráðgjafarstofu um fjármál heimilanna fyrir tímabilið 1. janúar 2002 til 31. desember 2004:

- Félagsmálaráðuneytið
- Íbúðalánasjóður
- Reykjavíkurborg
- Kaupþing Búnaðarbanki hf.
- Íslandsbanki hf.
- Landsbanki Íslands hf.
- Samband íslenskra sparisjóða
- Samband íslenskra sveitarfélaga
- Neytendasamtökin
- Þjóðkirkjan
- Landssamtök lífeyrissjóða
- Alþýðusamband Íslands
- Bandalag starfsmanna ríkis og bæja.

Hugmyndafræðin bak við stofnun Ráðgjafarstofu er sú að margir ólíkir aðilar í samfélaginu vinna að því markmiði að aðstoða þá sem af einhverjum ástæðum standa höllum fæti í samfélaginu vegna fjárhagserfiðleika.

Framkvæmdastjórn

Samkvæmt 6. gr. samkomulags um rekstur Ráðgjafarstofunnar er stjórn hennar í höndum framkvæmdastjórnar. Fulltrúar í framkvæmdastjórn eru tilnefndir til tveggja ára í senn.

Framkvæmdastjórn Ráðgjafarstofunnar var skipuð í ágúst 2002 til tveggja ára. Í henni sitja fimm stjórnarmenn sem eru fulltrúar stærstu samstarfsaðila Ráðgjafarstofunnar. Þeir eru eftirfarandi:

Ingi Valur Jóhannsson, formaður, skipaður af félagsmálaráðherra,
Jón Emil Magnússon frá KB banka hf.,
Finnur Sveinbjörnsson frá Sparisjóðabanka Íslands hf.,
Lára Björnsdóttir frá Reykjavíkurborg og
Gylfi Örn Guðmundsson frá Íbúðalánasjóði.

Með stjórninni starfar **Björn Arnar Magnússon** frá félagsmálaráðuneyti.

Forstöðumaður Ráðgjafarstofunnar situr fundi framkvæmdastjórnar, ritar fundargerð og hefur tillögurétt.

Miðað er við að framkvæmdastjórnarfundir séu haldnir einu sinni í mánuði. Þá hittist framkvæmdastjórnin og forstöðumaður og var farið yfir starfsemina hvern mánuð fyrir sig. Forstöðumaður framfylgir ákvörðunum framkvæmdastjórnar á hverjum tíma.

Eitt af meginmarkmiðum núverandi framkvæmdastjórnar er að styrkja enn frekar grundvöll starfsemi Ráðgjafarstofunnar með því að fá fleiri aðila til liðs við starfsemina. Einnig hefur verið lögð áhersla á að efla frekara samstarf við sveitarfélögin í landinu og þá sérstaklega sveitarfélög á landsbyggðinni. Jafnframt hefur verið lögð áhersla á að auka fræðslu á vegum stofunnar. Markmið framkvæmdastjórnar er einnig að veita áfram góða þjónustu til þeirra sem þurfa að leita á náðir Ráðgjafarstofunnar.

Þar sem gildistími samkomulags um rekstur Ráðgjafarstofu var til 31. desember 2004 var mikil umræða í framkvæmdastjórn um framtíð og form áframhaldandi reksturs Ráðgjafarstofu. Af því tilefni var tekin ákvörðun um að fara út í mat á árangri af starfsemi Ráðgjafarstofu og gera könnun á viðhorfi viðskiptavina og samstarfsaðila til Ráðgjafarstofu og þeirrar þjónustu sem þar er veitt. Er nánari umfjöllun um þessar kannanir á bls. 12 – 13.



Félagsmálaráðherra með framkvæmdastjórn á ársfundi árið 2003



Starfsmenn Ráðgjafarstofu

Starfsmenn

Starfsmannafjöldi Ráðgjafarstofu hefur verið óbreyttur frá upphafi. Um er að ræða forstöðumann, fjóra ráðgjafa og þjónustustjóra. Forstöðumaður er Ásta S. Helgadóttir lögfræðingur en hún hóf störf 1. september 2003 í leyfi fráfarandi forstöðumanns. Þær breytingar urðu árið 2004 að Margrét Westlund forstöðumaður lét af störfum.

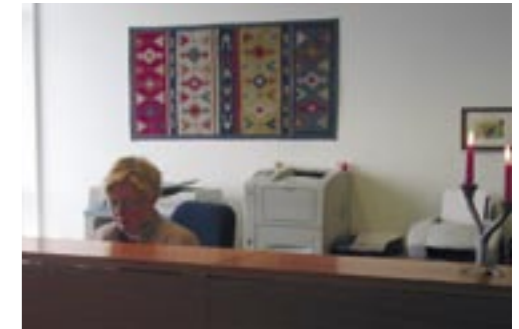
Í lok árs 2004 voru starfsmenn Ráðgjafarstofunnar eftirtaldir:
Ásta Sigrún Helgadóttir forstöðumaður,
Elna Sigrún Sigurðardóttir ráðgjafi og staðgengill forstöðumanns,
Björg Sigurðardóttir ráðgjafi,
Margrét Valdimarsdóttir ráðgjafi,
Vigdís Hreinsdóttir ráðgjafi,
Ingveldur Fjeldsted þjónustustjóri.

Menntun starfsmanna Ráðgjafarstofu er fjölbreytt. Þar starfar lögfræðingur, viðskiptafræðingur, hagfræðingur, byggingafræðingur og tækniteknari. Starfsmennirnir hafa viðtæka þekkingu á sviði viðskipta og fjármála. Miklar kröfur eru gerðar til ráðgjafanna. Þeir þurfa í raun að vera sérfræðingar á mörgum sviðum sem tengjast greiðsluferfiðleikum.

Símenntun og starfsþróun

Á árinu var lögð áhersla á endurmenntun og fræðslu fyrir ráðgjafa sem þurfa að halda þekkingu sinni við í umhverfi sem stöðugt tekur breytingum. Ráðgjafar sóttu ýmis námskeið og endurmenntun á árinu til að stuðla að góðri og faglegri vinnu. Snemma á árinu var Vilmar Pétursson, ráðgjafi frá IMG, með námskeið um viðtalstækni vegna erfiðra viðtala. Starfsmenn sóttu Félagsbústaði hf., Intrum á Íslandi og Mæðrastyksnefnd heim á árinu. Einnig voru starfsmanniðtöl þar sem forstöðumaður tók viðtal við hvern starfsmann fyrir sig utan vinnustaðar.

Ákveðið var að vera með reglubundna fræðslu fyrir starfsmenn Ráðgjafarstofu og var leitað til ýmissa aðila utan Ráðgjafarstofunnar til að fræða um ýmis atriði er tengjast ráðgjöf vegna greiðsluferfiðleika. Meðal þeirra sem komu á árinu til Ráðgjafarstofu voru Elín Sigrún Jónsdóttir, fyrrum forstöðumaður Ráðgjafarstofu og nefndarmaður í nauðasamninganefnd, sem fræddi um nauðasamninga. Steinþór Haraldsson frá ríkisskattstjóra fræddi starfsmenn um skattamál. Guðrún Hólmgeldsdóttir og Sigfríð Margrét Bjarnadóttir frá Tollstjóranum í Reykjavík fræddu starfsmenn um innheimtur á vegum ríkissjóðs. Feldis Óskarsdóttir og Edda Símonardóttir, fulltrúar frá fullnustudeild Sýslumannsins í Reykjavík, fræddu starfsmenn um fullnustugerðir. Eyrún Guðmundsdóttir og Bergþóra Sigmundsdóttir komu frá sífjæðild sama sýslumanns og fræddu um ýmis lagaleg atriði varðandi sífjarétt. Rósmundur Guðnason, deildarstjóri vísitöludeildar Hagstofu Íslands, fræddi starfsmenn um útreikning á neyslúvísitölum.



Móttaka Ráðgjafarstofu

Starfsmenn sóttu einnig ýmsar ráðstefnur á árinu. Sem dæmi má nefna ráðstefnu er nefndist Stjórnsýslulög í áratug - áhrif þeirra og árangur sem haldin var á Grand Hótel Reykjavík þann 31. mars. Starfsmenn sóttu ýmsar morgunverðar- og hádegisráðstefnur á vegum bankanna á árinu. Sótt var þing Neytendasamtakanna. Einnig voru sótt ýmis málþing og fræðslufundir á vegum Félagsþjónustunnar í Reykjavík, meðal annars kynningarfund um sérstakar húsaleigubætur, málþing í Gerðubergi og einnig málþing félagsmálaráðs Reykjavíkurborgar sem haldið var á Vesturgötu í Reykjavík. Jafnframt voru sóttar ýmsar ráðstefnur sem KB banki hf. og Landsbanki Íslands hf. héldu á árinu. Sem dæmi má nefna ráðstefnu um fasteignamarkaðinn og fleira.

