

Oppdragsrapport nr. 5-2015

Christian Poppe

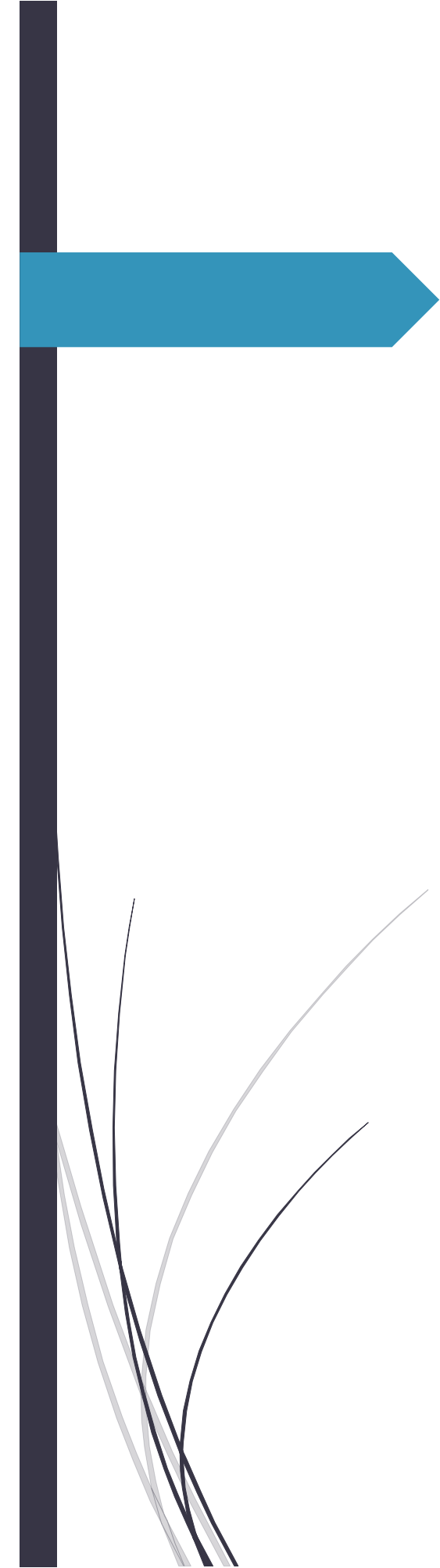
Økonomisk rådgivning på nett

The logo for SIFO, consisting of the letters 'SIFO' in a bold, sans-serif font, followed by a stylized blue icon that resembles a checkmark or a right-pointing arrow.

© SIFO 2015
Oppdragsrapport nr. 5 – 2015

STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING
Sandakerveien 24 C, Bygg B
Postboks 4682 Nydalen
0405 Oslo
www.sifo.no

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 eksemplarframstilling og tilgjengeliggjøring utover dette må avtales med SIFO. Utnyttelse i strid med lov eller avtale, medfører erstatningsansvar.



Økonomisk rådgivning på nett

christian.poppe@sifo.no

STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING (SIFO)

INNHold

1	Konklusjoner og anbefalinger	7
2	Innledning	9
2.1	Mandat.....	9
2.2	Innretning.....	10
3	Løsning og forebygging av gjeldsproblemer i Norge	11
3.1	Den norske modellen	11
3.2	Hva mangler?	12
4	Utenlandske webløsninger	15
4.1	Landene.....	15
4.1.1	Irland	15
4.1.2	Nederland	16
4.1.3	Storbritannia	17
4.2	MABS (Irland)	17
4.2.1	Policy for gjeldshjelp	18
4.2.2	Hjelpekanaler og målgrupper	18
4.2.3	Webside-innhold.....	18
4.2.4	Erfaringer	21
4.3	NIBUD & NVVK (Nederland).....	22
4.3.1	Policy for gjeldshjelp	22
4.3.2	Hjelpekanaler og målgrupper	23
4.3.3	Webside-innhold.....	23
4.3.4	Erfaringer	26
4.4	Money Advice Service (MAS – UK).....	27
4.4.1	Policy for gjeldshjelp	28
4.4.2	Hjelpekanaler og målgrupper	28
4.4.3	Webside-innhold.....	29
4.4.4	Erfaringer	32
4.5	Money Advice Trust (MAT — UK)	32
4.5.1	Policy for gjeldshjelp	33

4.5.2	Hjelpekanaler og målgrupper	33
4.5.3	Webside-innhold: National Debtline	33
4.5.4	Webside-innhold: My Money Steps.....	35
4.5.5	Chat og telefon.....	38
4.5.6	Erfaringer	38
4.6	StepChange (Skottland)	38
4.6.1	Policy for gjeldshjelp	39
4.6.2	Hjelpekanaler og målgrupper	39
4.6.3	Webside-innhold.....	39
4.6.4	Erfaringer	42
4.7	Oppsummering	43
5	Synspunkter fra andre aktører.....	45
5.1	Forbrukerrådet.....	45
5.1.1	Generelt om en slik webside – er det et behov slik dere ser det fra deres side?.....	45
5.1.2	Synspunkter på web-sidens innhold	45
5.1.3	Om dere har noe dere kunne bidra med i forhold til en slik webside	46
5.2	Finanstilsynet	46
5.3	Finans Norge	47
5.3.1	Generelt om en slik webside – er det et behov slik dere ser det fra deres side?.....	47
5.3.2	Synspunkter på web-sidens innhold	48
5.3.3	Om dere har noe dere kunne bidra med i forhold til en slik webside	48
6	En norsk webløsning	49
6.1	Mål og målgrupper.....	49
6.1.1	Mål	49
6.1.2	Målgrupper	51
6.2	Innhold	52
6.2.1	Generelt om innholdet i en norsk webside.....	52
6.2.2	Noen utfordringer	54
6.2.3	Utviklingspotensial.....	55
6.3	Skisse av webløsningen.....	55
6.3.1	Bruk av budsjettverktøyet med og uten innlogging	55
6.3.2	Websidens oppbygging.....	56
6.3.3	Overordnet nettstruktur/navigasjon	57

6.4	Etablering og Drift.....	59
6.4.1	Utvikling av websiden	59
6.4.2	Valg av organisatorisk forankring	60
6.4.3	Merkevare	61
6.4.4	Daglig drift.....	62
6.4.5	Markedsføring.....	63
6.5	Følge-evaluering og forskning.....	63
6.6	Noen perspektiver for framtiden.....	63
6.6.1	Kompetanseutvikling, kompetanseoverføring og opplæring	64
6.6.2	Forebyggende virksomhet i NAV	64
	Referanser.....	65

1 KONKLUSJONER OG ANBEFALINGER

Vi foreslår at det opprettes en norsk webside for personer med økonomiske utfordringer etter mønster av MyMoneySteps (MAT). Dette skal primært være et selvbetjeningsverktøy. Men vi foreslår også at det gis muligheter for brukerne til å kommunisere med profesjonelle rådgivere på chat og telefon. Dessuten vil det være en fordel om tjenesten er synlig i sosiale medier.

Den nye websiden skal ha 5 formål:

- 1) *Forebygge økonomiske problemer ved å fange opp flere som trenger hjelp;*
- 2) *Identifisere ulike behov for assistanse og sluse brukerne til rett sted;*
- 3) *Gi råd som kan bidra til å forbedre økonomien og løse brukernes økonomiske problemer;*
- 4) *Gjøre økonomiske rådgivningstjenester tilgjengelig hvor-som-helst og når-som-helst;*
- 5) *Gjøre det attraktivt for brukere å oppsøke økonomisk rådgivning;*

Den nye websiden skal ha følgende 3/ (4) målgrupper:

- 1) *De som kan hjelpe seg selv ut av et økonomisk utføre med dertil egnet verktøy og informasjon;*
- 2) *De som kan hjelpe seg selv ut av et økonomisk utføre med støtte fra en kvalifisert rådgiver på telefon eller chat;*
- 3) *De som er usikre på økonomiske valg de er i ferd med å gjøre;*
- 4) *På noe lengre sikt: alle som ønsker et styringsverktøy for husholdsøkonomien*

Vi mener at det nye verktøyet skal ha et særlig fokus på gjelds- og betalingsproblemer, men at det samtidig må favne bredt og utformes som et fullverdig økonomisk styringsverktøy for hushold. I bunnen må det ligge en informasjonsbank og en logisk komponent som kan produsere råd tilpasset det som brukeren legger inn i budsjettverktøyet. Det er bare gjennom en slik bred tilnærming at brukerne faktisk blir i stand til å kunne hjelpe seg selv.

Vi anbefaler at den nye websiden etableres som en tjeneste utenfor NAV-systemet.

Vi foreslår at websiden driftes av 800GJELD, men at den utad framstår som et nytt, frittstående tilbud.

Vi foreslår at utviklingsarbeidet starter tidlig i 2016 og gjennomføres i første halvår. Prosjektet kan drives direkte av BLD eller forankres ved NAV Kontaktsenter i Bodø. Produktet kan testes ut gjennom Kompetansesenteret for Gjeldsrådgivning i Nord-Trøndelag.

Utviklingskostnadene vil trolig ligge i området 1-1.2 millioner kroner.

Driftskostnadene er avhengig av saksmengden. En dobling av saksmengden som 800GJELD har i dag vil gi en årlig driftskostnad på litt over 3 millioner kroner. Hvis økningen er 50% av eksisterende saksmengde er prislappen i underkant av 2 millioner. Da er utgifter til vedlikehold og oppdatering av websiden tatt med i beregningen. Vi tenker oss at websiden lanseres i siste halvdel av 2016, og følgelig at 2017 blir det første hele året med full drift.

Det bør utvikles en opplæringsmodul i tilknytning til websiden som kan brukes i kursing av økonomiske rådgivere i og utenfor NAV, samt andre aktuelle brukergrupper som f.eks. lærere i den norske skolen. Den kan også danne kjernen i en fremtidig sertifiseringsordning for økonomiske rådgivere dersom noe slikt skulle bli satt på dagsorden.

2 INNLEDNING

Norge er et velferdssamfunn med gode levekår for innbyggerne. Majoriteten av befolkningen har gode inntekter og en velordnet privatøkonomi som både gir trygghet, handlefrihet og overskudd til sparing og investeringer. Arbeidsmarkedssituasjonen i Norge er god og sysselsettingen er høy. Boligprisene er høye, men lave boliglånsrenter gir likevel moderate bokostnader og tilfredsstillende boligstandard for de fleste. På tross av dette er det samfunnsgrupper som av ulike årsaker har økonomiske problemer. Selv om det bare er en liten andel av befolkningen totalt sett som opplever dette, er det likevel tale om et høyt antall familier og enkelthushold.

Det er mange og sammensatte årsaker til at privatøkonomiske vanskeligheter oppstår, og årsaksfaktorene har variert over tid. Etter mer enn 20 år med økonomiske oppgangstider synes særlig problemer omkring overdreven bruk av forbrukskreditter på toppen av høy boliggjeld å være fremtredende. Videre er det til enhver tid husholdninger som på grunn av arbeidsledighet, langvarig sykdom, skilsmisse eller andre livshendelser som opplever uforutsett inntektsreduksjon og/eller utgiftsøkning med påfølgende økonomiske problemer. I tillegg stilles det store krav til individuelle kunnskaper og ferdigheter på det økonomiske området.

I 2015 har den norske økonomien dessuten blitt rammet av fallende oljepriser og økende arbeidsløshet i deler av landet. Dette, i kombinasjon med at husholdenes gjeld har hatt en årlig vekst på rundt 6% siden finanskrisen og altså øker mer enn lønningene (SSB), har i sin tur skapt en generell uro for den høye gjeldsbelastningen blant mange boligeiere (Finanstilsynet 2015). Et større tilbakeslag i økonomien — akkurat som en sterk renteøkning — vil representere utfordringer både for hushold med lån og for samfunnets beredskap overfor gjeldsproblemer.

Det finnes flere offentlige tjenester og hjelpeordninger rettet mot personer med økonomiske problemer. De fleste av disse tilbudene ble etablert på 1990-tallet for å håndtere virkningene av den såkalte '*gjeldskrisen*' som den gang handlet om stor arbeidsløshet, høye renter og prisfall i boligmarkedet. Bortsett fra økonomirådstelefonen 800GJELD er ordningene som hovedregel basert på personlig fremmøte. På 2000-tallet har den digitale utviklingen skutt fart. Mange land har utnyttet denne teknologien til å utvikle nettbaserte tjenester hvor publikum, uansett tidspunkt og hvor de måtte befinne seg, kan finne hjelp til å løse økonomiske problemer på egen hånd. Slike tilbud mangler i Norge.

2.1 MANDAT

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (BLD) ønsker å vurdere opprettelsen av en nettbasert tjeneste hvor privatpersoner kan finne informasjon og få råd og veiledning om gjeldsproblemer og andre privatøkonomiske problemer. Det er behov for å utrede hvilket behov det er for en slik tjeneste, og hvordan den eventuelt bør innrettes. Utredningen skal særlig vurdere:

1. ..hvorvidt eksisterende hjelpetilbud og ordninger som allerede finnes på feltet dekker på en tilfredsstillende måte det hjelpesøkende publikums behov for råd og veiledning. Dersom denne delen av utredningen viser at det kan være behov for en supplerende nettbasert tjeneste, skal det foreslås både hvilket innhold denne bør ha, og hvordan innretningen mest hensiktsmessig bør være;

2. ..hvordan en nettbasert tjeneste best mulig kan fungere som en 'hjelp-til-selvhjelp'- løsning. Det skal redegjøres for hvilke elementer som bør inngå i et slikt tilbud i form av aktuell informasjon om regelverk, satser, verktøy for ulike økonomiske beregninger og utforming av løsningsforslag, budsjettmaler, rutinebeskrivelser og informasjon om bl.a. økonomiske støtteordninger og hjelpeinstanser;
3. ..hvorvidt en nettbasert løsning kan gjøres særlig tilgjengelig og attraktiv for ungdom gjennom målrettet formgivning, bruk av moderne løsninger som "chat" og andre tiltak;
4. ..hvordan en nettbasert tjeneste best kan organiseres, herunder plassering og kompetansekrav til organisasjonen. Det skal særlig vurderes om det er hensiktsmessig å integrere tjenesten i eller i tilknytning til NAV's økonomirådstelefon 800GJELD.

Målgruppe for tjenesten vil være privatpersoner som ønsker informasjon om hvordan økonomiske problemer kan løses. Det skal også vurderes om netjtjenesten bør innrettes mot bruk i informasjons- opplæringsvirksomhet innenfor feltet økonomisk rådgivning.

Det skal innhentes informasjon om andre lands tjenester av samme karakter og erfaringer så langt det anses nødvendig. Det kan i denne forbindelse gjennomføres studiebesøk i hensiktsmessig utstrekning. Det skal også innhentes synspunkter fra Forbrukerrådet, Finanstilsynet, representanter for finansbransjen og evt. andre relevante aktører på feltet. Utredningen skal inneholde en kortfattet redegjørelse for forslaget økonomiske og administrative konsekvenser.

2.2 INNRETNING

Utredningen er bygget opp som følger. Først beskrives tilbudet av gjeldsrådgivning i Norge, og det gis en vurdering av behovet for en nettbasert rådgivningstjeneste og målgrupper for denne. Deretter beskrives seks utvalgte webløsninger i 3 land, og relevante erfaringer for en norsk tjeneste løftes fram. Med dette som utgangspunkt utredes så perspektiver og forslag for et norsk tilbud. Tilslutt konkluderes det mht. behov for en norsk nettbasert løsning, og innhold, drift og utviklingsmuligheter for tilbudet.

I de innledende fasene av arbeidet med utredningen ble det klart at den eneste realistiske modellen for en offentlig nettbasert gjeldsrådgivningstjeneste vil være å forankre den i fagmiljøet rundt 800GJELD. Derfor ble det innledet et samarbeid med dem i arbeidet med utformingen av forslaget til innhold og oppbygging av websiden. Og siden NAV er hovedleverandøren av gjeldsrådgivningstjenester i Norge, og også eier 800GJELD gjennom NAV Kontaktsenter, ble løsningsmodeller også diskutert underveis med dem.

SIFO takker Ronny Vidar Pedersen (800GJELD), Elin Åsbakk Lind og Per Stian Ekroll (begge NAV Kontaktsenter) for godt samarbeid og mange gode innspill og bidrag underveis til arbeidet med utredningen.

Vi ønsker også å takke følgende institusjoner for villig å ha tatt imot oss og delt sine erfaringer med web-basert økonomisk rådgivning: Money Advice and Budgeting Service (MABS, Irland), Money Advice Service (MAS, UK), Money Advice Service Scotland (MAS, Skottland), StepChange (Skottland), National Institute for Family Finance Information (NIBUD, Nederland), og The Dutch Association for Social Credit (NVVK, Nederland).

3 LØSNING OG FOREBYGGING AV GJELDSPROBLEMER I NORGE

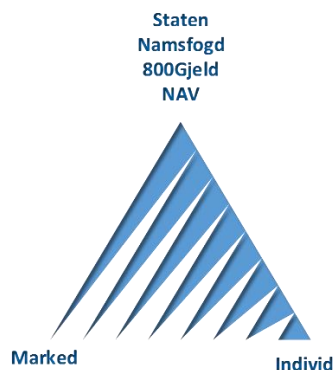
I dette kapitlet gis en kort gjennomgang av det norske systemet for problemløsning og forebygging av gjelds- og betalingsproblemer, og en vurdering av hvorvidt det er mangler ved systemet som helt eller delvis kan dekkes opp av en webside for hjelp-til-selvhjelp. Beskrivelsen skiller mellom to aspekter ved samfunnsoppdraget: problemløsning og forebygging. Det argumenteres for at en norsk webside må fungere både problemløsende og forebyggende.

3.1 DEN NORSKE MODELLEN

Den norske modellens historiske røtter går tilbake til den gamle sosialtjenesten før 1990 og den såkalte gjeldskrisen på slutten av 80-tallet og begynnelsen av 90-årene. Krisen satte Norge på hodet og utløste et akutt behov for å finne løsninger på en type vanskeligheter som hittil var relativt ukjente: nemlig alvorlige økonomiske problemer knyttet til høy gjeld og høye renter. Som en følge av dette stod også mange i fare for å miste boligen, og dette var omtrent like politisk uakseptabelt som de høye ledighetstallene som krisen hadde skapt. Sosialtjenesten på sin side hadde noe erfaring med enkel økonomisk rådgivning knyttet til budsjettveiledning og stønader, men ingen kompetanse på gjeldsområdet.

Grepene som ble tatt i første halvdel av 90-årene er velkjente: innføringen av en gjeldsordningslov, et system med frivillige og tvungne ordninger administrert av namsfogden, og en gratis økonomisk rådgivningstjeneste i kommunene som med få unntak ble lagt til sosialtjenesten og senere NAV. I 2009 ble 800GJELD opprettet — en telefonbasert rådgivningstjeneste for hele landet, og som er eid av NAV kontaktsenter. Tjenesten har nylig fått chat, og er tilgjengelig via NAVs websider. I 2014 brukte 800GJELD fire årsverk på å behandle rundt 10.000 henvendelser (800GJELD). De tilsvarende tallene for rådgivning ved personlig oppmøte hos en gjeldsrådgiver i NAV var 347 årsverk på totalt 29.697 saker (Kostra).

Figur 3-1 Den norske modellen for håndtering av økonomiske problemer



Figur 3-1 gir et forenklet bilde av systemet. Trekantens toppunkt viser en arbeidsdeling: statlige organer regulerer, namsfogden er ansvarlig for rettslige prosesser, og NAV og 800GJELD håndterer økonomisk rådgivning og utenrettslige løsninger «på bakken». Systemet har to viktige kjennetegn. Det ene er et nes-ten ensidig fokus på problemløsning. Det blir ikke minst understreket når NAV i kurssammenheng tar opp

«trekantforholdet» som en relasjon mellom NAV, kreditorene og namsfogden. Dette dreier seg m.a.o. om skyldnere som har problemer med å gjøre opp for seg, typisk pga. uorden, for mye gjeld eller uheldige livsbegivenheter. For det andre kjennetegnes systemet av et sosialfaglig problemløsningsregime hvor det økonomiske problemet og dets løsninger sees i sammenheng med skyldnerens totale livssituasjon. Brukerne av systemet defineres m.a.o. ikke bare på som skyldnere, men også som personer med sosiale og personlige problemer. Systemets styrke ligger i at målet er en totalløsning basert på en rett for alle til å finne en helhetlig, endelig løsning på de økonomiske problemene, og at alle har krav på å få gratis assistanse i sin kommune til å få dette på plass.

Det nærmest paradoksale ved den norske modellen er at økonomisk rådgivning som tjeneste likevel har en svak institusjonell forankring. I motsetning til de andre landene vi har sett på i denne studien, skiller Norge seg ut ved *ikke* å ha lagt økonomisk rådgivning til en egen institusjon med dette som eneste dedikerte samfunnsoppdrag. Både Irland, Storbritannia og Nederland har minst én statlig eller halvoffentlig organisasjon med økonomisk rådgivning som eneste oppgave (se kapittel 4). Norge har isteden pakket oppgaven inn i en sosialfaglig, holistisk satsing på kommunalt nivå.

Dette har hatt konsekvenser. En av dem er manglende dynamikk. Systemet som ble lagt på plass i 1992/1993 er blitt sett på som en slags endelig løsning. Det stabilt beskjedne problemomfanget gjennom de påfølgende 20 årene har for så vidt støttet opp under dette empirisk. Det har derfor ikke vært noe incentiv til endring av systemet gjennom etablering av nye, moderne tiltak. Dette til tross for at konteksten har endret seg: husholdene har blitt stadig mer avhengig av tilgang på lån, og blitt mer gjeldtynget. Når det gjelder tjenesten som sådan, har økonomisk rådgivning blitt innpasset i en komplisert organisasjonsstruktur uten at verken økonomi eller samfunnsoppdraget som sådan har fått noen entydig plassering og status i forhold til de andre oppgavene som NAV har. Mange steder snakker vi om halve og kvarte stillinger. Dermed blir handlingsrommet lokalt for systematisk utvikling av tjenesten lite, og avhengig av opplærings tiltak og utviklingsprosjekter initiert utenfra. Det hjelper heller ikke på dynamikken at sosionom-faget ikke ser økonomi som en sentral del av utdanningen og arbeidsoppgavene som en sosionom skal fylle.

Heller ikke kreditorsiden har blitt utfordret til å ta et eksplisitt sosialt ansvar for å plukke opp uuntenderte konsekvenser av egen utlånspraksis. Staten har riktignok gått inn og regulert uønsket praksis i banker og inkassobyråer, men kanskje fordi økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning ikke har vært et felt hvor akutt politisk handling har vært nødvendig, har det ikke vært noe utstrakt incentiv til å engasjere kreditorsiden som positive bidragsyttere, verken økonomisk eller på andre måter.

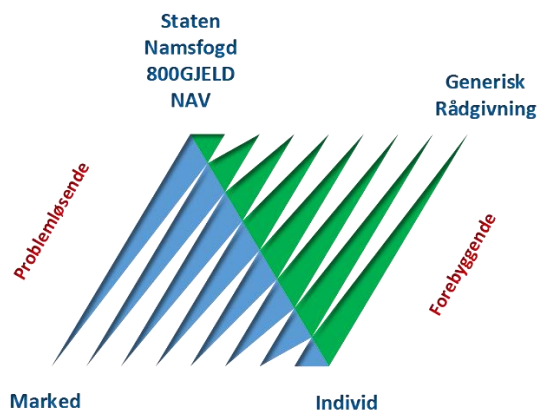
3.2 HVA MANGLER?

En åpenbar svakhet ved dette systemet er at tilbudet om økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning kun fins for de som kommer til NAV og aksepterer at de har et problem som må løses innenfor en sosialfaglig kontekst. Det fins i praksis ingen tilbud til de som anser at de kun har et økonomisk problem. Det fins heller ingen tilbud til dem som er ressurssterke og kan klare å ordne opp på egen hånd hvis de får de nødvendige verktøyene i hånden og kanskje litt oppfølging av en profesjonell veileder. Det samme gjelder de som føler de er i ferd med å miste oversikten eller er usikre på noen økonomiske valg de står overfor. Det er en kjensgjerning at mange av de som oppsøker økonomisk rådgivning i NAV — kanskje de aller fleste — kommer for sent, altså på et tidspunkt hvor problemene allerede har fått vokst seg svært alvorlige.

Stikkordet er naturligvis forebygging: det norske systemet har fokusert så mye på problemløsning at forebyggingssiden langt på vei har blitt neglisjert. Slik er det ikke i de landene vi har sett på i denne studien.

Tidlig på 90-tallet hadde vi trolig på plass ett av verdens beste systemer for problemløsning. Men 20 år senere er vi kort og godt akterutseilt når det gjelder forebygging.

Figur 3-2 Et utvidet system



Som figur 3.2 indikerer, kan det norske systemet med fordel bygges ut med en (grønn) trekant til, slik at vi i praksis får en firkant med et nytt hjørne: generisk rådgivning. Dette er et begrep som viser til uavhengig økonomisk rådgivning — uavhengig av salg og anbefaling av konkrete produkter, og uavhengig av alle andre interesser enn mottakerens nåværende situasjon og framtidsutsikter. Særlig det sistnevnte er et vanskelig punkt, og kanskje umulig å oppnå i praksis. På den annen side utløser dette en kontinuerlig diskusjon om hva uavhengighet konkret innebærer i praktisk rådgivning, noe som i prinsippet er bra og gir utviklingen av slike tjenester en endodynamikk.

Spørsmålet blir da hva en eventuell webside for personer med økonomiske utfordringer vil kunne tilføre det norske systemet? Hvis den blir snevert definert som et verktøy for problemløsning vil den plassere seg øverst i den blå trekanten og ikke egentlig tilføre systemet noe vesentlig nytt — annet enn å bli et nytt redskap for profesjonelle og brukere med gode forhåndskunnskaper — eksempelvis skyldnere som har levd lenge med gjeldsproblemer og derfor er blitt eksperter på sin egen situasjon. Det skal riktignok ikke underslås at en slik webside vil kunne utvide rekrutteringsgrunnlaget og dermed bidra til at flere saker blir løst. Men det er lite trolig at den vil kunne fungere som et allment selvbetjeningsverktøy for personer med økonomiske utfordringer. En slik funksjonalitet kan bare oppnås hvis websiden utformes som et tiltak øverst i den grønne trekanten — altså som et generisk og forebyggende, og ikke bare problemløsende, redskap.

