



Økonomisk rådgivning i NAV

Et lite innblikk



Økonomisk rådgivning i offentlig regi

- Innholdet i tjenesten
- Det juridiske ansvaret
- Rådgivningsnivåer
- Begrepsavklaringer og avgrensninger - grensesnitt
- Kontakten med bruker
- Holdninger og ferdigheter



6 300 færre arbeidssøkere i mai

Justert for sesongvariasjoner falt antallet arbeidssøkere med 6 300 fra april.

- 183 900 helt ledige, delvis ledige og arbeidssøkere på tiltak hos NAV
- **6,5 prosent av arbeidsstyrken.**
- **Bruttoledigheten** - helt ledige og arbeidssøkere på tiltak. 111 600 personer
- **3,9 prosent av arbeidsstyrken.**
- I tillegg var 72 300 registrert som delvis ledige.



Utenforskap



- Økende ulikhet
- Økt antall personer i lavinntekt
- Flere fattige barn
- Mest lavinntekt i flyktningfamilier

Hva hindrer folk i å tre ut av utenforskap og inn i «varmen»

De vil ikke komme inn

(mangler motivasjon)

Motivasjon / insentiver / vilje

- Trygdenivå
- Skatt på inntekt
- Andre inntekter
- Inntekt andre i husstanden
- Aktivitetsplikt

De kan ikke komme inn

(mangler kvalifikasjoner)

Kvalifikasjoner / situasjon / evne

- Utdanning
- Ferdigheter
- Språk
- Helse
- Barn og hjem
- Mobilitet

De får ikke komme inn

(mangler muligheter)

Muligheter

- Ledighetsnivå
- Lønnsnivå
- Bedriftenes situasjon og behov
- Lærlingeplasser
- Deltidsstillinger



Bilde: Beleiringen av Antiochia, middelaldersk miniatyrmaleri (Wikipedia)

Økonomisk rådgivning - innhold i tjenesten

- Et tilbud til alle innbyggerne i en kommune og bistanden er en av oppgavene til NAV-kontoret.
- Formålet 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.
- Styrket innsats for å forebygge økonomiske problemer
 - Kurs i hverdagsøkonomi
 - Intern opplæring
 - Økt breddekompetanse

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

- **En lovpålagt oppgave** og er hjemlet i Lov om sosiale tjenester §17.
- **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.
 - Økonomisk råd og veiledning en av flere vedtakspliktige kommunale tjenester i NAV.
- **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*».

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.

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.

Holdninger og ferdigheter

- I veiledning av økonomiske problemer

Brukers situasjon, økonomiske problemer og tilleggsproblemer

- Det er mange grunner til at økonomiske vansker oppstår 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).

Kortversjonen

- Økonomisk rådgivning er en obligatorisk råd og veiledningstjeneste i NAV
- Statsforvalteren tilbyr regelmessig kurs og deltakelse i faglige fora, der ulike sider ved privatøkonomien tas opp
- OsloMet og NordUniversitet tilbyr videreutdanning i økonomisk rådgivning
- Veiviseren på nav.no, der økonomisk rådgivning er et av flere tema
- Rådene som gis i veiviseren, speiles slik at egne råd til brukerne speiler nettsidens råd
- NAV-kontaktsenter tilbyr råd og veiledning
Telefon 5555 3339



Informasjon på NAVET og NAV.no

<https://navno.sharepoint.com/sites/fag-og-ytelser-sosiale-tjenester/SitePages/Opplysning,-råd-og-vei.aspx>

<https://www.nav.no/no/person>

