



FORBRUKSFORSKNINGSINSTITUTTET SIFO

Økonomiske rådgivningssaker i Nav 2019

Christian Poppe

OSLO METROPOLITAN UNIVERSITY
STORBYUNIVERSITETET



© Forbruksforskningsinstituttet SIFO
OsloMet – storbyuniversitetet
SIFO-Rapport 9 – 2020

Forbruksforskningsinstituttet SIFO
OsloMet – storbyuniversitetet
Stensberggt. 26 – 7. etg.
Postboks 4 St. Olavs plass
0130 Oslo
www.oslomet.no/om/sifo

Forbruksforskningsinstituttet SIFO utgir:

- Rapporter – som er kvalitetssikret og godkjennes av SIFO ved direktør/forskningsledere
- Notater – som godkjennes av prosjektleder.

Det må ikke kopieres fra denne rapporten i strid med åndsverksloven. Rapporter lagt ut på Internett, er lagt ut kun for lesing på skjerm og utskrift til eget bruk. Enhver eksemplarfremstilling og tilgjengeliggjøring utover dette må avtales med SIFO. Utnyttelse i strid med lov eller avtale, medfører erstatningsansvar.

STORBYUNIVERSITETET
FORBRUKSFORSKNINGSINSTITUTTET SIFO

| | | |
|--|----------------------------------|--|
| Tittel Økonomiske rådgivningssaker i Nav 2019 | Antall sider 17 | Dato 28.5.2020 |
| Title Money Advice Cases at Nav in 2019 | ISBN 978-82-7063-512-2 | ISSN Ikke aktuell |
| Forfatter(e) Christian Poppe | Prosjektnummer 201803 | Faglig ansvarlig sign.  |
| Oppdragsgiver Barne- og familiedepartementet (BFD) | | |
| Sammendrag Hovedmålet med denne rapporten er å gi en oversikt over den totale saksmengden og saksbehandlingsutfall på feltet økonomisk rådgivning i Nav. Hovedinteressen for Barne- og familiedepartementet, som er oppdragsgiver for dette prosjektet, er å få svar på spørsmålet om hvor stort omfanget av saker som ender med en utenrettslig gjeldsordning er. Den totale mengden av økonomiske rådgivningssaker i Nav i 2019 estimeres til å ligge rundt 32.700 saker. De vanligste utfallene av saksbehandlingen er midlertidige løsninger og ingen løsning. Varige løsninger, inkludert utenrettslige gjeldsordninger, oppnås i 21 prosent av sakene. I tillegg ender 14 prosent med oversendelse til namsmannen. Tilsiget av saker fra dagens ordinære Nav-tjeneste til et eventuelt gjeldsforhandlingscenter er estimert til rundt 10-12.000 saker årlig. | | |
| Summary The main objective of this report is to provide an overview of the total amount of cases and case outcomes in the field of money advice in Nav. The principal interest of the Ministry (BFD) is to know the magnitude of cases that ends up with an extrajudicial debt settlement. The total amount of money advice cases in Nav in 2019 is estimated to be around 32,700 cases. The most common outcomes are temporary solutions and no solutions. Durable solutions, including extrajudicial debt settlements, are achieved in 21 per cent of cases. In addition, 14 percent end up being sent to the bailiff. The number of cases to be transmitted from today's ordinary Nav service to a debt settlement center is estimated to be around 10-12,000 cases annually. | | |
| Stikkord Nav, økonomisk rådgivning | | |
| Keywords Nav, money advice | | |

Forord

Forbruksforskningsinstituttet SIFO og forfatterne vil takke Barne- og familiedepartementet (BFD) for oppdraget og Kantar for den praktiske gjennomføringen av surveyen. Forfatteren vil også takke Christian Bernhard Holth Thorjussen (vit.ass, SIFO) for gode innspill underveis.

Kvalitetskontrollen av rapporten ble gjort av forskningsleder Anita Borch.

Oslo, mai 2020

Forbruksforskningsinstituttet SIFO

OsloMet – Storbyuniversitetet

Innhold

| | |
|--|----|
| Forord | 2 |
| Innhold | 3 |
| 1. Innledning | 4 |
| 1.1. Problemstilling | 4 |
| 1.2. Metode | 4 |
| 2. Design og utvalg | 5 |
| 3. Saksmengde | 7 |
| 3.1. Total saksmengde | 7 |
| 3.1.1. Estimert saksmengde for hele landet | 7 |
| 3.2. Nivå-3-saker | 8 |
| 4. Utfall av saksbehandlingen | 10 |
| 4.1. Varige løsninger | 10 |
| 4.1.1. Utenrettslig gjeldsordning | 10 |
| 4.1.2. Andre varige løsninger. Oversendelse til namsmannen | 11 |
| 4.2. Midlertidige løsninger og ingen løsninger | 12 |
| 4.2.1. Midlertidige løsninger | 12 |
| 4.2.2. Uten løsning | 12 |
| 4.2.3. Manglende medvirkning | 12 |
| 4.3. Resultatoppnåelse | 13 |
| 4.4. Ventetid | 13 |
| 4.5. Oppfølging av folk under gjeldsordning | 14 |
| 5. Kompetanse | 15 |
| 6. Konklusjon | 16 |
| Vedlegg 1: Tabeller | 18 |

1. Innledning

På oppdrag fra Barne- og familiedepartementet (BFD), kartlegger dette prosjektet saksmengden på feltet økonomisk rådgivning i Nav. Bakgrunnen for oppdraget er en pågående prosess for å endre praksis rundt saksbehandlingen under gjeldsordningsloven, hvor målet er å sikre lik tilgang for alle til rettslige og utenrettslige gjeldsordninger. Dette vil også ha konsekvenser for Nav siden ett av forslagene er å sentralisere saksbehandlingen av tunge gjeldssaker til det vi her omtaler som gjeldsforhandlingsentre. I den forbindelse er det ønskelig med oppdatert kunnskap om håndteringen av økonomiske problemer i Nav.

Departementet foreslo at kunnskapsbehovet kunne dekkes gjennom å gjenta en spørreundersøkelse SIFO gjorde i 2007, hvor saksmengden hos økonomiske rådgivere i Nav og egenskaper ved saksbehandlingskonteksten ble kartlagt.¹ Det er flere grunner til at det er fordelaktig å gå såpass bredt ut. Det er ofte lettere å identifisere sakstyper og saksbehandlingsresultater i kontrast til hverandre. Dessuten er surveyer blant ansatte i Nav ikke noe man kan gjøre ofte. Så dette er en anledning til å måle egenskaper ved hele arbeidsfeltet økonomisk rådgivning.

1.1. Problemstilling

Hovedmålet med denne rapporten er å gi en oversikt over den totale saksmengden og saksbehandlingsutfall på feltet økonomisk rådgivning i Nav. Oppdragsgivers hovedinteresse er å få svar på spørsmålet om hvor stort omfanget av saker som ender med en utenrettslig gjeldsordning er. I tillegg er det rimelig å kartlegge rådgivernes kompetanse på feltet, samt deres arbeidsbetingelser i termer av stillingsandeler og ventetid.

1.2. Metode

Datatilfanget er basert på en spørreundersøkelse sendt ut til landets økonomiske rådgivere i Nav. Undersøkelsen ble administrert av Kantar. Basert på lister fra fylkesmennene ble en lenke til spørreskjemaet sendt til 438 rådgivere i midten av mars 2020. Påminnelser ble sendt ut den 27.03 og 30.03. Feltarbeidet ble avsluttet 06.04. Da hadde 298 av de inviterte respondentene besvart skjemaet.

Sammenlignet med listene fra fylkesmennene, som altså definerer populasjonen for undersøkelsen, følger det endelige utvalget stort sett den regionale fordelingen blant alle rådgiverne. Det er imidlertid et par unntak. Særlig er Rogaland underrepresentert (7 prosentpoeng), mens Oslo/Viken er noe overrepresentert (4 prosentpoeng). Blant respondenter med komplett besvarelse øker de samme avvikene til henholdsvis 11 og 7 prosentpoeng. Så langt vi kan se følger det endelige utvalgets fordeling etter stillingskategori stort sett fordelingen blant alle rådgiverne.

