



Råd og veiledning av brukere med økonomiske problemer

Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Økonomisk råd og veiledning i NAV - innhold

Innhold	Foil nr:
INNLEDNING <ul style="list-style-type: none">Mål og rammer for modulen, målgruppe	3
DEL 1 Fagfeltet økonomisk rådgivning <ul style="list-style-type: none">Økonomisk rådgiver – innhold i tjenestenHvem har ansvaret for å gi økonomisk råd og veiledning – juridisk grunnlagRisikofaktorer for økonomiske problemerHvorfor er det viktig å fange opp økonomiske problemer tidlig?BegrepsavklaringerØkonomisk rådgivning/ gjeldsrådgivning – et spesialistområdeInndeling i tre nivå av alvorlighetsgradGrensesnitt mellom økonomisk rådgiver og veileder i NAV– et eksempelRelasjonskart – alle aktører som er involvertRefleksjonsoppgave	4 -14
DEL 2 Arbeidsmetodikk - samtalens faser og gode grep <ul style="list-style-type: none">Holdninger og ferdigheter i veiledning av økonomiske problemerBrukers motivasjon og mestringsnivåModell over samtalens faser, innhold og gode grepFag, arbeidsmetoder og gode grep	15 - 32
DEL 3 Utvikling av kompetanse – øvelser og case <ul style="list-style-type: none">Utvikling av ferdigheter – trene på gode grepCase 1 , 2 og 3 med momenter til løsninger	33 - 41
Informasjon til bruker – vedlegg 1, 2, 3 Nyttige lenker	42 -44 45

Innledning: Mål og rammer for modulen

Målgruppe for modulen er veiledere i NAV som har brukerkontakt.

Målet med modulen er

- å øke bevisstheten om hva økonomiske problemer kan medføre.
- å kunne fange opp brukere som har økonomiske bekymringer eller problemer.
- å få kunnskap om og praktiske ferdigheter i å gi økonomisk råd og veiledning, og å se dette i sammenheng med generell veiledning.

Bruk av modulen

- Modulen består av tre deler, del 1 gir en kort innføring i økonomisk råd og veiledning som et fagfelt, del 2 gir en mer detaljert gjennomgang av metodikk for veiledning og oppfølging av brukere, mens del 3 presenterer forslag til hvordan NAV-kontoret og den enkelte veileder kan ta metodikken i bruk.
- Det anbefales at læringssystemet i veiledningsplattformen brukes for å styrke kunnskap og ferdigheter i økonomisk råd og veiledning. Dette betyr at det i tillegg til felles tilførsel av kunnskap legges opp til kollegaveiledning i par eller grupper. Klare mål, definert struktur og forankring i ledelse er andre viktige faktorer som bidrar til en god læringsprosess.
- Bruk modulen som et faglig utgangspunkt og velg ut de områdene dere ønsker å utvikle dere på. Sett opp mål og konkrete utviklingspunkter

Andre kurs/kompetansehevingstiltak: Fylkesmannen tilbyr kurs i økonomisk rådgivning.

Del 1: Fagfeltet økonomisk rådgivning

Innhold

DEL 1 Fagfeltet økonomisk rådgivning

- Økonomisk rådgiver – innhold i tjenesten
- Hvem har ansvaret for å gi økonomisk råd og veiledning – juridisk grunnlag
- Risikofaktorer for økonomiske problemer
- Hvorfor er det viktig å fange opp økonomiske problemer tidlig?
- Begrepsavklaringer
- Økonomisk rådgivning/ gjeldsrådgivning – et spesialistområde
- Inndeling i tre nivå av alvorlighetsgrad
- Grensesnitt mellom økonomisk rådgiver og veileder i NAV– et eksempel
- Relasjonskart – alle aktører som er involvert
- Refleksjonsoppgave

Foil

4 -14

Økonomisk rådgivning - innhold i tjenesten

- Økonomiske rådgivning er et tilbud til alle innbyggerne i en kommune og bistanden er en av oppgavene til NAV-kontoret.
- Formålet med tjenesten er å forebygge nye gjeldsproblem, forbedre brukers økonomiske situasjon og bidra til at bruker kan bli selvhjulpen.
- Mer omfattende kartlegging og bistand kan gis av en økonomisk rådgiver som har spesialkompetanse på økonomisk rådgivning. Der det foreligger alvorlige gjeldsproblemer, må tjenesten informere om gjeldsordning etter gjeldsordningsloven
- Økonomirådgivning på nett og telefon: NAV informerer via sin nettside nav.no om tjenesten økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning. NAV gjeldsrådgivning har en egen økonomirådstelefon (55553339) som er et lavterskeltilbud der det gis økonomisk råd og veiledning per telefon. Det er også mulig å nå tjenesten på chat.

Hvem har ansvaret for å gi økonomisk råd og veiledning i offentlig regi – juridisk grunnlag.

- **Økonomisk rådgivning i NAV er en lovpålagt oppgave** og er hjemlet i Lov om sosiale tjenester §17. <https://navet.adeo.no/portal/kvalitetssystem/Arbeidsrettet-brukeroppf%C3%B8lging>
- **NAV-kontoret skal ha en helhetlig (og fullstendig) økonomisk rådgivningstjeneste**
 - NAV må som hovedregel yte tjenesten selv.
 - Mer spesialisert rådgivning kan gis utenfor NAV-kontoret så lenge NAV har ansvaret for tjenesten.
 - Tjenesten kan inngå i interkommunalt samarbeid.
 - Fra januar 2013 ble økonomisk råd og veiledning en av flere vedtakspliktige kommunale tjenester i NAV.
- **Generell veiledningsplikt:** Alle i offentlig sektor har en generell veiledningsplikt i henhold til Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven). Denne kommer frem i **§ 11. (veiledningsplikt)**. *«Forvaltningsorganene har innenfor sitt saksområde en alminnelig veiledningsplikt. Formålet med veiledningen skal gi parter og andre interesserte adgang til å vareta sitt tarv i bestemte saker på best mulig måte».*
- **Bistand til brukere som har behov for gjeldsordning.** Det fremkommer også i Lov om frivillig og tvungen gjeldsordning for privatpersoner (gjeldsordningsloven) § 1-5 *«Kommunen skal så langt det er mulig bistå en skyldner som forsøker å komme frem til en utenrettslig gjeldsordning eller liknende med sine fordringshavere».*

Risikofaktorer for å få økonomiske problemer

Overgang fra sykepenger/lønnsinntekt til dagpenger/AAP

Manglende mestring av egen daglig økonomi

Spillavhengighet

Psykisk og fysisk sykdom

Endringer i familiesituasjon
- samlivsbrudd

Miste fast bolig

Rusmiddelbruk

Annet

Se utdyping av risikofaktorer i kommentarfelt

Hvorfor er det viktig å fange opp økonomiske problemer tidlig?

Tall på omfang av økonomiske problemer

- Inkassosaker under arbeid i 2015, beløp 4,5 mrd. 2365 saker under gjeldsordning i 2015.
- 230.991 privatpersoner oppført med betalingsanmerkning i 2016. Økende tendens.
- Manglende oppfølging av egen økonomi og betaling av gjeld vil føre til at gjelden vokser til et punkt der bruker ikke har noen mulighet til å innfri sine forpliktelser.
- Mangel på tilgang til finansielle tjenester fører til sosial utstøting fra ulike livsarenaer. Det vil eksempelvis kunne gjøre det umulig for bruker å kjøpe seg bolig.
- Forskning viser at for personer med alvorlige gjeldsproblemer er sjansen for en tidlig død fra 15-35 ganger høyere enn i normalbefolkning. Mange sliter med store helsemessige utfordringer (Poppe 2010, Ahlstrøm, 2010). Bortfall av inntekt og sykdom er for mange starten på gjeldsproblemene.

Konsekvenser for samfunnet:

- Vansker med å håndtere egen økonomi vil kunne medføre økt behov for økonomiske ytelser og helsetjenester fra det offentlige.

Manglende betaling får raskt konsekvenser. En telefonregning på kr 2500 kroner vil i løpet av et halvt år kunne vokse til en regning på over 12000 kroner.

Begrepsavklaringer - avgrensninger

Hva menes med å gi økonomisk råd og veiledning?

Råd, veiledning og praktisk bistand til bruker og brukers familie, har som formål å gi bruker kontroll og styring over egen økonomi. Økonomisk råd og veiledning overfor privatpersoner handler om å bringe balanse i forholdet mellom inntekter og utgifter. Endringsarbeid bør være i fokus med tanke på brukers bevisstgjøring om eget budsjett og hvilke endringer og prioriteringer som må til for å oppnå forutsigbarhet og stabilitet i økonomien.

