



Gjeldsrådgivning i offentlig og privat sektor

Maud Drange
Tina Nordby

Veileder

Ellen Katrine Nyhus

Masteroppgaven er gjennomført som ledd i utdanningen ved Universitetet i Agder og er godkjent som del av denne utdanningen. Denne godkjenningen innebærer ikke at universitetet inntestår for de metoder som er anvendt og de konklusjoner som er trukket.

Universitetet i Agder, 2013
Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap
Institutt for økonomi

Forord

Denne masteroppgaven er skrevet ved fakultet for økonomi og samfunnsfag ved Universitetet i Agder og fullbyrder vår siviløkonomiutdanning.

Valg av tema falt på gjeld som følge av de økende utfordringene omkring dette. Vi ønsket videre å avgrense det til gjeldsrådgivning da vi arbeidet som saksbehandler og trainee i et privat gjeldsrådgivningsfirma våren 2012. Vår arbeidsplass gikk dessverre konkurs sommeren 2012, men vi valgte allikevel å beholde temaet grunnet viktigheten av det, samt en genuin personlig interesse.

Først og fremst vil vi takke vår veileder Ellen Katrine Nyhus, professor ved institutt for økonomi, for utmerket veiledning gjennom prosessen. Uten hennes engasjement og kompetanse innenfor dette feltet, ville oppgaven vært av en betydelig dårligere karakter.

Vi ønsker også å takke våre respondenter for at de tok seg tid til å være bidragsytere til oppgaven vår, samt deres gjestfrihet og åpenhet rundt temaet gjeldsrådgivning. Videre ønsker vi å takke Ida Drange og Sverre Lillelien, for korrekturlesning og gode råd underveis i oppgaven. Vi vil også takke Anne Ryen for gode råd angående metodisk tilnærming i utredningen.

Avslutningsvis ønsker vi å sende en spesiell takk til familie, kjæreste og venner. De har vært svært så tålmodige og oppmuntrende, til tross for at vi til tider har vært både fraværende og trassige.

Kristiansand, mai 2013

Maud Drange

Tina Nordby

Sammendrag

Formålet med denne masterutredningen er å undersøke om det er forskjell i gjeldsrådgivningen som tilbys i henholdsvis privat og offentlig sektor. For å besvare dette er det nødvendig å studere om det er ulikheter i insentiv og motivasjon hos rådgivere som jobber i offentlig og privat sektor, samt om det er ulike målsettinger og arbeidsmetode hos ledelsen i de to sektorene som påvirker gjennomføringen av arbeidet. Vi rapporterer funn fra syv kvalitative intervjuer, hvorav tre er foretatt på to gjeldsrådgivningskontorer i NAV, to intervjuer ved et privat gjeldsrådgivningskontor, og to intervjuer hos en utenforstående aktør som har opplevd de to sektorene på nært hold.

Siden 1970-tallet har stadig flere husholdninger i Norge havnet i økonomisk uføre som følge av liberalisering av finansmarkedet, økte boligpriser og forenklet tilgang til nye kredittprodukter. Gjeldsproblemer oppleves som psykisk belastende for den enkelte, og slike problemer koster også mye penger både for den enkelte forbruker og for det offentlige apparatet som skal håndtere problemene. Det er derfor viktig at Norge har et solid hjelpeapparat som kan bistå de som havner i økonomisk uføre. Som følge av ”gjeldskrisen” på 1990-tallet ble det lovfestet, gjennom gjeldsordningsloven og sosialtjenesteloven, at alle skal ha mulighet og tilbud om gjeldsrådgivning ved NAV kontorene i sine respektive kommuner. Utfordringen ved dette tilbudet er at tilgangen på ressurser er knapp og at NAV kontorene har vanskeligheter med å møte dagens etterspørsel. Denne overskuddsetterspørselen har ledet til at private aktører har entret markedet. De kan, mot betaling, bistå klienten ved et tidligere tidspunkt enn NAV kontorene

Motivasjonen og insentivene til å gjennomføre en sak effektivt er stor blant alle våre respondenter, uavhengig av sektor. Å kunne hjelpe og se resultater av arbeidet er drivkraften hos alle fem gjeldsrådgiverne vi intervjuet. Den største forskjellen mellom de tre kontorene ligger på ledelsesnivå, da det er et mer bevisst fokus på målsettinger og oppfølging i det private firmaet, samt at kapasiteten er større. Resultatene fra undersøkelsen viser derfor at forskjellen ikke skyldes den enkeltes gjeldsrådgivers motivasjon og insentiv, men at de knappe ressursene ved NAV kontorene påvirker gjennomføringen og hurtigheten av saksbehandlingen. Den norske stat bør derfor sette gjeldsrådgivning til et satsingsområde da dette kan både forebygge og spare den norske stat, samt den enkelte borger, for store kostnader.

INNHALDSFORTEGNELSE

1. INNLEDNING	1
1.1 BAKGRUNN.....	1
1.2 MOTIVASJON FOR VALG AV TEMA.....	2
1.3 PROPOSISJONER	4
1.4 OPPBYGGING AV MASTEROPPGAVE.....	6
2. BAKGRUNN.....	7
2.1 HISTORISKE ÅRSAKER SOM HAR LEDET TIL DAGENS GJELDSPROBLEMATIKK.....	7
2.2 DAGENS SITUASJON	10
2.3 ØKNING I USIKRET GJELD.....	15
2.4 VIKTIGHETEN AV DAGENS GJELDSRÅDGIVNINGSTILBUD	16
3. GJELDSORDNINGSLOVEN OG GJELDSRÅDGIVNING.....	19
3.1 GJELDSORDNINGSLOVEN	19
3.1.1 KOMMUNAL GJELDSRÅDGIVNING OG ANVENDELSE AV GJELDSORDNINGSLOVEN	22
3.2 HVA ER GJELDSRÅDGIVNING?	23
3.2.1 HVA ER ET GODT RÅDGIVNINGSTILBUD?.....	24
3.2.2 HVILKE ALTERNATIVER HAR HUSHOLDNINGENE SOM ER I ØKONOMISKE VANSKER?	27
3.3 GJELDSRÅDGIVNING I NAV	28
3.4 PRIVAT GJELDSRÅDGIVNING	29
4. TEORI	32
4.1 HVA SKILLER DE TO TILBUDENE.....	32
4.2 ØKONOMISK TEORI	34
4.2.1 AGENTTEORI	35
4.2.2 MOTIVASJONSTEORIER.....	40
4.2.3 MÅLSETTINGER	47
4.3 OPPSUMMERING TEORI.....	48
5. METODE	49
5.1 METODISK TILNÆRMING TIL VALGT PROBLEMSTILLING	50
5.2 DATAINNSAMLING – FORDELER OG ULEMPER	50
5.3 AVGRENSNING AV UTVALG	53
5.4 RESPONDENTENES ARBEIDSPROSESSER.....	54
5.5 UNDERSØKELSESDSIGN	58
5.6 UTVALGSTUDIE	59
5.7 INTERVJUGUIDE.....	59
5.8 GJENNOMFØRINGEN AV SELVE INTERVJUET	60

5.9 BEARBEIDING AV DATA.....	62
5.10 ANALYSE AV DATA	62
5.11 UNDERSØKELSENS TOTALE GYLDIGHET – RELIABILITET, VALIDITET OG GENERALISERBARHET	63
5.11.1 VALIDITET	63
5.11.2 RELIABILITET	64
5.11.3 GENERALISERBARHET	65
5.12 ETIKK OG ANONYMITET	65
5.13 OPPSUMMERING METODE.....	66
6. EMPIRI OG ANALYSE.....	67
6.1 KUNDER.....	67
6.2 KOMPETANSE	70
6.3 RESSURSER	75
6.4 MOTIVASJON.....	81
6.5 MÅLSETTING	86
6.6 PROSESSER.....	89
7. DISKUSJON	92
8. AVSLUTNING OG KONKLUSJON.....	98
REFERANSER.....	101
KILDELISTE FIGURER.....	108
APPENDIX	110

FIGURLISTE

Figur 1 Gjeldsrådgivning og sentrale faktorer som kan medføre forskjeller	5
Figur 2 Tilbakevendende betalingsvansker 1989-2011.....	10
Figur 3 Husholdningers etterspørsel fra 2000-2011	12
Figur 4 Husholdningers gjeld og renteutgifter. Prosent av disponibel inntekt.....	12
Figur 5 Husholdninger med gjeld større enn tre ganger samlet husholdningsinntekt.....	13
Figur 6 Økende forbrukslån i 20 utvalgte selskaper i Norge	15
Figur 7 Husholdningers forbruk per person fra 1970 til 2008	17
Figur 8 Fordeling av husholdningsutgifter	17
Figur 9 Gjeldsordninger i Norge fra 2000-2011	21
Figur 10 Potensielle fordeler og ulemper ved tilstedeværelse av profittmål.....	32
Figur 11 Økonomiske teorier som belyser problemstillingen	34
Figur 12 Marginalkostnad ved økt arbeidsinnsats.....	37
Figur 13 Økning profitt ved økt arbeidsinnsats.....	37
Figur 14 Motivasjonsteorier	41
Figur 15 Maslows behovshierarki	42
Figur 16 Motivasjonsfaktorer	44
Figur 17 Hygienefaktorer	44
Figur 18 Forventningsteori.....	46
Figur 19 Ulike datainnsamlingsmetoder	50

TABELLISTE

Tabell 1 Kunder.....	68
Tabell 2 Utdanning og erfaring	71
Tabell 3 Opplæring og kurs.....	73
Tabell 4 Utsiftninger	75
Tabell 5 Ventetid.....	76
Tabell 6 Kundeportefølje	77
Tabell 7 Tidsbruks per sak	79
Tabell 8 Gjeldssanering.....	80
Tabell 9 Den ansattes motivasjon.....	82
Tabell 10 Motivasjon fra ledelse	84
Tabell 11 Målsettinger	86
Tabell 12 Profittmål	88
Tabell 13 Prosesser.....	90

1. Innledning

Denne utredningen har til formål å belyse forskjeller i offentlig og privat gjeldsrådgivning. For å finne forskjellene er det nødvendig å se på hvordan de ulike aktørene gjennomfører og behandler en sak. Data analyseres gjennom en kvalitativ undersøkelse, hvor vi har utført dybdeintervjuer med to gjeldsrådgivere i et privat firma, to gjeldsrådgivere og en leder i NAV, samt to utenforstående aktører som har erfart hvordan de to sektorene arbeider på vegne av klienten. De innsamlede data er analysert og vurdert opp mot økonomisk teori. Dette gir et godt grunnlag for å vurdere hvorvidt det er forskjeller i motivasjon, insentiver, målsettinger og prosesser til de tre kontorene, samt hva de underliggende faktorene til disse ulikhetene er.

1.1 Bakgrunn

Norge er et velferdssamfunn og er i følge FN (NTB, 2013a) et av verdens beste land å bo i. Majoriteten av Norges befolkning har god inntekt og en stabil privatøkonomi med overskudd til sparing. Det skyldes blant annet at Norge har et velfungerende og inkluderende arbeidsmarked, god tilgang til kreditt og lån, samt gode velferdsordninger. Til tross for dette har norske husholdninger, samlet sett, dobbelt så høy gjeld som inntekt, noe som hindrer enkelte husstander å ta del i denne velferden (Skaug, 2011). Den høye gjeldsveksten kommer av at kredittveksten har vært høyere enn inntektsveksten de siste tiårene, noe som har ført til at husholdningenes gjeldsbelastning (gjeld/disponibel inntekt) har nådd et historisk høyt nivå (Finanstilsynet, 2012a). Årsakene til overnevnte kan ses i sammenheng med utviklingen i samfunnet og den norske økonomien fra 1970-tallet, hvor oljeproduksjonen satte betydelige spor. Oppdagelsen av denne naturressursen innebar at Norge gikk fra å være et relativt fattig land til å bli et av verdens rikeste land. Bruttonasjonalprodukt (BNP) per innbygger økte betraktelig de påfølgende årene, og velferden begynte for alvor å vokse (Eika, 2008, s.98-111).

Utviklingen av velferd medførte også en endring i det norske samfunnet. Frem til slutten av 1970-tallet var den norske økonomien preget av strenge reguleringer av kreditt, og tanken var at en ikke skulle ha for høy gjeld. På 1980-tallet forandret denne holdningen seg, da Norge fikk et regjeringsskifte som fulgte bølgen av den internasjonale markedsliberalisme. Denne trenden ble inspirert av den britiske statsministeren Margareth Thatcher og den amerikanske presidenten Ronald Reagan (Steigum, 2010). En av ideene bak liberaliseringen var å gi

finansnæringen frihet til å styre som de ønsket. Dette medførte at bankene senket kravene til utlån som igjen ledet til en høyere aksept av gjeld, da økonomisk vekst og velferd i husholdningene også ble skapt ved hjelp av lån og kreditt (Poppe & Lavik, 2013). Norge opplevde en høy vekst i privat konsum og det stimulerte igjen til en “utlånsboom” som til dels kan begrunnes i at skattesystemet la til rette for gunstige boliglån da en fikk full fradragmulighet for gjeldsrenter og høy marginalsatt (Eika, 2008, s.98-111).

Utviklingen av denne gjeldsoppbyggingen har fortsatt frem til i dag, til tross for to tilbakefall i den norske økonomien i 1992 og 2008. I januar 2012 var gjeldsveksten på 7,2 prosent, som til dels kan begrunnes i de økende boligprisene da gjeldsveksten i flere år har fulgt denne utviklingen med etterslep. I tillegg til lån med pant i fast eiendom, har husholdningene også tatt på seg gjeld i form av usikrede forbrukslån og andre nedbetalingslån (Finanstilsynet, 2012a). Gjeldsveksten har medført at flere får betalingsproblemer som følge av at de har tatt på seg låneforpliktelser som gjør dem svært sårbare ved markedsturbulens og/eller ved livsbegivenheter som påvirker den økonomiske stillingen i husholdningen negativt (Finanstilsynet, 2011). Betalingsproblemer kan bli definert som ”når husholdningen ikke har penger til å betale regninger og/eller betjene lån ved forfall, og at dette har hendt av og til eller ofte det siste året” (Poppe, 2012). Den økende gjeldsveksten, samt betalingsproblemene er heller ikke noe som forventes å bedres de nærmeste årene (Riise, 2012). Gjeldsveksten, i kombinasjon med økt kompleksitet i tilbud av finansielle løsninger, har ført til at enkelte nordmenn har tatt på seg gjeld de ikke helt forstår omfanget av og stadig flere ser seg derfor nødt til å søke profesjonell hjelp. Denne hjelpen kan de søke gjennom gjeldsrådgivning. Gjeldsrådgivning er et tilbud om råd og veiledning til personer med økonomiske problemer (Rokhaug, 2009). Norske husholdninger kan søke om bistanden gjennom kostnadsfrie offentlige aktører eller private gjeldsrådgivningsfirmaer som operer basert på profit.

1.2 Motivasjon for valg av tema

Vår problemstilling er som følger.

“Er det forskjell på gjeldsrådgivning i private firmaer og NAV, og hvilke underliggende faktorer kan eventuelt være årsaken til dette?”

Årsaken til at vi ønsker å forske på det utvalgte temaet er fordi det er gjort få lignende studier tidligere, samt at temaet omkring gjeld og den økende gjeldsbyrden i husholdningssektoren blir stadig mer dagsaktuell. Den økende gjelden gir grunn til bekymring da det kan medføre

problemer på både mikro- og makroplan i den norske økonomien dersom en uforutsett hendelse, som for eksempel bortfall av inntekt i flere husholdninger, skulle oppstå. Årsaken til bekymringen er som følge av at husholdningssektoren påvirker den norske økonomien i stor grad, både i form av konsum og etterspørsel, som igjen har noe å si for den finansielle stabiliteten i markedet (Olsen, 2012). Den norske stat ønsker derfor at norske husholdninger skal kunne få hjelp til å komme seg ut av problemene dersom de oppstår. I følge lov om sosiale tjenester i NAV §1-1, som har som formål å *fremme økonomisk og sosial trygghet, å bedre levevilkårene for vanskeligstilte, å bidra til økt likeverd og likestilling og forebygge sosiale problemer* (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2012), skal kommunen i følge § 17 gi opplysning, råd og veiledning slik at de kan løse eller forebygge sosiale problemer. Kan ikke sosialtjenesten i kommunen gi denne type hjelp, skal den, dersom det er mulig, sørge for at den blir gitt gjennom noen andre. Videre sier Gjeldsordningsloven (gol.) §1-5 at kommunen skal så langt det er mulig bistå en skyldner som forsøker å komme frem til en utenrettslig gjeldsordning eller liknende med sine fordringshavere. Problemet her er at en til stadighet leser om lange ventetider og forverrede situasjoner for skyldnere, da NAV ikke har ressurser til å møte etterspørselen. Som følge av dette har det siden 1990-tallet dukket opp private aktører på markedet, som har dekket den delen av markedet som det offentlige gjeldsrådgivningsapparatet ikke har kunnet betjene. De private aktørene har både blitt rost og kritisert for sitt arbeid (Leinebø, 2008). De får ros blant annet for sin evne til å utføre jobben på en god måte, mens kritikken går på at de øker gjelden til en allerede gjeldstynget kundegruppe ved å ta betalt for sine tjenester. De private gjeldsrådgivningsfirmaene må derfor balansere det å jobbe for profitt med det faktum at de skal hjelpe mennesker som fra før har problemer med å møte sine økonomiske forpliktelser. Det er to faktorer som kan oppfattes som både motstridende og uforenlige. Til tross for overnevnte ser en at noen skyldnere velger private aktører, da ventetiden trolig er kortere i privat virksomhet enn i offentlig, da tilgangen til ressurser er større. Samtidig vil en økt ventetid kunne føre til sterk akkumulering av gjeld, som er uønskelig for skyldnere.

Formålet med denne masteroppgaven er å søke å finne svar på om det er forskjeller i tilbudet som det private og det offentlige gjeldsrådgivningsapparatet tilbyr og hva som kan være årsaken til disse mulige forskjellene. Grunnen til at vi ønsker å undersøke dette er fordi vi har en antakelse om at det å jobbe for fastlønn mot en profittbasert lønn vil lede til forskjeller i gjennomførelsen av oppgaven. Her med tanke på tid og innsats, samt motivasjon, insentiver og målsettinger. Vi har også en antakelse om at det er forskjell mellom kompetansen i disse to

tilbudene, da NAV ikke setter formelle krav til sine ansatte i form av økonomisk eller juridisk utdanning, mens en observerer at de private gjeldsrådgivningsfirmaer selekterer ansatte etter utdanning og erfaring (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2012). Disse ulikhetene gjør at de fra utsiden fremstår som to aktører med ulik struktur og forutsetninger for å behandle en sak, og vi er derfor interessert i å se på om det finnes forskjeller i prosessene og behandlingen som følge av disse differansene. Kunnskap om forskjellene og hvilke konsekvenser dette får for brukerne av tjenestene kan brukes til å styrke tjenestetilbudet.

1.3 Proposisjoner

For å søke å finne svar på overnevnte problemstilling etablerte vi en rekke proposisjoner som vi anså som relevante. Disse laget vi på bakgrunn av informasjon som ble tilegnet underveis i forskningen, samt økonomisk teori. Nedenfor følger de tretten definerte proposisjonene våre.

- 1. De som søker gjeldsrådgivning fra privat virksomhet, har i gjennomsnitt høyere lønn enn de som søker hjelp hos NAV.*
- 2. Offentlige gjeldsrådgivere har mindre økonomisk utdanning enn private gjeldsrådgivere.*
- 3. Private gjeldsrådgivningsbedrifter tilbyr mer opplæring og kurs til sine gjeldsrådgivere enn det som blir gitt til gjeldsrådgivere i NAV.*
- 4. Det er høyere turnover blant gjeldsrådgivere i private gjeldsrådgivningsfirmaer enn blant rådgivere i NAV.*
- 5. Ved gjeldsrådgivning i NAV er det lengre ventetid for å få et førstegangsmøte enn ved det private gjeldsrådgivningsfirmaet.*
- 6. Det behandles flere saker ved gjeldsrådgivningsfirmaet i NAV enn i privat gjeldsrådgivningsfirma.*
- 7. Det tar kortere tid å løse en gjeldssak i det private gjeldsrådgivningsfirmaet enn hos gjeldsrådgivningen i NAV.*
- 8. Gjeldsrådgiverne i privat firma arbeider for å redusere krav.*
- 9. Provisjonsbasert lønn vil føre til at en gjeldsrådgiver opplever økt motivasjon, sammenlignet med motivasjon ved fastlønn.*

10. Ledelsen i privat gjeldsrådgivningsfirma bruker mer direkte motivasjonsfaktorer som for eksempel oppfølging, enn ledelsen for gjeldsrådgivningen i NAV.

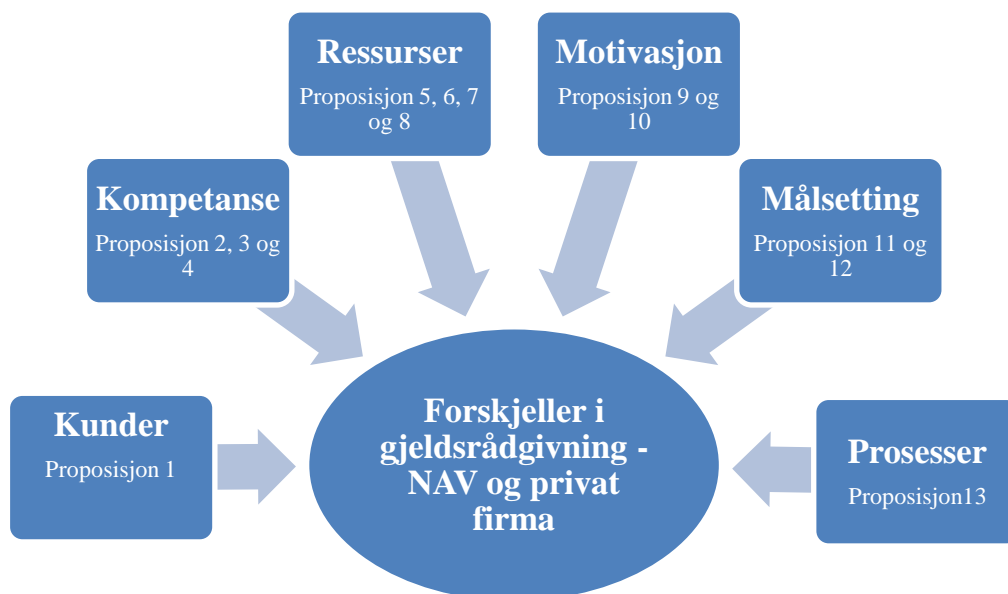
11. Det er satt klare målsettinger for gjeldsrådgivere i NAV og i privat firma.

12. Gjeldsrådgivere i privat bedrift er mer motivert til å løse saker da de er avhengig av lønnsomhet i bedriften.

13. Det finnes standardiserte prosesser og systemer i både gjeldsrådgivningen i NAV og i privat firma.

Til sammen kan disse proposisjonene klassifiseres i seks temaer. Temaene er valgt fordi de representerer ulike årsaksfaktorer som kan føre til forskjeller i gjeldsrådgivningen i de to sektorene. For å gi et mer oversiktlig bilde til leserne har vi samlet proposisjonene under våre utvalgte temaer, som vi vil diskutere senere i oppgaven.

Figur 1 Gjeldsrådgivning og sentrale faktorer som kan medføre forskjeller



1.4 Oppbygging av masteroppgave

Vi vil her kort presentere den videre disposisjonen av oppgaven. I neste kapittel gir vi et overblikk over hvorfor gjeldssituasjonen i det norske samfunnet er slik den er i dag. Vi beskriver utviklingen av det økonomiske markedet i Norge, med hovedblikk på kredittmarkedet, samt viktigheten av gjeldsrådgivningstilbudet. I kapittel tre ser vi på hvordan den norske stat forsøker å forhindre økningen av gjeldsbyrden, samt hvilke tilbud den norske husholdningen har dersom de skulle havne i økonomiske vansker. I kapittel fire presenterer vi økonomiske teorier som vi mener er relevant for å belyse problemstillingen vår. Her er teori som omhandler insentiver, motivasjon og målsettinger. Kapittel fem er et metodekapittel. Vår avhandling er en kvalitativ studie hvor vi foretar syv individuelle dybdeintervjuer, og her beskriver vi hvordan vi har valgt å samle inn, bearbeide og analysere datamaterialet. Videre drøfter vi analysens validitet, reliabilitet og teoretisk generalisering. Det sjette kapittelet presenterer resultatene av datainnsamlingen. Her analyserer vi proposisjonene våre opp mot innsamlet empiri og valgt teori. I dette kapittelet har vi valgt å veksle mellom å presentere funn og så analysere disse. Kapittel syv diskuterer vi de empiriske funnene fra analysen og setter det sammen med teori og våre proposisjoner. Her vil eventuelle ulikheter og likheter bli diskutert, og forsøkt forklart. Kapittel åtte avslutter og konkluderer oppgaven. Kapittelet inneholder et kort sammendrag av forskningens resultater, samt en presentasjon av konklusjonene sett i lys av vår problemstilling. Vi vil samtidig påpeke begrensninger og kommer med forslag til endringer som kan være med på å gjøre gjeldsrådgivningstjenesten i Norge bedre.

2. Bakgrunn

I denne delen vil vi starte med å beskrive utviklingen i kredittmarkedet for privatpersoner. Det er fordi vi ser det hensiktsmessig å forklare hva som har bidratt til den økende gjeldsproblematikken, samt at det vil gi en forklaring på hvilke faktorer som har vært med på å forårsake at personer har tatt på seg mer kreditt enn hva de klarer å håndtere. Disse faktorene tydeliggjør hvorfor gjeldsrådgivning er en viktig tjeneste og muligens et stadig viktigere tilbud i det norske samfunnet. Vi har valgt å fokusere på utviklingen av den norske økonomien fra 1970-tallet til i dag, da de største endringene kom etter funnet av oljen i 1969 (Bø, 1999;Eika, 2008, s.98-111).

2.1 Historiske årsaker som har ledet til dagens gjeldsproblematikk

I 1971 ble den første norske råoljen pumpet opp, og funnet av denne naturressursen endret den norske økonomien drastisk. Norge fikk økte inntekter grunnet økt eksport, økt etterspørsel etter arbeidskraft, samt økt etterspørsel etter produksjonsfaktorer som plattformer og landanlegg fra norske virksomheter. Norge gikk inn i en høykonjunktur og var i sterk vekst til tross for oljeprissjokket i 1974, som følge av Yom Kippur-krigen. Årsaken til at veksten fortsatte var fordelene oljefunnet førte med seg, men også på grunn av den aktive motkonjunkturpolitikken de norske myndighetene førte (SSB, 2008). På 1970 tallet fulgte den norske stat de Keynesianske prinsipper, hvilket innebærer at man fører en ekspansiv finans- og pengepolitikk i lavkonjunktur, samt en kontraktiv politikk i høykonjunktur for å stimulere økonomien i ønsket retning. Det ble blant annet ført en lavrentepolitikk for å bygge ut velferdsstaten og petroleumsnæringen, samt at det ble lagt begrensninger på beløp som bankene hadde anledning til å låne ut til privatpersoner. Den norske stat tok videre en sentral rolle i styringen av kredittinstitusjonene da kredittkort og forbrukslån ble introdusert på 1970-tallet. De regulerte kreditt innenfor rammer som var fastlagt i eget kredittbudsjett (Gjedrem, 2002). Dette førte dermed til en rasjonalisering som var større enn normalt, som var i bankenes egeninteresse i forhold til risikostyring (Steigum, 2010).

Mot slutten av 1970-tallet observerte en derimot en liberalisering av det norske markedet, som følge av regjeringsskiftet og den internasjonale trenden til markedsliberalisering. Fokuset gikk fra strenge reguleringer til økt markedsbasert regulering, noe som kom tydelig frem i liberaliseringen av finans- og boligmarkedet. I 1984 opplevde kredittinstitusjonene en

avvikling av mengdereguleringene som hadde til hensikt å styre prisene, kvantumet og fordelingen av kreditt, og dermed ble det regulerte kredittmarkedet opphevet (Steigum, 2010). Således sto det norske kredittmarkedet nå friere til å møte innenlandsk etterspørsel. På samme tid ble også begrensninger på utlånsvolum og utlånspraksis opphevet hos de private bankene i Norge, og i 1985 opphørte Stortinget å regulere bankenes utlånsrente (Sørvoll, 2011). Denne dereguleringen førte til at det utviklet seg en ny konkurransesituasjon i markedet, og for å kapre større markedsandeler liberaliserte også bankene sine kredittvurderinger av kundene. Kunden kunne dermed oppleve å få mer penger enn det han eller hun hadde søkt om, og det ble etter hvert vanlig å låne ut penger til forbruk (Eika, 2008, s.98-111). Videre førte det til en endret atferd hos lånekundene og bankene opplevde en dobling av bankenes utlån over de neste fire årene (NOU, 2000: 21). Endringen i forbrukernes atferd, samt dereguleringen av finansmarkedet, har ført til at de fleste norske husholdningene i dag eier den boligen de bor i. Det vil si at verdien av boligen utgjør størstedelen av husholdningenes formue, og dermed er renter og størrelsen på boliglånet viktige faktorer for om husholdningen klarer å få husholdningsbudsjettet til å gå i balanse (Jansen, 2011, s.89-95). Staten har også gitt husholdninger insentiver om å plassere formuen sin i bolig da det medfører skattelettelse i formueskatten, samt fradragsmuligheter for gjeldsrenter (Bakko, n.d.). Overnevnte fordeler er viktige faktorer for å forstå hvorfor den norske befolkning kjøper boliger i stedet for å leie, samt at det har medført at norske husholdningers eksponering mot boligmarkedet har økt. Det vil med andre ord si at dersom det kommer et kraftig fall i boligprisene vil det kunne påvirke husholdningenes økonomi negativt.