Við fengum margar ánægjulegar heimsóknir til okkar á árinu. Árni Magnússon félagsmálaráðherra sótti okkur heim í byrjun árs. Formaður og fulltrúar frá félagsmálaráði Reykjavíkurborgar komu í heimsókn á árinu. Við fengum einnig góða heimsókn frá starfsmönnum Intrum á Íslandi. Félagsráðgjafarnemar komu til okkar á árinu í árvissa námsferð. Birita Ludvíksdóttir Poulsen, sem er embættismaður frá Færeyjum og var í embættismannaskiptum í félagsmálaráðuneyti, kom og kynnti sér starfsemi Ráðgjafarstofu. Nýr ráðuneytisstjóri í félagsmálaráðuneyti kom í heimsókn í lok ársins. Framkvæmdastjóri Rauða kross Íslands, formaður Reykjavíkurdeildar og innanlandsstarfs komu einnig í heimsókn á árinu. Allar þessar heimsóknir voru í þeim tilgangi að kynna starfsemi og þjónustu Ráðgjafarstofu.

Norrænt málþing

Norrænt málþing um skuldsettan lífstíl ungs fólks og neyslustaðla (standard budget) dagana 30. og 31. ágúst 2004.

Ísland var í formennsku árið 2004 fyrir norrænt samstarf í ráðherra- og embættismannanefndum. Af því tilefni var skipulagt norrænt málþing sem haldið var á Grand Hótel Reykjavík dagana 30. og 31. ágúst. Til umfjöllunar á málþinginu voru meðal annars útfærslur hinna norrænu ríkjanna á neyslustöðlum (standard budget), en enginn sambærilegur staðall er til á Íslandi. Einnig voru kynntar niðurstöður nýlegrar norrænnar rannsóknar um skuldsettan lífstíl ungs fólks á Norðurlöndum. Samband íslenskra námsmanna erlendis tók þátt í rannsókninni fyrir Íslands hönd. Á málþinginu var kynnt starfsemi Ráðgjafarstofu og hvað væri að gerast á Íslandi varðandi neyslustaðla.

Það kom fram á málþinginu að Noregur er kominn einna lengst í því að þróa sína neyslustaðla, en þeir eru öflugt verkfæri við almenna fjármálaráðgjöf og kennslu í skólum. Þessi almenni grunnur eða neyslustaðall hefur nýst vel á hinum Norðurlöndunum til að búa til sérgrunna sem miðast við þarfir þeirra sem eru aldraðir, fatlaðir eða með langveik börn svo dæmi sé tekið.



Skrifstofa

Skrifstofa Ráðgjafarstofu er á Hverfisgötu 6, 2. hæð, í Reykjavík. Er starfsemin í glæsilegu húsnæði og er aðstaðan öll hin besta til að taka á mótum viðskiptavina, samstarfsaðilum og öðrum er leita þurfa til Ráðgjafarstofu.

Ársfundur 4. júní 2004

Ársfundurinn var haldinn föstudaginn 4. júní 2004 í Kornhlöðunni, Bankastræti 2 í Reykjavík.

Samkvæmt 10. gr. samkomulags um rekstur Ráðgjafarstofu skal halda ársfund Ráðgjafarstofu fyrir aðila sem standa að rekstri stofunnar þar sem gera skal grein fyrir starfsemi liðins árs og kynna starfsemina. Á fundinum er jafnframt kynnt ársskýrsla Ráðgjafarstofu

Ingi Valur Jóhannsson, formaður framkvæmdastjórnar, setti fundinn. Síðan ávarpaði Árni Magnússon félagsmálaráðherra fundarmenn. Ársskýrsla Ráðgjafarstofu fyrir árið 2003 var kynnt af Ástu S. Helgadóttur forstöðumanni. Að lokum kynnti Gunnar Haraldsson, frá forsætisráðuneyti, skýrslu forsætisráðherra um fátækt á Íslandi. Skýrslan var lögð fyrir Alþingi á 130. löggjafarþingi 2003-2004. Gunnar kynnti tilurð og verkefni starfshópsins sem upphaflega var settur á laggjarnar að beiðni félagsmálaráðherra til að skoða fátækt á Íslandi. Sérstaklega voru skoðaðar skilgreiningar á fátækt, þeir hópar kannaðir sem féllu undir skilgreiningarnar og bent á leiðir til úrbóta.



Samstarfsfundur

Samstarfsfundur vegna samkomulags um rekstur Ráðgjafarstofu haldinn 18. nóvember 2004.

Haldinn var samstarfsfundur í Litlu Brekku (bak við Lækjarbrekku) 18. nóvember 2004 og var öllum samstarfsaðilum boðið til fundarins.

Meginefni fundarins var að kynna niðurstöður kannana sem gerðar voru á árangri og þjónustu Ráðgjafarstofunnar. Hildur Björk Svavarsdóttir frá Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands kynnti niðurstöður könnunar stofnunarinnar sem fjallar um mat á þjónustu og árangri af starfi Ráðgjafarstofunnar. Um er að ræða könnun meðal viðskiptavina Ráðgjafarstofu. Einnig voru kynntar niðurstöður könnunar meðal samstarfsaðila Ráðgjafarstofunnar sem Vefur Samskiptalausnir ehf. framkvæmdi með Outcome vefkönnun. Forstöðumaður Ráðgjafarstofu kynnti meginniðurstöður hennar. Þessum könnunum verða gerð frekari skil á bls. 12 – 13 í ársskýrslunni. Að lokum voru umræður um framtíð Ráðgjafarstofu og áframhaldandi rekstur hennar þar sem þágildandi samkomulag um rekstur rann út 31. desember 2004. Voru fulltrúar nánast allra samstarfsaðila á fundinum og var

Myndir frá ársfundi 4. júní 2004

mikil jákvæðni meðal þeirra í garð Ráðgjafarstofu. Á fundinum voru lagðar línur um framhaldið og komist að þeirri niðurstöðu að skynsamlegast væri að ganga að nýju samkomulagi til þriggja ára.

Heimasíða og Fjölskylduvefurinn

Áhersla var lögð á það á árinu að kynna starfsemi og þjónustu Ráðgjafarstofu sem víðast. Ráðgjafarstofan á að þjóna landsmönnum öllum og er því nauðsynlegt að upplýsingamiðlun sé með viðunandi hætti. Í maí 2003 var opnuð ný og endurbætt heimasíða Ráðgjafarstofu www.rad.is. Var það mikil lyftistöng fyrir Ráðgjafarstofuna og á henni er að finna ýmsar upplýsingar varðandi þjónustu stofunnar, meðal annars um umsóknir, starfsmenn, framkvæmdastjórn og ársskýrslur.

Árið 2004 var settur á laggjarnar Fjölskylduvefur sem er verkefni á vegum félagsmálaráðuneytis. Tilgangurinn með Fjölskylduvefnum er að auka aðgengi almennings að upplýsingum er varða málefni fjölskyldunnar. Um er að ræða upplýsingavef félagsmálaráðuneytis og samskiptatorg um réttindi og hlutverk fjölskyldna í íslensku samfélagi.

Árið 2004 var ákveðið að heimasíða Ráðgjafarstofu yrði staðsett innan Fjölskylduvefsins og þar með að auka aðgengi að henni. Hefur þetta orðið til mikilla bóta og almenningur greinilega nýtt sér þjónustuna betur. Allt vefsvæðið er mun aðgengilegra, auk þess sem eðlilegt er að tengja fjármál við önnur málefni fjölskyldunnar. Forstöðumaður Ráðgjafarstofunnar situr í ritstjórn Fjölskylduvefsins og eru miklar vonir bundnar við áframhaldandi þróun við uppbyggingu hans. Veffangið er www.fjolskylda.is/fjarmal



Fjölmiðlar

Fjölmiðlar gegna mikilvægu hlutverki í þjóðfélaginu og var lögð áhersla á að Ráðgjafarstofan yrði sýnileg á þeim vettvangi. Fræðsla, kynning og forvarnir eru mikilvægir þættir í starfi Ráðgjafarstofu og gott samstarf við þá er mjög mikilvægt. Ráðgjafarstofan lagði áherslu á þátttöku í fjölmiðlaumræðu á árinu og tók þátt í umræðum í útvarpi, sjónvarpi og í dagblöðum.