Forskjellen mellom økonomisk råd og veiledning gitt av en veileder og økonomisk rådgivning gitt av en dedikert økonomisk rådgiver

En veileder bør kunne mestre råd og veiledning på nivå 1. og 2. Dette innebærer veiledning i forhold til budsjett, økonomiske prioriteringer, sosiale rettigheter og samarbeid med kreditorer. Dette vil med andre ord handle om lette tiltak opp mot bruker, men også lette tiltak opp mot kreditorssiden. Tiltak mot kreditorsiden kan være å stoppe påleggstrekk, lettelser i tilbakebetaling for en kortere eller lengre periode. Tyngre tiltak som involverer mange kreditorer, uoversiktlig/uklar økonomi og krevende kreditorforhandlinger vil ikke være den enkelte veileders oppgave, men henvises til økonomisk rådgiver.

Når må det fattes vedtak etter sosialtjenesteloven §17?

Generelle råd og veiledning som gis i kontakt med bruker faller inn under forvaltningslovens bestemmelser. Her skal det ikke fattes vedtak.

Råd og veiledning som gis og tilpasses brukerens individuelle helhetlige situasjon, og som vil innebære motivasjon og bistand i endringsarbeid, vil kreve vedtak etter sosialtjenesteloven §17.

Økonomisk rådgivning er også et spesialistområde

- Omfattende økonomisk rådgivning, (gjerne omtalt som gjeldsrådgivning) med nødvendige tosidige tiltak dekkes ikke av modulen, da dette normalt ligger utenfor vanlige veilederes ansvar og kompetanseområde.
- Omfattende økonomisk rådgivning er råd og veiledning overfor personer med betydelige økonomiske problemer, herunder bistand til forhandlinger med kreditorene og utarbeidelse av utenrettslige gjeldsavtaler.
- Det er viktig å kjenne til inngangskriteriene for å komme inn under en rettslig gjeldsordning.
- Veiledningen og praktisk bistand med gjeldsordning utføres av namsmannen.
- [Gjeldsordningsloven § 1-3. https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-07-17-99/KAPITTEL_1#KAPITTEL_1](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-07-17-99/KAPITTEL_1#KAPITTEL_1)
- [Gjeldsordningsloven § 1-4. https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-07-17-99/KAPITTEL_1#KAPITTEL_1](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-07-17-99/KAPITTEL_1#KAPITTEL_1)

Se utdyping i kommentarfelt

Inndeling i tre nivå av alvorlighetsgrad

Nivå 1: Forebygging/Betalingsvansker

- Bakgrunnen for de økonomiske problemene kan være mange, ofte er det feilprioriteringer, uventede utgifter, renteøkning og andre forhold som ikke er *for* vanskelige å løse. Men det kan også her være tyngre årsaker bak problemene, f. eks. samlivsbrudd, arbeidsledighet eller rusproblemer, uten at dette har medført betalingsudyktighet. På dette nivået kan brukeren gjøre det meste selv, kanskje med enkel veiledning, informasjon og ubetydelige tiltak på kreditorsiden, som normalt lett lar seg ordne. Her kommer brukerens motivasjon og mestringsevne inn. Det består intet misforhold mellom inntekter og gjeld, bruker har en akseptabel betalingsevne i forhold sine utgifter, men har likevel kommet på etterskudd med sine betalinger.

Nivå 2 Midlertidig betalingsudyktighet

- I denne kategorien faller brukere som *for tiden* er ute av stand til å oppfylle sine forpliktelser, men som har konkrete utsikter til å bli betjeningsdyktige innen overskuelig fremtid. Typiske årsaker er her midlertidig inntektsbortfall på grunn av arbeidsledighet, sykdom og omstillingsproblemer i forbindelse med reetablering etter samlivsbrudd. Men også her kan en rekke andre årsakstyper ligge bak. Det er heller ikke her noe misforhold mellom inntektsevne og gjeld, men det foreligger normalt mislighold, med mindre bruker har vært svært tidlig ute med å søke bistand eller lever på et beløp som ligger godt under forsvarlige livsoppholdssatser.
- Denne situasjonen krever normalt bare *lette tiltak på kreditorsiden* uten at noen kreditor påføres tap, og normalt også *bare lette tiltak på brukersiden*.

Nivå 3 Varig betalingsudyktighet

- Dette er den mest alvorlige situasjonen, og krever tunge tiltak på begge sider. Her foreligger det normalt et massivt mislighold overfor flere kreditorer, gjerne over en viss tid. Det er ofte tyngre årsakssammenhenger bak problemene. De som klassifiseres under denne gruppen antas å komme inn under gjeldsordningsloven, for så vidt gjelder det økonomiske kriteriet. **Dette nivået krever rådgiver med spesialistkunnskaper om økonomi**

Grensesnitt for økonomisk råd- og veiledning på veiledernivå – et eksempel



Organisering og grensesnitt – et eksempel

Det finnes mange ulike måter å organisere økonomiske rådgivning på. Det er mye å hente på at veileder i NAV avdekker økonomiske problemer tidlig, da dette kan forhindre eskalering av brukers økonomiske problemer. Grensesnittet mellom veileder og økonomisk rådgiver, må hvert NAV kontor vurdere og finne selv, for å gi bruker rett hjelp til rett tid. **Erfaringer** fra NAV Østbyen i Trondheim viser at veiledere kan gjøre en god kartlegging og gi bistand de enkle sakene. Dette gir redusert ventetid og dermed raskere tilbud om økonomisk rådgivning til brukerne som har behov for dette..

Forslag til veileders oppgaver:

- Fange opp og kartlegge brukers økonomiske situasjon
- Veilede bruker i å skaffe oversikt over den økonomiske situasjonen – sette opp budsjett
- Råd og veiledning om økonomi og tiltak på nivå 1 og nivå 2, eksempelvis betalingsutsettelse og evt. orientering til kreditorene om brukers økonomiske situasjon (kan gjøres av økonomisk rådgiver)
- Samarbeide med eller overføre saken til økonomisk rådgiver ved mer omfattende tilfeller

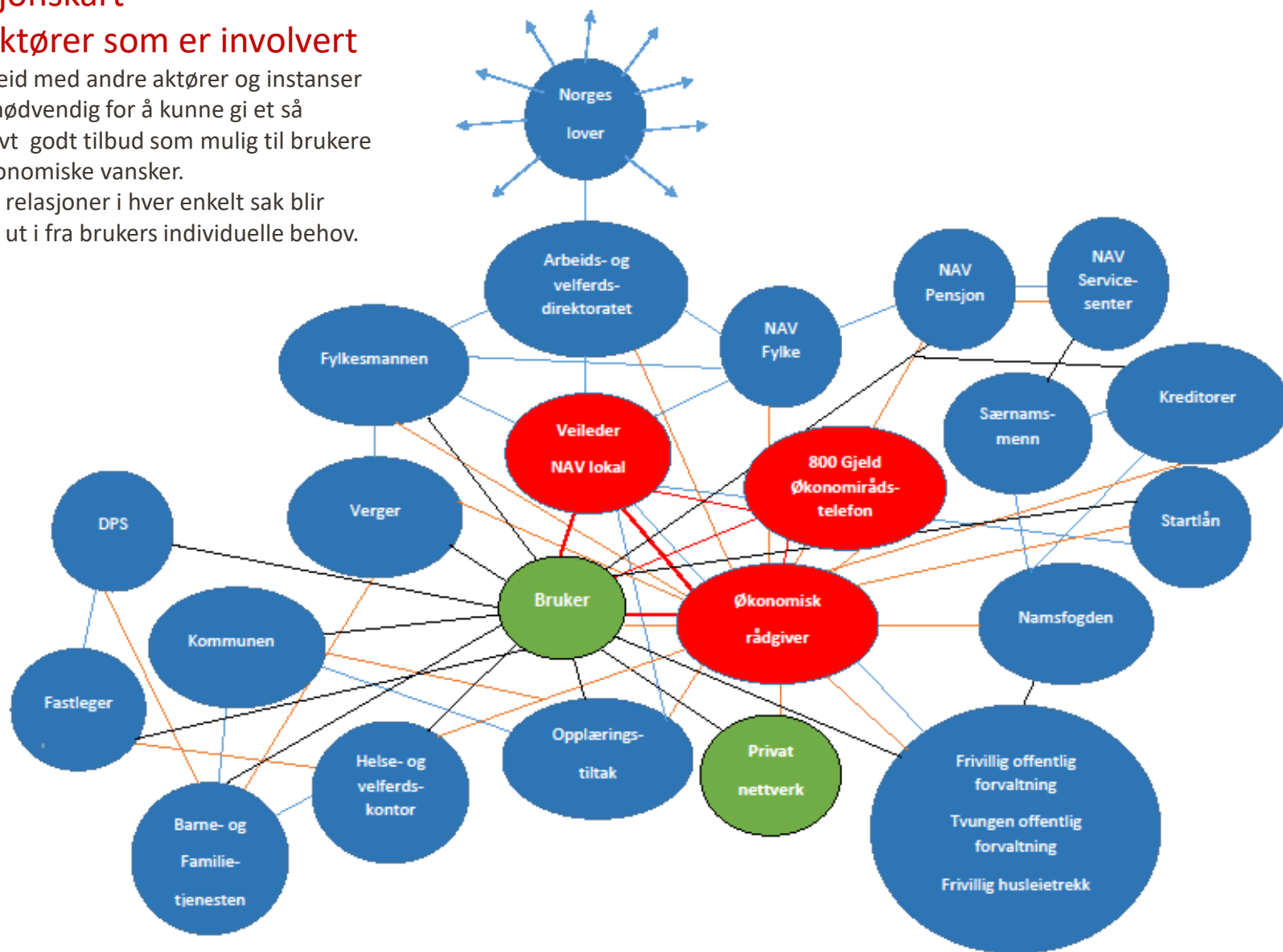
Økonomisk rådgiver sitt ansvar:

