



Servicebeskrivning

Social kreditgivning

[Uppgifter om den som skrivit rapporten]

Innehåll

Servicebeskrivning	1
1 Social kreditgivning.....	2
1.1 Lagar och regler som väsentligt påverkar social kreditgivning	2
1.2 Syftet med social kreditgivning	2
1.3 Grunder för beviljande av social kreditgivning	3
1.4 Hinder för beviljande av kredit	3
2 Ansökan om social kredit.....	4
2.1 Bedömning av återbetalningsförmågan	5
2.2 Kalkyl av betalningsmån	5
2.3 Beslutsfattande	6
2.4 Beviljande av kredit.....	6
3 Avtal om social kreditgivning	6
4 Ekonomisk rådgivning och handledning	6
5 Återbetalning av social kredit.....	7
5.1 Indrivning av förfallna betalningsrater	7
5.2 Frimånader.....	8
5.3 Betalningsbefrielser	9
6 Social kreditgivning i relation till utkomststöd	9
7 Klientens rättsskydd	10
8 Mätare för social kredit	11
9 Kontaktytor till andra tjänster/aktörer	11
Bilagor	12
Källor	13

1 Social kreditgivning

Social kreditgivning är utlåning inom socialvården. Syftet är att förhindra ekonomisk utslagning och överskuldssättning samt att främja personens och familjens förmåga att klara sig självständigt.

Social kreditgivning är socialservice som välfärdsområdet ansvarar för. I 14 § i *socialvårdslagen* (1301/2014) konstateras att välfärdsområdet förutom socialservice som hör till välfärdsområdets organiseringsansvar även ska ordna beviljande av social kredit till invånarna i den omfattning som föreskrivs separat. Vid organisering och verkställande av social kreditgivning i välfärdsområdet tillämpas socialvårdslagen som allmän lag och lagen om social kreditgivning som kompletterande speciallag.

Välfärdsområdet kan bevilja social kredit till en person som på grund av sina låga inkomster och medellöshet inte har möjlighet att få kredit med skäliga villkor på annat sätt, men som ändå har förmåga att betala tillbaka krediten.

Social kredit kan beviljas av grundad anledning till exempel för

- att balansera ekonomin
- att bryta en skuldspiral
- anskaffningar till hemmet
- stöd för sysselsättning eller rehabilitering
- att trygga boendet
- att lösa krissituationer.

För social kredit kan man ta ut en skälig årlig ränta, som dock högst får vara den referensränta som avses i 12 § i *räntelagen* (633/1982).

1.1 Lagar och regler som väsentligt påverkar social kreditgivning

Social kreditgivning föreskrivs i lag.

- Lagen om social kreditgivning 1133/2002
- Socialvårdslagen 1301/2014
- Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000

Innan social kredit beviljas ska sökandens rätt att få utkomststöd enligt lagen om utkomststöd (1412/1997) utredas.

- Lagen om utkomststöd 1412/1997

1.2 Syftet med social kreditgivning

Syftet med social kreditgivning är att förebygga ekonomisk utslagning och överskuldssättning samt att främja människors förmåga att klara sig på egen hand.

1.3 Grunder för beviljande av social kreditgivning

Social kreditgivning är avsedd för låginkomsttagare och mindre bemedlade invånare i Östra Nylands välfärdsområde som till exempel på grund av bristande säkerheter eller en anteckning om betalningsstörning inte har möjlighet att få annan kredit till rimligt pris.

Om den som ansöker om social kreditgivning inte har tillräckliga inkomster och/eller förmögenhet för att betala nödvändiga utgifter, såsom hälsovårdsutgifter, anskaffningar till hemmet, garantihyra, flyttkostnader eller hyresskulder och inte är berättigad till utkomststöd, kan denne ansöka om social kredit för detta ändamål.