Fræðsla og forvarnir

Mikil áhersla var lögð á aukna fræðslu um greiðsluferfiðleika og þjónustu Ráðgjafarstofunnar til almennings. Um er að ræða fræðslu til margra ólíkra aðila í samfélaginu. Í byrjun árs var hafið samstarf við Vinnumiðlun höfuðborgarsvæðisins varðandi fræðslu fyrir þá sem nýverið hafa misst atvinnu. Var um að ræða fræðslu einu sinni í mánuði og hefur það gefist mjög vel. Áframhaldandi samstarf hefur verið við Símennt varðandi fræðslu og hefur það samstarf verið ánægjulegt. Starfsmenn hafa verið með fræðslu fyrir félagsráðgjafarnema í Háskóla Íslands. Fræðsla hefur verið hjá Sjúkrastöðinni SÁÁ fyrir Víkingana, í Foreldrahúsi og einnig var farið í borgarhlutaskrifstofur hjá Félagsþjónustunni í Reykjavík og í Miðgarð. Fræðsla var hjá starfsmannafélögum Símans og Starfsmannafélagi ríkisins. Fræðsla var í fyrsta bekk Fjölbrotaskólans í Garðabæ og er mikill áhugi að efla fræðslu og forvarnir fyrir ungt fólk hjá Ráðgjafarstofunni.

Kannanir og ýmis verkefni

Endurbætur á fjárhagsyfirliti

Í samstarfi við Íbúðalánasjóð var farið í að vinna endurbætur á fjárhagsyfirliti og var það Ásbjörn Þorleifsson sem tók það verkefni að sér. Nokkrar breytingar voru gerðar á því fjárhagsyfirliti sem hefur verið notað í því augnamiði að gera það skýrara og aðgengilegra. Hugmyndin var einnig sú að auðvelda umsóknir til Íbúðalánasjóðs vegna greiðsluferfiðleikaúrræða sjóðsins. Þeirri vinnu er ekki lokið.

Kannanir

Þar sem samkomulag um rekstur Ráðgjafarstofu var að renna út á árinu var tekin ákvörðun af framkvæmdastjórn að kanna annars vegar viðhorf viðskiptavina til Ráðgjafarstofunnar og hins vegar samstarfsaðila.

Könnun Félagsvísindastofnunar Háskóla Íslands

Markmið könnunar Félagsvísindastofnunar var að kanna viðhorf þeirra sem höfðu fengið ráðgjöf vegna greiðsluferfiðleika til þjónustu Ráðgjafarstofunnar, til þeirra úrlausna sem lagðar voru til, kanna hvort ráðgjöfin hafi borið árangur og til hvaða úrræða viðskiptavinir hefðu gripið í kjölfar ráðgjafarinnar.

Úrtakið var 1.000 umsóknir árin 2001 til 2003. Niðurstöðurnar byggðu á svörum 540 einstaklinga (59% nettósvörum). Niðurstöðurnar voru bornar saman við niðurstöður könnunar Félagsvísindastofnunar sem gerð var árið 1998. Könnunin var framkvæmd í september og gáfu niðurstöður hennar til kynna að þeir sem leituðu til Ráðgjafarstofu séu ánægðir með þá þjónustu sem þeir fengu og ráðgjöfin virðist hafa nýst stórum hluta þeirra til að takast á við fjárhagserfiðleika sína.

Könnun meðal samstarfsaðila framkvæmd af Vef Samskiptalausnum ehf.

Um var að ræða rafræna könnun sem framkvæmd var á sama tíma og könnun Félagsvísindastofnunar Háskóla Íslands, þ.e. í september. Könnunin var send í tölvupósti til 304 starfsmanna hjá lánastofnunum, félagsþjónustu sveitarfélaga og öðrum tengdum aðilum. Svör bárust frá 167 aðilum, sem þýðir tæplega 55% svörum. Mörg athyglisverð svör komu fram í könnuninni, en meginniðurstaðan var sú að meiri tengsl og jafnframt jákvæðari eru við starfsmenn félagsþjónustu sveitarfélaga heldur en lánastofnana. Er það því eitt af framtíðarverkefnum Ráðgjafarstofu að efla þessi tengsl.

Álitsgerð á stjórnskipunarlegri stöðu Ráðgjafarstofu

Á haustmisseri vann Björgvin Þórðarson laganemi undir handleiðslu Páls Hreinssonar, prófessors í lagadeild Háskóla Íslands, að álitsgerð um stjórnskipulag Ráðgjafarstofu. Var verkefnið unnið í stjórnáskilurými III. Álitsgerðin var byggð upp með þeim hætti að fyrst er greint frá sögulegum aðdraganda að stofnun Ráðgjafarstofu. Því næst er vikið að rekstrargrundvelli hennar, hlutverki og markmiðum. Síðan er í grófum dráttum sýnt hvert ferli umsókna um ráðgjöf er hjá Ráðgjafarstofunni. Einnig er fjallað um hvort unnt sé að líta á Ráðgjafarstofuna sem opinberan aðila og ef svo er hver staða hennar er í stjórnkerfinu og hvert er stjórnsýsluhlutverk hennar. Meginniðurstaða Björgvins var sú að þar sem það lá fyrir að samkomulag um rekstur Ráðgjafarstofu myndi renna út um áramótin þurfi stofan að ganga undir ákveðna naflaskoðun. Þurfi þeir sem standi að starfsemi að kanna hvaða rekstarform henti Ráðgjafarstofunni best. Hvatt var til að ráðist verði í gerð vinnu- og verklagsreglna sem fyrst, bæði með tilliti til ráðgjafanna og ekki síður fyrir þá sem sækja um aðstoð.

Rekstur og samstarf

Samkomulag um rekstur

Framlög til rekstrar og aðrar tekjur

Samkvæmt 4. gr. samkomulagsins eru framlög aðila ákveðin fyrirfram og taka breytingum ár hvert í samræmi við breytingar á launavísitölu Hagstofu Íslands. Rekstrarframlög til Ráðgjafarstofu árið 2004 voru samtals 41,2 millj. kr.

Myndin sýnir hlutfall hvers aðila í rekstrarframlagi fyrir árið 2004.

Styrktaraðilar

Eins og undanfarin ár eru það Kreditkort hf. og Samband íslenskra tryggingafélaga sem hafa styrkt rekstur Ráðgjafarstofu með myndarlegum hætti.

Þjónustusamningar við sveitarfélög

Á árinu fóru fram viðræður við fulltrúa ýmissa sveitarfélaga til að fá fleiri sveitarfélög til liðs við Ráðgjafarstofu. Var það eitt af markmiðum framkvæmdastjórnar að auka þjónustu við sveitarfélög utan höfuðborgarsvæðisins.

Endurnýjaðir voru þjónustusamningar við Akureyrarkaupstað og Kópavogsbæ. Auk þess var gerður þjónustusamningur við sveitarfélagið Árborg á árinu og fóru ráðgjafar til Selfoss og tóku viðtöl hjá fjölskyldusviði Árborgar.

Einnig fóru ráðgjafar eins og undanfarin ár til Akureyrar tvisvar í mánuði og tóku viðtöl á fjölskyldusviði Akureyrarbæjar. Í mars var haldinn fræðslufundur á vegum Ráðgjafarstofu á Akureyri þar sem starfsmenn félagsþjónustu og starfsmenn lánastofnana á Akureyri og í nágrennasveitarfélögum leiddu saman hesta sína.

Mikilvægt er að efla nærþjónustu við íbúa landsbyggðarinnar og eru þjónustusamningar við sveitarfélög liður í því.