- Veiledning i tynge økonomisk saker som krever særlig kompetanse
- Ved behov/mulighet for refinansiering av gjeld og evt. orientering til kreditorene om brukers økonomiske situasjon
- Eksempelvis varig betalingsudyktighet og mislighold overfor flere kreditorer.
- Brukere med avklart inntektssituasjon som gir overskudd til gjeldsbetjening i budsjettet bør henvises til økonomisk rådgiver for å få hjelp til å inngå avtaler med kreditorer.

Relasjonskart – alle aktører som er involvert

Samarbeid med andre aktører og instanser er helt nødvendig for å kunne gi et så kvalitativt godt tilbud som mulig til brukere med økonomiske vansker.

De ulike relasjoner i hver enkelt sak blir definert ut i fra brukers individuelle behov.



Refleksjonsoppgave

1. Hvorfor er det viktig å avdekke økonomiske problemer hos bruker tidlig?
2. Hvilke spørsmål kan du stille for å avdekke om bruker har økonomiske bekymringer/vansker? Når vil det være aktuelt å stille spørsmål?
3. Hvordan følger dere opp brukere med økonomiske problemer?
 - Hvilket ansvar har du som veileder?
 - Hvilken felles forståelse har dere på ditt kontor rundt veiledning av økonomi?
 - Hvordan har dere organisert denne tjenesten?
 - Hvem kan du samarbeide med?

Del 2 Arbeidsmetodikk - samtalens faser og gode grep

DEL 2 Arbeidsmetodikk - samtalens faser og gode grep

- Holdninger og ferdigheter i veiledning av økonomiske problemer
- Brukers motivasjon og mestringsnivå
- Modell over samtalens faser, innhold og gode grep
- Startfasen og Grep 1
- Kartleggingsfasen og Grep 2
- Løsningsfasen og Grep 3
- Avslutning og Grep 4

Foil nr:

15 -32

Om grepene:

Grepene er konkrete forslag til handling som veileder kan gjøre. De bygger på den kunnskapen som modulen inneholder. For å utvikle ferdigheter i økonomisk råd og veiledning på det nivået denne modulen er lagt, vil grepene være et godt utgangspunkt for øvelser og trening.

Holdninger og ferdigheter

- I veiledning av økonomiske problemer

Brukers situasjon, økonomiske problemer og tilleggsproblemer

- Det er mange grunner til at økonomiske vansker oppstår (se foil 7) og i møte med bruker er det viktig å se helheten i brukers situasjon. De grunnleggende veiledningsferdighetene er som alltid viktig i møte med bruker, i tillegg er det flere ting veileder bør være ekstra oppmerksom på der økonomi er en del av problemet.

Skam og skyldfølelse

- Det knyttes skam og skyldfølelse rundt det å ha økonomiske problemer, spesielt opp i mot ulike helsemessige utfordringer (Kahrs, Torleif, 2015). Denne følelsen forsterkes ofte når det er barn, samboer og nær familie som kan bli påført konsekvenser grunnet gjeldsproblematikken. Mange som opplever inntektsfall og ny livssituasjon har gjerne problemer med å redusere utgiftene sine i takt med redusert inntekt. Det tar tid å erkjenne ny livssituasjon og en rekke forhold vil kunne påvirke vår evne til å fatte rasjonelle beslutninger.

En ikke-dømmende holdning

- Det er viktig at veileder, økonomisk rådgiver og andre hjelpepersoner *unngår å forsterke denne følelsen*.
- Som veileder må vi unngå å være dømmende og fordomsfulle rundt problematikken man møter hos bruker. Veileder skal opparbeide et tillitsforhold til bruker,

Tillit og samarbeid

- En viktig forutsetning er at samarbeidet mellom bruker og veileder baseres på tillit mellom partene.
- Empati og bruk av sosial kompetanse er nødvendige i samhandlingen med bruker. Det er viktig med en god relasjon der bruker motiveres til å følge opp avtaler. Det er da sjansen til å lykkes med råd og veiledningsarbeidet økes.

Brukers motivasjon og mestringsnivå

Avklare forventninger

- Det er viktig å informere bruker om rammene for økonomisk rådgivning slik at bruker får realistiske forventninger til hva som kan oppnås i samarbeidet.

Brukers eget ansvar

- Som i all veiledning er det viktig at bruker selv bidrar med egeninnsats i denne prosessen. Denne type ansvarliggjøring vil i praksis kunne være å ikke stifte ny gjeld, betjene etter evne, øke sine inntekter og redusere sine utgifter.

Brukers evne og vilje

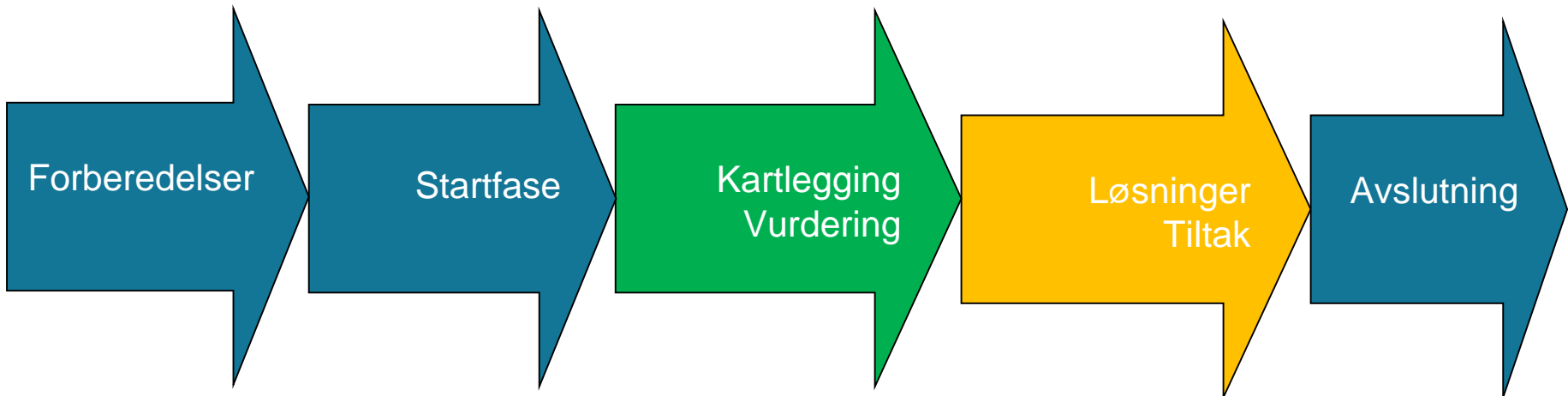
- Det er viktig å sjekke ut brukers evne og eller vilje. Er det usikkert om bruker vil fortsette bør man arbeide med å styrke brukers motivasjon før man går videre i arbeidet.
- Noen brukere har opplevd å bli urimelig behandlet, og har ikke klart å ivareta egne rettigheter i tidligere prosesser. Det er i disse tilfellene viktig at den veileder er seg bevisst sin rolle som en nøytral part overfor brukerens kreditorer eller andre involverte. Det bør være mulig å ivareta brukerens rettigheter samtidig som man forsøker å skape så godt forhandlingsklima som mulig.

Brukers mestringsnivå

- Avklaring rundt mestringsnivået til bruker bør være en del av den utdypende kartleggingen. Ved økonomiske vansker vil de personavhengige forutsetninger være med på å avgjøre hvilke handlingsalternativer en velger å benytte. Det er ikke bestandig et bevisst valg å ikke mestre sin økonomi men det kan være at en aldri har lært hvilke handlingsalternativer en bør bruke for å hindre å komme i økonomiske vansker og gjeldsproblemer (Solstad, Asgeir 2011).