Social kredit kan också beviljas för betalning av mindre skulder, avbetalningar och obetalda räkningar. Social kredit kan sökas också för anskaffningar som möjliggör sysselsättning och till exempel lån för nödvändiga anskaffningar som behövs för att bygga ett hem eller för andra utgifter som hjälper sökanden att klara sig självständigt.

Kredit kan också beviljas för böter och brottsbaserade ersättningar om krediten främjar rehabiliteringen av den sökande och hänför sig till en service-, vård- eller rehabiliteringsplan som överenskommit med den sökande eller till en annan motsvarande plan.

Beviljande av social kredit grundar sig på en bedömning av sökandens helhetsituation och sökandens betalningsförmåga.

Social kredit kan beviljas till ett belopp av 200–10 000 euro. Återbetalningstiden för den beviljade krediten kan vara högst fem år. Betalningsfria månader förlänger kreditens återbetalningstid.

1.4 Hinder för beviljande av kredit

Social kredit beviljas en person som har andra inkomster än grundläggande utkomststöd, om inte behovet av grundläggande utkomststöd beror på utsökning.

Grunderna för beviljande av social kredit föreskrivs i 4 § i lagen om social kreditgivning. Ett allmänt hinder för beviljande av social kredit är att betalningsmån saknas, men ett hinder kan dessutom till exempel vara

- att betalningsmånens storlek ger sökanden möjlighet att få kredit med rimliga villkor på den vanliga kreditmarknaden eller att sökanden inom rimlig tid sparar beloppet av krediten som hen behöver
- att det finns grundad anledning att anta att sökanden trots sin betalningsmån inte kommer att klara återbetalning av krediten. Orsakerna kan till exempel vara
 - att krediten beviljas för skuldsaneringsändamål och sökanden har trots beviljande av social kredit oordnade skulder eller krediter
 - att skuldspiralen och överskuldsättningen har blivit långvarig och försvårats så att det i det här läget är ändamålsenligare att utreda möjligheten att till exempel få skuldsanering för privatpersoner.
 - att en sökande som omfattas av skuldsanering för privatpersoner skuldsätter sig ytterligare utan fordringsägarnas samtycke.

2 Ansökan om social kredit

Ansökan om kredit görs med en ansökningsblankett för social kredit. Innan blanketten fylls i ska klienten kontakta teamet för ekonomiskt socialt arbete. I samband med samtalet eller

mötet kartläggs sökandens möjligheter till social kredit och antecknas en bedömning av behovet av social kredit. Sökanden ges skriftligen uppgifter om grunderna för beviljande av social kredit.

Innan krediten ansöks kan man påbörja en bedömning av ekonomisituationen och -hanteringen samt handledning och rådgivning. Detta får ta högst sex månader. Därvid kan man träffa klienten regelbundet. Genom mötena kartlägger arbetstagaren hur krediten förbättrar klientens situation och stöder möjligheterna att klara sig på egen hand. Dessutom utreds kundens ekonomihantering, konsumtionsbeteende och betalningsförmåga. Klienten kan erbjudas handledning i ekonomihantering och betalning av räkningar.

Om det konstateras att klienten har nytta av social kredit, hänvisas klienten att fylla i ansökan om social kreditgivning. Följande bilagor ska lämnas av kunden som bilaga till ansökan:

- utsökningsförteckning
- senaste beskattningsbeslut
- förfrågan om betalningsstörningar
- kontoutdrag för de tre föregående månaderna
- lönespecifikation för de tre föregående månaderna
- utredning över alla boendeutgifter
- utredning över avbetalningar
- utredning över konsumtionskrediter och lån
- utredning över gällande försäkringar
- utredning över utgifter i anslutning till fordon
- utredning över övriga utgifter.

Välfärdsområdet kan vid behov hjälpa till med att skaffa dessa bilagor. Samtidigt beställer arbetstagaren vid behov skuldförfrågan, alltså beställer saldo av fordringsägarna och gör upp en preliminär kalkyl över betalningsmånen. Klienten ger sitt skriftliga samtycke till att uppgifterna begärs samt att förhandla med fordringsägarna om skuldsanering.