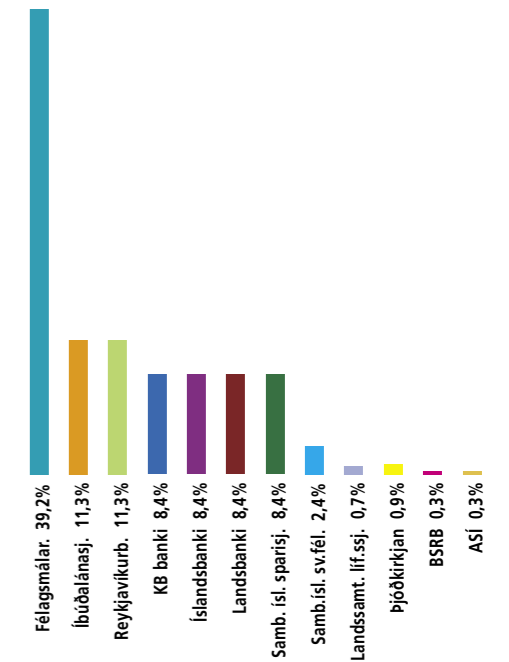
Samstarf

Tengiliðafundir starfsmanna Ráðgjafarstofunnar og fjármálastofnana

Tengiliðafundir eru haldnir á tveggja mánaða fresti með fulltrúum banka og sparisjóða. Einnig er fulltrúi frá Intrum á Íslandi og Kreditkortum hf. Á þessum fundum eru einnig rædd ýmis málefni sem tengjast samskiptum við Ráðgjafarstofuna við viðkomandi fjármálastofnanir og fleira sem tengist greiðsluerfiðleikum.

Tengiliðafundir starfsmanna Ráðgjafarstofunnar, Íbúðalánasjóðs, banka og sparisjóða vegna greiðsluerfiðleika

Á árinu voru haldnir nokkrir fundir þar sem farið var yfir ýmis atriði varðandi samkomulag um aðgerðir vegna greiðsluvanda. Miðað var við að hittast á tveggja mánaða fresti. Voru fundnir haldnir á starfsstöðum þeirra sem koma að samstarfinu.





Einar Njálsson og Ásta S. Helgadóttir við undirritun þjónustusamnings við Árborg.

Tengiliðafundir starfsmanna Ráðgjafarstofunnar og félagsþjónustu sveitarfélaga

Ákveðið var að halda á tveggja mánaða fresti tengiliðafundi með fulltrúum frá öllum félagsþjónustum á höfuðborgarsvæðinu. Hafa þessir fundir styrkt mjög samstarf og upplýsingaflæði milli þessara nánu samstarfsaðila. Eru ýmis málefni rædd á fundinum og stundum eru fengnir gestir til að taka fyrir ákveðin mál. Stöðugt fjölgar í þessum tengiliðahópi og eru fundirnir að mati Ráðgjafarstofu til mikils gagns.

Vinnuhópur vegna Félagsþjónustunnar í Reykjavík

Ákveðið var á seinni hluta árs 2003 að setja á laggirnar vinnuhóp Ráðgjafarstofu og Félagsþjónustunnar í Reykjavík til að auka samstarfið milli þessara aðila.

Alls voru haldnir fimm fundir í vinnuhópnum og síðasti fundur var haldinn 1. mars 2004. Gestir mættu á tvo fundi vinnuhópsins, en það voru þau Helga Benediktsdóttir, lögfræðingur hjá Félagsþjónustunni í Reykjavík, og Garðar Björgvinsson, sem kynnti fjármálanámskeiðin sín. Á síðasta fundinum kom meðal annars fram almenn ánægja með vinnu vinnuhópsins og að mikil þörf hefði verið á því að bera saman bækur sínar. Eftirfarandi tillögur voru ræddar til áframhaldandi vinnslu:

1. Lagt var til að meiri fræðsla frá Ráðgjafarstofunni kæmi inn í Félagsþjónustuna í Reykjavík. Nánari útfærsla þyrfti að vera í samráði við yfirmenn þar.
2. Meira upplýsingaflæði milli ráðgjafa hjá Ráðgjafarstofunni og þeirra félagsráðgjafa sem eru að vinna með mál þeirra viðskiptavina sem vísað er þangað.
3. Ráðgjafarstofan yrði milliliður í að tengja Félagsþjónustuna og bankakerfið saman til að þessir aðilar gætu fræðst hvor um sitt kerfið.
4. Almenn fræðsla/forvarnir um fjármál væru mikilvæg.

Auk þess fóru starfsmenn á árinu í heimsóknir á borgarhlutaskrifstofur og í Miðgarð og tóku þátt í fræðslu vegna fjármála í Kvennismiðjunni og Karlasmiðjunni.

Fundir vegna neyslustaðla

Forstöðumaður sótti nokkra fundi vegna neyslustaðla á Íslandi. Var það iðnaðar- og viðskiptaráðuneytið sem átti frumkvæði að þeim fundum sem haldnir voru hjá Löggildingarstofu. Voru á fundunum meðal annars fulltrúar iðnaðar- og viðskiptaráðuneytis, fjármálaráðuneytis, Hagstofu Íslands, Samkeppnisstofnunar og Neytendasamtakanna.

Viðskiptavinir og þjónusta

Viðskiptavinir og þjónusta

Ráðgjafarstofa um fjármál heimilanna var sett á laggirnar árið 1996 og hefur því starfað í dag í níu ár. Á þessum tíma hafa verið afgreiddar 5.700 umsóknir um ráðgjöf frá fjölskyldum í greiðsluferfiðleikum. Þar af voru 703 umsóknir afgreiddar árið 2004. Árið 2003 voru afgreiddar 823 umsóknir. Einnig er veitt símaráðgjöf ráðgjafa alla virka daga, en sú þjónusta hefur verið vel nýtt af viðskiptavinum.

Þjónusta Ráðgjafarstofunnar til viðskiptavina er eftirfarandi:

- Að veita einstaklingum sem eiga í verulegum greiðsluferfiðleikum og eru komnir í þrot með fjármál sín endurgjaldslausu ráðgjöf.
- Að veita einstaklingum aðstoð við að fá yfirsýn yfir stöðu mála, hjálpa þeim við að gera greiðsluáætlanir, velja úrræði og hafa milligöngu um samninga við lánardrottna ef þess er þörf.

Ráðgjafarstofa um fjármál heimilanna vinnur að því að leysa greiðsluferfiðleika fjölskyldna með ráðgjöf og veita fræðslu um fjármál heimilanna til einstaklinga og hópa. Meginmarkmiðið er að veita umsækjendum hjálp til sjálfshjálpar og að greina ástæður greiðsluvanda fjölskyldna og gera tillögur til úrbóta.

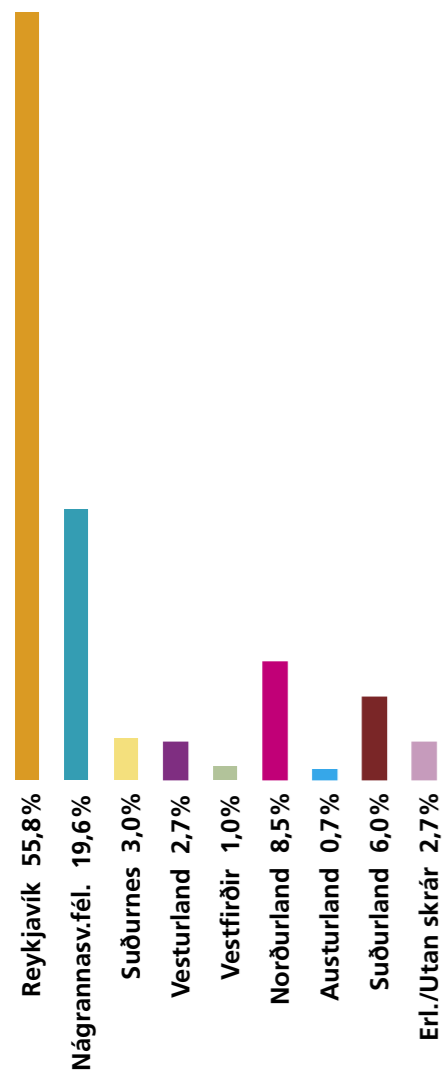
Neysluviðmiðun Ráðgjafarstofu

Grundvöllur fjárhagsráðgjafar hjá Ráðgjafarstofu eru mánaðarlegar heildaráðstöfunartekjur viðskiptavinar, þ.e. útborguð laun, vaxta-, húsaleigu- og barnabætur, lífeyrisgreiðslur og svo framvegis. Því næst er reiknaður út framfærslukostnaður fjölskyldunnar og er miðað við viðmiðunarneyslu Ráðgjafarstofunnar (sjá viðauka) ásamt tölulegum upplýsingum frá viðskiptavinum. Þegar lágmarksframfærslukostnaður hefur verið dreginn frá ráðstöfunartekjum liggur fyrir hver greiðslugeta umsækjanda er meðal annars til að greiða umsamdar fjárskuldbindingar, til dæmis afborganir lána.