Modell over samtalens faser, innhold og gode grep

(bygger på samtalens faser i Veiledningsplattformen og andre moduler)



I planlagte møter der økonomiske problemer er hovedtema, vil som oftest økonomisk rådgiver være den som gjennomfører samtalen.

I alle møter med bruker, kan veileder forberede seg ved å tenke gjennom sin kunnskap om brukers behov og om økonomi er en del av den helhetlige situasjonen.

Økt bevissthet rundt økonomiske problemer og ferdigheter i å avdekke dette, kan bidra til at bruker blir selvhjulpent på et tidligere tidspunkt.

Grep 1:

Å fange opp økonomiske bekymringer eller problemer i møte med bruker

I samtaler der økonomiske problemer kommer opp som en del av helheten

Spørsmål og vurdering av brukers økonomiske situasjon etter nivå 1, 2 og 3

Grep 2:

Utdypende kartlegging:
Skaffe oversikt over inntekter, utgifter, formue og gjeld

Vurdering

Grep 3:

Tiltak nivå 1 og 2

Informasjon om vilkår etter gjeldsordningsloven

Grep 4:

Legge en plan i fellesskap

Følg opp, bistand fra økonomisk rådgiver eller avslutt

Å fange opp økonomiske bekymringer eller problemer - åpne spørsmål

Privatøkonomi kan være et vanskelig tema for mange å komme inn på. Da bør en tenke på en forsiktig tilnærming med åpne spørsmål

Eksempel på åpne spørsmål som kan stilles:

1. Hva er viktig for deg i din situasjon nå ?

- Mange vil kanskje trekke frem økonomi, og vi har dermed en fin inngang til videre samtale. Om det kommer et annet tema enn økonomi, vil det også være viktig informasjon for oss.

2. Hvordan vil overgangen til AAP hindre deg i å være delaktig i ditt sosiale nettverk?

- Vi i NAV har lang erfaring med å hjelpe personer i lik din situasjon. Mange opplever at et inntektsfall som de står overfor er vanskelig å håndtere. Jeg vil at du skal vite at dette kan vi hjelpe til med. Vi ønsker ikke at økonomien skal bli en utfordring for deg. Derfor stiller vi alle noen spørsmål, er det greit at jeg stiller deg noen også?

Å fange opp økonomiske bekymringer eller problemer - lukkede spørsmål

Startfase
Grep 1

I møte med bruker, vil ulike temaer ofte komme opp som en del av brukers helhetlige situasjon, og ikke sjelden vil økonomiske bekymringer eller problemer komme opp på en direkte eller indirekte måte. Økonomi kan være et vanskelig tema å stille spørsmål rundt og ofte skyldes det usikkerhet rundt hva en veileder skal gjøre med svarene.

Lukkede spørsmål kan gi en rask avklaring om det er behov for å gå videre med kartleggingen, noe som betyr at man innledningsvis ser hvilke grep som må gjøre eller om saken er mer omfattende og bør henvises videre til økonomisk rådgivning eller instanser utenfor NAV. Hvis det svares ja på ett eller flere av de lukkede hovedspørsmålene, kan man benytte de åpne oppfølgingsspørsmålene for å få en grundigere kartlegging av brukers økonomiske situasjon.

Spørsmål som kan stilles:

1. Er du bekymret for økonomien din og føler at denne bekymringen gir deg en dårligere livskvalitet?

- Hva bekymrer deg?
- Hvordan påvirker det livskvaliteten din?
- Har bekymringen vært langvarig/nylig oppstått?
- Hva har forandret seg?

2. Føler du at økonomien din hindrer deg i å være delaktig i ditt sosiale nettverk?

- Hvorfor hindrer økonomien deg?
- Hvordan påvirker dette familien?
- Hvordan oppleves situasjonen?
- Hvilke forandringer er årsaken til dette?

Hvis barn/samboer/ektefelle, bør også spørsmålet stilles opp i mot deres situasjon.

3. Er du ajour med husleie, strøm, barnehage/SFO, kommunale avgifter, boliglån m.m.?

- Hva er årsaken?
- Opplevs det alvorlig?
- Har du en plan på hvordan komme ajour?
- Er det andre faktorer ved din situasjon som kan gjøre det vanskelig å komme ajour?

4. Har du tvangstrekk/utleggstrekk i inntekten din, eller står du i fare for at bolig/hytte/eiendom blir tvangssolgt?

- Hvem har begjært tvangstrekk/tvangssalg?
- Er du i dialog med kreditor/megler/Namsmann/Tingrett?
- Ser du en løsning?
- Hvis ja, hvilken? Hvis nei, hva tenker du selv må til?



GREP 1

Å fange opp økonomiske bekymringer eller problemer

- 1. Vær oppmerksom på hva som blir formidlet både gjennom språk og kroppsspråk, helheten i situasjonen**
 - Finnes det tegn eller utsagn som kan indikere økonomisk ubalanse? Er det endringer i brukers livssituasjon som vil medføre inntektstap, økte utgifter eller annet som påvirker økonomien?
- 2. Still avklarende spørsmål (se foil 19 og 20)**
- 3. Vurder alvorlighetsgraden i brukers situasjon og avklar om du skal gå videre med saken eller om du skal overlate den til andre (se foil 17)**
- 4. Vurder de personavhengige forutsetninger og hvilke handlingsalternativer som er aktuelle**
 - Det er ikke bestandig et bevisst valg å ikke mestre sin økonomi, derfor er en del av veileders vurdering om bruker kan gjennomføre tiltakene uten støtte (se foil 16 og 17)
- 5. Gi informasjon om hva du kan bidra med og hva bruker selv kan gjøre**
 - Forklar bruker hva som skjer hvis saken er mer omfattende og bør henvises videre til økonomisk rådgivning eller instanser utenfor NAV.
- 6. Overføring til økonomisk rådgiver**
 - For en veileder i NAV uten spesialkunnskaper vil være vanskelig å yte profesjonell bistand i omfattende saker og disse overføres økonomisk rådgiver
- 7. Henvisning til andre instanser**
 - Eksempler på saker som ikke skal behandles i NAV, kan være saker om løpende næringsforhold, skilsmisssaker, arbeidsrettslige saker, trygderettslige spørsmål, rene skattesaker mv. Disse bør henvises til riktig adressat.
 - Økonomiske spørsmål i forbindelse med samlivsbrudd bør normalt henvises til advokat, som også kan vurdere muligheten for fri rettshjelp. Samlivsproblematikk henvises til nærmeste familievernkontor.
 - Tyngre problemer omkring skatt, kan man få bistand med hos "Skattehjelpen».

Oversikt over inntekter/utgifter/formue

Oversikt over inntekter

- Dersom bruker er i inntektsgivende arbeid skal de samlede inntekter dokumenteres. Det normale er at lønnslipp de siste 3 måneder fremlegges, stønadsutbetalinger fra NAV skal utbetalinger dokumenteres inklusiv stønader, tilskudd og bidrag til barn.
- Dersom det oppstår en situasjon hvor inntekter som var til stede f. eks. foregående år, av en eller annen grunn ikke er med i forlaget til gjeldsordning, vil dette forhold måtte begrunnes meget godt.

Oversikt over utgifter

- Det er gjerne tre hovedgrupper av utgiftstyper (foruten gjeldsbetjening) som skal presenteres for kreditor: boligutgifter, løpende underholdsbidrag og livsoppholdsutgifter.
- Boligutgifter: Husleie etter ordinær leiekontrakt, fellesutgifter i boligsameie eller lignende, kommunale avgifter, eiendomsskatt, boligforsikring unntatt innboforsikring samt nødvendig vedlikehold.
- Løpende underholdsbidrag: Bidrag til ektefelle og til barn utenfor ekteskap eller etter skilsmisse. Skyldneren må her være forberedt på å bare kunne avsette et beløp tilsvarende lovens minimum i bidrag. Restanser regnes som gjeld.

Formue

- Dersom bruker eier formuesgoder må det gjøres en vurdering av om disse kan beholdes eller om de må avhendes. Det bør derfor også her settes opp en oversikt. Det er bare nødvendig å medta på listen eiendeler utover vanlig inventar, klær osv. (Jf. dekningsloven [§ 2-3](#), og gjeldsordningsloven [§ 4-5](#).)

