

Frågor och svar

Tillsammans Skuldhjälpen Ideell Förening

Innan du kontaktar oss

Läs först Frågor och svar och den sida på webbplatsen som gäller ditt ärende. Om svaret fortfarande saknas är du välkommen att kontakta oss skriftligt. Skicka inte handlingar som vi inte har begärt.

Hitta rätt svar

Medlemskap och medlemsavgift	Fråga 1-9	Sida 2
Medlemskap, rättigheter och årsmöte	Fråga 10-16	Sida 2
Under 18 år, god man, förmyndare och förvaltare	Fråga 17-29	Sida 3
När får jag ansöka?	Fråga 30-36	Sida 4
Skulder och förändringar efter ansökan	Fråga 37-44	Sida 5
Ansökan, giltighet och kompletteringar	Fråga 45-54	Sida 5
Handlägningsavgiften	Fråga 55-59	Sida 6
Handlingar och säkerhet	Fråga 60-63	Sida 7
Så behandlas stödansökan	Fråga 64-71	Sida 7
Bedömning och beslut	Fråga 72-82	Sida 8
Efter beviljat stöd - fullmakt	Fråga 83-88	Sida 9
Betalningen och tiden efteråt	Fråga 89-99	Sida 9
Integritet och information om mitt ärende	Fråga 100-106	Sida 10
Webbplatsen - hjälp att hitta och förstå	Fråga 107-119	Sida 11
Kontakt, teknisk support, idéer och besök	Fråga 120-127	Sida 12
När du behöver annan eller akut hjälp	Fråga 128-130	Sida 13
Om föreningen, vårt arbete och vår väg framåt	Fråga 131-149	Sida 13
Gåvor, volontärer och övrig verksamhet	Fråga 150-154	Sida 14
Företag, organisationer, sponsorer och framtida samarbete	Fråga 155-161	Sida 15

Medlemskap och medlemsavgift

1. Jag blev medlem mitt i månaden - räknas den månaden som min första medlemsmånad?

Ja. Den månad då medlemskapet börjar räknas som månad 1, oavsett vilken dag under månaden medlemskapet registreras. Om medlemskapet till exempel börjar i januari räknas januari som månad 1.

2. Vad händer om medlemsavgiften inte kan dras en månad?

Du behöver inte kontakta oss. Om en medlemsavgift inte kan dras gör vi ett nytt försök nästa månad, den 28:e, och då dras både den uteblivna avgiften och den nya månadsavgiften.

3. Jag kan inte använda Autogiro. Finns det något annat betalningssätt?

Autogiro är den ordinarie betalningsformen. Om du inte kan använda Autogiro kan du kontakta föreningen om faktura som alternativ. Faktura erbjuds för sex månader eller ett år i taget, inte månadsvis.

4. Kan någon annan betala min medlemsavgift från sitt bankkonto?

Ja, men betalningen måste kunna kopplas tydligt till rätt medlem. Om kontoinnehavaren och medlemmen inte är samma person ska uppgifterna anges korrekt vid registreringen.

5. Jag har bytt bank eller konto - hur ändrar jag mitt Autogiro?

Kontakta föreningen så att rätt betalningsuppgifter och ett nytt Autogiromedgivande kan registreras.

6. Jag har stoppat mitt Autogiro eller slutat betala. Kan jag återuppta samma medlemskap?

Ja, under en period på tre månader kan du återuppta medlemskapet genom att betala de medlemsavgifter som saknas. Efter tre månader upphör denna möjlighet och ett nytt medlemskap börjar från början med en ny kvalificeringstid.

7. Kan jag först vara stödande medlem och senare ansöka om ekonomiskt stöd?

Ja. Om din situation förändras kan du senare ansöka om ekonomiskt stöd, förutsatt att du då uppfyller villkoren för stöd.

8. Är medlemsavgiften och handlägningsavgiften samma avgift?

Nej. Det är två olika avgifter. Medlemsavgiften är 100 kronor per månad och gäller ditt medlemskap, som fortsätter året runt. Handlägningsavgiften är 100 kronor per stödansökan och betalas separat när du lämnar in en ansökan under ansökningsperioden.

9. Måste jag fortsätta betala medlemsavgiften när ansökningsperioden är stängd?

Ja. Medlemskapet och ansökningsperioden är två olika saker. Medlemskapet fortsätter året runt och medlemsavgiften betalas enligt medlemsvillkoren även under september-december. Det är endast möjligheten att lämna in en ny ansökan om ekonomiskt stöd som är stängd under denna period.

Medlemskap, rättigheter och årsmöte

10. Har alla medlemmar rösträtt på årsmötet?

Nej. Enligt föreningens stadgar har endast aktiva medlemmar rösträtt i föreningens beslutande organ. Stödmedlemmar har inte rösträtt.

11. Får jag som stödmedlem delta på årsmötet?

Ja. Stödmedlemmar får på egen bekostnad närvara och yttra sig vid ordinarie årsmöte. Kallelse till ordinarie årsmöte ska skickas till medlemmarna senast 60 dagar före mötet.

12. Kan jag som stödmedlem lämna förslag till föreningen?

Ja. Stödmedlemmar får lämna skriftliga rådgivande förslag senast fyra veckor före det möte där förslaget önskas behandlat. Förslagen är rådgivande och inte bindande.

13. Vad är skillnaden mellan en stödmedlem och en aktiv medlem?

Stödmedlemskap är den vanliga medlemsformen. Aktiva medlemmar utses av styrelsen bland personer som bedöms ha den kompetens, erfarenhet, lämplighet och det långsiktiga engagemang som krävs för att bidra till föreningens ändamål. Aktiva medlemmar har bland annat rösträtt och är valbara till styrelsen.

14. Kan jag kräva att bli aktiv medlem?

Nej. Styrelsen kan erbjuda en stödmedlem övergång till aktivt medlemskap när kraven är uppfyllda, men övergång till aktivt medlemskap är inte en rättighet.

15. Kan jag som medlem ta del av föreningens ekonomiska redovisning?

Ja. Stödmedlemmar har enligt stadgarna rätt att ta del av föreningens verksamhetsberättelse, ekonomiska redovisning och revisionsberättelse när dessa finns tillgängliga.

16. Bestämmer jag som medlem hur föreningens pengar ska användas?

Nej. Medlemskap ger inte en enskild stödmedlem rätt att bestämma över föreningens förvaltning eller ett enskilt stödärende. Föreningens beslut fattas enligt stadgarna och de ansvarsfördelningar som gäller för styrelse och beslutande organ.