Málsmeðferð

Að jafnaði panta viðskiptavinir sem búa á höfuðborgarsvæðinu sér tíma í ráðgjöf. Tímapantanir eru venjulega símleiddis. Einnig getur verið um að ræða tilvísanir sérstaklega frá samstarfsaðilum. Viðkomandi fær úthlutuðum tíma hjá ákveðnum ráðgjafa. Þegar tími hefur verið bókaður fær umsækjandi senda umsókn til útfyllingar. Einnig er unnt að ná í umsókn á heimasíðu stofunnar.

Umsækjandi fær í hendurnar tillögur Ráðgjafarstofunnar sem hann getur nýtt sér til samninga við lánardrottna sem fá þá heildarmynd á fjárhagslegri stöðu umsækjanda. Tillögunum er beint til viðskiptavinarins sjálf en ekki til lánastofnana eða kröfuhafa. Er með því verið að vinna að markmiði Ráðgjafarstofunnar um hjálp til sjálfshjálpar. Tillögunum fylgja venjulega tvö fjárhagsyfirlit. Annað sýnir fjárhagslega stöðu á umsóknardegi og hitt þar sem gerð er grein fyrir tillögum



til úrbóta. Er reynt að hafa þetta í því formi að viðskiptavinurinn skilji tillögurnar og geti gert lánardrottnum sínum grein fyrir tillögum til lausnar vandanum. Gert er ráð fyrir að viðskiptavinurinn fylgi máli sínu eftir og komi því í framkvæmd. Í einstaka tilfellum getur Ráðgjafarstofan þurft að veita frekari aðstoð.

Viðskiptavinir

Í þessum kafla verður gerð grein fyrir ýmsum tölulegum upplýsingum sem Ráðgjafarstofan vinnur út frá upplýsingum frá viðskiptavinum sjálfum og einnig þeim upplýsingum sem viðskiptavinur hefur leyft að aflað verði um hann. Frá upphafi hefur Ráðgjafarstofan gefið út ársskýrslur þar sem meðal annars eru veittar upplýsingar sem eiga að varpa frekara ljósi á félagslegar og fjárhagslegar aðstæður þeirra sem eiga í greiðsluferfiðleikum. Einnig er markmiðið að unnt sé að koma með ábendingar um það sem betur má fara varðandi málaflokkinn.

Taflan hér á eftir sýnir tölulegt meðaltal yfir viðskiptavini Ráðgjafarstofunnar frá árinu 2000 til 31. desember 2004, þ.e. síðustu fimm ára. Frá upphafi eða 1996 höfðu 847 umsækjendur komið oftar en einu sinni og 161 umsækjandi þrisvar eða oftar.

Ár	Fjöldi mála	Meðal aldur	Fjölskyldu- stærð	Ráðst.tekjur í þús. kr.	Mán.leg afb. í þús.kr.	Eftirstöðvar í þús.kr.	Vanskil í þús.kr.	Eignir í þús.kr.	Skuldir umfram eignir í þús.kr.
2004	703	40	2,57	204	101	7.371	2.341	6.472	-3.240
2003	823	38	2,46	173	86	7.673	2.371	6.630	-3.413
2002	835	38	2,65	180	94	6.824	2.312	5.398	-3.738
2001	667	39	2,60	183	94	6.409	1.686	5.273	-2.823
2000	534	37	2,85	162	90	5.868	1.459	4.498	-2.829

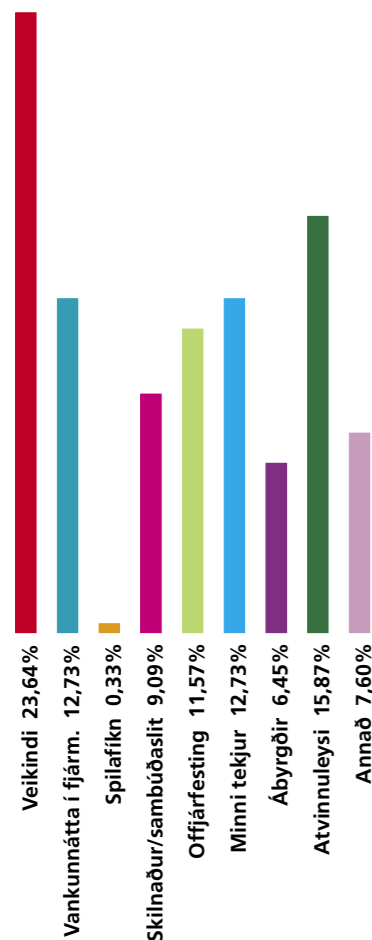
Búseta

Frá upphafi hefur aðsókn viðskiptavina verið mikil eftir ráðgjöf hjá Ráðgjafarstofunni. Aðgangur að ráðgjöf er opinn öllum þeim sem að öllu jöfnu hafa ekki önnur úrræði, til dæmis hjá viðskiptabanka sínum eða öðrum lánastofnunum. Ráðgjafarstofunni er ætlað að aðstoða þá verst settu þar sem aðra ráðgjöf samstarfsaðila þrýtur.

Langflestir viðskiptavina Ráðgjafarstofu búa á höfuðborgarsvæðinu. Umsóknir frá höfuðborgarsvæðinu voru á árinu samtals 75,4% umsókna, en af landsbyggðinni um 21,9%. Til samanburðar voru 78,2% umsókna árið 2003 af höfuðborgarsvæðinu, en af landsbyggðinni 21,8%. Aukin þjónusta við íbúa landsbyggðarinnar, meðal annars vegna þjónustusamninga, getur verið skýringin á þessu. Svo virðist sem þeim sem búa erlendis eða eru utan skrár hafi fjölgað úr 0,7% í 2,7%.

Hlutfallsleg skipting eftir landshlutum virðist vera með svipuðum hætti og undanfarin ár. Enn sem fyrr eru langflestir viðskiptavinir Ráðgjafarstofunnar búsettir í Reykjavík og í nágrennasveitarfélögum.

Búseta	Fjöldi	%
Reykjavík	392	55,8%
Nágrennasveitarfélög	138	19,6%
Suðurnes	21	3,0%
Vesturland	19	2,7%
Vestfirðir	7	1,0%
Norðurland	60	8,5%
Austurland	5	0,7%
Suðurland	42	6,0%
Erlendis/Utan skrár	19	2,7%
Samtals	703	100,0%



Ástæður greiðsluerfiðleika

Ástæður greiðsluerfiðleika þeirra sem leita til Ráðgjafarstofu um fjármál heimilanna eru mismunandi, svo sem veikindi, atvinnuleysi, vankunnátta í fjármálum og offjárfesting. Til skýringa þarf að nefna að áður var einungis talin ein ástæða, en á árinu var því breytt þannig að ef viðskiptavinur nefnir tvær ástæður eru þær báðar taldar. Þannig eru veikindi nefnd í 24% tilfella, en minni tekjur í 12,7% tilfella. Nánara samhengi er á milli atvinnuleysis sem nefnt er í tæplega 16% tilfella og minni tekna sem tilgreint var í 12,7% tilfella.

Sú ástæða sem oftast var skráð á árinu sem ástæða greiðsluerfiðleika viðskiptavina voru veikindi, en þau voru nefnd í tæplega 24% tilfella og næst kemur atvinnuleysi í tæplega 16% tilfella.

Fyrsta skrefið í ráðgjöfinni er að fá yfirsýn yfir fjárhagslega stöðu áður en gengið er til þess verks að finna lausn á vandanum. Mikil áhersla er lögð á að þeir sem eiga í greiðsluerfiðleikum komi sem fyrst, áður en vandinn verður enn meiri. Forvarnir eru mjög mikilvægar í þessum málaflokki og að þeir sem eigi í greiðsluerfiðleikum þekki rétt sinn og þau úrræði í velferðarkerfinu sem þeim standa til boða.

Tillögur til lausnar greiðsluerfiðleikum

Tillögur ráðgjafa til viðskiptavina geta verið eins misjafnar og málin eru mörg. Ráðgjafinn þarf að meta málið í heild sinni og ákveða hvað hann telur þjóna hagsmunum viðskiptavinarins og lánardrottins best.