Budsjett - inntekter

Lønn/utbetaling etter skatt	kr 16000,-
<u>Annen inntekt (bostøtte)</u>	<u>kr 3000,-</u>
Sum inntekter	kr 19000,-

Budsjett utgifter

Boutgifter:	kr 8000,-
Livsopphold etter satser	kr 8300,-
Samvær barn etter satser	kr 970,-
<u>Bidrag</u>	<u>kr 0,-</u>
Sum utgifter	kr 17270,-

Inntekter minus utgifter

	kr 19000,-
	<u>kr 17270,-</u>
Til fordeling	kr 1730,-

Oversikt over gjeld

Gjeld

- Det trengs en fullstendig og korrekt oversikt over brukers gjeldssituasjon. Normalt vil bruker kunne prestere en oversikt over sin *gjeld* med omtrentlig riktighet.
- I uoversiktlige saker vil det kunne være nyttig å be om en kredittopplysning om brukeren, noe som begrenser mulighetene for at det eksisterer utglemte krav.
- Gjelden omfatter også eventuell skattegjeld i forbindelse med for lite innbetalt forskuddstrekk, altså det man tradisjonelt kaller *restskatt*.

Om restskatt

Ved spørsmål om restskatt er det tre forhold som må undersøkes:

1. Om det allerede fastsatt restskatt,
2. Hva restskatt for foregående skatteår beløper seg på, hvor skattelikningen enda ikke er utlagt
3. Nivået på restskatt som er under opparbeidelse *for tiden* på grunn av for lavt løpende forskuddstrekk og som vil avstedkomme restskatt neste år.

Skatt er en meget viktig side i økonomiske kartlegging og mulige tiltak.



GREP 2

Oversikt over inntekter, utgifter, formue og gjeld

1. Noter ned det du vet etter første avklaringsrunde og de fakta du har om situasjonen (se case)
2. Motiver bruker til å gå mer systematisk til verks når det skal lages oversikt over inntekter, utgifter, formue og gjeld:
 - Skaff all dokumentasjon til veie
 - Bruk evt. mal for budsjett fra internett
 - Sette opp budsjett så fullstendig som mulig
3. Snakk med bruker om det er noen i brukers nettverk som kan hjelpe, evt. om det er behov for bistand fra NAV

Om veileders vurdering

Det viktig å foreta en grunnleggende vurdering og dimensjonering av alvorlighetsgraden av de økonomiske problemene. Dette legger grunnlaget for hvilke tiltak som skal settes inn.

Mulige løsninger på nivå 1: Forebygging og betalingsvansker

1. Skaffe oversikt over den økonomiske situasjonen – bruke budsjett

Enten brukeren kommer til å få endringer i sin økonomiske situasjon eller om økonomiske problemer allerede har oppstått, vil første råd til bruker være å skaffe en oversikt over den økonomiske situasjonen. Gi informasjon om:

- at det er nyttig å ha et privatøkonomisk budsjett, budsjettmaler finnes på internett.
- hva som regnes som et normalt forbruk på de enkelte utgiftsområder for ulike familiesammensetninger slik at man kan sammenlikne egen situasjon med det, og se om det er forbruket eller inntektene som er problemet.
- bruker kan gjøre ulike smarte grep som å opprette en egen regningskonto, bruk av nettbank,

2. Øke inntekt

Hvis bruker er i jobb, kan bruker undersøke om det er mulig å øke inntekten. Hvis bruker er utenfor arbeidslivet, kan nye muligheter være tilstede gjennom erfaringer fra inkluderingskompetanse.

Sjekkliste.

- Kan lønnsinntekt skaffes eller økes? Er det muligheter for overtid? Kan en deltidsarbeidende gå over til heltid? Finnes det passende ekstraarbeid?
- Kan familiemedlemmer bidra med noe, eller mer, for eksempel husleie fra voksne hjemmeboende barn med egne inntekter.
- Finnes det utleiemuligheter i brukers bolig?
- Er alle økonomiske rettigheter utnyttet?
- Salg av eiendeler: mindre ting som man kan klare seg uten eller større ting som privatbil og bolig som man kan finne billigere alternativer til. Bruk en takstmann eller en eiendomsmegler, se Skatteetatens nettsider om [skatt ved boligsalg](#) og [Gjeldsordningsloven § 4-4](#) om retten til å beholde bolig

Mulige løsninger på nivå 1 fortsetter...

3. Utgiftsreduksjon

Som oftest vil det kunne oppnås besparelse ved en kritisk gjennomgang av brukers utgiftsposter. Bruker kan selv eller eventuell sammen med veileder gå igjennom de aktuelle postene. Også her kan det være hensiktsmessig å sammenlikne med standardbudsjettet til SIFO.

Sjekkliste:

- Hvilke utgifter er ubetinget nødvendige (mat, klær osv.)
- Boutgifter, muligheter for lavere utgifter vedrørende boliglån, forsikringer, overforsikringer, leieforhold, billigere boliger i rimelig nærhet?
- Barnehageutgifter, skolefritidsordning og evt. annet barnetilsyn.
- Telefonbruk, mobiltelefon, internett, mediebruk, f. eks. betalingskanaler på TV, abonnementer på aviser mv.
- Strømsparing, eksempel www.enova.no
- Bilutgifter, alkohol og tobakk, ferie og fritid, herunder medlemskontingenter i foreninger osv.
- Evt. underholdsbidrag - er bidragsnivået korrekt justert i forhold til dagens inntektsnivå?

4. Forskuddstrekk, skatteberegning

Det bør undersøkes om forskuddstrekket er riktig. Skatteberegning bør foretas.

5. Frivillig kredittsperre

- En frivillig kredittsperre kan være et godt forebyggende tiltak for å unngå nye gjeldsopptak. En slik sperre gjelder kun for norskregistrerte selskaper.
- Bruker kan selv registrere en frivillig kredittsperre via internett (bisnode.com og experian.no) eller pr. post til Bisnode, pb 1419 Vika, 0115 Oslo og Experian AS, pb 5275 Majorstuen, 0303 Oslo. Pr. post må det vedlegges kopi av gyldig legitimasjon fra bruker. <https://www.datatilsynet.no/Sektor/Kreditt-finans-forsikring/Hvordan-sperre-for-kredittvurdering/>

6. Sosiale og økonomiske rettigheter

- Bostøtte, underholdsbidrag, støtte til enslig forsørger.

Mulige løsninger på nivå 2:

Midlertidig betalingsudyktighet

Refinansiering

Har bruker flere lån, er det mye å spare ved å samle disse til et lån med sikkerhet i f. eks. bolig. Dette er en løsning dersom man har flere engasjementer i samme bank, og både sikkerhet og betalingsevne. Men selv om man har mange smålån spredt omkring hos flere kreditorer vil det være en smart sak å gjøre. www.dinside.no/111154/hvormye-kan-du-laane-kalkulator

- **Refinansiering ved bolig** er den rimeligste måten å refinansiere på, men forutsetter at brukeren har en helt eller delvis ubelånt bolig, eller at slekt/familie er villig til å stille sin bolig som sikkerhet. Dette vil ofte ikke være tilfellet og heller ikke alltid tilrådelig.
- **Refinansiering uten sikkerhet** vil bare unntaksvis være aktuelt idet et usikret lån ofte vil være svært dyrt. Dersom brukeren har svært mange små kreditter kan refinansiering være en bedre løsning.
- **Refinansiering ved bruk av kausjonist** er et alternativet må brukes med varsomhet, men kan i noen tilfeller være meget hensiktsmessig. Det må sikres at kausjonistene er godt informert og har økonomisk tåleevne til å bære forpliktelsene dersom ansvaret utløses.
- **Refinansiering ved Startlån** Startlån gis av Husbanken og tildeles låntakerne gjennom kommunene. Lånetypen er beregnet på personer som har problemer med å etablere seg i egen bolig og til vanskeligstilte som har behov for å kunne bli boende i boligen. Retningslinjer og praksis vil kunne variere noe fra kommune til kommune. Lånet kan finansiere hele boligkjøpet eller være topplån .

Mulige løsninger på nivå 2 fortsetter....

Betalingsutsettelse

Betalingsutsettelse er fornuftig grep dersom situasjonen er midlertidig. Særlig ved arbeidsledighet kan dette være aktuelt. Et viktig prinsipp er imidlertid at bruker alltid bør tilby å betale så mye som mulig på gjelden. Det er ikke alltid nødvendig å stanse betalingene helt. Dersom bruker ber om betalingsutsettelse bør derfor kreditor alltid undersøke hva bruker kan betale. Kanskje kommer man frem til at de to eller tre neste terminene kan reduseres med bare 30 %, i stedet for at man hopper over betalingen i sin helhet. Det vil være slik, at jo mer man klarer å få betalt, jo mindre må man ta igjen senere

- **Avdragsfrihet** kan brukes ved midlertidige betalingsproblemer. Her innvilges bruker avdragsfrihet i en bestemt periode, eller "inntil videre". En slik avdragsutsettelse er som tidligere omtalt standardløsningen ved gjeldsordninger etter gjeldsordningsloven i de tilfeller hvor bruker eier bolig. Kreditor kan da påtvinges en - som hovedregel fem års - avdragsutsettelse, jf. gjeldsordningsloven [§ 4-8](#) første ledd bokstav (a). Dette medfører ofte betydelige lettelser for bruker.
- **Terminutsettelse.** En slik utsettelse må innebære av en avtale om hvordan den eller de aktuelle terminer som utsettes skal tilbakebetales. Det vil selvsagt hele tiden løpe renter også på ubetalte terminer.
- **Forlengelse av løpetid** Et alternativ ved svekket betalingsevne er å redusere terminbeløpene ved å strekke lånet ut mot maksimal nedbetalingstid. Dette kan bli en dyrere løsning for bruker, men er å foretrekke i forhold til et mulig tapsbringende salg av bolig. En annen mulighet er å forlenge lånets løpetid ved at de terminer som utsettes, legges til i "bakenden" av låneperioden. Man forlenger altså lånets løpetid, men refinansieringen av etterslepet medfører at terminbeløpene likevel blir de samme som før. Dette kan være en hensiktsmessig løsning når bruker har kommet på etterskudd og skylder flere terminer på lånet som det vil være vanskelig å "ta igjen".