Som følge av liberaliseringen og nedgangen i arbeidsledigheten på 1980-tallet, økte forbruket til husholdningene (Eika, 2008, s.98-111). Den bedre inntekts- og formuessituasjonen gjorde at både tilbuds- og etterspørselssiden trakk opp kredittveksten til norske husholdninger, og Norge var nå inne i en periode preget av solid vekst og oppgangskonjunktur som senere er blitt omtalt som "Jappetiden" (Eika, 2008, s.98-111). Denne oppgangskonjunktoren fortsatte frem mot slutten av 1980-tallet da Norge, og deler av den vestlige verden, gikk inn i en nedgangsperiode som i dag omtales som "Gjeldskrisen" (Rokhaug, 2009). Kraftig gjeldsoppbygning, økning i realrenten, økt arbeidsledighet, samt fallende boligpriser bidro til å legge en alvorlig demper på husholdningenes etterspørsel, og privatpersoner, næringsdrivende og banker kom i vanskeligheter (Bendictow, 2005). Det medførte at det i 1991 var hele 13 prosent av den norske befolkningen som hadde betalingsproblemer, som representerte en stigning på 7,1 prosent fra 1985 (Poppe, 2012;Rokhaug, 2009). For første

gang ble private gjelds- og betalingsproblemer for alvor satt på dagsordenen og begrepet “gjeldsoffer” ble introdusert (Rokhaug, 2009). Gjeldsoppbyggingen kom som følge av at norske husholdninger hadde økt forbruket utover sin egen evne og den enkle tilgangen til kreditt var med på å understøtte dette forbruket (Johansen, 2005; Poppe & Lavik, 2013). Det betyr at husholdningene ikke lengre bare hadde inntekten å anvende, men også lånte penger til å finansiere velferden sin med. Sammen med den kraftige økningen av låneopptakene, som de lave realrentene og skattesystemet motiverte til på midten av 1980-tallet, var det også stadig flere som misligholdt lånene sine (NOU 2000: 21). I 1992 opplyste Bankforeningen at 15 000 - 20 000 personer misligholdt lån som var større enn 250 000 kroner.

Som en respons på de oppståtte betalingsproblemene på 90-tallet, iverksatte myndighetene tre målrettede tiltak for å få husholdningene ut av gjeldsproblemene. For første gang fokuserte staten på den store gjeldsbyrden den norske husholdningen hadde påført seg, og de stadfestet i lov om sosiale tjenester § 17 at økonomisk rådgivning skulle være obligatorisk i alle kommuner, samt at de iverksatte gjeldsordningsloven for å hjelpe de som var hardest rammet. Videre gikk også staten inn i bankvesenet for å forhindre at det oppstod krise i bankene som følge av misligholdte lån. Det gjorde de fordi en krise ville ført til at bankene ikke lengre kunne gjennomføre oppgavene sine, som igjen ville ført til en forverret situasjon for husholdningene og den økonomiske aktiviteten generelt i markedet. Bankene er avhengige av renter og avdrag fra husholdningene for å kunne opprettholde utlån, samt at de kan bli utsatt for økonomiske ringvirkninger dersom husholdningenes forbruk faller (Olsen, 2012). Det var derfor viktig for staten at bankene overlevde, og de grep dermed inn og garanterte for innskudd ved å gi ut gunstige statlige lån, samt at de ble eiere eller deleiere i noen av bankene. Videre ble Statens Banksikringsfond opprettet våren 1991, som hadde som formål å støtte opp under det norske banksystemet i krisesituasjoner ved å gi ut støttelån til Forretningsbankenes sikringsfond og til Sparebankens sikringsfond jfr. Lov om Statens Banksikringsfond §1. Redningsaksjonen resulterte i en oppgangskonjunktur, og utviklingen mot slutten av 1990-tallet viser til økonomisk vekst og liten arbeidsledighet. Dette har videre ført til en velstandsutvikling hvor de fleste har opplevd en formueøkning og økt kjøpekraft. Som vi ser av figur 2 har tendensen til tilbakevendende betalingsvansker avtatt siden begynnelsen på 1990-tallet, frem til den økonomiske krisen som inntraff høsten 2008 (Poppe, 2012).

Figur 2 Tilbakevendende betalingsvansker 1989-2011



Kilde: Poppe C. (2012), *Økonomisk utsatthet - Situasjon for norske hushold i 2011*, s.11.

2.2 Dagens situasjon

Ved begynnelsen av 2000-tallet opplevde den norske økonomien en jevn og sterk oppgang med økonomisk vekst og liten arbeidsledighet, med noe kortere unntak rundt 2002 hvor Norge gikk inn i en lavkonjunkturperiode som følge av at «IT-boblen» i aksjemarkedet sprakk. «IT-boblen» resulterte i et fall i aksjemarkedet etter en periode av overdreven høy verdsettelse av sektorene innenfor informasjonsteknologi, telekommunikasjon og media (St.mld. nr 10, 2009-2010). Fallet var imidlertid kortvarig og av begrenset omfang, som til dels skyldes at Norges Bank i løpet av 2003 reduserte rentenivået (Rokhaug, 2009). De lave rentene fortsatte frem til 2007, og medførte en kraftig høykonjunktur. Som følge av høykonjunkturen måtte staten ta en aktiv rolle for å bremse økonomien, da etterspørselen etter arbeidskraft steg raskt og husholdningenes konsum hadde økt mer enn ventet. Norges Bank gikk derfor inn og satte opp styringsrenten til 5,25 prosent i 2007 (Norges Bank, n.d.). En høy rente vil normalt sett føre til at husholdninger ønsker å betale ned lånene sine hurtigere, hvilket sammen med økte rentekostnader, begrenser deres konsum og dermed bremser høykonjunkturen (SSB, 2009a).

Norges Bank satte opp renten til tross for at boligprisene i løpet av høsten 2007 begynte å falle og en kunne begynne å se uro i penge- og kredittmarkedene som følge av de høye boliglånene i USA. De amerikanske bankene hadde lånt ut såkalte *sub-prime-lån*, som følge

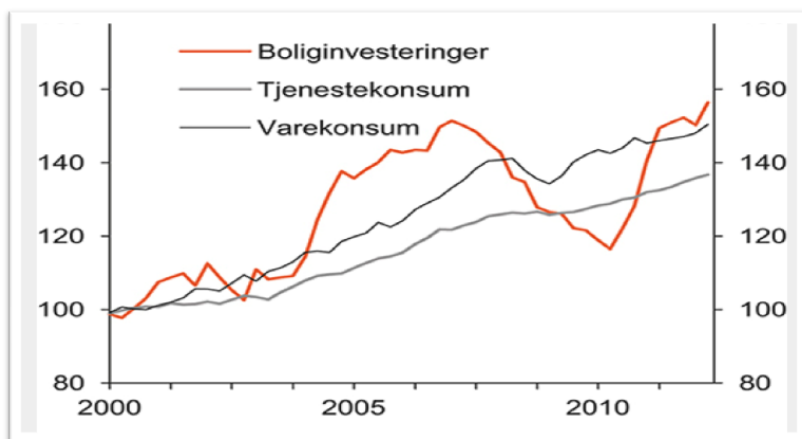
av en sterk dollar og lave renter. Disse lånene kjennetegnes som lån med lav sikkerhet, og ved at det lånes ut kapital til låntakere med svak kreditthistorie, usikre inntekter samt liten eller ingen formue. Lånene var i stor grad basert på forventninger om fortsatt stigende boligpriser. Da de usikre låntakerne fikk problemer med å betale tilbake lånene oppstod det problemer i det amerikanske kredittmarkedet, noe som ikke bare rammet USA, men ble et globalt problem. Norge fikk, sammen med resten av verden, et tilbakeslag i økonomien i 2008. Den økonomiske krisen spredte seg raskt over finansmarkedene og de finansielle investorene flyktet ut av aksjemarkedet. Hovedårsaken til dette var at banker kuttet i utlån og hevet renten, noe som ledet til en kredittkrise. Kredittkrisen var både med på å forårsake og forsterke den kraftige nedgangen i den økonomiske veksten som igjen ledet til konkurser og høy arbeidsledighet (Rokhaug, 2009). For å forhindre at næringslivet kollapset, gikk flere nasjoner inn med krisepakker for å opprettholde etterspørselen og bekjempe lavkonjunkturen. Regjeringer nasjonaliserte store finansinstitusjoner og gikk direkte inn i papirmarkedene for å opprettholde utlån til bedrifter og husholdninger, og Norge var intet unntak (NOU, 2011: 1). For å stimulere økonomien ytterligere, satte Norges bank ned styringsrenten i 2009 (Norges bank, n.d.)

Etter finanskrisen kunne en observere at konsumet falt i fire kvartaler etter hverandre som følge av høye boligrenter høsten 2008, usikkerhet rundt egen inntekt og dårlige utsikter i økonomien generelt (SSB, 2009c). En kunne derfor se konsekvensene av husholdningenes høye gjeld, da skiftet i forventningene til økonomien gikk fra positiv til negativ. Den negative utsikten medførte at etterspørselen etter bolig sank betraktelig, samt at omsetningen av biler og varige forbrugsgoder gikk ned. Når etterspørselen går ned vil det ha negative konsekvenser for markedet, da pris og produksjon reguleres av tilbud og etterspørsel. Det vil med andre ord si at dersom etterspørselen på ett marked faller, kan dette igjen føre til negative virkninger i et annet, som igjen påvirker et nytt marked (Finanstilsynet, 2009). I forhold til husholdningers konsumetterspørsel har de størst påvirkningskraft på produksjon, sysselsetting og arbeidsledighet, noe som er av betydning for samfunnsøkonomien (Langørgen, 1995).

Nedgangen i Norge gikk imidlertid fort over, som følge av justeringene gjort av myndighetene. Ved utgangen av 2009 kunne en igjen se at konsumet for varer som klær, sko, IT- utstyr og fritidsutstyr økte, sammen med hotell og restauranttjenester. Finanskrisen medførte derfor et kortvarig tilbakeslag i norsk økonomi. Som vi ser av figur 3, var det boliginvesteringene som hadde sterkest nedgang i denne perioden, men ved slutten av 2010 tok den en rask vending og har vært økende siden. Noe som kan skyldes at forbrukerne så mer

positivt på markedet igjen, samt at boligprisene økte kraftig gjennom hele 2009 (Finanstilsynet, 2010).

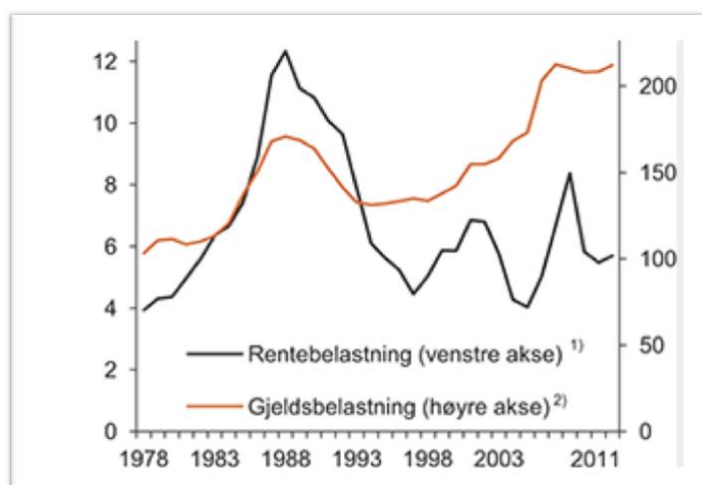
Figur 3 Husholdningers etterspørsel fra 2000-2011



Kilde: Meld. St. 1 (2012-2013). Nasjonalbudsjett 2013. Finansdepartementet, s 29.

I løpet av 2000-tallet har norske husholdninger tatt på seg stadig større lån, til tross for konsekvensene en så under finanskrisen i 2008. I figur 4, hentet fra finansdepartementet, ser en husholdningers utvikling i gjeld og renteutgifter siden 1978 og frem til 2011. Disse tallene er vist i prosent av disponibel inntekt, da økte inntekter sammen med økte boligprisene er viktige årsaksfaktorer til hvorfor gjelden øker. Her ser en at den norske husholdningen har, siden markedsliberalismen på 1980-tallet, hatt en kraftig økning i gjeld, samt at når rentene har vært høye har gjelden gått noe ned, og omvendt.

Figur 4 Husholdningers gjeld og renteutgifter. Prosent av disponibel inntekt.



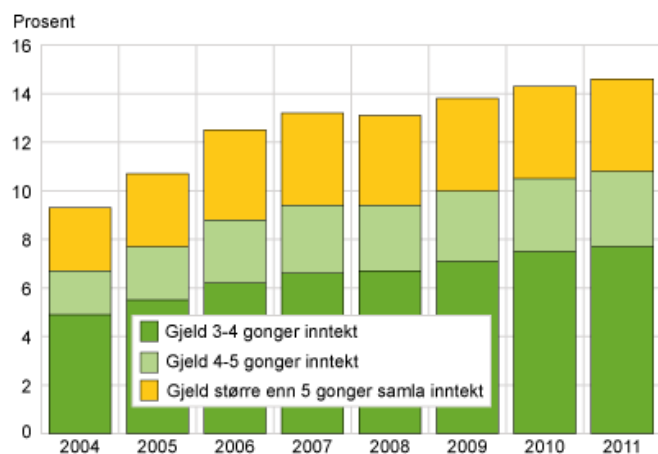
¹ Renteutgifter etter skatt i prosent av disponibel inntekt pluss renteutgifter.

² Brutto gjeld i prosent av disponibel inntekt.

Kilde: Meld. St. 1 (2012-2013). Nasjonalbudsjettet 2013. Finansdepartementet. S.28.

Tall fra SSB viser at hele 14,6 prosent i 2011 hadde en gjeld som var minst tre ganger så stor som sin inntekt, se figur 5 (SSB, 2013b). Dette tilsvarer en økning på over 50 prosent siden 2000, da den lå på kun seks prosent (Epland & Kirkeberg, 2011).

Figur 5 Husholdninger med gjeld større enn tre ganger samlet husholdningsinntekt



Kilde (SSB, 2013b)

Ved utgangen av 2011 var 85 prosent av husholdningenes samlede utestående gjeld til kredittinstitusjonene på rundt 2 000 milliarder kroner, og lå på rundt 2 125 milliarder kroner midtveis inn i 2012. Noe som førte til at gjeldsveksten i 2012 lå på 7,2 prosent for husholdningene i Norge (Poppe & Lavik, 2013;Finanstilsynet, 2012a;SSB, 2013a). Denne kredittveksten har vært høyere enn inntektsveksten i mesteparten av perioden, noe som har ført til at husholdningenes gjeldsbelastning har nådd et historisk høyt nivå, samt at de er blitt en av de mest forgjeldede i Europa i dag (Forbrukerrådet, 2011). Utviklingen har gjort at stadig flere husholdninger har pådratt seg en så stor gjeldsbelastning at det gjør dem særdeles økonomisk sårbare ved eventuelt økt rente, nedgang i boligpriser eller bortfall av inntekt. Som nevnt har staten gitt husholdninger insentiver om å investere i boliger, da dette gir skattelettelser. Denne insentivvirkningen, sammen med at investeringer i boliger, har gitt gevinst. Ettersom boliglånsrenten har holdt seg lavere enn boligprisveksten, er formuen til de fleste husholdninger i dag konsentrert i boligmarkedet (Finanstilsynet, 2010; Borgersen, Kivedal & Thøgersen, 2013). 90 prosent av husholdningene har lån med pant i bolig (Finanstilsynet, 2010). Denne tendensen til investeringer mener Christian Poppe, forsker ved Statens institutt for forbruksforskning (SIFO), har ledet til at norske husholdninger er blitt spekulanter. De forventer at boligprisene skal stige og rentene holdes lave, samtidig som at staten skal opprettholde velferdsytelsen man er økonomisk avhengig av (Poppe & Lavik, 2013). Utsagnet kan til dels støttes, da de fleste er avhengige av lave barnehagepriser, billige

helsetjenester, stabilt skattenivå og gratis utdanning for å få økonomien til å gå i balanse. På den annen side er alternativet til ikke å eie bolig å leie, og i følge tre av Norges fremste eksperter på forbrukerøkonomi ¹ vil det lønne seg å eie en bolig fremfor å leie hvis du skal bo i boligen i over tre år, gitt de forventede boligprisøkningene. Årsaken til det er at man ved å leie ikke vil kunne ta del i verdistigningen, samt at leieprisene per måned kan være høyere enn kostnaden ved å betjene et lån i måneden. De vil også gå glipp av rentefradrag på skatten (Solberg, 2012).

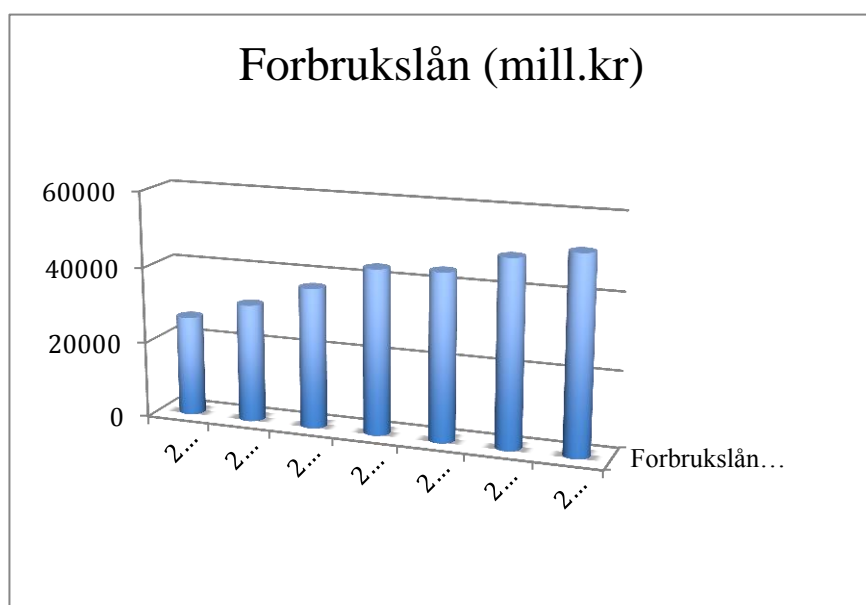
Boligprisene, nærmere bestemt verdivurderingen av boligen, er derfor en viktig faktor til hvorfor folk havner i økonomisk uføre. Husholdningsøkonomien er under sterk påvirkning av svingninger i markedet, spesielt kreditt og arbeidsmarkedet, samt andre hendelser som kan føre til høye renter og lave boligpriser. Dersom noe uforutsett skulle skje med økonomien til husholdningene vil det ikke være mye spillerom til å håndtere disse endringene, da gjelden som oftest er større enn inntekten. Det vil ikke bare ha negative effekter for den enkelte husholdning, som kan risikere å måtte tvangsselge boligen, men det vil også gi negative ringvirkninger i næringslivet og hos bankene. For å dempe risikoelementene i husholdningssektoren fastsatte derfor Finanstilsynet retningslinjer for forsvarlig kredittpraksis for boliglån mars 2010, som ble videre strammet inn i 2011 (Borgersen m.fl., 2013; Finanstilsynet, 2012b). Disse retningslinjene har som formål å opprette noe større sikkerhetsmargin slik at en skal klare å opprettholde stabiliteten dersom det skulle komme et tilbakeslag i realøkonomien (Finanstilsynet, 2012b; Finanstilsynet, 2010). Retningslinjene kan dermed være med på å dempe konsekvensene som kan komme de neste årene, da prognoser foretatt av Norges Bank viser at det forventes en økning i gjeldsveksten (Finanstilsynet, 2012a). Det er fordi det i dag er en lav styringsrente, som følge av nedgangskonjunkturen internasjonalt, som medfører at etterspørselen etter lån opprettholdes, men denne styringsrenten er ikke på normnivå og forventes å økes de kommende årene (NTB, 2012; Moflag, 2012). Det er også positive utsikter til den norske økonomien da det er lav arbeidsledighet, lav rente og god inntektsvekst. Dette leder som nevnt til økt forbruk, samt at en er mer villig til å investere i bolig (Finanstilsynet, 2012a).

¹ Christine Warloe, Knut Dyre Haug og Endre Jo Reite

2.3 Økning i usikret gjeld

Den økende låneveksten må også ses i sammenheng med den forenklete tilgangen til kreditt, i form av forbruksgjeld som for eksempel kredittkort og forbrukslån. Denne type lånevekst ble allment akseptert i løpet av 90-tallet, og sammen med den økte tilgjengeligheten på 2000-tallet har dette fått større betydning i husholdningers gjeldsbyrde (Poppe & Lavik, 2013). Noen lån gis kun med pant i eiendeler, men til de fleste kredittkort og forbrukslån stilles det ingen krav til sikkerhet. Denne type kreditt vil ofte bære preg av en høy effektiv rente som følge av kredittrisikoen bankene tar på seg ved å gi ut slike lån, og renten vil variere med lånebeløp og nedbetalingstid. Det kan dermed føre til at forbrukeren får en sterk vekst i gjeldsposten dersom han eller hun ikke klarer å betale regningen i tide, da beløpet går inn i en rentespiral. Rammen for denne type kreditt er meget varierende, og avhenger av selskapet som tilbyr det.

Figur 6 Økende forbrukslån i 20 utvalgte selskaper i Norge



Kilde: Finansielt utsyn, 2012 s. 51. Finanstilsynet.

I rapporten "Finansielt utsyn" fra 2012 kommer det frem i undersøkelser foretatt av Finanstilsynet, at både kortbaserte utlån samt andre forbrukslån uten sikkerhet er økende. Undersøkelsene er gjennomført årlig fra 2005 til 2011, og omfatter 20 utvalgte selskaper som opererer med forbruksfinansiering i Norge. Av grafen ser vi at beløpene har steget siden 2005, med unntak av 2009 som følge av finanskrisen. I 2011 var det samlede beløpet til disse selskapene på ca. 50 millioner som tilsvarer to prosent av husholdningenes samlede gjeld.

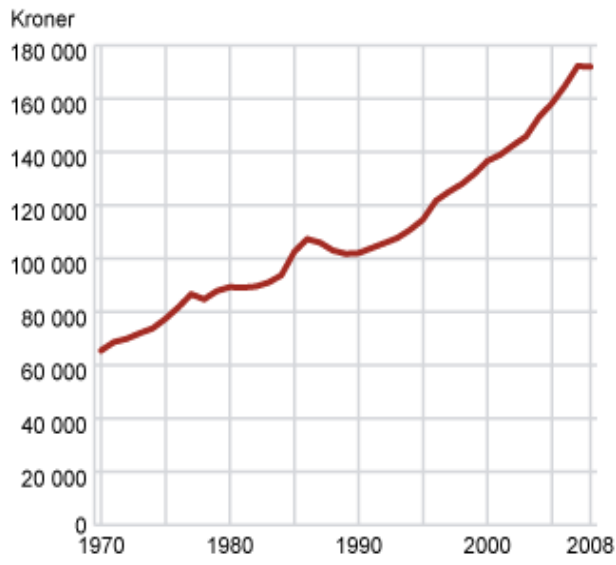
Beløpet er derfor lite i forhold til beløpene som gjelder boliglån, men er forventet å øke ytterligere med årene som kommer som følge av de tilstrammede boliglånskriteriene satt for bankene i 2010. Det er for eksempel observert at yngre låntakere tar på seg forbruksgjeld for å betale 15 prosents egenkapitalkravet ved boligkjøp (Borgersen, m.fl., 2013).

I rapporten kommer det også frem at det var et økende antall inkassosaker knyttet til forbrukslån fra 2010 til 2011, men at det fremdeles er ulike små krav som parkeringsbøter og postordresalg som utgjør størsteparten av inkassosakene. Kun en prosent av de utestående inkassosaker er knyttet til boliglån (Finanstilsynet, 2012). I en undersøkelse foretatt av Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (BLD) viser det seg at det har vært en økning i antall personer som søker om gjeldsordninger hvor årsaken er tilknyttet forbrukslån, enn hva som var tilfelle for bare noen år tilbake (Finanstilsynet, 2011). Noe som tilsier at forbrukslån blir mer og mer vanlig i gjeldsordningssaker. I 2006 foretok Poppe og Tufte, ved SIFO, en undersøkelse om økonomisk rådgivning på sosialkontorene, som viste at det til tross for gode tider var økende pågang av saker hvor gjeld var hovedproblemet. Dette kan ses i sammenheng med den økende forbruksgjelden, da forbrukslån som oftest er kompliserte saker hvor en fort kan miste kontrollen. Undersøkelsen gir også et bilde på at noen husholdninger har behov for denne bistanden og at tilbudet er en viktig faktor for å bevare velferden i det norske samfunnet (Poppe & Tufte, 2007).

2.4 Viktigheten av dagens gjeldsrådgivningstilbud

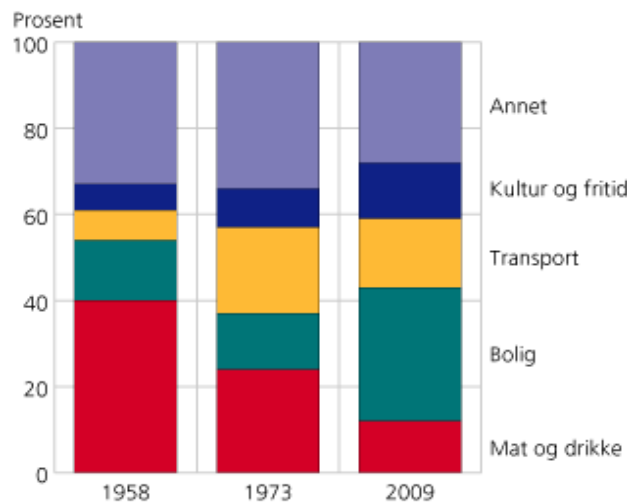
I tall funnet av Statistisk sentralbyrå fra 2009, kan vi observere at nordmenn har tredoblet sitt forbruk siden 1958 som følge av økende realdisponibel inntekt samt lave renter (illustrert i figur 7). I perioden 2007 til 2009 var forbruket i en gjennomsnittshusholdning på 395 100 kroner årlig, noe som er en økning på 7,8 prosent fra perioden 2004-2006. Videre viser tall fra SSB at norske husholdninger i dag bruker mindre deler av budsjettet på mat og mer penger på bolig, transport og kultur og fritid, som for eksempel restaurant besøk, enn hva de gjorde i 1958 (SSB, 2009b; Meråker kommune, 2011). Problemet her er at noen nordmenn ikke har inntekt til å støtte opp denne økningen i forbruket og velger derfor å ta på seg gjeld for å ha råd til de ulike produktene, som de igjen ikke har evne til å betjene. Henviser her til forrige avsnitt om økning i forbruksgjeld.

Figur 7 Husholdningers forbruk per person fra 1970 til 2008



Kilde: SSB, (2009b) *Husholdningenes forbruk*, SSB.no

Figur 8 Fordeling av husholdningsutgifter



Kilde: SSB, (2009b) *Husholdningenes forbruk*, SSB.no

Som vi kunne se av figur 5, tar norske husholdninger på seg lån som er større enn hva de klarer å betjene selv i oppgangskonjunktur. I perioden mellom 2011 og 2012 økte antall betalingsanmerkninger med 2,1 prosent, som resulterte i en historisk rekord med 223.550 nordmenn registrert med betalingsanmerkninger (Solberg, 2012). Tall fra departementer viser også at det er ca. 400.000 nordmenn som har tvangstrekk i ytelse eller lønn, hvert år (Ertesvåg & Viken, 2011). Dette til tross for positive utsikter i den norske økonomien. Utviklingen er

som nevnt til bekymring fordi den norske husholdningssektoren påvirker den finansielle stabiliteten i så stor grad at dersom en utløsende faktor som for eksempel høyere renter oppstår, kan det skape negative ringvirkninger i økonomien. Det er derfor viktig at husholdningene har et sted å gå for å få råd og veiledning til å komme seg ut av problemene. Å miste kontrollen over økonomien kan også oppleves for enkelte som veldig tøft, og kan i noen tilfeller lede til psykiske problemer (Helse Norge, 2013). Det har i de verste tilfeller ledet til at personer har tatt sitt eget liv, fordi de ikke ser en løsning på problemene (Mæland, 2011a). I lys av gjeldskrisen på 1990-tallet ble myndighetene oppmerksomme på belastningen som husholdningene og samfunnet opplevde. De innførte derfor et lovverk som skulle være med på å forebygge og bistå personer som opplevde økonomiske vanskeligheter.

3. Gjeldsordningsloven og gjeldsrådgivning

Underveis i vår forskning kom det frem at lovverket om gjeldsordning er en av de mest anvendte verktøyene i gjeldsrådgivningen i NAV. Vi har derfor valgt å se nærmere på hvordan lovverket oppsto, hva det innebærer, hvilke kriterier som stilles, samt hvordan forløpet utspiller seg for den enkelte skyldner dersom han eller hun får åpnet en gjeldsordning.

3.1 Gjeldsordningsloven

På 1990-tallet, som følge av økt konsum, svakt boligmarked og liberalisering av det norske markedet, oppstod som nevnt ”gjeldskrisen”. Krisen medførte at flere havnet i økonomisk ufare, og myndighetene så et behov for tiltak for å redusere den økende gjeldsproblematikken. Som første tiltak ble Forbrukernes Økonomisk Rådgivningstjeneste etablert høsten 1991 av Barne- og Familiedepartementet og Forbrukerrådet. Rådgivningstilbud var et midlertidig tilbud som ble plassert ved forbrukerkontorene i de ulike fylkene. Da de åpnet for denne tjenesten fikk de ca. 30.000 henvendelser hvor ca. 6000 saker ble behandlet skriftlig. Kapasiteten viste seg derfor til å være utilstrekkelig og i 1992, etter revidert nasjonalbudsjett, ble det presisert at kommunene hadde et ansvar for å gi råd og veiledning til personer med gjeldsproblemer, samt at lånetaker etter visse regler hadde en prinsipiell rett til å finne en varig løsning på gjeldsproblemet (Std.mld.nr. 40, 1998-1999; Poppe, 2010a). Som følge av dette trådte gjeldsordningsloven i kraft i 1993. Denne loven har som formål å hjelpe personer med alvorlige gjeldsproblemer til å få kontroll over egen økonomien igjen, og den sier som følger:

§1-1 Loven skal gi personer med alvorlige gjeldsproblemer en mulighet til å få kontroll over sin økonomi. Den skal legge forholdene til rette for at skyldnere med slike problemer etter søknad om gjeldsforhandling kan oppnå en gjeldsordning enten ved avtale med fordringshaverne (frivillig gjeldsordning) eller ved stadfestelse av tingretten (tvungen gjeldsordning). Loven skal sikre at skyldner innfrir sine forpliktelser så langt det er mulig, samt at det skjer en ordnet fordeling av skyldnerens midler mellom fordringshaverne (Gol, 1993)

Loven er ment å benyttes i situasjoner hvor skyldner er så alvorlig gjeldstynget, etter for

eksempel flere år med stadige låneopptak i form av banklån, forbrukslån og kredittkortgjeld, hvor skyldner ikke har mulighet til å komme seg ut av problemene. Da skal han eller hun kunne innvilges en gjeldsordning. Etter en endt gjeldsordning, som normalt sett er på en femårsperiode, anses skyldner som gjeldfri og den resterende gjelden slettes (Barne-, Likestillings- og Inkluderingsdepartementet, 2011; Barne- og Likestillingsdepartementet, 2006; Inkassoguiden, 2009).