Klientrelationen inom den sociala kreditgivningen inleds när klienten ansöker om social kredit eller när handläggningen av klientens ärende inleds för beviljande av social kreditgivning i syfte att ge ekonomisk rådgivning och handledning.

Alla som ansöker om social kreditgivning behöver inte en omfattande bedömning av servicebehovet. En del kan endast vara i behov av ekonomisk rådgivning och handledning.

Enligt 42 § i *socialvårdslagen* ska en egen kontaktperson utses för den tid klientrelationen pågår. Den egna kontaktpersonen ska i princip vara en yrkesutbildad person inom socialvården, och för personer i behov av särskilt stöd ska den egna kontaktpersonen vara en socialarbetare. Den egna kontaktpersonen kan också vara en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården, om det är motiverat med hänsyn till klientens servicehelhet.

2.1 Bedömning av återbetalningsförmågan

Inkomster som beaktas är sökandens alla disponibla inkomster. Vid bedömning av sökandens tillgångar är det av särskild betydelse om realisering av personens egendom i rimlig mån förväntas motsvara den utgift som man ansöker social kreditgivning för. När det

gäller realiseringen av den fasta förmögenheten ska man bedöma egendomens nettovärde och förmögenhetens nödvändighet med tanke på det dagliga livet eller klientens möjligheter att klara sig på egen hand. Det skulle till exempel vara oskäligt att kräva att en bil realiserar i en region där det är nödvändigt att använda bilen för att dagligen uträtta ärenden. Däremot finns det i själva verket inget sådant behov av social kreditgivning som avses i lagen för en person som har rikligt med besparingar, aktier eller annan egendom som lätt kan realiserar.

Vid bedömningen av sökandens förtjänstmöjligheter granskas personens ålder, arbetsförmåga, underhållsskyldighet och andra omständigheter som inverkar på sökandens inkomster. Även om social kreditgivning beviljas en person, kan de familjemedlemmar som är beroende av underhåll beaktas, eftersom också de familjemedlemmar som är beroende av underhåll kan ha faktisk betydelse vid bedömningen av återbetalningsförmågan.

Som sökandens faktiska utgifter är det motiverat att i enlighet med lagen om utkomststöd beakta sökandens nödvändiga utgifter för boende, kost, kläder, hälso- och sjukvård, utgifter för småbarnspedagogik, personlig hygien och hemmets hygien, användning av lokaltrafik, prenumeration på dagstidning, användning av telefon samt hobby- och rekreationsverksamhet som hänför sig till personens och familjens dagliga uppehälle.

Avvikande från lagen om utkomststöd beaktas vid den sociala kreditgivningen dessutom utgifterna för lån, skulder och utsökning till sitt fulla belopp samt de utgifter som bedöms nödvändiga för att trygga uppehållet eller främja förmågan att klara sig på egen hand och som beror på personens och familjens särskilda behov eller förhållanden. Den andel av inkomsterna som blir över för nödvändiga utgifter ska bedömas tillsammans med klienten med beaktande av konsekvenserna av social kreditgivning, i synnerhet om andra skulder saneras genom social kreditgivning.

Sökanden ska lämna en utredning över alla sina skulder. Av utredningen som gäller skulderna ska varje skuld framgå, grunden till skulden och skuldbeloppet. Vid bedömning av den skuldsatta sökandens situation hjälper en grundlig utredning av skuldsituationen att hitta det förmånligaste och ändamålsenligaste arrangemanget för klienten. En sökande bör hänvisas till att hitta en lösning genom medling med fordringsägarna eller skuldsanering för privatpersoner i situationer när sökanden inte har betalningsmån och social kredit inte kan beviljas. Det är bra ha tätt samarbete med ekonomi- och skuldrådgivningen för smidig klienthandledning.