Mulige løsninger på nivå 2 fortsetter...

Informasjon og vurdering om vilkårene etter gjeldsordningsloven er oppfylt

- Gjeldsordningsloven § 1-3 annet ledd krever at bruker før søknad om gjeldsordning “*etter evne har forsøkt å komme frem til en gjeldsordning med fordringshaverne på egen hånd*”. Denne bestemmelsen er meget viktig å kjenne til i forbindelse med utenrettslig forhandlinger. Dersom det er åpenbart at den som søker ikke har oppfylt vilkåret, skal namsmannen avslå søknaden iht. gol. § 2-6
- Bruker pålegges å dokumentere hvordan han/hun “etter evne” har forsøkt å komme frem til en ordning på egen hånd før søknad om gjeldsforhandlinger. Det skal opplyses på søknadsskjemaet hvordan dette er gjort, jf. punkt II 7 på skjemaets første side (her står det også at dokumentasjon *må* vedlegges). Dette er imidlertid bare nødvendig dersom namsmannen krever det, jf. § 2-3; namsmannen *kan* kreve dokumentasjon.
- Men namsmannen skal bare avslå søknaden på dette grunnlag dersom det er åpenbart at skyldneren ikke har gjort så godt denne kan. Namsmannen bør da veilede søkeren om hvordan han kan oppfylle lovens krav, for eksempel ved å hjelpe skyldneren med opprette kontakt med kreditorene. Se regler om egenforsøk <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/prop-155-l-20122013/id726471/?q=&ch=6>
- For mer informasjon: [Gjeldsordningsloven § 1-3](#)
- Søknadsskjema gjeldsordning med veiledning: <http://www.signform.no/dss/statligeblanketter?view=forms&id=11>



GREP 3

Mulige løsninger på nivå 1 og nivå 2

Grep

1. Sett deg inn i de ulike løsningene som kan bedre brukers økonomi både på nivå 1 og nivå 2
2. Gi bruker informasjon både skriftlig om muntlig om hva som kan være aktuelt å gjøre
 - Bruker eier egen sak og skal ta egne avgjørelser for hva som skal gjøres videre
 - Veileders oppgave er å gi hjelp til selvhjelp
3. Hjelp bruker ved behov å finne frem skjemaer, budsjettmaler mm
4. Avtal med bruker hvem som skal gjøre hva og hvilken oppfølging bruker kan få

Mulige løsninger nivå 1

1. Oversikt over den økonomiske situasjonen – bruk av budsjett
2. Mulig inntektsøkning
3. Utgiftsreduksjon
4. Forskuddstrekk og skatteberegning
5. Frivillig kreditsperre
6. Sosiale og økonomiske rettigheter

Mulige løsninger nivå 2

1. Refinansiering
2. Betalingsutsettelse
3. Informasjon om inngangsvilkårene for gjeldsordningsloven

Legge en plan i fellesskap

Følg opp, bistand fra økonomisk rådgiver eller avslutt

Å sjekke ut felles forståelse med bruker – bruk av kommunikasjonsverktøyet UTU

Dersom saken skal avsluttes hos veileder, bør det gis informasjon tilpasset brukerens situasjon.

- utforsk hva brukeren har forstått
- tilfør informasjon som det er behov for
- utforsk igjen at det er en felles forståelse og klarhet i de beslutningene som er tatt og det som skal gjøres fremover.

Sjekkliste:

- Sikre enighet om veien videre og evt. om videre oppfølging:
- Hvilke løsninger er realistiske, hvordan nå målet? Synliggjøre brukers ressurser og utfordringer
- Prioritering av oppgaver /arbeidsfordeling
- Hva er hindringene og mulighetene for å «mislykkes»
- Varighet/tidsavgrensning

Avslutt

I sjeldne tilfeller kan det være riktig å avvise saken selv om den faller innenfor rådgivningstjenestens område. Dette kan for eksempel være fordi saken allerede er til behandling et annet sted, brukeren uteblir fra møter gjentatte ganger eller brukeren stiller beruset eller opptrer truende.

Det kan være tilfelle der man ved en rask gjennomgang ser av saken at den ikke egner seg for behandling hos økonomisk rådgiver pga. sakens karakter, slik at den bør henvises direkte til *namsmannen*.

Følgende kriterier må da blant annet være oppfylt;

- bruker er åpenbart varig betalingsudyktig og har klart gjort et tilstrekkelig egenforsøk på å finne en løsning.



GREP 4

Legge en plan i fellesskap - følg opp, bistand fra økonomisk rådgiver eller avslutt

- 1. Oppsummer det dere har blitt enige om i samtalen og hva som skal gjøres fremover**
 - Spesifiser gjerne det bruker skal gjøre selv og om det er noe veileder/NAV skal følge opp
 - Motiver bruker til å gjennomføre og pek på gevinsten ved å ha en ordnet økonomi
 - En påminnelse til bruker om hvor verktøy og metoder finnes på internett
 - Dersom bruker har noen som kan hjelpe seg, kan dette være en god støtte

- 2. Å sjekke ut felles forståelse med bruker, bruk kommunikasjonsverktøyet UTU**
 - Utforske – tilføre – utforske igjen

- 3. Bruk en sjekklister for å se om alt er ivaretatt**

- 4. Saken henvises videre eller avvises**
 - Informer bruker om dette, begrunn hvorfor og forklar NAV sin rolle

DEL 3 Utvikling av kompetanse – opplegg og øvelser

Innhold

DEL 3 Utvikling av kompetanse – øvelser og case

- Utvikling av ferdigheter – trene på gode grep
- Case 1 , 2 og 3 med momenter til løsninger
- Informasjon til bruker, vedlegg 1,2,3
- Nyttige lenker

Foil nr:

33 -41

42 -44

45

Utvikling av ferdigheter i økonomisk veiledning

Oversikt over grepene:

1.

Å fange opp økonomisk bekymring eller økonomiske problemer i møte med bruker

2.

Skaffe oversikt over inntekter, utgifter, formue og gjeld

3.

Mulige løsninger nivå 1 og 2

4.

Legge en plan i fellesskap – evt. overføre saken til økonomisk rådgiver

Oppgave:

1. Les igjennom de fire grepene og vurder hva som er kjent for deg og hva som er nytt. Bruk modulen til å få mer kunnskap om områdene du ikke kjennet til, søk evt. andre utfyllende kilder.
2. Jobb med de ulike grepene etter behov, sett deg inn i de ulike verktøyene/budsjettmalene på nett.
3. Drøft gjerne grepene med kolleger eller i en veiledningsgruppe, bruk erfaringer dere har, del gode ideer med hverandre.
4. Jobb mot å få en felles forståelse av hva veileder skal gjøre, ikke skal gjøre og når saken bør overføres til andre. Dette grensesnittet vil variere i ulike enheter, men felles forståelse kolleger imellom, sikrer bruker en god og lik tjeneste. Tverrfaglig og tverretattlig samarbeid er hensiktsmessig for en helhetlig forståelse.

Case 1, Kari

Kari 38 år, er til oppfølgingssamtale hos veileder i NAV. I løpet av samtalen kommer det frem at Kari nylig er blitt enslig forsørger for et mindreårig barn på 8 år. Kari har både fysiske og psykiske utfordringer. Hun er i fast arbeid, men er for tiden sykmeldt. Kari har en uoversiktlig og betydelig gjeldsbyrde og hun forteller at bekymringene rundt sin økonomi gjør at hun sliter med dårlig nattesøvn, postkasseskrek og har dårlig samvittighet overfor barnet sitt som ikke kan være med på fritidsaktiviteter. Hun bekymrer seg stadig for hvordan dette skal ende.