Under 18 år, god man, förmyndare och förvaltare

17. Kan en person under 18 år själv bli medlem i föreningen?

Nej. Föreningens medlemskap är för personer över 18 år. En underårig blir därför inte själv medlem enligt föreningens medlemsvillkor.

18. Kan föreningen ändå pröva stöd som gäller en dokumenterad skuld för någon under 18 år?

Ja, föreningen kan pröva ett sådant ärende genom den eller de personer som har rätt att företräda den underårige. Föreningen kontrollerar behörigheten innan ärendet behandlas vidare.

19. Vem företräder normalt ett barn under 18 år i ekonomiska frågor?

För barn som står under båda föräldrarnas vårdnad är föräldrarna normalt också barnets förmyndare. Om endast en förälder har vårdnaden är den föräldern normalt ensam förmyndare. Det kan också finnas en särskilt förordnad förmyndare eller annan behörig legal ställföreträdare.

20. Räcker det alltid att en av två förmyndare eller vårdnadshavare kontaktar föreningen?

Nej, inte alltid. När flera förmyndare ansvarar för barnets egendom är utgångspunkten att förvaltningen utövas gemensamt, om inte annat gäller i det enskilda fallet. Föreningen kan därför behöva kontrollera bådas behörighet och begära samtycke eller underskrift från båda.

21. Vem ska vara medlem när stödärendet gäller en person under 18 år?

Den underårige är inte medlem. Den vuxna person som företräder den underårige i kontakten med föreningen behöver uppfylla föreningens medlemsvillkor när medlemskap krävs för stöd. Om flera personer företräder barnet kontrollerar föreningen vilka samtycken eller underskrifter som behövs i det enskilda ärendet.

22. Kan en god man företräda en person under 18 år?

Ja, i vissa situationer kan en god man vara förordnad för en underårig. Föreningen kontrollerar alltid beslutet om god man och vad uppdraget omfattar innan den gode mannen får företräda personen i stödärendet.

23. Kan en vuxen person med god man ansöka om stöd?

Ja. Att en vuxen har god man utesluter inte i sig medlemskap eller stöd. Godmanskap innebär normalt inte att den vuxne automatiskt förlorar sin rätt att själv agera. Om den gode mannen ska företräda personen kontrollerar föreningen förordnandet och om uppdraget omfattar den aktuella ekonomiska frågan.

24. Kan en god man alltid skriva under ansökan eller fullmakten?

Nej. En god mans behörighet beror på förordnandet. Föreningen kontrollerar därför uppdragets omfattning och, när det krävs, den enskildes samtycke innan en underskrift eller rättshandling godtas.

25. Vad är skillnaden mellan god man och förvaltare i kontakten med föreningen?

En god man och en förvaltare har olika rättslig ställning. En god mans åtgärder är knutna till förordnandet och kräver normalt den enskildes samtycke när samtycke kan lämnas. En förvaltare kan inom ramen för sitt förvaltaruppdrag ha en mer självständig behörighet. Föreningen kontrollerar därför alltid beslutet och uppdragets omfattning i det enskilda fallet.

26. Vilka handlingar behöver en god man, förmyndare eller förvaltare visa?

Föreningen kan begära beslut, registerutdrag eller annan aktuell handling som visar vem som är ställföreträdare och vad uppdraget omfattar. Skicka inte sådana handlingar i förväg; vänta tills föreningen begär dem och anger säker överföringsväg.

27. Vad händer om god man, förmyndare eller förvaltare byts medan ärendet pågår?

Meddela föreningen skriftligt när en legal ställföreträdare har ändrats. Innan fortsatt handläggning eller utlämnande av uppgifter kontrollerar föreningen den nya företrädarens identitet, behörighet och uppdrag.

28. Vad händer om den enskildes och ställföreträdarens intressen står mot varandra?

Föreningen går inte vidare med ställföreträdaren i den del där det finns en intressekonflikt. I sådana situationer kan en annan behörig företrädare eller en särskilt förordnad god man behövas. Föreningen begär då den dokumentation som krävs innan ärendet fortsätter.

29. Får föreningen lämna uppgifter om ärendet till en god man eller annan ställföreträdare?

Endast efter att föreningen har kontrollerat identiteten och att ställföreträdarens behörighet omfattar den aktuella frågan. Föreningen lämnar inte ut mer information än vad som behövs för ärendet.

När får jag ansöka?

30. Jag blev medlem sent i månaden. Hur räknas tiden till en stödansökan?

Den månad då medlemskapet börjar räknas som månad 1. Efter sex medlemsmånader kan du ansöka från den första dagen i den sjunde medlemsmånaden. Om medlemskapet till exempel börjar den 25 januari kan du ansöka från den 1 juli, förutsatt att övriga villkor är uppfyllda.

31. Varför måste jag vänta till den sjunde medlemsmånaden innan jag kan ansöka om stöd?

Föreningen bygger på långsiktighet och solidarisk finansiering. Kvalificeringstiden visar att medlemskapet är seriöst och ger föreningen tid att bygga upp gemensamma resurser genom medlemsavgifter, gåvor, projekt och andra intäkter. Den minskar också risken för ett mycket stort inflöde av tillfälliga ansökningar som skulle belasta handläggningen och minska möjligheten att använda föreningens resurser där behovet är störst.

32. Jag uppfyller villkoren först sent på året. Måste jag vänta till nästa år?

Nej. Det finns ingen allmän ansökningsstart i juli. Du kan ansöka när du når din sjunde medlemsmånad och uppfyller övriga villkor. Ansökan gäller till och med den 31 december samma kalenderår. Nya ansökningar tas emot 1 januari–31 augusti; en redan inskickad ansökan kan handläggas till och med 31 december samma år.

33. Varför stänger ansökan den 31 augusti?

Vi vill inte ta emot fler ansökningar än vi har rimlig möjlighet att behandla under året. Från september till december koncentreras arbetet på redan inkomna ansökningar, kompletteringar, kontroll av aktuella skulder, fullmakt och genomförande av beviljat stöd. Vi vill inte ta ut en handlägningsavgift eller skapa förväntningar på behandling när det återstår för kort tid av ansökningsåret.