Poenget er like enkelt som selvsagt: ingen kan hjelpe seg selv uten å ha tilstrekkelig sakkunnskap og tilgang på nødvendig informasjon. Kunnskaper om økonomi — f.eks. budsjett, planlegging, lover og regler, og rutiner hos kreditorer og myndigheter i forbindelse med mislighold — er rett og slett selve forutsetningen for å kunne styre egen økonomi, hjelpe seg selv ut av vanskeligheter, og administrere et bærekraftig budsjett etter en snuoperasjon. Et poeng i forlengelse av dette er at et slikt verktøy implisitt tar sikte på å endre — i det minste forbedre — brukernes økonomiske praksis. Alle som arbeider med atferdsendring vet hvor vanskelig dette er. Skal man oppnå et slikt resultat, må det nødvendigvis legges til rette for en

overføring av kunnskaper og kompetanse. Dermed kan ikke nettbaserte rådgivningstjenester være snevert fokusert på gjelds- og betalingsproblemer, men må isteden anlegges bredt som et forebyggende tiltak. I praksis innebærer dette at det må etableres et fullverdig økonomisk styringsinstrument med moduler for inntekter, utgifter, lån, sparing, formue og investering, så vel som for informasjon og bruker-tilpasset rådgivning.

Figur 3-2 illustrerer også et annet poeng: problemløsning og forebygging er konseptuelt forskjellige aktiviteter. I utøvelsen av mange samfunnsoppdrag — og kanskje særlig på et felt som gjelds- og betalingsproblemer — er det riktignok flytende overganger mellom dem siden det å løse et problem samtidig betyr at et enda større problem forebygges. Likevel er det viktig å være klar over at distinksjonen har stor betydning for hvordan en tjeneste innrettes og ikke minst for hvordan publikum oppfatter den. I den grad personer med økonomiske utfordringer vegrer seg for å oppsøke NAVs problemløsningsorienterte rådgivningstjeneste, vil en webside som hører hjemme i det grønne hjørnet i figur 3-2 kunne fungere som en ny rekrutteringskanal og trekke flere brukere inn på et tidligere tidspunkt. I forlengelsen av dette kan det også tenkes at nok en gevinst er innen rekkevidde. Hvis rådgivningsdelen av verktøyet organiseres på den riktige måten, vil en slik webside kunne fungere som en silingsmekanisme, hvor de som faktisk trenger økonomisk rådgivning ved personlig oppmøte identifiseres og sluses videre til NAV.

En forebyggende webside kan dermed fylle mange av manglene ved det norske systemet for håndtering av gjelds- og betalingsproblemer. Dette er imidlertid både et spørsmål om websidens innhold, og om innpassning av det nye tilbudet i den eksisterende strukturen. Mens de innholdsmessige aspektene utredes i kapittel 4, hvor vi ser på utenlandske løsninger, og i første halvdel av kapittel 6 hvor vi trekker ut det som virker å være aktuelt for Norge, er de strukturelle og organisatoriske spørsmålene diskutert i siste halvdel av kapittel 6. Våre konklusjoner og anbefalinger er summert opp i kapittel 1.

4 UTENLANDSKE WEBLØSNINGER

For bedre å vurdere behovet for en webside for personer med problematisk gjeld i Norge, ble et mindre antall slike tjenester i andre land besøkt. Utvalget er selvsagt selektivt, og sammensatt med utgangspunkt i SIFOs kontaktnett i land hvor det snakkes engelsk og hvor websidene også er på engelsk. Unntaket er Nederland hvor det riktignok snakkes engelsk, men hvor tekstspråket er nederlandsk. Det ble besøkt 6 tjenester: én i Irland, to i England, én i Skottland og to i Nederland. I tillegg ble en del policy-relaterte temaer dekket gjennom et besøk til *Money Advice Scotland*. I alle landene ble kun organisasjoner som tilbyr gratis rådgivningstjenester til sine brukere kontaktet. Videre ble fokuset begrenset til gjeldsrådgivning. Det er likevel viktig å understreke at selvbetjeningsverktøy ikke kan fungere uten at brukerne vet hvordan de skal brukes. Derfor hadde samtlige organisasjoner som ble besøkt et bredere fokus som strekker seg over i det som ofte kalles *generisk* (uavhengig og bred) *rådgivning*.

4.1 LANDENE

Land-kontekstene for økonomiske rådgivningstjenester skiller seg til dels sterkt ut fra Norge. Den store saksmengden og mangfoldet av finansieringskilder for økonomiske rådgivningstjenester har ført til etablering av mange ulike hjelpekanaler hvor målet er å nå flest mulig så billig og effektivt det lar seg gjøre. Særlig i Storbritannia kan vi snakke om et marked for økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning.

Alle informanter vi har møtt underveis understreker betydningen av at de som trenger personlig rådgivning skal ha et tilbud om det. På overordnet nivå er det m.a.o. et uttrykt mål om å få på plass et sett av rådgivningskanaler som hver for seg kan nå ut til ulike grupper og i sum dekke alle som kan ha nytte av økonomisk rådgivning. Ingen påberoper seg å ha nådd et slikt ambisiøst mål. Men alle argumenterer for viktigheten av å rekruttere kunder/klienter gjennom mange kanaler.

Før vi går inn på hver enkelt organisasjon og deres rådgivningskanaler, skal hver av land-kontekstene de opererer innenfor gis en kort presentasjon. England og Skottland presenteres under ett som Storbritannia, selv om de bare delvis utgjør én og samme jurisdiksjon.

4.1.1 Irland

Irland, med sine 4.58 millioner innbyggere (2012), har en lang og brokete historie, tidvis er preget av utstrakt sosial nød, fattigdom og utvandring. Sist på listen er finanskrisen, som rammet landet svært hardt med en arbeidsløshet på rundt 15% i toppårene 2011-2013 (TradingEconomics.com). Krisen førte til at irene ble satt på en økonomisk hestekur gjennom EU, IMF og Verdensbanken. Selv om den irske økonomien nå er på vei oppover, har prisen vært høy — og er det fortsatt. Mens andelen som skårer positivt på to eller flere av i alt 11 indikatorer på materiell deprivasjon har økt fra 13.7% i 2008 til hele 30,5% i 2013, har andelen med inntekter under det offisielle fattigdomsmålet (60% av medianinntekten) ligget mellom 14.1% og 16.5% gjennom hele denne perioden. Hvis man kombinerer de to målene og ser på de som ligger under 60% av medianinntekten og samtidig skårer positivt på minst én av de 11 deprivasjonsindikatorerne, ble andelen *‘alvorlige fattige’* (*‘consistent poor’*) nesten doblet fra 4.2% til 8.2% mellom 2008 og 2013 (EU SILC; Central Statistics Office Ireland). Selv om staten i utgangspunktet har gode sosiale støtteordninger, er de på langt nær tilstrekkelige til å løse såpass omfattende sosialpolitiske utfordringer.

Irland skiller seg tydelig fra Norge ved å ha en tradisjon for å håndtere sosial nød gjennom institusjoner med sterk lokal forankring. På den ene siden fins et system av såkalte *'Credit Unions'* som tar imot innskudd fra personer og organisasjoner i lokalsamfunnet og låner disse pengene ut igjen til lavinntektshushold som normalt ikke får lån i ordinære banker. Dette er en vesentlig kilde til livsopphold for mange og bidrar til å holde folk flytende og løfte dem gjennom livskriser og perioder hvor det trengs litt ekstra (f.eks. til jul). Men dette er også et system som holder ressursvake grupper fast i en vanskelig gjeldssituasjon hvor det dessuten knyttes moralsk forpliktende bånd mellom den enkelte skyldner og lokalsamfunnet. Slike bindinger er normgivende og kan være kompliserende i tilfeller hvor det oppstår gjeldsproblemer — ikke minst i kriseperioder hvor slike problemer fort blir langvarige og svært alvorlige.

På den annen side er frivillig sektor tungt inne i håndteringen av sosial nød og fattigdom gjennom såkalte *'charities'* — mange av dem religiøse. Websiden *'mycharity.ie'* lister opp 603 slike organisasjoner. Langt fra alle er engasjert i å yte økonomisk hjelp og rådgivning. Men mange har dette enten som hoved- eller bi-geskjeft. Noen er små, lokale initiativer mens andre er store og landsomfattende operasjoner. *'Society of St. Vincent de Paul'* (SVP) er et eksempel på den sistnevnte kategorien. I det irske samfunnet er dette en svært viktig organisasjon som har bygget opp lokale nettverk av frivillige over hele landet. Virksomheten er basert på at de frivillige foretar hjembesøk hos trengende i deres nærområde for å danne seg et bilde av deres behov for materiell og økonomisk hjelp, herunder rådgivningstjenester. SVP yter selv mange av disse tjenestene, og videreformidler folk til MABS (se nedenfor) og andre organisasjoner der dette er rimelig. Igjen står lokale løsninger med sterke moralske bindinger sentralt i håndteringen av gjeldsproblemer — og det på helt andre måter enn vi er vant med i Norge.

4.1.2 Nederland

Nederland har rundt 16.7 millioner innbyggere, og er av de landene i Europa som har fått merke finanskrisen moderat i form av økende arbeidsløshet og økonomisk nød. Kriseindikatorene viser gjennomgående jevnt stigende tendenser, noe som betyr at det mer snakk om langtidsvirkninger enn umiddelbare sjokk. Ledigheten har f.eks. variert fra 3.7% i 2008 til 7.4% i 2014. Utviklingen i mengden hushold som regnes som fattige har et tilsvarende mønster — fra rundt 7% før krisen satte inn i 2008 til i overkant av 10% i 2013, noe som den gang tilsvarte ca. 1.2 millioner hushold. I de store byene er omfanget typisk 2%-poeng høyere. Selv om vekstraten avtar, er det forventet at fattigdommen vil fortsette å øke inn i 2014 og 2015 (Statistics Netherlands).

Av andre utviklingstrekk i den nederlandske økonomien som bør nevnes er svikt i pensjonsfondene og et ubalansert forhold mellom priser i leiemarkedet og boligmarkedet. Når det gjelder pensjoner, har mange private fond hatt svært dårlige avkastninger under finanskrisen, noe som har ført til at utbetalingene de seneste årene har ligget betydelig under det forventede nivået (Anderson 2015). Det er også et økende press på finansieringsgrunnlaget for offentlige pensjoner (Statistics Netherlands). Når det gjelder bolig, er det mange steder like dyrt eller dyrere i leiemarkedet enn det det koster å eie sin egen bolig. Dette skyldes delvis at prisen i boligmarkedet har vært betydelig som følge av finanskrisen. Det er først i 2015 at en mindre prisvekst på nytt kan spores (GlobalPropertyGuide.com). I disse årene har mange boligeiere tapt store deler eller hele egenkapitalen. Likviditetsproblemer har derfor i økende grad resultert i at man har måttet selge med tap.

I sum har de dårlige tidene bidratt til å skape et stort — og økende — behov for økonomiske rådgivningstjenester også i Nederland.

4.1.3 Storbritannia

Storbritannia med sine over 60 millioner innbyggere har ikke blitt rammet av finanskrisen i samme grad som f.eks. Irland. Mens arbeidsløsheten lå rundt 5% i 2008 før finanskrisen slo inn, og steg til like over 8% i 2010, er den igjen nede på 5-tallet i 2015. Likevel er andelen fattige høy. I 2008 hadde rundt 19% av befolkningen inntekter under 60% av medianinntekten. I 2013 var den tilsvarende andelen bare sunket til 15.9%. Når det gjelder såkalt vedvarende fattige — altså personer som ikke bare har inntekter under 60% av medianen i inneværende måle-år, men også minst ett av de to foregående årene — har denne andelen variert mellom 6.9% og 8.6% i perioden 2008-2013. Dessuten skal det nevnes at i fireårsperioden 2010-2013 opplevde hele 33% å falle under 60%-grensen minst ett av årene. Dette tilsvarte 19.3 millioner personer (Office for National Statistics).

I 2011 ble det beregnet at over 2.1 millioner briter ville oppsøke en gjeldsrådgivningstjeneste mens ytterligere 2.2 millioner ville ha tjent på å gjøre det (IFF Research, 2012). Videre ble det identifisert 1022 organisasjoner som tilbød gjeldsrådgivning i Storbritannia, hvorav 863 baserte seg på personlig oppmøte, 96 tilbød gjeldsrådgivning over telefon og de resterende 63 på web (Money Advice Service, 2013). I 2011/12 ble finansieringssystemet for rådgivningstjenestene lagt om, noe som bl.a. innebar at staten reduserte sine overføringer til sektoren til et minimum. På den annen side er långiverne en vesentlig kilde til finansieringen. De er pålagt å betale en avgift som skal gå til drift av rådgivningstjenester som er gratis for publikum. Utlånerne i Storbritannia har m.a.o. en plikt til å «rydde opp etter seg». Disse pengene administreres av Money Advice Service (MAS) (se nedenfor) og fordeles ut på organisasjoner som driver økonomisk rådgivning.

I tillegg betaler mange finansinstitusjoner en stykkpris pr. sak direkte til gjeldsrådgiverne etter bilaterale avtaler. Denne betalingen er typisk basert på volumet av den gjelden det forhandles om. Utover dette fins en rekke 'charities' og andre fond som deler ut penger etter søknad. Resultatet er et markedslignende system med ustabil finansiering av tjenestetilbudet, og hvor hver organisasjon konkurrerer om både pengestøtte og klienter/kunder. Dette har bl.a. ført til en utstrakt arbeidsdeling der en viss spesialisering av tjenestetilbud og målgrupper er nødvendig for at virksomhetene skal gå i balanse. Mens de for en stor del konkurrerer om de samme midlene og bruker mye tid og ressurser på det, inngår de ofte samarbeid om arbeidsdelingen for å oppnå en optimal turnover av saker. Volum er helt avgjørende for fortsatt drift. Det fins også eksempler på at virksomhetene dreies til nye brukergrupper når man får nye sponsorer.

4.2 MABS (IRLAND)

MABS — *The Money Advice and Budgeting Service* — er en 100% statlig eid økonomisk rådgivningstjeneste. Det fins mer enn 65 lokale MABS-kontorer hvor privatpersoner kan få personlig rådgivning. På hjemmesiden er det en kartbasert veileder som gjør det lett å finne fram til det kontoret som ligger nærmest og gjøre en avtale om oppmøte. Man kan også velge å hjelpe seg selv ved å benytte interaktive verktøy på web. MABS er dessuten engasjert i opplæringsprogrammer på feltet økonomisk rådgivning, rettet mot både kommuner, private organisasjoner og skoler. Generell informasjon om dette og linker til egne web-sider for de ulike programmene er lett tilgjengelig på MABSs hjemmeside.

Web: <https://www.mabs.ie>



4.2.1 Policy for gjeldshjelp

En sentral del av MABSs policy er frivillighet. Brukerne skal verken umyndiggjøres eller fratras ansvaret for egen økonomi. Framfor alt skal de ha rett til å velge livsoppholdsnivå. Hovedmassen av MABSs brukere er da også lavinntektshushold og fattige under den såkalte RLE: Reasonable Living Expenses. Dette er en standard på linje med referansebudsjettet i Norge. Men brukerne skal også kunne gå under MIS: Minimum Income Standard. I økonomisk rådgivning innebærer dette et prinsipp om at de som trenger bistand kan velge å legge opp til budsjettløsninger som bringer husholdet under én eller begge budsjettstandarder for dermed å bli i stand til å betale litt til kreditorene.

MABS mener at dette er noe typisk irsk: man skal gjøre opp for seg. Det er tilfeller hvor brukeren faktisk har fått slettet gjeld gjennom en frivillig avtale, men som likevel betaler kreditorene etter at ordningen er avsluttet. Dette har også sammenheng med at mange av de som er fattige eller har lav inntekt i perioder plusser på inntektene med smålån fra Credit Unions. Dette er lokale utlånere som får sine midler fra lokale innskytere, og som låner ut pengene til bl.a. trengende i lokalområdet. Det betyr at det er sterke sosiale bindinger rundt den enkelte skyldners betalingsmoral.

4.2.2 Hjelpekanaler og målgrupper

MABS skal hjelpe «alle». De tilbyr gratis økonomisk rådgivning til privatpersoner og i noen grad til selvstendig næringsdrivende. Virksomheten drives primært som en tjeneste basert på personlig oppmøte. I tillegg har MABS en innholdsrik webside med mye informasjon og interaktive verktøy som budsjettveiledere og brevmaler (se nedenfor). De har også en telefonbasert, nasjonal «Helpline». Dessuten formidler de egenutviklet skriftlig materiale: hefter, brosjyrer og bøker.

MABS har ikke noe chat-tilbud.

MABS vurderer mulighetene for å bruke sosiale media som Facebook og Twitter som kanaler for økonomisk rådgivning og hjelp-til-selvhjelp.

4.2.3 Webside-innhold

Websiden er en klassisk, formell og litt gammeldags i uttrykket. I feltet til venstre ligger en rekke linker — hvor de interaktive verktøyene er plassert som nr. 2, 4 og 5 på listen, etterfulgt av 9 linker til informasjons- og opplæringsider, samt til egne publikasjoner, nyheter & presse, FAQ, nyttige eksterne linker og MABS kontaktinformasjon. Dessuten er det en link til en omfattende økonomisk ordbok hvor en stor mengde

økonomiske og juridiske ord og uttrykk er godt forklart. Her finner brukeren det meste av begreper som går igjen på MABSs informasjonssider og interaktive verktøy, samt i kommunikasjonen med kreditorer og rettsapparat. Det kan også nevnes at under Education → Money Management fins linker til flere opplæringsprogrammer for barn og ungdom og voksne med lærevansker:

<https://www.mabs.ie/en/education/mabs-money-management-education-resources/>

De tre interaktive verktøyene – *Assess Your Situation*, *Self Help Guide*, og *Budgeting Tool* — har som sagt hver sin link på websidens venstre felt. Den første er nærmest som en portal å regne, hvor ideen er å sluse folk til de to andre interaktive verktøyene eller til personlig rådgivning eller et annet relevant hjelpetilbud ved at de selv klassifiserer sin situasjon.

<https://www.mabs.ie/assess-your-situation/>

Veiviseren gir brukeren valget mellom sju situasjonsbeskrivelser. Den første er at man sliter med å betale for kredittkort og lån og at man er redd for at man snart blir utsatt for rettslig inndrivning. Her blir man fortalt at MABS har fremforhandlet avtaler om alternative betalingsplaner og sletting av gjeld. Hvis man har gjeld hos noen av disse blir man oppfordret til å ringe MABS *Helpline* eller ta kontakt med nærmeste MABS lokalkontor. Man får også linker til dokumenter med relevant informasjon. Den neste kategorien er at man har snakket med MABS tidligere og ønsker å gå videre på egen hånd. Slike brukere får en link til *MABS Self Help Guide* (se nedenfor). En tredje klassifiseringsmulighet er at man ikke har betalingsproblemer men har sliter med å holde oversikt over økonomien. Her får man en link til *MABS Budgeting Tool* (se nedenfor). Det samme gjelder de som oppgir at de trenger hjelp med regninger. For det femte kan man oppgi at man allerede har mottatt et brev fra en av kreditorenes advokater og ikke vet hva man skal gjøre med det. Slike brukere blir sterkt oppfordret til å ta kontakt med *MABS Helpline* før de gjør noe som helst annet. For det sjette kan man være usikker på hvordan man skal forberede seg til møte med personlig rådgiver. Her blir man gjort oppmerksom på *MABS Self Help Guide*, men fortalt at det viktigste er at man faktisk møter opp fordi man da blir bedre i stand til å møte kreditorene på et senere tidspunkt. Til slutt er det de selvstendige næringsdrivende, som blir guidet til en annen organisasjon. Man blir også gjort oppmerksom på at MABS kan formidle kontakt mellom denne organisasjonen og den enkelte bruker hvis det er ønskelig. Felles for alle de sju klassifiseringsmulighetene er at telefonnummeret til *MABS Helpline* er tydelig oppført i alle hjelpetekstene.

Det neste verktøyet — *Self Help Guide* — er en komplett budsjettveileder i 4 deler: oversikt, budsjett, håndtering av gjeld og regningsbetaling. Når man går dit får man opplyst at det kan ta i underkant av én time å fullføre veilederen:

<https://www.mabs.ie/self-help-guide/>

På åpningssiden får brukeren en oversikt over disse delene og oppgavene under hver av dem. På denne siden fins det også linker til rene informasjonssider om hvordan man kan øke inntekten og redusere utgiftene, samt nyttige eksterne lenker og MABS egne publikasjoner. Det er viktig å legge merke til at *Self Help Guide* er lagt opp som en læringsmodul: man får både generell og konkret informasjon om økonomiske temaer underveis. Derfor er de første sidene i veilederen korte innføringer i hvordan å bruke verktøyet og om ulike typer gjeld og konsekvenser dersom man misligholder dem. På nest siste side i oversiktsdelen finner man derfor standardbrev til kreditorene man kan fylle ut og printe. Dette følges opp på den siste siden hvor det fins veiledere for å legge inn alle gjeldspostene man har. Det skilles mellom prioritert og

uprioritert gjeld, og for hver post legger man inn total gjeld og beløpet man har misligholdt. Man oppgir også om kreditor har foretatt seg noe i sakens anledning. Her har man også mulighet til å laste ned flere standardbrev til kreditorene samt et annet brev hvor man kan fremme et forslag om et ukentlig eller månedlig beløp man kan betale. Dessuten kan man laste ned en såkalt *Spending Diary* som inneholder gode råd og ferdige tabeller for inntekt, utgifter for hver ukedag og et samlet ukeregnskap. Under tabellen for hver ukedag ligger *dagens tankevekker*. Dette er enkle spørsmål som om man har brukt penger på transport til steder man like gjerne kunne ha gått eller syklet til, om man har satt til side noen penger denne uka, og om det er noe man kan gjøre i helgen som ikke koster penger.

Detter går man til selve budsjettet. Først får man en innføring i hva et budsjett er, og kan velge mellom å gå videre med et ukentlig eller månedlig budsjett. Når man har gjort det, kommer man til siden for inntekt, hvor det skilles mellom lønn, stønader, pensjon, barnebidrag og andre inntekter. Neste trinn er å føre opp husholdets utgifter. Etter en kort innføring blir man bedt om å legge inn kostnadene for bolig (leie, boliggjeld, forsikringer, eiendomsskatt), mat (inkludert skolemat), tjenester (strøm, vann, søppel, TV), telefon (inkludert bredbånd), andre viktige utgifter (brukeren kan legge inn så mange linjer han trenger), transport, utdanning, helse, vedlikeholdsutgifter og diverse kostnader (f.eks. frisør, lommepenger til barna og gaver). En klar fordel med denne veilederen er at den er detaljert; for de fleste vil det være vanskelig å glemme en viktig utgiftspost. Ulempen er at det ikke ligger inne noen forhåndsdefinerte standarder, og at man må fordele husholdets utgifter til f.eks. tannlege og klær på hver måned eller uke.

I det neste trinnet skal man legge inn gjelden. Hvis man allerede har vært igjennom *Assess Your Situation*, finner man gjeldssiden ferdig utfylt. Ellers må man altså legge inn gjeldspostene her. Når dette er klart kommer man til en oppsummeringsside hvor man først får totalsommene for inntekter, utgifter og hvor mye man enten går i minus eller har til overs til kreditorene hver måned eller uke. Hvis man er i minus, blir man oppfordret til å gå gjennom budsjettet på nytt for å se om man kan gjøre noe for å bringe økonomien i balanse, og kontakte *MABS Helpline* hvis det ikke fører fram. Har man isteden et overskudd får man opp et forslag til dividende pr måned eller uke hvor det skilles mellom kreditorer med prioriterte og uprioriterte krav, og hvor førstnevnte gis forrang. I begge tilfeller får man til slutt anledning til å printe ut eller laste ned budsjettet i en form som kan presenteres for kreditorene. Der det er aktuelt, kan man trykke seg videre til sider der man får informasjon om hvordan å gå fram for å fremme forslag til realistiske betalingsplaner, for deretter å bli tatt direkte til de ferdigoppsatte brevmalene. Helt til slutt får man opp en side som forklarer hvordan man kan bruke budsjettet aktivt til å holde oversikt over økonomien og betale regningene i tide.

Det tredje verktøyet er *Budgeting Tool*, som er en forenklet utgave av *Self Help Guide*:

<https://www.mabs.ie/budgeting-tool/>

Her legger man kun inn inntekter og utgifter på enten ukentlig eller månedlig basis. Hvis man allerede har vært gjennom *Self Help Guide* vil tallene som man har lagt inn der også være forhåndsutfylt i det forenklete budsjettet — og vice-versa. En hovedforskjell mellom de to verktøyene er oversikten over gjeldspostene som ikke fins *Budgeting Tool*. Der legger man bare inn månedlige eller ukentlige utgifter til boliglån og spesifiserte typer av usikret kreditt: privatlån, kredittkort, avbetalingskjøp, butikkort/katalogkjøp og lån fra familiemedlemmer. Målgruppen her er hushold som ikke har behov for å forhandle med kreditor-siden, men som er ute etter et enkelt styringsverktøy for å planlegge og styre sin økonomi.

4.2.4 Erfaringer

I 2014 hadde MABS 20.412 rådgivningssaker, hvorav 16.439 involverte forhandlinger med kreditorsiden. I 2015 var de tilsvarende tallene t.o.m. 3. kvartal henholdsvis 15.636 og 13.155. 63% av forhandlingssakene dreier seg om mottakere av sosiale stønader. Veldig få av brukerne er under 26 år eller over 65. Det er noe flere kvinner enn menn som henvender seg til MABS.

Antall henvendelser på telefon ligger rundt 5.000 i kvartalet. Når det gjelder bruken av budsjettverktøyene er tilsvarende tall dessverre ikke tilgjengelig.

MABSs webside har en noe utdatert design og er overlesset med informasjon. En erfaring de har gjort seg er at brukerne stort sett velger de letteste budsjettrutinene og de enkleste informasjonssidene. Det er f.eks. langt flere som bruker *Budgeting Tool* enn *Self Help Guide*. Det kan være flere grunner til dette. En mulighet er selvsagt at det er for mye informasjon, og at den faktisk er vanskelig tilgjengelig rent designmessig. En annen mulighet er at de typiske brukerne deres har lite ressurser og ikke er så vant med data. For det tredje kan brukergruppens sammensetning være slik at behovet for kreditorforhandlinger er begrenset — f.eks. fordi mange av de fattige ikke har så mye gjeld de kan gjøre noe med, og dels fordi mange brukere ligger i grenselandet og er ute etter enkle styringsverktøy snarere enn forhandlingsverktøy. Og endelig kan ha sammenheng med det MABS refererer til som typisk irsk: at man først og fremst er ute etter et budsjett som er slik at man klarer kreditorforpliktelsene, og følgelig et verktøy hvor man enkelt kan tilpasse budsjettpostene til en slik ambisjon.