2.2 Kalkyl av betalningsmån

Kalkyl av betalningsmån för klienten görs för varje månad. I kalkylen av betalningsmån anges verkliga nettoinkomster och alla utgifter i sökandens familj. I kalkylen av betalningsmån kan man antingen använda normerna för skuldsanering eller normerna för grundläggande utkomststöd i fråga om återbetalning av lånekapitalet för lån mindre än två år, om det är förmånligare för klienten.

2.3 Beslutsfattande

Ett positivt beslut om beviljande av kredit förutsätter att kredittagaren kan återbetala krediten. Social kreditgivning grundar sig på ansökan, bedömning av servicebehovet och sökandens

återbetalningsförmåga. Socialhandledaren eller socialarbetaren bereder beslutet. Beslut om social kreditgivning fattas av socialarbetaren.

Sökanden har möjlighet att söka ändring i beslutet inom 30 dagar efter delfåendet av beslutet. Anvisning för sökande av ändring är bifogad till beslutet.

Innan social kredit beviljas ska kredittagaren ges skriftlig information om de grunder för beviljande av social kredit som välfärdsområdet har fastställt. En tjänsteinnehavare som företräder kreditbeviljaren ska försäkra sig om att den som ansöker om kredit har förstått villkoren för erhållande av kredit och de förpliktelser som följer av beviljad kredit.

2.4 Beviljande av kredit

Kredit beviljas endast till en enskild person. Den beviljade krediten utbetalas direkt till fordringsägarna, om krediten beviljas för skulder. I fråga om anskaffningar utbetalas krediten till kreditmottagarens konto eller faktureraren.

3 Avtal om social kreditgivning

Innan det egentliga kreditavtalet undertecknas ska de allmänna kreditvillkoren gås igenom med kredittagaren. Kredittagaren ska skriftligen godkänna kreditvillkoren.

Därefter görs avtal om social kreditgivning. I avtalet om social kredit fastställs kreditbeloppet, ränteprocenten, kredittiden, betalningens förfallodag, bankförbindelseuppgifter för kredittagarens amortering och räntan samt kreditens återbetalningsrater. Avtalet undertecknas av välfärdsområdets representant och kredittagaren.

4 Ekonomisk rådgivning och handledning

Ekonomisk rådgivning och handledning ordnas för kreditsökande och kredittagaren i samband med beviljande av krediten och inom återbetalningstiden. Dessutom har en kreditsökande och kredittagare utan ogrundat dröjsmål möjlighet att personligen diskutera med en tjänsteinnehavare som företräder beviljaren av social kredit på dennes begäran. Den som ansöker om social kreditgivning informeras om rätten till personlig diskussion och ges vid behov råd om att använda rättigheten. Ekonomisk rådgivning och handledning ges av det ekonomiska sociala arbetet. Kredittagaren ges kontaktuppgifter när klientrelationen inleds.

5 Återbetalning av social kredit

Teamet för ekonomiskt socialt arbete utfärdar ett faktureringsförordnande och skickar det och en kopia av kreditavtalet till välfärdsområdets ekonomiavdelning (talous@itauusimaa.fi). Ekonomiavdelningen skriver fakturan enligt faktureringsförordnandet.

Välfärdsområdets ekonomiavdelning skickar månatligen en faktura till kredittagaren. Kredittagaren kan om hen så önskar ingå ett avtal om direktbetalning med banken.

De återbetalningsvillkor som fastställts i avtalet kan ändras under avtalsperioden till exempel om det sker förändringar i kredittagarens ekonomiska situation på grund av sjukdom, arbetslöshet eller någon annan därmed jämförbar omständighet som är oberoende av kredittagaren. Man avtalar alltid skriftligen med avtalsparterna om ändring av de återbetalningsvillkor som fastställts i avtalet. Ändringarna ska också meddelas till ekonomiavdelningen.