¹ Poppe, C., og P. A. Tufte. 2007. *Gjeldssaker på sosialkontorene. SIFO-notat. 4*. Oslo: SIFO.

2. Design og utvalg

Et prosjekt som dette forutsetter at Nav bidrar med en liste over alle økonomiske rådgivere i landet. Det viste seg å være en utfordring. Oversikter over ansatte med økonomisk rådgivning som arbeidsfelt forvaltes av et knippe fylkesmannsembeter. Noen av dem var ikke villige til å gi fra seg lister over ansatte fordi de mente at det ville komme i konflikt med listenes formål og dermed bryte med personvernreglene. Det tok noe tid å rydde denne misforståelsen av veien.²

I denne prosessen kom det også fram at fylkesmennenes lister ikke nødvendigvis var komplette. Det var to grunner til dette. Den ene var at noen av embetene hadde gjort det frivillig for rådgiverne om de ønsket å stå på fylkesmannens liste over ansatte eller ikke. Dette hadde igjen sammenheng med fortolkningen av personvernreglene. Den andre grunnen var signaler om at listene ikke nødvendigvis var oppdaterte, og at det derfor ikke kunne garanteres at alle som burde stå på listene faktisk stod der. Dette viste seg da også å være tilfelle. Etter utsendingen av de første invitasjonene dukket det opp flere som hadde hørt om undersøkelsen via kollegaer og interne nettverk, og som mente de var aktuelle deltakere. På denne måten ble 19 respondenter tilført utvalgslistene basert på selvseleksjon, mens én respondent ble slettet fra utvalget etter at vedkommende tok kontakt og forklarte at han/hun ikke arbeidet som økonomisk rådgiver.

I sum betyr dette at verken de initiale listene med økonomiske rådgivere som vi mottok fra fylkesmennene, eller den endelige utvalgslisten er representativ for populasjonen av rådgivere i Nav. Likevel er 438 potensielle respondenter såpass høyt at bruttoutvalget sannsynligvis inneholder et stort flertall av dem. Alle regioner er også godt representerte.

Som i alle andre surveyer er det frafall også i denne undersøkelsen. Av de 438 som fikk tilsendt en lenke til spørreskjemaet besvarte 298 spørsmålene, mens 140 valgte å ikke gjøre det. Vi har m.a.o. en svarprosent på 68. Vanligvis ville vi ha vektet nettoutvalget for å balansere svarfordelingene i forhold til populasjonen. Usikkerheten rundt representativiteten i listene fra fylkesmennene medfører imidlertid at det har liten hensikt. Isteden velger vi å forholde oss til at vi har data fra 292 Nav-ansatte med økonomiske rådgivningssaker som arbeidsfelt på heltid eller deltid, og at disse kommer fra hele landet.

Listene fra fylkesmennene inneholder ikke bare personer som er ansatt som økonomiske rådgivere/gjeldsrådgivere, men også folk i andre stillingstyper, herunder 'veileder', 'KVP-veileder', 'faglig veileder', 'juridisk rådgiver', 'konsulent' og 'saksbehandler'. Siden stillingsbenevnelsene varierer noe rundt om i kommunene kan det i utgangspunktet ikke utelukkes at også disse primært jobber som økonomiske rådgivere. Men dette kan også være personer som håndterer lettere saker og/eller hovedsakelig jobber på andre saksfelt. Felles for dem alle er imidlertid at de bedriver økonomisk rådgivning og avslutter saker med ulike utfall.

² Vitenskapelig forskning er ett av formålene som står i en særstilling innenfor personvernregelverket, og som i samsvar med GDPR artikkel 89 ikke skal anses uforenlig med det opprinnelig formål opplysningene er innsamlet til. I behandlingen av en sak i Personvernemnda legges dette også til grunn (PVN-2004-01 punkt 6.3 og 7).

Tabell 2.1 gir en oversikt over netto-utvalget. Som vi ser er 76 prosent økonomiske rådgivere, mens 9 prosent er veiledere og 2 prosent noe annet (f.eks. konsulent). Tabellen viser også at godt over halvparten av rådgiverne jobber med økonomisk rådgivning på heltid. Det samme gjelder for 13 prosent av veilederne og rundt ¼ 'annet'-kategorien.

Det har ikke vært mulig å identifisere stillingsbetegnelsen for 13 prosent av respondentene. Ingen av dem jobber med økonomisk rådgivning på heltid. De har imidlertid dette arbeidsfeltet på deltid, og da etter all sannsynlighet i kombinasjon med andre arbeidsoppgaver.

La oss til slutt legge merke til at $\frac{1}{3}$ av de økonomiske rådgiverne har rådgivning som arbeidsfelt på deltid. I netto-utvalget sett under ett er det 58 prosent som jobber med økonomisk rådgivning på heltid, resten deltid.

Tabell 3, vedlegg 1, gir en mer detaljert oversikt over stillingsandeler viet økonomisk rådgivning.

Tabell 2.1. Netto-utvalget. Stilling og andel med økonomisk rådgivning på heltid. Prosent. 2020. N: 298

| Stilling | Utvalget | Heltid |
|--------------------|----------|--------|
| Økonomisk rådgiver | 76 | 66 |
| Veileder | 9 | 13 |
| Annet | 2 | 25 |
| Udefinert | 13 | 0 |
| Sum | 100 | — |

3. Saksmengde

I dette kapitlet ser vi på den totale saksmengden som er innrapportert av respondentene i undersøkelsen. Fylkesmennenes lister grupperer ansatte på feltet økonomisk rådgivning i sju geografiske områder. Av hensyn til respondentenes anonymitet navngir vi ikke disse områdene, men nummererer dem isteden fra 1 til 7. Tabellene i vedlegg 1 gir en detaljert oversikt over den totale saksmengden og antall saker fordelt på de sju områdene.

3.1. Total saksmengde

Tabell 3.1 viser at 225 respondenter har oppgitt at de totalt behandlet 18.876 saker i 2019. To av områdene (1 og 7) står for 11.626 av disse sakene, eller rundt 62% av denne saksmengden (se vedlegg 1, tabell 1a). Dette tilsvarer i gjennomsnitt 98 saker pr. årsverk.

Videre ser vi at heltidsansatte økonomiske rådgiverne i gjennomsnitt behandlet 113 saker i 2019, mens deltidsansatte rådgivere håndterte 52 saker. Deltidsstillinger er typisk for mindre kontorer, men kan også finnes ved større enheter hvor behovet for ekstra kapasitet utover hele stillinger ikke tilsvarer fulltid. I tillegg håndterte personell i andre stillingskategorier 37 rådgivningssaker i 2019. Disse går primært inn som støtte for de økonomiske rådgiverne og håndterer trolig lettere og mindre komplekse saker. Dette er da også i hovedsak stillinger hvor en mindre andel er avsatt til økonomisk rådgivning. I tillegg er det grunn til å tro at arbeidsdelingen i slike saker er noe mer kompleks enn det tabell 3.1 indikerer. Identifisering av brukere med økonomiske utfordringer, og trolig også grunnleggende økonomisk rådgivningsarbeid, utføres i førstelinjen og av veiledere og konsulenter som ikke nødvendigvis har dette eksplisitt som en del av årsverket.³ Disse er ikke definert som del av populasjonen og følgelig heller ikke del av datagrunnlaget for denne undersøkelsen.