Það getur verið nauðsynlegt að auka vinnu, draga úr framfærslukostnaði, selja eignir, sækja um ýmiss konar ívilnanir eða bótagreiðslur. Einnig getur þurft að vísa viðskiptavini á félagsþjónustu sveitarfélaga, Tryggingastofnun ríkisins, stéttarfélög eða ýmis konar félagsamtök og líknafélög. Í raun er um samspil margra þátta að ræða hvernig tillögurnar hljóða og þá ráða eftirtalin atriði mestu, þ.e. félagslegar og fjárhagslegar aðstæður viðskiptavinar, skuldasamsetning og samningsvilji lánardrottna.

Eins og sést hér á yfirliti yfir tillögur ráðgjafa er í 30% tilfella vísað á ábyrgðarmenn. Þegar um er að ræða að lán séu með góðum tryggingum er ekki um annað að ræða. Reglur félagsþjónustu sveitarfélaganna varðandi fjárhagsaðstoð hafa í ýmsum sveitarfélögum, meðal annars í Reykjavík, verið hertar og kveðið á um að ekki séu veitt lán eða styrkir vegna vanskila við lánastofnanir eða greiðslukortafyrirtæki.

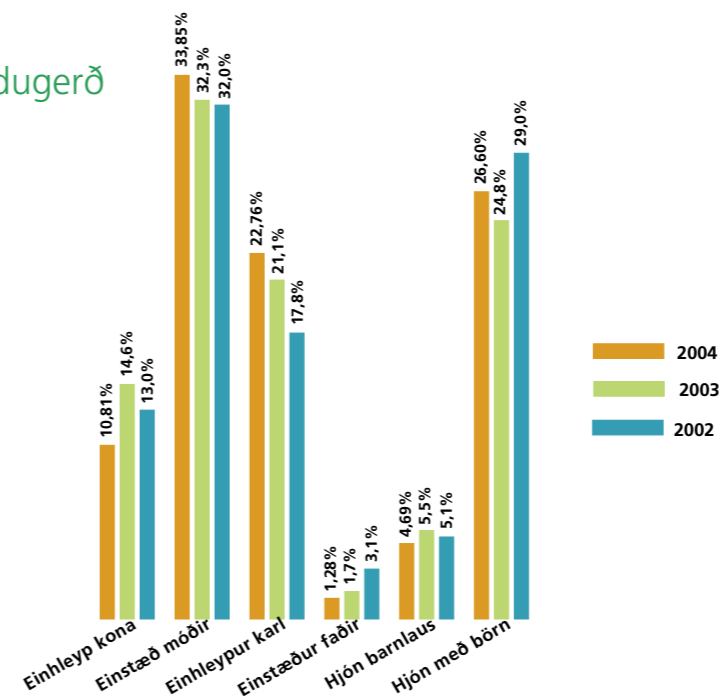
Tillögur til lausnar greiðsluerfiðleikum	Hlutfall
Nauðasamningur	7,26%
Samkomulag v. lánardrottna	0,34%
Gjaldprot	15,18%
Ábyrgðarmenn	30,03%
Frestun á greiðslum (Íls)	7,59%
Skuldbreyting	24,42%
Frjáls sala eigna	9,9%
Aðstoð félagsþjónustunnar	5,28%
Alls	100,00%

Félagslegar aðstæður viðskiptavina

Frá upphafi Ráðgjafarstofunnar hefur verið reynt að miðla upplýsingum, meðal annars til almennings, stjórnvalda og fjármálafrýrtækja, um stöðu og aðstæður þeirra fjölskyldna sem eiga í verulegum greiðsluerfiðleikum. Er tilgangurinn sá að unnt verði að læra af reynslunni og fyrirbyggja vandamálin.

Þegar litið er til ýmissa upplýsinga varðandi viðskiptavini Ráðgjafarstofunnar, til dæmis fjölskyldugerðar, atvinnustöðu, húsnæðisaðstæðna og aldurs, kemur eftirfarandi fram:

Fjölskyldugerð



Á þessu þriggja ára tímabili eru einstæðar mæður fjölmennasti hópur viðskiptavina Ráðgjafarstofunnar og hlutfallið árið 2004 er tæplega 34%, og hefur það hækkað lítillega milli ára. Hlutfall hjóna með eða án barna er hins vegar 31,2%, sem er lægra en hlutfall einstæðra mæðra. Með hjónum er einnig átt við sambúðarfólk.

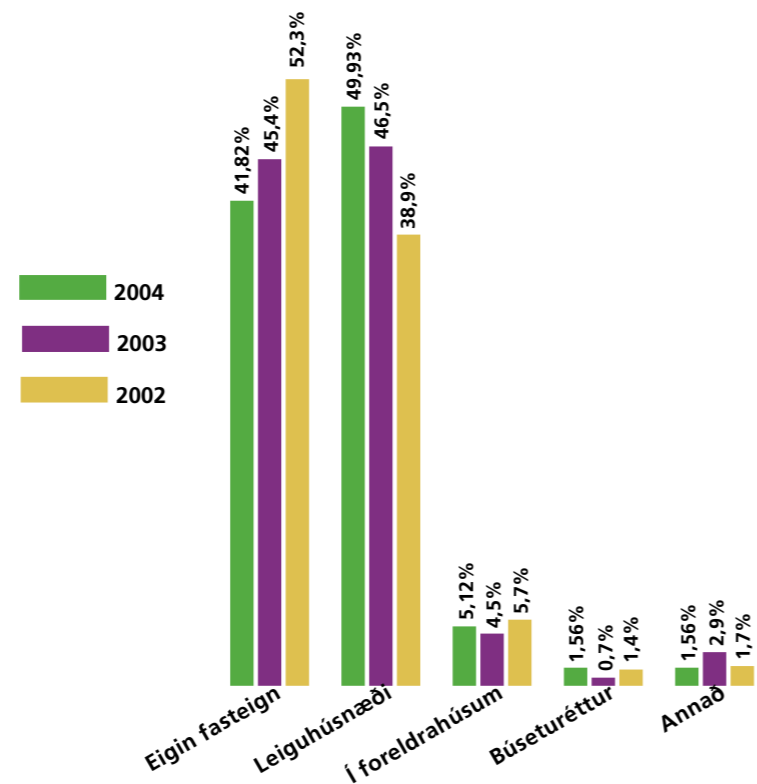
Fjölgun viðskiptavina í hópi einhleypa karla vekur athygli, en hún er stigvaxandi milli ára og eru þeir nú orðnir tæplega 23% umsækjenda. Fjölmennasti hópurinn sem fær fjárhagsaðstoð frá sveitarfélögum eru einstæðir barnlausir karlar, sérstaklega í Reykjavík. Hins vegar eru einstæðar mæður fjölmennasti hópurinn sem nýtur fjárhagsaðstoðar á landsbyggðinni.

Munurinn milli fjölda einhleypa karla og kvenna meðal viðskiptavina Ráðgjafarstofunnar er einkum rakinn til hárra meðlags- og skattaskulda karlanna.

Húsnæðisaðstæður viðskiptavina:

Nú er svo komið að þeir sem búa í leiguhúsnæði eru orðnir fleiri en þeir sem búa í eigin fasteign.