I dag blir slike saker behandlet på over 300 namsmannskontorer over hele Norge. Prosessen starter ved at skyldner sender inn en søknad om gjeldsordning via namsmannen i kommunen. Skyldner må da legge frem all informasjon om kreditorene, gjeldens størrelse, andre utgifter samt sine inntekter. Namsmannen kontrollerer så disse opplysningene, for deretter å gjennomføre en lovregulert behandling hvor saken sendes videre til tingretten. Tingretten avgjør om det er grunnlag for åpen offentlig gjeldsforhandling. Ved en åpen offentlig gjeldsforhandling vil skyldners krav bli satt i bero i fire måneder hvor gjeldsforhandlingene pågår med kreditorene. I denne fasen må skyldner, i samråd med namsmannen, legge frem et forslag til sine kreditorer om nedbetaling av gjelden. Forslaget må oppfylle gjeldsordningslovens krav og hvis forslaget godtas av alle kreditorene får en stadfestet en frivillig offentlig gjeldsordning. Dersom noen av kreditorene ikke finner forslaget tilfredsstillende, kan skyldner opprettholde sitt forslag til betalingsavtaler og fordre tvungen gjeldsordning. En tvungen gjeldsordning blir stadfestet av namsretten dersom den finner at kravene til dette er oppfylt og kreditorene er tvungne til å godta ordningen (Inkassoguiden, 2009).

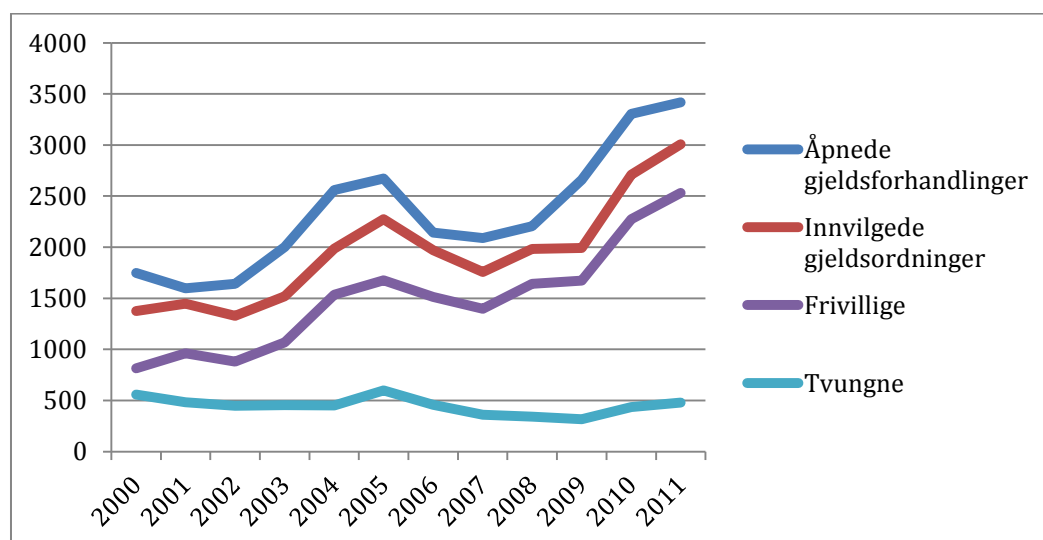
For å starte en gjeldsordning er det flere krav som må være oppfylt. Skyldner må være varig ute av stand til å betjene gjelden innenfor rimelighetens grenser, skyldner må etter beste evne ha prøvd å komme til en løsning med kreditorene selv (Norges Kreditorforbund, 2000), og en kan ikke ha hatt gjeldsordning tidligere, j.fr. gol § 1-3. Å være «varig ut av stand» betyr ikke for resten av livet, men et tidsperspektiv på 10-15 år blir regnet som «varig» i lovens forstand (Oslo Byfogdembete, 2013). Dermed er tilfeller av midlertidig arbeidsledighet og midlertidig sykdom i seg selv ikke tilstrekkelig for å oppnå gjeldsordning.

Et annet kriterium er at en ikke kan få en ordning etter loven dersom det oppleves som støtende for andre skyldnere eller for samfunnet for øvrig. Noe som kan komme av omstendighetene rundt skyldners gjeld. Videre må gjelden være av privat karakter og skyldner kan ikke besitte egen næringsvirksomhet. Det finnes unntak for dette, men vi velger

ikke å gå nærmere inn på det i denne utredningen. Videre legger gol. i hjemmel i §4-3 begrensninger på hvor stor andel av inntekt skyldner kan beholde til livsopphold. I følge Barne- og Likestillingsdepartementet kan skyldner normalt beholde et beløp som tilsvarer 85 prosent av minstepensjon. Disse tallene er i 2013 på 10 715 for enslige og 19 824 for par. Til slutt må skyldner akseptere at alle overflødige eiendeler kan bli solgt under gjeldsordningen (Norges Kreditorforbund, 2000). Det vil med andre ord medføre at skyldner kan risikere å måtte selge boligen dersom den ikke er ansett å være av nøktern standard, j.fr. gol. § 4-4 og 4-5. Denne ordningen er med andre ord ingen lukrativ ordning.

Av figur 9 nedenfor, ser en at det har det vært en stigende andel åpnete gjeldsforhandlingssaker siden 2000 tallet. I følge Brønnøysundregisteret var det 3291 saker som ble åpnet i 2010, som tilsvarer det året med høyest antall saker siden loven trådte i kraft. Dette til sammenligning med årene etter ”gjeldskrisen” og jappetiden. Utviklingen i antall åpnete saker har vært dramatisk de siste årene, og bare siden 2008 har det vært en økning på nesten 1100 åpnete saker. Det har påført den norske stat store kostnader. Gjeldsordningstilbudet koster Norge 100 millioner årlig (Ertesvåg, 2013). Økningen i antall åpnete gjeldsordninger kan dermed tyde på at det er et stadig økende behov i det norske samfunnet for et støtteapparat som kan bistå husholdningene når de havner i økonomiske vansker.

Figur 9 Gjeldsordninger i Norge fra 2000-2011



Kilde: Årsmelding 2000-2013. Brønnøysundregisteret, 2013

* Hovedårsaken til nedgangen i tvangsforretninger og utleggsforretninger er at Statens innkrevingssentral har overtatt ansvaret for tvangsforretninger og utleggsforretninger fra namsmennene. Brønnøysundregistrene har nå bare ansvaret for saker fra tingrettene

3.1.1 Kommunal gjeldsrådgivning og anvendelse av gjeldsordningsloven

Siden loven om gjeldsordning trådte i kraft i 1993, har BLD innhentet informasjon fra en rekke kilder om lovens praktisering og virkning. Det har blant annet blitt hentet inn informasjon fra lensmannskontorer, det regionale støtteapparatet som behandler saker etter loven, rapporter fra SIFO som bygger på grundige undersøkelser av både kreditors og skyldners erfaringer, samt juridiske fagmiljøer og synspunkter fra organisasjonen ”Gjeldsoffer-Alliansen”. Etter innhenting av informasjon fremkommer det at gjeldsordningsinstituttet har fungert bra, men at det allikevel trengs forbedringer i offentliges håndtering av saker. Blant annet er tid og kvalitet på saksbehandlingen to sentrale problemområder (Riksrevisjonen, 2006).

Justisdepartementet har satt som mål at en saksbehandling skal ta inntil 90 dager fra søknad om offentlig gjeldsordning registreres hos namsmannskontorene til endelig avgjørelse foreligger om det skal foretas en gjeldsordning eller ikke. I 1996 foretok Riksrevisjonen en undersøkelse av 14 namsmannskontorer på forvaltning av gol jf., dokument nr. 3:13 (1996-97:Riksrevisjonen, 2006), som viste at det kan gå opp til flere år før søknader om gjeldsforhandlinger avslås eller fremmes for namsretten. Deres tall viste at namsmannen i gjennomsnitt brukte ni måneder på søknader som endte med avslag og seks måneder på søknader som ble fremmet for namsretten. I 2004 og 2005 foretok Riksrevisjonen en oppfølging av undersøkelsen som viste små forbedringer. En gjennomsnittlig saksbehandlingstid for saker som blir åpnet var på omtrent fem måneder som tilsier en forbedring på en måned, mens de saker som ble avvist hadde en gjennomsnittlig behandlingstid i underkant av syv måneder. Normalt sett vil det ta fire til seks måneder fra skyldner tar kontakt med namsmannen til en gjeldsordning er i gang, noe som viser at de fleste namsmannskontorer ikke klarer å holde fristen på 90 dager (Riksrevisjonen, 2006).

Problemet med lang ventetid i gjeldsordningssaker, har vist seg å være forskjellig mellom store, mellomstore og små kontorer. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på mellomstore kontorer er lengst og var 192 dager i 2004. Årsaker til forskjellig behandlingstid kan forklares ved at det ikke foreligger faste rutiner på hvordan en skal gjennomføre behandlingstiden, bruken av kommunale gjeldsrådgivere har økt i de forskjellige kommunene og det er også forskjell i ressursbruken hos de enkelte kontorene. Mangelen på faste rutiner og ressurser, er dermed med på å forsinke saksbehandlingstiden som igjen fører til at skyldners sak kan

forverre seg mens han eller hun venter på at namsmannen skal godkjenne eller avslå søknaden for en gjeldsordning (Riksrevisjonen, 2006).

Undersøkelsen foretatt av Riksrevisjonen viser at det ikke er tilstrekkelig å redusere gjeldsproblematikken med gol., da ressursutfordringene ved de enkelte kontorene har ledet til lange ventetider og forverrede situasjoner. Gol. har dermed ikke funksjonert på den måten staten ønsket. Undersøkelsen er dermed med på å underbygge årsaken til at vi ønsker å se på forskjeller mellom det private og det offentlige tilbudet, da vi anser gjeldsrådgivning som et viktig tiltak for å redusere antall med betalingsproblemer. Gjeldsrådgivere kan hjelpe skyldner å gjennomføre en utenomrettslig privat gjeldsordning som oftest er en bedre løsning for skyldner da han eller hun ikke er underlagt ulike lovverk (Riksrevisjonen, 2006). Skyldner kan søke bistand hos gjeldsrådgivere i NAV eller ved private gjeldsrådgivningsfirmaer.

3.2 Hva er gjeldsrådgivning?

En gjeldsrådgiver eller økonomisk rådgiver er en relativt ny profesjon som er i sterk utvikling (Rokhaug, 2009). Økonomisk rådgivning kan defineres som prosessen en gjennomgår for å endre gjeldsproblemet for mennesker som ikke er i stand til å håndtere økonomien selv (Rokhaug, 2009). I *Veileder til bruk ved økonomisk rådgivning*, skrevet av Egil Rokhaug og Hanne Riksheim i samarbeid med Ivar Flø og Tommy Grav, som er et praktisk hjelpemiddel til ansatt i NAV, er økonomisk rådgivning beskrevet slik:

Formålet med økonomisk rådgivning er å gi råd, veiledning og praktisk bistand til skyldner og dens husstand, slik at skyldner får kontroll og styring over sin økonomi. En gjennomgang som avklarer søkerens muligheter til å øke inntektene, redusere forbruket og utnytte reserver er kjernen i økonomisk rådgivning.

Rollen til en rådgiver innebærer at en har en grunnkompetanse på et fagfelt som berører mange rettsområder. Rollen forutsetter at man evner å opptre nøytralt overfor kreditorer, samtidig som man ivaretar brukernes rettigheter. På denne måten befinner en økonomisk rådgiver seg mellom brukeren og dennes kreditorer (Rokhaug m.fl., 2012, s 6-7).

Denne beskrivelsen er som sagt skrevet i en veileder for økonomiske gjeldsrådgivere som er ansatt hos NAV, og beskrivelsen gjelder derfor først og fremst for de som er ansatt i det offentlige. Offentlige og private gjeldsrådgivere må forholde seg til litt forskjellige regler, men de er begge stilt ovenfor noe av de samme utfordringene, ved at en gjeldsrådgiver blant

annet må beherske flere enn ett fagfelt. Rollen som gjeldsrådgiver omfatter flere ulike arbeidsområder og oppgaver som for eksempel håndtering av økonomi, psykologi og pedagogikk, kunnskap om gjeldsforfølging, juridiske dokumenter og gjeldsforhandling. Til sammen utgjør disse arbeidsoppgavene bare et kort utdrag av hva en gjeldsrådgiver bør kunne beherske, som igjen gir et bilde på hvor kompleks dette arbeidet er. Noen av gjøremålene er forholdsvis enkle, mens andre er vanskeligere og krever mer inngående kompetanse (Rokhaug, 2009). Grunnen er fordi skyldner kan ha flere kreditorer hvor det kan være uenighet om gyldigheten og størrelsen på kravene, samt at mange av kredittproduktene er blitt svært kompliserte.

Videre nevner Rokhaug m.fl. at i tillegg til disse arbeidsoppgavene skal også en gjeldsrådgiver kunne opprette tillit mellom seg og skyldner, da dette er en forutsetning for at arbeidet skal lykkes. Rådgiveren bør være klar over at det kan ha psykiske konsekvenser for skyldner å være i en langvarig gjeldskrise som igjen gjør at empati, etikk og sosial kompetanse er nødvendige egenskaper å ha i denne rollen. De mener derfor at det ikke er tilstrekkelig med bare økonomisk og juridisk kompetanse. Det er videre viktig at en kan klare å skape et godt forhold til skyldner, slik at en klarer å motivere han eller hun til å følge opp avtaler. En bør derfor behandle skyldner med respekt og ikke kritisere skyldner for årsakene som har gjort at han eller hun har havnet i den gitte situasjonen, og dermed viste åpenhet og forståelse (Rokhaug m.fl., 2012).

3.2.1 Hva er et godt rådgivningstilbud?

Gjeldsrådgivning har et stort spenn, og kan variere fra supplerende sosialhjelp til meget tunge saker hvor en tvungen gjeldsordning er eneste alternativ (Bergene, 2012). Det er også i de senere år blitt mer komplisert og faglig utfordrende som følge av det økende antall finansielle aktører på markedet (Poppe, 2010a). Mangfoldet kan dermed være med på å påvirke kvaliteten av tilbudet, da hver enkelt sak er ulik og det kan derfor være vanskelig å definere en bestemt metode for alle saker. Rådgivningstilbudet er også relativt nytt, noe som igjen gjør det vanskelig å vite eksakt hva som er den beste løsningen. Det som er vesentlig er at rådgiveren bistår og hjelper personen til å finne den beste mulige løsningen for dens vedkommende, og at skyldner kan finne tilbudet i sin kommune.

I publikasjonen *“Hvorfor og hvordan drive økonomisk rådgivning - veiledning for kommunen”*, trekkes det frem fire målsettinger som bør være til stede for å kunne gi et godt gjeldsrådgivningstilbud.

“Økonomisk rådgivning i kommunal regi bør ha fire sentrale siktemål. Den bør

(1) forebygge nye økonomiske og sosiale problemer.

(2) gi råd og veiledning til de av innbyggerne som opplever behov for slik hjelp

(3) bidra til løsning av vanskelige saker mellom skyldner og kreditor, dvs. rådgiver går inn i forhandlinger med kreditor for å komme frem til ny avtale som for eksempel kan inneholde refinansiering, betalingsutsettelse, avdragsfrihet, “frysing” av renter, renter og omkostninger slette, delvis eller full sletting av gjeld.

(4) gjelde alle kommunens innbyggere uavhengig av inntekt og formue. Rådgivning bør være uavhengig og nøytral i forholdet mellom skyldner og kreditor”

(Rokhaug, 2009, s 80).

Med tanke på disse målene nevnt ovenfor er det i dag ikke slik at alle disse målene nødvendigvis gjelder ved alle kontorer i NAV. Det heter at alle kommuner skal ha et tilfredsstillende tilbud om råd og veiledning til personer med økonomiske problemer, men det står ikke noen videre definisjon av begrepet tilfredsstillende og det finnes heller ikke vedtekter som sier mer om selve innholdet i tjenesten (NAV, 2013a). Kommunene står dermed selv fritt til å organisere og spesifisere dette, samt hvordan de ønsker å legge opp ressursene i forhold til oppgavene ved kontoret (Rokhaug, 2009, s.79; Riksrevisjonen, 2006). Brukeren av tjenesten kan dermed ikke være sikker på at tjenesten han eller hun mottar er av like god kvalitet som den var tenkt ut til å være, da det avhenger av ressursene og organiseringen til den enkelte kommunen. Brukeren kan, dersom han eller hun opplever at tjenesten er underdimensjonert, klage til fylkesmannen etter vanlige klageregler, men utover dette er ikke kunden garantert at tilbudet de får er kvalitetssikret (Rokhaug & Riksheim, 2012).

Videre er utfordringen i NAV, at loven sier at veiledningen skal gis av faglig kvalifiserte personale, men den pålegger likevel ikke bestemte kvalifikasjonskrav eller krav til utdanningsbakgrunn for dem som skal gi råd og veiledning. Det kreves at sosialfaglig skjønn og behov i det enkelte tilfellet skal danne ytre ramme for de råd og veiledningen som gis,

samt at den som arbeider med informasjon, råd og veiledning må utføre tjenesten på den måte at tjenestemottaker får den hjelp og støtte som en har behov for. Videre kreves det at den enkelte ansatt som utfører tjenesten skal ha evne til å leve seg inn i andres problemer, skape en god dialog, bidra til å avklare hjelpebehovet og kunne samarbeide godt med andre hjelpeinstanser (Rokhaug & Riksheim, 2009). Denne mangelen på formelle kvalifikasjonskrav har dermed medført at det er stort spenn i utdanning og erfaring på de ulike kontorene, som igjen kan påvirke kvaliteten av tjenesten. Dette har vist seg å gjelde spesielt ved de små kontorene, da disse behandler relativt få saker noe som gjør at det er vanskelig å opparbeide en faglig kompetent stab, samt at de da ikke har tilstrekkelig faglig kompetanse til å saksbehandle tunge saker. I undersøkelsen gjort av Riksrevisjonen, kommer det frem at skyldnere kan få en saksbehandler som har liten tilleggsutdanning ut over videregående, til utdannede jurister og økonomer (Riksrevisjonen, 2006). Mangelen på formelle kvalifikasjonskrav er årsaken til at vi valgte å undersøke proposisjon to, da vi anser økonomisk utdanning som en relevant kvalifikasjon når en skal løse gjeldssaker. Å ikke ha økonomisk utdanning eller bakgrunnserfaring er noe vi antar vil påvirke gjennomførelsen av oppgaven da liten økonomisk kompetanse er noe vi tror kan hemme hurtigheten av en sak.

Å ha en liten stab er også utfordrende dersom det skulle skje endringer i ansettelsesforhold, skifte av arbeidsoppgaver, permisjoner og lignende, da NAV-kontorene er preget av uavklarte rutimer når for eksempel sykrefravær hos saksbehandler oppstår (Bergene, 2012). Det finnes som nevnt heller ikke noen spesifikk metodisk fremgangsmåte ved de ulike kontorene, og manglende standardiserte rutiner vil dermed også kunne påvirke kvaliteten av tilbudet, da fremgangsmåte baserer seg på opparbeidet erfaring og praksis til den enkelte (Rokhaug og Riksheim, 2012).

Av de ulike NAV-kontorene kreves det at det arbeides aktivt med å tilegne seg ny kunnskap om ulike sosiale problemer og livssituasjoner som er nødvendig for å kunne tilby tilpasset råd og veiledning, samt at de har ansvar for å gi nødvendig opplæring til ansatte som yter tjenesten (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2012). Det er også slik at dersom en sak er for komplisert for det faglige apparatet tilgjengelig i kommunene så har kommunen plikt til å henvise og kontakte de rette instansene for hjelp (NAV, 2013a). Dette innebærer at leie av tjenester hos private firmer eller andre kan finne sted, men da må tjenesten være styrt av NAV-kontoret (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2012). Som følge av at de kan leie tjenesten av andre dersom kompetansen ikke er til stede, valgte vi å fremsette proposisjon tre. Det er

fordi vi antar at private firmaer ikke anvender ekstern hjelp dersom de møter på vanskelige saker, og at de derfor er mer opptatt av kursing og opplæring av sine ansatte.

For det private markedet er det hovedsakelig mangelen på krav om konsesjon eller tillatelse til å drive med gjeldsrådgivning i Norge, som truer et godt rådgivningstilbud. I mangel på dette, samt at det ikke eksisterer noen direkte tilsynsmyndigheter som kan påse at forbrukernes rettigheter blir ivaretatt, har useriøse aktører entret markedet. Skyldnere kan dermed risikere å søke hjelp hos gjeldsrådgivere som ikke handler i deres beste interesse (Forbrukerrådet, 2011).

3.2.2 Hvilke alternativer har husholdningene som er i økonomiske vansker?

En husholdning som har kommet i økonomiske vansker kan som sagt søke om gjeldsordning hos namsmannen, men skyldner må ha prøvd å løse saken på egenhånd først. Det kan da gjøres ved at skyldner tar initiativ selv, eller ved å søke hjelp hos gjeldsrådgiverne i NAV, eller ved et privat gjeldsrådgivningsfirma. Årsaken til at en ønsker å la skyldner gjennomgå en slik prosess først er fordi en privat utenrettslig ordning kan være et bedre alternativ enn en rettslig ordning. Hvis ikke skyldner er i en så alvorlig situasjon der gjeldsbyrden er for stor til at en klarer å løse det uten rettslig ordning (Namsmannen, 2013).

En privat utenrettslig ordning vil si at skyldner forhandler direkte til kreditorene om ettergivelse/slettelse av gjeld eller om en nedbetalingsplan. Det er opp til partene selv å komme frem til en løsning om både nedbetalingsplan og tid. BLD ønsker at flest mulig gjennomgår en slik ordning, fordi skyldner står friere til å ordne avtaler som passer han eller hun best, som igjen kan virke motiverende (Riksrevisjonen, 2006). En slik ordning vil heller ikke bli registrert i noen offentlige registre som kan medføre problemer med låneopptak for skyldner i senere tid. En offentlig gjeldsordning er noe som en per i dag kun har rett på en gang, med unntak av saker som er av spesiell karakter.

Det er også slik at ikke alle oppfyller kravene som loven stiller til å få åpnet en offentlig gjeldsordning, og de er dermed nødt til å søke hjelp på egenhånd for å komme ut av problemene. Skyldnere som ønsker å få bistand til å komme seg ut av problemer kan søke hjelp i både offentlig og privat sektor. Nedenfor følger en forklaring av de to sektorene.

3.3 Gjeldsrådgivning i NAV

De fleste kommuner har valgt å beholde gjeldsrådgivningen innenfor NAV- kontoret mens noen har valgt å opprette en egen avdeling utenfor NAV da de søker å unngå stigmatisering av brukerne (Bergene, 2012). Det er også tilfeller der tjenesten er lagt til eksterne aktører, som følge av at de ikke har egen rådighet i kommunen.

Som det står skrevet på NAV sine hjemmesider er hensikten med økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning å hjelpe skyldner slik at han eller hun blir i stand til å styre økonomien sin selv (NAV, 2013a). Det lokale NAV kontoret kan derfor bistå skyldner i å sette opp budsjett, og gi råd om hva en bør gjøre dersom utgiftene er større enn inntektene. De kan hjelpe med å lage en oversikt over den økonomiske situasjonen, sette opp et husholdningsbudsjett, se hvordan en kan kutte utgifter, gjøre avtaler med dem en skylder penger, skrive søknad om utsettelse av betaling, gi opplysninger om rettigheter og plikter, få hjelp til å søke gjeldsordning og å komme i kontakt med aktuelle kreditorer og namsmannen.

Dersom skyldner velger å søke hjelp hos NAV må han eller hun først søke om et førstegangsmøte ved det kommunale kontoret. Når førstegangsmøtet blir avhengig av sakens natur. Det er fordi NAV, i henhold til lov om sosiale tjenester, prioriterer viktigheten til hver enkelt sak. Det vil si at dersom en husholdning er truet med utkastelse vil denne få høy prioritet, og dermed havne lengre frem i køen da en trenger rådgivning innen kort tid. I andre tilfeller kan det være forsvarlig at det går lengre tid før en får et førstegangsmøte, og vedkommende må da bli oppført på en venteliste (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2012). Lengden på denne ventelisten vil variere fra kontor til kontor da det er avhengig av pågangen samt ressursene i hver kommune. Ventetiden er ofte det som påpekes som hovedproblemet hos NAV. Det er fordi denne ventetiden til tider er så lang at skyldner kommer i en enda verre situasjon mens de står på ventelisten, enn hva han eller hun var da personen kontaktet rådgivningskontoret. Det er på bakgrunn av dette at vi fremstilte proposisjon fem. Vi ønsket å se om denne ventelisten også berørte vårt utvalg, og om vi dermed kunne være med å støtte opp om at ventetiden er et av hovedproblemene ved NAV-kontorene.

Å kunne gi økonomisk rådgivning på et tidlig tidspunkt kan være med på å forebygge alvorlige økonomiske problemer som kan spare både den enkelte og samfunnet for belastninger (Mæland, 2011b). Det er derfor opprettet en telefontjeneste som har til hensikt å

hjelpe de med de enkleste sakene, samt at det skal fungere som et lavterskeltilbud. Mange opplever det som skambelagt å snakke om gjeld, og den riksdekkende telefontjeneste for økonomisk rådgivning, 800GJELD er derfor anonym. De som svarer på disse telefonene er ikke rådgivere som driver med saksbehandling, men kan gi hjelp og veiledning til skyldner vedrørende hvordan en eventuelt kan løse saken selv, eller hvor skyldner kan søke hjelp lokalt. Dette er dermed ment som en måte skyldner kan hjelpe seg selv på, mens han eller hun eventuelt venter på avtale hos NAV (NAV, 2013b; Poppe, 2010b).

Dersom en blir tildelt et førstegangsmøte på NAV-kontoret, blir det i forkant av møtet sendt et innkallingsbrev til skyldner som forteller hvilken dokumentasjon som skal medbringes. I førstegangsmøtet går rådgiver i gjennom alle økonomiske forhold, og det vil her avklares om saken dreier seg om økonomisk rådgivning og om den kan eller bør behandles av den kommunale gjeldsrådgiveren. Her vil for eksempel saker som omhandler løpende næringsforhold, skilsmisssaker eller arbeidsrettslige saker være saker som bør henvises videre til for eksempel en advokat. I dette møtet kan også rådgiver se om saken bør sendes direkte til namsmannen. Videre, dersom rådgiveren beslutter seg for å ta på seg saken, vil det være en kartleggingsfase hvor en samler inn all informasjon om kravene til skyldner, samt kartlegger livssituasjonen med oversikt over inntekter. Så går en over til løsningsfasen og tilslutt avslutningsfasen. Denne prosessen som er beskrevet på NAV sine hjemmesider, er grunnen til at vi valgte å undersøke proposisjon 13. Som nevnt tidligere er det ikke en påkrevd standardisert prosess som alle NAV-kontorer må følge, men det er opp til hvert enkelt kontor å gjennomføre saken slik de ønsker. Allikevel ser det ut til at de har en viss standardisert prosess og vi ønsket derfor å se på om vårt utvalg følger, til tross for at det ikke er påkrevd retningslinjer fra NAV, en til dels lik prosess. Å ikke ha noe standardisert er noe vi antar vil påvirke gjennomførelsen av arbeidsoppgaven på en negativ måte, da dette kan hemme hurtigheten.

3.4 Privat gjeldsrådgivning

Til tross for de kostnadsfrie tjenestene som NAV tilbyr, er det som nevnt blitt et marked for de private aktørene. En av hovedårsakene til det kan være som følge av den lange ventetiden hos NAV, samt at gjeldsrådgivere i NAV ofte søker å avslutte en sak ved å få åpnet en gjeldsordning hos namsmannen. Dette er som nevnt ikke den ønskelige løsningen for alle (Inkassoguiden, 2009). Tilveksten av private aktører kan indikere at det er et behov i

markedet som det offentlige gjeldsrådgivningsapparatet ikke har dekket, samt at det er en gruppe av mennesker som er villige til å betale for å få hjelp med sine betalingsproblemer (Forbrukerrådet, 2011).

De private aktørene kaller seg gjeldsrådgivere, eller økonomiske rådgivere, hvor uttrykkene blir brukt om hverandre. Årsaken til at noen velger å kalle seg økonomiske rådgivere er på grunn av negativ omtale i media tilknyttet begrepet gjeldsrådgivere (Melgård, 2011). Grunnen til de negative omtalene er blant annet at det som følge av mangel reguleringer eller kontroll fra myndighetens side, har ledet til at useriøse gjeldsrådgivningsaktører har entret markedet (Forbrukerrådet, 2011). Eksempel på handlingene til en useriøs aktør kan være at de tar betalt til tross for at de ikke gjennomfører den tjenesten de har lovet (Tofteberg, 2008). I England er det opprettet et konsesjonssystem som forhindrer de useriøse aktørene, men foreløpig er ikke dette noe som er utarbeidet i Norge (Melgård, 2011).

Til tross for de useriøse aktørene vil en, som oftest dersom en velger en privat aktør, treffe en gjeldsrådgiver som har kompetanse og/eller relevant erfaring på området. Det er fordi menneskene som jobber her har spesialisert seg på å bistå husholdninger i økonomiske problemer. Eksempler på slike meglere som finnes på markedet er DebitNor, Aurelius Finans og Gjeldfinans. I det sistnevnte firmaet, som omtaler seg som leverandører av totalløsninger innen økonomisk opprydning, reklameres det på hjemmesidene deres om at deres team er sammensatt av personer med ulik utdanningsbakgrunn og erfaring. Teamsammensetningen har de gjort for å skaffe seg den nødvendige kompetansen for å håndtere de ulike sakene. Videre skriver de at de har i løpet av 2011 utvidet teamet med en økonom fra BI samt en person med master i samfunnsøkonomi fra Universitetet i Bergen. Både Aurelius Finans og DebitNor reklamerer for ansatte med lang erfaring innenfor inkasso og finansmarkedene. Som igjen er med på å underbygge at proposisjon to, som omhandler økonomisk utdannelse, kan vise til en forskjell mellom de to aktørene.

De fleste private rådgivere jobber med å få til løsninger for kunden gjennom å opprette kontakt med kreditorer, forhandle frem løsninger, samt utarbeide en nedbetalingsplan for kunden som han eller hun kan leve etter. Med andre ord jobber de for å gjennomføre en utenomrettslig privat ordning. Det er på bakgrunn av dette at vi fremsatte proposisjon en og åtte da vi antok at private gjeldsrådgivere er mer avhengig av klienter med en romslig økonomi for å kunne få til en løsning med kreditorene. Å ha en mer romslig økonomi vil antas

å medføre en forskjell i behandling av en sak, da mer penger til kreditorer kan lede til andre løsninger og arbeidsmetoder. Det kan også føre til at det er lettere å forhandle på krav da kreditorene kan få en sum penger med en gang.