Tabell 3-1 Saksmengden. 2019. Antall.

| | Antall saker |
|---|--------------|
| Total saksmengde ¹ | 18.876 |
| Gj.sn. ant. saker pr. årsverk ² | 114 |
| Gj.sn. ant. saker øk. rådgivere heltid ³ | 113 |
| Gj.sn. ant. saker øk. rådgivere deltid ⁴ | 52 |
| Gj.sn. ant. saker andre stillingskat. ⁵ | 37 |

¹ N=225. ² N=208. ³ N=125. ⁴ N=71. ⁵ N=29.

3.1.1. Estimert saksmengde for hele landet

Datasettet har oppgitt saksmengde fra 225 respondenter. Hvis vi antar at frafallet på 73 respondenter er tilfeldig, kan vi legge til grunn at de som ikke har besvart spørsmålet har et antall saker som tilsvarer gjennomsnittet for det området de arbeider i. Med denne fremgangsmåten blir den totale saksmengden for 298 respondenter beregnet til 24.633 (se tabell 1b, vedlegg 1).

Dette er imidlertid en klar underestimert av det totale antallet saker på landsbasis. Fylkesmennenes lister over ansatte med økonomisk rådgivning som arbeidsfelt inneholder

³ Denne gruppen utgjør en stor del av de ansatte ved de lokale Nav-kontorene. Innsats fra dem er erfaringsmessig av stor betydning for å redusere ventetiden for å få økonomisk rådgivning, og også for å identifisere brukere som har behov for å snakke med en økonomisk rådgiver så tidlig som mulig. I de siste årene har da også Fylkesmennene arrangert kurs og samlinger for denne gruppen.

som sagt totalt 438 personer. En enkel beregning av saksmengden kunne være å ta det gjennomsnittlige antall saker pr. respondent og multiplisere med 438. Med utgangspunkt i de 225 innrapporterte saksmengdene kommer vi da til 36.570 saker, mens estimatet blir på 36.205 hvis vi legger den estimerte saksmengden for 298 respondenter til grunn. Selv om disse beregningene tar hensyn til at tilsiget av saker er ulikt i de de sju geografiske områdene er anslaget sannsynligvis for høyt. Det er f.eks. rimelig å tenke seg at frafallet i datamaterialet på 140 ansatte ikke fordeler seg tilfeldig på stillingskategoriene, men isteden er systematisk skjevt i retning av at de med lave stillingsandeler og få saker har latt være å delta i undersøkelsen. En slik skjevhet vil i så fall trekke anslaget over saksmengden ned.

Hvis vi sammenligner med KOSTRA-tallene for 2019, viser den statistikken at det ble ytt økonomisk rådgivning til 17.850 personer som ikke mottar økonomisk sosialhjelp og til ytterligere 9.961 personer som mottar slik stønad.⁴ Det gir til sammen 27.811 rådgivningssaker det året. Hvis vi legger til grunn at listene fra fylkesmennene på 438 ansatte er uttømmende og at vi har et tilfeldig frafall på 33% i utvalget, kan vi multiplisere den estimerte saksmengden på 24.663 med 1.33. Da blir den estimerte saksmengden for landet som helhet ca. 32.700 rådgivningssaker. Dette vil fortsatt være et overestimat av grunner som er nevnt ovenfor. På den annen side er også innrapporteringen av tallene til KOSTRA beheftet med svakheter og ligger antakelig noe lavt.

Vi kan grovt sett konkludere med at den totale mengden økonomiske rådgivningssaker i 2019 ligger et sted mellom 27.800 og 36.205, og antakelig ikke så langt unna 32.700 saker. Gjennomgangen av tallene fra surveyen tyder dessuten på at datamaterialet er, om ikke representativt, et godt grunnlag for å danne seg et bilde av saksmengden.

3.2. Nivå-3-saker

Rådgivningssaker i Nav er klassifisert etter deres kompleksitet og krav til kompetanse for å kunne yte den hjelp og assistanse som de økonomiske utfordringene krever av en rådgiver. Nivå-3-sakene er de mest alvorlige, hvor skyldnerne er varig betalingsudyktige. Saksbehandlingen vil omfatte kreditorforhandlinger hvor resultatet typisk påfører fordringshaverne tap. Det er da også blant disse sakene at utenrettslige gjeldsordninger kan være aktuelt.

Tabell 3-2 viser omfanget av nivå-3-saker blant de 197 i utvalget som har hatt slike saker til behandling. Vi ser at det totale antallet er 6.371 eller rett i overkant av $\frac{1}{3}$ av alle sakene de hadde i 2019. Igjen er det slik at område 1 og område 7 står for brorparten av sakene: 58 prosent eller 3.717 av dem (tabell 2a, vedlegg 1). Vi ser også at nesten samtlige av disse sakene — 6224 av 6.371 — er saksbehandlet av de økonomiske rådgiverne, med en gjennomsnittlig saksmengde pr år pr rådgiver på henholdsvis 47 (rådgivere på heltid) og 18 (rådgivere på deltid). Saksbehandlere i andre stillingskategorier

Tabell 3-2 Nivå-3-saker. 2019. Antall.

| | Antall saker |
|---|--------------|
| Total saksmengde ¹ | 6.371 |
| Totalt antall saker behandlet av øk. rådgivere ² | 6.224 |
| Gj.sn. ant. saker øk. rådgivere heltid ³ | 47 |
| Gj.sn. ant. saker øk. rådgivere deltid ⁴ | 18 |
| Gj.sn. ant. saker andre stillingskat. ⁵ | 7 |

¹ N=197. ² N=161. ³ N=108. ⁴ N=60. ⁵ N=21.

⁴ SSB: <https://www.ssb.no/sok?sok=%C3%B8konomisk+r%C3%A5dgivning>

skal egentlig ikke ha slike saker med mindre de er godt kvalifiserte. Vi ser da også i tabellen at disse kun har 7 slike saker pr år i gjennomsnitt.

50 av respondentene sier de ikke vet om de har hatt saker på nivå-3 i 2019 (Tabell 2a, vedlegg 1). Vi tolker dette som et signal om at de ikke har hatt slike saker. Det kan imidlertid også tyde på at de ikke har nivåene inne. Antakelig er ikke dette et problem blant rådgiverne, men det er et tema man kanskje burde være oppmerksom på i kursing av personell i førstelinjen og andre deler av Nav hvor man ikke skal behandle tunge økonomiske problemer, men tvert imot oversende dem til den økonomiske rådgiveren på stedet.

Vi har estimert det totale omfanget av nivå-3-saker både i utvalget og for landet som helhet ved hjelp av de samme prosedyrene som beskrevet ovenfor i tilknytning til beregningene av den totale saksmengden. Når vi gir de 101 respondentene som ikke har besvart spørsmålet om nivå-3-saker et antall som tilsvarer gjennomsnittsverdien i det området de tilhører, blir det estimerte antall nivå-3-saker for 298 respondenter 9.565 (tabell 2b, vedlegg 1). Dette anslaget gir et gjennomsnitt på 32 saker pr. rådgiver/saksbehandler. Hvis vi også denne gang legger til grunn at listene fra fylkesmennene på 438 ansatte er uttømmende og at vi har et tilfeldig frafall på 33% i utvalget, kan vi multiplisere den estimerte saksmengden på 9.565 med 1.33. Da blir det estimerte antallet nivå-3-saker for landet som helhet ca. 12.700.

Disse estimatene er selvsagt usikre. Men i lys av den pågående vurderingen av saksbehandlingen under gjeldsordningsloven, er det viktig å ha et anslag å forholde seg til. Hvis man tenker seg at alle tunge gjeldssaker — både de som ender med gjeldsordning og de som kvalifiserer for utenrettslige ordninger eller andre løsninger som krever kompliserte forhandlinger med kreditorsiden — skal samles i en ny, sentralisert saksbehandlingsenhet, vil Navs bidrag være en større andel av nettopp nivå-3-sakene. Det er vanskelig å si hvor stor andelen blir. Det avhenger bl.a. av hvilke føringer som legges på saksbehandlerne i Nav. Men det er neppe urimelig å tenke seg at det minst vil kunne dreie seg om mer enn halvparten, og kanskje så mange som 6-8.000 saker i året.