En sentral innsikt er at brukere på web åpenbart ulike motiver for å være der, og følgelig ha behov for ulike outputs. De som er ute etter å forhandle med sine kreditorer har behov for en mer omfattende tjeneste og et mer grundig budsjett enn de som kun er ute etter å skaffe seg oversikt over hvor pengene går. Sistnevnte gruppe kan være tjent med en enklere budsjett rutine. Et tredje eksempel er ungdom. De har gjerne bruk for et budsjett og en løype som ser helt annerledes ut.

Det er et kjennetegn ved MABSs hjelpetilbud at de forskjellige kanalene er fullstendig atskilt fra hverandre av personvern hensyn. Det betyr at en rådgiver på telefon ikke har anledning til å se brukerens budsjett på nett. Dermed begrenses telefonrådgiverens muligheter til å veilede. En variant er selvsagt at brukeren får veiledning på telefon mens han fyller inn tall i budsjettet, men dette er den maksimale kombinasjonen av de to hjelpekanalene. Det er også slik at brukeren ikke kan lagre sine budsjetter på nettet og komme tilbake til dem senere. Han kan imidlertid lagre resultatet (budsjettallene) på egen maskin eller få det tilsendt på email til seg selv. Budsjettet kan også printes ut eller sendes elektronisk til kreditorene.

Budsjettmalen på nett er den samme som brukes av rådgiverne ved personlig oppmøte på de lokale MABS-kontorene. Selv om dette betyr at brukerne kan hjelpe seg selv til det samme budsjettet som han ville ha fått av en rådgiver, er det erfaringsmessig slik at kreditorene ikke nødvendigvis har tillit til budsjetter som er satt opp på egen hånd. Dermed er ikke skottene mellom telefonbaserte og web-baserte tjenester bare tungvinte, men også sub-optimale i den forstand at output'en, altså budsjettet, ikke kan kvalitetssikres uten at brukeren møter opp personlig på et MABS-kontor.

MABS tilbød i sin tid økonomisk rådgivning på email. Folk kunne sende inn spørsmål på mail som så ble besvart fortløpende av rådgivere sentralt. Erfaringen med dette er at det ikke fungerer. Spørsmålene er ofte kompliserte, og krever god forståelse av den konteksten brukeren befinner seg i. Svarene blir dessuten ofte omfattende. Siden fortløpende dialog med brukeren mangler, kan svarene fort bli gale eller

ufullstendige, og brukeren kan også misoppfatte informasjonen som gis. Når man svarer skriftlig, og mot-takeren handler på grunnlag av et skriftlig råd, kan avsenderen (rådgiveren, organisasjonen) fort holdes ansvarlig for konsekvensene av disse handlingene.

MABS understreker at en webside-tjeneste forplikter, og at det må settes av nok midler til drift. En underbudsjettet web-tjeneste er en tjeneste med vedvarende problemer. Dette kan ha alvorlige konsekvenser, ikke minst for brukerne. MABS anslår at vedlikehold av deres webside, inkludert oppdatering av informasjon og inputs til budsjettene, kan dreie seg om et halvt årsverk. I tillegg kommer ressurser til en forsvarlig telefonbasert «Helpline».

4.3 NIBUD & NVVK (NEDERLAND)

I Nederland er behovet for økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning dekket av en arbeidsdeling mellom to organisasjoner: NIBUD og NVVK. NIBUD — *The National Institute for Family Information* — er en uavhengig stiftelse som dels driver med forskning og dels yter informasjon om privatøkonomi til hushold. Stiftelsen har dessuten ansvaret for det nederlandske referansebudsjettet, som utgjør kjernen i deres informasjonsvirksomhet. 30% av virksomheten finansieres av regjeringen og bankvesenet i felleskap, mens de resterende 70% er prosjektfinansiert. Ved siden av inntekter fra undervisningsmaterieell, tjener de også penger på å selge referansebudsjettet til bankene.

Web: <http://www.nibud.nl>

NVVK er en medlemsorganisasjon bestående av over 90 organisasjoner. NVVK — *The Dutch Association for Social Credit* — ble grunnlagt i 1932 som en fellesorganisasjon for kommunale banker med hovedoppgave å yte sosial-lån til hushold med lav inntekt og økonomiske problemer. Historisk var dette m.a.o. et kommunalt redskap for fattigdomsbekjempelse. Dagens medlemsmasse består grovt sett av $\frac{1}{3}$ kommuner og semi-offentlige institusjoner innen bl.a. helse og omsorg, $\frac{1}{3}$ kommunale banker, og $\frac{1}{3}$ private organisasjoner — i all hovedsak banker med kommunale oppdrag. I sin moderne utforming er NVVK fortsatt et redskap for fattigdomsbekjempelse, og medlemmene yter fortsatt sosial-lån. Men organisasjonen har også et særlig ansvar for gjeldsrådgivning og frivillige gjeldsordninger. I Nederland er systemet slik at skyldnere må gå til den nærmeste kommunale banken, eller den banken kommunen man bor i samarbeider med, for å få løst sine økonomiske problemer. Disse bankene lager da frivillige løsninger på vegne av hele kreditorfellesskapet. NVVK er representert i over 400 av Nederlands 418 kommuner. Det er m.a.o., sjelden at noen trenger å krysse kommunegrensene for å få hjelp med økonomien.

Web: <http://www.nvbk.eu/index.php>

Mens NIBUDs samfunnsoppdrag er knyttet til generell, generisk økonomisk rådgivning, er NVVK engasjert på problemløsningssiden. Og mens NIBUD arbeider på nasjonalt nivå med informasjon, husholdbudsjett, budsjetterådgivning og forskning, jobber NVVK i lokalsamfunnet. De to organisasjonene samarbeider tett og har sine hovedkontorer bare noen kvartaler unna hverandre. Som et eksempel kan nevnes at de jobber sammen for å forenkle lovverket og bygge ned inkonsistenser mellom ulike lovreguleringer.

4.3.1 Policy for gjeldshjelp

NIBUDs overordnede mål er å hjelpe hushold med å foreta økonomiske valg som er best for dem. På gjeldsproblemområdet er det tilsvarende et mål å hjelpe hushold til å velge riktig slik at de kan komme seg ut av uføret. NIBUDs rolle er m.a.o. å bidra til å forebygge økonomiske problemer og gjeldsproblemer.

Filosofien rundt både egen hjemmeside og NVVKs spesialiserte tilbud til hushold i økonomiske vansker, er at slike tilbud må profileres positivt. Økonomiske problemer og gjeldsproblemer er vanlig, noe som kan skje alle. Utgangspunktet er en tro på at alle ønsker å gjøre opp for seg.

Hvis målet med websidene er å sette folk i stand til å hjelpe seg selv og handle slik at problemene blir løst, må de være lagt opp slik at man får lyst til å gå løs på noe som for de fleste er forbundet med mangel på kunnskap, avmakt og skam. Derfor er websidene designet i lyse farger og gjør kun bruk av positive symboler og bilder av vanlige folk i vanlige hverdagssituasjoner. Inntrykket som formidles skal være av folk som er positive fordi de ser muligheter, som er aktive snarere enn passive, og som smiler heller enn å være tynget av problemer. Det er helt avgjørende at websidene ikke er problemorienterte, men løsningsorienterte. De skal først og fremst formidle historier om hvordan vanlige folk har løst sine problemer med og uten hjelp fra andre, og tilby redskapene som er nødvendig for å få dette til.

NVVKs arbeider etter prinsippet om at gjeldsproblemer skal løses lokalt. Helst i sosiale nettverk og i nabolaget, inklusive kommunale banker og lokalbanker. De alvorligste problemene må likevel løftes opp i mer sentrale enheter i bankene eller rettsapparatet. NVVK tror på rådgivning ved personlig oppmøte og mener at opplæringsprogrammer og generiske rådgivningsmoduler på nett har begrenset effekt som problemløsningsverktøy. Derimot er slike sider — kanskje særlig NIBUDs — viktige for å avdekke problemer på et tidlig tidspunkt og dermed få folk til rådgivning mens det ennå er mulig å rydde opp.

4.3.2 Hjelpekanaler og målgrupper

NIBUD har et nasjonalt oppdrag som omfatter alle hushold, og har derfor utviklet en omfattende hjemmeside med svært mye informasjon tilgjengelig for publikum. De tilbyr også en rekke digitaliserte hjelperutiner, herunder en generell budsjettmodul samt enkle redskaper for sparing, låneopptak og råd for mer effektiv bruk av pengene (se nedenfor). Her er målgruppen «alle» eller «alle som står overfor konkrete valg». I tillegg henvender NIBUD seg til hushold med begynnende økonomiske problemer og gjeldsproblemer. Sistnevnte kategori viderefremmes i stor grad til NVVK. Men flyten av saker kan også gå den andre veien, siden NIBUDs mål med informasjonssidene og budsjettmodulen også er å sette hushold med betalingsproblemer i stand til å hjelpe seg selv før det blir for sent. NIBUDs hjemmeside har ca. 5 millioner brukere pr år.

NVVKs målgrupper er, grovt sagt, fattige, ressursvake hushold og hushold med økonomiske problemer. Deres hjemmeside er riktignok først og fremst myntet på medlemmene — altså kommunene og bankene. Men for å løse samfunnsoppdraget drifter de en egen hjemmeside for kartlegging av den økonomiske situasjonen og avklaring av behov for ulike typer av problemløsning (se nedenfor). Målet er å si ut de som trenger støtteordninger og/eller profesjonell hjelp med gjeldssituasjonen. NVVKs målgruppe blir dermed de som av ulike grunner *ikke* kan hjelpe seg selv — f.eks. av mangel på selvdisciplin, kunnskaper om økonomi og data, og liten evne til abstrakt tenking og planlegging. Den videre saksbehandlingen for disse baseres på personlig frammøte i nærområdet. De som kan klare seg selv henvises til NIBUD.

Verken NIBUD eller NVVK tilbyr chat eller telefonstøtte i forbindelse med budsjetttrutinene deres.

4.3.3 Webside-innhold

NIBUD har en omfattende hjemmeside med fokus på generisk økonomisk rådgivning. Informasjonsdelen dekker en rekke områder, og er delvis bygd opp rundt typiske livsbegivenheter som f.eks. samboer-

skap/ekteskap, barn, skilsmisse, arbeidsløshet, pensjon, og dødsfall. Andre deler går spesifikt på økonomiske temaer, herunder økonomisk planlegging, lån, sparing, daglige utgifter og hvordan å få til en mer effektiv bruk av pengene. I tillegg har NIBUD en budsjettrådgivningsmodul:

<http://service.nibud.nl/pba/#/panel/0>

The screenshot shows the Nibud website interface for 'Persoonlijk Budgetadvies'. At the top, there is a navigation bar with the Nibud logo and the tagline 'Meer grip op geld'. The main heading is 'Persoonlijk Budgetadvies' with the subtitle 'Inzicht in uw inkomsten en uitgaven'. Below this, there is a short introductory text and a photograph of a woman sitting on a sofa reading a tablet. The main content area is titled 'Uw situatie' and contains a form with the following sections: 'Leeftijd' (Age) with a text input field; 'Partner' (Partner) with radio buttons for 'Ja' and 'Nee'; 'Kinderen' (Children) with a text input field; and 'Inkomen' (Income) with a currency input field and a link to 'Open rekenhulp'. A 'Naar woning' button is located at the bottom right of the form.

Her kan brukeren legge inn sitt husholdbudsjett. Modulen er inndelt i 3 hoveddeler: *familiens situasjon* (tilhørende faner: sivilstand, barn, bolig, bil), *utgifter* (tilhørende faner: bolig, energi, forsikring, abonnerer & telefon, skolepenger, transport, øvrige faste kostnader, klær & sko, inventar & hjem & hage, helse, fritid & sparing, husholdspesifikke utgifter), og *resultat*. Overskriftene og fanene er langt på vei hentet fra referansebudsjettet. Under hver fane kan man enten godta et foreslått beløp for den familie-kategorien man tilhører (igjen hentet fra referansebudsjettet) eller åpne en nedtrekkmeny hvor underpostene er spesifisert og hvor man kan legge inn egne tall eller foreslåtte beløp.

Resultatsiden gir først en grafisk oversikt over inntekter og utgifter, hvor den delen av utgifts-stolpen som overgår inntekten gis en annen farge. Beregningene gis også i form av tall i en tabell ved siden av. Deretter listes alle budsjettpostene der det er avvik mellom oppgitt og anbefalt forbruk. Avvikene illustreres grafisk. Hvor hver budsjettpost har én søyle for oppgitt forbruk, én for anbefalt forbruk, og der det er nødvendig en tredje søyle for anbefalt minimumsforbruk. Dette gjelder budsjettposter som mat, klær og husholdspesifikke utgifter.

Ut fra hver budsjettpost på resultatsiden får man mulighet til å åpne en fane for tips. Meningen er å foreslå endringer som vil redusere forbruket og dermed bidra til å bringe budsjettet i balanse. Hensikten er å sette brukeren i stand til å mestre situasjonen og forebygge betalingsproblemer gjennom at brukeren selv lærer hvordan budsjettering kan være et styringsredskap. Under posten for klær får man f.eks. følgende råd:

Det er klokt å reservere et månedlig beløp for klær og sko. Vennligst ta tilstrekkelig hensyn til dette.

Rydd opp garderoben din før du går shopping. Ofte er det bukser, gensere og skjorter i skapet som du hadde glemt og fortsatt fungerer helt fint.

Barn? Returner og resirkuler barneklær. Central Bureau of Statistics har beregnet at to barn tilsammen koster mer enn en fjerdedel av disponibel inntekt. Klær er en ganske stor del av dette forbruket. Resirkulering og bytting er en god måte å hamstre billige barneklær. For eksempel, se på områder som Krijgdekleertjes.nl eller byttehandel og handelssider på Facebook.

Lag en handleliste. Dette er den mest kjente teknikken for å ikke bruke mer enn du har tenkt. Folk flest går med en slik liste til supermarkedet. Du kan også lage en liste når du går til å kjøpe noe annet: klær, bøker eller gaver. Det sparer deg for mye impuls kjøp.

Til slutt peker resultatsiden på at selv om man nå har gjort en bra start, kan man også ta ytterligere skritt for å forbedre økonomien. Brukeren oppfordres bl.a. til å tenke igjennom sin økonomiske situasjon på nytt og gjøre endringer der man ikke er fornøyd eller det er mulig å redusere et underskudd eller kanskje gå fra minus til pluss. Videre oppfordres man til å føre regnskap og budsjett, bruke handlelister og gå på andre websider for å lære mer om økonomi og hvordan man eventuelt kan øke inntekten. Brukeren minnes dessuten om at NIBUDs egen webside er rik på informasjon og at man kan lære mye ved å gå systematisk igjennom de sidene som er aktuelle for den situasjonen man befinner seg i. Alternativt kan man kjøpe bøker og hefter om økonomi fra NIBUD. Til slutt henvises man til NVVKs hjemmeside dersom man trenger hjelp til å håndtere gjeld eller komme ut av en situasjon som budsjettmessig fremstår som vanskelig:

<http://www.zelfjeschuldenregelen.nl>

Denne websiden har to budsjett rutiner. Den første er en «QuickScan» hvor målet er å komme fram til en rask diagnose for husholdets økonomiske situasjon, og skille ut de akutte og mest alvorlige gjeldsproblemer. Det første spørsmålet dreier seg om man har betalingsproblemer i forhold til helseforsikring, husleie/boliglån, energi, telefonabonnement eller andre krav. Svarer man at man har betalingsproblemer, får man spørsmål om man har mottatt inkassokrav, og deretter om man har lønnstrekk. Man får også et spørsmål om det foreligger trussel om utkastelse fra boligen. Dersom man oppgir svar som tyder på at situasjonen er akutt, blir man til slutt oppfordret til å gå på NVVKs hjemmeside og finne nærmeste rådgiver i nærområdet. Klikker man da på gå-videre-knappen, kommer man direkte til en kartbasert veiviser hvor man kan trykke seg fram til kommunen man bor i. Alternativt kan man klikke seg til en side med informasjon om regelverket rundt inkasso, lønnstrekk, utleggsforretninger og utkastelser.

Det er også andre utfall i «QuickScan». Dersom man f.eks. svarer at man har restanse på telefonregningen og deretter at man kanskje får lønnstrekk, får man som svar at man bør kontakte namsmannen eller finne en lokal rådgiver gjennom NVVK. Brukeren får også mulighet til å trykke seg direkte til NVVK og til informasjonssiden om lønnstrekk, utleggsforretninger og inkasso.

I «QuickScan» kan man også svare at man ikke har noen restanser, men er bekymret for den økonomiske situasjonen. Da blir brukeren oppfordret til å ta enkle grep gjennom å gå til NIBUDs hjemmeside hvor man altså kan få både informasjon og tilgang til en budsjett rutine.

Den andre budsjettrutinen kalles et «femtrinns veikart for problemløsning», eller kort og godt «Handlingsplanen». Det dreier seg om et budsjett med fem faner: én for gjeld, én for betjeningsevne, én for familiesituasjon, én for budsjett og en for betalingsplan. I gjeldsfanen legger man inn gjeldspostene og for hver av dem hvor stor gjelden er, hva man skal betale i måneden og hvorvidt brukeren anser gjeldsposten for viktig. I fanen for betjeningsevne får man oppgitt samlet antall gjeldsposter og hva man totalt skal betale pr måned. Brukeren skal nå legge inn det han selv mener han er i stand til å betale pr. måned. Denne summen blir deretter tatt med inn i budsjettmodulen i fane 4. Først må man imidlertid til fane 3 hvor man legger inn opplysninger om sivilstand, barn, bolig, bil og inntekter. Når man deretter kommer til budsjettfanen, er alle budsjettposter fylt ut på forhånd i to kolonner: den ene angir minimumssatser og den andre standardiserte satser for den husholdstypen man tilhører.

Poenget med disse satsene er at de er tilpasset brukerens husholdinntekt og fordelt optimalt på enkeltpostene slik at budsjettet går i pluss. Dersom inntektene er lavere enn minimumsinntekten for gjeldende husholdstype er de standardiserte satsene lik minimumssatsene. Nederst i kolonne 2 er det en rubrikk for gjeldsbetjening hvor det man selv oppga man kunne klare er lagt inn. Til slutt summeres budsjettbalansen: overskudd eller underskudd. Hvis inntekten som legges inn er lavere enn minsteinntekten for den aktuelle husholdstypen, beregnes balansen på basis av minimumssatsene i kolonne 1. Ellers brukes summene i kolonne 2.

Med dette som utgangspunkt oppmuntres man så til manipulere tallene i kolonne 2. Brukeren forholder seg da til både de standardiserte forslagene som allerede ligger der og minimumssatsene i kolonne 1. Tallene i kolonne 2 overstyres ved å legge inn egne tall som enten reflekterer et reelt eller et justert forbruk. Når man gjør dette kan man også få opp advarsler hvis man legger inn altfor lave tall.

Til slutt går man til fane 5: betalingsplan. Der får man en konklusjon, f.eks. at budsjettet fortsatt er i minus. I så fall blir man oppfordret til å justere budsjettet, klikke på linken for tips eller gå til en egen side for de som ikke selv klarer å komme videre. Nederst ligger et forslag til dividendeløsning for summen man har satt av til kreditorene. Her vil gjeldspostene man har krysset av som viktige i den første fanen bli prioritert. Det gis også en kortfattet tekst som forklarer hvordan man kan henvende seg til kreditorene enkeltvis eller samlet med et forslag til frivillig ordning, og en link til et standard brev til kreditorene. Dersom dette ikke fører fram oppfordres man til å søke profesjonell hjelp gjennom linker til flere andre sider med detaljert informasjon. Det dukker opp et tydelig felt i gult med en link til NVVKs geografi-baserte veiviser for personlige gjeldsrådgivere der man bor.

Nederst på fane 5 er det også en link «Hva nå?». Klikker man på den får man mulighet til å printe ut budsjettet eller laste det ned til egen PC som pdf-fil. Av personvern hensyn er det ingen mulighet for brukerne til å lagre budsjettet online og eventuelt komme tilbake til det på et senere tidspunkt.

4.3.4 Erfaringer

Hovedinntrykket av NIBUD—NVVK-systemet er at det er innholdsrikt på informasjonssiden, og relativt enkelt og brukervennlig på budsjettsiden. Likevel er nok «Handlingsplanen» komplisert for noen, og budsjettet framstår kanskje som i overkant liberalt. Forsøk vi har gjort viser at det faktisk går an å overstyre posten for mat helt ned i null. Det betyr at brukerne risikerer å lage urealistiske budsjetter — om ikke på mat så på en eller flere av de andre postene. På den annen side er dette et redskap som både respekterer og maksimerer den enkeltes frihet til å bruke husholdets ressurser slik det passer dem selv og deres livsstil best. Budsjettet er tross alt for dem som ikke er i altfor akutte gjeldsproblemer og som fortsatt har tid og

mulighet til å hjelpe seg selv til en løsning hvor man innretter seg økonomisk etter en nyvunnen oversikt over inntekter og utgifter. De mest alvorlige gjeldsproblemene skal allerede være identifisert og skilt ut gjennom «Quickscan», og de som ennå ikke er identifisert får mange oppfordringer underveis til å gå til websiden for gjeldsrådgivere i nærområdet og søke profesjonell hjelp der.

Slik sett er dette et avansert silingssystem hvor målet er å stå igjen med de som ikke (lenger) kan hjelpe seg selv men trenger profesjonell rådgivning ved personlig oppmøte. «QuickScan» hadde i alt 22.324 brukere mellom 1. oktober 2014 og 30. september 2015. Av disse fullførte 20.603 rutinen med ett av 4 utfall. 4.382 ble anbefalt å gå til NIBUDs hjemmeside og bruke verktøyet og informasjonen der til å strukturere økonomien. Videre ble 8.523 anbefalt hjelpe seg selv ved å gå videre til «Handlingsplanen», mens 3.384 ble diagnostisert med såpass alvorlige og akutte problemer at de ble anbefalt å ta kontakt med lokal rådgiver gjennom NVVK straks. De resterende 4.314 brukerne ble anbefalt å ta kontakt med kreditorer, namsmyndighet og arbeidsgiver for å tilpasse lønnstrekke til gjeldssituasjonen. De to sistnevnte gruppene er m.a.o. de som med stor sannsynlighet ikke klarer å hjelpe seg selv.

Når det gjelder det andre verktøyet, «Handlingsplan», var det i samme periode 29.401 brukere, hvorav 8.798 fullførte og fikk laget et budsjett. Selv om en del må antas å ha gått ut av programmet for isteden å søke hjelp hos en lokal rådgiver, er nok frafallet av folk som «gir opp» betydelig.

Det er et kjennetegn ved det nederlandske systemet at det er lukkede skott mellom de ulike hjelpesidene og budsjettrutinene. Man kan f.eks. ikke ta med seg NVVK-handlingsplanen inn i NIBUD-budsjettet, og vice-versa. Det er heller ingen tilgang på chat og rådgivning over telefon, og dermed ingen mulighet for at en profesjonell rådgiver kan gå inn på brukerens budsjetter men de jobber med dem og veilede. Dette er alle kilder til feil og bortfall av brukere underveis.

4.4 MONEY ADVICE SERVICE (MAS – UK)

MAS ble i sin nåværende form opprettet av regjeringen i 2010 med ansvar for å forbedre husholdenes økonomiske dugelighet (*capability*). Organisasjonens funksjon er tredelt. For det første administrerer de avgiften som finansinstitusjonene er pålagt å betale for drift av gratis økonomiske rådgivningstjenester. Gjennom sine prosjektledere deler altså MAS ut ganske mye penger til et stort antall små og store organisasjoner i felten. Bevilgningene er ettårige, og dermed en kilde til ustabilitet i tjenestetilbudet ut til publikum, men i det siste har MAS gått mer og mer over til treårig finansiering. For det andre forsøker de aktivt å påvirke utviklingen av rådgivningstilbudet gjennom bevilgningene. Basert på samarbeid med motakerne og omfattende datainnsamlinger brukes også noen av midlene selektivt til utviklingsarbeid og til å spre 'best practices' på tvers av organisasjonene. For det tredje tilbyr MAS selv et bredt spekter av rådgivningstjenester — herunder både gjeldsrådgivning og generisk rådgivning.

Det skal også nevnes at MAS, i kraft av sin størrelse og rolle, er en avgjørende aktør i arbeidet med å få på plass forhåndsavtaler med kreditorsiden slik at det kan gå mest mulig automatikk i etableringen av alternative betalingsplaner. Dette dreier seg om alt fra standardbrev og saksbehandlingsrutiner til enighet om levekårsatser og økonomisk handlingsrom for hushold med gjelds- og betalingsproblemer. I oktober 2015 var de i ferd med å lande en aksept for at det skal settes av noe til sparing i reforhandlede betalingsplaner — 20% av beregnet overskudd eller £20,-. Hovedargumentet er at dette vil stabilisere avtalene fordi skylderen vil ha et visst slingsmonn til å håndtere uforutsette utgifter underveis i løpet.

4.4.1 Policy for gjeldshjelp

MAS har som generelt mål å sørge for at flest mulig av de som trenger det får tilgang til økonomiske rådgivningstjenester, herunder gjeldsrådgivning. En viktig del av filosofien er at et økende antall brukere skal hjelpes på billigst mulig måte. Dette er dels et spørsmål om å sponse de rette organisasjonene og de mest innovative tiltakene. Men det er også en bevisst styring etter prinsippet om at det er billigst og mest effektivt å få flest mulig over på telefon- og web-baserte tjenester, herunder chat. Samtidig er det et mål at de som best kan hjelpes gjennom personlig oppmøte skal siles ut og faktisk få et slikt tilbud. Det ligger et betydelig innslag av markedstankegang bak MASs engasjement. De gjennomfører uavhengige evalueringer av både egne tjenester og prosjektene de støtter økonomisk.

MAS er dessuten svært opptatt av hvordan man kan få personer med økonomiske utfordringer til å faktisk oppsøke en økonomisk rådgivningstjeneste. Det er et stort gap mellom antall brukere og antall personer som kunne ha tjent på å oppsøke en slik tjeneste men som ikke gjør det (se 3.1.3). F.eks. vet MAS fra spørreundersøkelser at 50% av de som oppgir å ha gjeldsproblemer er enige i et utsagn om at det er helt normalt å føle seg skamfull og mislykket økonomisk når man er i situasjon tilsvarende den de selv befinner seg i. Likevel lar de være å bruke tilgjengelige hjelpekanaler. MAS arbeider systematisk med denne typen data for å tiltrekke seg flere brukere fra denne gruppen.