34. Min sjunde medlemsmånad börjar efter den 31 augusti. Vad händer då?

Då väntar du till nästa ansökningsperiod som öppnar den 1 januari. Du betalar ingen handlägningsavgift innan du faktiskt kan lämna in en ny ansökan. Din medlemstid fortsätter att räknas under väntetiden.

35. Förlorar jag min medlemstid om jag måste vänta till januari?

Nej. Din medlemstid fortsätter så länge medlemskapet är aktivt och medlemsavgiften betalas enligt medlemsvillkoren. Det är endast stödansökan som väntar till nästa ansökningsperiod.

36. Kan jag skicka in en stödansökan efter den 31 augusti ändå?

Nej. Nya stödansökningar tas inte emot från 1 september till 31 december. Vänta till den 1 januari och betala inte någon handläggningsavgift innan ansökningsperioden har öppnat. Nya ansökningar lämnas endast 1 januari-31 augusti; en redan inskickad ansökan kan handläggas till och med 31 december samma år.

Skulder och förändringar efter ansökan

37. Min skuld förändras efter ansökan - till exempel genom ränta, nya avgifter, inkasso, Kronofogden eller byte av borgenär. Måste jag meddela er varje gång?

Nej. Du behöver inte kontakta oss för varje förändring som sker efter att ansökan har skickats in. När det finns möjlighet att bevilja stöd kontaktar vi dig och går igenom ärendet på nytt. Då hämtar vi in de senaste uppgifterna, kontrollerar vem som hanterar skulden, aktuellt saldo och andra förändringar samt begär de kompletteringar som behövs. Därefter lämnas en begränsad fullmakt så att vi kan verifiera uppgifterna och genomföra betalningen. Stödet utgår från den aktuella skulden vid handläggningen, men kan aldrig överstiga 3 000 000 kronor eller vad föreningens faktiska ekonomiska resurser medger vid tidpunkten.

38. Jag har flera skulder, har betalat en del själv eller får nya skulder medan jag väntar. Måste jag uppdatera ansökan löpande?

Nej. Du behöver inte skicka löpande mejl om varje förändring. Ansökan används som underlag för den första prövningen. Om du väljs ut för fortsatt handläggning kontaktar vi dig och går tillsammans igenom den aktuella situationen innan något stöd betalas. Då uppdateras skulder, belopp och andra relevanta uppgifter.

39. Vad händer om jag får skuldsanering medan min ansökan hos föreningen fortfarande väntar?

Du kan låta ansökan ligga kvar eller återkalla den. Det finns ingen fast kö. Din aktuella situation bedöms individuellt om ärendet går vidare.

40. Jag bestrider en skuld. Ska jag ändå ta med den?

Ange tydligt att skulden är bestridd. En omtvistad skuld behandlas inte som en slutligt fastställd skuld innan situationen har klarlagts.

41. Jag vet inte längre vem som äger eller hanterar skulden. Vad gör jag?

Ange de uppgifter du har. Du behöver inte själv reda ut alla förändringar innan ansökan skickas. Om stöd blir aktuellt kontrollerar föreningen de senaste uppgifterna tillsammans med dig och, efter fullmakt, med berörda aktörer.

42. Vad händer om en skuld inte kan dokumenteras eller verifieras?

Föreningen kan inte betala en skuld innan den är tillräckligt dokumenterad och kan verifieras. Om nödvändiga uppgifter saknas berättar vi vad som behöver kompletteras.

43. Kan en skuld till CSN ingå i en stödansökan?

En skuld måste vara personlig, dokumenterad och möjlig att verifiera för att kunna bedömas. Om en CSN-skuld kan omfattas i det enskilda fallet avgörs först efter kontroll av skuldens aktuella status, betalningsmottagare och övriga villkor. Skicka inte handlingar i förväg om vi inte ber om dem.

44. Kan en dokumenterad skuld till en privatperson ingå?

En privat skuld kan endast bedömas om den är personlig, dokumenterad och möjlig att verifiera, exempelvis genom ett giltigt skuldebrev och andra uppgifter som krävs för kontroll. Att en skuld är dokumenterad innebär inte automatiskt att stöd beviljas.

Ansökan, giltighet och kompletteringar

45. Jag upptäckte ett fel eller vill ändra något i min ansökan. Vad gör jag?

Du behöver normalt inte skicka löpande ändringar. Om något viktigt är fel, kontakta oss skriftligt. Aktuella uppgifter kontrolleras om ärendet går vidare.

46. Varför gäller en stödansökan bara till den 31 december och varför måste jag förnya eller ansöka på nytt nästa år?

Varje ansökningsår ska bygga på aktuella uppgifter. Det gör bedömningen mer rättvis och hjälper föreningen att planera arbetet och använda resurserna ansvarsfullt.

47. Vad händer med min ansökan om den inte har behandlats färdigt när året tar slut?

Ansökan gäller som längst till den 31 december det år den lämnades in. Om du fortfarande vill ansöka nästa år behöver du förnya eller lämna in en ny ansökan under nästa ansökningsperiod. Uppgifter sparas bara så länge de behövs för ändamålet eller enligt tillämpliga rättsliga skyldigheter och gallras när de inte längre behövs.

48. Ni har begärt en komplettering som jag inte kan få fram. Vad gör jag?

Svara en gång skriftligt enligt instruktionerna du fått och förklara varför handlingen inte går att få fram. Vi bedömer då om uppgiften kan verifieras på annat sätt. Skicka inte flera uppföljningar och försök inte följa upp ärendet per telefon.

49. Vad händer om jag inte svarar när ni kontaktar mig efter att stöd blivit aktuellt?

När ansökan går vidare till fortsatt handläggning försöker vi kontakta dig och anger en skälig svarstid, som kan vara upp till en månad. Om vi trots kontaktförsök inte får svar kan möjligheten till stöd vid det tillfället gå vidare till en annan sökande. Om du i förväg känner till ett tillfälligt hinder kan du meddela oss skriftligt. Ett visst stöd eller belopp reserveras inte medan vi väntar.

50. Måste jag bli medlem på nytt när ett nytt ansökningsår börjar?

Nej. Ditt medlemskap fortsätter så länge du uppfyller medlemsvillkoren och betalar medlemsavgiften. Det är stödansökan som hör till ett visst kalenderår. Om du behöver söka igen nästa år lämnar du en ny ansökan, men din medlemstid börjar inte om.