Húsnæðisaðstæður viðskiptavina Ráðgjafarstofunnar síðastliðin þrjú ár er eftirfarandi:



Aldursbil	2002	2003	2004
<=20	0,89%	1,12%	0,30%
21-30	25,56%	24,95%	25,50%
31-40	35,66%	34,77%	34,05%
41-50	22,34%	24,39%	25,93%
51-60	10,46%	10,93%	10,97%
61-70	3,49%	2,80%	2,85%
>71	1,61%	1,03%	0,41%
	100,00%	100,00%	100,00%

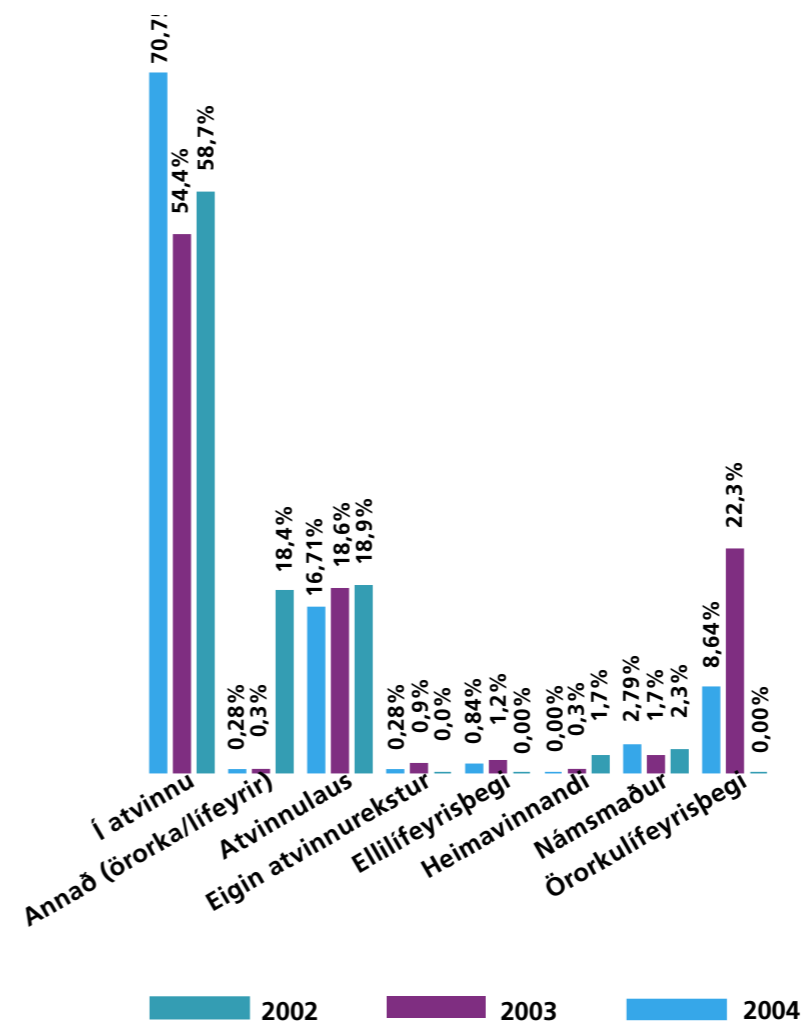
Aldur

Viðskiptavinir Ráðgjafarstofu í aldurshópnum 31-40 ára eru rúmlega 34% og er það stærsti hópurinn eins og undanfarin ár. Þetta er sá aldur sem virðist skulda mest enda oft um það að ræða að um er að ræða ungt fólk sem er að koma út á vinnumarkaðinn eftir nám, er að kaupa fasteign, stofna fjölskyldu og er bjartsynt um tekjur í framtíðinni. Aðrir aldurshópar virðast standa í stað, en fækkun hefur orðið bæði í yngsta og elsta aldurshópnum.

Atvinnustaða

Þegar litið er til atvinnustöðu þeirra sem leita til Ráðgjafarstofunnar kemur í ljós að langstærsti hópurinn eða 70% er í atvinnu. Svo virðist sem fjöldi annarra hópa sé svipaður milli ára.

Atvinnustaða viðskiptavina Ráðgjafarstofunnar síðastliðin þrjú ár er eftirfarandi:



Skuldasetning heimilanna

Tegundir skulda

Pegar litið er á tegundir skulda fyrir árið 2004 kemur í ljós að fasteignaveðlán eru langstærsti flokkurinn eða yfir 60% skulda. Það kemur ekki á óvart þar sem há skuldastaða tengd fasteignakaupum er staðreynd og fer vaxandi.

Fasteignir fjölskyldna eru lagðar fram sem trygging fyrir endurgreiðslu mikils hluta skulda heimilanna eins og sjá má á eftirfarandi töflu. Leiða má líkur að því að töluverður hópur eigi nánast fullveðsettar eða yfirveðsettar fasteignir.

Tegundir skulda	2004(%)
Fasteignaveðlán	57,1
Fasteignaveðlán, lánsveð	6,7
Önnur lán með persónuábyrgðum	26,6
Bílalán	1,9
Lán samkvæmt raðgreiðslusamningum	0,9
Kreditkortaskuldir	0,7
Ógreidd opinber gjöld	0,1
Skuldir vegna námslána	5,0
Meðlagsskuldir	0,1
Aðrar ótilgreindar skuldir	1,1
	100%

Pegar litið er á hlutfallslega skiptingu vanskila skulda eftir tegund fyrir árið 2004 kemur eftirfarandi í ljós:

Skipting vanskila	2004 (%)
Fasteignaveðlán	11,8
Fasteignaveðlán, lánsveð	0,8
Önnur lán með persónuábyrgðum	46,6
Bílalán	3,4
Lán samkvæmt raðgreiðslusamningum	1,2
Kreditkortaskuldir	1,6
Ógreidd opinber gjöld	20,8
Skuldir vegna námslána	8,8
Meðlagsskuldir	4,0
Aðrar ótilgreindar skuldir	1,0
	100%

Skuldir og vanskil fjölskyldna sem eiga í greiðsluerfiðleikum

	Heildarskuldir í þús. kr.	Þarf af vanskil í þús. kr.	Hlutfall
2004	8,968	2,226	25%
2003	9,700	2,297	24%
2002	8,851	2,239	25,3

Tvær tegundir skulda, þ.e. bankalán með persónuábyrgðum og ógreidd opinber gjöld skera sig úr og er yfir helmingur vanskila vegna þess konar skulda.

Framfærslukostnaður samkvæmt viðmiðunarneyslu Ráðgjafarstofu um fjármál heimilanna

Uppfært í ágúst 2004 samkvæmt vísitölu neysliverðs.

Rekstrarkostnaður bifreiða er samkvæmt útreikningum FÍB í janúar 2004 fyrir utan fjármagnskostnað

	Matur og hreinl.vörur	Tómstundir	Fatakaup	Læknis-kostn.	Ýmislegt	Samtals	Bill	Bleitur pr. barn
Einstaklingur	28.800	1.300	3.000	2.700	1.300	37.100	22.500	4.900
Hjón	44.900	2.700	5.900	5.400	2.700	61.600		
Hjón með 1 barn	57.000	4.000	8.600	8.000	4.000	81.600		
Hjón með 2 börn	67.900	5.400	11.300	10.700	5.400	100.700		
Hjón með 3 börn	77.300	6.700	14.000	13.400	6.700	118.100		
Hjón með 4 börn	85.300	8.000	16.600	16.000	8.000	133.900		
Einst. foreldri með 1 barn	40.900	2.700	5.600	5.400	2.700	57.300		
Einst. foreldri með 2 börn	51.800	4.000	8.300	8.000	4.000	76.100		
Einst. foreldri með 3 börn	61.800	5.400	11.000	10.700	5.400	94.300		
Einst. foreldri með 4 börn	71.900	6.700	13.700	13.400	6.700	112.400		

Samkomulag

um rekstur
Ráðgjafarstofu um fjármál heimilanna

Eftirtaldir aðilar gera með sér samkomulag um rekstur Ráðgjafarstofu um heimilanna tímabilið 1. janúar 2002 til 31. desember 2004: Félagsmálaráí Íbúðalánasjóður, Reykjavíkurborg, Búnaðarbanki Íslands hf., Íslandsbæ Landsbanki Íslands hf., Samband íslenskra sparisjóða, Samband sveitarfélaga, Neytendasamtökin, Þjóðkirkjan, Landssamtök lífeyrissjóða, BSRB. Heimilt er að fjölga aðilum að samkomulaginu ef 2/3 framkvæmdastjórnar Ráðgjafarstofunnar samþykkja það.

Ráðgjafarstofa um fjármál heimilanna vinnur að því að leysa greiðsluferfiðle með ráðgjöf og veita fræðslu um fjármál heimilanna til einstaklinga og hópa.

Ráðgjafarstofa um fjármál heimilanna er með sérstaka stjórn og ber samkomulagsins sameiginlega ábyrgð á rekstri stofunnar. Lögheimili og va Ráðgjafarstofunnar er í Reykjavík. Ráðgjafarstofan ber ábyrgð á skuldbi sínum með öllum eignum sínum og árlegum framlögum samstarfsaðila sa samkomulagi þessu.

Markmið 1. gr.