4. Utfall av saksbehandlingen

I dette kapitlet ser vi på saker som ble avsluttet med et spesifisert resultat i 2019. Vi har spurt om saksmengde på i alt seks ulike utfall. Respondenter som ikke har oppgitt antall, men isteden hoppet over spørsmålet, antar vi ikke har avsluttet saker med angitt utfall. I tabell 4.1 ser vi at respondentene i undersøkelsen har hatt til sammen 13.508 saker i 2019 som har blitt avsluttet med en av de seks løsningstypene.

Tabell 5 i vedlegg 1 gir en detaljert oversikt over fordelingene i hvert av de sju områdene. I dette kapitlet nøyer vi oss stort sett med å kommentere tallene for landet som helhet.

4.1. Varige løsninger

Vi kan skille mellom varige og midlertidige/ingen løsninger. Varige løsninger betyr at skyldneren kommer ut av problemene og at det settes punktum for kontroversen med kreditorene. Dette kan enten skje utenrettslig forhandlinger eller gjennom en formell gjeldsordning. I de utenrettslige prosessene vil mange skyldnere ha behov for hjelp. Dette behovet ivaretas i det store og hele av den økonomiske rådgivningstjenesten i Nav.

4.1.1. Utenrettslig gjeldsordning

Hvis vi begynner med de utenrettslige gjeldsordningene, dreier dette seg om saker hvor det ble inngått en avtale om en tidsbegrenset betalingsplan med gjeldsreduksjon som resultat. I survey-spørsmålet ble «*tidsbegrenset*» definert som «... *endelig avslutning etter f.eks. fem år*». Videre ble gjeldsreduksjon knyttet til «... *dividendebetaling hvis skyldner har overskudd*». Dette er m.a.o. saker som kunne ha vært oversendt namsmannen for rettslig gjeldsordning, men som isteden ble løst utenrettslig gjennom forhandlinger mellom den lokale Nav-rådgiver/veileder og kreditorfellesskapet. Dette ble også presisert i survey-spørsmålet.

Gjeldsordningsloven, slik den har fungert til nå, forutsetter at skyldneren på egen hånd eller med hjelp fra Nav eller andre fremmer et forslag om utenrettslig ordning før man henvender seg til namsmannen for en rettslig løsning — det såkalte egenforsøket. Oppdragsgiver (BFD) er spesielt interessert i dette utfallet fordi det er kommet sterke signaler om at dette ikke fungerer som det skal. Isteden er det mye som tyder på at den økonomiske rådgivningstjenesten i praksis ikke gjennomfører egenforsøk på skyldnerens vegne fordi kreditorene likevel sier nei. Som kjent holder det at bare én av fordringshaverne sier nei før skyldneren må søke rettslig gjeldsordning hos namsmannen. I den grad dette er tilfellet, har vi med et dysfunksjonelt system å gjøre; skyldnerne kunne ha hatt en raskere vei til løsning utenfor namsmannsapparatet hvis systemet hadde fungert som det engang var tenkt. I den forbindelse er det grunn til å peke på at over 90% av namsmannens forslag til gjeldsordning godtas «over bordet» av kreditorene og ender med avtale om såkalt frivillig gjeldsordning.

Tabell 4.1 Avsluttede saker i 2019. Antall saker og prosent. Antall respondenter med saker i hver utfallskategori i parentes.

| | Alle | |
|-----------------------------------|----------------|-----|
| | Antall | % |
| <i>Utenrettslig gjeldsordning</i> | 894 (176) | 7 |
| <i>Andre varige løsninger</i> | 1893 (188) | 14 |
| <i>Oversendt namsmannen</i> | 1901 (192) | 14 |
| <i>Midlertidige løsninger</i> | 3038 178 | 22 |
| <i>Uten løsning</i> | 3391 (197) | 25 |
| <i>Skyldner ikke medvirket</i> | 2391 (184) | 18 |
| <i>Sum avsluttede saker 2019</i> | 13508 (202) | 100 |

Trolig er mange av dem relativt like de forslagene som fremmes — eller kunne vært fremmet — gjennom Nav.

Tabell 4.1 viser at omfanget av saker med denne typen utgang er relativt beskjedent. I 2019 var det sju prosent av den innrapporterte saksmengden — 894 saker — som endte med en utenrettslig gjeldsordning. Spørsmålet er hvordan vi skal vurdere dette resultatet. Saker hvor kreditorsiden frivillig går med på å ta et tap hører utvilsomt med til de tyngste sakene. Kanskje er det reelt at sju prosent av den totale saksmengden er av denne typen. I så fall er resultatet rimelig. På den annen side signaliseres det som sagt fra grunnplanet i rådgivningstjenesten at det stadig blir vanskeligere å få i stand frivillige avtaler i de tunge sakene. I den grad det er tilfellet er andelen utenrettslige avtaler lavere enn den burde ha vært om systemet hadde fungert etter intensjonen.

En tredje vurdering går på at det å fremme forslag til utenrettslig gjeldsordning er komplisert og krever både høy rådgiverkompetanse (særlig juridisk) og tillit på kreditorsiden. Vi vet at kompetansen rundt om på de lokale Nav-kontorene er varierende (se neste kapittel). Det er grunn til å tro at de færreste besitter de nødvendige kvalifikasjonene. Ut fra en slik betraktning er kanskje sju prosent et rimelig resultat for de kontorene som utvalget dekker. Men når vi tar hensyn til frafallet i undersøkelsen og variasjoner i lokal kompetanse, er det grunn til å tro at ikke alle skyldnere med behov for utenrettslige gjeldsordninger har tilgang på kompetansen som skal til for å oppnå dette. I så fall er heller ikke deres rettigheter og likhet for loven tilstrekkelig ivaretatt.

Dette støttes av at det er en viss variasjon i antall utenrettslige gjeldsordninger mellom de sju områdene. Det største antallet er innrapportert fra område 1 (53 saker) og område 7 (44 saker). Andelsmessig ligger dessuten område 2 høyt. Dette er da også områder hvor vi særlig vil forvente å finne høyt kvalifiserte rådgivere. (Se tabell 5 vedlegg 1 for detaljer).

4.1.2. Andre varige løsninger. Oversendelse til namsmannen

Akkurat som utenrettslige gjeldsordninger er andre varige løsninger utfall som gir skyldneren varig kontroll over gjeldssituasjonen. Dette omfatter refinansieringsløsninger (f.eks. ved hjelp av startlån) og akkord-løsninger. Her går ikke nødvendigvis kreditorene på noe tap, selv om de i noen tilfeller vil gjøre det. Dette ble eksplisitt presisert i survey-spørsmålet for å klargjøre forskjellen i forhold til utenrettslige gjeldsordninger. I tabell 4.1 ser vi at 14 prosent av de innrapporterte sakene — eller 1.893 saker — ble avsluttet på denne måten.

Videre ser vi at en like stor andel — i alt 1.901 saker — ble oversendt namsmannen til behandling under gjeldsordningsloven. Dette er m.a.o. dobbelt så mange saker som de som ble løst utenrettslig. Når sakene går til namsmannen, betrakter man i utgangspunktet saken som varig løst. Det er selvsagt en sannhet med modifikasjoner. Rundt halvparten av alle søknader om gjeldsordning blir avslått og ikke behandlet av namsmannen. Dette kan skyldes at en gjeldsordning vil være støtende, at skyldneren ikke er varig ute av stand til å håndtere gjelden, eller at man av andre grunner ikke kvalifiserer til en gjeldsordning — f.eks. fordi noe av gjelden er for ny. Da vil saken kanskje dukke opp igjen i Nav på et senere tidspunkt. Slike utfall kan også medføre at skyldneren faller mellom to stoler: at han/hun verken får gjeldsordning eller finner en varig løsning utenfor rettsapparatet. I den grad det er tilfellet er det grunn til bekymring. Signalene fra mange Nav-rådgivere er at man ikke kan hjelpe før skyldnerens situasjon er blitt verre — eventuelt i påvente av at gjelden skal bli gammel nok til å falle inn under gjeldsordningsloven. Det er mulig at dette er en for generell konklusjon, og

at det står og faller på rådgivernes kompetanse. Men uansett må det å falle mellom disse to stolene betegnes som et dysfunksjonelt utslag av dagens system. Løsninger for de som får sine søknader avvist hos namsmannen må vies større oppmerksomhet i tiden som kommer.