4.4.2 Hjelpekanaler og målgrupper

MAS tilbød tidligere rådgivning ved oppmøte. Etter omorganiseringen og rollen som den kanskje mest sentrale aktøren i rådgivningsfeltet ble det slutt på det. Til gjengjeld har MAS en meget brukervennlig og innholdsrik webside i en attraktiv og moderne design. På denne websiden har brukeren tilgang på veldig mye informasjon og mange interaktive verktøy. Det tilbys både chat og rådgivning over telefon.

MAS skal hjelpe «alle». De har imidlertid et særlig ansvar overfor svake grupper. For tiden står psykisk helse høyt på agendaen. Å gi lån til noen som har en diagnose og erklært ute av stand til å ta vare på seg selv er selvsagt ulovlig og medfører at kreditor mister retten til å håndheve kravet. På den annen side vet MAS fra spørreundersøkelser at rundt 25% av befolkningen har et psykisk helseproblem. De aller fleste skal inkluderes i normalt samfunnsliv og ha mulighet til å ta opp lån. Imidlertid kan dette stille særlige krav til økonomiske rådgivere i felten og også ha konsekvenser for innholdet på websiden og budsjettverktøyene. Gambling er her et åpenbart problem som må håndteres på en profesjonell måte.

The screenshot shows the Money Advice Service website. At the top, there is a green navigation bar with the logo, the text "Free and impartial money advice", and links for "Cymraeg", "Sign in", and "Register". A search bar is also present. Below the navigation bar, the main heading reads "Free and impartial money advice, set up by government". To the right of this heading is a promotional banner for Christmas with the text "Cut the costs of a merry Christmas now" and an image of wrapped gifts. Below the heading, there are three bullet points: "Advice and guides to help improve your finances", "Tools and calculators to help you keep track and plan ahead", and "Support in person, over the phone and online". The main content area is titled "Choose a section to get started..." and contains a grid of nine categories: "Debt and borrowing", "Budgeting and managing money", "Saving and investing", "Pensions and retirement", "Work and redundancy", "Benefits", "Births, deaths and family", "Insurance", "Homes and mortgages", "Care and disability", "Cars and travel", and "Your Money Advice blog". Each category has a brief description of the services offered.

4.4.3 Webside-innhold

Websiden framstår som svært profesjonell og brukervennlig. Framfor alt er den tydelig tilrettelagt for nettbrett og mobiltelefon, og er derfor optimalisert for fingerbetjent skrolling og klikking:

<https://www.moneyadviceservice.org.uk/en>

Det øverste feltet forteller at dette er en statlig, gratis og uavhengig økonomisk rådgivningstjeneste, etterfulgt av en overskrift og en link til et aktuelt tema. I skrivende stund (november) er dette hvordan å få til en julefeiring som ikke koster mer enn man kan klare. Linken gir mulighet til å sette opp et julebudsjett og har informasjon til hver budsjettpost om hva som er et vanlig forbruk i Storbritannia.

Deretter kommer et oversiktlig felt i behagelige farger med temaer og linker til alt innholdet på websiden. *Debt and Borrowing* står øverst i den første kolonnen, deretter *Saving and Investing*. I den andre kolonnen er det *Budgeting and Managing Money* som står øverst, etterfulgt av *Pensions and Retirement*. Litt lengre ned på listen finner man *Homes and Mortgages*, *Insurance* og *Work and Redundancy*. Det er i alt 12 slike overskrifter, hver med en kort setning om hva verktøyet tilbyr av hjelp og informasjon. Rett under denne listen kommer *Popular Tools and Calculators* med de for tiden tre mest populære verktøyene listet til høyre i bildet (i skrivende stund: *Retirement Income Tool*, *Compare Annuities* og *Mortgage Calculator*). Man kan også klikke fram en liste med alle tilgjengelige interaktive verktøyene:

<https://www.moneyadviceservice.org.uk/en/categories/tools-and-calculators>

Disse er organisert i seks kategorier: *Calculators*, *Letter Templates*, *Order Forms*, *Free Printed Guides*, *Videos* og *Interactive Timelines*. Til venstre i bildet har brukeren hele tiden tilgang til 11 av de 12 overskriftene fra hjem-siden.

Nederste halvdel av hjem-siden består først to blogger (*Are You Ready for an Unexpected Money Shock? & How to Get Out of Debt*) og to prioriterte temaer, alle flagget med bilder av løsningsorienterte mennesker. Etter dette følger et stort felt med teksten: *Worried About Debt? Find Out Where to Get Free Confidential Help Now*. Klikker man her kommer man til en veiviser hvor brukere over hele Storbritannia kan finne fram til gratis rådgivningstjenester på alle plattformer, inkludert muligheter for rådgivning ved personlig oppmøte der man bor. Listen med de 12 verktøyene følger med «på lasset».

Websidens hjem-side avsluttes med linker til chat og telefonbaserte rådgivningstjenester, samt en mulighet til å melde seg på et gratis nyhetsbrev på mail.

Beskrivelsen så langt demonstrerer at det her er snakk om en svært avansert, innholdsrik og variert rådgivningskanal. De aller fleste av linkene tar brukeren til sider med stadig mer detaljert informasjon om de temaene man er interessert i, hele tiden med mulighet til å gå tilbake til et mer generelt nivå eller bytte tema ved hjelp av linkene til venstre i bildet. Websidens sterke side er at brukeren raskt og effektivt kommer dit han ønsker og kan konsentrere seg om akkurat det han har behov for å vite mer om. Men med mindre man velger å gå til siden for kalkulatorer må man imidlertid grave ganske dypt før man kommer til et budsjettverktøy. Hvis man f.eks. begynner med *Debt and Borrowing*, kommer man ikke til *Loan Calculator* før man graver seg ned i *View all [links]* under det første informasjonspunktet *Before You Borrow*. Tilsvarende er linken til *Budget Planner* plassert langt ned på listen under det neste informasjonspunktet *Taking Control of Debt*. Og så videre.

Via siden *Tools and Calculators* kan man imidlertid gå rett til en av de i alt 17 verktøyene/kalkulatorene:

- Mortgage affordability calculator
- Mortgage calculator
- Stamp Duty calculator
- Pension calculator
- Loan calculator
- Budget planner
- Divorce and separation calculator
- Car costs calculator
- Savings calculator
- Baby costs calculator
- Money Health Check
- Workplace pension contribution calculator
- Quick cash finder
- Credit card calculator
- Debt test
- Christmas money planner
- Redundancy pay calculator

Felles for disse veilederne er at de er svært kjappe og enkle å bruke. Og som listen gir inntrykk av, har de forskjellige siktepunkt. *Quick Cash Finder* er f.eks. en svært enkel rutine hvor man legger inn summer for forbruk på hvert av forbruksområdene man er inne på. 15 slike er forhåndsdefinert, og man kan legge til så mange man vil. Man kan bare legge inn ett område av gangen, f.eks. alkohol, og angi en sum man bruker pr dag, uke eller måned. Så regner kalkulatoren ut hvor mye dette blir pr år. Deretter får man oppfordringer til å bruke pengene annerledes: til å nedbetale gjeld (med link til diagnoseverktøy for gjeldssituasjonen), eller til sparing (med link til sparekalkulatoren). Det er også et spørsmål om man har kontroll over økonomien (med en link til budsjettveilederen).

Det er altfor omfattende å presentere alle interaktive verktøy i listen ovenfor. Men for å gi et inntrykk av hvordan de er designet og tenkt i bruk, skal vi se nærmere på to av dem. Den ene er *Budget Planner*, som kommer i to varianter: én som det står vil ta 5 minutter å arbeide seg igjennom, og én som skal ta 10 minutter.

<https://www.moneyadvice.service.org.uk/en/tools/budget-planner>

I den kjappe varianten legger man inn summer i en serie av forhåndsdefinerte poster som inntekt, husholdsutgifter, TV/internett/telefon, mat, lån, familie og venner, og til slutt reiser. Under hver post kan man klikke frem en spesifisert liste av underposter som kan hjelpe brukeren til å legge inn et realistisk totalbeløp. Til slutt regnes ut et overskudd eller underskudd, og man får en grafisk framstilling av forbruksmønsteret. Grafen følges opp av en liste med råd om hva man kan foreta seg. I tilfeller med underskudd får man f.eks. opp en anbefaling om å ta kontakt med en rådgiver (med link til siden hvor man kan finne disse), et forslag om at man kanskje kvalifiserer til en eller flere støtteordninger som kan øke inntekten (med link til relevante websider), et råd om å betale prioritert gjeld først (med link til en guide for hvordan å prioritere gjeldskrav), et forslag om å bokføre utgifter og redusere utgiftene (med link til en *Cut-Back Calculator*), samt et generelt råd om at det alltid er bedre å bruke penger man måtte ha til overs til å betale gjeld før man lar dem gå til forbruk.

Den mer avanserte kalkulatoren gjør i prinsippet samme jobben, men her er rutinen mer omfattende. Man skal igjennom sju faner: inntekt, husholdspesifikke utgifter, mat og klær, forsikring og lån, familie og venner, reise og fritid. Under hver fane er det en detaljert liste av godt organiserte og forhåndsdefinerte poster, med anledning til å legge til så mange egne som man ønsker. Holder man kursoren over tittelen på de forhåndsdefinerte postene, kommer en lite «i» til syne i blå farge. Hvis man klikker på den får man opp en kort forklaring på hva man skal og ikke skal legge inn. F.eks. får man under kredittkort vite at dersom man betaler alt ved forfall skal man ikke legge inn noe her, men at de som har kredittkortgjeld skal legge inn avdragene sine. Ved siden av en meget lekker design, er det verdt å merke seg at listene er gode i den forstand at også utgifter som er lett å glemme — f.eks. kaffe på jobben — er tatt med. En annen «vinner» er kalkulatoren. Mens brukeren kan velge å legge inn summer for daglige, ukentlige, halv-månedlige, månedlige, kvartalsvise, halvårslige eller årlige utgifter (nedtrekkmeny), regnes alt om til månedlige summer i summeringskolonnen. Dette er altså motsatt av mange andre kalkulatorer, hvor brukeren selv må omregne irregulære utgifter og inntekter til månedlige beløp. Når man har vært igjennom alle sju fanene, kommer man til en oppsummeringsside som inneholder det samme som den kjappe varianten: budsjettbalanse, en grafisk framstilling av forbruksmønsteret og en serie råd — i tilfellet underskudd helt identisk med hva man får i den raske rutinen. Men i tillegg får man mulighet til å laste ned budsjettet som en excel-fil eller få det sendt på email til seg selv eller andre. Enten man bruker den kjappe eller den mer omstendelige varianten, kan budsjettene lagres på brukerens *Min Side*.

Det andre interaktive verktøyet vi skal trekke fram, er diagnoseverktøyet for gjeldsforpliktelser som så vidt ble nevnt ovenfor i forbindelse med *Quick Cash Finder*. Igjen er det snakk om to varianter som går under overskriften *Debt Test*:

<https://www.moneyadvice.service.org.uk/en/tools/debt-test>

Den første er et verktøy som skal identifisere problemgjeld. Man blir tatt til en side hvor man kan klikke på åtte forskjellige gjeldstyper. Ved å klikke på den eller de som er aktuelle, får man råd knyttet til hver enkelt av dem. F.eks. vil symbolet for bolig produsere 4 anbefalinger: ta kontakt med kreditor straks, forsikre deg om at du kjenner dine rettigheter, kontakt en rådgiver (med link til veilederen for dette), og last ned relevant informasjon (med link til to dokumenter, én for husleierestanser og én for boliggjeld).

Den andre varianten tar sikte på å avgjøre hvor alvorlig gjeldssituasjonen er totalt sett. Testen er basert på seks ja/nei-spørsmål: om man baserer seg på kontoovertrekk og kreditt for å dekke daglige utgifter som mat og transport, om man ikke har kunnet betale tre eller flere regninger eller renter/avdrag på lån siste seks måneder, om man synes at gjeld er en tung byrde i hverdagen, om man har misligholdt boliglånet og/eller strømregningen, om man sliter med å betale regninger eller er redd for at man snart får betalingsproblemer, og om man er blitt kontaktet av et inkassobyrå eller rettsapparatet. Resultatet av testen kommer i én setning, f.eks. at situasjonen er virkelig alvorlig. Man får da en liste over noen av de store rådgivningsfirmaene pluss en link til verktøyet som finner kontorer i nærområdet som tilbyr rådgivning ved personlig oppmøte. Man får også vite hva disse rådgiverne kan tilby: sette opp et budsjett, kalkulere hvor mye man skylder og hvordan å forholde seg til de mest akutte regningene, samt gjeldsforhandlinger der det er mulig eller nødvendig.

Når det gjelder kalkulatorer på området gjeld, skiller MAS seg ut ved å være mer innrettet på økonomisk rådgivning enn gjeldsrådgivning. Det betyr at ingen av deres kalkulatorer er bygget opp rundt en oversikt over lån, kreditorer og restanser. Isteden er de innrettet mot førstegangskjøpere og andre som vurderer å ta opp ulike typer lån inkludert kredittkort. De regner typisk ut hvor mye gjeld man tåler, og hva dette

vil koste. Det finnes også kjappe kalkulatorer som regner ut skatter og avgifter i forbindelse med boligkjøp. Men det er ingen av kalkulatorene som optimaliserer for mislighold og kreditorforhandlinger.

4.4.4 Erfaringer

Det er flere ting å lære av hjemmesiden til MAS. For det første er designen svært innbydende, og tydelig optimalisert for nettbrett og mobil. Siden er preget av profesjonell farge- og bildebruk, og kalkulatorene og veilederne har kortfattede, presise instruksjoner og forenklet input, både når det gjelder valg av perioder og inntasting ved bruk av f.eks. glidende søyler. Man har åpenbart satset stort på å tiltrekke seg både unge og middelaldrende brukere som jo på mange måter er å anse som hovedaktørene i den moderne økonomien. Hjemmesiden bærer dessuten preg av å være innrettet mot økonomisk rådgivning snarere enn gjeldsrådgivning. Det betyr imidlertid ikke at folk med betalingsproblemer ikke har nytte av websiden. Her fins et vell av velorganisert informasjon om nærmest alle sider ved privatøkonomien. Det er lagt stor vekt på å gjøre tekstbitene så korte og fokuserte som mulig i den hensikt å nå fram til alle — også de som ikke har lett for å tilegne seg skriftlig informasjon. De som har økonomiske utfordringer og behov for gjeldsrådgivning ved personlig oppmøte blir fort, og på svært mange forskjellige måter, identifisert og sluset videre til organisasjoner og institusjoner med spesialiserte samfunnsoppdrag overfor hushold i økonomisk motgang. Slik sett reflekterer MASs webside den arbeidsdelingen som har utviklet seg i det britiske rådgivningsmarkedet.

Websiden bærer også preg av å være et nettsted som tar mål av seg å være moderne, nærmest trendy — dels ved å ta opp temaer som kan være utfordrende for mange hushold og foreslå gode løsninger, og dels ved å dele de økonomiske temaene opp i mange små biter slik at hver av dem kan adresseres spesifikt med hensyn til mulige løsninger. Slik gjøres økonomi, som for mange kan fremstå som overveldende, om til håndterlige, løsningsorienterte utfordringer som de fleste kan mestre på egen hånd — eventuelt med noe hjelp fra rådgivere på telefon eller chat. Denne tilnærmingen støttes av erfaringer og kunnskaper om brukerne ikke bare i Storbritannia, men også, som vi har sett, i Irland og Nederland. Poenget er å designe rådgivningskanalene slik at sjansen for frafall pga. at informasjonen og veilederne er for kompliserte, reduseres til et minimum. Dette gjelder ikke minst arbeidet som kreves av brukeren av verktøyene. Blir budsjetter og andre rutiner for tunge og omstendelige å gjennomføre, blir frafallet også stort.

En annen erfaring fra MAS er viktigheten av å kombinere en webportal med andre former for brukerkontakt: telefon og chat. Dette ikke bare fordi mange kan ha behov for hjelp og støtte underveis. Det ligger også en klar merverdi i at de budsjetter brukeren utarbeider blir kvalitetssikret av en profesjonell rådgiver — ikke minst dersom man skal presentere sin økonomi for kreditorer, enten man skal søke om lån eller gå inn i gjeldsforhandlinger.

4.5 MONEY ADVICE TRUST (MAT — UK)

MAT er en ideell stiftelse som i 2003 overtok *National Debtline*, en telefonbasert rådgivingstjeneste for personer med økonomiske problemer over hele Storbritannia. Stiftelsen driver også *Business Debtline*, som gir råd om gjeldsproblemer til små firmaer. I 2011 lanserte MAT dessuten *My Money Steps*, som er en web- og chat-basert rådgivingstjeneste. *National Debtline* og *My Money Steps* er samlokalisert og trekker på hverandres ressurser. Det er disse to tjenestene som er av interesse i denne rapporten. I tillegg driver MAT med utstrakt kursing av økonomiske rådgivere over hele landet gjennom *WiserAdviser*. I 2014 var det samlede antall brukere av alle fire tjenestene 1.200,785.

<http://www.moneyadvicetrust.org/Pages/default.aspx>

MAT er delvis finansiert av MAS, og delvis av banker og finansinstitusjoner som betaler stykkpris pr sak som involverer deres kunder. Prisen er som nevnt innledningsvis basert på gjeldens størrelse. I tillegg er MAS sponset av ulike *Charities* som samler inn penger til ulike sosiale oppgaver.

4.5.1 Policy for gjeldshjelp

MAT er en del av et system hvor det hele tiden skjer tilpasninger etter et markedsprinsipp om lønnsomhet. Brukerne skal hjelpes på den billigste og mest mulig effektive måten. MATs bidrag er å operere ut fra målet om å sette dem i stand til å hjelpe seg selv. Dette gjør de gjennom å etablere hjelp-til-selvhjelpkanaler. MAS har da også et passende slagord: *Helping more people, more effectively*. Det er viktig å peke på at de er del av en arbeidsdeling, hvor MAT spesialisere seg på noen tjenester, og inngår samarbeid med andre for dekke hele tjenestespekteret. Når det gjelder rådgivning ved personlig oppmøte er hovedpartneren *Citizen Advice Beureau (CAB)*. Dette er en *charity* som har mellom 3.300 og 4.000 kontorer lokalt over hele Storbritannia, og som er bredt engasjert i sosialt arbeid — ikke bare økonomi og gjeld, men også fattigdom, boforhold, arbeidsløshet osv. I tillegg sluser MAT brukere over til *StepChange* der det er aktuelt å inngå visse typer frivillige avtaler (se nedenfor).

4.5.2 Hjelpekanaler og målgrupper

Gjennom *National Debtline* og *My Money Steps* tilbyr MAT økonomisk rådgivning i tre kanaler: telefon, web og chat. De tilbyr ikke rådgivning ved personlig oppmøte. Men her har de altså inngått et samarbeid med *CAB* og *StepChange*.

MATs målgrupper er derfor alle som har økonomiske problemer og som kan hjelpe seg selv gjennom tjenestene på web, chat eller telefon. Samtidig inngår de altså i en symbiose hvor en viktig del av deres rolle i systemet er å identifisere de av deres brukere som kvalifiserer for visse frivillige ordninger eller er avhengig av å få rådgivning ved personlig oppmøte.

National Debtline er til stede på både Facebook og Twitter.

4.5.3 Webpage-innhold: National Debtline

Brukerne kan enten gå direkte til *National Debtline's* hjemmeside eller komme dit via MATs webside. Førsteintrykket skiller seg klart fra MAS på to måter: dette er en webside designet for PC-brukere, og den er fokusert på gjeld og gjeldsrådgivning. Øverst ligger en menylinje med adgang til verktøy for gjeldshåndtering og budsjett samt tilgang på brevmaler, informasjon og FAQ:

<https://www.nationaldebtline.org/>

Hovedsiden er enkelt bygd opp av seks felt: én for telefonnummeret til *My Money Steps*, én for linker for arbeidsløse og brukere i Skottland, én for linker til faktablader, én for utvalgt informasjon om lovverk, gjeld og kreditorforhandlinger, og én for nyhetsoppslag. Dette er alle oppblåste versjoner av menylinjen øverst på siden. Det mest iøynefallende feltet er imidlertid linken til *'Four simple steps to deal with your debts'*. Klikker man her, kommer man til en ny side hvor de fire skrittene er flagget med ulike farger: (i) øk inntekten, (ii) sett opp et budsjett, (iii) håndter prioritert gjeld, og (iv) håndter uprioritert gjeld. Her er det også umiddelbar tilgang til chat via et blått felt til høyre på siden. Dette feltet følger med gjennom hele veilederen.

<https://www.nationaldebtline.org/EW/steps/Pages/default.aspx#>

(i) Starter opp med en informasjonsside og deretter en sjekkliste med ni forslag til hvordan man kan øke inntekten, herunder om man betaler for mye skatt, har rett til stønader, kan leie ut et rom i boligen eller få et kommunalt lån. Under hvert forslag er det linker både til mer informasjon og til eksterne websider hvor man kan komme i kontakt med aktuelle institusjoner, f.eks. kommunen eller skatteetaten. Under denne listen er det et felt hvor man kan klikke seg videre i veilederen. Dette er starten på 10 sider med *National Debtline's* egen informasjon om inntekt og sentrale utgiftsposter som gass, strøm og vann. Også når det gjelder utgiftene er det forslag til hvordan de kan justeres samt linker til eksterne sider hvor man kan ordne opp direkte med aktuelle tjenesteytere.

<https://www.nationaldebtline.org/EW/steps/step2/Pages/default.aspx>

Så tar veilederen brukeren inn i (ii) budsjettverktøyet – i alt 19 sider. Den første inneholder en sjekkliste av samme type som ovenfor, men denne gangen om sentrale aspekter ved å sette opp et budsjett. Noen av disse er gjengangere fra forrige sjekkliste — man kommer ikke utenom betraktninger rundt inntekt når man skal budsjettere. Andre punkter er nye, f.eks. hvordan man best kan komme fram til hvor mye man bruker på de enkelte utgiftspostene, hvordan man bør tenke rundt uprioritert gjeld og hvordan man skal forholde seg om man er selvstendig næringsdrivende. Disse linkene tar brukeren framover til (iii) og (iv) eller bakover til (i) ettersom man føler behov for informasjon. Budsjettet dukker først opp på side 18. Brukeren trenger imidlertid ikke å arbeide seg gjennom alle disse sidene for å komme dit. Allerede på sjekklisten fins en direktelink.

Selve budsjettet gir et oversiktlig førsteinntrykk idet alt er plassert på én side med overskriftsfelter som kan utvides etter hvert som man jobber seg igjennom det:

https://www.nationaldebtline.org/EW/steps/step2/Pages/Step_2_11.aspx

Budsjettets hoveddeler består av husholdets sammensetning, inntekt, formue, utgifter, prioritert gjeld, uprioritert gjeld og ekstra opplysninger. I venstre del av siden summeres budsjettet fortløpende, med felt for hva som eventuelt er til overs til kreditorene og forslag til dividendefordeling mellom prioriterte og uprioriterte krav.

Listen over mulige inntekter er detaljert, inkludert stønader og pensjoner. Under formue må man krysse av for at man ikke har noen midler i bakhånd. Hvis dette ikke er tilfellet, og man altså har oppsparte midler man kan trekke på, blir man oppfordret til å ta kontakt med en rådgiver på chat eller telefon. I seksjonen for utgifter er det også en detaljert liste med utgiftsposter, organisert i underoverskriftene nødvendige utgifter (f.eks. husleie, forsikringer, strøm), telefon (fast og mobil), reise (f.eks. arbeidsreise, bil, bensin), mat & klær, og annet (f.eks. frisør, hobby, TV, skolemåltider). Man kan fritt velge periode (dag, uke, måned, kvartal, halvår, år), og alle summer regnes automatisk om til månedsbeløp. Man kan også legge til egne poster etter behov.

Under prioritert gjeld ligger poster som husleie, boliglån, bøter, strøm og barnebidrag. Her skal brukeren legge inn beløpet som skal betales pr. måned, samt summen av det man eventuelt ligger på etterskudd med. Hvis den prioriterte gjelden overgår betjeningsevnen får man automatisk opp en boks som oppfordrer brukeren til å gå igjennom inntektene på nytt, og hvis det ikke hjelper på balansen blir man bedt om å ta kontakt med en rådgiver. Når det kommer til de uprioriterte gjeldspostene, er det ingen forhåndsdefinerte poster. Her må brukeren først legge inn antallet slike krav, hvoretter budsjettet genererer det nødvendige antall linjer, én for hvert krav. Brukeren legger da inn kreditor og skyldig beløp, og budsjettverktøyet svarer med å foreslå en sum til betjening av gjeldsposten.

Til slutt kommer brukeren til delen som inneholder ekstra informasjon. Her får man anledning til å lagre budsjettet på «min side», laste det ned som en pdf-fil eller laste ned en forenklet versjon, også som pdf. Sistnevnte kan brukes som dokumentasjon i kreditorforhandlinger.

Del (iii) og del (vi) består av 10-20 innholdsrike informasjonssider om henholdsvis prioritert og uprioritert gjeld, med spesifikk informasjon om restanser knyttet til hver kravtype:

<https://www.nationaldebtline.org/EW/steps/step3/Pages/default.aspx>

Prioriterte krav	Uprioriterte krav
<ul style="list-style-type: none"> • Mortgage • Rent • Council tax • Gas and electricity • Magistrates' court fines • Parking penalty charges • Child maintenance • Social Fund loans • Benefit overpayments • Tax credit overpayments • Tax debts • Hire purchase or conditional sale • TV license. 	<ul style="list-style-type: none"> • Credit-card debts; • Personal loans with finance companies; • Bank and building society loans and overdrafts; • Charge cards; • Catalogues; • Personal debts to friends and family; • Doorstep-collected loans; • Payday loans; • Water rates; and • Business debts.