51. Förnyas min gamla stödansökan automatiskt vid årsskiftet?

Nej. En ansökan gäller endast för det kalenderår då den lämnades in och som längst till den 31 december. Om du fortfarande behöver stöd nästa år lämnar du en ny ansökan under den nya ansökningsperioden. Nya ansökningar lämnas endast 1 januari-31 augusti; en redan inskickad ansökan kan handläggas till och med 31 december samma år.

52. Vad är skillnaden mellan att förnya en ansökan och att lämna en ny ansökan nästa år?

Vid förnyelse kan tidigare grunduppgifter användas som utgångspunkt, men du måste bekräfta att du fortfarande vill ansöka och lämna de uppgifter som har förändrats. Du kan också lämna en ny ansökan. I båda fallen görs en ny bedömning för det nya kalenderåret.

53. Hur länge kan jag förnya eller lämna en ny ansökan för nästa år?

Förnyelse eller ny ansökan måste göras under den nya ansökningsperioden 1 januari-31 augusti. Efter den 31 augusti tas inga nya eller förnyade stödansökningar emot för det året.

54. Vad händer med en tidigare ansökan om jag inte förnyar eller söker på nytt senast den 31 augusti nästa år?

Om ansökan inte har lett till ett beviljat stödärende och du inte förnyar eller söker på nytt under nästa ansökningsperiod, ska uppgifterna därefter gallras på ett säkert sätt när föreningen inte längre behöver dem för det ursprungliga ändamålet. Uppgifter som föreningen måste bevara enligt lag, exempelvis viss bokförings- eller beslutsdokumentation, hanteras enligt de regler som gäller för sådan lagring.

Handläggningsavgiften

55. Jag är redan medlem. Varför måste jag ändå betala 100 kronor för en stödansökan?

Medlemsavgiften finansierar medlemskapet och föreningens gemensamma verksamhet.

Handläggningsavgiften är separat och gäller den administrativa hanteringen av stödansökan.

56. Jag kan inte betala handlägningsavgiften på grund av min ekonomiska situation. Vad gör jag?

Kontakta föreningen skriftligt innan du skickar in ansökan. Vi meddelar hur situationen kan hanteras enligt villkoren.

57. Får jag tillbaka handlägningsavgiften om jag inte får stöd?

Nej. Avgiften gäller handläggningen av ansökan och återbetalas inte därför att stöd inte beviljas.

58. När ska handlägningsavgiften på 100 kronor betalas?

Handlägningsavgiften hör till själva stödansökan och betalas endast när du kan lämna in en ansökan under perioden 1 januari-31 augusti. Betala inte avgiften i förväg när ansökningsperioden är stängd.

59. Måste jag betala en ny handlägningsavgift om jag förnyar ansökan nästa år?

Ja. En förnyelse gäller ett nytt ansökningsår och behandlas som en ansökan för det året. Handlägningsavgiften på 100 kronor betalas därför på nytt.

Handlingar och säkerhet

60. Jag har alla skuldhandlingar färdiga. Ska jag skicka dem direkt?

Nej. Skicka inga skuldhandlingar, kontouppgifter eller andra känsliga dokument i förväg. Om din ansökan går vidare kontaktar vi dig och berättar exakt vilka handlingar som behövs och hur de ska lämnas.

61. Hur kontaktar föreningen mig om kompletteringar eller känsliga uppgifter?

När känsliga uppgifter eller kompletteringar behövs berättar föreningen vad som ska lämnas och vilken säker kanal som ska användas. För vanlig kommunikation använder vi föreningens officiella e-postadress.

62. Kan jag skicka känsliga handlingar via vanlig e-post eller vanlig post?

Skicka inte känsliga handlingar via vanlig e-post eller vanlig post om vi inte uttryckligen har bitt dig göra det. När sådana uppgifter behövs får du instruktioner om den säkra metod som ska användas.

63. Jag har råkat skicka känsliga uppgifter via vanlig e-post. Vad händer då?

Du behöver inte få panik. Känsliga uppgifter som kommer in fel väg hanteras omedelbart enligt föreningens säkerhetsrutiner och tas bort från den olämpliga kanalen när det är möjligt. Endast behörig personal får hantera uppgifterna och omfattas av strikt sekretess. För din egen informationssäkerhet ber vi dig ändå att aldrig skicka känsliga uppgifter via vanlig e-post eller post utan att först ha fått instruktioner från oss.

Så behandlas stödansökan

64. Vad händer direkt efter att jag har skickat in ansökan?

Ansökan registreras och granskas översiktligt för att kontrollera att den kan ingå i årets ansökningsprocess. Därefter sparas den för fortsatt bedömning. Du ska inte skicka handlingar eller löpande förändringar om vi inte ber om dem.

65. Betyder en första granskning att min ansökan är beviljad?

Nej. Den första granskningen innebär endast att ansökan kan finnas kvar i processen. Beslut om stöd fattas först efter fortsatt bedömning och, för de ansökningar som går vidare, kontroll av aktuella uppgifter och nödvändiga handlingar.

66. När gör föreningen ett djupare urval av ansökningarna?

När föreningen har ekonomiskt utrymme att genomföra stöd bedöms aktuella ansökningar utifrån behov och den samlade situationen. Det finns ingen fast kö och det är inte först till kvarn. Föreningens tillgängliga medel påverkar hur många stödärenden som kan genomföras under året.

67. Vad händer om min ansökan går vidare?

Vi kontaktar dig skriftligt och begär de aktuella uppgifter och handlingar som behövs. Då får du också möjlighet att lämna relevanta förändringar som har skett sedan ansökan skickades in.

68. Varför ska jag inte skicka varje förändring direkt när den händer?

För att undvika onödig administration. Om ansökan går vidare samlar vi in de aktuella uppgifterna vid samma tillfälle och kontrollerar situationen utifrån hur den ser ut då. Kontakta oss tidigare endast om vi uttryckligen har bett om det eller om det finns ett grundläggande fel i den inskickade ansökan.

69. Vad händer efter att ni har fått de aktuella handlingarna?

Om stöd ska genomföras begär föreningen en särskild och begränsad fullmakt. Därefter kan behörig handläggare kontakta berörda borgenärer, inkassobolag, Kronofogden eller andra relevanta mottagare för att kontrollera skulden, aktuellt belopp, referenser och korrekta betalningsuppgifter.

70. Kontrollerar ni skulden igen innan ni betalar?

Ja. Innan betalning genomförs ska föreningen så långt det är möjligt kontrollera att skulden och mottagaren är korrekta, att beloppet är aktuellt och att betalningen görs med rätt referens och till rätt betalningsmottagare.