4.2. Midlertidige løsninger og ingen løsninger

Tabell 4.1 angir tre utfall av saksbehandlingen som ikke gir en varig løsning på skyldnerens økonomiske utfordringer. Dette er utfall hvor skyldneren enten blir gående i systemet eller dropper ut og blir overlatt til seg selv for å håndtere den økonomiske situasjonen.

4.2.1. Midlertidige løsninger

Skyldnere med midlertidige løsninger vil etter anbefaling fra rådgiver/veileder betjene gjeldsforpliktelsene etter evne, typisk fordi kreditorene ikke har akseptert en utenrettslig ordning. I disse sakene er det heller ikke aktuelt med gjeldsordning hos namsmannen. Noen av dem har kanskje blitt avvist allerede, andre har av åpenbare grunner ikke forsøkt denne utveien fordi man ganske enkelt ikke er kvalifisert. Vi ser i tabell 4.1 at dette er det nest-vanligste utfallet. 3.038 innrapporterte saker — 22 prosent av den totale saksmengden — ble avsluttet på denne måten. Her er det selvsagt viktig med kontinuerlig oppfølging og sosialfaglig assistanse i påvente av at man kan få skyldneren over i en varig løsning.

4.2.2. Uten løsning

Dette er det mest vanlige utfallet av saksbehandlingen: 3.391 av sakene — eller ¼ av dem — endte slik. I surveyen ble denne løsningskategorien presisert til saker hvor gjelden er for ny, hvor det ikke er noen betjeningsevne, hvor lønnstrekk hindrer enhver annen løsning eller hvor skyldneren av disse eller andre grunner har fått beskjed om å komme tilbake når den økonomiske situasjonen endrer seg. Den grunnleggende forskjellen i forhold til midlertidige løsninger er at brukeren kvitteres ut av systemet. Det er i prinsippet utilfredsstillende at brukere med økonomiske utfordringer ikke holdes inne. At så mange som ¼ av sakene ender på denne måten, framstår som høyt. Det kan tyde på at det fins brukergrupper som det ikke fins gode løsninger for i dag, men som det kunne gjøres mer for i fremtiden, enten gjennom nye ordninger som er tilpasset denne gruppens behov eller ved hjelp av strategier som i det minste sørger for at skyldner blir fulgt opp på et senere (avtalt) tidspunkt.

4.2.3. Manglende medvirkning

Til slutt viser tabell 4.1 at 18 prosent av sakene (2.391 saker) ble avsluttet fordi skyldner ikke medvirket til å finne en løsning. Dette dreier seg f.eks. om at brukeren ikke har innsendt nødvendig dokumentasjon eller ganske enkelt ikke har vært tilgjengelig for rådgiveren/veilederen. Han/hun kan også ha flyttet til en annen kommune eller kommet ut av problemene på egen hånd uten å gi beskjed. Dette er uansett ikke et ønskelig utfall. I mange, kanskje de fleste, tilfellene vil brukeren gå fra vondt til verre. Fra rådgivningstjenestens side er det heller ikke ideelt. Mye ressurser er ofte gått med til både saksbehandling og forsøk på å få tak i skyldneren. Erfaringsmessig kan det også gå lang tid før en sak avsluttes på denne måten. Man vil jo gjerne holde vedkommende inne i prosessen. Man må imidlertid gjøre en avveining både policy-messig og i hvert enkelt tilfelle om når det er fornuftig å avslutte en sak og heller åpne for at skyldneren kan komme tilbake ved en senere anledning.

4.3. Resultatoppnåelse

Ikke alle har hatt alle typer saker på bordet i løpet av 2019. Figur 4-1 viser hvor stor andel av de 298 respondentene som har avsluttet saker på hver av de seks måtene. Vi ser at over halvparten av dem har vært innom samtlige løsnings typer, med unntak av utenrettslige gjeldsordninger hvor en drøy tredjedel av respondentene rapporterer om saker med dette som resultat. Figuren tyder generelt på at erfaringsgrunnlaget til de som har økonomisk rådgivning som arbeidsfelt er god. At 37 prosent har fått gjennomslag for utenrettslige gjeldsordninger indikerer god kompetanse i deler av rådgivningstjenesten.

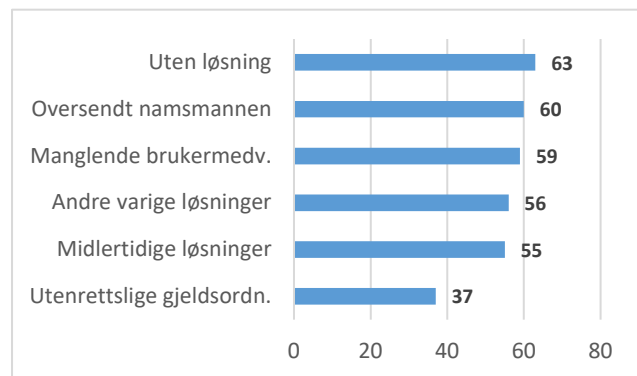
Dette støttes også av fordelingen av antall løsnings typer som rådgiverne har håndtert i løpet av 2019. Figur 4-2 viser at like i underkant av halvparten av respondentene har avsluttet saker med fem eller alle seks utfall. Tar vi med de som har avsluttet saker på fire måter kommer vi opp i 57 prosent av deltakerne i surveyen.

På den annen side viser figur 4-2 også at 32 prosent ikke har avsluttet en eneste sak. Alle unntatt fire av disse respondentene har imidlertid hatt saker til behandling. Det er særlig de som innehar andre stillingstyper enn rådgiverstillinger som ikke har avsluttet noen saker. Det tyder på at de yter økonomisk rådgivning, enten som del av saksbehandlingen på andre felt (f.eks. rus, arbeid) hvor følgelig andre har hovedansvaret for skyldneren, eller at de videresender saken til den økonomiske rådgiveren. Men også 40 av de 225 økonomiske rådgiverne i utvalget melder om null avsluttede saker. Kun to av dem hadde ingen saker til behandling i 2019. Mulige forklaringer kan være at saksmengden er svært liten, at sakene har kommet inn sent på året, eller at rådgiveren rett og slett lar brukeren være i systemet uten noen formell avslutning. Det kan også ha sammenheng med nyansettelser.

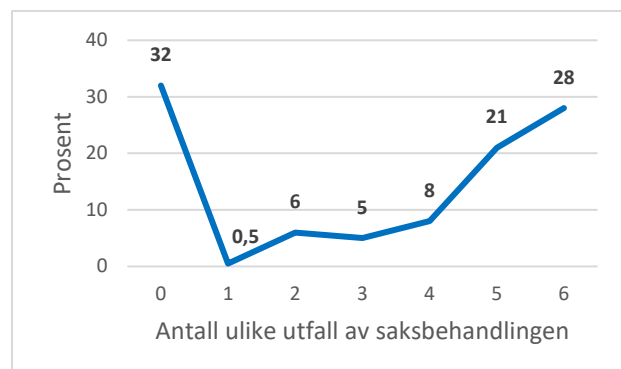
4.4. Ventetid

Ventetiden for å komme til en økonomisk rådgiver er kritisk for skyldneren. Nå vil det de fleste stedene riktignok være slik at akutte problemer som f.eks. utkastelse og tvangssalg av boligen blir håndtert umiddelbart. Men i de andre tilfellene vil problemene nødvendigvis utvikle seg i ventetiden, både økonomisk og sosialt.