Det er dessverre lite informasjon å finne vedrørende de ulike fasene en privat gjeldsrådgiver arbeider etter, men de må nødvendigvis innlede med at de først går inn en kartleggingsfase hvor de finner ut av hvordan økonomien til kunden ser ut. I private gjeldsrådgivningsfirmaer ligger det et profittmål i bunnlinjen som de jobber etter. De må ta betalt for timene de legger ned i saken, samt at noen tar provisjon dersom de klarer å nedforhandle et krav til kreditor. Derfor må det gjøres en vurdering av i hvilken grad klienten kan betale for tjenesten relativt tidlig i prosessen. Deretter må de se etter ulike alternative løsninger, før den iverksettes. Når løsningsfasen er fullført kan de gå over i en avslutningsfase. Det er ikke utenkelig at de store hovedprosessene rundt gjeldsrådgivningen er relativt lik i både offentlig og privat, men det kan være forskjeller i de ulike arbeidsmetodene innunder hovedprosessene. Det er på grunnlag av dette profittmålet at vi valgte å fremsette proposisjon 12. Vi forventet at profittmålet vil påvirke arbeidsmetoden, som følge av at en er motivert til å løse saken hurtig da en er avhengig av inntekt.

4. Teori

4.1 Hva skiller de to tilbudene

Et av de store skillene mellom private og offentlige gjeldsrådgivere er profittmålet til den private aktøren, og det er denne forskjellen flere av våre proposisjoner bygger på.

Figur 10 Potensielle fordeler og ulemper ved tilstedeværelse av profittmål

Positivt	Negativt
<ul style="list-style-type: none">• Kan gi insentiv til ekstra innsats• Kan lede til redusert kø• Kan medføre en mer engasjert ledelse	<ul style="list-style-type: none">• Kan risikere konkurs• Kan oppleve økt press• Lønn er avhengig av inntekt som kan være en stressfaktor for de ansatte

Grunnen til at vi ser på profittmålet som en viktig årsaksfaktor til eventuelle forskjeller, er fordi vi antar at den kan være med på å danne ulikheter i motivasjon, tidsbruk og gjennomføring av en sak i de to sektorene. Som en privat aktør vil en måtte ha en lønnsomhet i bunn for å kunne drifte selskapet over tid. Dersom lønnsomhet ikke er til stede vil bedriften gå konkurs og de ansatte vil miste sin arbeidsplass.

En privat bedrift har et større spillerom til å strukturere lønnsammensetning, i henhold til hvordan den best kan motivere de ansatte til å yte innsats. I den private bedriften vi undersøkte hadde de innført et provisjonsbasert element i lønnen for å sikre det de omtalte som rett motivasjon. Dermed var den private rådgiveren her i større grad herre over egen inntekt, da de fikk provisjon dersom han eller hun klarte å redusere et krav til kunden, samt at jo flere saker de løste jo mer penger tjente de. Vi antar at denne påvirkningsmuligheten fungerer som en motivasjonsfaktor til den enkelte, samt at det vil gi insentiv om å stå på litt ekstra. Siden denne lønnsomheten ikke er noe gjeldsrådgivningen i NAV opererer med, antar vi videre at dette kan redusere driven, da ulik grad av innsats verken belønnes eller straffes gjennom lønn. På bakgrunn av det vi har beskrevet her, er proposisjon ni dannet.

Videre kan ekstra innsats og avhengighet av en jevn inntektsstrøm medføre kortere ventetid, da de private tjener mer jo flere kunder de kan hjelpe. Profittmålet i det private firmaet vil

kunne påvirke ledelsen, da de er avhengige av at sine ansatte gjør en god jobb slik at en opprettholder kundemassen og et godt rykte i markedet. Ledelsen i den private gjeldsrådgivningsbedriften kan dermed, i større grad enn NAV, være opptatt av å påvirke, motivere og sette høyere krav til de ansatte i form av utdanning og erfaring. Det er som følge av at dersom de ikke leverer en god tjeneste vil de ikke kunne opprettholde lønnsomheten og dermed risikere å gå konkurs. Dette danner grunnlaget for at vi har fremstilt proposisjon ti.

På den annen side er risiko for konkurs ikke bare en motivasjonsfaktor, men også en stressfaktor som kan påvirke de ansatte negativt. Den resultatorienterte lønnen kan lede til høyere utskiftninger i privat gjeldsrådgivningsfirma da den blir et usikkert moment for den ansatte. Mennesker flest er generelt risikoaverse og vil dermed ofte forsøke å unngå provisjonsbaserte yrker, da de ofte ønsker en mindre sikker inntekt fremfor en større usikker inntekt (Milgrom & Roberts, 1992). Det er på bakgrunn av dette at vi har valgt å fremsette proposisjon fire, da vi ønsker å undersøke om det er høyere turnover i private gjeldsrådgivningsfirmaer enn hos NAV. Eller om den variable lønnen ikke har like stor påvirkning på de ansatte som vi antar.

Nødvendigheten av å løse saker i det private firmaet kan også føre til at kvaliteten på tjenesten reduseres til fordel for kvantum. De får betalt per sak og dermed antar vi at de ønsker å løse flest mulig saker, på kortest mulig tid. Dersom en til stadighet reduserer tidsbruk per sak, vil dette på et tidspunkt nødvendigvis måtte gå utover kvaliteten. De private aktørene er allikevel avhengig av godt omdømme i markedet og dermed må de, som nevnt ovenfor, opprettholde et visst kvalitetsmessig nivå på gjeldsrådgivningen som muliggjør vedvarende drift.

Gjeldsrådgiverne i NAV opplever ikke samme usikkerhet rundt sin egen arbeidsplass, som må regnes å være motivasjonsfaktor da de ikke trenger å bekymre seg for at de er avhengige av å løse en sak for å tjene penger. Siden NAV har fastlønnsordninger kan det videre føre til at de bruker lengre tid på en sak, som igjen kan gi bedre kvalitet på gjeldsrådgivningen. De har ikke det samme økonomiske presset som kan muliggjøre større ro og tålmodighet i sakene de behandler. Vi antar derfor at det vil ta lengre tid å løse en sak hos NAV, og er grunnen til at vi har valgt å undersøke proposisjon syv. Allikevel vet vi at køen for et førstegangsmøte er lang hos NAV, som igjen kan lede til at de motiveres til å gjennomføre en sak raskere som igjen kan føre til forringet kvalitet. Vi har derfor en antagelse om at gjeldsrådgiverne i NAV behandler flere saker samtidig, da de motiveres av å redusere ventetiden, og er grunnen til at vi har valgt å fremsette proposisjon seks. Proposisjonene seks og syv antok vi at ville vise til

forskjeller mellom de to sektorene, da hurtighet og antall saker løpende er noe vi tror vil påvirke arbeidsprosesser, samt motivasjon hos den enkelte rådgiver.

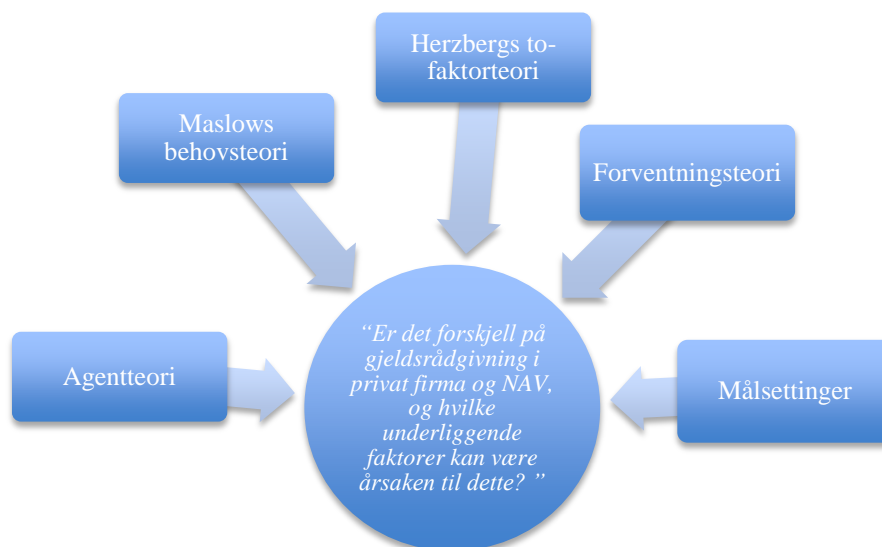
For å undersøke disse antagelsene nærmere vil vi først se på de mulige insentivene den enkelte rådgiver har. Vi vil undersøke om de ulike insentivene ved eksistens og ikke eksistens av profittmål kan lede til opportunistisk atferd, som igjen kan lede til forskjeller mellom de to sektorene. Vi vil videre undersøke hvorvidt profittmålet påvirker motivasjon på både personlig og organisatorisk nivå, med fokus på blant annet hvordan ledelsen forsøker å påvirke motivasjonen til de ansatte.

I en masteroppgave står det sentralt å velge teori som kan være med på å belyse problemstillingen, samt å utarbeide forskningsspørsmål. Teoriens hensikt er å utdype empirien slik at problemstillingen kan utdypes og analyseres. For å kunne si noe om hvilke eventuelle forskjeller som eksisterer mellom offentlig og private gjeldsrådgivere vil vi å trekke frem agentteori og motivasjonsteori. Disse teoriene er med på å danne et bilde av rådgiveren og hva slags omgivelser en rådgiver opererer i.

4.2 Økonomisk teori

Nedenfor følger en figur som gir et bilde av de ulike teoriene vi har anvendt for å belyse vår problemstilling.

Figur 11 Økonomiske teorier som belyser problemstillingen



4.2.1 Agentteori

Når en skal se på forskjeller i gjeldsrådgivning hos NAV og i det private firmaet, kan det være hensiktsmessig å ta utgangspunkt i økonomisk organisasjonsteori som bygger på forutsetningen om at individer kun gjør det som de oppfatter vil være i egen interesse (Milgrom & Roberts, 1992). Det betyr at individer handler etter egen nytte og ikke etter nytten til andre. I gjeldsrådgivning ser vi at handling etter egen nytte kan forekomme, da rådgiverne i det NAV og det private firmaet kan ha egne interesser i en sak som kan gå på bekostning av klientens ønsker. Eksempelvis kan en privat rådgiver være interessert i å løse en sak meget hurtig fordi han eller hun ønsker å starte på en ny, dersom kravene i en pågående sak ikke har stort nok forhandlings- og inntjeningspotensial. Dermed vil ikke rådgiveren kunne oppnå den provisjonen som er ønskelig. Det er derimot ikke sikkert at en hurtig løsning er i beste interesse for kunden. I NAV kan en interessekonflikt oppstå som følge av at rådgiveren ønsker å få gjennom saken i systemet raskest mulig for å redusere ventetiden. Til tross for at det ikke alltid vil være den beste løsningen for kunden. En slik hurtig løsning kan, som også i privat bransje, medføre at kvaliteten får lide. Videre kan det være forskjeller mellom privat og offentlig rådgiver da de har ulik egeninteresse i arbeidet sitt, samt at de muligens har ulike måter å forhindre at opportunistisk atferd oppstår på. Spesielt med tanke på at den private bedriften kan bruke andre avlønninger enn NAV, for å forhindre interessekonflikter. For å se nærmere på denne ulikheten vil vi nedenfor presentere prinsippal- og agentteori.

Prinsipal- og agentteori bygger på antakelsene om at individer vil handle etter egen nytte, og det kan derfor oppstå en situasjon hvor en part ikke er motivert til å yte det beste for den andre. Denne situasjonen kan oppstå når en part utfører en tjeneste på vegne av en annen, og at velferden til sistnevnte er avhengig av hvordan tjenesten blir utført. I dette tilfellet vil agenten være gjeldsrådgiveren og prinsippalen vil være klienten da det er rådgiveren som utfører en tjeneste for klienten. Årsaken til at denne situasjonen oppstår er som følge av informasjonsasymmetri mellom de to partene. Informasjonsasymmetri betyr at det er informasjon tilgjengelig, men den er ulikt fordelt mellom de involverte (Jacobsen & Thorsvik, 2008). I denne situasjonen vil det være gjeldsrådgiverne som sitter med størst andel av relevant informasjon, da det er de som vet mest om prosedyrer og hvordan en best kan komme frem til en løsning. Det er rådgiverne som lover å yte best mulig service til kunden og kunden som må stole på at det rådgiveren yter er det beste, da han eller hun ikke kan vite dette

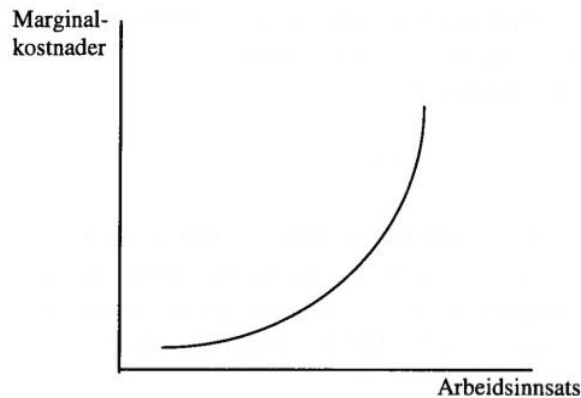
i forkant av det leverte resultatet. Prinsipalen er derfor med andre ord den parten som sitter med minst informasjon vedrørende hvordan agenten opererer for å skape velferd for prinsipalen. Denne informasjonsasymmetrien kan potensielt utnyttes av agenten til hans fordel, og prinsipalens ulempe. Informasjonsasymmetri kan være med på å skape det som omtales som moralsk hasard.

Moralsk hasard er en opportunisme som oppstår etter at kontrakt er inngått, da det ikke finnes noen kontrakter som er så komplett at den fanger opp, beskriver og regulerer all atferd til agenten (Milgrom & Roberts, 1992). Agenten kan dermed velge å følge egne interesser på prinsipalens bekostning, og vil dermed kunne tilbakeholde informasjon for å utnytte situasjonen til egen fordel. Moralsk hasard muliggjøres kun dersom tre betingelser er oppfylt. For det første så må det være et agentforhold mellom individene. Det må være informasjonsasymmetri, som igjen kan deles i skjult informasjon og skjult handling. Tilbakeholdelse av informasjon forekommer før kontraktinngåelse, mens skjult handling er handling som etterfølges av kontraktinngåelsen. Skjult informasjon vil si at en part er mer informert om hendelser, situasjoner eller forhold av relevans for det som skal skje eller gjøres. Skjult handling vil si at etter at begge parter er blitt enige om hva som skal gjøres, velger agenten allikevel å handle annerledes. Årsaker til at dette kan oppstå er fordi det er umulig eller krever for store transaksjonskostnader for prinsipalen, dersom han eller hun til en hver tid skal kontrollere agentens atferd. Det siste kravet for at moralsk hasard skal kunne oppstå, er at agenten og prinsipalen har ulike nyttefunksjoner.

For å unngå at denne opportunistiske atferden forekommer, kan det være hensiktsmessig å innføre en insentivkontrakt, hvor atferd som er ønskelig fra prinsipalens side belønnes. I denne situasjonen vil en kunde som ønsker å få løst sitt økonomiske problem ønske en best mulig løsning til lavest mulig kostnad. Agenten ønsker å yte en tilfredsstillende tjeneste med lavest mulig innsats. Agenten vil derfor yte innsats (e) til en personlig kostnad $C(e)$, og utfordringen blir dermed å lage en kontrakt slik at en oppnår ønsket effektivitet. Noe som må gjøres gjennom å balansere risikoallokering med belønning av arbeidsinnsats. En person vil bli motivert til å yte større arbeidsinnsats dersom økningen i innsats belønnes. Allikevel vil denne motivasjonen avta etter hvert som andel av resultatlønn øker da mennesker er generelt risikoavers. De ønsker ikke uendelig med risiko, og det vil derfor ikke lønne seg å gi lønn kun på basis av provisjon. Denne innsatsen kan videre fremstilles i en enkel lineær prinsipal-agent modell utformet av Milgrom og Roberts (1992). Agentens variable inntekt, som fremkommer i form av økt lønn, knyttes til innsatsen (e). Innsatsen til agenten kan beregnes i en konveks

kostnadsfunksjon som vil si at agentens marginalkostnad øker ved økt innsats, som betyr at ved høyere innsats vil det være en høyere personlig kostnad.

Figur 12 Marginalkostnad ved økt arbeidsinnsats



Denne innsatsen inngår i prinsipalens profitt da agenten handler på prinsipalens vegne. Dermed blir prinsipalens profittfunksjon $B(e)$ en konkav funksjon, hvor profitt øker med økt innsats.

Figur 13 Økning profitt ved økt arbeidsinnsats



Agentens innsats (e) er ikke mulig å observere direkte, men prinsipalen kan indirekte observere resultatet. På grunn av at det også er andre forhold utenfor prinsipalens kontroll som kan påvirke resultatet, er det ikke direkte sammenheng mellom resultat og innsats. En indikasjon på innsatsen til agenten kan derfor skrives som

$$Z = (e) + (x)$$

Z er her det observerbare resultatet som direkte kan observeres, og x er den tilfeldige ikke-observerbare variabelen som kan virke inn på resultatet, og summen av e og x gir resultatet Z .

Agenten mottar lønn for innsats i formelen

$$w = a + b(e + x + gy)$$

W representerer her lønnen, hvor a er fast lønn, b angir nivå av agentens variable lønn og g representerer den relative vekten av y. Y er nivå på informasjon som påvirker resultatet, som ikke er gjennom egen innsats. Hvor stor b skal være er avhengig av de observerte resultatene av z og y, og representerer insentiv intensiteten. Dette vil si at jo større b er, jo sterkere er insentivene i arbeidskontrakten til å handle på prinsipalens vegne, som igjen betyr at økt innsats kan medføre høyere lønn (Milgrom & Roberts, 1992).

Fra den overnevnte modellen kan det trekkes paralleller til gjeldsrådgivere og deres kunder. Det er naturlig å anta at en rådgiver, dersom han eller hun opererer i sin egen interesse, ønsker å arbeide så lite som mulig for maksimalt resultat i form av, for eksempel, lønn eller anerkjennelse. Kunden ønsker at rådgiveren skal legge ned mest mulig innsats i arbeide med deres sak, for å sikre en god og hurtig løsning på han eller hennes utfordringer. Det er vanskelig for kunden å observere og kontrollere hva rådgiveren foretar seg til enhver tid. Denne interessekonflikten kan, som nevnt ovenfor, gjøres noe med ved at, for eksempel, ledelsen innfører lønnskontrakter som fjerner ulikhetene i nyttefunksjonen til de to. Kunden ønsker fortrinnsvis å ha lavest mulig kostnader, noe som rådgiver kan påvirke i form av å søke reduksjon i krav. Gjeldssanering kan være en tidkrevende prosess som ligger utenfor rådgivers arbeidsområde og interesse. Dersom ledelsen avlønner reduksjon i krav med en viss prosentandel kan rådgiver få en interesse for å arbeide mot gjeldssanering, som er i kundens interesse. Dette vil dermed være med på å forebygge at rådgiveren tar snarveier for å løse saken, og målsettingene mellom partene blir mer kompatible da de får mer like nyttekurver. En annen måte å utligne de ulike nyttekurvene til kunden og gjeldsrådgiveren på, er ved å utforme betalingsavtaler med kunden slik at begge parters interesse blir like. For eksempel kan ledelsen sette et fast honorar for tjenesten som vil lede til at gjeldsrådgiveren jobber effektivt og intensivt da han eller hun ønsker høyest mulig timelønn. Det vil igjen lede til at kunden får løst saken sin raskt, som er i deres interesse. Ledelsen i firmaet kan med andre ord utarbeide kontrakter med den ansatte og klienten, slik at agenten gis insentiver til å levere en god tjeneste i stedet for å handle etter egen interesse. Anledningen til å utarbeide slike lønnskontrakter, hvor det er en variabel resultatbelønning, er ikke til stede i gjeldsrådgivningen i NAV. De vil derfor operere med en lønn som ikke gir de direkte

insentiver fra lønnskontrakten til å handle på prinsipalens vegne. Lønnen ligger fast uavhengig av resultat.

$$w = a$$

Ledelsen i det private kan også, gjennom variabel lønn, påvirke den ansatte til å handle i lik retning som ledelsen ønsker. For eksempel kan ledelsen velge å gi den ansatte høyere lønninger ved mer kompliserte saker, slik at rådgiveren ikke velger bort de vanskeligste sakene. De kan videre, for eksempel, lage avlønningen slik at rådgiveren oppnår en bonuslønn dersom han eller hun klarer å løse et visst antall saker på en tilfredsstillende måte. Dette vil være fordelaktig for både ledelsen og den ansatte, da firmaet opprettholder et godt rykte og den ansatte får høyere lønn. Utfordringen ligger i det å konstruere den perfekte lønnskontrakten som sikrer at agenten arbeider på en slik måte at den maksimerer velferden til både prinsipalen og firmaet den opererer innunder. En må som nevnt balansere risikoallokering og resultatbelønning. Dersom en kontrakt bærer preg av for stor andel av variabel lønn, kan det virke mot sin hensikt og da det kan lede til umotiverte ansatte og høye utskiftninger i arbeidsstokken. En kontrakt, som spesifiserer hver enkelt handling til hver part i enhver situasjon, vil være vanskelig å utforme i praksis. Noe som vil si motivasjonsproblemet er å finne i enhver kontrakt (Milgrom & Roberts, 1992).

For å kunne gi resultatbelønninger er det to forutsetninger som må ligge til grunn og det er at resultatet må la seg måle helt klart og utvetydig, samt at det er individets innsats som har gitt det viste resultatet med forbehold om tilfeldige variabler som kan påvirke. Dersom forutsetningene ikke ligger i grunn er det påvist at uklart definerte resultater som kan føre til fusk og kortsiktig tenkning, slik at en kan vise til gode resultater. For klientene og organisasjonen på lang sikt kan dette være dysfunksjonelt. Belønningssystemer har videre en effekt på hva ledere og ansatte i organisasjonen konsentrerer seg om, da personer vil rette fokus mot å nå de mål og resultater som belønnes. Noe som igjen vil kunne føre til at mål og resultater som ikke belønnes neglisjeres. Dermed vil aktiviteter og funksjoner som er vanskelige å måle ha en tendens til å bli nedprioritert, som for eksempel kreativitet, innovasjon og kompetanseøkning (Jakobsen & Thorsvik, 2008). I gjeldsrådgivning er dette sentrale aspekter å utforme og endre da gjeldsopprettelse i dag har tilgang til flere ulike kompliserte kredittprodukter som krever at en tilegner seg ny kunnskap for å kunne hjelpe i de kompliserte sakene. Det er derfor viktig at mål som blir belønnet er balansert slik at agenten allokerer innsats og tid rettet mot de ønskede aktivitetene. Overnevnte er kanskje enklere å

innføre i det private firmaet, der de har anledning til å konstruere avlønningen etter forholdene. Eksempelvis kan de belønne ansatte som er villig til å delta på kurs eller ta videreutdanning for å tilegne seg mer kunnskap. De står i tillegg ofte friere til å betale for ulike kurs som tilbys i markedet, da de gjerne har mer ressurser enn det offentlige apparatet.

I NAV er det som sagt ikke mulig å innføre en insentivvirkning i gjennom lønn da de tilbyr en gratis tjeneste, samt at de ansatte har fast lønn. Denne fraværende muligheten til å gi avlønning som kan sikre de rette insentivvirkningene kan medføre at en rådgiver ikke ønsker å yte det lille ekstra. Det er, som nevnt ovenfor, derfor vi anser profittmålet som den største insentivvirkningen og som dermed kan lede til forskjeller mellom de to sektorene. I det offentlige kan en på en annen side minimere risikoen for egeninteresser gjennom resultatbelønninger i form av symbolske godtgjørelser. For eksempel kan det være å gi den ansatte anerkjennelse eller muligheten for opprykk på arbeidsplassen ved tilfredstillende utførelse av gjeldsrådgivningen.

For utenom ytre motivasjonsfaktorer har også mennesker en selvfungerende mekanisme som kan være med på å forhindre moralsk hasard. Agenten kan ha et personlig ønske om å levere en tilfredsstillende tjeneste til klienten fordi agenten ønsker å opprettholde et godt rykte blant kollegaene og i markedet generelt. Dersom rådgiverne konsekvent sluntrer unna sine plikter og kun leverer tjenester i henhold til minstekrav, kan det medføre at de ødelegger sine egne sjanser for å få en bedre jobb ved en senere anledning. Når det kommer til NAV har vi derfor en antagelse om at deres insentiver og motivasjon til å løse en sak går mer på det personlige nivået. Vi ønsker derfor videre i oppgaven å se på ulike motivasjonsteorier, da med spesielt fokus på målsettinger, behovs- og forventningsteori, fordi vi tror disse vil kunne gi en forklaring på hva som motiverer gjeldsrådgiverne.

4.2.2 Motivasjonsteorier

Motivasjonsteori handler om å forklare bakgrunnen for et individs atferd og hvorfor den oppstår, vedvarer og avsluttes (Andersen, 2009). Den bygger på, i lik linje som prinsipal og agentteori, at alle mennesker handler ut i fra egen interesse. Den kan allikevel ikke alene forklare hvorfor mennesker handler som de gjør i bestemte situasjoner. For å kunne gjøre dette må den settes inn i en atferdsmodell som inneholder både personlige og eksterne variabler. Atferdsmodellen består av motivasjonsfaktorer som blir påvirket av kognitive

faktorer (oppfatninger, verdier og forståelse), vaner og ferdigheter, samt muligheter. Disse faktorene leder en så til å handle på basis av dette.

Videre sier Andersen (2009) at motivasjon ikke er et personlighetstrekk som noen har og noen ikke, men som finner sted hos alle når det oppstår en interaksjon mellom individ og situasjon. Det som er relevant i denne oppgaven er å beskrive motivasjonsteori ut i fra hvordan den enkelte blir motivert til å yte en tilfredsstillende tjeneste ut i fra personlige behov, samt arbeidsoppgavene og arbeidsforholdene. For at ansatt skal motiveres til å yte maksimalt på jobb, er det viktig at organisasjonen utformes slik at den dekker menneskelige behov (Jakobsen & Thorsvik, 2008). Vi ser det derfor som essensielt å undersøke ledelsen i de to sektorene også, da de legger til rette for at rådgiverne på best mulig måte kan gjennomføre oppgaven.

Det er vanlig å dele motivasjonsteorier inn i fire grupper (Andersen, 2009);

Figur 14 Motivasjonsteorier



Kilde: Andersen (2009), s 147

I vår oppgave vil vi ut i fra vår problemstilling fokusere på behovsteorier, presentert av Maslow og Herzberg, og forventningsteori. De vil kunne gi en beskrivelse på hvordan eventuelle forskjeller i NAV og privat gjeldsrådgivningsfirma kan oppstå, som følge av ulik indre og ytre motivasjon. Deretter ser vi på hvordan målsettinger kan være en motivasjonsfaktor, og hvordan dette kan påvirke atferden til gjeldsrådgiverne.

Maslows behovsteori handler om at alle mennesker har fem grunnleggende behov som motiverer den enkelte til å handle på en slik måte at en får tilfredsstillende disse. Den bygger på en antagelse om at mennesker har fem behov som er ordnet i et hierarki, hvor fysiologiske behov er nederst. Videre følger sikkerhetsbehov, sosiale behov, behov for anerkjennelse og til slutt

behov for selvrealisering. Tanken bak hierarkiet er at behovet på et høyere nivå ikke vil påvirke atferden til den enkelte før behovet på nivået under er tilfredsstilt, men dette er ikke absolutt. Maslow antar at de fleste vil være delvis tilfredsstilt og samtidig ikke-tilfredsstilt på alle behovene, men jo lengre opp i hierarkiet jo mindre behov er det for full tilfredsstillelse. En kan dermed ha et behov som er delvis tilfredsstilt og allikevel forsøke å dekke behovet på et høyere nivå (Jacobsen & Thorsvik, 2008).

Figur 15 Maslows behovshierarki



Kilde: (Jacobsen & Thorsvik, 2008). s.222-223

Eksempler på de forskjellige behovsnivåene knyttet til organisasjonsmessige faktorer som motiverer, kan eksempelvis være lønn og arbeidsbestemmelser. Disse kan tenkes å gi behovstfredsstillelse gjennom materielle goder og det å ha en balanse mellom arbeid og fritid. Disse faktorene kan antas å være med på å dekke det fysiologiske behovet til gjeldsrådgiverne i form av at de, ved hjelp av lønn, har anledning til å kjøpe nødvendige råvarer. På neste nivå kan fast ansettelse og sikker arbeidsplass være en motivasjonsfaktor, da dette dekker behovet for sikkerhet. I NAV vil sikkerhetsbehovet i større grad være dekket enn i det private gjeldsrådgivningsfirmaet, da de har sikker inntekt i form av bevilgninger fra staten, og risikerer dermed ikke å gå konkurs eller miste sine arbeidsplasser. På tredje nivå kan arbeidsgrupper og medarbeiderorientert ledelse dekke det sosiale behovet da ønsket om tilhørighet blir oppfylt. Ledelsen kan eksempelvis legge til rette for ”teambuilding” og sosiale sammenkomster utenfor arbeidsplassen, som kan skape tilfredsstillelse og motivasjon blant de ansatte i både NAV og privat sektor. Det fjerde nivå kan dekkes ved hjelp av tilbakemelding på arbeidet gjeldsrådgiverne gjør, samt det å utdele titler og posisjoner. Dersom lederne ved

kontoret er gode på å følge opp sine rådgivere, ved å gi de ros og konstruktiv tilbakemeldinger, vil dette kunne være med på å drive rådgiverne fremover, samt at det kan dekke behovet for å føle status og prestisje. På siste nivå kan behovet for selvrealisering oppnås gjennom det å bli gitt utfordrende oppgaver og muligheten til å være kreativ. Dette kan igjen gi tilfredsstillelse av personlig utvikling samt gi en glede av det å prestere (Jacobsen & Thorsvik, 2008). Det kan være fordelaktig at en arbeidsplass, uavhengig om det er i privat eller offentlig sektor, er sine virkemidler bevisst og evner å ta disse i bruk på en hensiktsmessig måte. Gjennom dette kan ledelsen sørge for at behovene til de ansatte blir dekket på en god måte og det kan igjen munne ut i motiverte gjeldsrådgivere. Motiverte ansatte gjør en bedre jobb, enn umotiverte ansatte.

Videre i motivasjonsteorien har vi også den kjente tofaktorteorien presentert av Herzberg. Denne teorien går ut på at vi i motivasjonssammenheng må skille mellom arbeidssituasjon og arbeidsinnhold. Begrepet arbeidssituasjon omfavner alt som har med arbeidsplassen å gjøre, utover selve arbeidsoppgavene. Eksempelvis arbeidsmiljø, utforming av arbeidsområde og ledelse. Arbeidsinnhold omhandler hvilke oppgaver en til daglig arbeider med. Selve grunnprinsippet er at en ansatt som trives på arbeidsplassen vil være motivert. Herzberg mener derfor at motivasjon må ses på som en funksjon av i hvilken grad individet føler at de får oppfylt sine behov (Andersen, 2009). Trivsel oppfattes som tilfredsstillelse av behov, og Herzberg argumenterer derfor for at trivsel og motivasjon er det samme.