Slike lister vil selvsagt være forskjellige fra land til land. Poenget er imidlertid at slike verktøy må være svært konkrete, og at god informasjon rundt spesifikke krav kan være til stor hjelp — og ikke minst: lettelse — for folk i økonomiske vansker. Både i (iii) prioritert gjeld og (iv) uprioriterte gjeld blir brukeren tatt videre fra listen over krav til en sjekkliste med kjappe råd og lenker til verktøy som brevmaler og budsjettet, og fortsetter med regler og løsninger rundt hvert av kravene. Ikke minst fokuseres det på hva som kan skje dersom man ikke foretar seg noe i forhold til dem. Brukeren får fortløpende råd om hvordan å bedrive brannslukking og oppfordringer til å gå tilbake til eget budsjett og se om det er mulig å gjøre noen justeringer som kan forebygge krisesituasjoner i tiden som kommer. Man blir også oppfordret å ta kontakt med rådgiver på chat eller telefon, spesielt i tilfeller hvor det dreier seg om utkastelser, rettslig forfølgelse eller stenging av strømmen.

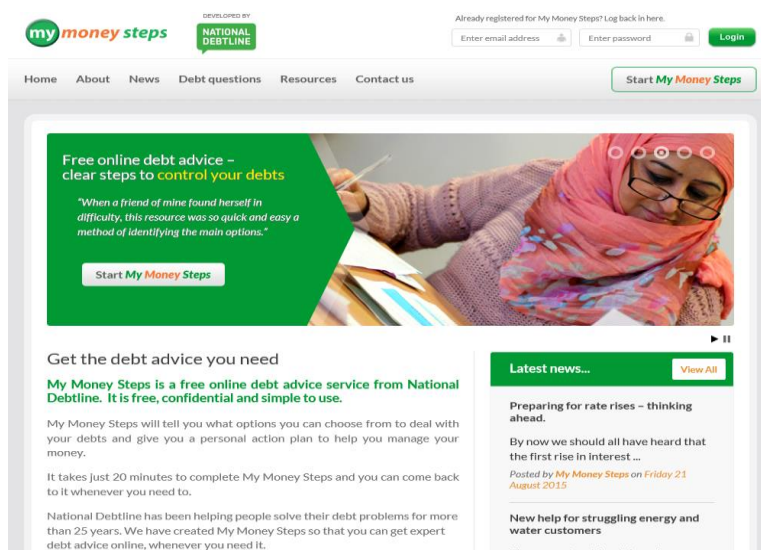
Output fra *National Debtline's* web-løsning er et budsjett og mye informasjon. Brukeren får imidlertid ikke ut råd som er tilpasset den spesifikke økonomiske situasjonen han er i. Man må m.a.o. hjelpe seg selv ved å gå fram og tilbake mellom budsjettet og aktuelle informasjonssider og foreta justeringer på det grunnlaget. Men man kan jo alltid supplere med chat eller rådgivning over telefon mens man arbeider med budsjettet. Et viktig pluss er at rådgiveren kan gå inn og se brukerens budsjett underveis.

4.5.4 Webside-innhold: My Money Steps

Siden opprettelsen av *My Money Steps* har MAT har sett behovet for å slå sammen denne tjenesten med *National Debtline's* web-tilbud. Dette vil ikke bare bety en bedre integrert tjeneste ut til publikum, men

også en modernisering av web-verktøyene, som etter 10 år fremstår som noe gammeldagse og omstendelige. Dessuten gir ny teknologi mulighet til å utvide output med konkrete råd basert på det som brukeren legger inn av opplysninger i budsjettet. I 2012 ble derfor *My Money Steps* lansert på web:

<https://www.mymoneysteps.org/info/Details.aspx?q=33d83fdf-8567-42c8-8d5c-63859dd3d422>



Startsiden er en info-side i samme drakt som National Debtline. Den har én hovedfunksjon: å starte *My Money Steps* veileder. Etter å ha opprettet en bruker, logger man seg inn og kommer til en moderne webside i lyst design som minner om MAS — selv om den ikke i samme grad er optimalisert for nettbrett og mobil. Til gjengjeld ligger hovedfokuset på gjeldsrådgivning. Øverst på siden ligger knapper med titlene *My Info*, *Our Advice*, *My Progress*, *My Diary* og *My Notes*. Dessuten er det knapper som tar brukeren direkte til *Financial Statement* og *My Budget Plan*. Dette er m.a.o. en handlingsrettet webside.

Veilederen er organisert i seks trinn: *My Details*, *My Debts*, *My Income*, *My Assets*, *My Spending* og *My Situation*. I det første trinnet legger man inn opplysninger om seg selv (kjønn, alder, jobb, bil, sivilstand, bolig) og husholdets sammensetning (antall personer, biler, om noen er syke). Man må dessuten velge om man skal sette opp et budsjett for seg selv eller husholdet. Hvis man velger det siste, får man legge inn partnerens gjeldssituasjon og inntekter parallelt med egne summer. Det neste trinnet, gjeld, har de samme kategoriene som National Debtline, men her er listen lekkert organisert i grupper med bokser for hver gjeldstype. Til hver boks er det et pop-up-felt som forklarer hva som skal tas med. Når man legger inn en sum i en av boksene kommer det opp et enkelt bilde med fire spørsmål: hvor mye etterslepet er, om man har reforhandlet en tilbakebetalingsplan og i så fall hvor mye man er blitt enige om å betale pr uke eller måned, samt hvilket navn gjelden står i. Når man klikker seg videre får man noen tilleggsspørsmål om gjeldssituasjonen: om man bestrider ett eller flere av kravene, om man har fått ulike brev fra rettsapparatet eller er truet med utkastelse, og om man står i fare for å få stengt av strømmen.

Sidene for inntekt og formue har også langt på vei samme innhold som i *National Debtline's* budsjett, men designen er mer attraktiv og følger mønsteret fra tidligere med bokser, pop-up-forklaringer og ekstra opplysninger. Formue-siden er litt mer detaljert enn *National debtline*, idet man må gi estimater på alle verdier man eier utover bolig, som f.eks. bil, sparing, annen eiendom og andre, ikke-spesifiserte eiendeler. Man blir også spurt om man har økonomiske interesser i en annens eiendom.

Når man deretter kommer til siden for My Spending, er det igjen National Debtline's detaljerte kategorisering som går igjen — i alt 53 forhåndsdefinerte utgiftsposter. Men altså i et mer innbydende og lettere håndterlig design. Den siste siden i veilederen er *My Situation*, som inneholder 5 spørsmål om hvor bekymret man er: om man generelt bekymrer seg over gjeldssituasjonen, om man ikke får sove om natten pga. ubetalte krav, om slike bekymringer påvirker ens fysiske helse, om de påvirker forholdet til andre mennesker, og om det hender at man likevel føler man har kontroll over den økonomiske situasjonen.

Når man har kommet seg gjennom hele veilederen, kommer man til side med tittelen *Our Advice*. Menyknappen for Financial Statement øverst på siden gir et sammendrag av budsjettet som man kan bruke som vedlegg i den videre saksgangen. I en simulering vi kjørte, hvor balansen var positiv til tross for restanse på boliglånet og et annet lån, konkluderte dokumentet med å regne ut det månedlige overskuddet og foreslå en jevn fordeling mellom prioriterte og uprioriterte krav. I tillegg hadde veilederen generert 12 råd basert på budsjettet. Fordi problemgjelden inkluderte boliglån, og restansen var anelig, var det første rådet å ta kontakt med en rådgiver for å stoppe et mulig fremtidig tvangssalg. Deretter ble vi anbefalt å åpne en sikker bankkonto som banken ikke kan forsyne seg fra. Dette er aktuelt dersom man har lån i samme bank som man har lønnskonto. Begge disse rådene ble kategorisert som viktige og gitt en anbefalt tidsfrist på 7 dager. Dernest kom fire forslag til hvordan inntektene kan økes. Tre av dem angikk mulige støtteordninger og skattereduksjoner for den oppgitte familietyper. Det fjerde forslaget var et spørsmål om alle i husholdet betaler en rimelig andel av utgiftene. Disse punktene var også klassifisert som viktige, men gitt en noe lengre tidshorison: 14 dager.

Disse rådene ble så etterfulgt av to råd om den prioriterte gjelden. Vi hadde lagt inn to slike lån, ett boliglån og ett annet sikret lån, og i forhold til begge poster ble det foreslått å ta kontakt med kreditorene for å få i stand en betalingsplan. Videre kom to råd om pensjon. I henhold til nytt lovverk i Storbritannia kan man nå ta ut forskudd på pensjonen og bruke det til å betale ned gjeld. Alle disse fire rådene ble klassifisert som meget viktige, og gitt en tredagersfrist å følge opp. Til slutt kom ett råd om å foreta seg noe i forhold til stress på grunnlag i svarmønsteret i *My Situation*, samt en oppfordring til å gi websiden feedback. Dette var råd av lavere viktighet som begge ble gitt en 30-dagers horison.

Rådene varierer med hva som legges inn i budsjettet. Da vi f.eks. halverte inntekten og fikk fram en negativ budsjettbalanse økte antall råd fra 12 til 15. Det kom opp en ekstra oppfordring til å ta kontakt med en rådgiver — denne gangen ikke bare for å hindre tvangssalg men for å gjennomgå budsjettet. I tillegg kom det to nye forslag til å øke inntekten. Siden den nå var så lav, ble det foreslått å undersøke om to nye stønader kunne være aktuelle: støtte til strøm og vann.

Tidsfristene som knyttes til hvert krav er ikke bare for å illustrere at noe haster mer enn noe annet. Ut fra hvert råd fins en knapp: *Turn into action*. Trykker man på den, legges rådet inn i kalenderen *My Diary*. Det finnes tilsvarende knapper for *My Progress*, hvor alle endringer man legger inn i budsjettet framkommer og sammenlignes med «utgangsbudsjettet», og for *My Notes* hvor man kan gjøre seg notater underveis i prosessen. Slik blir websiden til et «arbeidsbord» som er tilgjengelig under hele ferden fram til at budsjettet er i pluss — og enda lenger for den sakens skyld.

4.5.5 Chat og telefon

Da *My Money Steps* ble opprettet i 2010 og samlokalisert med *National Debtline*, var ideen å dele ressurser og utnytte den faglige kompetansen på best mulig måte. Det er viktig å peke på at det er de mest kvalifiserte rådgiverne som settes til å betjene chat. Tjenesten er m.a.o. ressurskrevende. Under chat-sesjonene blir brukerne også tilbudt å bli koblet til telefontjenesten dersom problemstillingene krever det. På telefonsiden sitter det både velkvalifiserte og kvalifiserte rådgivere, samt ansatte under opplæring. Til sammen blir dette et system for å viderekoble samtaler til mer kvalifiserte kolleger, eller kolleger med spesialkompetanse, der man selv ikke har den nødvendige kunnskapen. Dessuten har telefontjenesten en inngangsportal, hvor brukerne først kommer i kontakt med medarbeidere som kun har opplæring til å ta seg av de enkleste og mest vanlige spørsmålene. Her foregår det m.a.o. en siling av brukere, og bare de som har konkrete behov blir satt over til en kvalifiserte rådgiver. Her ligger det selvsagt ikke bare en faglig effektivitetsgevinst, men også en kostnadsbesparelse: rådgiverkompetanse lønnes høyere enn den som besittes i inngangsportalen.

Ved siden av å være en effektivisert tjeneste, er dette også et system som er tilrettelagt for opplæring av rådgivere. Her kan nytt personell gjennomgå kurs og tre inn i rådgivningsfunksjoner som *trainees* på ulike nivåer etter hvert som man blir kvalifisert. Det tar 3-6 måneder å utdanne en rådgiver. Siden vil erfaringene man gjør seg i felten tilføre det ekstra som skal til for å bli en høyt kvalifisert medarbeider.

4.5.6 Erfaringer

National Debtline har ca. 350.000 unike brukere hvert år. Ser vi på de enkelte kanalene, er det ca. 100.000 flere brukere på web enn på telefon. Det mangler tilsvarende tall for chat. Når det gjelder *My Money Steps*, har denne websiden fått 63.000 registrerte brukere siden oppstarten i 2012, hvorav har 70% fullført veilederen. Dette er vesentlig mindre enn *Debtline*. Men da må det legges til at *My Money Steps* er mye mindre synlig enn *National Debtline*. Man må enten vite om den på forhånd eller få den opp gjennom et Google-søk. Det er riktignok et par linker til *My Money Steps* på *National Debtline's* hjemmeside, men de er små og vanskelige å få øye på sammenlignet med de store oppslagene rundt deres egen budsjettveileder.

Det er særlig to ting som bør fremheves i forbindelse med MAT's tjenestetilbud. Det ene er integreringen av tjenestene. Rådgiverne får speilet brukerens budsjett og kan veilede over telefon eller chat mens begge parter har budsjettet foran seg. Dette betyr også at rådgiveren kan kvalitetsjekke utskriftversjonen (*Financial Statement*), noe som øker tilliten på kreditorsiden. For det andre skal *My Money Step's* automatiske generering av konkrete råd i forhold til brukerens budsjett fremheves. Dette øker websidens funksjon som et hjelp-til-selvhjelp verktøy betraktelig. Her er også ideen om å gjøre websiden til et arbeidsbord verdifull.

4.6 STEPCHANGE (SKOTTLAND)

I likhet med MAT er *StepChange* en ideell stiftelse. Men det er noen viktige forskjeller. Opprinnelsen til organisasjonen ligger i USA og rundt en sentral forretningsidé: kreditorene skal, og vil også være interessert i, å betale for å få gjeldsproblemer og mislighold løst en gang for alle. I 1993 ble idéen eksportert til Storbritannia og lansert under navnet *Consumer Credit Counselling Service* (CCCS). Tjenesten ble fort landsdekkende, og i 2012 byttet organisasjonen navn til *StepChange*. En annen sentral forretningsidé er at organisasjonen — i motsetning til f.eks. MAT — ikke bare skal levere hjelp-til-selvhjelp, men også — og kanskje først og fremst — saksbehandle visse typer av saker på vegne av skyldnere fram til endelig løsning.

Det er da også et slikt produkt som markedet – altså kreditorene - vil være interessert i og villige til å betale for. En spesiell betalingsmodell ble for slike tjenester ble dermed satt i system: en prosentandel av gjelden som inngår i reforhandlingene.

Som ideell stiftelse skal ikke *StepChange* generere profitt. I et markedsperspektiv må virksomheten imidlertid gå rundt også økonomisk. Det betyr på den ene siden at organisasjonen stadig må utvikle, profesjonalisere og strømlinjeforme sine tjenester for å tiltrekke seg brukere og opparbeide tillit blant kreditorene. På den annen side er det nødvendig med et visst saksvolum for komme i balanse. Dette gjør *StepChange* til det nærmeste vi kommer en markedsaktør på området gjeldsrådgivning.

StepChange er som allerede nevnt tilstede over hele Storbritannia. I november 2015 etablerer de seg også i Irland. Vi har besøkt *StepChange* i Skottland, som har en egen lovgivning på feltet som skiller seg noe ut fra f.eks. England. Det betyr at løsningsmodellene som de tilbyr i ulike geografiske områder varierer. Derfor må brukere av deres hjemmeside angi hvilket juridisk område de bor i før de får adgang til å bruke verktøyene:

<http://www.stepchange.org/>

4.6.1 Policy for gjeldshjelp

Stepchange's filosofi er å hjelpe folk til å betale tilbake det de skylder, ikke nødvendigvis å få slettet gjelden. De har også som policy å ikke tillate avtaler som innebærer at brukeren må leve under etablerte minstandarder. Disse er basert på årlige surveyer i offentlig regi, og er anerkjente over hele Storbritannia.

De er spesialister på gjeldende løsningsmodeller for økonomiske problemer, og hjelper folk inn i de ordningene som de er kvalifisert for og som passer hvert enkelt tilfelle best.

4.6.2 Hjelpkanaler og målgrupper

Stepchange har ikke som mål å hjelpe alle som har økonomiske utfordringer. De er isteden ute etter å skille ut og tiltrekke seg brukere som kvalifiserer spesifikt til en av de ordningene som organisasjonen har definert som sitt arbeidsfelt. Alle andre blir henvist til andre steder som f.eks. MAT og CAB.

StepChange tilbyr rådgivning gjennom alle tre kanaler: web, telefon og chat. Organisasjonen er også synlig på mange sosiale medier: Twitter, Facebook, YouTube, Google+ og LinkedIn. De har også en blogg på sine hjemmesider. Det går i alt med fire årsverk til denne delen av virksomheten, som er felles for *StepChange* i hele Storbritannia. Disse fire henter inn ideer fra hele organisasjonen og legger ut oppslag på aktuelle sosiale medier. *StepChange* peker på at dette er en stadig viktigere rekrutteringskanal.

4.6.3 Webside-innhold

Hjemmesiden har et lyst og moderne design, og er oversiktlig organisert med et lite antall overskrifter/faner. Klikker man på én av dem — f.eks. *Debt Information and Advice* — oppdager man snart at svært mye informasjon er tilgjengelig, både om juridiske og praktiske sider rundt ulike typer av gjeld og gjeldsordninger, og om hvordan *StepChange* kan hjelpe folk med økonomiske utfordringer. Det dominerende blikkfanget på websiden er imidlertid linken til veilederen for gjeldsrådgivning: *DebtRemedy*:

<http://www.stepchange.org/Debtremedy.aspx>

The screenshot shows the StepChange Debt Charity website. At the top left is the logo 'StepChange Debt Charity'. To the right, there is a search bar with the text 'Already started? Enter web number'. Below this is a large purple banner with the text 'Free online debt advice' and 'Get help now with Debt Remedy'. A prominent orange button says 'Start now'. To the right of the banner is a photograph of a woman lying in bed, looking unwell. Below the banner is a section titled 'How it works' with three numbered steps: 1. 'Tell us about your finances' (with a piggy bank icon), 2. 'We'll help you create a budget' (with a stack of coins icon), and 3. 'You'll get free debt advice' (with a hand holding a document icon). To the left of these steps is a list of benefits: 'Expert debt advice in 20 mins from the UK's leading debt charity', 'Completely anonymous', 'Recommendations and solutions tailored to your situation', and 'Support available via phone, email and livechat'. Below this is a 'Frequently asked questions' section with the heading 'What debt solutions are available?' and a small image titled 'What is Debt Remedy?' showing a man's face and some charts.

På intro-siden får man først svar på noen FAQ som f.eks. hvilke typer av løsninger som fins og at målet med verktøyet er å komme fram til en anbefaling om hvilken som passer best for brukeren. Man kan også lese at veilederen er et trepunkts kommunikasjonsverktøy hvor brukeren først gir fra seg opplysninger om sin økonomi for så å få tilbake et oversiktlig budsjett og noen konkrete råd og en handlingsplan for å komme ut av problemsituasjonen. Det skal ta ca. 20 minutter å komme i mål.

Veilederen starter med å stille spørsmål om hvor man bor og om man bekymrer seg over gjeldssituasjonen. Man blir også spurt om man må bruke kreditt for å dekke daglige kostnader, om gjelden er økende, og om man nylig er blitt kontaktet av et inkassobyrå eller rettslige myndigheter. Til slutt må man krysse av for om en selv eller partneren er selvstendig næringsdrivende. Nederst på siden får man dessuten fire linjer om at man bør snakke med myndighetene før man går videre i veilederen dersom man allerede har inngått en formell frivillig avtale med kreditorene. Dette fordi slike avtaler er juridisk bindende og at vurderinger rundt spørsmålet om man bør eller kan finne andre løsninger må gå gjøres av jurister med ansvar for ordningen man er i.

Deretter genereres et såkalt web-nummer som kan brukes til å logge seg inn på Min Side ved en senere anledning. Man oppfordres til å ta godt vare på nummeret og ikke oppgi det til kreditorene. Heretter blir m.a.o. alle opplysninger som brukeren legger inn, lagret.

Når man kommer inn i *DebtRemedy*, får man et oversiktsbilde, som viser at budsjettveilederen er bygd opp i åtte trinn: *om deg, inntekt, prioritert forbruk, annet forbruk, daglige utgifter, formue, gjeld*, og «*And Finally*». I det første trinnet legger brukeren inn opplysninger om husholdet (familiens sammensetning, om partneren er kjent med gjeldsproblemene, og om man bor i selveid bolig med eller uten boliglån), om seg selv (kjønn, sivilstatus, alder, partners alder, bil, kjæledyr) og om ens psykologiske tilstand (om man er nedfor, engstelig, nervøs eller tiltaksløs). På det neste trinnet registreres inntekt etter skatt, barnebidrag, stønader og annen inntekt. Man kan velge periodisering i nedtrekkmenyen ut fra hver post (uke, 14-dager, måned, kvartal, halvår, år). I trinn 3 dreier det seg om prioriterte utgifter som boliglån, andre sikrede lån, skatt, tv, vann, strøm, bøter og barnebidrag. I hver post legges inn regningsbeløpet for ønsket periode, samt om betalingene er gjort (ja/nei). Hvis man svarer nei, får man opp en boks med spørsmål om hvor mye man skylder, om man har inngått noen avtale om nedbetaling, og for boliglån om man har

mottatt krav fra et inkassobyrå eller rettsapparatet. Hver post som inneholder restanser blir merket visuelt med rødt og en knapp som gir brukeren anledning til å redigere summene på et senere tidspunkt.

Trinn 4 dreier seg om annet forbruk, altså regninger som man ikke bør, eller trenger, å prioritere høyest. Her er det 20 forhåndsdefinerte poster (f.eks. tobakk, forsikringer, veiavgift, telefon og skolemåltider). Hvis man legger inn urealistiske tall, får man en advarsel om det. Men her spørres det ikke etter restanser. I forbindelse med posten for tobakk får man imidlertid opp en melding om at de fleste kreditorer ikke vil akseptere ordninger hvor tobakk ligger inne som en post i regnskapet.

Neste fane er reservert daglige utgifter (bl.a. mat, klær, lommepenger til barna, medisiner, tannlege, bensin, frisør, fritid og utgifter til kjæledyr). Ut fra hver av post ligger en knapp som, hvis man trykker på den, gir forslag til hva det er rimelig å sette av for hushold av den størrelsen og sammensetningen som brukeren er medlem av. Før forslagene kommer opp må man imidlertid oppgi om man dekker hele posten selv, eller om han deler utgiftene med partneren. Summene som foreslås er basert på årlige forbruksundersøkelser, og ikke det britiske referansebudsjettet. Brukeren må forholde seg eksplisitt til forslagene ved at han selv legger inn tall som er realistiske for sitt hushold. De kan selvsagt være både høyere og lavere. Dette oppsettet er også til hjelp på et senere tidspunkt når man går tilbake for å justere budsjettet.

I det femte trinnet, formue, legger man inn estimerte markedsverdier på bolig, bil, fond, sparing og annen formue. På bil og bolig blir man også bedt om å legge inn hvor mye gjenstandene er belånt. Dessuten må man opplyse om hvem som er den juridiske eieren av formuespostene: brukeren selv eller partneren eller begge. Nye linjer kommer automatisk opp hver gang man registrerer en eiendel. Så går man til fanen for gjeld, som nå dreier seg om usikret kreditt. Der legger man inn navnet på kreditor, hvor mye man skylder, hvem som skylder pengene, og hva slags type gjeld det dreier seg om (f.eks. kredittkort, kontoovertrekk, privat lån, katalogkjøp, payday loan). Man blir også bedt om å registrere privat gjeld til familie og venner. Igjen legges det ny linje til hver gang man registrerer en gjeldspost. Det stilles dessuten spørsmål om man ligger etter med betalingene. Når man går videre til neste trinn blir man minnet om de vanligste utgiftene som man eventuelt *ikke* har lagt inn, og får da en sjanse til å gå tilbake og registrere det man måtte ha glemt. Under vår simulering ble vi f.eks. gjort oppmerksom på at vi ikke hadde lagt inn noe konto-overtrekk.

I det siste trinnet (*'and finally'*) kan man enten oppgi at man ikke forventer noen forandringer i livssituasjon de neste 12 månedene, eller svare ja på at en eller flere livsbegivenheter sannsynligvis vil inntreffe. Dette inkluderer endringer i jobbsituasjonen (jobbe mer, mindre, partneren eller en selv vil miste jobben, etc.), andre typer endringer i inntektssituasjonen, nye utgifter, endringer i husholdets sammensetning (får barn eller barns flytter ut), eller om man skal selge boligen eller flytte. Til slutt blir man også spurt om det er noen familiemedlemmer som kan kjøpe deler av boligen man eier — på godt norsk: kausjonere.

Med bakgrunn i de registrerte dataene, begynner nå *DebtRemedy* å gjøre opp status og produsere råd. Siden vår simulering innebar en negativ budsjettbalanse, kommer det først opp en boks som forteller at underskuddet er så og så stort, og at man følgelig verken har penger til å dekke daglige utgifter eller kravene fra prioriterte og uprioriterte kreditorer. *DebtRemedy* presenterer deretter en side hvor det er listet opp en del budsjettposter som brukeren kan, eller bør kunne, justere. I vårt tilfelle ble tobakk og barnas lommepenger og skoleaktiviteter foreslått satt til null. Mat ble redusert med £120,- selv om vi hadde lagt inn et normalt forbruk slik veilederen opprinnelig foreslo. Likeledes ble posten klær og sko redusert til en fjerdedel. Dessuten ble utgiftene til frisør, telefon og bensin foreslått justert til «et absolutt minimum». Brukeren kan justere de foreslåtte postene der og da — man trenger altså ikke å gå tilbake til budsjett-

trinnene. I hver justerings-boks kan man også få med seg et tips i form av enkle spørsmål – f.eks. om man er i stand til å klare å slutte å røyke, eller om det vil gå bra å inndra barnas lommepenger i en periode inntil økonomien igjen er kommet på rett kjøp.

I en av simuleringene la vi inn en ganske lav inntekt. Rådet var da enkelt: ring *StepChange* så snart som mulig eller bruk chat. Det samme vil gjelde om utgiftene er urimelige høye. I begge tilfeller vil *StepChange* har direkte kontakt med brukeren for å bringe saken videre. Som allerede nevnt, er forretningsideen å hjelpe skyldnere igjennom en eller annen ordning eller frivillig avtale som kan bringe økonomien på rett kjøp. I Skottland er det flere alternativer — noen formelle hvor rettsapparatet går inn som part i saken, og noen uformelle hvor det kun dreier seg om en avtale direkte mellom brukeren og hans kreditorer. I slike tilfeller registreres ikke avtalene i noe formelt register. Ideen til *StepChange* er å hente inn brukerne til samtale og på det grunnlaget finne ut hvilken ordning som passer best i hvert enkelt tilfelle. De snakker altså med de fleste av dem som får hjelp, og følger hver enkelt bruker opp over lang tid — ideelt sett helt til problemene er løst.