Figur 4-1 Prosent respondenter som har avsluttet saker med ulike utfall. N=298.

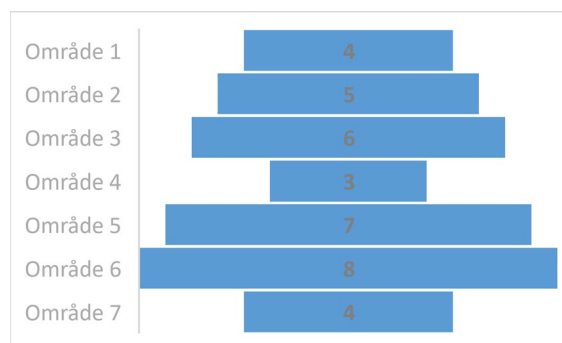


Figur 4-2 Antall ulike utfall av saksbehandlingen for andeler av respondenter i utvalget. Prosent. N=298.



Figur 4-3 viser ventetiden i de sju områdene. Se tabell 6 i vedlegg 1 for en mer detaljert oppstilling. Vi ser at ventetiden varierer fra tre til åtte uker. Gjennomsnittet for alle områdene under ett er fem uker. Dette er lenge å vente. Når skyldneren, som ofte henvender seg til Nav i seneste laget, faktisk ber om en timeavtale kan fem uker oppleves som relativt demotiverende og i noen tilfeller kanskje også som en avvisning. En modifierende faktor er hvis vedkommende er bruker hos Nav også i andre sammenhenger og får den sosialfaglige oppfølgingen som trengs i mellomtiden. Likevel bør ventetiden være mindre enn én måned. Når den strekker seg opp mot to måneder eller mer bør det tas grep. Mye kan oppnås ved å trekke flere inn i rådgivningsarbeidet (veiledere, konsulenter osv.) slik at det frigjøres tid for den økonomiske rådgiveren til å ta seg av nivå-3-sakene.

Figur 4-3 Gjennomsnittlig ventetid i sju geografiske områder. Antall uker.



Det er grunn til å peke på at frafallet er stort. Kun 160 av de 298 respondentene har besvart spørsmålet om ventetid. Også 78 av de 225 rådgiverne i utvalget har hoppet over spørsmålet. I beste fall betyr dette at man mange steder ikke har oversikt over hvor lenge brukere med behov for økonomisk rådgivning må vente. Men det kan også tyde på at ventetiden mange steder er ubehagelig lang, og at gjennomsnittene totalt sett og for (noen av) områdene er høyere enn det som er registrert her. I så fall er det bekymringsfullt.

4.5. Oppfølging av folk under gjeldsordning

En kategori skyldnere som ofte har behov for oppfølging av fagpersoner er de som er under gjeldsordning. Flere studier har etterlyst behov for tiltak på dette området.⁵ Gjeldsordning er noe som man stort sett (med noen unntak) bare får én gang i livet. Den typiske måten å miste en ordning på er at skyldneren ikke oppfyller avtalen om dividendeinnbetalinger eller at inntektssituasjonen bedres underveis i ordningen slik at man går fra null dividende til at man skal betale inn overskudd til kreditorene. I disse tilfellene oppdager namsmennene ofte misligholdet for sent til å redde ordningen. Kapasiteten ved namsmannsembetene til fortløpende oppfølging av skyldnerne er også liten. Dessuten mangler den sosialfaglige kompetansen som ofte trengs i disse tilfellene.

Det er en naturlig oppgave for Nav å følge opp skyldnere som er under gjeldsordning i deres område. Datamaterialet viser at 85 prosent av respondentene faktisk har hatt denne typen saker som en del av arbeidsåret i 2019. Andelen varierer noe mellom områdene, men ligger stort sett mellom 80 og 100 prosent. Se tabell 7 i vedlegg 1 for detaljer.

⁵ Se f.eks. Poppe, C. 2005. *Gjeldsordninger under press. Endringssaker ved Oslo byfogdembete i 2003*. Oslo: SIFO. Poppe, Christian, og Live S. Bøyum. 2018. *Gjeldsordninger under press. Endringssaker ved Oslo namsfogdembete og byfogdembete i 2017*. Oslo: Forbruksforskningsinstituttet SIFO, Storbyuniversitetet OsloMet.

5. Kompetanse

Kompetanse er selvsagt viktig for å utføre en tjeneste som den vi ser på her. Tabell 5.1 gir en oversikt over respondentenes utdanning og kvalifikasjoner. En mer detaljert oversikt fins i tabell 8 vedlegg 1.

Når det gjelder formell utdanning viser tabell 5.1 at de aller fleste av respondentene har høyere utdanning. 66 prosent har f.eks. universitet/høyskole inntil fire år. Dette er som forventet da det er grunn til å tro at et flertall av de som arbeider i den økonomiske rådgivningstjenesten er sosionomer. Videre ser vi at 22 prosent har universitetsutdanning utover fire år. Dette dreier seg antakeligvis typisk om økonomiske, juridisk og andre samfunnsfaglige utdanningsretninger.

Vi ba også respondentene om å angi fagområder de har spesialisering i. Dette kan både dreie seg om elementer i hoved-utdanningen eller en etterutdanning man har tatt underveis i yrkeskarrieren. Her viser tabell 5.1 at respondentene hovedsakelig har spesialisering innen sosialfag og økonomi. 11 prosent oppgir også at de har juridisk spesialisering.

God økonomisk rådgivning er imidlertid ikke bare avhengig av formell utdanning og spesialisering på sentrale fagområder. Den er også i høy grad avhengig av erfaring. Vi har allerede lagt merke til at mange av de som arbeider i rådgivningstjenesten har bred erfaring når det gjelder sakstyper. Tabell 5.1 viser at den gjennomsnittlige fartstiden på feltet er åtte år. Videre ser vi at nesten $\frac{1}{3}$ av respondentene har tidligere yrkeserfaring fra økonomifaglige yrker: bank, forsikring, inkasso, privatøkonomisk rådgivning eller namsmannen). Vi ser også at nesten $\frac{2}{3}$ har deltatt på kompetansehevede tiltak i løpet av 2019. Dette omfatter regionale og nasjonale samlinger for økonomiske rådgivere og også deltakelse på andre kurs og etterutdanninger. Til slutt ser vi i tabellen at gjennomsnittsalderen blant respondentene er 49 år.

I sum gir dette inntrykk av at det er mye god kompetanse og erfaring samlet blant de som har økonomisk rådgivning som arbeidsfelt. Samtidig er det nok rimelig å si at den juridiske spisskompetansen som trengs i de tyngste sakene er mangelfull.

Tabell 5.1 Utdanning og erfaring blant respondentene i utvalget. ¹

| Stillingsandeler | Alle |
|------------------------------------|------|
| UTDANNING | |
| Grunnskole/videregående | 9 |
| Fagskole | 3 |
| Univ/høyskole inntil 4 år | 66 |
| Univ/høyskole 4+ år | 22 |
| SPESIALISERING | |
| Sosialfaglig | 25 |
| Økonomifaglig | 46 |
| Juridisk | 11 |
| Helsefaglig | 4 |
| Samfunnsfaglig | 8 |
| Utdanningsfaglig | 2 |
| ARBEIDSERFARING | |
| Ant. år som øk. rådgiver | 8 |
| Erfaring fra øk. stillinger | 30 |
| Deltatt på kompetansehevede tiltak | 62 |
| Gjennomsnittlig alder | 49 |

¹ N: 226 (utdanning), 298 (spesialisering, øk-jobb, deltatt), 222 (år som øk. rådgiver), 226 (alder).