For å skape motivasjon har Herzberg listet opp en rekke faktorer som påvirker trivselen i arbeidet, og det er derfor disse ledelsen må konsentrere seg om for å skape motivasjon i arbeidet til den ansatte. Han mener videre at dersom den enkelte har et udekket behov, vil dette føre til motivasjon fordi de ønsker å få det tilfredsstilt (Andersen, 2009).

Motivasjonsfaktorene er tilknyttet jobbens innhold og disse faktorene er oppstilt nedenfor.

Figur 16 Motivasjonsfaktorer

Motivasjonsfaktorer
<ul style="list-style-type: none">• Prestasjoner - tilfredsstillelse ved å fullføre et arbeid, løse problemer, se resultater av sitt arbeid• Anerkjennelse - for vel utført arbeid• Arbeidet i seg selv - interessant, variert, skapende• Ansvar - kontroll over egen arbeidssituasjon• Forfremmelse• Vekst - læring av nye ferdigheter

Kilde: Andersen (2009). s.155

Herzberg hevder at dersom disse faktorene er til stede, vil det umiddelbart føre til behov for mer av det samme. Med andre ord betyr det at hvis en har prestert noe vil en få et behov om å prestere mer.

Videre i teorien tar Herzberg for seg hygiene faktorer som forebygger mistrivsel, som ofte er knyttet til arbeidssituasjonen og ikke selve innholdet i arbeidsoppgavene. Disse mener han at ikke har noen motiverende effekt, men avspeiler årsaker til hvorfor folk eventuelt mistrives i jobben, og dermed ikke er motivert.

Figur 17 Hygienefaktorer

Hygienefaktorer
<ul style="list-style-type: none">• Organisasjonens politikk og administrasjon - gjelder organisasjonen som helhet• Lederen - hvorvidt han eller hun er faglig kompetent, rettferdig, villig til å lære fra seg og delegere• Arbeidsforholdene - lys, varme, trekk, støy, arbeidsplass og arbeidsmengde• Mellommenneskelige forhold - forhold mellom kollegaer og til ledere.• Økonomisk godtgjørelse - lønn og andre økonomiske fordeler• Status - statussymboler

Kilde: Andersen (2009). s. 155.

De overnevnte faktorene kan forklares slik: Motivasjonsfaktorene fører til trivsel når de er til stede, men ikke til mistrivsel dersom de ikke er til stede. Hygienefaktorene skaper mistrivsel

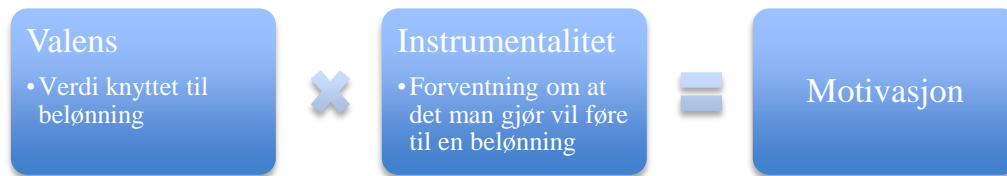
dersom de ikke er der, men de skaper ikke trivsel. Det vil si at en leder som, for eksempel, legger til rette for gode fysiske arbeidsforhold og gode lønninger kan bidra til å hindre mistrivsel. En slik situasjon kan ikke skape trivsel, men kan derimot skape en tilstand av ”ikke-mistrivsel”. Omvendt vil en situasjon hvor organisasjonen legger til rette for interessante, varierende og skapende arbeidsoppgaver, samt muligheter for vekst og lignende, bidra til å skape trivsel. Mangler på området vil ikke føre til mistrivsel, men til en tilstand av ”ikke-trivsel” (Andersen, 2009). Dette vil dermed si at i følge denne teorien kan ledelsen i det private legge til rette for gode lønninger, men dersom rådgiveren ikke føler at arbeidsoppgavens innhold gir mulighet til tilfredsstillelse av indre behov, vil han eller hun ikke bli motivert av det. Herzberg er motstander av resultatbelønninger og mener at motivasjon er en indre drivkraft som får oss til å gjøre noe fordi vi har lyst, ikke fordi vi vil ha gulroten, som i dette tilfellet er lønningen. I følge Herzberg vil det derfor tilsi at NAV og det private gjeldsrådgivningsfirmaet bør ha samme motivasjonsfaktorer for å gjennomføre tjenesten. Det som kan være med på å skape en forskjell i forhold til motivasjon, i følge Herzberg, er dermed hygienefaktorene som er representert i forhold til arbeidsforhold og ledelsen. I motsetning til Herzberg tror vi at resultatbelønningen vil spille en rolle i motivasjonen til de ansatte, som følge av at de får høyere betalt dersom de løser flere saker. Allikevel antar vi at manglende insentivvirkning av resultatbelønning i NAV, som nevnt i agentteorien, kan oppveies av eventuell god ledelse og arbeidsforhold.

De overnevnte teoriene har vi valgt å inkludere fordi vi har en antagelse om at de økonomiske insentivene til en privat rådgiver vil føre til at han eller hun har større motivasjon for å gjennomføre oppgaven. I følge Herzberg vil ikke dette være tilfellet, da det er oppgavens arbeidsinnhold som vil ha noe å si for om den ansatte blir motivert eller ikke. I følge Maslow vil også behovet for utvikling, anerkjennelse og sikker arbeidssituasjon være motivasjonsfaktorer, da lønn kan ses som et grunnbehov som ikke har like stor innvirkning på motivasjonen etter at det er tilfredsstilt med en grunnlønn. Det kan tyde på at tilfredsstillelse av indre behov er av større grad en motivasjonsfaktor, enn ytre faktorer som lønn. Dette må da nødvendigvis bygge på en antagelse om at det ligger en minimumslønn i bunnen, slik at en får tilfredsstilt sine mest prekære behov som sult og tørst, samt at det er svært få som er villig til å arbeide gratis.

De overnevnte teoriene representerer en antagelse om at det er den indre motivasjonen som påvirker arbeidet, og at forskjellene da kan ligge i organisasjonen som helhet, ledelsen og prosessene. Videre i oppgaven har vi valgt å anvende forventningsteori som trekker inn ytre

motivasjonsfaktorer. Denne teorien kan bidra til å gi andre forklaringer til hvorfor en ansatt handler slik som han gjør. Vi vil se på om det er noe utover indre behov som kan være med på å forklare eventuelle ulike motivasjonsfaktorer, prosesser og utførelse av arbeidet.

Figur 18 Forventningsteori



Kilde: Jacobsen & Thorsvik (2008). s.224

I forventningsteorien antar en at motivasjon og vilje til å yte oppstår når en person forventer at han eller hun kan oppnå det som er ønskelig. En bruker begrepet *valens* da dette beskriver styrken i en persons ønske og verdsettingen av belønningen som følger av resultatet (Jacobsen & Thorsvik, 2008). Dette betyr at personen må verdsette resultatet, og det sentrale er forventningene tilknyttet resultatene som for eksempel lønn eller høyere stilling. Personen må dermed kunne se at belønningen for å prestere følger direkte av resultatet. Det er dette en omtaler som *forventninger*. Sammenhengen her kan være problematisk, da den enkeltes evner, ressurser og rolleforståelse påvirker om en klarer å oppnå resultatet og dermed den belønningen en ønsker. Her kan, for eksempel, ytre forventninger til rollen en har påvirke ens egen rolleforståelse. De ytre forventningene kan binde personen opp i et sett av normer som hindrer personen i å gjennomføre det en egentlig ønsker å gjøre. Som, for eksempel, i gjeldsrådgivning kan forventninger til at rollen som rådgiver være at du skal løse en sak fortest mulig. Dermed vil rådgiveren handle på en slik måte at en sak blir løst i henhold til disse forventningene, til tross for at rådgiverens behov for utvikling ikke nødvendigvis blir tilfredsstilt. Dermed kan det lede til at gjeldsrådgiveren blir mindre motivert da arbeidsoppgaven kan bli lite variert som følge av at handlinger blir utført på bakgrunn av forventninger, og ikke etter egen forståelse og ønske.

Videre må også personen tro at det å oppnå resultatet faktisk leder til den ønskede belønningen, som kalles *instrumentalitet*. For eksempel kan resultatavlønning, som er direkte knyttet til den ansattes prestasjon, få den ansatte til å prestere bedre da han eller hun vet at ved å levere gode resultater kan en oppnå høyere lønn. Et annet eksempel er at gode resultater

også kan lede til en høyere stilling og anerkjennelse. Denne modellen bygger derfor på at motivasjonen til den ansatte styres av valensen til å prestere det gitte resultatet som gir den ønskede belønningen (Jacobsen & Thorsvik, 2008). Eksempelvis har vi i denne oppgaven antatt at en ansatt i privat sektor blir motivert til å yte ekstra innsats på bakgrunn av at det kan føre til en høyere lønning. Det er årsaken til at vi har fremsatt proposisjon ni. Et annet eksempel på hvordan forventningsteorien kan forklare motivasjon er gjennom anerkjennelse fra overordnede. Hvis gjeldsrådgiveren verdsetter belønning i form av ros fra ledelsen og de med sikkerhet vet at dette vil forekomme ved vel gjennomført arbeid, vil det kunne føre til motivasjon.

4.2.3 Målsettinger

En annen måte ledere og organisasjonen kan motivere de ansatte på, er ved å sette klare mål, både på bedrifts- og individnivå. For at målene skal være klare må de være konkrete, ha klar tidsfrist, samt gi den ansatte en utfordring. For at målene skal kunne fungere som en motivasjonsfaktor for den ansatte må også han eller hun akseptere og ha et ønske om å realisere målet, før det eventuelt kan skape økt ytelse. Målene må dermed være slik at de representerer en realistisk utfordring som igjen betyr at de må tilpasses de ansattes selvtillit og faktiske ferdigheter. Det må tilrettelegges støtteelementer i form av at ressursene de ansatte har til rådighet må være slik at de muliggjør utførelsen av arbeidsoppgaven. Ledelsen må gjennom utvelgelse og opplæring sikre seg at de ansatte har de ferdigheter og kunnskap som er nødvendig for å løse oppgaven på en tilfredsstillende måte (Jacobsen & Thorsvik, 2008).

Målsettinger som en motivasjonsfaktor avhenger av ledelsen og organisasjonens evne til å gjøre målene klare for den ansatte, slik at han eller hun forstår hva som er viktig å prioritere. Målene som blir satt av ledelsen kan derfor både være fremmende og hemmende for arbeidet til de ansatte. For eksempel dersom gjeldsrådgiveren føler at han eller hun ikke har kompetanse nok til å fullføre de satte målene, kan rådgiveren oppleve forventningene som uoppnåelige og dermed bli mindre motivert. Det er på bakgrunn av det vi har beskrevet her at vi har valgt å fremstille proposisjon 11. Klare målsettinger for gjeldsrådgiverne er noe vi antar vil skape motivasjon, da dette gir et bilde på hvilke forventninger som stilles fra ledelsen samt at det vil gi et bilde på hvor fokuset bør ligge for å sørge for best mulig gjeldsrådgivning.

Et eksempel på et klart mål er tall på hvor mange saker en gjeldsrådgiver skal løse i løpet av et år. Dette målet kan oppleves som både positivt og negativt for den ansatte. Det positive vil

være at den ansatte kan til dels beregne hvor mye tid han eller hun bør bruke på en sak for å nå dette målet. På en annen side kan målet også virke mot sin hensikt, da det kan lede til at kvaliteten på arbeidet den enkelte gjør forverres som følge av begrenset tid. Det kan igjen påvirke motivasjonen til rådgiveren da han eller hun ikke får brukt ønskelig med tid på hver sak, og dermed føle at en ikke gjør en tilfredsstillende jobb. Ved å fokusere på antallet løste saker, og ikke hvordan de best kan løse saken på vegne av kunden, kan dermed føre til at gjeldsrådgiveren ikke får dekket sitt indre motivasjonsbehov. Det er derfor viktig at ledelsen tilrettelegger målene etter hvilke verktøy gjeldsrådgiverne besitter. Her med tanke på utdanning, erfaring og ressurser, for å skape den rette motivasjonen til den ansatte.

Etter å ha jobbet i det private gjeldsrådgivningsfirmaet fikk vi erfare at ledelsen hadde fokus på gjennomføring og avslutning av saker fortløpende, samt at de var opptatt av å motivere sine ansatte og følge dem opp for å sikre at målene ble oppnådd. Det er på bakgrunn av dette at vi har fremsatt proposisjon ti, om at det brukes mer direkte motivasjonsfaktorer fra ledelsen i det private, da vi har en antagelse om at ledelsen i NAV ikke arbeider på samme måte som det private gjør. Det er fordi ledelsen i det offentlige apparatet ikke er avhengig av at saker blir løst fortløpende, da de som nevnt ikke er avhengig av en jevn inntekststrøm fra sine klienter. I tillegg blir ikke gjeldsrådgiverne i NAV, i like stor grad som det private, målt på kvalitet av arbeidet, da de ikke er avhengige av et godt omdømme for å sikre klienter.

4.3 Oppsummering teori

De foregående teoriene presentert er med på å forklare hva som bør være til stede i en organisasjon for at en ansatt skal bli motivert, samt andre faktorer som kan påvirke motivasjonen. Med tanke på vår problemstilling antar vi at agentteori og motivasjonsteori kan være et godt utgangspunkt for å drøfte og forklare de underliggende faktorene til eventuelle forskjeller i NAV og det private gjeldsrådgivningsfirmaet. De eventuelle forskjellene i motivasjon, som følge av ledelse, profittmål og arbeidsforhold, ønsker vi videre å undersøke om kan påvirke utførelsen av gjeldsrådgivningen. Vi vil også undersøke om det økonomiske insentivet, som er noe av hovedforskjellen på de to sektorene, har like stor påvirkningskraft, både på ledelses- og individnivå, som vi antar at det har. Teorien som er beskrevet i de tre foregående underkapittelene er dermed med på å gi et bilde på hva som kan føre til at det er forskjeller på gjeldsrådgivning i de to sektorene.

5. Metode

I dette kapittelet vil gi gjøre rede for våre valg av metoder, undersøkelsesdesign, databearbeiding, samt analyse av innsamlet data. Samtlige valg er foretatt på bakgrunn av vår problemstilling.

Metode kan defineres som *veien en forsker går for å finne kunnskap og bevis for å nå en objektiv konklusjon om den virkelige verden* (Zikmund, Babin, Carr, Griffin, 2010 ,s.7).

Årsaken til at man ønsker å finne ut av noe er fordi en danner seg en teori om et fenomen som en ønsker å teste. Teori kan defineres som en formell og testbar forklaring av en hendelse som inneholder forklaring til hvordan objekter relateres til hverandre. Denne teorien kan bli laget gjennom en prosess av for eksempel å gå igjennom tidligere funn av samme studie, fra logisk slutninger og/eller fra kunnskap om relevant teori (Zikmund, m.fl., 2010). Som nevnt er det gjort lite lignende studier på gjeldsrådgivning i privat og offentlig sektor. Det er gjort studier på økonomisk gjeldsrådgivning i NAV, samt at det er forsket på hvordan gol. har virket i praksis. Disse tidligere studier, egne erfaringer fra et privat gjeldsrådgivningsfirma og økonomisk teori, har gitt oss det vi mener er et solid utgangspunkt for å bygge vår teori og forskning på.

Metode er med andre ord fremgangsmåten en forsker anvender, fra start til slutt, for å skaffe seg den informasjonen som er nødvendig for å besvare problemstillingen. Det er problemstillingen og formålet med oppgaven som avgjør hvilken metode man velger for å oppnå denne kunnskapen. Derfor er det hensiktsmessig å gjenta oppgavens problemstilling og formål, da dette er utgangspunktet for vårt valg. Vår problemstilling er som følger.

“Er det forskjell på gjeldsrådgivning i private firmaer og NAV, og hvilke underliggende faktorer kan eventuelt være årsaken til dette? ”

Formålet med oppgaven er å belyse hvorvidt det finnes forskjeller mellom de to sektorene når det gjelder gjeldsrådgivningstjenester, og hva disse eventuelle forskjellene grunnes i. Vi er interessert i å få innsikt i holdningene, motivasjonen og insentivene til de som jobber med gjeldsrådgivning, samt hvordan ledelsen legger opp til gjennomføringen av tjenesten og hvordan de ansatte responderer på dette. Proposisjonene formulerer disse spørsmålene som sammen bidrar til å besvare hovedproblemstillingen. Med andre ord vil vi gå inn i dybden av prosessen, fra gjeldsrådgivningen starter til tjenesten anses som levert og avsluttet.

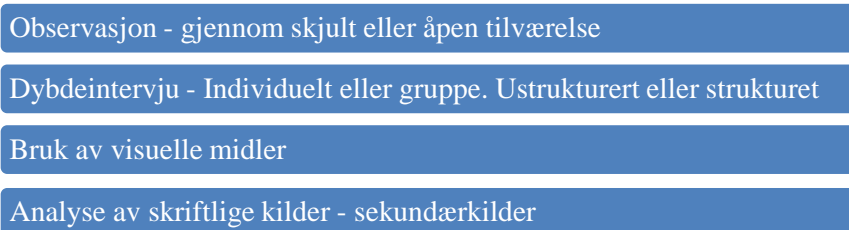
5.1 Metodisk tilnærming til valgt problemstilling

Når en har begrenset informasjon om temaet en undersøker og har en uklar problemstilling, vil kvalitativ metode være best egnet å bruke (Jacobsen, 2005). Dette er fordi når en har begrenset kunnskap om problemstillingen er det vanskelig å formulere gode spørsmål til et spørreskjema. Til tross for at vi begge har jobbet i privat gjeldsrådgivningsfirma, betraktet vi oss som relativt ukjente på det feltet vi ønsket å undersøke. Vi ønsket derfor å ha en åpen tilnærming til datainnsamlingen, og valgte da kvalitativ forskning. Denne forskningsmetoden legger ikke noen begrensninger for hva respondentene kan svare, noe som vi betraktet som en fordel fordi vi da kunne følge de impulser som måtte komme under intervjuet, som igjen kunne gi oss bedre muligheter til å avdekke det vi var interessert i å finne. Proposisjonene ble ikke formulert før et stykke ut i utredningsprosessen, og har gjentatte ganger blitt endret i henhold til tilegnet kunnskap.

5.2 Datainnsamling – fordeler og ulemper

Kvalitativ forskning er systematisk innsamling, bearbeiding og analyse av materiale fra samtale, observasjon eller skriftlig tekst, hvor målet er å utforske meningsinnholdet i sosiale fenomener slik det oppleves for de involverte selv (De nasjonale forskningsetiske komiteer, 2013). Hvordan en velger å gå frem for å samle inn data har stor betydning for oppgaven, og en bør ta utgangspunkt i problemstillingen en har valgt. Innenfor kvalitativ metode sto vi ovenfor flere måter å tilnærme oss forskningen på. Blant annet hadde vi følgende alternativer.

Figur 19 Ulike datainnsamlingsmetoder



Kilde: Ryen, 2002, s.18.

Av disse metodene er intervju den mest utbredte teknikken til å innhente data på, og det er denne undersøkelsesmetoden vi valgte å bruke i denne forskningen (Ryen, 2002). Et kvalitativt intervju karakteriseres som en samtale mellom intervjuer og respondent med et spesifikt formål, hvor intervjuerens oppgave er å avdekke hele sannheten som befinner seg

under overflaten (Ryen, 2002). Intervju er et godt utgangspunkt for å få frem autentisk og ekte kunnskap, noe som var av vesentlig karakter for vår oppgave, da vi var interessert i blant annet rådgivernes personlige insentiver og motivasjonsfaktorer.

Intervjuers kompetanse og evne til å intervjuer spiller en essensiell rolle som ikke må undervurderes i en datainnsamling. Forskeren må la respondenten snakke fritt, men allikevel prøve å holde intervjuet innenfor de gitte rammene (Ryen, 2002). Dette gjør at intervjuer må ha gode fagkunnskaper på området intervjuet skal handle om, og man må få respondenten til å åpne seg og snakke. Samtidig må en også følge utviklingen i samtalen og fange opp informasjon som det kan være interessant å utdype. Selv om vi ikke innehar mye erfaring med intervjuteknikk, mente vi at vi hadde elementær kunnskap rundt emnet gjeldsrådgivning som gjorde at vi fikk den informasjonen vi var ute etter.

En har flere typer intervjuer, og de defineres ut ifra strukturingsgraden. Dersom en har satt opp de fleste spørsmålene og strukturen i forkant av intervjuet, vil dette intervjuet befinne seg på det ene ytterpunktet av skalaen. På den motsatte siden finner vi det som omtales som terapeutisk intervju, som bærer preg av særdeles liten strukturingsgrad og det oppleves mer som en samtale enn et intervju. (Ryen, 2002). Det er fordeler og ulemper ved de ulike metodene å strukturere intervjuet på. Dersom en velger høy grad av struktur kan det blinde forskeren og en risikerer at en ikke får frem viktig informasjon som en kanskje ville fått frem i et mindre strukturert intervju. Ved et svært fastlåst og strukturert intervju kan en oppleve at interaksjonen mellom intervjuer og respondent blir mekanisk, som dermed vil hindre at en får svar på ting en kanskje ikke visste om i forkant. På en annen side vil en høy grad av forhåndsstrukturering sikre at intervjueren får mulighet til å sette seg mer inn i problemstillingen og konteksten. I tillegg vil intervjuer være mer avslappet da han eller hun vet hva de skal undersøke og hvordan de skal stille spørsmålene. For å kompensere for manglende intervjuerfaring, og sikre at vi fikk svar på det vi ønsket å få svar på, hadde vi en relativt strukturert intervjuguide.

For vår oppgave var det mest hensiktsmessig å utføre semi-strukturelle individuelle dybdeintervju, da dette gav oss en god forståelse for hvordan respondentene opplevde og reflekterte over sine arbeidsoppgaver, samt hva som motiverte dem til å utføre en god tjeneste. Dybdeintervju bærer generelt et preg av å være en ustrukturert datainnsamlingsmetode hvor intervjueren forsøker å lokke frem diskusjon og holdninger, samt personlighetstrekk hos en person, med hensyn til et bestemt emne. Vi utarbeidet en

intervjuguide på forhånd som vi brukte som grunnlag i alle intervjuene, men den gav oss allikevel en viss grad av fleksibilitet. Den ga oss rom til å stille spørsmål underveis, samt at det ga mulighet til å endre noen av spørsmålene etter hvert som vi snakket med ulike personer. Intervjuguiden gjorde også at vår intervjuer følte seg mer komfortabel med situasjonen, da hun visste hvilke spørsmål hun skulle stille. Hvordan denne guiden ble utarbeidet vil vi komme nærmere innpå senere. Siden vår intervjuform var til dels strukturert ble det også lettere å sammenligne svarene fra de ulike intervjuene, sammenlignet med et åpent intervju med mindre grad av struktur.

Som nevnt er det gjort lite lignende forskning på emnet tidligere, vedrørende forskjeller i det private og det offentlige gjeldsrådgivningsapparatet. Vi opplevde det derfor som utfordrende å vite hvilke spørsmål vi burde stille, samt hvordan vi best kunne formulere dem slik at de var forståelige for respondentene. Dette var også noe som begrunnet valget for kvalitativ forskningsmetode, da denne metoden gjør det lettere å forklare respondenten hva vi mener med spørsmålene, siden vi har en direkte dialog.

Mulige ulemper ved denne metoden er at vi kunne få et begrenset utvalg som igjen førte til at mulighetene for generalisering var små. Derimot kunne vi miste dybden i materialet dersom vi hadde valgt en kvantitativ metode. Vi valgte å fokusere på dybden i materialet og anså dette som mest hensiktsmessig i vår oppgave. Det er fordi vi var interessert i å vite om respondentens indre tanker og motivasjon til å gjennomføre arbeidsoppgaven som gjeldsrådgiver. Selv om vi mener at denne undersøkelsen, bør ved senere forskning, fokusere på kvantitativt materiale, som noen av våre proposisjoner representerer.

Den kvalitative metoden bærer også preg av at den kan bli farget av forskerens innfallsvinkel og spørsmålsformulering, da forskeren er påvirket av det sosiale liv og en kan derfor ikke være helt nøytral i datainnsamlingen. I og med at vi hadde arbeidet som saksbehandlere og gjeldsrådgivere i en kort periode i løpet av studietiden, hadde vi noe oversikt over temaet vi skulle undersøke, spesielt i fra det private perspektivet. Vi var derimot relativt ukjente på det offentlige feltet vi skulle undersøke. Vi hadde allikevel et inntrykk og en oppfatning av hvordan de offentlige gjeldsrådgiverne opererte etter grundig gjennomgang av informasjon om temaet.

5.3 Avgrensning av utvalg

Kvalitative metoder er normalt sett basert på små og ikke-representative utvalg. Ved kvalitativ forskning ligger ikke hovedfokuset på å beskrive det generelle, men heller å undersøke det unike og spesielle. Utvalgsbeslutningen avhenger derfor i sterk grad av metode for datainnsamlingen. Ved individuelle intervjuer som vi har foretatt oss vil problemstillingen ofte indikere hvilken type respondenter en bør intervju. Vi valgte derfor respondenter innenfor gjeldsrådgivning i NAV og i den private sektoren, samt to utenforstående respondenter som har erfaring med gjeldsrådgivernes arbeidsmetoder. Vi forsøkte også å få kontakt med flere som arbeidet i inkassobransjen, men tilbakemeldingen var at respondentene mente at de ikke kunne bidra med noe i forhold til oppgaven grunnet manglende innsikt i emnet vi forsket på.

Utvalget for undersøkelsen består av syv personer, både kvinner og menn som jobber i enten offentlig eller privat sektor. Vi valgte å intervju to personer fra det private gjeldsrådgivningsfirmaet, som vi på grunn av anonymisering omtaler som firma Z. To gjeldsrådgivere fra kommunal sektor X, og en leder for veiledningsavdelingen ved det ene NAV kontoret, kommune Y. Årsaken til at vi har valgt å utføre intervjuet med lederen til gjeldsrådgiveren i kommune Y var fordi denne personen hadde god innsikt i organisasjonen, oppgavene som gjeldsrådgiveren utførte, samt brukerne av tjenesten. Som følge av knappe ressurser ved NAV-kontoret var det ikke mulig å få et møte med gjeldsrådgiveren selv.

Videre har vi valgt to respondenter som jobber i kredittbransjen. En av disse jobber som kredittsjef i en privat bank i samme kommune som det ene offentlige kontoret og den private aktøren. Videre har respondenten vært med i en ressursgruppe som har sett på gjeldsrådgivning i et fylke i Norge. På denne måten satt intervjuobjektet på verdifull informasjon som kunne være nyttfull for vår oppgave. Den andre personen jobbet i samme bank, men på den andre siden av landet. Respondenten jobber i en spesialavdeling som følger opp lån som ikke blir betjent. Med dette intervjuobjektet ønsket vi å få tilgang til informasjon om hvordan respondentens avdeling opplevde fremgangsmåten til de to aktørene når de forhandlet på vegne av klienten. Årsaken til at vi har valgt disse syv respondentene er fordi de representerer egenskaper som vi finner relevante for problemstillingen vår. De er valgt ut i fra kriterier som at de jobber med gjeldsrådgivning i det private eller NAV, eller på grunn av at de har informasjon om hvordan gjeldsrådgivere arbeider. På grunn av anonymitet kan vi ikke si hvordan vi rekrutterte dem eller gi en mer konkret presentasjon av de enkelte.

Vi utførte ett intervju med hver av respondentene i utvalget vårt, totalt sett syv intervjuer. Antall respondenter var til dels planlagt på forhånd, da vi ønsket to gjeldsrådgivere fra hver sektor. I kvalitativ forskning er antall respondenter ikke et bestemt antall, men i følge Ryen (2002), bør utvalget matche en hensikt. Med andre ord er det viktig at det er stort nok til å forstå fenomenet som studeres, og når en ikke ser at en respondent kan gi ytterligere informasjon vil en ha kommet til et metningspunkt. En annen retningslinje ved å velge utvalg i kvalitativ forskning er at materiale heller ikke bør være for stort, da dette vil lede til at bearbeidingen av materialet blir uhåndterlig. Det er viktigere å lage et variert utvalg enn et for stort utvalg (Ryen, 2002).

Etter å ha utført fire intervjuer i en kommune, ble det tydelig at en større variasjon i utvalget ville vært mer hensiktsmessig for å oppnå formålet med studien. Vi ønsket et mer fyldig materiale for å kunne besvare problemstillingen, og vi valgte derfor å supplere med enda en respondent fra en offentlig gjeldsrådgiver, samt to utenforstående respondenter som kunne uttale seg om arbeidsmetoden til de to sektorene. På denne måten kunne vi få nyansert vår forskning ytterligere ved å avdekke eventuelle forskjeller med hensyn til fokus og ressurser ved de ulike NAV kontorene. Det utvidede utvalget vil derfor gi oss et bedre bilde på forskjeller som finnes mellom gjeldsrådgivning i NAV og den private sektoren, samt forskjeller i det offentlige tilbudet som finnes i store og små kommuner. Vi valgte derfor å utføre tre intervjuer til for å få det vi vurderer som et fyldig nok materiale til å kunne besvare problemstillingen vår.

I tillegg til å utføre intervjuer med respondentene har vi også brukt e-post for å etterspør mer informasjon, ettersom vi under analysen av datamaterialet opplevde at temaer ikke ble godt nok utddypt under selve intervjuet. Dette kom av at vi i noen intervjuer stilte andre oppfølgings spørsmål, som igjen viste seg å være interessant å vite om de andre respondentene også. Å bruke e-post som metode for innsamling av data opplevde vi som en god metode da respondentene besvarte disse innen kort tid.

5.4 Respondentenes arbeidsprosesser

Respondentene som jobber i NAV følger til dels lik arbeidsmetode som beskrevet tidligere, men som følge av at det ikke er noe nasjonalt saksbehandlingssystem for kommunale gjeldsrådgivere har dette ført til at det enkelte gjeldsrådgiverkontor har utarbeidet et eget saksbehandlersystem. På det første offentlige kontoret, hvor vi gjennomførte to intervjuer, har

de siden begynnelsen av 1990-tallet hatt kommunal gjeldsrådgivere. Dette kontoret er plassert utenfor NAV for å unngå stigmatisering av brukerne. Kontoret har, sammen med et utvalg andre kommuner, satt gjeldsrådgivningstjenesten som et prioritert satsningsområde, og har opprettet en prosjektgruppe som har som formål å styrke kompetansen hos gjeldsrådgiverne i disse kommunene. Det er to jurister og en økonom som er tilknyttet prosjektet. Prosjektet har fokus på opplæring i kommunene, selvhjelps løsninger for de med problemer, samt utvikling av nettbasert informasjon. Som følge av prosjektet ble det ansatt en felles rådgiver, med formål om å reise rundt i de forskjellige kommunene for å skape en mer målrettet og robust tjeneste. Kompetansen ble sterkt forbedret som følge av prosjektet, men etter hvert begynte flere ansatte ved NAV kontorene å skiftes ut som følge av oppsigelser, permisjon og nye oppgaver. Utskiftningene medførte at kompetansen som var bygget opp gikk tapt, noe som ikke var gunstig da denne type tjeneste krever stabilitet og mengdetrening for å kunne opprette spesialkompetanse på området. Dette medførte også at rådgiverne sluttet å besøke de andre NAV kontorene i de andre kommunene like ofte, og opprettet i stedet ”workshops” i denne kommunen som vi har undersøkt. Her kan rådgivere fra de andre kommunene søke hjelp til egne saker. Denne rådgiveren er i dag plassert i en 60 prosent fast stilling i denne kommunen, mens de overskytende 40 prosentene skal anvendes til å bistå andre kommuner. Videre har denne kommunen også en full stillingsprosent på gjeldsrådgivning. Prosjektet, sammen med et tett samarbeid ved det lokale universitetet, har ført til økt kompetanse på gjeldsrådgivning i kommunen. Likevel eksisterer det fremdeles store utfordringer, noe som kan grunnes i blant annet begrensede ressurser og komplekse saker.