71. Vad händer om föreningen inte har tillräckliga medel för min ansökan under året?

Om föreningen inte har tillräckligt ekonomiskt utrymme för att genomföra stöd i ditt ärende under året får du ett skriftligt besked. Det innebär inte att stöd är garanterat nästa år. Om behovet kvarstår kan du lämna en ny eller förnyad ansökan under nästa års ansökningsperiod.

Bedömning och beslut

72. Vad händer om jag inte bedöms kunna få stöd under året?

Du får ett skriftligt besked. Om du fortfarande uppfyller villkoren och behovet kvarstår kan du lämna en ny eller förnyad ansökan under nästa års ansökningsperiod. En ny bedömning görs då utifrån den aktuella situationen.

73. Två personer har ungefär samma skuld. Varför kan besluten ändå bli olika?

Det är behovet och personens samlade situation som avgör. Vi bedömer varje ansökan individuellt och från flera relevanta perspektiv. Skuldens storlek är bara en del av helheten.

74. Kan jag få mindre stöd än det belopp jag ansökte om?

Ja. Stöd kan avse hela eller delar av skulden. Resterande belopp är inte garanterat eller reserverat. Du kan ansöka på nytt nästa år om villkoren är uppfyllda.

75. Vad händer om föreningens pengar inte räcker till alla som uppfyller villkoren?

Att uppfylla grundvillkoren innebär inte en garanti om stöd. Vi bedömer ansökningarna individuellt och prioriterar efter behov och den samlade situationen. Två personer med lika stora skulder kan därför bedömas olika. Föreningens tillgängliga medel sätter samtidigt den praktiska ramen för hur många och hur stora stöd som kan genomföras.

76. Är det först till kvarn som gäller för ekonomiskt stöd?

Nej. Ansökningarna behandlas inte enligt principen först till kvarn. När föreningen har möjlighet att bevilja stöd bedöms varje persons behov och samlade situation individuellt. När flera personer kan komma i fråga prioriteras den som bedöms ha störst och mest angeläget behov. Tillgängliga medel avgör därefter vilket stöd föreningen faktiskt kan genomföra.

77. Jag anser att mitt avslag bygger på ett missförstånd. Vad kan jag göra?

Du kan skriftligen begära omprövning och förklara vilken uppgift du anser är fel eller missförstådd. Du kan också lämna relevanta nya uppgifter som behövs för omprövningen.

78. Är en omprövning samma sak som en ny ansökan?

Nej. En omprövning gäller ett redan fattat beslut. En ny ansökan är ett nytt ärende.

79. Vilka omständigheter kan påverka bedömningen av vem som har störst behov?

Bedömningen görs utifrån personens samlade och aktuella situation. Flera omständigheter kan vara relevanta och ingen enskild omständighet ger automatiskt företräde. Vi använder inte principen först till kvarn och lovar inte stöd enbart på grund av att en viss omständighet finns.

80. Jag har regelbunden eller hög inkomst. Kan jag ändå ansöka?

Ja. Inkomst är en del av helhetsbedömningen, inte ett automatiskt hinder. Vi bedömer din aktuella situation och prioriterar de största behoven utifrån föreningens tillgängliga resurser.

81. Jag äger bostad, bil eller andra tillgångar. Kan jag ändå ansöka?

Ja. Tillgångar utesluter dig inte automatiskt. De vägs tillsammans med inkomster, skulder och övriga relevanta omständigheter i den individuella bedömningen.

82. Kan jag få automatisk förtur om min situation är mycket svår?

Nej. Ingen enskild omständighet ger automatisk förtur. Vi bedömer hela den aktuella situationen och prioriterar de mest angelägna behoven.

Efter beviljat stöd - fullmakt

83. Varför behöver ni en fullmakt när stödet redan har beviljats?

Fullmakten behövs för att föreningen ska kunna kontakta de aktörer som hanterar de skulder som omfattas av stödet, till exempel borgenärer, inkassobolag och Kronofogden. Vi behöver kunna kontrollera aktuellt skuldsaldo, ränta och avgifter, ärende- och referensnummer, vem som är rätt betalningsmottagare och vilka betalningsuppgifter som gäller. Fullmakten gör det också möjligt att få bekräftelse på att betalningen har registrerats och skulden har minskat eller avslutats.

84. Betyder fullmakten att föreningen får kontroll över min ekonomi?

Nej. Fullmakten är särskild och begränsad till de skulder och åtgärder som omfattas av det beviljade stödet. Den ger inte föreningen allmän kontroll över din ekonomi.

85. Kan fullmakten användas för andra skulder än dem som stödet gäller?

Nej. Den gäller endast de skulder, ärenden och åtgärder som anges i fullmakten.

86. Kan föreningen ta pengar från mitt konto eller ingå nya avtal i mitt namn?

Nej. Fullmakten ger inte föreningen rätt att disponera ditt bankkonto, ta lån, skapa nya skulder eller ingå andra ekonomiska avtal i ditt namn.

87. Kan jag återkalla fullmakten?

Ja. Om du återkallar fullmakten innan nödvändiga kontroller och betalningar är genomförda kan föreningen inte slutföra stödet.

88. Kan jag få en kopia av fullmakten?

Ja. Du får en kopia av den fullmakt som du har undertecknat.

Betalningen och tiden efteråt

89. Varför betalar ni inte stödet till mitt bankkonto?

Stödet är avsett för betalning av godkända skulder. Därför betalar föreningen direkt till rätt mottagare, exempelvis borgenären, inkassobolaget eller Kronofogden.

90. Vad händer om skulden är lägre än när stödet beviljades?

Vi betalar det aktuella verifierade skuldbeloppet. Ett eventuellt överskott betalas inte ut till dig.

91. Vad händer om skulden är högre än det stöd som föreningen kan betala?

Vi betalar det belopp som föreningen har möjlighet att betala inom beslutet. Det kan därför finnas en skuld kvar efter stödet. Om behovet finns kvar kan du lämna en ny ansökan nästa kalenderår om du fortfarande uppfyller villkoren, men en ny ansökan innebär ingen garanti för ytterligare stöd.

92. Får jag veta när betalningen är genomförd?

Ja. När betalningen är genomförd får du information och ett intyg som visar att den skuld som föreningen har betalat är reglerad i den omfattning betalningen avser. Föreningen dokumenterar också betalningen i ärendet.