Kredittagaren har rätt att återbetala krediten innan den förfaller till betalning, utan extra kostnader. Då ska klienten kontakta det ekonomiska socialarbetet om saken. Det ekonomiska socialarbetet ger anvisningar om återbetalning av krediten.

För krediten tas det ut en referensränta enligt 12 § i *räntelagen* 633/1982 utan en klientspecifik marginal. Det tas inte ut andra kostnader för social kredit.

Om kredittagaren inte har betalat avgiften trots betalningsuppmaning, ska kredittagaren kontaktas av det ekonomiska sociala arbetet för att utreda situationen.

5.1 Indrivning av förfallna betalningsrater

5.1.1 Försening av betalning

Krediten förfaller till betalning när välfärdsområdet skriftligen kräver det, om kredittagaren försummar att betala kapitalet, räntan eller dröjsmålsräntan på förfallodagen,

1. betalningen har dröjt åtminstone en månad och fortfarande är utestående och
2. det försenade beloppet utgör minst tio procent eller, om däri ingår flera rater, minst fem procent av det ursprungliga kreditbeloppet eller omfattar kreditgivarens hela resterande fordran.

Välfärdsområdet har dock inte rätt att göra en omnämnd påföljd gällande, om det är fråga om dröjsmål med betalningen och dröjsmålet beror på kredittagarens sjukdom, arbetslöshet eller någon annan därmed jämförbar omständighet som inte beror av honom eller henne, utom då detta med beaktande av dröjsmålets längd och andra omständigheter vore uppenbart oskäligt gentemot välfärdsområdet såsom kreditgivare. Kravet på återbetalning får göras gällande tidigast fyra veckor eller, om kredittagaren tidigare har fått anmärkning om dröjsmålet eller något annat avtalsbrott, tidigast två veckor efter det ett meddelande om kravet på återbetalning lämnats eller sänts till kredittagaren. Om kredittagaren inom denna tid betalar det försenade beloppet eller rättar till ett annat avtalsbrott, förfaller kravet på återbetalning.

5.1.2 Övrigt avtalsbrott än betalningsdröjsmål

Kreditens förfaller till betalning när välfärdsområdet skriftligen kräver det, om

1. kredittagaren har gett välfärdsområdet vilseledande uppgifter som kan ha inverkat på beviljande av kredit eller på villkoren för beviljande av kredit
2. kredittagaren använder lånemedlen för något annat ändamål än för vilket krediten har beviljats
3. kredittagaren avlider eller försätts i konkurs.

En förutsättning för att den beviljade krediten ska förfalla till betalning är att kredittagarens avtalsbrott är väsentligt.

Kravet på återbetalning får göras gällande tidigast fyra veckor eller, om kredittagaren tidigare har fått anmärkning om dröjsmålet eller något annat avtalsbrott, tidigast två veckor efter det ett meddelande om kravet på återbetalning lämnats eller sänts till kredittagaren. Om kredittagaren inom denna tid rättar till avtalsbrottet, förfaller kravet på återbetalning.

5.1.3 Välfärdsområdets rätt att åberopa förfallogrunden

Även om välfärdsområdet inte har krävt att skulden ska betalas genast efter att ha fått kännedom om den grund som nämns i punkt 5.1.2, har välfärdsområdet inte avstått från rätten att åberopa förfallogrunden i fråga. Välfärdsområdet ska inom sex månader efter att ha fått kännedom om förfallogrunden meddela gäldenären att välfärdsområdet inte har avstått från sin rätt att åberopa grunden i fråga.

I fråga om återkrav av krediter iakttas lagen om indrivning av fordringar (513/1999). Kredittagaren ska ersätta välfärdsområdet för de kostnader och arvoden som orsakas av indrivning av skulden och dess räntor.