Når det kommer til hvordan de gjennomfører saksgangen starter de ved at gjeldsrådgiveren først etablerer en oversikt over hvor skyldner har krav, før de tar kontakt med inkassobyråene for å få en oppdatert oversikt over hvor og til hvem skyldner har krav hos. Videre settes det opp et budsjett for skyldner som skal gjenspeile betalingsmuligheten til skyldner ovenfor kreditorene. Det legges vekt på at en skal, sammen med skyldner, utarbeide en løsning til kreditorene. Dersom en ikke får til en avtale, vil gjeldsrådgiveren hjelpe skyldner med å søke om offentlig gjeldsordning. Når det kommer til de interne rutinene har rådgiverne i kommunen opprettet en systematisering av saksbehandlingen, slik at saksbehandler kan følge det kronologisk gjennom en oppstartsfasen, kartleggingsfasen, løsningsfasen og til slutt en avslutningsfasen. Det er også slik at på grunn av at gjeldsrådgivningstjenesten er adskilt fra NAV sosial, blir det gjennomført månedlig møter hvor det drøftes saker som er startet i NAV sosial som skal overtas av gjeldsrådgiverne ved kompetansesenteret. Her er det faste rutiner

som beskriver fordeling av faser, samt hva som skal forberedes før en sak eventuelt overføres til gjeldsrådgiver (Bergene, 2012). Økningen i brukere, samt det at de har redusert bemanning på kontoret har ført til at kommunen har opprettet en venteliste for timeavtale. I noen perioder har kunder måttet vente i opptil seks måneder før de har fått møte med en gjeldsrådgiver.

Dette kan til dels grunnes av at kontoret skiller som andre NAV kontorer, mellom gruppene som søker, og prioriterer de som står i fare for å miste boligen samt de som har så høye trekk i lønnen at de ikke har tilstrekkelig igjen til å dekke livsopphold. Dermed vil de som ikke opplever like stort press på økonomien måtte vente til fordel for de mer kritiske tilfellene.

Det andre offentlige kontoret som vi valgte å utføre et intervju med, ligger i en mindre kommune. Denne kommunen er ikke med i prosjektet som er nevnt ovenfor, og gjeldsordningstjenesten ligger innenfor NAV kontoret. Denne kommunen har en gjeldsrådgiver som jobber 50 prosent. Årsaken til at vi valgte å ta med denne kommunen er på bakgrunn av at den har en mindre stillingsprosent på tjenesten samt at de ikke er med i satsingsprosjektet. Vi så det derfor som interessant å undersøke hvordan dette kunne føre til forskjeller mellom de to offentlige kontorene. Grunnet minimalt med informasjon på deres internetsider var det vanskelig å finne utdypende informasjon om arbeidsprosesser og annen informasjon vedrørende gjeldsrådgivningen i forkant av intervjuet. Det kan allikevel tenkes at de har en til dels lik arbeidsprosess som kommunen nevnt ovenfor i form av en kartleggingsfase, løsningsfase og avslutningsfase.

Det private gjeldsrådgivningsfirmaet vi valgte å undersøke nærmere ble etablert i 2007 av to siviløkonomer. Årsaken til at de startet firmaet var fordi de ville anvende sin kompetanse innenfor økonomi, finans og salg til å hjelpe klienter i en vanskelig situasjon, samt at de ville dekke inn et marked som de mente at NAV ikke tok for seg. Deres målgruppe var personer som hadde en for stor inntjeningssevne til at de ble prioritert hos NAV, og som var villig til å betale for å få hjelp til å bli gjeldsfrie. Ved kontoret er det ansatt tre rådgivere og to saksbehandlere på deltid. Alle har bakgrunn i økonomi i form av enten høyere utdanning eller erfaring innenfor finanssektoren. Betalingsstrukturen er lagt opp slik at kunden betaler først et kartleggingsgebyr, som skal dekke inn timene som rådgiveren bruker på å samle inn utestående saldoer. Kartleggingsgebyret må betales inn før gjeldsrådgiveren kan starte på saken. Denne kartleggingen er vesentlig å gjennomføre for rådgiveren, da det gir et bilde over kundens situasjon og om det er mulig å ta saken eller ikke. Denne private aktøren har ikke, til sammenligning med NAV, fastsatte fremgangsmåter for å øke inntekten til kunden dersom de ser at denne kunden har for liten inntekt til at de kan løse saken på tradisjonelt vis.

Denne private aktøren har ikke, som NAV, noen måte å få inn mer inntekt til kunden dersom de ser at denne kunden har for liten inntekt til at de kan løse saken. Videre i denne betalingsstrukturen skal rådgiveren få 40 prosent av all reduksjon som rådgiveren klarer å oppnå på vegne av kunden. Dersom kunden eksempelvis har en utestående fordring på 100.000 kroner, og rådgiveren klarer å forhandle det ned til 90.000, skal rådgiveren ha 4.000 av de 10.000 kronene som ble spart. Som siste instans er hovedbetalingen lagt opp slik at dersom saken blir løst i henhold til kontrakten, så må klienten betale et suksesshonorar. Dersom saken ikke blir løst etter oppgitte kriterier, så vil ikke kunden bli fakturert for dette suksesshonoraret

Klientene kommer i kontakt med denne aktøren gjennom e-post eller telefon, da de har både annonser og en hjemmeside hvor kontaktinformasjon er tilgjengelig. Etter at de mottar en henvendelse fra en kunde, innkalles det til et førstegangsmøte hvor kunden gis en presentasjon av firmaet samt hvilke tjenester de kan tilby. Dette gir også firmaet muligheten til å se hvem kunden er og hvilke utfordringer og rammeverk han eller hun har. Før en går videre med saken, er det nødt til å være enten en betjeningsevne, eiendeler som kan anvendes eller at kunden har et nettverk som kan være til hjelp rent økonomisk. Dersom overnevnte elementer er til stede vil kunden bli innkalt til et tilbudsmøte hvor det presiseres hva aktøren kan levere, hva de forventer av kunden og hva tjenesten vil koste. Deretter gis kunden en betenkningstid, slik at kunden er sikker på at de ønsker å betale for tjenesten før de signerer kontrakt ved et tredje møte. Etter at kontrakt er signert, starter rådgiveren på kartleggingen før han eller hun setter i gang prosessen med å finne en løsning på kundens gjeldsproblemer. Etter at dette er gjort, kalles det inn til et nytt møte hvor løsningen og budsjettet til kunden legges frem. En sak anses som løst når enten gjelden er gjort opp eller når det foreligger en nedbetalingsplan innenfor et gitt tidsrom. Sakens avslutningsfase består av at rådgiver tar kunden inn og går igjennom en eventuell nedbetalingsplan. Det er først etter at de har kommet til en løsning at de kan ta betalt for suksesshonoraret. Dersom de ikke klarer å løse saken, vil de heller ikke fakturere kunden. Ved dette avslutningsmøtet vil rådgiveren sette opp nettbank for kunden, slik at alle rammer ligger til rette for at kunden kan stå løpet ut på egenhånd. Etter at saken er løst har kunden mulighet til å henvende seg kostnadsfritt til aktøren for spørsmål og henvendelser i en 12 måneders periode.

5.5 Undersøkelsesdesign

Valg av undersøkelsesdesign vil ha stor innvirkning på undersøkelsens gyldighet (Jacobsen, 2005). Undersøkelsesdesign representerer hovedplanen eller rammeverket for studien og fungerer som en mal for innsamling og analysen av data (Zikmund m.fl., 2010).

Undersøkelsesdesignet bestemmer rammene for hvordan en kan få svar på problemstillingen og teste eventuelle hypoteser. Det er dermed viktig å tenke nøye i gjennom hvilket undersøkelsesopplegg en vurderer ettersom dette kan tenkes å påvirke de resultater man kommer frem til. Det kan være hensiktsmessig å klassifisere i henhold til hva målet med forskningen er, henholdsvis eksplorativt, deskriptivt eller kausalt.

I vårt tilfelle vil vi benytte oss av det som omtales som eksplorativt design ettersom det er en hensiktsmessig fremgangsmåte for å bryte ned store og vage problemer i mindre og mer presise problemstillinger og hypoteser. Eksplorativt design er velegnet når en har til hensikt å beskrive en prosess eller et fenomen på tvers av steder eller situasjoner, og når bildene som dannes skal være rike og detaljerte (Jacobsen, 2005). En kan også lettere forstå motiver og holdninger hos mennesker. I vår oppgave ønsket vi å beskrive opplevelse og tanker rundt gjeldsrådgivningsprosessen som påvirker gjennomførelsen. Vi henviser her til proposisjon ni, ti, elleve, tolv og tretten, som søker å finne svar på motivasjon hos gjeldsrådgiveren, prosessene, samt ledelsens påvirkning av arbeidet. Dette mente vi at best kunne gjøres gjennom eksplorativt design da vi, som nevnt, hadde lite kunnskap om fenomenet i forkant av undersøkelsen, spesielt i det offentlige apparatet.

Dersom en hadde hatt ubegrenset med ressurser ville det vært hensiktsmessig at studien både gikk i bredden og i dybden, slik at en sikrer en størst mulig gyldighet av datainnsamlingen. Dette er ofte tid- og ressurskrevende. Grunnet begrenset tid og ressurser ved gjennomføringen av denne studien har vi derfor måttet fatte et valg for hovedfokus for oppgaven. Ettersom vi ønsket å få vite så mye som mulig om våre respondenter og deres omgivelser var det dermed hensiktsmessig å fokusere på å undersøke mer i dybden, slik at vi fikk frem flest mulig nyanser ved gjeldsrådgivning. Ved å anvende intensivt design fikk vi anledning til å sørge for å få en god forståelse av individene og deres kontekst, og dermed kunne den interne gyldigheten bli god (Ryen, 2002).

Vårt studie er en pilotstudie for videre forskning, da vi i mangel på ressurser ikke har fått undersøkt i bredden. Som en pilotstudie har vi valgt å ha med proposisjoner som i

utgangspunktet undersøker mer i bredden enn i dybden. Henviser her til proposisjon en til åtte, som omhandler utdanning, ventetid, kunder og tid en gjeldsrådgiver bruker på en sak. Årsaken til at vi har valgt å inkludere disse er fordi vi ser dem som viktige faktorer som kan vise til forskjeller mellom de to sektorene, og som derfor bør være med i videre forskning.

5.6 Utvalgsstudie

I dybdeundersøkelser kan en velge mellom to former for studier; casestudier og små utvalgsstudier. I vårt tilfelle valgte vi å anvende utvalgsstudier da disse gjerne gir en rik beskrivelse av et spesielt fenomen (Jacobsen, 2005). I forbindelse med utvalgsstudier vil det ofte trekkes ut respondenter fra ulike kontekster. I vårt tilfelle hadde vi tre ulike kontekster på tre ulike nivå. Det første var offentlig, privat og utenforstående. Videre hadde vi intervjuobjekter på både leder- og ansattnivå, samt to nøytrale parter som hadde tilknytning til kredittbransjen. Sistnevnte hadde kjennskap til både privat og offentlige gjeldsrådgivere i NAV. Det gjorde at vi kunne fokusere på prosessen til de to sektorene, og belyse dette fra flere ulike ståsted og sammenligne resultatene.

Vi utførte videre tverrsnittstudie, som vil si at vi målte respondentenes meninger og holdninger i "nåtid". Det var fordi vi ønsket å vite hva de tenkte om fenomenet, og hva som motiverte de til å utføre en god tjeneste i nåtid. I fremtiden kan det muligens forekomme en endring i hvordan deres arbeidsoppgaver blir gjennomført eller hvordan de motiveres, men det er ikke av sentral relevans for vår oppgave. Vi ønsket å undersøke hvordan de opplevde arbeidsoppgavene i nåtid og hva som gjorde at de ønsket å levere en god tjeneste med de ressurser og omgivelser de hadde på arbeidsplassen sin, samt hvordan dette eventuelt utspilte seg til og forskjeller mellom de to sektorene i dag.

5.7 Intervjuguide

Til vår oppgave lagde vi en intervjuguide (Vedlegg 1) på bakgrunn av problemstilling og proposisjoner som vi hadde utarbeidet. Basert på vår erfaring og innsikt i gjeldsrådgivningsbransjen, samt relevant teori fant vi frem til overordnede temaer som vi mente vi burde få en dypere innsikt i. Vi utarbeidet videre en ekstensiv intervjuguide med spesifiserte spørsmål som vi mente var interessante å stille for å få svar på problemstillingen vår. På denne måten sikret vi oss at vi ikke glemte noen essensielle emner og områder som vi ønsket å belyse. Etter hvert som vår kompetanse og innsikt i gjeldsrådgivning tiltok ble vi i

stand til å plukke ut overflødige spørsmål og redusere omfanget av guiden. Intervjuguiden ble diskutert med veileder.

For å se på relevansen av spørsmålene og lengden på intervjuet utførte vi et testintervju på en medstudent. Dette var en fin måte å teste intervjuguiden på samtidig som vi fikk litt erfaring som intervjuere og med intervju situasjonen. Det var viktig for oss at vi fikk prøvd det slik at vi ikke la for store føringer på svarene, samt at vi fikk testet at spørsmålene ikke tok utgangspunkt i at det allerede eksisterte en forskjell mellom de to sektorene. Vi ønsket en mest mulig objektiv tilbakemelding fra intervjuobjektene, og vi mener at testintervjuet var et nyttefullt verktøy da vi fikk se hvordan ledende spørsmål påvirket testobjektet. Guiden ble derfor tilpasset og korrigert med bakgrunn i dette.

Intervjuguiden fungerte godt som en mal for intervjuet, og sørget for at vi fikk svar på våre proposisjoner. Et godt forarbeid av guiden resulterte i utbytte ved analysearbeidet. Ikke alle spørsmål og svar ble brukt, da de ikke målte konseptene på en god måte. Vi følte allikevel at en del av spørsmålene vi stilte var relevante. Videre gav også intervjuguiden oss en ro som sørget for at intervjuene fløt godt, og vi følte at intervjuobjektene var komfortable med situasjonen.

5.8 Gjennomføringen av selve intervjuet

Vi valgte å gjennomføre intervjuer på arbeidsplassene til respondentene, da dette var mest praktisk, samt at vi gjennomførte ett telefonintervju. Intervjuene som vi utførte på arbeidsplassene opplevde vi som gode, da vi fikk intervju dem i rom adskilt fra andre ansatte. Denne løsningen sørget også for at respondentene slapp å bruke mer tid enn nødvendig på intervjuet, og det var muligens enklere å få tilgang til intervjuobjekter da vi tilpasset oss etter deres timeplan og tidsskjema.

Det ble videre benyttet lik intervjuteknikk og arbeidsfordeling ved alle intervjuene, for å unngå problematikken ved at ulik intervjuer kan påvirke respondentene ubevisst på ulik måte. Dermed ble spørsmålene og dialogen med de respektive respondentene så identisk som det lot seg gjøre. Vi tillot allikevel at den som ikke var hovedintervjuer å komme med spørsmål dersom det var noe som var uklart eller hovedintervjuer glemte noe. Denne personen var videre ansvarlig for å notere ned sentrale faktorer som ikke kom frem i båndopptaket, samt egne meninger. Disse notatene fungerte som et godt hjelpemiddel i analysen. Vi brukte taleopptaker ved hjelp av smarttelefon, slik at vi sikret oss at vi fikk med all essensiell

informasjon. På denne måten kunne vi konsentrere oss om intervjuets emne og dynamikk, uten forstyrrelser fra eventuell notatskrivning. Disse opptakene ble lovet slettet så snart sensur forelå. Båndopptakeren gjorde det også mulig for intervjuer å uforstyrret kunne konsentrere seg om intervjuobjektet og skape flyt i intervjuet. Respondentene hadde ikke noen innvendinger mot dette, og alle samtykket til at vi brukte båndet da vi forsikret dem om at de ville bli holdt anonyme i oppgaven om ønskelig.

Båndopptakeren fungerte utmerket frem til det tredje intervjuet, hvor vi intervjuet en i NAV og lydopptaket automatisk ble slettet nær slutten av intervjuet og lydfilen gikk derfor tapt. Vi var da tvungne til å bruke vår egen hukommelse for gjenskapelse av datamaterialet, som ikke er en uvanlig måte å forske på i dag, og vi skrev derfor ned hovedelementene umiddelbart etter samtalen. Dette hadde åpenbart sine begrensninger da nøyaktige språkformuleringer faller bort og intervjuers hukommelse kan bære preg av et selektivt filter (Kvale & Brinkmann, 2009). Årsaken til at vi ikke valgt å utføre intervjuet på nytt var at vi ikke ville risikere å få mindre oppriktige svar fra respondenten ved et eventuelt andregangs intervju, da respondenten vil kunne være mer bevisst på sine svar. Vi mener likevel at vi, til tross for dette, fikk med oss det essensielle fra intervjuet.

Vi delte intervjuet inn i tre faser; en åpningsfase hvor vi startet med spørsmål av dagligdags karakter. Deretter gikk vi over på selvbiografiske spørsmål. Etterfulgt av dette beveget vi oss inn i hovedfasen hvor våre spørsmål tilknyttet gjeldsrådgivning og problemstilling kom inn. Avslutningsvis takket vi for samarbeidet. Vi tilbød videre våre intervjuobjekter en kopi av oppgaven og anledning til å kommentere det vi skrev i forkant av innlevering, og det var det særdeles stor interesse for.

Telefonintervjuet ble gjennomført da vi intervjuet respondenten som jobbet i bank. Dette var fordi denne respondenten ikke jobbet like tett med gjeldsrådgivere som de ansatte som satt med misligholdte lån. Respondenten hadde derfor ordnet det slik at de spørsmål som ikke kunne besvares fikk vi stille til en annen kollega over telefon. Vi presenterte oss selv og hva vi var interessert i å undersøke før vi stilte relevante spørsmål. Det fungerte veldig bra, og vi fikk til en god dialog over telefon noe som førte til god kvalitet på innsamlet data. Intervjuet ble også tatt opp på båndopptaker av samme årsaker som nevnt ovenfor.

5.9 Bearbeiding av data

Etter at data var samlet inn begynte vi transkriberingsprosessen. Direkte oversatt betyr å transkribere transformere, altså å skifte fra en form til en annen (Kvale & Brinkmann, 2009). Denne prosessen har til hensikt å klargjøre intervjumaterialet for analyse, som vanligvis impliserer transkribering fra tale til skriftlig tekst. Dette er ikke bare en teknisk prosess men også en tolkningsprosess. Å transkribere vil si at en dekontekstualiserer virkeligheten og ikke gjenspeiler den. Det kommer av at det som kan bli lest i teksten etter transkriberingen ikke er identisk med det som er sagt, da muntlig og skriftlig språk har forskjellige regler (Kvale & Brinkmann, 2009).

I vår undersøkelse ble det totalt sett utført syv intervjuer som varte mellom 40 og 160 minutter og resulterte i betydelige mengder taleopptak. Vi begynte transkribering direkte etter intervjuene eller påfølgende dag for å unngå disse feilkildene og for å unngå eventuelle mistolkninger. Vi opplevde ikke noen uklare opptak eller andre utfordringer med opptakene, med unntak av lydfilen vi mistet. Taleopptakene ble deretter lagret og lyttet til gjentatte ganger, slik at vi sikret oss at all essensiell data ble forstått og inkludert i analysen.

Denne transkriberingsprosessen var tidkrevende, men vi så det nødvendig for å sikre at all data ble inspisert og analysert. Vi så det mest hensiktsmessig å skrive ned transkriberingen i bokmålsform for å bevare anonymiteten til respondentene, da de ikke kan knyttes opp mot en spesiell dialekt. For å gjøre leseopplevelsen mer behagelig og enklere valgte vi å forkorte sitatene til det nødvendige, ved å sette inn parentes når vi utelot deler av utsagnene. Det er representert ved (...).

5.10 Analyse av data

Når en skal analysere kvalitative data må en redusere datamengden. I forkant av intervjuene, etter dialog med vår veileder, hadde vi besluttet å benytte oss av en klassisk innholdsanalyse. Dette innebærer at en analyserer innholdet i intervjuene, det vi har observert, samt notater. Innholdsanalyse er en teknikk som blir anvendt for å systematisk beskrive det åpenbare innholdet i et utsagn (Kvale & Brinkmann, 2009). Da er det først hensiktsmessig å skaffe seg en oversikt over innsamlet data og dernest systematisere det gjennom å forenkle og fremheve den informasjonen som er mest relevant. Til slutt vil dataanalysen innebære en tolkning, hvor vi ser hva den innsamlede data forteller oss, og hvilke svar de gir på problemstillingen som er

satt. Materialet ble inndelt i kategorier etter tema og spørsmål, slik at vi fikk systematisert det i tabeller. På denne måten kom meningene fra respondentene bedre frem. Deretter sammenlignet vi svarene som de ulike respondentene avga og undersøkte variasjonen i de. På bakgrunn av analysen kunne vi da diskutere hvilke indikasjon datamaterialet gav med hensyn til vår problemstilling.

Utfordringen med å foreta en klassisk innholdsanalyse, hvor en velger ut sitater, er nettopp at en risikerer å miste sammenhenger og noe av dybden i det innsamlede datamaterialet, noe som er en metodisk svakhet som en må ta høyde for. Vi mener allikevel at vi fikk fanget opp variasjonen vi var ute etter, og vi mener at vi oppfyller kriteriene for god kvalitativ forskning.

5.11 Undersøkelsens totale gyldighet – reliabilitet, validitet og generaliserbarhet

Et ideal og mål med metoden er å generere et bilde av virkeligheten som er sann, samt at en måler det en ønsker. En kvalitativ undersøkelse må videre bli vurdert i forhold til om konklusjonen er gyldig og pålitelig på alle trinn i forskningsprosessen. Dette kan gjøres ved å forholde seg kritisk til kvaliteten til datainnsamling samt ved hjelp av å stille tre fundamentale spørsmål i henhold til den respektive reliabiliteten, validiteten og generaliseringsevnen.

1. Kan vi stole på dataene våre?
2. Har vi funnet svar på det vi ønsket?
3. Kan våre resultater generaliseres til andre prosjekter?

5.11.1 Validitet

Validitet er synonymt med nøyaktighet eller riktighet og dreier seg om datamaterialets gyldighet i forhold til konkrete problemstillinger. Vi skiller videre mellom intern validitet og ekstern validitet. Intern validitet handler om i hvilken grad resultatene er gyldige for utvalget og fenomenet som er undersøkt, og om de konklusjoner vi har tatt er riktige (Jacobsen, 2005). Denne validiteten avhenger av om respondentene våre har svart oppriktig og om bearbeidingen av dataene og analyseringen av dette genererer de riktige konklusjonene. For å sikre intern validitet er det derfor viktig at en bygger opp en relasjon med respondentene som gjør at de har tillit og villighet til å gi de riktige svarene. I vårt tilfelle mener vi at vi klarte det, og at samtalene var gode og oppriktige. Det at vi forsikret utvalget vårt om at de ville være så anonymisert som overhode mulig var nok også med på å skape en oppriktighet i svarene som ble avgitt.

Validitet kan også testes ved hjelp av to metoder. Den ene metoden går på at man lar respondentene lese gjennom det en har funnet, slik at de kan komme med eventuelle rettelser. Dette omtales som respondentvalidering. Den andre metoden er validering gjennom fagfolk, annen teori og empiri. Vi benyttet oss av førstnevnte metodikk, men sistnevnte var det dessverre begrenset med kilder tilgjengelig.

Den eksterne validiteten dreier seg om de funnene vi har gjort kan overføres til andre utvalg og situasjoner. Innen kvalitativ forskning er ekstern validitet som oftest ikke et mål, da en snarere ønsker å beskrive og forstå fenomenet man ønsker å undersøke innenfor den gitte konteksten man undersøker (Ryen,2002). Hvorvidt vår undersøkelse kan generaliseres kommer vi tilbake til senere i oppgaven.

5.11.2 Reliabilitet

Reliabilitet refererer til datamaterialets troverdighet og i hvilken grad studie kan etterprøves. Noe som vil si at dersom undersøkelsen hadde blitt gjort ved et annet tidspunkt av en annen forsker, ville dette gitt samme resultat? For eksempel dersom forskeren hadde vært av annen karakter enn to masterstudenter, ville det gjort at respondentene ville gitt et annet svar? Videre blir påliteligheten påvirket av hvilken data som blir brukt, hvordan de samles inn og hvordan de bearbeides.

I vårt tilfelle forsøkte vi å sikre undersøkelsens reliabilitet ved å ta opp alle intervjuene med båndopptaker og ved at vi begge deltok på intervjuene. Ved å bruke båndopptaker sikret vi at vi fikk med oss alt som ble sagt, samt at vi direkte etter intervjuene transkriberte dem slik at vi fikk en god forståelse for sammenhengen og konteksten. Vi møtte allikevel på en utfordring, som nevnt ovenfor, da vår båndopptaker sviktet i intervjuet med en av de offentlige gjeldsrådgiverne. Dette kunne potensielt sett ha ført til et problem da vi ikke har noe å støtte funnene med. Vi mener allikevel at det ikke går utover gyldigheten av data vi samlet inn fra intervjuet. Ettersom mangfoldige forskere fremdeles velger å bruke penn og papir fremfor båndopptakere når de driver med forskning. Det at vi var to stykker som umiddelbart satt oss ned separat og noterte ned basert på vårt minne, gjorde også at vi kunne kvalitetssikre hverandres hukommelse og komme frem til det som ble diskutert under intervjuet.

En annen utfordring med reliabiliteten er at ingen av oss er erfarne intervjuere, og vi kan derfor ha påvirket intervjuobjektene i en retning. Det er viktig at en som forsker er objektiv og

ikke legger føringer for intervjuobjektet. Vi er derimot ikke helt sikre på at vi ikke kan ha påvirket noe. Til tross for overnevnte mener vi at data er reliabel fordi vi var bevisste på ikke å legge føringer, samt holde oss objektive under hele intervjuet.

5.11.3 Generaliserbarhet

Som følge av at vi har begrenset utvalget til to kommunale kontorer og en privat aktør, kan vi ikke generalisere funnene i stor utstrekning. Dette er fordi alle kontorer kan ha ulike måter å arbeide på, samt at hva som motiverer den enkelte til å gjennomføre arbeidsoppgaven er også noe som varierer med hvert enkelt menneske. Det er også opp til hvert kontor i NAV å bestemme hvordan de ønsker å strukturere gjeldsrådgivningen, og det kan derfor være vanskelig å generalisere utover de kommunene vi faktisk har forsket på. Siden vi også kun har ett privat gjeldsrådgivningsfirma kan vi ikke si noe om arbeidsmetodene til andre private aktører i Norge, utover det som står beskrevet i teoridelen. Vi mener allikevel at de funnene vi har gjort kan gi en god indikasjon på hvordan det eventuelt kan være i andre kommuner, samt at vår forskning kan benyttes som for å forstå gjeldsrådgivning i NAV sammenlignet med private aktører.

5.12 Etikk og anonymitet

Som i alle menneskelige interaksjoner, vil etiske problemstillinger også eksistere i forskning. Når noen er villige til å delta i en undersøkelse er det generelt forventet at han eller hun svarer oppriktig og gir et mest mulig troverdig bilde av virkeligheten slik han eller hun ser den. Til gjengjeld har ofte intervjuobjektet rett til konfidensialitet. Å gi respondenten konfidensialitet vil også gjøre det enklere for respondenten å svare oppriktig, selv ved sensitive spørsmål. I vår oppgave har vi derfor valgt å anonymisere respondentene, da vi har stilt personlige spørsmål som omhandler blant annet ledelse, hva som motiverer den enkelte til å gjennomføre en god jobb, samt hvilke insentiver han eller hun har. Ved å anonymisere har vi prøvd å ivareta respondentens integritet og privatliv. Vi har også gitt respondentene mulighet til å lese igjennom oppgaven før den ble levert.

5.13 Oppsummering metode

I dette kapitlet har vi gjennomgått hva og hvorfor vi har valgt kvalitativ forskning som metodisk fremgangsmåte. Videre har vi beskrevet gjennomgangen av innhenting av empirisk data til undersøkelsen, som var en tverrsnittstudie av gjeldsrådgivere, lederen til en gjeldsrådgiver og ansatte i kredittbransjen. Vi gjennomførte syv intervjuer, hvor vi intervjuet fire gjeldsrådgivere, en leder og to utenforstående som er tilknyttet kredittbransjen. Videre har vi også trukket frem eksempler på hvordan vi har arbeidet med å bevare anonymiteten til respondentene samt hvordan vi har selektert utvalget av respondenter. Vi er under den oppfatning av at vår forskning er reliabel og valid, men den kan dessverre ikke generaliseres grunnet begrenset utvalg.

6. Empiri og analyse

I dette kapittelet vil vi presentere våre data, funn og analyser. Her vil vi se på hvorvidt våre resultater er med på å støtte eller avkrefte våre proposisjoner. Vi har valgt å anvende både utdrag fra intervjuene, samt en skjematisk fremstilling av funnene da vi ønsker å forenkle gjennomgangen for leseren. For å besvare våre proposisjoner har vi analysert data ved hjelp av tidligere utvalgt teori og forskning. Problemstillingen har vi valgt å behandle i neste kapittel da proposisjonene skaper en rød tråd som kan veilede oss i riktig retning når denne skal drøftes. For å anonymisere våre respondenter vil vi videre anvende følgende forkortelser.

- O1 Offentlig ansatt 1 – Kommune X.
- O2 Offentlig ansatt 2 – Kommune X.
- O3 Offentlig ansatt 3 – Kommune Y.
- P1 Privat ansatt 1 – Privat aktør Z.
- P2 Privat ansatt 2 – Privat aktør Z.
- B1 Bankansatt 1.
- B2 Bankansatt 2.