93. Försvinner min betalningsanmärkning när skulden betalas?

Nej, inte automatiskt. Betalningsanmärkningar hanteras av kreditupplysningsföretagen och ligger för privatpersoner normalt kvar i tre år. Föreningen kan betala skulden men styr inte kreditupplysningsföretagens register.

94. Vad händer med ärendet hos Kronofogden eller andra fordringsägare efter att ni har betalat?

När en stödansökan har beviljats och föreningen betalar de skulder som omfattas av stödet kontrollerar vi att betalningen har registrerats hos berörda mottagare och att skulden har avslutats eller minskat enligt betalningen. Därefter informerar vi dig om resultatet.

95. Vad gör jag om en skuld fortfarande visas som obetald efter föreningens betalning?

Kontakta oss. Eftersom betalningen ingår i ett beviljat stödärende kontrollerar vi betalningen med berörd mottagare och följer upp tills uppgifterna är rättade eller vi kan förklara varför skulden fortfarande visas.

96. Hur dokumenteras betalningen om stödet gäller en verifierad skuld till en privatperson?

Före betalning måste föreningen kunna kontrollera mottagaren, den aktuella skulden och betalningsuppgifterna. Efter betalningen ska det gå att dokumentera att beloppet har tagits emot och hur betalningen påverkar skulden. Om skulden endast betalas delvis ska det framgå vilket belopp som återstår. Föreningen betalar inte en privat skuld om den inte kan verifieras på ett tillräckligt säkert sätt.

97. Hur säkerställer ni att betalningen har kommit fram?

Efter betalningen följer föreningen upp betalningen med relevant mottagare när det behövs och kontrollerar att betalningen har registrerats på rätt skuld eller ärende.

98. Kontrollerar ni att skulden verkligen är avslutad efter full betalning?

Ja, när stödet avser full betalning ska föreningen begära eller inhämta en skriftlig bekräftelse på att betalningen har registrerats och att skulden är reglerad. Vid delbetalning dokumenteras i stället hur betalningen har påverkat skulden och vilket belopp som återstår.

99. Vad får jag när stödärendet är färdigt?

När betalningen och den efterföljande kontrollen är avslutade får du ett skriftligt besked. När det är möjligt får du också dokumentation som visar betalningen och resultatet av kontrollen. Därefter avslutas stödärendet hos föreningen.

Integritet och information om mitt ärende

100. Vem kan se min medlemsinformation, min stödansökan och mina handlingar?

Uppgifterna hanteras med stor omsorg och strikt sekretess. Endast behöriga personer som behöver uppgifterna för sitt arbete med medlemskapet eller stödärendet får ta del av dem.

101. Kan en familjemedlem eller någon annan få information om mitt ärende?

Nej. Vi lämnar inte ut uppgifter om ditt medlemskap, din ansökan eller dina handlingar till andra. Om någon ska företräda dig krävs en giltig och kontrollerbar behörighet, till exempel en dokumenterad fullmakt eller ett styrkt godmanskap när det är tillämpligt.

102. Publicerar ni namn på personer som får ekonomiskt stöd?

Nej. Uppgifter om enskilda stödmottagare, deras skulder och deras handlingar behandlas med strikt sekretess och publiceras inte.

103. Kan jag begära att mina personuppgifter raderas?

Ja, du kan kontakta föreningen med en begäran om radering. Vissa uppgifter kan dock behöva sparas under den tid som krävs för administration, dokumentation eller andra skyldigheter. När uppgifterna inte längre behöver bevaras tas de bort enligt föreningens rutiner.

104. Vem får arbeta med min stödansökan?

Endast personer som är behöriga för uppgiften och som behöver uppgifterna för sitt arbete får hantera stödärendet. Personer som arbetar med känsliga stödärenden ska följa föreningens krav på sekretess, säker hantering och begränsad åtkomst.

105. Är hela stödprocessen konfidentiell?

Ja. Uppgifter om ansökan, skulder, handlingar, kontakter och beslut hanteras med sekretess inom föreningen och delas endast när det behövs för handläggningen, betalningen, lagkrav eller med ditt stöd genom den begränsade fullmakten.

106. Hur länge sparas ett beviljat och avslutat stödärende?

Föreningen sparar inte uppgifter längre än vad som behövs för ändamålet eller vad som krävs enligt tillämplig lag. Dokumentation som måste finnas kvar för exempelvis bokföring, kontroll, revision eller rättsliga skyldigheter arkiveras säkert och med begränsad åtkomst under den tid som krävs. Övriga uppgifter ska gallras när de inte längre behövs.

Webbplatsen - hjälp att hitta och förstå

107. Jag hittar inte den information jag söker. Var ska jag börja?

Börja på den sida som bäst motsvarar ditt ärende. För ekonomiskt stöd börjar du med Så fungerar hjälpen och går därefter vidare till Ansök om stöd. För medlemsfrågor använder du medlemssidan. Frågor och svar är till för sådant som inte redan förklaras tydligt på de vanliga sidorna.

108. Jag förstår inte ett ord eller en regel på webbplatsen. Kan jag fråga er?

Ja. Om du efter att ha läst den aktuella sidan och Frågor och svar fortfarande inte förstår en formulering kan du kontakta oss och ange vilken sida eller regel frågan gäller. Vi kan förklara föreningens egen information, men erbjuder inte individuell ekonomisk eller juridisk rådgivning.

109. Jag hittar olika uppgifter på två sidor. Vilken information gäller?

Kontakta oss och ange vilka två sidor eller formuleringar du har sett. Om något på webbplatsen är fel eller inaktuell rättar vi det. För villkor och policyer gäller den version som anges som aktuell.

110. Var hittar jag de fullständiga villkoren och integritetsinformationen?

På relevanta delar av webbplatsen finns länkar till föreningens samlade dokument med villkor, policyer och juridisk information.

111. Jag klickar på en knapp eller länk men inget händer. Vad gör jag?

Ladda om sidan och försök igen. Om problemet kvarstår kan du kontakta oss och ange vilken sida, knapp eller länk som inte fungerar samt vilken enhet eller webbläsare du använder.

112. Formuläret fungerar inte eller jag kan inte gå vidare. Vad gör jag?

Kontrollera om något obligatoriskt fält saknas eller om ett felmeddelande visas. Om problemet kvarstår kan du kontakta oss och beskriva var i formuläret problemet uppstår.