5.2 Frimånader

Återbetalningen av en kredit får avbrytas för viss tid (frimånad) på ansökan av kredittagaren efter att hans betalningsförmåga försämrats tillfälligt av särskilda skäl, om beviljandet av frimånaden på lång sikt bedöms främja kredittagarens fortsatta betalningsförmåga och möjligheter att klara sig själv. Frimånad innebär i praktiken att återbetalningen av den sociala krediten avbryts för viss tid och att betalningstiden för krediten förlängs med en tid som motsvarar den månad som beviljats befrielse från betalning. Frimånad ansöks med fritt formulerad skriftlig ansökan.

Om frimånaden ges ett överklagbart beslut.

Det ekonomiska socialarbetet meddelar ekonomiavdelningen om ändringarna.

5.3 Betalningsbefrielse

I fråga om betalningsbefrielse ska kredittagaren lämna in en fritt formulerad skriftlig ansökan. Kredittagaren ska reserveras tid för att bli hörd.

Betalningsbefrielse från betalning av sociala kredit samt räntor kan på ansökan av kredittagaren beviljas helt eller delvis i enlighet med 8 § 2 och 3 mom. i lagen.

Betalningsbefrielse kan beviljas delvis om kredittagarens ekonomiska situation har försämrats till följd av långvarig arbetslöshet eller sjukdom hos kredittagaren eller en familjemedlem som han eller hon försörjer eller någon annan motsvarande av kredittagaren oberoende orsak så att det måste betraktas som oskäligt att driva in lånet helt och hållet. Betalningsbefrielse kan beviljas helt och hållet, om kredittagarens betalningsförmåga har försämrats permanent på grund av permanent nedsatt arbetsförmåga och indrivning måste betraktas som uppenbart oskälig med hänsyn till låntagarens ekonomiska situation och övriga förhållanden.

Dessutom förutsätts att

- 1) det inte längre är ändamålsenligt att fortsätta indrivningen med hänsyn till kredittagarens ekonomiska situation, eller
- 2) fortsatt indrivning skulle orsaka oskäliga kostnader i förhållande till det oindrivna beloppet.

Om betalningsbefrielse ges ett överklagbart skriftligt beslut.

Innan betalningsbefrielse beviljas ska man alltid överväga de primära metoder som syftar till att främja kredittagarens återbetalningsförmåga. Sådana är till exempel ekonomisk rådgivning och handledning, olika betalningsarrangemang för krediten, såsom ändring av kreditvillkoren eller omorganisering av krediten samt frimånader enligt 7 a §.

Betalningsbefrielse beviljas inte om kredittagaren i strid med avtalet har använt krediten för något annat ändamål eller gett felaktiga och vilseledande uppgifter om omständigheter som inverkat på beviljande av krediten.

Det ekonomiska socialarbetet meddelar ekonomiavdelningen om betalningsbefrielsen.

6 Social kreditgivning i relation till utkomststöd

Innan social kredit beviljas ska sökandens rätt att få utkomststöd utredas. Personens rätt att få utkomststöd kan inte begränsas eller stödbeloppet sänkas på grund av att personen har möjlighet att få social kredit. Erhållande av utkomststöd utgör inte kategoriskt något hinder för beviljande av social kredit. På motsvarande sätt kan mottagaren av social kreditgivning samtidigt beviljas förebyggande utkomststöd.

7 Klientens rättsskydd

I fråga om sökande av ändring tillämpas *socialvårdslagen* (1301/2014).

I 14 § 2 mom. i *socialvårdslagen* definieras social kreditgivning som en del av socialvården. Social kreditgivning som en del av socialvården inom välfärdsområdet betraktas som socialservice, som är förenad med förmåner när det i någon annan lag hänvisas till socialvården.

En kreditsökande som är missnöjd med ett beslut av en tjänsteinnehavare som gäller social kredit kan begära omprövning hos välfärdsområdet i enlighet med 50 § i socialvårdslagen. Omprövning hos välfärdsområdet får enligt bestämmelsen begäras med iakttagande av bestämmelserna i förvaltningslagen. Omprövningsförfarandet föreskrivs i 7 a § i *förvaltningslagen*. En begäran om omprövning ska göras inom 30 dagar från delfåendet av beslutet (49 c §).