Nedenfor følger proposisjonene etter de ulike temaene vi anser som relevante for vår forskning. Innledningsvis analyserer vi kundegruppene de tre aktørene betjener, før vi går over på tilgjengelig kompetanse og ressurser hos de tre aktørene. Før vi avslutningsvis undersøker motivasjon, målsettinger og prosesser til både den enkelte gjeldsrådgiver og kontoret som helhet. Vi har valgt disse temaene på bakgrunn av at vi har en antagelse om at disse representerer felter hvor det foreligger eventuelle forskjeller mellom privat gjeldsrådgivningsfirma og gjeldsrådgivning i NAV.

6.1 Kunder

Proposisjon 1: De som søker gjeldsrådgivning fra privat virksomhet, har i gjennomsnitt høyere lønn enn de som søker hjelp hos NAV.

Før vi skulle utforme proposisjoner vedrørende kundene hadde vi en forventning om at den private aktøren var avhengig av en høyere inntektsklasse hos sine kunder. Det var fordi private gjeldsrådgivere er avhengig av å kunne ta seg betalt for tjenesten, samt at det er nærliggende å tro at de private ønsket kunder med en romsligere økonomi fordi det vil skape større muligheter for en utenomrettslig gjeldsordning. Vi antok også at offentlig gjeldsrådgivere i større grad enn privat sektor ville få kunder med lavere inntekt, samt en mer

utfordrende økonomi, da de er en lovpålagt tjeneste og må dermed tilby tjeneste til alle som bor i kommunen uavhengig av inntekt. For å finne støtte til denne påstanden måtte vi undersøke brukerne av gjeldsrådgivningstjenestene nærmere, samt hvordan gjeldsrådgiverne eventuelt prioriterte de som søkte hjelp.

Tabell 1 Kunder

Emne	O 1	O 2	O 3
Typisk kunde	30-40 år, gjerne uten bolig, overtall av menn, ofte uten høyere utdanning. Inntekt < 300.000. Mye forbrukslån og ubetalte regninger. Ofte utløsende faktor som skilsmisse, sykdom etc.	25-40 år, gjerne menn. Spilleproblemer. Lav inntekt, ingen betjeningsevne. Ofte fra annen gren i NAV, med rus og andre sosiale tjenester	Mye forskjellige. mange fra 30-40 år. Hoveddelen har gjerne lavere inntekt eller aldri vil kunne øke sin inntekt i fremtiden. Sosialhjelps-mottakere.
	P 1	P 2	
	I begynnelsen av 20-årene, og fra 35 år og oppover. Ofte menn. Inntekt > 400.000. Forpliktelser med boliglån, ukritisk forbruk, image. Ofte utløsende faktorer som skilsmisse, sykdom og tap av inntekt.	30-50 år med inntekt >350.000 og til og med over millionen.	
	O 1	O 2	O 3
Kriterier for å kunne hjelpe	Må være økonomisk selvhjulpne, ikke næringsdrift eller under konkursbehandling. Går på kø. Prioriterer; tvangssalg, høye trekk i lønn og hvor det er barn.	Alle unntatt rusmisbrukere og personer med næring. Prioriterer pressende saker, spesielt med barn.	Har ingen kriterier annet enn at de ser ann om kundene kan klare seg med råd og veiledning. Ønsker å behandle folk etter likhetsprinsippet, men må prioritere de med høye trekk.
	P 1	P 2	
	Det må være et verktøy å jobbe med i form av inntekt, formue eller nettverk. Bør heller ikke ha for liten gjeld slik at honoraret blir uforholdsmessig stort.	En betjeningsevne for å kunne forhandle frem avtaler med kreditorene. Eventuelt noen i nettverket som kan hjelpe	

Fra informasjonen som er systematisert i tabellen ovenfor kan det se ut til at det, sett bort ifra

inntekt, er en del likheter i kundegruppene til de respektive kontorene. De typiske trekkene som respondenten trakk frem var at det ofte var en overvekt av middelaldrende menn, samt at det var en utløsende faktor som for eksempel skilsmisse eller sykdom som gjorde at de havnet i økonomiske problemer.

Forskjellene mellom de to kundegruppene lå i den antagelsen vi hadde, nemlig i form av inntekt. Ut i fra intervjuene fremkom det at offentlige gjeldsrådgivere gjerne betjente en kundegruppe med generelt lavere inntekt enn privat sektor. Nedenfor følger sitater fra intervjuene som underbygger vår proposisjon.

Da vi spurte respondentene ved NAV kontorene vedrørende inntekten til kundegruppen, fikk vi til svar av at de aller fleste hadde lav inntekt, men at de hadde tilfeller av kunder hvor inntekten var høyere enn 300.000.

O1 - Ja det er mange under der, veldig mange under der. Ja, men også opp mot tre-fire hundre men det er nok helst de lavere inntektene vi får.

O3 - Det er litt forskjellig. Men hoveddelen er jo det. Men en del av dem er de som har fått uførepensjon også, som aldri vil ikke kunne øke inntekten sin.

Ved det private gjeldsrådgivningsfirmaet nevner begge rådgiverne at den typiske inntekten hos kunden var over 350.000 kr.

P1 - Man må jo ha noen verktøy for å løse saken og da er det jo at de som ikke har inntekt må vi geleide videre til NAV og det offentlige systemet. Mens i forhold til de som har noe inntekt og som kan betjene den gjelda her. De vil vi jo kunne hjelpe.

P2 - Så de vi valgte å jobbe med hadde inntekt fra ca 400.000, 350.000 og over millionen.

Sammen med en lav inntekt nevner også de ansatte i NAV, at de fleste brukerne hadde lav utdanning. Noe vi fant støtte for gjennom følgende sitat fra O1 som omhandler deres klienter.

O1 - Men kanskje typiske brukere er en mann i rundt tredve-førti (...) Enten ikke fullført videregående, eller kanskje videregående men kanskje ikke noe mer sant.

For utenom lav inntekt og lav utdanning fremkom det også under intervjuene at de offentlige gjeldsrådgiverne var tvungne til å selektere brukerne med mest pressende behov. O1, O2 og

O3 presiserte at de måtte prioritere saker hvor kunden hadde for høye trekk i lønn, sto i fare for å miste boligen, og i de tilfeller hvor det var barn inne i bildet.

O1 - Men vi prioriterer de som har høye trekk i inntekt eller trygd sånn at de har for lite utbetalt også tar vi også de inn hvis de ikke klarer å klage på disse trekkene selv. Men da etter vi har gjort det kan det hende at vi setter de tilbake på ventelista. Så tar vi også inn de som holder på å miste egen bolig ved tvangssalg. Spesielt hvis det er barn inne i bildet.

O3 - Nei, vi prøver å ta de etter hvert som de har søkt seg inn. Men så er det jo noen som har kommet inn litt bakveien, fordi de har noe store trekk som gjør at vi må hjelpe de med å sette ned trekkene. Men det ønsker vi ikke. Vi ønsker å ta de ettersom de kommer inn på dato. For det er det som er likhetsprinsippet.

Selekteringen som foregår i sektorene kan medføre at NAV ofte vil ha flere kunder med både lav inntekt og utdanning, samt at flere er i en vanskelig situasjon hvor økonomien er tøff å rydde opp i.

Konklusjon: Vårt utvalg ser ut til å kunne støtte vår proposisjon om at offentlige gjeldsrådgivere behandler brukere med lavere inntekt enn private gjeldsrådgivere, samt at kundene som oftest er i en svært presset situasjon.

6.2 Kompetanse

Proposisjon 2: Offentlig gjeldsrådgivere har mindre økonomisk utdannelse enn private gjeldsrådgivere.

I løpet av forskningen vår oppdaget vi på bakgrunn av prosjektrapporter, artikler og lov om sosiale tjenester, at det ikke var særskilte krav til de offentlige gjeldsrådgiverne i form av økonomisk eller juridisk utdannelse. I rapporten skrevet av Poppe og Tufte (2007) viste det seg å være svært varierende akademisk bakgrunn blant de offentlige gjeldsrådgiverne. Hovedvekten av de offentlige gjeldsrådgiverne hadde sosialfaglig utdanning, men det bør allikevel nevnes at økonomidelen av denne utdanningen er blitt betraktelig styrket de siste 20 årene. Utfordringen med begrenset kompetanse gjaldt spesielt de små kommunene, hvor det gjerne bare var en person som utførte gjeldsrådgivningen. Dette dannet grunnlag for proposisjon to.

Tabell 2 Utdanning og erfaring

Emne	O 1	O 2	O 3
Utdanning og erfaring	Jurist, 18 måneder som gjeldsrådgiver. Diverse arbeid i kommune. 5 år hos namsmannen og nå leder ved gjeldsrådgivningen siden oppstart for 6 år siden.	1 avdeling jus. 1 år byggteknisk. Bachelor i historie og tar master nå. 20 år i bank som saksbehandler og 5 år som utreder. Jobbet 3 år som gjeldsrådgiver i nåværende stilling.	Bachelor i økonomi. Og tatt en del revisorfag, men ikke fullført. Flere år i Posten med blant annet økonomi.
	P 1	P 2	
	Bachelor i IT. Siviløkonom. Jobbet innen bank, finans og privatøkonomi i ni år. 2 år som gjeldsrådgiver. Fungerte som markedsansvarlig hos privat megler.	Ikke fullført bachelor i økonomi. Forsikringsrådgiver. Daglig leder/medeier i firma i Bergen i 3,5 år. 2 år som investeringsrådgiver og 6 måneder som gjeldsrådgiver.	
	O 1	O 2	O 3
Formelle krav til nyansettelse?	Høyere utdanning, gjerne økonomi eller jus. Personlige egenskaper og sosialt arbeid.	Ingen krav, men fordel med økonomisk eller juridisk bakgrunn. Baserer ansettelser på helhetsbilde.	Ønsker bakgrunn fra jus eller aller helst økonomi, men har hatt sosionomer. Men viktigst er det at personen har en genuin interesse.
	P 1	P 2	
	Enten økonomisk utdanning eller erfaring innenfor økonomi, finans, bank eller privatøkonomi.	Økonomisk utdanning eller relevant erfaring. Siviløkonomer er å foretrekke. Søker løsningsorienterte mennesker.	

På bakgrunn av våre intervjuer fremkom det at kun en av tre av våre respondenter i offentlig sektor hadde økonomisk utdanning. I vårt utvalg har blant annet O1 har lang erfaring med gjeldsrådgivning og har arbeidet hos namsmannen i flere år. Denne personen har også juridisk bakgrunn. O2 har arbeidet som saksbehandler og utreder i forsikringsselskap med skadebehandling. O3 derimot er med på å svekke vår proposisjon da gjeldsrådgiveren ved dette kontoret har en bachelorgrad i økonomi, samt lang arbeidserfaring innenfor økonomi. Bankansatt 1 var videre med på å bekrefte at kunnskapen i kommune X var tilstrekkelig, samt

at bankansatt 2 også fortalte at gjeldsrådgiverne i NAV hadde bedre kunnskaper nå enn tidligere.

O1 - Jeg har utdanning som jurist.

O3 - XXX er økonom. Hun har ikke tatt det siste på revisorutdanningen, men hun er nesten revisor, for å si det sånn. Nei, hun har en bachelorgrad men ikke mastergrad.

B1 - Min erfaring er at kunnskapen. Den var til stede i XXX kommune. Men kapasiteten er for dårlig

B2 - Men NAV har også mye å lære, men de også begynner å bli bedre. Men synes jo de offentlige har blitt mye flinkere

I privat sektor hadde alle de ansatte noe utdanning innenfor økonomi samt lengre arbeidserfaring innen økonomi og finans. Dette var riktignok ikke alltid privatøkonomisk bakgrunn. Bedrift Z hadde som generelt krav at deres ansatte skulle ha økonomisk bakgrunn eller erfaring som veide opp for eventuell manglende akademisk bakgrunn.

P1 - Fullførte da Siviløkonomi i 2003 var det. Så har jeg jobba i bank og finans, og med privatøkonomi egentlig i ni år.

P2 - Av utdanning så er jeg halvstudert. Øk.ad. på XXX. Hoppet av og begynte som forsikringsrådgiver i franchisesystemet til XXX. Før jeg fikk mulighet til en tilsvarende franchiseforretning i Bergen. Og gikk da inn som daglig leder.

Konklusjon – Vår proposisjon kan verken avkrefte eller støttes fullt ut basert på vårt utvalg, da graden av økonomisk utdanning varierer fra kommune til kommune. Det kan allikevel tyde på at de ansatte i privat bedrift Z har strengere krav til økonomisk utdanning eller erfaring til sine ansatte enn kommune X og Y.

Proposisjon 3: Private gjeldsrådgivingsbedrifter tilbyr mer opplæring og kurs til sine gjeldsrådgivere enn det som blir gitt til gjeldsrådgivere i NAV.

Denne proposisjonen bygger på antagelsen om at dersom en privat virksomhet skal overleve i markedet, er det viktig at de leverer en konkurransedyktig tjeneste til god kvalitet. De er avhengig av at kunden er fornøyd med det de leverer, slik at de kan oppnå et godt omdømme i

markedet som igjen kan skape en grobunn for en stabil og lønnsom bedrift. Ved offentlig gjeldsrådgivning er det ingen direkte krav til strukturering av gjeldsrådgivningen og det er opp til hver enkelt avdeling å legge opp et tilfredsstillende tilbud. Det er mange ulike tolkninger av et tilfredsstillende tilbud og det er heller ikke er så lett å kontrollere for de ulike organene som har ansvaret for utformingen. For å levere et godt tilbud er gjeldsrådgiverne avhengig av å ha flinke og kompetente ansatte som sørger for god kvalitet og vi antar at opplæring, kurs og etterutdanning vil være av sentral karakter for å oppnå dette. Videre vet vi at offentlig gjeldsrådgivning i NAV bærer preg av ressursknapphet som igjen kan vanskeliggjøre satsning på kurs og opplæring. Det danner grunnlag for vår overnevnte proposisjon

Tabell 3 Opplæring og kurs

Emne	O 1	O 2	O 3
Opplæring, kurs og etterutdanning	3 trinnskurs hos fylkesmannen med ulikt vanskelighetsnivå. Samt fagkonferanser Er frivillig, men ønsket av de ansatte.	3 trinnskurs hos fylkesmannen og fagkonferanse. Forsøker å knytte nettverk til kreditorer. Ingen opplæring, men kunne spørre om hjelp av leder.	Et 3 trinnskurs hos fylkesmannen. Nettverksamlinger. Mener hun ikke har behov for ytterligere kurs med sin bakgrunn
	P 1	P 2	
	Gjeldsrådgivningskurs var obligatorisk, men gikk dessverre bare annethvert år. Ekstern hjelp. Banker, inkasso, NAV, Universitetet og fagseminarer.	Gjeldsrådgivningskurs var obligatorisk. Begrenset med tid til å gå eksternt for hjelp. Fikk god opplæring internt av daglig leder.	

Som vi ser av tabellen så gir både NAV og det private firmaet tilbud om kurs og veiledning til sine ansatte, men O2 kunne informere oss om at han ikke hadde fått noen direkte opplæring ved tiltredelse som gjeldsrådgiver. B1 gjorde oss bevisst på at ledelsen på overordnet nivå i NAV ikke så ut til å ha gjeldsrådgivning som et satsningsområde, noe som kan gi en forklaring til hvorfor O2 ikke fikk opplæring ved tiltredelse. Utover dette så kan se ut til at det er et godt samarbeid og læringsmiljø blant de ansatte, både i NAV og i den private gjeldsrådgivningsbedriften.

O1 - Ja, vi har jo jevnlig kurs gjennom fylkesmannen. Han har kurs i økonomisk rådgivning (...) Og de holdes gjerne 1 gang i året. Nå sist så var det ekspertkurs. Og det er veldig bra.

O3 - Ja, hun er med på det som fylkesmannen har av kurs (...) også er det noe nettverkssamlinger som de er med på. Ellers har vi ikke noen andre kurs som vi har brukt. Hun har sett på noen kurs, men hun sier at med sin bakgrunn så har hun ikke noe behov for det

P1 - Og i og med at det var på en måte vi som lærte opp alle så ble det jo lært opp på samme måte (...) førte til en standardisering av prosessen.

P1 - Det var mye oppfølging, mye faglig oppfølging og læring på møter og ja faget

P2 - Ja absolutt. XXX satte seg ned. Tilsides og gikk gjennom innledningsvis lover og ordlyden i loven og trakk frem intensjonen med de enkelte lovene. Veldig flink til å peke på hvor vi hadde mulighetene for å gå i dialog med inkassoselskapene.

B1 – Min opplevelse (...), det var at det var et område som blir nok nedprioritert i det offentlige.

Konklusjon: Her er det ingen klar og tydelig konklusjon som kan trekkes. En kan muligens trekke noen slutninger på at det er større vekt på ekstern kursing i offentlig gjeldsrådgivning enn det er i det private. Samtidig kan det se ut til å være mer intern opplæring og kursing i privat sektor.

Proposisjon 4: Det er høyere turnover blant gjeldsrådgivere i private gjeldsrådgivningsfirmaer enn blant rådgivere i NAV.

I følge økonomisk teori er de fleste mennesker risikoaverse, og vil som oftest forsøke å unngå provisjonsbaserte yrker. De vil foretrekke en mindre sikker inntekt fremfor en større usikker inntekt. Vi forventet derfor å observere en høyere utskiftning i det private gjeldsrådgivningsfirmaet. Dette som følge av at vi antar at lønn er et usikkerhetsmoment som fører til en mer stressende hverdag for den ansatte, som igjen vil lede til at flere slutter i privat sektor enn i offentlig sektor.

Tabell 4 Utskiftninger

Emne	O 1	O 2	O 3
Store utskiftninger i arbeidsstokken?	Ja, en del. Spesielt på ledersiden.	Ja.	Ja, har hatt tre stykker de siste fire årene.
	P 1	P 2	
	Nei, alle ble så lenge de kunne.	Nei.	

Når vi spurte gjeldsrådgiverne om de opplevde store utskiftninger blant de ansatte fikk vi følgende til svar.

O1: Ja, jeg synes egentlig det.

O3: Ja, det har vært.

P1: Alle ble så lenge de kunne

Konklusjon: Basert på vårt utvalg kan proposisjonen forkastes. Det var ingen utskiftninger i det private gjeldsrådgivningsfirmaet. Dataen fra utvalget vårt viste det motsatte. De to offentlige kontorene vi interjvuet hadde de senere årene opplevd flere utskiftninger.

6.3 Ressurser

Proposisjon 5: Ved gjeldsrådgivning i NAV er det lengre ventetid for å få et førstegangsmøte enn ved det private gjeldsrådgivningsfirmaet

Denne antagelsen bygger på forskningen vår der vi flere ganger har lest at et av de største problemene ved offentlig gjeldsrådgivning i NAV, er at det ofte er svært lang ventetid på å få et førstegangsmøte hos gjeldsrådgiverne. Denne utfordringen berører ikke klienter som velger å gå til private gjeldsrådgivere, da disse basert på egen erfaring kan ta inn nye kunder på relativt kort tid. Dette dannet grunnlag for vår overnevnte proposisjon.

Tabell 5 Ventetid

Emne	O 1	O 2	O 3
Ventetid på førstegangsmøte	Ca 4 måneder	4 måneder	12 måneder
	P 1	P 2	
	Umiddelbart. Sto mest på kunden	På dagen, men kan gå en uke om kunden ikke har anledning tidligere	

Den lange ventetiden ved NAV-kontorene skyldtes i følge respondentene knappe ressurser. På det ene kontoret var det som nevnt tidligere en 100 prosent stilling og en 60 prosent stilling som arbeidet med gjeldsrådgivning, mens det på det andre offentlige kontoret var kun en 50 prosent stilling. Begge kontorene påpekte at dette var alt for lite, da de opplevde særdeles stor pågang av brukere.

O1 - Vi sender fremdeles ut meldinger om at det tar fire måneder før timeavtale.

O3 – (...) Så det er veldig mye saker og stor pågang. Og det er dessverre 1 års ventetid på de nye som kommer inn. For såpass stor pågang er det

I det private viste dataene at det ikke var noe ventetid. Som sitatene representerer nedenfor, tok de sakene forløpende.

P1 - På det verste var det nok et par dager. Altså som regel så kunne vi ta det dagen etter eller det var prioritert.

P2 - Nei, vi tok møtet så fort det lot seg gjøre.

I intervjuet med kredittansvarlig og en ansatt i misligholdsavdelingen i bank XXX fikk vi ytterligere støtte på vår proposisjon.

B2 - Vi råder jo kundene våres til å gå til det offentlige for det første så koster det ikke penger. Men det vi erfarer er at det er lang ventetid mange steder.

B1 - Hvis jeg ikke husker helt feil så var det opp til 9-12 måneders venting i kommune XXX eller en av nabokommunene. Og innen da så. Løvet dør mens gresset gror. Det er ikke holdbart.

B1 – Kan du ta problemet tidlig, så er løsningsmulighetene mye, mye større.

Konklusjon – I følge vårt utvalg kan det se ut til at vår proposisjon kan støttes, da det er vesentlige forskjeller i ventetiden til de ulike gjeldsrådgiverne. På NAV kontorene kan det være opp til 12 måneders ventetid i motsetning til den private gjeldsrådgivningsbedriften hvor kundene kunne komme til et møte allerede neste dag.

Proposisjon 6: Det behandles flere saker ved gjeldsrådgivningen i NAV enn i privat gjeldsrådgivningsfirma.

Denne proposisjonen bygger på en antagelse om at NAV er nødt til å gjennomføre flere saker enn det private, da de utfører en lovfestet tjeneste. De kan til en viss grad selekttere kundene, men i all hovedsak må de forsøke å hjelpe alle som søker hjelp. I motsetning til NAV står det private firmaet friere til å velge sine kunder, samt at de setter ulike krav til dem. Vi spurte derfor respondentene våre om hvor mange saker de hadde løpende, hvor mange som ble avvist og på hvilke kriterier.

Tabell 6 Kundeportefølje

Emne	O 1	O 2	O 3
Saker som avvises	10-20 saker i året som ikke kan få hjelp av oss direkte. Har hatt opptil 50 saker, men har ca 40 saker løpende.	Avviser få, men de med rus og næringsdrivende avvises..behandlet ca 100-120 saker i året. Har 40 saker nå. 30 er egentlig maks. Har vært oppe i 50	Nei, kun en sak for et par år tilbake og da var det næringsgjeld. Hadde ikke rett kompetanse. Har ca 40 saker om gangen.
	P 1	P 2	
	10-20 % av sakene ble avslått eller sendt videre	Ca 50 %, grunnet manglende verktøy hos kunden. Ingen kapasitetsproblemer. Løser ca 40 i året.	

Tabellen ovenfor indikerer at NAV avviser færre saker enn privat gjeldsrådgivningsfirma. Dette kan begrunnes i at de eneste kriteriene det offentlige eventuelt avviste kunder på var hvis kunden var under behandling i en annen gren innenfor NAV, de drev med næringsvirksomhet eller hadde rusproblemer. Det var derfor svært få saker som ble avvist. I privat virksomhet kom det frem at de avviste alle saker hvor det ikke var en betjeningsevne. Altså gjerne de tilfellene hvor inntekten var lavere enn 400.000. Privat virksomhet vil dermed ha et større avvissningsgrunnlag enn NAV.

P2 - Folk som ikke har annet enn trygd er det vanskelig å få til løsninger. Hvis vi ikke får betalt er det ikke vits for oss å bruke tid på det. Vi er nødt til å bruke tid på ting vi kan tjene penger på.

Videre kom det frem at gjeldsrådgiverne i NAV hadde langt flere saker løpende samtidig, enn det de hadde i det private firmaet. I intervjuet med det private kunne P2 informere om at en gjeldsrådgiver på et tidspunkt hadde 14 saker løpende, grunnet stor kundepågang, og dette gikk da utover kvaliteten på tjenesten.

P2 - Jeg vet jo at XXX på et tidspunkt hadde 13-14 saker på det meste og da tror jeg nok det gikk utover kvaliteten på den enkelte sak. Klarer ikke å holde så mange saker om gangen og følge opp på en god måte.

O1 – Vi har kommet til at en saksbehandler i full stilling kan håndtere ca 40 saker, men det kunne gjerne vært færre. Idealet er kanskje på mellom 30-40 saker.

Videre spurte vi hvor mange saker som forventes løst på årsbasis da vi lurte på dette utgjorde en betydelig forskjell mellom de tre aktørene. Det viste seg å være nærmere et tredobbelt antall løste saker i NAV i forhold til det private gjeldsrådgivningsfirmaet.

Konklusjon: Det kan tyde på at vår proposisjonen kan støttes da gjeldsrådgiverne ved NAV både har flere saker løpende samtidig, samt at de løste flere saker per år.

Proposisjon 7: Det tar kortere tid å løse en gjeldssak i det private gjeldsrådgivningsfirmaet enn hos gjeldsrådgivningen i NAV.

Proposisjon syv bygger på en antagelse om at det private gjeldsrådgivningsfirma, som er avhengig av inntekt, i større grad søker å løse saker hyppig og effektivt da de kun får betalt ved en avsluttet sak. Kunden betaler den private gjeldsrådgiveren et fast beløp for tjenesten han eller hun utfører. Dermed vil timelønnen til gjeldsrådgiveren stige jo hurtigere saken blir løst, noe som igjen kan antas å motivere den ansatte til å sørge for effektivitet og fremgang.

Tabell 7 Tidsbruks per sak

	O 1	O 2	O 3
Tidsbruk per sak.	2-3 måneder ved gjeldsordning og 4-6 uker ved berostillelse	5-6 måneder	Veldig forskjellig. Alt fra måneder til år.
	P 1	P 2	
	Rundt 3-3,5 måneder	Ca 3 måneder	

Som vi ser av resultatene ovenfor fikk vi noe varierende resultater på tidsbruken per sak i NAV. Dette kan grunnes i tilgang på ressurser, da det ene kontoret kun har en femti prosent stilling i motsetning til kommune X som har godt over halvannen stilling på denne tjenesten. O3 fortalte at tidsbruken i stor grad var påvirket av kundens motivasjon og vilje til å være med i prosessen, og at det ikke kun sto kommunens ressurser. Videre var det vanskelig for respondentene å gi en klar tilbakemelding på gjennomsnittlig tidsbruk da det er ulike måter å løse en sak på som krever ulik ressursbruk, samt at noen kunder var mer krevende enn andre. I NAV betraktes en sak som løst når den er oversendt namsmannen for gjeldsordning, nedbetalingsavtale foreligger eller er satt i berostillelse. I statistikk oversendt fra kommune X ble 22 prosent av sakene i 2012 løst via en nedbetalingsordning, mens 44 prosent ble oversendt namsmannen og de resterende 34 prosentene ble satt i berostillelse. I det private vil en avsluttet sak være når de har fått til en utenomrettslig nedbetalingsplan med kreditorene eller at gjelden nedbetales i sin helhet.

O1 - En typisk sak som går mot en offentlig gjeldsordning vil nok typisk ta en 2-3 måneder. (...) Det er veldig forskjellig fra sak til sak.

O3 - Så er det noen saker som blir så langvarig som år

I det private kom det et mer entydig svar frem, noe som muligens kan grunnes i at de har færre løsningsalternativ.

P2 - I snitt bruker en 3 måneder på en sak

Vi anser det som hensiktsmessig å trekke inn informasjon vi fikk fra bankansatt 1 angående tidsbruk og hvordan dette eventuelt kunne gå utover kvaliteten. Vi så det mest relevant å ha det med under denne proposisjonen.

B1 - Det vi fikk i fra det private firmaet XXX, de sakene jeg var borte i der. Der var kvaliteten rimelig bra. (...)I det private, hvis du får inn en stor sak og du går inn på den med liv og lyst så sitter du og jobber med den utover kvelden.

B1 - De løsningene vi har sett, som vi også så fra det private firmaet XXX. De var grundig gjennomarbeidet. Det gikk mye raskere enn det gjorde i det offentlige

Konklusjon: Grunnet ulike løsningsmetoder og ulik tilgang til ressurser, er det vanskelig å måle de tre aktørene direkte opp mot hverandre, men resultatene tyder på at NAV i gjennomsnitt bruker noe lengre tid på å løse en sak sammenlignet med det private. Vi finner derfor grunnlag for å støtte vår proposisjon

Proposisjonen 8: Gjeldsrådgiverne i privat firma arbeider for å redusere krav.

Når en kunde søker hjelp hos en privat eller offentlig gjeldsrådgiver er det fordi han eller hun ikke klarer å betjene sine utestående krav. En mulig løsning for gjeldsrådgiveren da er å skape rom i økonomien, slik at kunden klarer å betjene sine krav. Vi antar derfor at gjeldsrådgiverne søker å redusere den totale gjelden til skyldneren, slik at de månedlige utgiftene blir overkommelige og i tråd med inntekten skyldneren har. I og med at dette er en svært tidkrevende prosess og fordi gjeldsrådgivningen i NAV er preget av knappe ressurser, antar vi at gjeldssanering kun praktiseres i privat gjeldsrådgivningsfirma.

Tabell 8 Gjeldssanering

Emne	O 1	O 2	O 3
Arbeid mot å redusere kravene til kunden	Noe, men bundet av offentlig reglement. Kan ikke gjøre forskjell. Kan ikke ta ringerunde til hver enkelt kreditor for å få til avtaler.	Dette var begrenset grunnet lovverk.	Forsøkte å forhandle på krav og anbefale at små kreditorer blir prioritert.
	P 1	P 2	
	Provisjon på reduksjon i krav.	Provisjon men burde vært større andel.	

Som antatt kom det frem av våre data at gjeldsrådgiverne i kommune X og Y ikke arbeidet med gjeldssanering i like stor grad som det private gjeldsrådgivningsfirmaet. De var begrenset av lovverk, som vanskeliggjorde en eventuell forhandling på kundenes vegne. Det var dermed

en oppgave kunden eventuelt måtte utføre selv, men de forsøkte allikevel å forhandle på krav da dette i noen tilfeller var eneste mulige løsning. Når vi spurte respondentene i offentlig sektor om de arbeidet med gjeldssanering på vegne av brukeren fikk vi følgende tilbakemeldinger.

O1 - Vi kan ikke ta en ringerunde å få til en ordning her og en ordning der. Det går utover vår. Det blir feil for en offentlig etat.

O1 - Men vi er en offentlig etat så vi må likebehandle kreditorene.

O3 – Ja, vi prøver på det.

I det private firmaet var svaret som forventet, de arbeidet med gjeldssanering. Grunnen til at de arbeidet med det var ikke kun for å få løst saken, men også fordi de opererte med provisjonsbasert lønn tilknyttet reduksjon av krav. Så dersom rådgiver klarte å redusere kravet til kunden, ville rådgiver få en viss andel av dette.

P1- Og da vil det jo ofte at en må redusere for en får ikke løst saken dersom en ikke reduserer kravet

P1 - Og det er jo rett og slett fordi vi ønsker at kunden skal komme best ut av det.