4.6.4 Erfaringer

I Skottland understrekes betydning av at gjeldsrådgivningsvirksomheten er regulert og at det fins et sertifiseringssystem for økonomiske rådgivere. Det er *Money Advice Scotland (MASC)* som står for opplæringsprogrammene. Rådgiverne starter med et kurs over sju ukers, og blir deretter fulgt opp med kontinuerlige kurs for å holde følge med endringer i rettspraksis og sikre at de holder riktig fokus. Følger opp folk i ordningene minst en gang i året og etter endt ordning. Kun de som har bestått denne opplæringen og blir formelt godkjent av myndighetene kan gå inn som tredjepart og utarbeide reforhandlede betalingsplaner mellom skyldner og kreditor. Dette sikrer kvalitet og bygger tillit mellom partene. Det gjør det også lettere å få til en nødvendig automatikk i forhandlingene gjennom forhåndsavklarte standardløsninger på vanskelige problemstillinger. Dessuten har det ført til reduksjon i antall private aktører i rådgivningsmarkedet — og da kanskje særlig i den minst seriøse delen av bransjen. Alle *StepChange's* rådgivere er sertifiserte. I tillegg driver *StepChange* med intern kursing av sine medarbeidere.

StepChange's web-prosedyrer produserer mange tusen selvhjelpspakker i Skottland alene. Erfaringene viser at rundt 5 % av brukerne har behov for veiledning/support underveis på web-løsningen. De antyder også at 5 ganger flere brukere tok seriøse tak i sin økonomi med web-løsningen. En viktig egenskap ved web-rutinene er at både budsjettverktøyene og rådgiverne er kvalitetssikret og bragt på et så høyt nivå at frivillige ordninger ikke lenger trenger å gå gjennom rettsapparatet. I stedet er de nå et rent administrativt anliggende hvor rådgiverne til slutt sender avtaleforslagene inn i et administrativt digitalisert system hvor et antall offentlige saksbehandlere etablerer de endelige avtalene. Dette systemet har firedoblet antall prosesserte saker, og altså hjulpet mange flere hushold med løsninger på økonomiske problemer.

Når det gjelder brukere, viser *StepChange's* erfaringer at det er en overvekt av menn, unge og personer med høyere inntekter som bruker webløsningen. Dette har trolig sammenheng med at budsjettverktøy på nett tilbyr større anonymitet og fleksibilitet mht. bruk og tid. Erfaringsmessig er skam et større problem i nettopp disse gruppene, kanskje særlig i de høyere inntektslag. På den annen side er chat og telefon mest bruk av kvinner, hushold med lav inntekt og eldre personer. Kvinner er typisk mer villige til snakke og dele problemer gjennom å kommunisere med en tredjeperson. Dessuten har mange lavinntektshushold og eldre begrenset tilgang til og erfaring med PC.

4.7 OPPSUMMERING

Felles for Irland og Storbritannia, og i en viss forstand også Nederland, er at det er etablert statlige eller halv-offentlige institusjoner med én dedikert oppgave: økonomisk rådgivning. Dette gir en egen kraft og dynamikk i utviklingen av rådgivningstjenestene. Dette er tydeligst i Storbritannia, hvor MAS framstår som en tung og mektig aktør i kraft av å administrere avgiften fra finansinstitusjonene, og finansiere ulike utviklingsprosjekter i samarbeid med andre ideelle organisasjoner. Kombinert med et stort antall aktører som konkurrerer med hverandre om både penger og et stort antall brukere, har dette både ført til en høy grad av profesjonalisering av gjeldsrådgivningen og utvikling av hjelp-til-selvhelp-verktøy som favner langt over i forebyggende, generisk rådgivning. Også i Irland har MABS kunnet drive fram et særlig engasjement rundt økonomiske rådgivningstjenester i kraft av å ha dette som rendyrket samfunnsoppdrag. I Nederland er det institusjonelle bildet noe annerledes siden oppgaven er delt mellom en policy/forsknings-funksjon (NIBUD) og en praktisk rådgivningsfunksjon (NVVK). Men resultatet med et dedikert institusjonelt ansvar er det samme: utvikling av både gjeldsrådgivningstjenester og generiske selvbetjeningsverktøy på et høyt profesjonelt nivå.

Et annet fellestrekk er at økonomisk rådgivning som samfunnsoppdrag er forankret utenfor sosialhjelp-tjenestene, og dermed også utenfor en sosialfaglig kontekst. I kombinasjon med et dedikert institusjonelt ansvar, har dette beredt grunnen for et bredere blikk på økonomiske rådgivningstjenester enn i Norge. Det er i praksis snakk om to motsatte strategier: mens man i Norge forsøker å engasjere samtlige med økonomiske problemer i et sosialfaglig problemløsningsløp, er det i de andre landene mer et spørsmål om å sile ut de som trenger denne typen hjelp fra «alle andre» som kan hjelpe seg selv — enten på egen hånd eller med assistanse fra rådgivere på telefon eller chat. Dermed er rådgivningstjenestene i utgangspunktet innrettet mot å løse økonomiske, og ikke sosio-økonomiske, problemer. Gjennomgangstemaene i begrunnelsene for å gjøre det på denne måten, er at man når ut til flere tidligere, og at det er nødvendig å effektivisere hjelpetilbudene både faglig og kostnadmessig.

Et tredje fellestrekk er at kreditorsiden er direkte inne i utformingen og styringen av tjenestetilbudene. I Storbritannia betaler finansinstitusjonene både en avgift til en felles pott og penger knyttet til gjeldsvolumet i hver sak som løses. Dette gjør dem også direkte interessert i feltet, og trekker dem inn i forhandlinger om prinsippene som til enhver tid skal legges til grunn i de forskjellige løsningsstypene. Slike avtaler er selvsagt med på å effektivisere prosessen med å finne løsninger for den enkelte skyldner, og legger også klare føringer på hvordan selvbetjeningsverktøyene utformes.

Websidene vi har sett på har alle en kjerne bestående av et budsjett og en algoritme som produserer råd basert på det som legges inn i budsjettverktøyet. Selvsagt har de også det til felles at rådene er tilpasset de institusjonelle ordninger, løsningsstyper, ressurser og hjelpekanaler som til enhver tid fins i de enkelte land. På dette punktet er det viktig å skille websidenes innhold og design fra de konsekvensene det har for brukeren å følge rådene som gis. Dette kapitlet har kun hatt et deskriptivt formål i den hensikt å finne mønsterverktøy og gode ideer for en norsk webside, og har derfor ikke problematisert brukerkonsekvensene. Det er ikke dermed sagt at vi ikke har synspunkter på dette. Når vi i kapittel 6 går over til å skissere en norsk webløsning, trekker vi selektivt på ideer fra andre land fordi vi mener at nettopp disse vil fungere godt etter norske standarder.

Generelt er vi av den oppfatning at både *DebtRemedy* (StepChange) og *MyMoneySteps* (MAT) ligger nært opp til hva ambisjonene for en norsk webside bør være, men at sistnevnte bør være den av de to som

legges til grunn som mønster for utviklingsarbeidet. Det er imidlertid også mange gode ideer å hente fra de øvrige websidene vi har sett på. Dette ser vi nærmere på i kapittel 6.

5 SYNSPUNKTER FRA ANDRE AKTØRER

5.1 FORBRUKERRÅDET

BLD har i 2015 flere initiativ på gjeldsområdet. De to viktigste er etablering av gjeldsregister og gjeldsveileder på nett. Det ser ut til at Gjeldsregisteret bare lar seg etablere som en privat løsning, antagelig i regi av kredittinformasjonsbyråene, og utenfor reell offentlig instruksjonsmyndighet. BLD vil ikke kunne tvinge frem etablering av gjeldsregister etter eget ønske, dersom byråene ikke vil. Det samme gjelder ikke for Gjeldsveileder på nett.

5.1.1 Generelt om en slik webside – er det et behov slik dere ser det fra deres side?

Det er et behov for en webside som setter vanlige forbrukere i stand til å håndtere begynnende gjeldsproblemer. Nettsiden bør ikke sikte på å bli et kriseverktøy for å løse tunge gjeldsproblemer. Det bør bli en samling (hub) av selvhjelpsverktøy som setter vanlige forbrukere langt i stand til å kunne klare å løse egne problemer.

Å innrette systemet til unge fremstår som unødvendig avgrensende. Betalingsvansker finnes først og fremst i andre aldersgrupper; 40 år – 45 år, gjerne med høy inntekt – som vi vet korrelerer med utdanning. Vi kan ikke legge til grunn at disse er nybegynnere på digitale verktøy. For eksempel forteller Finans Norges Dagligbankundersøkelse at 7 av 10 alderspensjonister nå er nettbankbrukere, og det er kohorten som har lavest nettbankpenetrasjon.

Norske husholdninger er historisk forgjeldet. Det lave rentenivået gjør at ikke flere husholdninger har betalingsproblemer, men vi kan ikke forvente at dette vedvarer. Tiltaket må realiseres før en ny rentekrise, slik at verktøyet er operativt testet før krisa.

Hjelpesiden må ikke avgrenses til å være en lenkesamling. En rein lenkesamling vil være utilfredsstillende.

Siden det er snakk om hjelpeverktøy, bør det være få innslag av forbrukeropplæring på siden. Per i dag er det mange leverandører av forbrukeropplæring innen hverdagsøkonomi. Disse har legitimitet på informasjonssider, men ikke i hjelpeverktøyet. Parallellen er at forsikringsselskap ikke gir kjøreopplæring for kunder som har vært i trafikkuhell, men fokuserer på å løse kundens problemer når uhellet har skjedd.

Det bør være en kobling til det profesjonelle hjelpeapparatet, og koblingen bør være digital, i sann-tid og betjent når brukerne er på hjemmesiden. Det bør gjelde selv om brukeren benytter tjenesten utenfor normalarbeidstid. Det er ikke det samme som betjening til enhver tid.

Et åpenbart behov for kobling er chat-funksjonaliteten til 800gjeld. Også lokale kommunale rådgivere vurderes koble opp, der det er mulig. Det bør også være teknisk support på hjelpeverktøyene for å sikre høye oppe-tid på tjenesten.

5.1.2 Synspunkter på web-sidens innhold

En gjeldsrådgiver på nett bør konkret inneholde:

- Online verktøy for husholdningsbudsjett – kobling til budsjettleverandører
- Online husholdningsregnskap – kobling / integrering med forbrukernes nettbank
- Skjema og initiering av alternativ betaling – koblinger til kreditorer

- Skjema og initiering av forhandlinger med bankene – kobling til «Gi banken en sjanse» i Finansportalen.no
- Skjema og initiering av utenrettslig nemndsbehandling – kobling til nemnder med elektronisk klagebehandling
- Skjema og oppsett for frivillig utenrettslig gjeldsordning - koblet til lokal gjeldsrådgiver
- Direkte interaksjon med gjeldsrådgivere i NAV – Chat med gjeldsrådgiverne på 800Gjeld i Mo i Rana / henvendelse til den kommunale rådgiveren
- Velfungerende rettighetskilder og andre interaktive løsninger som vi ikke forutser ennå

SIFOs undersøkelser viser at den vanligste (selvrapporterte) årsaken til betalingsvansker er manglende oversikt. Integrasjon av

- Det kommende gjeldsregisteret
- Inkassoforeningens oversikt over utestående gjeld
- Brukerens egen nettbank, fortrinnsvis sidene for betalingsoversikt, avtalegiro
- Digital mulighet for å blokkere informasjonsutlevering fra kredittinformasjonsbyråene bør være en del av løsningen.

5.1.3 Om dere har noe dere kunne bidra med i forhold til en slik webside

Vi har hjelpeverktøy som kan bidra til at forbrukere for riktige finansielle produkter innen bank, forsikring, lån, kreditt, strøm og tannlegetjenester.

Vi har også noen ferdige klagebrev på generelt forbruk som kan kobles opp, der det er nødvendig.

Vi skal også utvikle hjelpeverktøy som gjøre det mulig for forbrukere å handle matvarer på økonomisk rasjonelt vis.

Disse bør kobles på i husholdningsbudsjettene på poster som er relevante.

Det er flere måter å integrere informasjonen fra våre kalkulatorer i løsningen. Vi leverer allerede rådata til flere private og offentlige instanser. Samtidig vil det nok være mer elegant i integrere det grensesnittet i våre løsninger i selve nettsiden.

Vi har dessuten utfyllende informasjon om regelverk som kan kobles til løsningen.

Når det gjelder navn på konstruksjonen, forstår vi at den bærer arbeidstittelen «iBudsjett». I stedet for å velge ord som forteller hva verktøyet skal bestå av, kan man vektlegge det systemet skal løse. I dette perspektivet er det to ord som blir sentrale; mestring og kontroll.

5.2 FINANSTILSYNET

Basert på Finanstilsynets tilsynserfaring fra inkassoområdet, synes det å være behov for praktisk forbrukerrettet informasjon om inkassoprosessen, både den utenrettslige og den rettslige. Vår erfaring er at mange med gjeldsproblemer ikke er klar over følgene av at et krav går til inkasso, med økte kostnader og betalingsanmerkninger. Vi ser også at mange ikke forstår hva som skjer når det går så langt som til rettslig inndrivning, som for eksempel hva det innebærer å bli innkalt til forlikråd, nødvendigheten av å respondere på utleggsbegjæringer mv. Det sentrale er at et varsel om manglende betaling krever en eller annen

form for aktivitet fra skyldneren. Dessverre er det mange som reagerer først etter at dom på krav er etablert, og i verste fall med påfølgende tvangssalg av boligen.

Finanstilsynet analyser av utviklingen i husholdningens gjeld, og gir ut rapporter om dette to ganger i året. Disse er tilgjengelig på våre nettsider:

<http://www.finanstilsynet.no/no/Venstremeny/Om-Finanstilsynet/Publikasjoner/Finansielt-utsyn/>

5.3 FINANS NORGE

5.3.1 Generelt om en slik webside – er det et behov slik dere ser det fra deres side?

For å kunne løse et gjeldsproblem, er det viktig at kreditor(ene) kommer i tidlig inngrep med skyldner. Jo tidligere, jo større mulighet for å finne en løsning.

Mange synes det er flaut å ta kontakt med banken, NAV eller andre «fysiske personer» for å fortelle om sine økonomiske problemer. I stedet forsøker mange å løse problemene på egen hånd ved å utnytte kredittrammen i kredittkortene maksimalt til for eksempel å betjene boliglånet. Dette innebærer som regel at problemet bare vokser og blir mer u håndterlig.

En offentlig gjeldsordning er dessuten en krevende prosess både for skyldner og kreditor. For skyldner innebærer det å gi fra seg kontrollen over privatøkonomien og leve på relativt nøkterne satser for livsopphold. For kreditor vil det ofte ende opp med en lav dividende og tap.

Mange ting i samfunnet er komplisert, ikke minst på det økonomiske området. Dette gjør at selv relativt ressurssterke mennesker kan havne i et økonomisk utføre.

På denne bakgrunn mener vi det er behov for en webside som gjør at skyldner forserer arbeidet med å løse sine gjeldsproblemer, og på denne måten både øker muligheten for å finne en løsning og derigjennom også unngår en offentlig gjeldsordning. I så fall er det en vinn-vinn for skyldner og kreditor.

En slik webside må naturligvis først og fremst henvende seg til de som har betalingsproblemer, men bør også ha innhold/funksjonalitet som forebygger og gir råd til de som for all del vil unngå å havne i en slik situasjon (for eksempel unge voksne).

Samtidig er det i dag slik at det er mange nettstedet som tilbyr veiledning og verktøy innenfor gjeldsrådgivning. Ikke minst offentlige nettstedet som for eksempel NAV og Finansportalen. Viktig at disse «spiller på lag» med en slik nettjeneste, enten gjennom lenking eller integrering (slik NAVs pensjonsportal er et eksempel på).

Mange av de private nettstedene er «ulver i fåreklær» i den forstand at de primært tilbyr refinansiering og videreformidler lån. I så henseende er det behov for en nettbasert tjeneste som har troverdighet og autoritet.

Viktig også å påpeke at bankene i dag driver gjeldsrådgivning i stor utstrekning. Det være seg å hjelpe kunder som har fått kort- eller langvarige økonomiske problemer, eller ved hjelp av budsjettverktøy som er integrert med kundens brukskonto. Bankene sitter på en verktøykasse for å løse kundens problemer.

5.3.2 Synspunkter på web-sidens innhold

Viktig avklaring er hvem/hvilke målgrupper som ønskes nådd. Dersom formålet både er å bidra til å løse et problem som har oppstått og forebygge (ref. over), vil det legges føringer på hvilke innholdselementer som tjenesten bør ha.

Målgruppeavklaring er også viktig i forhold til form/presentasjonsmåter (tekst, bilder, video, animasjon mv.).

Uansett bør innholdet deles i to: Verktøy og informasjon/gode råd. Av verktøy er selvsagt et godt budsjettverktøy viktig. I tillegg kan man vurdere en lånekalkulator og inkassokalkulator.

Chat-mulighet; nettsiden bør ideelt sett også ha en chat-funksjon der brukeren i et realistisk tidsrom (gjærne på ettermiddag/kveld) kan få veiledning (for eksempel i bruk av budsjettverktøyet).

Viktig også at nettsiden er tydelig på at det lønner seg å ta tak i problemene tidlig, og at et første skritt kan være å ta direktekontakt med kreditor.

Sentrale forbrukerrettigheter bør fremkomme.

5.3.3 Om dere har noe dere kunne bidra med i forhold til en slik webside

Vi kan lage typeeksempler på privatøkonomiske problemer/situasjoner som finner en god løsning i samarbeid med for eksempel banken. Dette for å synliggjøre den viljen og verktøykassen bankene har, samt å illustrere at det er mye den enkelte kan gjøre selv for å ende opp med en god løsning.

Vi kan (trolig) bidra med et «kjendiselement» ved at for eksempel noen av våre profilerte forbrukerøkonomer kan bidra i form av for eksempel videoer/filmer.

Dersom denne websiden blir komplementær i forhold til bankenes egne rutiner og verktøy for gjeldsrådgivning, kan det også tenkes at de vil profilere denne tjenesten på egne nettsider/sosiale medier.

6 EN NORSK WEBLØSNING

I dette kapitlet skisseres en norsk webside basert på gjennomgangen av de utenlandske selvbetjeningsløsningene i kapittel 4. Skissen vil være på overordnet nivå, og avgrense seg fra et programmeringsteknisk detaljningsnivå. Det er det da heller ikke behov for på dette stadiet, og er også noe som ligger utenfor utredningens mandat. Målet er likevel å gi et så godt bilde som mulig av hvordan en norsk webside kan — og etter vår mening: bør — se ut.

På ett unntak nær fokuserer alle websidene i kapittel 4 på gjeld, men beveger seg samtidig inn i generisk økonomisk rådgivning. Det er gode grunner til dette. Skal selvbetjente løsninger virkelig være en hjelp til selvhjelp, må brukerne ha relevant kunnskap om økonomi. Det betyr at slike verktøy ikke kan være snevert innrettet mot gjeldsproblemer. De må også være bredt forebyggende ved å tilføre brukerne nødvendig informasjon. Dette gjør at websidene også blir anvendelige for de som bare er ute etter å få oversikt og styre en normal husholdsøkonomi, eller å få enkle svar på begrensede problemstillinger. Samtidig som nytteverdien av webløsningene dermed øker, er det en stor utfordring å finne balansen mellom det enkle og det komplekse, og få på plass rutiner som gir rett informasjon — og bare det — i riktige mengder på rette tidspunkt.

6.1 MÅL OG MÅLGRUPPER

Vi foreslår opprettelsen av en norsk webside for personer med økonomiske utfordringer etter mønster av *MyMoneySteps* (MAT). Vi foreslår også at det gis muligheter for brukerne til å kommunisere med profesjonelle rådgivere på chat og telefon.

6.1.1 Mål

En slik webløsning bør ha 5 målsettinger. Den første er å

- i. Forebygge økonomiske problemer ved å fange opp flere som trenger hjelp*

Det er både en kjent sak og et problem at folk kommer for sent til NAV med sine økonomiske problemer. Her er skam en viktig faktor, både i forhold til problemsituasjonen og i forhold til NAV. Det er grunn til å tro at mange opplever det som dobbelt skamfullt å måtte gå til NAV og tre inn i en klientrolle for å få den nødvendige hjelpen. Her er det også et stort poeng at betalingsproblemer og gjeldsproblemer er noe som typisk bygger seg opp over noe tid, og at mange som trekkes inn i slike prosesser må kunne antas å ha ressurser til å hjelpe seg selv så lenge problemene ikke er altfor komplekse. Det er derfor viktig å etablere hjelpetilbud som ligger utenfor NAV og som kan rekruttere brukere i en tidligere fase enn det NAV vanligvis klarer.

Dessuten skal vi i denne sammenheng ikke se bort fra at mange av dem som til slutt oppsøker gjeldsrådgivning ved personlig oppmøte i NAV viser seg å ha vært i NAV-systemet over lengre tid pga. andre forhold som f.eks. arbeidsløshet og dårlig fysisk og psykisk helse. Dette sier mye om NAVs evne til å forebygge økonomiske problemer slik hjelpetilbudet er utformet i dag. Gitt den høye utbredelsen av internettbrukere i de fleste sosiale lag er det ikke urimelig å tenke seg at en god webside kan plukke opp en del av disse brukerne, også.

Erfaringene fra utlandet levner liten tvil om at webløsninger har et bredt nedslagsfelt og tiltrekker seg brukere som ellers ikke ville ha vært der, eller hadde kommet på et mye senere tidspunkt. Et avgjørende

argument for å opprette en ny hjelpekanal er selvsagt at det når ut til andre brukergrupper enn de som allerede har et tilbud de benytter seg av. Det er dessverre mangel på god statistisk dokumentasjon rundt dette. Det typiske er at man registrerer antall brukere, men få sosio-økonomiske bakgrunnsvariabler og hvilke andre kanaler man har benyttet seg. Likevel viser tallmaterialet fra alle land at websider øker antall brukere, at antallet er økende og at mengden brukere er ulikt fordelt på chat, telefon og web. Tallene fra StepChange indikerer dessuten at det er kjønns-, alders- og inntektsmessige forskjeller mellom brukere på web og telefon/chat.

ii. Identifisere ulike behov for assistanse og sluse brukerne til rett sted

En viktig funksjon ved eksisterende websider i utlandet er silingsfunksjonen. Selvbetjeningsverktøy skal ikke bare tiltrekke seg flere brukere med behov for å ordne opp i egen økonomi, men også diagnostisere problemene og identifisere ulike behov for assistanse slik at de kan håndteres der de hører hjemme. Web-løsningene er lagt opp slik at budsjettverktøyet blir en sorteringsmaskin. Dette begrunnes både faglig og økonomisk: brukerne skal ha den hjelpen som passer dem best, og dersom man lykkes med det vil man også optimalisere kostnadene forbundet med økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning.

I norsk sammenheng er det særlig viktig å legge forholdene godt til rette for at folk kan hjelpe seg selv, samtidig som man utnytter den etter hvert gode kompetansen i kommunene til å tilby rådgivning ved personlig oppmøte til alle som trenger det. Strategien til NAV er da også å få flest mulig til å bruke digitale kanaler fremfor å besøke lokalkontoret. En web-løsning vil være helt i tråd med dette. Men tilfeller der det er nødvendig å slette gjeld, og personer som er i en såpass vanskelig situasjon at de må ha personlig rådgivning, skal selvsagt henvises til NAV og/eller namsfogden. Slik blir websiden et vinn-vinn-instrument for alle: for brukerne fordi de får flere hjelpekanaler å benytte seg av, og for kommunene fordi de kan konsentrere seg om den delen av brukermassen som ikke kan hjelpe seg selv. Det er selvsagt vanskelig å si om kjøene vil gå ned som følge av dette siden pågangen på NAV-kontorene er betinget av en hel rekke forhold. Men det er grunn til å forvente at selvbetjeningsløsningene vil gjøre hjelpesystemet mer formålsrettet totalt sett og bidra til å heve kvaliteten på rådgivningstilbudet ut til publikum.

iii. Gi råd som kan bidra til å forbedre økonomien og løse brukernes økonomiske problemer

Websiden skal være løsningsorientert og hjelpe brukeren til å få betalt sine utestående krav. Verktøyet skal primært produsere skreddersydde råd basert på det som brukeren legger inn av opplysninger om seg selv og sin økonomi. Det betyr at det må ligge en avansert algoritme i bunnen av den typen som benyttes i *MyMoneySteps* (Money Advice Trust) og *DebtRemedy* (StepChange). Rådene må selvsagt være tilpasset den norske institusjonelle situasjonen, og gi brukeren konkrete anbefalinger. Disse må i sin tur begrunnes faglig, inkludert informasjon om hva som vil være konsekvensene av å *ikke* følge rådene. Gode eksempler på temaer hvor dette er aktuelt omfatter inkasso, begjæring om utkastelse, varsel om tvangs salg av bolig, og mislighold av sikrede og usikrede lån. At slik informasjon må være løsningsorientert, innebærer at den har en enkel form og dukker opp på de stedene i verktøyet hvor det er relevant. Samtidig må de som har behov for å fordype seg i et tema gis anledning til det.

I et output-perspektiv gir silingsfunksjonen dessuten muligheter for å bygge bro mellom ulike hjelpekanaler. Det må være et mål å legge opp en «løype» med ulike utfall som tar brukeren suksessivt inn i mer person-intensiv rådgivning dersom det skulle vise seg å bli nødvendig. På veien fra selvhjelp til personlig oppmøte hos en lokal rådgiver må det bygges inn løsninger hvor brukeren kan få veiledning over telefon

og på chat mens han/hun arbeider med budsjettet og forholder seg til de rådene som gis. Heri ligger det også muligheter for å kvalitetssikre handlingsvalg, budsjetter og nedbetalingsplaner underveis i prosessen.

Det er viktig å understreke at den norske webløsningen ikke skal legge opp til å «ta over» sakene på vegne av brukeren slik hensikten er med f.eks. *Stepchange's* webside. Dette er primært et selvbetjeningsverktøy. De som trenger en saksbehandler skal imidlertid få tilbud om dette gjennom konkret henvisning til rådgivere, namsmyndighet og/eller andre ressurser i sine nærområder.

iv. Gjøre økonomiske rådgivningstjenester tilgjengelig hvor-som-helst og når-som-helst

Med en webside kan brukere med økonomiske utfordringer når som helst på døgnet søke råd og veiledning. Dette er selvsagt en fordel for mange, særlig hvis alternativet er å ta fri fra jobben for et møte med en personlig rådgiver på NAV. Der kan det også være ventetid, noe som ikke bare kan være kostbart for brukeren, men også ha betydning for om vedkommende overhode oppsøker den hjelpen man trenger. I den grad man opplever økonomiske problemer som skambelagt, kan en stengt dør få brukeren til å miste motet og utsette det å ta et grep. Andre vil rett og slett ikke være motivert for å oppsøke NAV overhode. I alle disse tilfellene vil en webside utvide nedslagsfeltet og øke tilgjengeligheten for rådgivningstjenestene.