113. Jag tryckte på Skicka men vet inte om formuläret kom fram. Ska jag skicka igen?

När formuläret har tagits emot ska du få en bekräftelse. Om ingen bekräftelse visas eller kommer fram, kontrollera först skräppost och kontakta oss därefter skriftligt. Fyll inte i och skicka samma formulär flera gånger, eftersom dubletter skapar onödig administration.

114. Webbplatsen fungerar dåligt på mobilen eller med ett hjälpmedel. Hur rapporterar jag det?

Kontakta oss och ange vilken sida eller funktion som inte fungerar, vilken enhet eller vilket hjälpmedel du använder och vad du behöver kunna komma åt. Skicka inte känsliga personuppgifter i en skärmbild.

115. Jag hittar gammal information om föreningen via en sökmotor. Hur vet jag vad som gäller?

Utgå från den aktuella informationen på tillsammansskuldhjälpen.se och från dokument där gällande version framgår.

116. Varför kan jag inte skicka känsliga dokument genom det vanliga kontaktformuläret?

Kontaktformuläret är till för vanlig kontakt. Känsliga skuldhandlingar, bankuppgifter och andra skyddsvärda dokument ska endast lämnas när föreningen begär dem och anger hur de ska skickas säkert.

117. Jag har en fråga om min egen ekonomi. Kan jag använda kontaktformuläret för rådgivning?

Nej. Kontaktformuläret kan användas för frågor om föreningen, medlemskapet, stödprocessen, villkoren eller hur informationen på webbplatsen ska förstås. Föreningen erbjuder inte individuell ekonomisk, juridisk eller skuldrådgivning.

118. Jag har skickat ett meddelande men inte fått svar inom den normala svarstiden. Vad gör jag?

Kontrollera först skräpposten. Om svar fortfarande saknas efter den angivna svarstiden kan du skicka ett skriftligt meddelande. Flera meddelanden i samma ärende påskyndar inte svaret.

119. Hur vet jag att ett mejl verkligen kommer från Tillsammans Skuldhjälpen?

Vanlig e-post från föreningen skickas från vår officiella adress kontakt@tillsammansskuldhjalpen.se. Var försiktig med meddelanden från andra adresser som utger sig för att komma från föreningen, särskilt om de begär känsliga uppgifter eller betalning.

Kontakt, teknisk support, idéer och besök

120. Kommer ni någonsin att be om mitt BankID-lösenord, engångskoder eller andra säkerhetskoder?

Nej. Föreningen kommer aldrig att be dig lämna ut lösenord, BankID-koder, engångskoder eller andra personliga säkerhetskoder.

121. Kan jag ringa för att följa mitt stödärende?

Nej. Vi har ingen telefonisk uppföljning av stödärenden. Ärendehantering sker skriftligt och digitalt. Skicka inte upprepade frågor om status på en väntande ansökan. När din ansökan går vidare till fortsatt handläggning kontaktar vi dig. Upprepade kontakter gör inte att ärendet behandlas snabbare.

122. Hur snabbt svarar ni på vanliga frågor som skickas via kontaktformuläret?

Vi återkommer normalt inom 36 timmar. Läs först webbplatsen och Frågor och svar och undvik upprepade följdmeddelanden om samma fråga. Tiden kan då användas till frågor som inte redan är besvarade och till faktisk handläggning.

123. Tar föreningen emot besök?

Nej. Verksamheten bedrivs digitalt och vi tar inte emot besök. Använd de kontaktvägar som anges på webbplatsen.

124. Kan jag få teknisk hjälp om webbplatsen eller ett formulär inte fungerar?

Ja. Om du har ett tekniskt problem kan du kontakta oss och beskriva vilken sida eller funktion det gäller, vad som händer och vilken enhet eller webbläsare du använder. Skicka inte känsliga personuppgifter i skärmbilder.

125. Tar ni emot idéer och förslag på hur föreningen eller webbplatsen kan utvecklas?

Ja. Vi välkomnar seriösa idéer, förbättringsförslag och nya initiativ. Vi går igenom förslagen och bedömer om de passar föreningens ändamål, resurser och planering. Ett inskickat förslag innebär inte att det automatiskt genomförs.

126. Kan jag erbjuda min hjälp eller kompetens även om ni inte har annonserat efter den?

Ja. Du kan kontakta oss och beskriva vad du kan bidra med. Föreningen bedömer erbjudandet utifrån aktuella behov, kompetenskrav och hur arbetet är organiserat.

127. Vem arbetar med föreningens verksamhet och stödärenden?

Föreningens arbete leds och utförs av personer med relevant kompetens, erfarenhet och färdigheter för sina uppgifter. Känsliga medlems- och stödärenden hanteras endast av personer som har rätt behörighet och omfattas av föreningens krav på sekretess och säkerhet.

När du behöver annan eller akut hjälp

128. Jag behöver akut hjälp med mat, hyra eller el. Ska jag vänta på föreningens stödprocess?

Nej. Tillsammans Skuldhjälpen erbjuder inte akut ekonomiskt bistånd. Vid akut behov ska du kontakta den myndighet eller verksamhet som ansvarar för den hjälp du behöver.

129. Jag har fått ett brev från Kronofogden med en sista svarsdag. Kan jag vänta på er handläggning?

Nej. En ansökan hos Tillsammans Skuldhjälpen stoppar inte tidsfrister eller processer hos Kronofogden, domstol, borgenär eller annan aktör. Följ alltid de tidsfrister som gäller i ditt ärende.

130. Jag behöver personlig budget- eller skuldrådgivning. Kan ni hjälpa mig?

Nej. Föreningen erbjuder inte individuell budget-, skuld- eller juridisk rådgivning. Du kan vända dig till kommunal budget- och skuldrådgivning eller annan behörig aktör.

Om föreningen, vårt arbete och vår väg framåt

131. Vad gör Tillsammans Skuldhjälpen?

Vi arbetar mot överskuldsättning genom ekonomiskt stöd, information, kunskap, opinionsbildning och långsiktigt förändringsarbete.

132. Arbetar ni bara med att betala skulder?

Nej. Direkt betalning till borgenärer är en del av arbetet. Vi vill också förebygga överskuldsättning och bidra till ett rättvisare skuldsystem.

133. Har ni kontakt med politiker, kommuner och myndigheter?

Vi kan kontakta och föra dialog med beslutsfattare och andra aktörer för att beskriva problem, lyfta erfarenheter och lämna förslag. Dialog är inte samma sak som samarbete.