6. Konklusjon

I denne rapporten har vi sett på mengden av økonomiske rådgivningssaker i Nav i 2019. Datagrunnlaget er en survey blant ansatte i Nav som har økonomisk rådgivning som arbeidsfelt på heltid eller deltid. Utvalget er dessverre ikke representativt for populasjonen av rådgivere og andre som driver saksbehandling på feltet. Gjennomgangen av tallmaterialet og ekstern validering av bruttomengden av saker med KOSTRA/SSB tyder likevel på at estimatene som gjøres på grunnlag av surveydataene gir et godt bilde av saksmengden.

Totalt er det innrapportert 18.886 saker gjennom surveyen. Med dette som utgangspunkt anslår vi at saksmengden i Nav i landet som helhet ligger mellom KOSTRAs 27.800 og vårt maksimumsestimert på 36.205 rådgivningssaker, og antakelig ikke så langt unna anslaget på 32.700. Antall såkalte nivå-3-saker er anslått til å ligge mellom 9.500 og 12.700. Til sammenligning ligger omfanget av tilbakevendende betalingsproblemer/økonomisk utsatthet på mellom 5 og 11 prosent av landets hushold, avhengig av om problemomfanget måles generelt, ved hjelp av et sett med trygghetsindikatorer eller er basert på utfordringer med ulike typer av lån og kredittprodukter.⁶ Dette betyr at mellom 110.000 og 242.000 hushold sliter med økonomiske utfordringer. Det er ikke urimelig å anta at mange av disse — mange flere enn de som oppsøker Nav — har behov for økonomisk rådgivning. Dette indikerer at dagens rådgivningstilbud fanger for snevert. Det er framfor alt en forebyggingsrettet tjeneste som mangler — et tilbud for dem som langt på vei kan hjelpe seg selv på nett uten å gå til Nav, eventuelt med assistanse på chat og telefon.

Nav yter primært økonomisk rådgivning fra et sosialfaglig perspektiv. Målet er å skape helhetlige løsninger på så vel økonomiske som sosiale problemer. Vi har sett at tjenesten finner varige løsninger i 21 prosent av sakene (utenrettslige gjeldsordninger pluss andre varige løsninger). Regner vi oversendelsen av saker til namsmannen med blant de varige løsningene, stiger prosentandelen til 35. Noen av disse sakene blir imidlertid avvist. Videre ender 22 prosent av rådgivningssakene med midlertidige løsninger. Den resterende saksmengden — til sammen 43 prosent — ender opp uten løsning, enten fordi man ikke får til noen resultater eller pga. manglende brukermedvirkning. Det er et tankekors at nesten halvparten av sakene ender slik. Særlig når det gjelder det vanligste saksbehandlingsresultatet — uten løsning — bør det kartlegges nærmere om det eksisterende mulighetsrommet kan suppleres med nye, kanskje mer forebyggende tiltak. Det samme gjelder midlertidige løsninger.

Oppdragsgiver har vært spesielt interessert i utbredelsen av én av løsningstypene, nemlig utenrettslige gjeldsordninger. Ikke overraskende ender de færreste sakene med dette som resultat: bare sju prosent eller 894 saker. Det er tross alt bare de mest alvorlige sakene hvor dette er aktuelt. Ut fra en slik betraktning er kanskje sju prosent et rimelig resultat for de

⁶ Se Poppe, Christian. 2019. *Lånefinansiert forbruk i Norge anno 2019*. Oslo: Forbruksforskningsinstituttet SIFO, Storbymetropolitan OsloMet. Se også Kempson, E., og C. Poppe. 2019. *Assessing the Levels of Financial Capability and Financial Well-Being in Norway: A Summary Report. (Økonomisk dugelighet og trygghet i Norge. Hovedfunn)*. Oslo: OsloMet/ SIFO.

kontorene som utvalget dekker. På den annen side meldes det om at det blir stadig vanskeligere å få til utenrettslige avtaler med kreditorsiden. Dessuten er det å fremme forslag til utenrettslig gjeldsordning komplisert og krever både høy rådgiverkompetanse (særlig juridisk) og tillit på kreditorsiden. Selv om kompetansen blant respondentene i denne studien gir et solid inntrykk, er det grunn til å tro at de færreste besitter den nødvendige spisskompetansen. Når vi tar hensyn til disse faktorene, og at det er en viss variasjon i utbredelsen av utenrettslige gjeldsordninger i de sju geografiske områdene, er det grunn til å tro at ikke alle skyldnere med behov for denne typen løsning har tilgang på kompetansen som skal til for å oppnå dette. I så fall er heller ikke deres rettigheter og likhet for loven tilstrekkelig ivaretatt.

Om vi tenker framover på etableringen av såkalte gjeldsforhandlingsentre, vil tilsiget av saker fra dagens ordinære Nav-tjeneste komme fra nivå-3-sakene og bunken som i dag ender i utenrettslige gjeldsordninger. Hvis vi legger til grunn at halvparten av sakene av førstnevnte type og samtlige av den sistnevnte typen oversendes, snakker vi om et estimert antall på rundt 6-7.000 saker i året. Om imidlertid brorparten av nivå-3-sakene skal ut av Nav-kontorene, blir mengden oversendte saker til sentrene vesentlig større, kanskje 8-10.000.

Oversendelser til gjeldsforhandlingsentre vil kunne redusere ventetiden for å få et møte med den lokale gjeldsrådgiveren i Nav. Gjennomsnittet ligger rundt fem uker, som er i høyeste laget. Tallet trekkes opp av Nav-kontorer med vesentlig lengre ventetid enn dette. Utover gevinsten på redusert ventetid kan oversendelse av saker også bidra til at det frigjøres mer tid rådgivning i de sakene som blir værende igjen lokalt. Disse effektene er imidlertid avhengig av hvordan tjenesten organiseres ved de enkelte Nav-kontorene etter at gjeldsforhandlingsentrene eventuelt er etablert.

Til slutt ønsker vi å peke på at slik systemet fungerer i dag, er det mange skyldnere som får sine søknader om gjeldsordning avvist av namsmannen (ca. 40-50 prosent). Deres situasjon og eventuelle videre skjebne i Nav har vi lite systematisk kunnskap om. Dette er en del av puslespillet som burde komme på plass i takt med at systemet for håndteringen av tunge gjeldssaker legges om.

Vedlegg 1: Tabeller

Tabell 1a Saksmengde økonomiske rådgivningssaker i 2019. Antall respondenter: N

| | Alle | Område 1 | Område 2 | Område 3 | Område 4 | Område 5 | Område 6 | Område 7 |
|---------|--------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Antall | 18.876 | 6988 | 2155 | 743 | 1626 | 1879 | 847 | 4638 |
| Prosent | 100 | 37 | 11 | 4 | 9 | 10 | 4 | 25 |
| N | 225 | 66 | 19 | 12 | 22 | 36 | 10 | 60 |

Tabell 1b Saksmengde økonomiske rådgivningssaker i 2019. Antall respondenter: N. Predikerte mengder. ¹

| | Alle | Område 1 | Område 2 | Område 3 | Område 4 | Område 5 | Område 6 | Område 7 |
|---------|--------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Antall | 24.633 | 8047 | 2722 | 1053 | 3252 | 2367 | 932 | 6261 |
| Prosent | 100 | 33 | 11 | 4 | 13 | 10 | 4 | 25 |
| N | 298 | 76 | 24 | 17 | 44 | 45 | 11 | 81 |

¹ De som ikke har besvart spørsmålet har fått verdi tilsvarende område-gjennomsnittet.