For å tiltrekke seg flest mulig brukere og rekruttere i sentrale brukergrupper, bør websiden også være tilstede på sosiale medier: Facebook, Twitter og Instagram og kanskje også LinkedIn. Dette er ikke minst viktig i forhold til yngre aldersgrupper.

v. Gjøre det attraktivt for brukere å oppsøke økonomisk rådgivning

Økt tilgjengelighet er en nødvendig, men ikke tilstrekkelig for å øke bruken av økonomiske rådgivningstjenester. Websiden må også være attraktiv å bruke. Dette har kanskje først og fremst med design å gjøre: siden må være oversiktlig, ha et enkelt brukergrensesnitt og i pene farger. Her er *StepChange* og *Money Advice Service* eksempler til etterfølgelse. Men det handler også om policy. Det ligger en betydelig lærdom i at de utenlandske websidene legger stor vekt på å fokusere på løsninger og ikke problemer, og kommunisere til brukeren at det er mange som har økonomiske utfordringer og befinner seg i nøyaktig samme situasjon som en selv. Dette formidles både i tekst og bildebruk.

Videre er det viktig at websidens forside «lever». Her bør det ligge ute generell informasjon og tematiske artikler med en viss aktualitet. Det betyr selvsagt at websiden må fornyes med jevne mellomrom. Det er også viktig at de to andre hjelpekanalene er godt synlige: chat og telefon.

Til slutt skal det kort pekes på at mange yngre og middelaldrende brukere er godt vant med flere digitale plattformer som f.eks. nettbrett og mobil. Det betyr at design, policy, chat og telefonbaserte tjenester i seg selv ikke er trekkplaster nok. Websiden må i tillegg være godt tilrettelagt for alle digitale plattformer.

6.1.2 Målgrupper

Gitt den uløselige sammenhengen mellom gjeldsrådgivning og generisk økonomisk rådgivning, vil målgruppene for websiden nødvendigvis defineres vidt. Det gir f.eks. liten mening å lage et verktøy kun for unge skyldnere selv om det i prinsippet er mulig. For det er jo ikke ungdommen det er noe i veien med, men produktene og systemene som hele den voksne populasjonen organiserer økonomien i forhold til. Det betyr imidlertid ikke at unge brukeres behov for lettfattelig informasjon og «smarte verktøy» skal ignoreres. Tvert imot består utfordringen i å gjøre websiden attraktiv for alle aldersgrupper.

I kapittel 4 så vi at det var én webbløsning som skilte seg ut ved at den ikke var spesielt innrettet mot personer med gjeldsproblemer. MAS er isteden et tilbud for alle som ønsker et verktøy for å holde bedre oversikt og kontroll med økonomien. Dette har først og fremst med profil å gjøre. Vi mener at behovet som en norsk webside i utgangspunktet skal dekke tilsier at den skal ligne mer på de andre webbløsningene og følgelig ha et hovedfokus på lån og verktøy for å håndtere denne delen av husholdbudsjettet.

Med dette som utgangspunkt ser vi for oss at den norske websiden skal ha tre primære målgrupper:

- De som kan hjelpe seg selv ut av et økonomisk uføre med dertil egnet verktøy og informasjon;
- De som kan hjelpe seg selv ut av et økonomisk uføre med støtte fra en kvalifisert rådgiver på telefon eller chat;
- De som er usikre på økonomiske valg de er i ferd med å gjøre;

Man trenger imidlertid ikke nødvendigvis å ha gjeldsproblemer for å kunne ha nytte av en slik webbløsning. Alle kan i prinsippet ha bruk for den. Derfor vil en god webside sannsynligvis tiltrekke seg mange som rett og slett er ute etter å skaffe seg bedre styring over økonomien. I den grad slike brukere benytter seg av selvbetjeningsløsningene er dette i første omgang en bonus. På lengre sikt, imidlertid, ser vi for oss at webbløsningen utvikles som et forebyggende tilbud for folk flest, og dermed eksplisitt inkluderer alle som ønsker et styringsverktøy som en fjerde målgruppe.

6.2 INNHOLD

Websiden skal være et lavterskeltilbud for målgruppene definert ovenfor. Dette betyr at verktøyet skal være lett tilgjengelig, lett å anvende, lett å forstå og trygg å bruke. Det skal dessuten være mulig å være anonym så langt det er mulig (se nedenfor). Videre skal websiden forebygge og sette folk i stand til selv å ta ansvar for egen økonomi. I kapittel 4 har vi presentert løsninger som alle tilfredsstillende disse punktene. En norsk webside trenger m.a.o. ikke å bygges opp fra blanke ark. I 5.3 nedenfor skal vi skissere hvordan vi tenker oss at innholdet på denne siden kan struktureres. I dette avsnittet skal vi imidlertid først løfte fram noen sentrale ideer fra gjennomgangen av de utenlandske verktøyene som vi med fordel kan implementere i en norsk løsning. Vi skal også peke på noen viktige innholdsmessige utfordringer.

6.2.1 Generelt om innholdet i en norsk webside

I likhet med de utenlandske løsningene, skal også den norske webbløsningen ha et husholdbudsjett som kjerneverktøy. De fleste råd og outputs skal genereres ut fra hva brukeren legger inn her. Det må legges særlig til rette for at brukerens gjeldsforpliktelser blir registrert så nøyaktig som mulig. Som vi har sett i kapittel 4 er slike budsjettverktøy mer eller mindre kompliserte og tidkrevende for brukeren. Dette kan vanskelig unngås; et husholdbudsjett er omfattende. Imidlertid vet vi fra de utenlandske sidene at frafallet kan være stort; mange av dem som åpner budsjettveilederen kommer aldri i mål. Effekten kan imidlertid dempes på flere måter:

- ..ved en enkel og tiltalende utforming av budsjettveilederen;
- ..ved å ha en forenklet versjon i tillegg til den fulle versjonen, slik som hos MABS i Irland;
- ..ved å ha mange mindre og spesialiserte kalkulatorer i tillegg til budsjettveilederen, slik som hos MAS

Den norske websiden bør utarbeide lignende verktøy, og samtidig vurdere mulighetene for automatisk transport til den fullversjonen av husholdbudsjettet dersom brukeren velger å gå fra enkle kalkulatorer til

en total gjennomgang av økonomien. MABS har en slik automatikk innebygd. På den måten trenger ikke brukeren å legge inn samme tall mer enn én gang.

En annen innfallsvinkel til å redusere frafallet er å inspirere brukeren. Dette gjøres typisk gjennom kjøpe diagnoseverktøy. De er utformet som et begrenset antall spørsmål om kritiske trekk ved den økonomiske og/eller den sosiale og personlige situasjonen brukeren befinner seg i. Basert på denne informasjonen kan websiden komme både med gode råd og oppfordringer om å åpne budsjettveilederen.

Når det gjelder den personlige opplevelsen av å leve med økonomiske utfordringer — det som går under betegnelsen «well-being» i de utenlandske webløsningene — er dette informasjon som kan brukes positivt til å alminneliggjøre eventuelle reaksjoner på en vanskelig situasjon og peke på at det går an å komme ut av slike tilstander ved å hjelpe seg selv til en bedre økonomisk hverdag. Men det er også grunn til å være varsom her; det kan fort oppfattes som et psykologisk diagnoseverktøy og snarere skremme folk bort enn å oppmuntre dem til å gå inn i budsjettveilederen. Det er derfor all grunn til å legge merke til forskjellen mellom MABS på den ene siden og de engelske løsningene på den annen. Mens førstnevnte primært registrerer harde tall og økonomiske begivenheter, er de sistnevnte mer opptatt av hvordan brukeren har det med seg selv og sine omgivelser. Den nederlandske løsningen (NVVK) er en slags mellom-løsning.

En tredje måte å hindre frafall på er å legge godt til rette for assistanse underveis gjennom chat og telefon. Det er vanlig at mange mister motet og oversikten fordi de blir overveldet eller usikre på hva de blir bedt om av informasjon og hvor presis disse opplysningene må være. Da vil muligheten til umiddelbart å få kontakt med en profesjonell rådgiver kunne være avgjørende. Skal denne hjelpekanalen optimaliseres bør websiden gi mulighet til såkalt speiling, altså at rådgiveren får tilgang til å se brukerens budsjett. Bare to av de utenlandske websidene hadde denne funksjonen (MAT og StepChange). Dette krever at brukeren har mulighet for sikker innlogging, men ikke nødvendigvis at han/hun mister sjansen til å være anonym (se nedenfor).

Speiling gjør det dessuten mulig for brukeren å få kvalitetssikret budsjettet og det som eventuelt skal oversendes kreditorene som forslag og bilag til en frivillig ordning/alternativ betalingsplan. Dette øker kvaliteten i de løsninger som etableres og styrker tilliten på kreditorsiden.

En egenskap ved *MyMoneySteps* (MAT) som imponerte, var muligheten for brukerne til ikke bare opprette en «min side» og lagre budsjettet, men også ha tilgang på verktøy der som gjør siden til et «økonomirom» for selvhjelp hvor man kan justere budsjett, lagre korrespondanse og utarbeide og videreutvikle planer over lengre tidsrom til man har fått full kontroll over økonomien — og enda lengre for den sakens skyld. Her kan man også legge inn verktøy som gir brukeren fortløpende et bilde på hvordan ting utvikler seg over tid. Et slikt «rom» øker dessuten muligheten for assistanse over chat og telefon om det skulle være nødvendig i enkelte faser av forløpet. Dette er en meget god ide som bør implementeres i en norsk webside.

En annen god ide fra bl.a. MABS er å legge inn en økonomisk og juridisk ordliste som forklarer begreper, ord og uttrykk som går igjen på websiden og i korrespondansen med kreditorer, NAV og namsmyndighet. Mange har antakelig god bruk for et slikt verktøy.

For ordens skyld skal det nevnes at en viktig del av outputen fra en slik webside er tilgang til en rekke brevmaler som brukeren kan anvende når han/hun skal henvende seg til kreditorer, skattemyndigheter,

inkassobyråer og rettsapparatet. Det bør også gis tilgang til en forkortet utgave av budsjettet som inneholder det minimum av opplysninger som kreditorer og andre trenger som dokumentasjon.

6.2.2 Noen utfordringer

Her skal kort nevnes tre viktige utfordringer i arbeidet med å utvikle den norske websiden. Den første dreier seg om valg og implementering av en *budsjettstandard*. En svakhet ved både den irske og de engelske løsningene er at det enten mangler en budsjettstandard eller at den er basert på surveyer og ikke ekspertbaserte standarder. Her framstod den nederlandske løsningen som den mest avanserte løsningen. NVVKs budsjett er organisert i to kolonner, hvor budsjettstandardene for hver post angis i den første kolonnen og hvor brukeren kan legge inn sine egne tall i den andre. Når man vet hva som er «vanlig» eller «akseptabelt» for kreditorene å sette av, blir det betydelig lettere å justere budsjettet i etterkant. Dette er noe som også en norsk webside bør etterstrebe. Et problem er likevel at det var noe uklart hvor standardtallene var hentet fra, og det var heller ikke alle postene hvor slike tall var tilgjengelige.

Et mye større problem er imidlertid knyttet til begrepene «vanlig» og «akseptabelt». Et helt sentralt tema i utviklingen av den norske websiden vil være hvilke standarder som skal legges til grunn. SIFO kan tilby både en ordinær standard (referansebudsjettet) og en minimumsstandard. I tillegg fins det en trekk-sats i bruk hos f.eks. namsfogden, NAV og SI. En kompliserende faktor er at ikke alle poster i et husholdbudsjett er dekket opp i disse standardene. F.eks. mangler referansebudsjettet satser for bolig/boutgifter. Dette peker i retning av at man må kombinere tall fra flere kilder. Videre må det, bl.a. ved hjelp av prinsippene i referansebudsjettet, legges inn noen normative føringer når det f.eks. gjelder mat, slik at anbefalingene i websidens budsjett blir realistiske og faglig forsvarlige. I tillegg kommer rent forhandlingsstrategiske hensyn: hvor skal man legge seg i utarbeidelsen av frivillige ordninger slik at man oppnår aksept på kreditorsiden uten for mye om og men?

Utfordring nr. 2 dreier seg om *lister over samarbeidspartnere*. Det er et sentralt mål for web-verktøyet å ikke bare si ut de som har behov for økonomisk rådgivning ved personlig oppmøte men også henvise dem til konkrete hjelpere i deres nærområde. Dette dreier seg særlig om økonomiske rådgivere i kommunene. I de fleste tilfeller er disse lokalisert hos NAV. Men dette er ikke alltid tilfelle. Noen steder sitter rådgiverne i kommunale etater, og i en by som f.eks. Oslo er de plassert i bydelene. I disse tilfellene fins det ikke noe direkte telefonnummer brukeren kan henvende seg til. Her er det altså snakk om et opprydningsarbeid før man kan få ønsket funksjonalitet på plass. Utover dette er det også behov for andre lister, f.eks. over kreditorer og aktuelle offentlige institusjoner. Det meste av dette er antakeligvis uproblematisk, men det skal ikke utelukkes at det fins utfordringer også her.

Utfordring nr. 3 handler om å bestemme seg for hva slags informasjon som skal gjøres tilgjengelig på websiden. Dette dreier seg både om mengde og organisering, og hva som skal være tilgjengelig hvor når man bruker de ulike verktøyene. Dette er antakelig et tidkrevende arbeid. Men det er grunn til å fremheve både MAS og MAT som gode eksempler på hvordan dette kan håndteres på en god og optimalt brukervennlig måte.

Dessuten må det tas stilling til hvilke ressurser websiden skal gi linker til — dels til kilder for mer detaljert informasjon og dels til andre budsjettveiledere og nyttige verktøy. Eksempler på dette er finansportalen, varehandel-portalen, sjef i eget liv og økonomilappen.

6.2.3 Utviklingspotensial

Under utviklingen av websiden må det også ses framover tid. Ett eksempel er det kommende gjeldsregisteret. Det er selvsagt ønskelig at budsjettverktøyet snakker med denne databasen slik at all gjeld som brukeren er oppført med kan legges direkte inn i budsjettet. Det samme gjelder andre kilder som f.eks. ligningsdata hvor opplysninger om årsinntekt, formue og boliggjeld kan hentes inn. Denne typen automatikk vil tilføre webløsningen mye ekstra funksjonalitet. Men da har vi passert punktet hvor brukeren kan velge å være anonym. Websiden bør legge til rette for denne typen koblinger i fremtiden.

6.3 SKISSE AV WEBLØSNINGEN

Websiden må ha en attraktiv forside etter mønster av MyMoneySteps, Stepchange og MAS. Den skal gi en enkel og oversiktlig presentasjon av hva brukeren kan gjøre på websiden, alminneliggjøre behovet for økonomisk styring og tilby dertil egnede verktøy. Det kan gjerne være et telleverk som angir antall brukere som er inne på siden. Noen utvalgte verktøy bør legges ut som «teasere», og gi brukeren mulighet til å teste ut noen kjappe rutiner uten innlogging. Forsiden bør også ha en eller to sesongaktuelle artikler om økonomi og flagge noen iøynefallende økonomiske tips — kanskje i form av en blogg. Dessuten bør det ligge noen linker til andre økonomi-relaterte nettsteder på forsiden.

Både chat og rådgivning over telefon skal være umiddelbart tilgjengelig for brukeren gjennom tydelige symboler og linker. Blikkfanget på forsiden skal imidlertid være selve budsjettverktøyet. Det bør være mulig å velge en full versjon og en forenklet versjon.

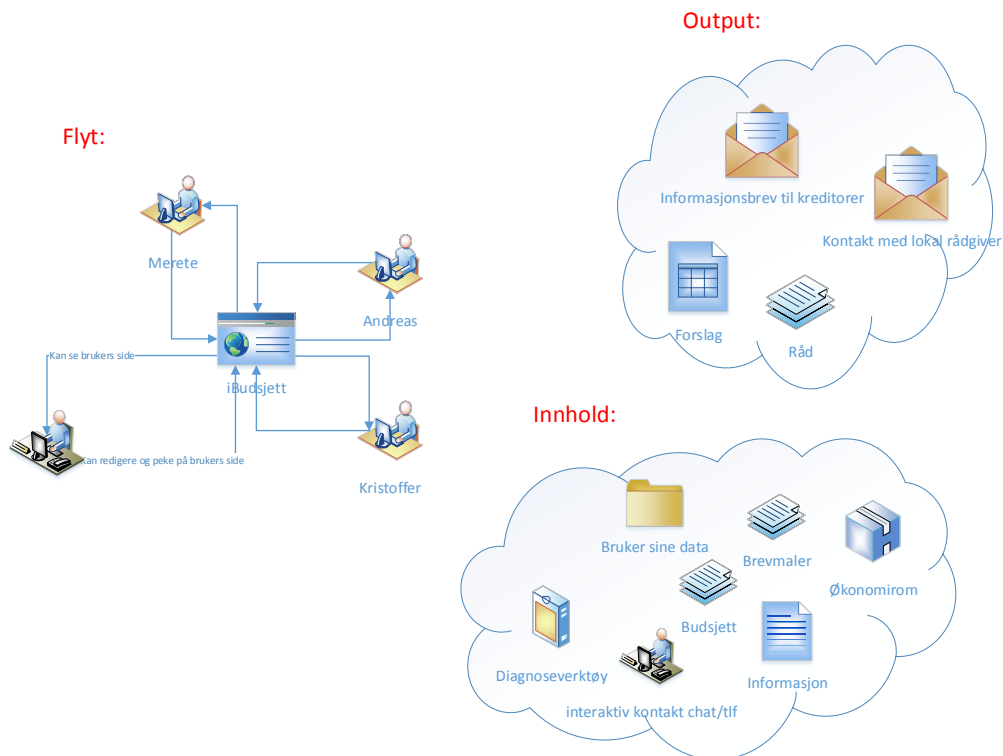
6.3.1 Bruk av budsjettverktøyet med og uten innlogging

Budsjettverktøyet skal kunne brukes med og uten innlogging, og brukeren skal kunne velge om han/hun vil være anonym eller tilkjenne sin identitet. Vi foreslår at det legges opp til tre muligheter:

1. Brukeren får tilgang til budsjettverktøyet uten innlogging, og kan lage budsjett og gå hele løypa fram til et forslag om frivillig avtale med kreditorene. Slike brukere skal også ha full tilgang til relaterte ressurser, som f.eks. brevmaler. Men siden verktøyet brukes uten innlogging, kan budsjettet ikke lagres på web, og han kan derfor heller ikke komme tilbake til siden og begynne der han slapp. Brukeren skal imidlertid ha full anledning til å laste ned budsjettet til egen PC, f.eks. som et excel-ark. Det samme gjelder ulike brev til kreditorene, herunder varselbrev og forslag om frivillig avtale inkludert en sammenfattet utskrift av budsjettet. Brukeren kan dermed fortsette prosessen hjemmefra.
2. Brukeren får en ID-kode som han/hun kan logge seg inn med sammen med et selvvalgt passord. Dette kan skje på en av to måter: på sms eller ved en direkte generert kode på websiden som hos StepChange. De som velger denne inngangen får full mulighet til å lagre sine budsjetter og andre dokumenter på «min side», og kan dermed komme tilbake ved en senere anledning og fortsette å bruke budsjettet. Det er all grunn til å legge merke til at brukeren hele tiden er anonym.
3. Brukeren logger seg inn med sikker innlogging, f.eks. ved hjelp av Bank-ID. Nå er man ikke lenger anonym. Men til gjengjeld får man tilgang på ekstra funksjonalitet i form av automatisert innhenting av data fra andre websider og kobling opp mot rådgiverressurser i nærområdet. Sentrale deler av budsjettet vil dermed være ferdigutfylt, men med mulighet til å redigere. Dette er en rutine som trolig ligger litt fram i tid (jfr. 5.2.3).

6.3.2 Websidens oppbygging

Figur 6-1: iBudsjett. Struktur



Figur 6-1 gir et bilde av websidens innholdsmessige struktur. For å ta flytdiagrammet først, indikerer det at budsjettverktøyet forholder seg til ulike brukertyper, og klassifiserer dem både mht. hvor mye hjelp de trenger (kan få, bør få, må ha) og hva slags assistanse som passer best (selvbetjening, chat/tlf., personlig rådgiver). Denne klassifiseringen er basert på det brukeren legger inn av opplysninger om seg selv, husholdets sammensetning og økonomi, og en del tilleggsopplysninger om begivenheter som inkasso, utleggstrekk og begjæring om utkastelse. Brukeren kan når som helst velge å dele dette med en rådgiver på chat eller over telefon — eller i noen tilfeller: med en personlig rådgiver. Speiling er imidlertid avhengig at man har valgt inngang 2 eller 3 ovenfor (5.3.1).

Videre er hovedinnholdet i iBudsjett-boksen illustrert i figurens innholds-sky. Kjernen er selvsagt budsjettet, men også andre diagnoseverktøy skal være tilgjengelige, som spesialiserte kalkulatorer rundt gjeldssituasjonen, låneopptak, forbruk og sparing — og etter hvert også tematiske verktøy for f.eks. offentlige stønader, bilhold og viktige begivenheter som barnefødsler og dødsfall (jfr. MAS). Videre er en sentral del av innholdet en omfattende informasjonsbank som brukeren både kan ha generell tilgang til gjennom en søk-funksjon, og i form av opplysninger og korte veiledningstekster underveis i arbeidet med budsjettet. Dessuten skal brukeren ha tilgang til en rekke redskaper som brevmaler, guider og instruksjonsvideoer. Brukeren skal kunne bruke disse ressursene over tid og interaktivt, herunder med kontakt og oppfølging over chat og telefon ved behov. Vi tenker oss at den optimale organiseringen av dette er ved hjelp av et

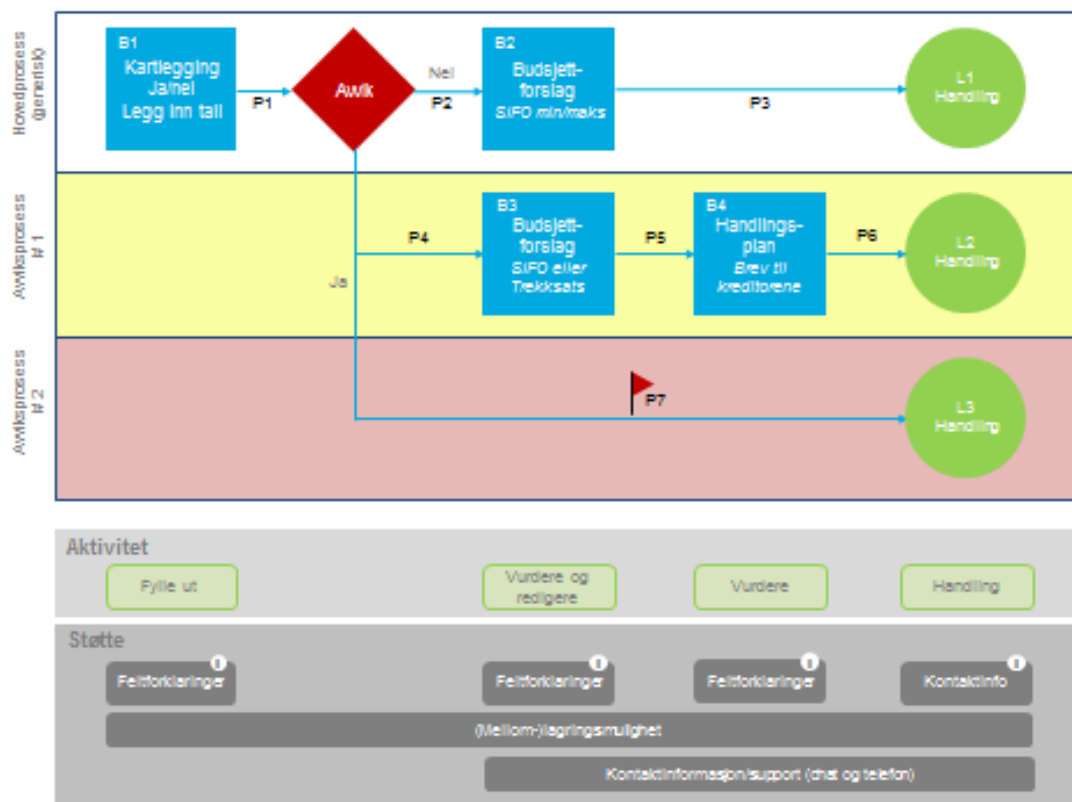
«økonomi-rom» hvor det også kan legges inn prosessuelle verktøy som tidslinjer, varslere og visuelle fremstillinger av den progresjonen som brukeren gjør.

I output-skyen vises de typiske resultatene som kommer ut av iBudsjett-verktøyet. Det dreier seg først og fremst om konkrete råd tilpasset de opplysninger som brukeren legger inn i budsjettet. Han/hun skal kunne justere og tilpasse budsjettet over tid for å få det i balanse, og hver gang det gjøres endringer forvente å få nye råd og forslag til ytterligere skritt. Men programmet skal også utarbeide forslag til frivillige nedbetalingsplaner med tilhørende underlag (et komprimert budsjett og informasjonsbrev til kreditorerne). Form og innhold i slike henvendelser skal selvsagt være tilpasset mottakerens rutiner — eksempelvis har SI, NAVI og Lindorff ulike systemer som brukeren må forholde seg til. Vi tenker oss også at forslag til avtaler kan være rettet til både økonomirådgiver ved NAV og namsfogden der dette er aktuelt. Dessuten skal iBudsjett gi brukeren den kontaktinformasjon han trenger som å håndtere sin sak, herunder til kreditorer, inkassobyråer, SI, NAVI, namsfogd og økonomiske rådgiver ved nærmeste NAV-kontor.

6.3.3 Overordnet nettstruktur/navigasjon

Det er selvsagt for tidlig — og utenfor denne utredningens mandat — å gå inn i de programmeringsspesifikke aspektene ved websidens innhold. Likevel kan det være det nyttig med en illustrasjon på den overordnede strukturen i et slikt verktøy.