Kari tar lett til tårene under samtalen. Hun er også veldig bekymret for å miste bilen, fordi hun ikke har greid å betale avdrag på kredittkortet sitt. Bilen er hun avhengig av blant annet for å komme seg til jobb. Når det stilles spørsmål ved husleie og gjeldsbyrden for øvrig, kommer det frem at Kari ikke helt vet hvor pengene blir av, hun er stadig på etterskudd. Når lønnen er brukt opp, tyr hun til kredittkort og når grensen her er nådd, går det på bekostning av husleiepengene og faste utgifter for øvrig.

Oppgave

1. På hvilken måte bør veileder møte Kari i denne samtalen og hvilken informasjon bør hun gi i første rekke?
2. Hva bør veileder be Kari om å gjøre og hva kan/bør veileder gjøre?
3. Hvilke verktøy, hjelpemidler og annet har veileder til rådighet som hun kan bruke eller be Kari selv å bruke?

Case, Kari: momenter til løsning av case

Vi starter med å punktvis sette opp de utfordringer Kari har:

1. Kari har en betydelig husleierestanse, kredittkortgjeld og har en betydelig gjeldsbyrde.
2. Kari er veldig avhengig av sin bil for å kunne stå i arbeid, samt i oppfølgingen av sitt barn, men henger etter med betaling
3. Kari er nylig blitt enslig forsørger og engster seg for ikke å kunne gi barnet det hun trenger økonomisk og sosialt
4. Kari har mange bekymringer rundt økonomi
5. Kari er sykmeldt og det er viktig at hun kommer tilbake til jobb

Forslag til tiltak:

- Viktig å motivere til å stå i jobb
- Skaffe oversikt over inntekter, utgifter, formue og gjeld – åpne post, få oversikt, bruke budsjettmal på nettet
- Bistå Kari i kommunikasjonen med banken:
 - Hjelpe Kari til å prioritere å betale det viktigste først
 - Se på dagens budsjett, er det noen utgifter som kan reduseres. Ha fokus på at budsjettet skal gå i balanse.
 - En varig løsning i Kari sitt tilfelle kan være en nedbetalingsplan
 - Er det aktuelt for Kari å delta på et kurs i dagligøkonomi?
- Bistå Kari i kontakten med hennes kreditorer (henvise til økonomisk rådgiver)
- Gi best mulig råd og veiledning samt benytte de verktøyene vi har i form av våre samarbeidspartnere for å sikre et integrert løp
- Vurdere hvem som kan bistå med de helsemessige utfordringene og samlivsbruddet som har gitt inntektsnedgang - sikre et helhetlig tjenestetilbud
- Gi råd og veiledning på hvilke ytelser man som enslig forsørger kan ha krav på, som eksempel:
 - Utvidet barnetrygd, barnebidrag/ bidragsforskudd, stønad til barnetilsyn, bostøtte

Hjelp til selvhjelp vil alltid være hovedmålet med den økonomiske råd og veiledningen/gjeldsrådgivningen som gis.

Case 2, Ola

Ola 45 år. Har tre små barn og har vært sykemeldt fra jobben siden samlivsbruddet for ½ år siden. Han har siden samlivsbruddet bodd i kjellerstuen til en kamerat, og betalt en rimelig boutgift. Dette har vanskeliggjort samvær med barna. Ola har i det siste slitt med å få endene til å møtes og har nå ingen penger verken til mat eller for å betale kameraten.

Ola tar derfor kontakt med NAV for å undersøke sine rettigheter. Det at Ola i utgangspunktet har en god inntekt, men nå står helt uten penger, gjør at veileder i NAV stiller spørsmålene som kan avdekke en mulig gjeldsproblematikk. Ola forteller veileder i NAV at han har en gjeld på over kr. 700.000,- og at han har store bekymringer rundt det, både for seg selv og barna.

Oppgave

Del 1

1. Sett opp en oversikt over de problemene du oppfatter at Ola har
2. Hvilke spørsmål har du behov for å stille for å få klarhet i Olas situasjon – skriv ned forslag på spørsmål

Del 2

1. Hvordan vil du gå fram for å bistå Ola?
2. Hvilken alvorlighetsgrad vil du vurdere Olas situasjon til ? (nivå 1, 2 eller 3)
3. Hvilke tiltak kan være aktuelle?

Case 2, Ola: momenter til løsning av case

De utfordringer Ola har er gjerne en av mange utfordringer en økonomisk rådgiver møter i sin jobb. Erfaring er at flere av deltakerne som søker bistand med sin gjeldsproblematikk også kan ha en tidligere/pågående problematikk innenfor helsemessige utfordringer som rus, psykiatri og spilleavhengighet. Disse utfordringer kan gi et katastrofalt utfall med tanke på omfanget av gjeldsproblematikken.

Sett opp punktvis de utfordringer du mener Ola har:

1. Ola er sykmeldt og det er viktig at han kommer tilbake til jobb
2. Han bor hos en kamerat – har ikke egen bolig
3. Han har vært gjennom et samlivsbrudd, har tre små barn som det er vanskelig å ha samvær med pga bolig
4. Han har ingen penger hverken til mat eller å betale kameraten for leie – han får ikke endene til å møtes
5. Han har gjeld på kr. 700.000 – og han har store bekymringer for seg selv og barna
6. Hvilke tilleggspolproblemer tror du Ola kan ha som har ført han i denne situasjonen – det kan være både rusproblemer eller spilleavhengighet.

Forslag til tiltak:

Til punkt 1,4 og 6:

- Få oversikt over inntekter, utgifter, formue og gjeld. Motiver Ola til å sette opp et realistisk budsjett på kort/lang sikt
- Sjekk ut årsaken til problemet. Varighet av sykemelding, er det fare for utstøting av arbeidslivet
- Samhandle med veileder på SYFO, fastlege, evt. henvisning til blå kors dersom rus/spilleavhengighet
- Ola kan være psykisk nedbrutt, handlingslammet og ute av stand til å ta grep. Vurder psykiatritjenesten

Til punkt 2 og 3:

- Motiver Ola til å finne et egnet sted å bo, ikke minst av hensyn til samværet med barna. Viktig motivasjon for endringsarbeid
- Samhandle evt. med kommunalt boligselskap, om evt. muligheter for kommunal bolig
- Sjekk ut muligheten for bostøtte i fremtidig bolig
- Vurder muligheten for kjøp ved hjelp av startlån, evt. også muligheten for å bruke virkemiddelet for å innfri gjeld

Case 2, Ola: momenter til løsning av case

Forslag til tiltak:

Til punkt 5:

- Gjeldsbelastningen er stor, og sannsynligvis et betydelig misforhold mellom inntekter og gjeld. spillavhengighet eller kredittkortgjeld som har kommet ut av kontroll?
 - Sjekk hvilket krav den enkelte kreditor har mot Ola
 - Sjekk hvilken infordringsmessig status og evt. sikkerhet kravene har
 - Likningsutstrift
- Vurdere i hvilken grad Ola vil være betjeningsdyktig i overskuelig fremtid, eller om det skal søkes om off. gjeldsordning.
- Undersøke om Ola har tilstrekkelig til livsopphold, spesielt å sjekke om ev. barna er økonomisk ivaretatt
- Forslag og forhandlinger til ev. utenrettslig gjeldsordning; ettergivelse eller nedsettelse av gjeld, kontantakkord, refinansiering
- Om dette ikke oppnås, bistå ved søknad om offentlig gjeldsordning
- Ola må ansvarliggjøres ift. egen gjeld, og moral til ev. å gjøre opp for seg etter evne.
- Dersom Ola går med på det, er det å anbefale en tverrfaglig koordinert gruppe (ansvarsgruppe)bestående av: Syfo veileder (koordinator), fastlege, økonomisk rådgiver med spesialkompetanse, eventuelt blå kors og psyk. sykepleier.

Andre momenter – en oppsummering

- Avklar rolleforventninger – hvem gjør hva
- Motiver Ola til å komme tilbake i jobb
- Motiver Ola til å finne et egnet sted å bo, ikke minst av hensyn til samværet med barna
- Vurder muligheten for refinansiering av gjelden, avdragsfrihet, betalingsutsettelse, nedbetalingstid
- Er bidragstrekket satt riktig
- Er skattetrekket satt riktig
- Motiver Ola til å sette opp et realistisk budsjett på kort og på lang sikt
- Sjekk ut mer om aktuell livssituasjon. Er det forhold som krever involvering fra andre fagfolk - leger, annen spesialist
- Gi tilbud om ny time for samtale og evt. andre tiltak

Case 3, Ektepar med barn

Ektepar med tre barn der to barn er over 18 år. Mor er uføretrygdet og far har gått på AAP i et år. Begge opplyser at de har dårlig psykisk og fysisk helse. Far kontakter veileder i NAV fordi han lurer på hvordan det videre forløpet med AAP er og i samtalen kommer det frem at de har mange økonomiske problemer. Tidligere historikk hos NAV i løpet av de siste åtte årene viser en gjentakende problematikk med bo-restanser. Det blir satt opp budsjett, som viser et månedlig overskudd. Begge viser en manglende oversikt og kontroll over eget budsjett der hvor impuls kjøp ofte prioriteres før betaling av husleie og andre faste utgifter.