Med beslut som meddelats av välfärdsområdet med anledning av en begäran om omprövning får enligt 51 § i *socialvårdslagen* överklagas genom besvär hos förvaltningsdomstolen med iakttagande av vad som föreskrivs i lagen om rättegång i förvaltningsärenden (808/2019). Under besvärstiden får besvär även lämnas till välfärdsområdet, som ska sända besvaren och sitt utlåtande till förvaltningsdomstolen. Ett besvär ska göras hos förvaltningsdomstolen inom 30 dagar från delfåendet av beslutet. Enligt 53 § i *socialvårdslagen* får förvaltningsdomstolens beslut överklagas genom besvär endast om högsta förvaltningsdomstolen beviljar besvärstillstånd. I fråga om besvärstillstånd gäller vad som föreskrivs om detta i *förvaltningsprocesslagen*.

Meningsskiljaktigheter som gäller ett avtal om sociala krediter ska enligt 51 § i *socialvårdslagen* avgöras av förvaltningsdomstolen, eftersom välfärdsområdesmyndighetens beslut om beviljande av sociala krediter grundar sig på offentlighetsrätt. I lagen om social kreditgivning finns inga bestämmelser om återkrav av kredit genom beslut av en myndighet. I regeringens proposition (RP 142/2002 rd), där *lagen om social kreditgivning* ursprungligen stiftades, ansågs ett avtal om social kredit vara ett privaträttsligt avtal. I grundlagsutskottets utlåtande om regeringens proposition (GrUU 43/2002 rd) konstateras emellertid att beviljandet av kredit grundar sig på ett offentlighetsrättsligt rättsförhållande. Därför behandlas enligt social- och hälsovårdsutskottets betänkande (ShUB 36/2002 rd) tvister som gäller avtal om social kredit som förvaltningstvistemål vid förvaltningsdomstolen. Förvaltningstvistemål (20 §) och förfarandet i förvaltningstvistemål föreskrivs i lagen om rättegång i förvaltningsärenden.

Enligt 23 § i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården har en klient inom social kreditgivning rätt att även framställa en anmärkning om sitt bemötande till ansvarspersonen inom socialvårdens verksamhetsenhet eller en ledande tjänsteinnehavare inom socialvården. En anmärkning ska besvaras inom skälig tid från att den framställdes. Klienten ska alltid få ett tydligt och sakligt svar på sin anmärkning. Man ska fästa särskild uppmärksamhet vid att svaret är begripligt för klienten. Av svaret ska också framgå vilka åtgärder som eventuellt har vidtagits med anledning av anmärkningen eller hur ärendet i övrigt ska skötas.

Enligt 24 § i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården har en socialombudsman utsetts inom Östra Nylands välfärdsområde. Socialombudsmannens centrala uppgift är att främja klientens rättsskydd. Socialombudsmannens uppgift är att informera om klientens rättigheter till klienterna, socialvårdspersonalen och andra möjliga aktörer. Till informationsuppgiften hör också hur klienten kan framställa anmärkningar, söka ändring, anföra klagomål, kräva disciplinärt förfarande eller yrka att åtal väcks samt genom vilket förfarande klienten kan ansöka om skadestånd. Tryggande av klientens rättigheter och informering som hör till socialombudsmannens uppgifter gäller också social kreditgivning.

8 Mätare för social kredit

Uppföljning av ekonomin

Antalet ansökningar

Beslut

9 Kontaktytor till andra tjänster/aktörer

Ekonomiavdelningen

HPK Palvelut Oy

Social- och familjetjänster

Bilagor

Grunder för beviljande av social kredit

Ansökan om social kredit

Lånevillkor för social kredit

Avtal om social kredit

Fullmakt för utredning av skulder

Källor

[Social kreditgivning – Social- och hälsovårdsministeriet \(stm.fi\)](#)