Figur 6-2 Overordnet nettstruktur/navigasjon



Bruker 1 (Prosess 2/P2)

Navn: Merete
Kjønn: Kvinne
Alder: 38
Familie: Mann og to barn
Yrke: Administrasjon, offentlig sektor
Bosted: Liten/mellomstor by

Merete tjener 600 000 i året og eier bolig (verdt 4,5 millioner) sammen med mannen sin. Har 2,9 millioner i huslån og 250 000 i billån (to biler). Merete har ingen trekk eller inkassokrav, men mannen har fått permitteringsvarsel, noe som kan medføre økonomiske utfordringer. Ønsker å være i forkant av eventuelle problemer.

Setter opp et standardbudsjett som viser et overforbruk på både klær og bilhold. De betaler samtidig mer enn landsnittet i forsikringer. Finner tips om sparetiltak og hva som er lurt å foreta seg ved permittering og lavere inntekt.

Bruker 2 (Prosess 4/P4)

Navn: Kristoffer
Kjønn: Mann
Alder: 26
Familie: Enslig
Yrke: Varehandel
Bosted: Stor by

Kristoffer har 290 000 i årsinntekt og leier bolig til 7 900 per måned. Han har kredittkortgjeld på 80 000,- fordelt på seks aktører. Liker nettspill, men vinner sjelden. Når alt er betalt, sitter han igjen med 1 500,- til mat.

Søker hjelp til å bli kvitt spilleavhengighet. Ved hjelp av SIFOs minimumsbudskjett ser Kristoffer at han kan betjene gjelden slik at den ikke blir dyrere. Systemet viser visuelt hvordan fremtiden kan være også dersom han kan jobbe litt mer og dermed øke inntektene.

Bruker 3 (Prosess 7/P7)

Navn: Andreas
Kjønn: Mann
Alder: 34
Familie: Samboer og to barn
Yrke: Salg og markedsføring
Bosted: Stor by

Andreas har en årslønn på 460 000, leier bolig sammen med samboer, men ønsker å kjøpe egen bolig. Betjener billån på 250 000, kredittkortgjeld på 40 000 fordelt på to aktører samt forbrukslån på 120 000 over to år. Når kontoen har vært tom, har Andreas utvidet kredittgrensen til det maksimale. Han har

også søkt om nye lån og kredittkort. Prøvde seg på refinansiering da han hadde ca. 70 000 i gjeld, men det endte likevel med at han igjen benyttet maksimal kredittgrense for det han hadde betalt ned med. Nå har den ene kreditoren trekk i lønnen og den andre har meldt inn til namsmannen.

Systemet gir visuell oversikt over fremtidsbildet – også med potensielt økte inntekter. Viser også hvor lang tid det vil ta før paret kan kjøpe egen bolig. Familien bør ikke være på minimumsgrensen over tid siden de har små barn. Systemet vil bruke trekkssatsen i de første to årene og etter de to årene vil det være mulig å tilpasse i budsjettet.

6.4 ETABLERING OG DRIFT

Å opprette og drifte en webside har selvsagt en kostnadsside. Det er også et spørsmål om eierskap og driftsansvar. Ingen av disse spørsmålene er enkle å gi endelige svar på. I denne delen av utredningen skisseres noen aktuelle alternativer og plausible kostnadsnivåer. Det er opp til bevilgende myndigheter å ta stilling til dette og gjøre de endelige beslutningene – eventuelt finne andre alternativer som ikke drøftes her.

6.4.1 Utvikling av websiden

Kostnadsbildet kan her deles inn i fire ulike deler. Den første dreier seg om planlegging og spesifisering av sidens innhold. Eksempler på fagmiljøer som kan engasjeres i den forbindelse er bl.a. 800GJELD, SIFO, Forbrukerrådet, Finans Norge og Virke Inkasso. Dette arbeidet må koordineres av en prosjektleder og trolig baseres på konsulenttjenester. Dette er den dyreste delen av utviklingsarbeidet.

Del 2 dreier seg om å den logiske komponenten, som skal generere råd på basis av det brukeren legger inn i budsjettet. Vi mener at den best kan utvikles ved et samarbeid med Money Advice Trust (MAT) i Birmingham. De har den mest avanserte og moderne løsningen av de vi har sett på, og er imponerende både i form og innhold. Det er etter vår mening ingen grunn til at vi skal oppfinne dette kruttet på nytt. Dette vil selvsagt koste penger, men når alt kommer til alt antakelig være kostnadsbesparende framfor å bygge opp modulen fra bunnen av.

Del 3 er selve programmeringen av websiden. Dette er langt på vei et spørsmål om digitale «hyllevarer», og er trolig den minst kostbare biten av utviklingsarbeidet.

Den fjerde komponenten i utviklingsarbeidet er testingen av webløsningen. Dette vil selvsagt være en dynamisk prosess som i praksis vil være en integrert del av konsulent- og programmeringsfasene. Men det vil også være en etter-fase hvor testing og mindre justeringer blir hovedvirksomheten. Vi løfter dette likevel ut som en egen komponent fordi det trolig vil være den mest tidkrevende delen av prosjektet.

Et siste spørsmål som må vurderes er om websiden skal utvikles som en del av NAV-systemet, eller om den skal være en frittstående webløsning. Det første alternativet er sannsynligvis mer krevende, og vil ta lengre tid å få på plass. Dette er et praktisk argument for å opprette websiden som et selvstendig produkt utenfor NAV.

Det er vanskelig, for ikke å si umulig, å anslå en total kostnadsramme for utviklingen av websiden. Det er få tilsvarende prosjekter å trekke sammenligninger til. Omfanget av konsulenthjelp er spesielt vanskelig å vurdere uten et systematisk forarbeid. Dessuten må det avsettes lønnsmidler til en prosjektleder for utviklingsarbeidet. Vi vil likevel tro at man vil komme langt med en ramme på 1–1.2 millioner.

Det er, slik vi ser det, to mulige modeller for organiseringen av utviklingsarbeidet. Den ene er at BLD oppretter et prosjekt hvor NAV Kontaktsenter er en del av prosjektgruppen. Dette vil innebære at departementet styrer arbeidet og budsjettet direkte. I den andre modellen får NAV Kontaktsenter i oppdrag å utvikle websiden. Kontaktsenteret vil da stå for prosjektstyring, innhenting av konsulenttjenester og ferdigstillelse av et endelig produkt. Vi vil tro at modell 2 er å foretrekke.

6.4.2 Valg av organisatorisk forankring

Spørsmålet om hvordan et web-basert rådgivningsverktøy skal organiseres aktualiseres av det faktum at miljøet som tiltenkt rollen som operatør er 800GJELD. Dette er pr. dags dato en tjeneste som eies av NAV Kontaktsenter, er tilgjengelig via NAVs hjemmesider og tilbyr økonomisk rådgivning over telefon og chat. Virksomheten mangler m.a.o. en webside for å være «komplett».

I tabell 6-1 nedenfor skisseres tre modeller for organisatorisk forankring av den nye webtjenesten:

Tabell 6-1 Tre modeller for organisatorisk forankring av webtjenesten

Alt.	Relasjon	Profilering	Organisering
1	Innenfor 800GJELD	NAV	800GJELD får en webside
2	I tillegg til 800GJELD	Ny tjeneste utenfor	Ny webside m/chat og telefon som driftes av 800GJELD
3	Uten 800GJELD	Ny institusjon med dedikert ansvar for økonomisk rådgivning	Nytt, utvidet tilbud m/webside, chat og telefon. En egen organisasjon dedikert økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning

Det første alternativet innebærer kort og godt at 800GJELD blir tilført en webside. Det ville trolig styrke deres tjenestetilbud og øke deres muligheter for å hjelpe flere. Det vil imidlertid også innebære at den nye hjelpekanalen vil framstå som en integrert del av NAV. 800GJELD er i seg selv kjent som en NAV-tjeneste, og blir nesten utelukkende profilert via NAVs hjemmesider. Som sådan har tjenesten et begrenset nedslagsfelt, og er da heller ikke aktivt markedsført utad som en tjeneste «for alle».

Vi anbefaler ikke at websiden blir en del av 800GJELD. Erfaringene fra utlandet er at webløsningene står seg best som frittstående verktøy for folk som vil betjene seg selv fram til løsninger, snarere enn et sted for folk med problemer. Norge skiller seg også ut fra disse landene ved at økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning nesten utelukkende fins innenfor en sosial-faglig kontekst. Vi mener det er nødvendig — og på høy tid — at det nå etableres et bredt tilbud for de som ikke trenger personlig rådgivning på NAV og som isteden både kan og bør hjelpe seg selv.

Alternativ 2 innebærer at websiden etableres som et selvstendig tilbud utenfor NAV og i tillegg til 800GJELD. Det betyr å få på plass en forebyggende tjeneste utenfor en sosialfaglig kontekst. Erfaringene fra utlandet tyder på at dette vil bidra til at folk kommer tidligere i innspill med profesjonelle selvbetjeningsverktøy så vel som rådgivere, og avhjelpe reaksjonsmønstre knyttet til at økonomiske problemer er skambelagte. Det oppstår imidlertid en utfordring i forholdet mellom fasaden ut mot publikum og det faktum at det er NAV v/ 800GJELD som står som operatør av websiden og tjenestene knyttet til den. Dette må selvsagt håndteres på en god måte.

Det tredje alternativet er en mulig videreføring av alternativ 2 og en konsekvens av den nevnte fasade—operatør-utfordringen. Her tenker vi oss at 800GJELD opphører å eksistere i sin nåværende form og at miljøet der går inn i en ny tjeneste utenfor NAV under et nytt navn. Alternativ 3 er m.a.o. motsatsen av alternativ 1, og innebærer at 800GJELD suppleres med en webside, legges ned og gjenoppstår under en annen merkevare med en ny strukturell plassering. Dette vil i praksis bety at vi — i likhet med Irland, Storbritannia og Nederland — får en egen institusjon med et dedikert ansvar for kun ett samfunnsoppdrag: økonomisk rådgivning. Det er mange fordeler med en slik løsning idet vi da får full utnyttelse av det kraftsenteret for økonomiske rådgivningstjenester som 800GJELD uansett blir ved tilførsel av ansvar for en ny webside.

Vi foreslår likevel at alternativ 2 velges — i det minste i første omgang. Dette er den enkleste av løsningene som ivaretar behovet for en bredt anlagt, forebyggende selvbetjeningsløsning. Avhengig av erfaringene som gjøres kan det imidlertid ikke utelukkes at den fremtidige utviklingen vil gå i retning av alternativ 3.

6.4.3 Merkevare

Selv om websiden vil opereres av NAV v/800GJELD, og selv om publikum vil bli koblet til de samme rådgiverne på chat og telefon som de ville hvis de hadde gått gjennom 800GJELD, er det viktig at den nye tjenesten utad etableres som et frittstående tilbud, og ikke som en tilleggstjeneste innenfor NAV. Like viktig er det imidlertid at websiden fremstår som et profesjonelt, faglig tungt og seriøst verktøy for folk med økonomiske utfordringer. Det nye tilbudet må ikke bare skille seg ut fra NAV, men også fremstå som noe annet enn et initiativ drevet av private interesser. Det må m.a.o. bygges opp en ny, trygg merkevare som er tilgjengelig på en egen, frittstående webside.

Ut mot publikum er dette et spørsmål om å fortelle hvem som står bak websiden. Så lenge tjenesten organiseres etter alternativ 2 er det ingen fullgod løsning på dette. Men uansett gjelder det å finne en god balanse mellom faglighet og seriøsitet på den ene siden, og behovet for å distansere websiden fra NAV og den sosialfaglige konteksten. Antakelig vil løsningen være å bygge opp et image rundt et godt navn for websiden, og lansere det som et tilbud som er sponset/finansiert/etablert/drevet av det offentlige. Kanskje 800GJELD kan brukes som en presisering av «det offentlige». Alternativt kan ett eller begge av de to aktuelle departementene BLD og ASD stille seg bak tjenesten, selv om dette sannsynligvis reiser noen spørsmål rundt hvor tett politiske myndigheter ønsker å bli assosiert med en slik tjeneste. Vi anbefaler ikke at NAV knyttes eksplisitt til websiden.

Når det gjelder navn på merkevaren er det primært et spørsmål om kreativitet. Navnet må være både fengende og gi inntrykk av seriøsitet for å tiltrekke seg alle som vil kunne ha behov for å bruke websiden. Tidlig i arbeidet med utredningen tenkte vi oss at noe i retning av dette kunne brukes:

- *gjeldsmestring.no*

Navnet er for så vidt betegnende for kjernen i selvbetjeningsverktøyet. Erfaringene med de utenlandske websidene tilsier imidlertid at slike navn bør unngås. Det er viktig for rekrutteringen at tilbudet profileres positivt. «Gjeld» er et negativt ladet ord, og viser til de belastende sidene ved å ta opp (for mye) lån. Videre assosieres ordet «mestring» fort med sykdom og programmer for å lære folk med ulike typer utfordringer hvordan de kan klare seg selv i hverdagen. Av hensyn til forebyggingsoppgaven bør dessuten navnet favne bredere enn gjeld. Dette dreier seg tross alt om et komplett styringsverktøy for personlig økonomi — altså om inntekter og utgifter, lån og formue, og forbruk og sparing, bare for å nevne noen stikkord. Vi mener derfor at ett av de følgende forslagene vil fungere bedre:

- *ibudsjett.no*
- *altibudsjett.no*
- *ikontroll.no*
- *tryggøkonomi.no*

Vi har brukt *ibudsjett.no* som arbeidstittel for websiden.

6.4.4 Daglig drift

Overalt hvor vi har vært understrekes betydning av at tilbudene betjenes av profesjonelle rådgivere – enten det dreier seg om chat eller telefon. Gitt at pågangen blir stor, kan betjeningen av tjenestene riktignok differensieres etter engelsk modell, slik at henvendelsene sluses gjennom en portal med mindre kvalifisert personell. Disse håndterer da de enkleste forespørslene og sender over brukere med mer krevende spørsmål til ekspertene i andrelinjen. Dette er en ressursbesparende praksis som ligner den som allerede er under utvikling i kommune-NAV i tilknytning til rådgivning med personlig oppmøte. Dette rokker imidlertid ikke ved at en webside med chat og telefon må bemannes med høyt kvalifisert personale.

Videre understreker våre utenlandske informanter at selvbetjeningsverktøyene på web må vedlikeholdes og oppdateres kontinuerlig. Utover rent tekniske ting, dreier dette seg om oppdatering av satser og artikler i databasen, samt produksjon av stoff til websidens forside. I Irland anslår MABS at det går med et halvt årsverk til dette. *StepChange*, som har en mer avansert webside med betydelig mer pågang, har satt av rundt 4 personer til slike aktiviteter. Også en norsk webside er avhengig av at denne typen vedlikehold dekkes over driftsbudsjettet. Her tenker vi oss at et irsk nivå – altså 0.5 årsverk – må være tilstrekkelig, i hvert fall til å begynne med.

Standardsatsen for et årsverk i NAV, alt inkludert, ligger på 680.000 kroner. Samtidig vet vi at 800GJELD bruker 4 årsverk til å betjene 10.000 henvendelser på telefon og chat – altså 2.500 pr. årsverk. I tillegg kommer 2 årsverk som brukes til andre deler av virksomheten. Det er ikke rom for særlig mer pågang innenfor disse rammene. Samtidig er det all grunn til å tro at en webside vil øke brukerantallet på chat og telefon. Det er imidlertid vanskelig å vite på forhånd hvor stor denne økingen vil bli.

Tabell 6-2 gir en oppstilling av kostnadsoverslag innenfor det vi anser å være et rimelig intervall av nye brukere på chat og telefon. Det totale antall brukere på websiden må antas å være betydelig høyere – kanskje dobbelt så høyt eller enda mer. Det må være et mål å lage et så bra verktøy at det store flertallet kan klare seg helt på egen hånd. «Bunnlinjen» i beregningene er et halvt årsverk til oppdatering og vedlikehold av websiden:

Tabell 6-2: Beregnede driftskostnader av økt pågang av brukere på chat og telefon. Beregningsgrunnlag: NAVs standardsats for ett årsverk = 680.000, 2.500 henvendelser pr. rådgiverårsverk, og 0.5 årsverk til vedlikehold av websiden.

Nye brukere	Nye stillinger	Kostnad i kr
100	0,5	340.000
2.500	1,5	1.020.000
5.000	2,5	1.700.000
7.500	3,5	2.380.000
10.000	4,5	3.060.000

Vi tenker oss at mye av 2016 vil gå med til programmering og testing av websiden, og at faktiske driftskostnader vil ligge et sted rundt 1 stilling. Dersom websiden blir operativ tidlig på året — si, i årets første 6 måneder — må dette revurderes. Vi tenker oss videre at verktøyet er fullt oppe og går i 2017, og at antall brukere på chat og telefon nå stiger. Hvis pågangen dobles i forhold til dagens nivå ved 800GJELD, vil det tilsvare en ekstra kostnad på i overkant av 3 millioner kroner i året. Erfaringene i 2016 vil gi en nærmere pekepinn på hvor stor pågang det er grunn til å regne med i 2017. Uten et slikt erfaringsgrunnlag som referansepunkt, tenker vi oss at det er fornuftig å regne med 5.000 nye brukere på chat og telefon, og følgelig et driftsbudsjett på i underkant av 2 millioner.

Pågangen er selvsagt avhengig av hvordan den norske økonomien utvikler seg i årene som kommer. For tiden er en sektoriell og regional krise med økende arbeidsløshet under utvikling. Dersom den vedvarer og det tar noe tid før disse kommer i ny jobb, er det grunn til å tro at vi her får å gjøre med mange ressurssterke personer som vil ha nytte av websiden. I et slikt perspektiv framstår anslaget på 5.000 nye brukere på chat og telefon i 2017 som usikkert.

I skrivende stund er det ikke avklart hvem som skal dekke driftskostnadene. Der er imidlertid all grunn til å understreke viktigheten av at dette avklares tidlig, og helst før man setter i gang med å utvikle webtilbudet. Det har jo ingen hensikt å lage en web-side hvis det i ettertid ikke fins vilje og midler til drift. Dessuten trengs det klare signaler og tid for miljøet rundt 800GJELD til å forberede seg og bygge opp nødvendig kapasitet.

6.4.5 Markedsføring

I forbindelsen med opprettelsen av 800GJELD ble det besluttet at tjenesten ikke skulle markedsføres mer enn høyst nødvendig av frykt for at tjenesten skulle sprenge. Det må ikke gjentas i tilknytning til websiden. Dette tilbudet må tvert imot markedsføres aktivt slik at det blir allment kjent for et bredt publikum. Det må settes av midler i driftsbudsjettet til dette.

6.5 FØLGE-EVALUERING OG FORSKNING

Det må knyttes tellerutiner til websiden slik at man til enhver tid kan hente ut data om brukermassens bruksmønstre. Det bør også fra tid til annen gjennomføres brukerundersøkelser, og studier hvor det er mulig å sammenligne brukerne på de forskjellige kanalene (web, telefon og chat). Et mer avansert design som anvendes i Storbritannia, innebærer å identifisere andelen hushold i den voksne befolkningen som ville vært tjent med å bruke de nye hjelpekanalene men som likevel ikke gjør det. Egenskaper ved denne gruppen kan så sammenlignes med de som faktisk har brukt websiden og tilhørende tilbud om chat eller hjelp over telefon. Denne typen kunnskap vil være nyttig for å videreutvikle rådgivningstjenestene og nå inn i nye grupper av befolkningen.

6.6 NOEN PERSPEKTIVER FOR FRAMTIDEN

En webside for personer med økonomiske utfordringer er først og fremst et forebyggende verktøy. Som sådan har vi også argumentert for viktigheten av at tilbudet legges utenfor NAV-systemet; dette skal være et redskap for å involvere folk så tidlig som mulig i prosesser som på sikt gir brukeren kontroll over egen økonomi. Det skal m.a.o. primært være en løsning for de som ikke ønsker å gå til NAV med sine økonomiske utfordringer, og som heller ikke trenger det fordi de er i stand til å hjelpe seg selv — enten helt på

egen hånd eller med litt hjelp over chat etter telefon. Det betyr imidlertid ikke at verktøyet er uinteressant for NAV og de prosesser som går der.

Ved siden av det som allerede har vært sagt i 5.4.2 om en mulig fremtidig institusjonering av økonomisk rådgivning i retning av modell 3, ligger det et betydelig fremtidspotensial i at 800GJELD nå blir et faglig og tjenesterettet kraftsenter. Det kan utnyttes i flere retninger.

6.6.1 Kompetanseutvikling, kompetanseoverføring og opplæring

Ved å være operatør av iBudsjett i tillegg til å drive rådgivning på chat og telefon gjennom NAVs hjemmeside, blir 800GJELD et kraftsenter i økonomisk rådgivning i Norge. For det første er slik rådgivning en egen type tjeneste som ingen andre tilbyr. For det andre vil miljøet nå få et fullverdig budsjetterklæringsverktøy å bruke når de skal assistere brukeren. Dette er en kraftig utvidelse av deres handlingsrom og muligheter til å kommunisere med folk og yte profesjonell hjelp til publikum.

De blir også spesialister på å bruke verktøyet, og vil som operatører alltid ligge i forkant når det gjelder å se udekkede behov og definere inn nye verktøy. Slik blir de en drivende kraft i den fremtidige utviklingen av rådgivningstjenestene i Norge. For at uttellingen skal bli optimal, og samfunnsoppdraget ivaretatt på best mulig måte, må det sikres at miljøet får albuerom til både å få og gi inspirasjon. Når det gjelder det første, er det svært viktig at 800GJELD som operatør får stabile muligheter til å følge med på utviklingen av utenlandske rådgivningstjenester, herunder rammer til å reise på studiebesøk og delta på internasjonale nøkkelkonferanser for økonomiske rådgivere.

Når det gjelder den andre siden — å gi inspirasjon til andre — blir 800GJELD et naturlig senter for å lære opp rådgivere i andre institusjoner. NAVs økonomiske rådgivere er en åpenbar målgruppe, men også private institusjoner og frivillige organisasjoner er aktuelle mottakere av slike tjenester. iBudsjett kan fort bli et standardredskap for både private og offentlige økonomiske rådgivere. Når verktøyet er på plass på nettet, kan jo alle i prinsippet bruke det. Derfor bør det på et tidlig tidspunkt tas høyde for at det kan være behov for en opplæringsmodul i tilknytning til iBudsjett. Det bør også vurderes om ikke dette kan danne grunnlag for en offentlig sertifisering av økonomiske rådgivere. I Skottland har man allerede en slik ordning på plass (jfr. MAS-Scotland). Effekten har vært svært god, og skapt en konkurransesituasjon hvor bl.a. mindre seriøse rådgivere har forsvunnet fra markedet.

6.6.2 Forebyggende virksomhet i NAV

Det har vært et gjennomgangstema i denne utredningen at en webside for personer med økonomiske utfordringer skal ha et forebyggende siktepunkt og derfor legges utenfor NAV. Dette betyr imidlertid ikke at NAV ikke skal drive forebyggende arbeid blant sine brukere. Dermed blir iBudsjett også et aktuelt arbeidsverktøy for NAV. Det er lett å tenke seg at det etter hvert vil kanaliseres brukere gjennom den nye websiden til lokale økonomiske rådgivere i kommunene. En del av disse vil da allerede ha vært igjennom budsjetterklæringsverktøyet og stille med utskrifter og ferdige forslag til frivillige avtaler. Slike brukere vil også kunne velge å dele sine interaktive budsjetter med NAV-rådgiveren ved å tillate at denne logger seg inn på brukerens «min side». Da vil det selvsagt være en stor fordel om rådgivere i NAV er fortrolige med verktøyet og kanskje bruker det selv i aktiv kommunikasjon med sine brukere. Slik sett fremstår iBudsjett også som et kommunikasjonsverktøy og en plattform for å lære bort økonomisk styring og planlegging til de som oppsøker personlig rådgivning.

Tilsvarende kan en annen målgruppe for denne typen forebyggende virksomhet være personer under gjeldsordning. Mange av dem trenger et tilbud om oppfølging. Dessuten vet vi at det er få som lærer noe

om økonomi i gjeldsordningsperioden (Poppe, 2010). Et verktøy som iBudsjett kan fort vise seg å være en egnet plattform for kommunikasjon med i det minste en del slike brukere, og bidra til å øke sjansene for en stabil økonomi etter fullført gjeldsordning.

I skrivende stund er det i gang flere prosjekter som fra ulike perspektiver ser på hvordan NAV kan drive forebyggende arbeid blant brukere som er inne i deres systemer. Ett av dem er opprettelsen av et kompetansesenter for gjeldsrådgivning i Nord-Trøndelag. Hovedideen er at alle tunge gjeldssaker skal behandles i et senter for hele fylket, mens disponeringsproblemer, lettere gjeldssaker og forebygging skal drives lokalt i kommunene. En forutsetning for at dette skal fungere er at det skjer en kompetanseoverføring og kompetansestyrking på kommunalt nivå. Her vil iBudsjett kunne fylle en viktig funksjon. Siden prosjektet i Nord-Trøndelag både er sterkt faglig og har et eksplisitt fokus på forebygging, foreslår vi at budsjetttverktøyet testes ut her i 2016. Det vil uansett være behov for omfattende testing, og miljøet i Nord-Trøndelag vil etter vår mening være ypperlig sted for denne delen av utviklingsarbeidet.

REFERANSER

IFF Research (2012) *User Needs from Debt Advice: Individual and Stakeholder Views*. London: IFF Research.

Money Advice Service (2013) *Debt Advice Services in the UK. A Snapshot of Demand and Supply*. London: Money Advice Service (MAS).

Poppe C (2010) *Ny start med fullført gjeldsordning?* SIFO oppdragsrapport, Oslo: SIFO.

Statens Institutt for forbruksforskning (SIFO) er et faglig senter til nytte for forbrukerne. Instituttet er et forvaltningsorgan med særskilte fullmakter underlagt Barne- og likestillingsdepartementet (BLD) og finansieres gjennom en grunnbevilgning og prosjektinntekter. Instituttet har 40 ansatte med en faglig stab som dekker samfunnsvitenskap og naturvitenskap. Instituttets hovedarbeidsområder er knyttet til kunnskap om forbrukerne, produktene, markedet og forbrukerpolitikken. SIFO publiserer i tidsskrifter og i egne fagrapporter, oppdragsrapporter, testrapporter og prosjektnotater.



Statens Institutt for
Forbruksforskning

Postboks 4682 Nydalen, 0405 Oslo.

Besøksadresse: Sandakerveien 24C.

Telefon: +47 22 04 35 00 **Fax:** +47 22 04 35 04

E-mail: sifo@sifo.no **Internett:** www.sifo.no