Markmið með rekstri Ráðgjafarstofu um fjármál heimilanna eru:

- að veita einstaklingum í greiðsluferfiðleikum aðstoð við að öðlast heilda fjármál sín og leita leiða til lausnar,
- að stuðla að samstarfi fjármálaráðgjafa sem starfa hjá aðilum þessa sam efla almenna fræðslu,
- að veita umsækjendum Ráðgjafarstofu hjálp til sjálfshjálpar,
- að greina ástæður greiðsluvanda einstaklinga og gera tillögur til úrbóta,
- að vinna að fræðslustarfi fyrir almenning um fjármál heimilanna í því at að draga úr hættu á greiðsluferfiðleikum.

Hlutverk 2. gr.

Hlutverk Ráðgjafarstofunnar er fyrst og fremst að veita fólki sem á í ve greiðsluferfiðleikum og komið er í þrot með fjármál sín endurgjaldslausa Ráðgjafarstofan skal veita fólki aðstoð við að fá yfirsýn yfir stöðu mála, hjálp að gera greiðsluáætlanir, velja úrræði og hafa milligöngu um samni lánadrottna ef þess er þörf. Þá skal Ráðgjafarstofan veita alhliða ráðgjöf og um fjármál heimilanna með útgáfu sérstakra bæklinga og fræðsluefnis.

Vinnu- og verklagsreglur

3. gr.

Umsóknir um aðstoð og viðtöl skal fara með sem trúnaðarmál. Umsókn skal fylgja yfirlýsing þess efnis að Ráðgjafarstofunni sé heimilt að afla upplýsinga um fjárhag umsækjanda. Starfsfólk Ráðgjafarstofunnar er bundið þagnarskyldu. Hverjum starfsmanni er skylt að gæta þagmælsku um atriði, sem hann fær vitneskju um í starfi sínu og leynt skulu fara samkvæmt lögum, reglum, fyrirmælum forstöðumanns eða samkvæmt eðli máls.

Aðgangur að ráðgjöf skal opin þeim sem að öllu jöfnu hafa ekki önnur úrræði. Skal Ráðgjafarstofan leitast við það í starfi sínu að tryggja jafna möguleika landsmanna til að leita aðstoðar.

Vinnu- og verklagsreglur skulu samdar af starfsmönnum Ráðgjafarstofu að höfðu samráði við framkvæmdastjórn.

Framlög

4. gr.

Framlag aðila að Ráðgjafarstofu um fjármál heimilanna skiptist milli þeirra með eftirfarandi hætti: Framlagið er á verðlagi í janúar 2001 og tekur breytingum í janúar ár hvert í samræmi við breytingar á launavísitölu Hagstofu Íslands. Framkvæmdastjórn getur gert tillögu um hækkun framlaga.

Aðilar að samkomulaginu	Framlag
Félagsmálaráðuneyti	12.900.000
Landsbanki Íslands hf.	2.750.000
Búnaðarbanki Íslands hf.	2.750.000
Samband íslenskra sparisjóða	2.750.000
Íslandsbanki hf.	2.750.000
Samband íslenskra sveitarfélaga	800.000
Þjóðkirkjan	275.000
Landssamtök lífeyrissjóða	250.000
BSRB	100.000
ASÍ	100.000
Íbúðalánasjóður	3.850.000
Reykjavíkurborg	3.850.000
Samtals	33.125.000

Tekjur

5. gr.

Framkvæmdastjórn er heimilt að gera samstarfssamninga til lengri eða skemmri tíma við aðra aðila sem ekki eru aðilar að samkomulaginu.

Framkvæmdastjórn

6. gr.

Framkvæmdastjórn er æðsta stjórn Ráðgjafarstofu um fjármál heimilanna. Í framkvæmdastjórn eru fimm stjórnarmenn. Stjórnin er þannig saman sett:

- 1 fulltrúi frá félagsmálaráðuneyti,
- 1 fulltrúi frá Íbúðalánasjóði,
- 1 fulltrúi frá Reykjavíkurborg og
- 2 fulltrúar frá Samtökum banka og verbréfafyrirtækja.

Heimilt er að fjölga stjórnarmönnum í sjö. Framkvæmdastjórn ber ábyrgð á fjárvörslu Ráðgjafarstofu. Fulltrúar í framkvæmdastjórn skulu tilnefndir til tveggja ára. Varamenn skulu tilnefndir á sama hátt. Félagsmálaráðherra skal skipa formann framkvæmdastjórnar. Fyrir setu í stjórn skal greiða þóknun samkvæmt ákvörðun þeirra aðila sem eiga fulltrúa í framkvæmdastjórninni.

Forstöðumaður

7. gr.

Framkvæmdastjórn Ráðgjafarstofu um fjármál heimilanna skipar forstöðumann til þriggja ára. Forstöðumaður ræður annað starfsfólk. Forstöðumaður annast daglegan rekstur og ber ábyrgð á fjárreiðum Ráðgjafarstofunnar. Forstöðumaður framfylgir ákvörðunum framkvæmdastjórnar og leggur árlega fram fjárhagsáætlun sem skal samþykkjast af framkvæmdastjórn. Forstöðumaður skal í samráði við framkvæmdastjórn gera starfsáætlun fyrir hvert starfsár. Starfsáætlun skal vera í samræmi við markmið og hlutverk Ráðgjafarstofu. Forstöðumaður situr fundi framkvæmdastjórnar með tillögurétt.

Endurskoðun reikninga

8. gr.

Reikningsár Ráðgjafarstofunnar er almanaksárið. Ársreikningar skulu endurskoðaðir af Ríkisendurskoðun og löggiltum endurskoðanda sem ráðinn er af stjórn til a.m.k. tveggja ára í senn. Endurskoðandi staðfestir upplýsingar til kröfu á framlagi til Ráðgjafarstofunnar frá aðilum að rekstri Ráðgjafarstofunnar.

Endurskoðaðir reikningar skulu sendir Ríkisendurskoðun eigi síðar en 30. júní ár hvert fyrir næstliðið ár ásamt skýrslu um hvernig fé Ráðgjafarstofunnar hefur verið ráðstafað á því ári.

Skuldbindingar

9. gr.

Hvorki má veðsetja eignir Ráðgjafarstofunnar né binda eignir hennar nokkrum veðböndum eða skuldbindingum sem óviðkomandi eru tilgangi Ráðgjafarstofunnar.

Ársfundur Ráðgjafarstofu

10. gr.

Ráðgjafarstofa um fjármál heimilanna skal á fyrsta ársfjórðungi halda ársfund Ráðgjafarstofu fyrir aðila að rekstri stofunnar þar sem gera skal grein fyrir starfsemi liðins árs og kynna starfsemina. Stjórnin leggur fram endurskoðaða reikninga stofunnar til kynningar svo og fjárhagsáætlun og ársskýrslu.

Breytingar á samkomulaginu

11. gr.

Samkomulag þetta gildir fyrir tímabilið 1. janúar 2002 til 31. desember 2004. Þó geta einstakir aðilar sagt upp samkomulaginu með eins árs fyrirvara. Heimilt er að gera breytingar á samkomulaginu á tímabilinu ef þær hljóta a.m.k. samþykki 2/3 hluta þeirra sem sitja í framkvæmdastjórn.

Lok rekstrar

12. gr.

Ákvörðun um að hætta rekstri Ráðgjafarstofunnar skal hljóta a.m.k. samþykki 2/3 hluta framkvæmdastjórnar á tveimur stjórnarfundum. Ákvörðun skal síðan staðfest af 2/3 hluta þeirra aðila sem aðild eiga að Ráðgjafarstofunni.

Sé starfsemi Ráðgjafarstofunnar hætt skal framkvæmdastjórn skipta eignum til stofnaðila í hlutfalli við fjárframlög. Ráðstöfun eigna skal gerð með samþykki meirihluta þeirra aðila sem mættir eru á ársfund. Framkvæmdastjórn skal við niðurlagningu Ráðgjafarstofunnar starfa þar til öllum fornlegum frágangi fjármála og eigna er lokið.

Reykjavík 6. maí 2002


f.h. félagsmálaráðuneytis


f.h. Reykjavíkurborgar


f.h. Íbúðalánasjóðs


f.h. Búnaðarbanka Íslands hf.


f.h. Landsbanka hf.


f.h. Landsbanka Íslands h.f.


f.h. Sambands íslenskra sparisjóða


f.h. ASÍ


f.h. Landssamtaka Leyrissjóða


f.h. BSRB


f.h. Sambands isl. sveitarfélaga

f.h. Þjóðkirkjunnar


f.h. Neytendasamtakanna





Hverfisgötu 6, Sími 551 4485
101 Reykjavík www.rad.is