134. Samarbetar ni med kommuner, myndigheter, regeringen eller politiska partier?

Inte i dag. Om ett faktiskt samarbete etableras i framtiden ska vi vara öppna med vad det innebär och samtidigt behålla föreningens självständighet.

135. Vill föreningen förändra lagar och regler?

Ja, där vi ser regler som får orimliga konsekvenser. Vi kan lämna förslag, remissyttranden och synpunkter och föra dialog med beslutsfattare.

136. Är föreningen knuten till något politiskt parti?

Nej. Föreningen är partipolitiskt obunden och kan föra dialog med olika partier utan att företräda något av dem.

137. Vilka förändringar vill ni se på lång sikt?

Vi vill se tydligare vägar ut ur skuld, rimligare kostnader, bättre förebyggande arbete och mindre långvarigt ekonomiskt utanförskap.

138. Ni är en ny förening. Vad kan ni lova?

Vi lovar inte snabba resultat. Vi lovar att arbeta långsiktigt, vara öppna med våra möjligheter och begränsningar och redovisa det vi faktiskt gör.

139. Har ni statistik eller resultat från tidigare verksamhetsår?

Inte ännu. 2027 är vårt första verksamhetsår. De första faktiska resultaten från 2027 kan redovisas under 2028.

140. Varför behöver ni stöd redan från början?

För att verksamheten måste byggas. Medlemmar, gåvor och ideellt engagemang ger oss möjlighet att utveckla arbetet och hjälpa fler.

141. Vad betyder det att bli medlem under föreningens första år?

Du är med och bygger verksamheten från början. Du blir inte juridiskt grundare, men tillhör den första generationen medlemmar som hjälper föreningen att växa.

142. Vems sida står föreningen på?

Vi står på människans sida. Ansvar för skulder måste kunna förenas med en rimlig väg tillbaka till trygghet och delaktighet.

143. Är föreningen emot borgenärer eller indrivning?

Nej. Skulder ska kunna betalas och avtal ska respekteras. Vårt mål är ett system där indrivning också har rimliga gränser och en verklig väg tillbaka.

144. Vad är ert långsiktiga mål för barn, familjer och samhället?

Mindre ekonomisk utsatthet, stress, utanförskap och diskriminering. Vi vill bidra till tryggare familjer och ett samhälle där skuld inte blir ett livslångt hinder.

145. Har någon ett personligt intresse av vem som får ekonomiskt stöd?

Nej. Stöd ska bedömas enligt föreningens regler, personens situation och tillgängliga resurser - inte personliga relationer, givare eller externa intressen.

146. Kan jag använda BankID hos er?

Inte i nuläget. BankID ingår inte i vår nuvarande lösning. Om det införs senare publicerar vi information på webbplatsen.

147. Har föreningen en auktoriserad revisor?

Det är inte beslutat i nuläget. Information om revision och ekonomisk redovisning uppdateras när den finns tillgänglig. De första uppgifterna från verksamhetsåret 2027 kan redovisas under 2028.

148. Har föreningen 90-konto?

Nej, inte i nuläget. Som ny förening försöker vi hålla de administrativa kostnaderna nere. Om detta förändras publicerar vi information på webbplatsen.

149. Var publicerar ni framtida förändringar och nya tjänster?

På vår webbplats. När nya tjänster, betalningslösningar eller andra viktiga förändringar införs uppdaterar vi informationen där.

Gåvor, volontärer och övrig verksamhet

150. Kan jag både vara medlem och ge extra gåvor?

Ja. Medlemsavgiften och en frivillig gåva är två olika saker. En extra gåva påverkar inte hur en eventuell stödansökan bedöms.

151. Kan en stor givare påverka vem som får stöd?

Nej. En gåva ger inte givaren inflytande över ett enskilt stödärende.

152. Kan en givare få veta vem som har fått hjälp?

Nej. En givare får inte tillgång till uppgifter om enskilda stödmottagare.

153. Kan jag vara volontär om jag själv har skulder eller har ansökt om stöd?

Ja, det är möjligt. Föreningen hanterar eventuella intressekonflikter och skiljer volontärrollen från det egna stödärendet.

154. Får volontärer läsa stödansökningar och känsliga handlingar?

Endast personer som är särskilt behöriga och behöver uppgifterna för sitt uppdrag får tillgång till sådant material. Övriga volontärer får inte läsa stödansökningar eller känsliga handlingar.

Företag, organisationer, sponsorer och framtida samarbete

155. Kan ett företag eller en organisation bli medlem?

Ja. Bolag, stiftelser, ideella föreningar och andra organisationer kan efter styrelsens beslut beviljas juridiskt stödmedlemskap.

156. Har ett företag eller en organisation som är stödmedlem rösträtt?

Nej. Juridiska stödmedlemmar har inte rösträtt, är inte valbara till styrelsen och har inte rätt att ansöka om ekonomiskt stöd från föreningen.

157. Kan en juridisk stödmedlem delta på årsmötet?

Ja, på egen bekostnad. En juridisk stödmedlem får närvara och ta del av möteshandlingarna och kan yttra sig om årsmötet medger det. Medlemskapet ger inte rätt att påverka föreningens beslut eller förvaltning.

158. Kan företag sponsra eller stödja föreningens arbete utan att bli medlem?

Ja. Företag och organisationer kan kontakta oss om sponsring, gåvor, projektstöd, tjänster, kompetens eller andra former av samarbete. Varje upplägg bedöms utifrån föreningens ändamål, oberoende och praktiska behov.

159. Kan ett företag föreslå ett samarbete eller ett gemensamt projekt?

Ja. Vi tar gärna emot seriösa samarbetsförslag och projektidéer. Ett förslag granskas innan föreningen tar ställning och innebär inte automatiskt att ett samarbete inleds.

160. Kan en sponsor eller samarbetspartner påverka vem som får ekonomiskt stöd?

Nej. Sponsring, donationer eller samarbete ger inte rätt att påverka enskilda stödansökningar, prioriteringar eller beslut.

161. Kan ett företag erbjuda kostnadsfria tjänster eller professionell hjälp?

Ja. Vi tar emot erbjudanden om relevant kompetens, tjänster och praktisk hjälp och bedömer om de passar föreningens aktuella behov och krav på kvalitet, säkerhet och oberoende.