Tabell 2a Saksmengde nivå-3-saker i 2019. Antall respondenter: N.

| | Alle | Område 1 | Område 2 | Område 3 | Område 4 | Område 5 | Område 6 | Område 7 |
|-----------------|------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Antall | 6371 | 2239 | 763 | 296 | 559 | 704 | 332 | 1478 |
| Prosent | 100 | 35 | 12 | 5 | 9 | 11 | 5 | 23 |
| N | 197 | 56 | 15 | 9 | 24 | 31 | 7 | 55 |
| Antall vet ikke | 50 | 11 | 7 | 4 | 8 | 7 | 3 | 10 |

Tabell 2b Saksmengde nivå-3-saker i 2019. Antall respondenter: N. Predikerte mengder. ¹

| | Alle | Område 1 | Område 2 | Område 3 | Område 4 | Område 5 | Område 6 | Område 7 |
|---------|------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Antall | 9565 | 3039 | 1221 | 559 | 1025 | 1022 | 522 | 2177 |
| Prosent | 100 | 32 | 13 | 6 | 11 | 11 | 5 | 23 |
| N | 298 | 76 | 24 | 17 | 44 | 45 | 11 | 81 |

¹ De som ikke har besvart spørsmålet har fått verdi tilsvarende område-gjennomsnittet, De som har svart «vet ikke» har fått verdien 0.

Tabell 3 Stillingsandeler for økonomiske rådgivningssaker. Prosent. Antall respondenter: N.

| Stillingsandeler | Alle | Område 1 | Område 2 | Område 3 | Område 4 | Område 5 | Område 6 | Område 7 |
|------------------|------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 100% | 58 | 70 | 57 | 50 | 39 | 51 | 80 | 57 |
| 50-80% | 26 | 20 | 33 | 36 | 35 | 35 | 20 | 21 |
| 5-50% | 16 | 10 | 10 | 14 | 26 | 14 | 0 | 22 |
| N | 250 | 70 | 21 | 14 | 31 | 37 | 10 | 67 |

Tabell 4 Lokal prioritering av økonomisk rådgivning. Prosent. Antall respondenter: N.

| Prioritet | Alle | Område 1 | Område 2 | Område 3 | Område 4 | Område 5 | Område 6 | Område 7 |
|-----------|------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Lav | 13 | 16 | 13 | 19 | 18 | 5 | 9 | 13 |
| Middels | 27 | 24 | 39 | 25 | 30 | 35 | 27 | 23 |
| Høy | 60 | 60 | 48 | 56 | 52 | 60 | 64 | 64 |
| N | 262 | 68 | 23 | 16 | 33 | 40 | 11 | 71 |

Tabell 5 Avsluttede saker. 2019. Antall saker, prosent, antall respondenter i parentes.

| | Alle | | Område 1 | | Område 2 | | Område 3 | | Område 4 | | Område 5 | | Område 6 | | Område 7 | |
|--------------------------------------|----------------|-----|--------------|-----|-------------|-----|-------------|-----|-------------|-----|-------------|-----|------------|-----|-------------|-----|
| | Antall | % | Antall | % | Antall | % | Antall | % | Antall | % | Antall | % | Antall | % | Antall | % |
| <i>Utenrettslig gjeldsordning</i> | 894 (176) | 7 | 212 (53) | 4 | 214 (20) | 13 | 10 (9) | 4 | 22 (15) | 2 | 82 (28) | 6 | 44 (7) | 10 | 310 (44) | 11 |
| <i>Andre varige løsninger</i> | 1893 (188) | 14 | 789 (56) | 14 | 264 (20) | 17 | 50 (10) | 10 | 154 (14) | 13 | 132 (28) | 10 | 135 (7) | 30 | 369 (53) | 14 |
| <i>Oversendt namsmannen</i> | 1901 (192) | 14 | 790 (58) | 14 | 172 (20) | 11 | 113 (10) | 23 | 118 (16) | 10 | 227 (31) | 17 | 72 (7) | 16 | 409 (50) | 15 |
| <i>Midlertidige løsninger</i> | 3038 178 | 22 | 1735 (56) | 30 | 264 (19) | 16 | 55 (10) | 11 | 252 (13) | 22 | 184 (24) | 14 | 76 (7) | 17 | 472 (49) | 17 |
| <i>Uten løsning</i> | 3391 (197) | 25 | 1371 (60) | 24 | 377 (20) | 23 | 104 (9) | 22 | 375 (18) | 33 | 374 (29) | 28 | 53 (7) | 12 | 737 (54) | 27 |
| <i>Skyldner ikke medvirket</i> | 2391 (184) | 18 | 861 (59) | 15 | 318 (19) | 20 | 150 (11) | 31 | 230 (15) | 20 | 327 (26) | 25 | 70 (6) | 15 | 435 (48) | |
| <i>Sum avsluttede saker 2019</i> | 13508 (202) | 100 | 5758 | 101 | 1609 | 100 | 482 | 101 | 1151 | 100 | 1326 | 100 | 450 | 100 | 2732 | 100 |

Tabell 6 Ventetid 2019. Antall uker. Antall respondenter: N.

| | Alle | Område 1 | Område 2 | Område 3 | Område 4 | Område 5 | Område 6 | Område 7 |
|----------|------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Ventetid | 5 | 4 | 5 | 6 | 3 | 7 | 8 | 4 |
| N | 160 | 45 | 18 | 11 | 11 | 27 | 7 | 41 |

Tabell 7 Oppfølging av personer under gjeldsordning. 2019. Prosent. Antall respondenter: N.

| | Alle | Område 1 | Område 2 | Område 3 | Område 4 | Område 5 | Område 6 | Område 7 |
|----------------------------|------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Andel med oppfølgingssaker | 85 | 89 | 81 | 93 | 100 | 78 | 63 | 82 |
| N | 221 | 62 | 21 | 14 | 18 | 32 | 8 | 66 |

Tabell 8 Rådgivernes kvalifikasjoner. Prosent. 2020. ¹

| Stillingsandeler | Alle | Område 1 | Område 2 | Område 3 | Område 4 | Område 5 | Område 6 | Område 7 |
|-------------------------------------|------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| UTDANNING | | | | | | | | |
| Grunnskole/videregående | 9 | 10 | 19 | 0 | 12 | 0 | 14 | 10 |
| Fagskole | 3 | 14 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 13 |
| Univ/høyskole inntil 4 år | 66 | 65 | 68 | 69 | 44 | 71 | 86 | 69 |
| Univ/høyskole 4+ år | 22 | 21 | 14 | 31 | 36 | 29 | 0 | 18 |
| SPESIALISERING | | | | | | | | |
| Sosialfaglig | 25 | 18 | 17 | 24 | 16 | 29 | 0 | 38 |
| Økonomifaglig | 46 | 59 | 63 | 29 | 27 | 38 | 64 | 46 |
| Juridisk | 11 | 12 | 17 | 18 | 7 | 16 | 9 | 9 |
| Helsefaglig | 4 | 4 | 0 | 0 | 9 | 2 | 0 | 4 |
| Samfunnsfaglig | 8 | 7 | 8 | 24 | 11 | 13 | 0 | 4 |
| Utdanningsfaglig | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 | 7 | 0 | 4 |
| ARBEIDSERFARING | | | | | | | | |
| Ant. år som øk. rådgiver | 8 | 10 | 8 | 6 | 5 | 6 | 11 | 7 |
| Erfaring fra øk. stillinger | 30 | 38 | 42 | 6 | 18 | 31 | 45 | 27 |
| Deltatt på kompetansehevende tiltak | 62 | 80 | 67 | 35 | 48 | 67 | 64 | 56 |
| Gjennomsnittlig alder | | | | | | | | |
| | 49 | 51 | 51 | 46 | 47 | 44 | 52 | 51 |

¹ N alle: 226 (utdanning), 298 (spesialisering, øk-jobb, deltatt), 222 (år), 226 (alder).

Forbruksforskningsinstituttet SIFO ved OsloMet – storbyuniversitetet har et spesielt ansvar for å bidra til kunnskapsgrunnlaget for forbrukerpolitikken i Norge og skal utvikle ny kunnskap om forbruk, forbrukerpolitikk og forbrukernes stilling og rolle i samfunnet.

SIFOs kjerneområder er:

- Bærekraftig forbruk
- Digital hverdag
- Mat og klær
- Markedsbasert velferd