Oppgave

Del 1: Hvordan skal du gå frem for å kartlegge denne situasjonen?

1. Hvilken hjelp har dette ekteparet fått tidligere i å håndtere sin økonomi?
2. Hvor belastende vurderer du at dårlig økonomi er for familien?
3. Har økonomien noen sammenheng med å kunne være i jobb?
4. Familien har tre barn; vil det være noe forebyggende veileder kan gjøre for å ivareta hele familien?

Del 2: Hvilke tiltak kan hjelpe – både på kort og lang sikt?

1. Hva har vært forsøkt av tiltak tidligere?
2. Finnes det noe tilbud om kurs eller kompetansetilførsel som kan hjelpe ekteparet?

Del 3: Hvordan unngå at familien kommer i samme situasjon flere ganger?

1. Hvilke tiltak går spesifikt mot økonomistyring som virkemiddel?
2. Hvem kan bidra til at familien lykkes med det?

Case 3, Ektepar med barn, momenter til løsning av case

Økonomistyring som et virkemiddel

Den gruppe mennesker som distanserer seg fra sin egen økonomi ender ofte opp med å miste kontrollen over egen dagligøkonomi, som igjen kan føre til en komplisert gjeldsproblematikk. Det å ikke mestre sin økonomiske hverdag fører ofte til en belastning på flere områder. Dette kommer til uttrykk ved at bruker kan få vansker med å stå i arbeidslivet, kan føre til isolering, helseproblemer og en hverdag fylt med bekymringer. For mange kan det å få bistand til håndtering av egen økonomi være en avgjørende faktor for å mestre hverdagen. Virkemidlene for økonomistyring har ulik grad av inngripen i deltakers hverdag.

Momenter på Case 3, ektepar med barn:

Dette ekteparet har over mange år hatt manglende økonomistyring og tiltakene må rettes mot både kortsiktige og langsiktige tiltak. Budsjettet som settes opp viser et overskudd, men manglende oversikt og kontroll.

Virkemidler på økonomistyring :

- | | | |
|------------------------------------|---|--|
| 1. Frivillig husleietrekk | } | Underlagt NAV |
| 2. Frivillig offentlig forvaltning | | |
| 3. Tvungen trygd til forvaltning | | |
| 4. Frivillig verge | } | Underlagt Vergemålsavdelingen hos Fylkesmannen |
| 5. Tvungen verge | | |

Andre tiltak på kortere og lengere sikt:

- Vurdere frivillig kreditsperre
- Sette opp et realistisk budsjett
- Sjekke ut om det er ting de kan redusere av løpende utgifter (abonnementer, strømforbruk etc.)

Vedlegg 1:

Informasjon til bruker – generelle råd

1. Viktig å åpne post, for å få oversikt over den økonomiske situasjonen - finn frem alle regninger og sorter dem etter forfallsdato
2. Sjekk om kravene er riktige
3. Lag en oversikt over inntekter og utgifter
4. Det finnes kalkulatorer, budsjettmaler og annet nyttig verktøy på Internett .
5. Ta kontakt med dem du skylder penger og informer om dine betalingsproblemer - samarbeid om en nedbetalingsplan
6. Be om hjelp hvis du ikke klarer dette på egen hånd, se nedenfor.
7. Tjenesten NAV Gjeldstelefon (5555 3339) er en økonomirådstelefon i NAV. Her får du gratis og god rådgivning over telefon og via chat.
8. NAV – kontoret / kommunen har en gratis økonomisk rådgivertjeneste som kan bistå med økonomisk råd og veiledning, samt stopp/reduksjon av tvangstrekk
9. Søk mer informasjon om økonomisk råd og veiledning på www.nav.no.

Vedlegg 2:

Dette kan bruker gjøre selv før møte med NAV

For at bruker skal få best mulig hjelp fra NAV, må det legges frem alle nødvendige opplysninger. Da får NAV en helhetlig oversikt og kan komme med forslag til tiltak.

Før møtet med NAV bør bruker derfor skaffe dokumentasjon som

- utskrift av siste ligning
- saldo på alle konti
- kopi av husleie- eller fremleiekontrakt for dokumentasjon av boutgifter
- lønnsinntekter og trygdeytelser de siste 3 månedene
- dokumentasjon på eventuell bostøtte
- opplysninger om lån, kredittgjeld osv.
- kvittering for betalt husleie og strøm
- utgifter til lege, fysioterapi, kiropraktor og tannlege
- utgifter til barnehage, SFO eller annen barnepass
- utgifter til forsikring
- opplysninger om innskudd i spareordninger

Dersom bruker har fått en «begjæring om utlegg» eller en innkalling til forliksrådet tas den med

Vedlegg 3:

Hva kan NAV Gjeldstelefon bistå med:

Økonomirådstelefonen i NAV har telefonnummer **55553339**

Vi kan

- hjelpe deg med å få oversikt over din økonomiske situasjon
- svare på konkrete spørsmål og gi generelle råd om gjeldsproblemer: inkasso, tvangssalg av bolig, lønnstrekk, rettslig og utenrettslig gjeldsordning
- gi råd og veiledning om hvordan du kan forberede deg til et møte med NAV-kontoret, namsmannen eller andre instanser
- henvise deg til riktig instans hvis du trenger mer hjelp
- sende deg aktuell informasjon

Vi kan ikke

- gi rettshjelp i saker som skal føres for domstolene
- ta kontakt med kreditorene dine
- gå inn i gjeldsforhandlinger på dine vegne
- ta kontakt med offentlige instanser på dine vegne
- NAV Gjeldstelefon er et lavterskeltilbud - hjelp til selvhjelp - for deg med økonomiske problemer eller du som står i fare for å få økonomiske problemer. NAV Gjeldstelefon kommer i tillegg til kommunenes økonomiske rådgivning.

Chat med oss om økonomiske problemer

- Du kan også [chat med oss om økonomiske problemer](#).

Nyttige lenker

- <https://www.nav.no/rettskildene-intern/Rundskriv/Hovednr.+35+-+Lov+om+sosiale+tjenester+i+NAV.410516.cms#opplysningsplikt-til-barneverntjenesten>
- <https://navet.adeo.no/ansatt/Fag/Sosiale+tjenester/Okonomisk+radgivning+og+gjeldsradgivning/Relatert+innhold/Brosjyre:+frivillig+offentlig+forvaltning+av+privat%C3%B8konomi.296708.cms>
- <https://www.nav.no/rettskildene-intern/Rundskriv/Hovednr.+35+-+Lov+om+sosiale+tjenester+i+NAV.410516.cms#opplysning-ra-og-veiledning>
- <https://www.nav.no/rettskildene-intern/Rundskriv/Hovednr.+35+-+Lov+om+sosiale+tjenester+i+NAV.410516.cms>
- <https://navet.adeo.no/ansatt/Fag/Sosiale+tjenester>
- <https://navet.adeo.no/rettskildene/Rundskriv/%C2%A7+22-6+Utbetaling+til+sosialkontor+o.a..147814.cms>
- https://navet.adeo.no/ansatt/Fag/Sosiale+tjenester/Sosiale+tjenester+i+NAV-kontoret/_attachment/374607?_ts=144cf1fed60&download=true
- <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Samarbeid/For+kommunen/Relatert+informasjon/Veileder+til+bruk+ved+%C3%B8konomisk+r%C3%A5dgivning.355894.cms>
- <http://www.ung.no/>
- [Gjeldsordningssatsene](#) på regjeringen.no (livsoppholdsforskriften)
- [Statlige veiledende retningslinjer for utmåling av økonomisk stønad til livsopphold](#) på regjeringen.no
- [Statens innkrevingsentral \(SI\) for utleggstrekketsetser](#) se, www.sismo.no
- [NAV innkrevingsentral](#)
- <http://tjenester.nav.no/bidragsveileder/steg1.action>
- www.finansportalen.no
- www.telepriser.no
- www.skatteetaten.no/no/Selvbetjening/Skatteberegning/
- Husbankens [bostøttekalkulator](#).
- [NAVs bidragsveileder](#).
- www.dinside.no/111154/hvormye-kan-du-laane-kalkulator
- Sosiale rettigheter for [enslige forsørgere](#)
- www.husbanken/startlaan
- NAV Gjeldstelefon: [chat med oss om økonomiske problemer](#).