P1 - Det var en sånn vinn-vinn situasjon det og at kunden fikk mindre gjeld og vi tjente noen ekstra kroner på det.

P2 – Motivasjonen for å redusere gjelda var ikke så stor. Hvis. Hadde en fått en større andel av reduksjonen så ville motivasjonen til rådgiveren vært større.

Konklusjon: Proposisjonen kan til dels støttes. Offentlige gjeldsrådgivere er som nevnt begrenset som følge av lovverk, men forsøker allikevel innenfor sine rammer å redusere gjelden til skyldner. Det private firmaet etterstreber å søke reduksjon av utestående gjeld på vegne av kunden.

6.4 Motivasjon

Proposisjon 9: Provisjonsbasert lønn vil føre til at en gjeldsrådgiver opplever økt motivasjon, sammenlignet med motivasjon ved fastlønn.

Som nevnt i teoridelen bygger økonomisk organisasjonsteori på at individer handler etter egeninteresse, og denne teorien antar vi at gjelder gjeldsrådgivere også. Spesielt med tanke på økonomisk vinning i form av lønn. Dersom denne proposisjonen stemmer vil de ansatte i det private være mer opptatt av å yte en ekstra innsats, da de vil få økt lønning ved flere løste saker, samt reduksjon i krav. Med andre ord så vi på dette økonomiske insentivet som en sentral påvirkningsfaktor på motivasjonen til gjeldsrådgiverne. Denne påvirkningsmuligheten eksisterer ikke i NAV, da de arbeider etter fastlønn, og vi er derfor interessert i å undersøke om dette påvirker deres motivasjon.

For å avkrefte eller støtte denne proposisjonen spurte vi de enkelte rådgiverne hva jobben gav dem i form av tilfredsstillelse og aspekter de likte, samt om de ville valgt en annen lønnsstruktur om mulig.

Tabell 9 Den ansattes motivasjon

Emne	O 1	O 2	O 3
Hva gir jobben deg	Stor glede av å hjelpe noen og de anerkjenner det. Spesielt ved unngåelse av tvangssalg. Når kunden blir motivert og fornøyd blir personen motivert. Hyggelig med tilbakemeldinger fra kunden, dessverre for sjelden. Jobben favner vidt med masse spennende problemstillinger. Ventelisten motiverer også.	Jobben er motiverende i form av takknemlige kunder og mestringsfølelsen av å løse en sak. Liker kundekontakten. Får medfølelse.	Opplever stor takknemlighet fra kundene. Hyggelig jobb og moro å få ryddet opp hos folk. Men blir frustrert på inkassofirmaer. Er veldig motivert for jobben og synes gjeldsrådgivning er særdeles spennende. Får litt kjeft av kunder underveis, men dette skyldes kun uvitenhet hos kundene.
	P 1	P 2	
	Tung jobb – lang vei med kreditorer. Givende jobb når en får gjennomslagskraft ved å være en seriøs og ryddig aktør. Får en ekstrem glede og takknemlighet fra kundene. Kjedelig med treghet ved kreditorene. Stor glede av å skape noe.	Motiverende å være med på å bygge opp noe nytt. Kundekontakt, presentere løsning og se hvor glade kundene ble. Veldig god følelse av å kunne hjelpe. Spesielt der kundene var langt nede når de kom. Litt mye rutinearbeid ti tider.	

Som det kan leses ut i fra tabellen ovenfor så er det ingen av respondentene som nevnte noe vedrørende resultatlønn da vi spurte dem om hva de likte og mislikte ved jobben. De offentlige gjeldsrådgiverne så ut til å verdsette tryggheten de hadde på sin arbeidsplass i form av en trygg jobb, fast lønn og gode pensjonsordninger. Dette kan underbygges av våre respondenters tilbakemelding da vi spurte de om de ønsket seg en annen form for avlønning.

O1 - Nå har jeg jobbet så lenge i det offentlige at jeg savner det ikke og du blir vant til å ha de rammene og den tryggheten.

O3 – Nei, det tror jeg ikke.

De offentlige gjeldsrådgiverne så ut til å være fornøyd med sin lønn da de ikke uttrykket et ønske om provisjonsbasert lønn. Da vi spurte gjeldsrådgiveren i det private, nevnte vedkommende at andelen de fikk for å redusere gjeld ikke var stor nok til at dette påvirket innsatsen vesentlig.

I fra våre resultater, som fremkommer i tabellen ovenfor, var det tydelig at gjeldsrådgiverne i hovedsak ble mest motivert av følelsen av å kunne hjelpe mennesker i nød. Gjeldsrådgiverne nevnte at de ble motivert av gode tilbakemeldinger fra klienter, mestringsfølelsen ved løste saker, samt utfordrende, interessante og varierte arbeidsoppgaver.

O1 - Den gir meg stoor glede når jeg klarer å hjelpe noen og de gir uttrykk for det selv også. (...) hvis de da kommer tilbake og sier takk for hjelpen. Det er og. Ååh, kjempe herlig! Det er alltid gøy å få tilbakemeldinger. Det er det. Og det får vi altfor lite. Det er jo masse interessante problemstillinger. Jobben favner veldig vidt og det er en motivasjon for meg

O3 - XXX er utrolig selvgående og synes dette er det gøyeste i verden å jobbe med og trenger ingen ytterligere motivasjon. (...) Hun er veldig motivert for jobben og synes dette er kjempe spennende å jobbe med.

O3 - Men de blir jo så lykkelig når de får hjelp, så det er veldig hyggelig område å jobbe med og det er jo artig det å få ryddet opp hos folk. Sånn at de kan starte på bar bakke igjen.

P1 - Nei da går det mest på at du har starta det og at du har veldig troen på konseptet og hva du gjør og at det gir noe å skape noe. Og for det første å hjelpe kundene og for det andre skape arbeidsplasser og miljø, et kompetent miljø.

P2 – En god følelse å kunne hjelpe. Du får jo medfølelse med folk som sliter med økonomien.

Konklusjon: Vår forskning tyder på proposisjon ikke kan støttes basert på vårt utvalg. Samtlige gjeldsrådgivere i NAV forteller at de ikke ville valgt en provisjonsbasert lønn dersom de kunne, og at de motiveres av faktorer utover lønn og lønnsstruktur. De private gjeldsrådgiverne opplevde heller ikke at provisjonselementet i lønnen var tilstrekkelig nok for at de skulle yte det lille ekstra.

Proposisjon 10: Ledelsen i privat gjeldsrådgivningsfirma bruker mer direkte motivasjonsfaktorer som for eksempel oppfølging, enn ledelsen for gjeldsrådgivningen i NAV.

Som en privat aktør vil en være avhengig av å levere en god tjeneste for å overleve på lengre sikt, og vi har derfor en antagelse om at ledelsen i det private er mer fokusert på å sørge for at de ansatte er fornøyde, samt at de rette motivasjonsfaktorene ligger til rette for at den ansatte skal prestere. Det faktum av at NAV ikke er avhengig av lønnsomhet antar vi at kan føre til at ledelsen her er mer tilbakelemt enn hva ledelsen i det private firmaet er.

Tabell 10 Motivasjon fra ledelse

Emne	O 1	O 2	O 3
Motivasjon gjennom ledelsen	Lederne følger bevisst med på hva som skjer. Mye utskiftninger av ledere og internomstilling. Burde hatt mer ressurser til oppfølging. Ingen konkrete tiltak fra lederne annet enn litt skryt innimellom.	Ingen direkte motivasjon. Ingen måltall og lite oppfølging. Føler ikke at gjeldsrådgivning er noe satsningsområde fra kommunen.	Er meget selvgående og synes jobben i seg selv er gleden. Ingen direkte tiltak fra ledelsen da de ikke anser det som nødvendig. Ledelsen forsøker å gi anerkjennelse men en kan alltid bli bedre.
	P 1	P 2	
	Avlønning i forhold til innsats, karrierestige, tittel, personlig utvikling, sosiale sammenkomster. Personlig ble personen motivert av at han hadde startet det, troen på konseptet og hjelpen kundene fikk samt det å skape arbeidsplasser	Flink daglig leder, god motivator, fikk mye ros og positive tilbakemeldinger. Klar på at resultater ble forventet. God coach som sørget for fremdrift. Ledelsen ga muligheter for forfremmelse. Savnet ikke noe annet.	

I kommune X har de opplevd en del utskiftninger av ledere og ansatte. O1 føler at det vanskeliggjorde bruk av motivasjonsfaktorer. Dette i kombinasjon med problematikken rundt begrensede ressurser gjorde at det var lite konkrete tiltak fra ledelsen når det kom til motivasjon av de ansatte. O1 opplevde riktignok at de fulgte med, og at de til tider fikk anerkjennelse når de hadde løst en sak. I kommune Y fortalte ledelsen at det ikke var nødvendig med direkte motivasjonstiltak da gjeldsrådgiveren var selvgående, og om noen tiltak var nødvendig, så var det å holde gjeldsrådgiveren tilbake.

O1 - Jeg opplever at han (lederen) er orientert om hva som skjer her og interessert både i XXX kommune og i XXX kommunene. Så absolutt. De følger med.

Når vi spurte O1 og O3 om det var noen konkrete tiltak som ledelsen iverksatte for å motivere de ansatte fikk vi følgende svar.

O1 - Nei, det er det ikke. Men du får jo. Hvis vi forteller at vi har gjort sånn og sånn, og løst det og det så er det klart du får en klapp på skuldra og jøss så bra. Ja, flinke dere er og sånn og sånn.

O3 - Det gjør vi jo alltid. Ja. Vi prøver. Vi gjør jo det. En kan jo alltid bli bedre. Men fokuset er der

Det nevnes flere konkrete tiltak som ledelsen i firma Z foretok seg for å motivere de ansatte. Faktorer som spennende arbeid, anerkjennelse, mulighet for forfremmelse, samt en dyktig og faglig kompetent leder var elementer som motiverte de ansatte.

P2 - Daglig leder var veldig flink til å gi skryt og anerkjennelse og se den enkelte.

P2 - Jeg lever lenge på ros.

P1 - Vi er bare mennesker og folk har dårlige perioder så da trenger de av og til noen piff mener vi i privat sektor da at en trenger de motivasjonsfaktorene med jevne mellomrom.

Konklusjon: Denne proposisjonen kan se ut til å støttes da ledelsen i privat gjeldsrådgivningsfirma ser ut til å anvende en rekke flere motivasjonsfaktorer som blant annet dyktig offensiv ledelse. NAV bærer preg av lite bevisst anvendelse av motivasjonsfaktorer fra ledelsen.

6.5 Målsetting

Proposisjon 11: Det er satt klare målsettinger for gjeldsrådgivere i NAV og i privat firma.

Som nevnt i kapittel fire, er målsettinger en viktig motivasjonsfaktor, og vi anser det derfor som hensiktsmessig å lage en egen proposisjon rundt dette, fordi det kan representere en grobunn for forskjeller. Basert på vår forskning hadde vi en antagelse om at det var klare målsettinger i både det offentlige og det private gjeldsrådgivningsapparatet, da det er viktig med klare mål for å skape fremgang og motivasjon. Vi er under antakelsen om at dette kan påvirke kvaliteten av gjeldsrådgivningstjenesten i stor grad og det står derfor sentralt å avdekke eventuelle forskjeller som foreligger rundt målsettinger. Vi spurte dermed våre respondenter om de hadde klare mål i bedriften, og hvor vidt disse ble etterstrebet.

Tabell 11 Målsettinger

Emne	O 1	O 2	O 3
Mål i bedriften	Redusert ventetid. Bruker ikke måltall.	Ingen klare målsettinger. Fokus på ventetid og unngåelse av negativ PR. Ingen personlig målsetting.	Redusere ventetiden.
	P 1	P 2	
	30 saker i året per rådgiver. 4 saker inn i måneden per rådgiver. Lønnsomhet i driften da de ikke driver med veldedighet. Hjelp flest mulig kunder, samtidig som å skape en solid og kompetent bedrift.	Skulle ha maks 10 saker om gangen og løse 40 saker i året. Budsjettmål. Landsdekkende bedrift.	

Gjennom intervjuene oppdaget vi at det var lite bevisst bruk av målsettinger og måltall i gjeldsrådgivningstjenesten i NAV, og vi fikk en oppfatning om at dette var noe blant annet O2 til dels savnet. Til tross for fraværende måltall og mangel på klare målsettinger så var fokusområdet i kommune X og Y den lange ventetiden. Det var fordi de hadde et ønske om å kunne hjelpe mennesker løpende, samt å få ned ventetiden. Så dette kan muligens oppfattes som en erstatning for bruk av måltall i det offentlige.

O3 - Altså ventetid kortes ned er selvfølgelig et mål for oss. For det er ingen som er tjent med 1 års ventetid. Men det er dessverre der vi er i dag.

O1 - Nei, vi blir ikke målt ut i fra noe måltall. (...) Det der med ventetiden er det som er prioritet 1 og så lenge vi har knappe ressurser så blir det ikke så lett å konsentrere seg om andre ting.

I den private sektoren hadde de et sterkt fokus på måltall, gjennom fastlagte kvantitative og kvalitative mål som ble nøye fulgt opp av ledelsen gjennom ukentlige medarbeidersamtaler. P2 påpekte under intervjuet at dette ga motivasjon og en vilje til å stå på det lille ekstra, da han visste at han ville bli målt og vurdert opp mot flere ulike faktorer.

P1 - Ja må klare å sette mål, må klare og følge mål og strebe etter å nå de (...) Det er på en måte de mekanismene en bruker for å få fart i folk.

P2 - Jeg vil si budsjettmål. XXX hadde vel en veldig definert ide om at så og så mange saker skulle vi kunne løse. (...) Hadde jo en visjon om at vi skulle bli landsdekkende.

Konklusjon: NAV i kommune X og Y bærer preg av at det mangler konkrete målsettinger, men begge kommunene hadde allikevel redusert ventetid som mål. I det private er det klare målsettinger og måltall. Dermed vil vår proposisjon mangle støtte grunnet udefinerte mål i NAV.

Proposisjon 12: Gjeldsrådgivere i privat bedrift er mer motivert til å løse saker, da de er avhengig av lønnsomhet i bedriften.

Som nevnt ser vi på profittmålet som en av hovedforskjellene mellom privat og offentlig gjeldsrådgivning. Private gjeldsrådgivere har et ønske og et behov om at bedriften skal være lønnsom for å sikre arbeidsplassen. Går ikke bedriften med positivt resultat, står de i fare for å miste sine arbeidsplasser. Slik vil det ikke være i en offentlig sektor. Kostnadene til gjeldsrådgivningen i det offentlige blir dekket av staten, og er dermed ikke avhengig av inntekt fra sine klienter. Med bakgrunn i det fraværende profittmålet i NAV ønsket vi å se på hvordan dette eventuelt utspilte seg i insentiver og/eller motivasjonen til de ansatte. Videre ønsket vi å se på om profittmålet i det private gjeldsrådgivningsfirmaet gjorde at de ansatte følte et ekstra press til å gjøre en god jobb.

Tabell 12 Profittmål

Emne	O 1	O 2	O 3
Påvirker (fravær av) profittmål viljen/innsatsen til å jobbe med en sak?	Ville ikke jobbet raskere eller mer målrettet. Motivert av ventelisten og syntes det var ille at ikke folk fikk hjelp raskere.	Ville ikke jobbet annerledes.	Synes det var fordelaktig at de ikke har profittmål. Følte de ytet det lille ekstra og sørget for god kvalitet. De strakk seg litt lenger enn det private.
	P 1	P 2	
	Profittmålet hadde alt å si. Motivasjon for at bedriften skulle gå bra. Men dette var i kundens favør. Kunden kom ofte ut med mindre gjeld etter at de hadde betalt gjeldsrådgiveren, grunnet reduksjonen i kravene.	Gjorde oss avhengig av å løse saker, men det skulle ikke gå på bekostning av kvaliteten.	

Intervjuobjektene ga oss særdeles ulike tilbakemeldinger rundt temaet profittmål. De offentlig ansatte i kommune X og Y mente at de ikke ville arbeidet annerledes om de hadde jobbet etter en lønnsomhet. Ut i fra svarene vi fikk av NAV, som er presentert ovenfor, kunne det se ut til at de ble tilstrekkelig motivert gjennom det å hjelpe andre mennesker som hadde behov for veiledning. I kommune Y mente O3 videre at det var bra for gjeldsrådgiveren i NAV at de ikke opererte etter profitt, da dette kunne redusere kvaliteten på sakene. Ved å ikke være avhengig av inntekt kunne de sikre kvaliteten gjennom å følge saken bedre fra begynnelse til slutt, fordi det ikke arbeidet under det samme presset.

O1 - Jeg vet ikke om en ville jobbet forttere eller mer målrettet hvis en hadde hatt profittmål. Det tror jeg ikke. Vår motivasjon er jo egentlig å få ned den der ventelisten, for den plager oss.

O1 - Vi synes ærlig talt at det er ille at folk ikke skal få hjelp mye raskere enn det de får nå. Og da er jo det motivasjon for å både få sakene fort inn og fort ut. Vi må løse de fort. Få til en løsning så fort vi kan. Så det er motivasjon.

O3 - Ja. Vi strekker oss litt lenger altså. Rett og slett. Ja. Går i banken med bruker og prøver å ordne andre typer ordninger og være kreativ og ja.

I det private kunne vi derimot observere en relativt annerledes oppfatning av eksistensen av profittmålet. Der mente de at lønnsomhetsmålet fungerte som en ekstra drivkraft for de ansatte i det private, samt at profittmålet gagnet også kunden da de kun tok seg betalt dersom saken ble løst.

P1 - For vi ønsker jo at kunden skal ut av disse problemene fort som mulig vi ønsker samtidig at butikken skal få inn midler så fort som mulig. Så det er jo en vinn- vinn.

P2: Og han var veldig tydelig på at han forventet at det var resultater og at vi fikk løst sakene. For betalingen lå i andre enden og vi måtte løse saker og få inn nye saker.

Konklusjon: Det kan tyde på at profittmål gir en ekstra driv i privat firma Z, men fraværet av profittmål i kommune X og Y gav allikevel ikke noe mindre driv i følge våre respondenter. Dette kan dermed være med på å avkrefte denne proposisjonen, da ingen i NAV mener at mangel på profittmål slår negativt ut i innsats. Så her har vi et tvetydig resultat hvor tilbakemeldingene fra det private gjeldsrådgivningsfirmaet støtter proposisjonen, mens resultatene fra utvalget i NAV viser det motsatte.

6.6 Prosesser

Proposisjonen 13: Det finnes standardiserte prosesser og systemer i både gjeldsrådgivning i NAV og i privat firma.

Denne proposisjonen bygger på en antagelse om at det er hensiktsmessig å ha gode rutiner og standardiserte prosesser for hvordan en gjeldsrådgivningsprosess bør utføres. Dette er for å sikre god kvalitet og effektivitet i alle ledd og dermed unngå unødvendig bruk av ressurser. Vi anser dette som en vesentlig faktor for å kunne yte god gjeldsrådgivning og det står derfor sentralt å undersøke hvor vidt dette eksisterer i begge sektorer.

Tabell 13 Prosesser

Emne	O 1	O 2	O 3
Jobber hver enkelt rådgiver likt?	Ja, jobbet etter samme system men tilpasset det til hver enkelt sak.	Virker som vi jobbet sånn omtrentlig etter samme system.	Har kun en gjeldsrådgiver, men det er en standardisert prosess med standardiserte brev.
	P 1	P 2	
	Standardisert saksgang og rutiner på hvordan ting skulle løses. Men det var ulike saker som krevde ulik prosess.	Standardisert prosess ifht. møter og kundens løp, men noe forskjell i forhandlinger. Ingen saker er like, så måtte bruke ulik fremgangsmåte.	

For å undersøke dette var det først og fremst greit å få de ulike gjeldsrådgiverne til å lede oss i gjennom en typisk saksgang. Hos NAV kan prosessen kort oppsummeres i tre faser som er beskrevet i teoridelen tidligere; Oppstartsfase, kartleggingsfase og løsningsfase hvor rådgiver sjekket om det var muligheter for gjeldsordning, nedbetalingsavtaler eller om kravene kun kunne settes i bero. Videre spurte vi om de hadde standardiserte rutiner og prosesser som gjeldsrådgiverne måtte følge, som vi fikk bekreftet. Allikevel kunne O2 fortelle at de opplevde at datasystemene var for dårlig og trengte forbedring for å forenkle hverdagen og sørge for at sakene kunne løses raskere.

O1 - For det første så har jeg fått masse rutiner på plass og vi har standardisert hele prosessen.

Da vi intervjuet den private aktøren kom det frem at rammene rundt prosessen var tilnærmet lik, med unntak av de avsluttende tiltakene. De private gjeldsrådgiverne startet prosessen med en innledningsfase, som ble fulgt av en kartleggingsfase og løsningsfase, før de gikk over til en oppfølgingsfase og avslutningsfase. De private gjeldsrådgiverne var opptatt av å forhindre at kunden returnerte med de samme problemene i fremtiden og de forsøkte å unngå dette ved og blant annet sette opp nettbank og kredittsperrer, samt tilby 12 måneders gratis hjelp i etterkant av avsluttet sak.

P1 – (...) Og i og med at det var på en måte vi som lærte opp alle så ble det jo lært opp på samme måte og. Så at både saksgang og måte å fremstille det, krav til kundemøter og oppfølging som et minimum var alt satt i system. Oppfølging på. Ja på tidsbruk og alt var satt i system .

P2 - I utgangspunktet så var det vel en standardisert prosess men det ble nok utgjort en viss forskjell i fremgangsmåte for hver enkelt.(...) Intensjonen var å lage en oppskrift på best practice. Hvordan best mulig komme frem til mål.

Konklusjon: Til denne proposisjonen finner vi støtte. Alle de tre aktørene bærer preg av å ha noe standardiserte rutiner og systemer, men på grunn av at ingen saker er like kan en ikke ha en felles fremgangsmåte på alle tilfeller.

I foregående tekst har vi analysert datainnsamlingen gjennom våre proposisjoner. Vi finner det allikevel hensiktsmessig å trekke frem et funn til. Under intervjuet med de bankansatte ble vi presentert for en annen ulikhet som vi ikke hadde tenkt på i forkant av forskningen. Vi vil derfor ta dette med da det nyanserer oppgaven vår ytterligere. B1 presenterte oss for tanken om at det kan være en generell kulturell forskjell mellom offentlig og privat sektor. Han mente at det var mer pågangsmot i privat sektor.

B1 - Det jeg har sett er at det er nok mer guts og motivasjon hos det private enn hva vi opplever hos det offentlige. Men det tror jeg egentlig ikke bare trenger å være symptomatisk for gjeldsrådgivere. Det kan være andre årsaker til det. Det følger nok litt kommunal sektor. Du har en litt mer tilbakelemt situasjon.

I privat sektor er en avhengig av å ha inntekter for å få utbetalt lønn, noe som kan gjenspeile seg i holdningen til de ansatte. Som statlig ansatt vil du være sikret din lønn og arbeidsplass, og dette vil muligens kunne gjøre at de senker skuldrene i større grad enn det ansatte i privat sektor gjør. Denne kulturelle forskjellen kunne vi allikevel ikke observere så direkte i vårt utvalg.

Den foregående analysen skal vi nå anvende til å diskutere og belyse problemstillingen vår i neste kapittel.

7. Diskusjon

Her vil vi drøfte funnene i datagrunnlaget, som vi presenterte i foregående kapittel, opp mot teori og proposisjoner. Herunder vil vi også trekke en rød tråd gjennom drøftingen, slik at vi på best mulig måte kan besvare problemstillingen vår.

Er det forskjell på gjeldsrådgivning i private firmaer og NAV, og hvilke underliggende faktorer kan eventuelt være årsaken til dette?"

Som presentert i analysen var det forskjell i kundegruppen til de to sektorene som følge av at det private gjeldsrådgivningsfirmaet selekterte kundene etter inntekt. De private gjeldsrådgiverne er avhengige av at kundene kan betale for tjenesten samt at de har en betjeningsevne slik at gjeldsrådgiverne har noe å forhandle med til kreditorene. Dette kan komme av at det private ikke har det støtteapparatet rundt seg som de offentlige gjeldsrådgiverne har. Gjeldsrådgiverne i NAV kan blant annet søke om sosialstønad, boligstønad og diverse andre hjelpemidler for sine klienter. Denne ulikheten kan lede til at det forekommer forskjeller i prosesser og behandling av saker, da gjeldsrådgiverne både har ulikt utgangspunkt og ulikt verktøy fra kunden å arbeide med. Det fører igjen til at de to sektorene har ulike løsningsalternativer, da det private selekterer kundene med bakgrunn i at de kan anvende økonomien deres til å betale gjelden umiddelbart, eller få til en utenomrettslig nedbetalingsplan med kreditorene. NAV kan i tillegg til dette også jobbe mot å åpne en gjeldsordning eller sette kravene i bero. Disse løsningsalternativene er ikke noe de private har valgt å ta betalt for, og faller derfor ikke inn under deres løsningsalternativ.

Samtidig kan denne selekteringen av klienter også lede til forskjell i behandlingstid da funnene som er presentert ovenfor viste at NAV fikk brukere som medførte treghet i systemet som følge av at klientene var havnet i en svært presset situasjon. Selekteringen har dermed medført at NAV kan oppleve en tøffere kundegruppe enn det private firmaet, som igjen medfører at deres løsninger er annerledes enn det private gjeldsrådgivningsfirmaet. Med en tøffere kundegruppe, mener vi personer med lav inntekt og liten mulighet for økt inntekt i form av salg av eiendeler. Det kan dermed forklare årsaken til hvorfor offentlige gjeldsrådgivere som oftest jobber med å få åpnet en gjeldsordning for sine klienter.

Videre så vi at antagelsen vår om at gjeldsrådgiverne i NAV har mindre økonomisk utdannelse var til dels berettiget. To av tre gjeldsrådgivere hadde ikke økonomisk utdannelse, som muligens kan grunnes i at det ikke er lovfestede kompetansekrav til gjeldsrådgiverne. Til

tross for dette var allikevel erfaringen og kompetansen til gjeldsrådgiverne god da de hadde juridisk utdannelse og lang erfaring med saksbehandling. Vår antagelse om at det å ha økonomisk bakgrunn er vesentlig for å gjennomføre en sak er derfor feilaktig. Å ha juridisk forståelse står sentralt i denne profesjonen, da det er viktig å til stadighet oppdatere seg på gjeldende lover og regler. Derfor har den manglende økonomiske bakgrunnen og erfaringen ikke like stor effekt på gjeldsrådgivningens kvalitet som vi i utgangspunktet antok og vi ser dermed at dette ikke har ledet til vesentlige forskjeller mellom de to sektorene.

Det fremkom fra analysen at det forelå forskjeller i ressursbruk på intern opplæring mellom NAV og det private gjeldsrådgivningsfirmaet. Det private firmaet brukte mer ressurser, som bør antas å være positivt for kunden, da det kan heve kvaliteten og effektiviteten. Videre så det ut til at NAV hadde noe mer fokus på ekstern kursing, som kan oppveie for eventuell manglende intern opplæring. En av årsakene til at NAV ikke har et like stort fokus på intern opplæring kan muligens grunnes i den manglende satsningen på overordnet nivå som det fremkom i intervjuet med både 02 og B1. Allikevel kan en ikke trekke en konklusjon på at mangel på intern opplæring svekker kvalitet eller medfører forskjeller, da den eksterne kursingen i NAV så ut til å være god.

En av de store forskjellene mellom de to sektorene var at gjeldsrådgivningen ved NAV opplevde hyppigere utskiftninger blant de ansatte enn det private firmaet. Ulempen med dette er at de til stadighet må lære opp nye ansatte innen flere forskjellige fagfelt som kan være en tid- og ressurskrevende prosess. Det kan hindre både effektivitet og flyt i arbeidet som pågår. En risikerer også å miste verdifull opparbeidet kompetanse og erfaring. Det gjelder muligens spesielt små kommuner hvor det gjerne er kun en person som arbeider som gjeldsrådgiver, hvor kunnskapen da er meget sentralisert. Henviser her til kommune Y, hvor det kun var en gjeldsrådgiver. Dersom hun velger å forlate sin stilling, vil det være naturlig at en del kompetanse og erfaring forsvinner. Det til tross for at hun muligens vil lære opp den nye gjeldsrådgiveren som tiltrer. Det kommer av at en klarer ikke videreformidle to års opparbeidet kompetanse på en kort opplæringsperiode. Funnet her kan dermed også være med på å støtte opp om undersøkelsen foretatt av Riksrevisjonen i 2006, at det er problemer med kompetanse på de små kontorene, da gjennomstrømmingen ved gjeldsrådgivningskontorene i NAV er høyere enn ved det private firmaet. Igjen viser dette til at det kan være forskjell i kompetansen mellom de to sektorene.

Underveis i forskningen fikk vi også støtte for antagelsen vår om at det var forskjell i ventetiden hos de to aktørene. Det var vesentlig lengre ventetid i NAV enn ved det private firmaet. Dette kan støtte opp om resultatene til Riksrevisjonen, om at hovedproblemet til NAV er ventetiden. Denne ventetiden var videre med på å forsterke forskjellen vi testet i proposisjon 1, da kunder som hadde økonomi til det valgte private gjeldsrådgivningsfirmaer for å slippe lang ventetid. De offentlige aktørene jobbet så intensivt de kunne innenfor gitte rammer for å redusere ventetiden, men de påpekte at det var stor pågang og for lite ressurser. O2 savnet blant annet et bedre datasystem enn hva de hadde i dag, da dette kunne være med på å sørge for bedre effektivitet og kortere ventetid. På en annen side mente O3 at en reduksjon i behandlingstid, og dermed en reduksjon i ventetid, kunne gå utover kvaliteten. Hun fortalte at kontoret hadde fokus på å sørge for kvalitet, fremfor kvantitet og de ville ikke redusere ventetiden på bekostning av kvaliteten.

I det private firmaet var det betraktelig kortere ventetid. Begge rådgiverne påpekte at det var viktig å nå kundene så fort som mulig, fordi det var da kunden var mest motivert til å gjennomføre saken og stå løpet ut. Det kan videre være svært uheldig for en gjeldstynget person å vente i flere måneder på å få den hjelpen han eller hun trenger. Saken kan gå fra å være en relativt enkel situasjon å løse, til å bli kompleks sak som krever mer enn kun et rådgivningsmøte. Hovedårsaken til at denne forskjellen i ventetid eksisterer kan grunnes i ressurser. NAV kontorene vi undersøkte bar preg av å være svært underbemannet. De hadde en kundepågang langt større enn det deres kapasitet kunne dekke. Denne utfordringen møtte de ikke i det private firmaet, da de ansatte nye arbeidstakere etter etterspørsel og behov. Dette medfører derfor en forskjell mellom de to aktørene, da det offentlige ikke kan ansette nye som følge av økt pågang uten å få bevilgning til det fra kommunen.

Denne lange ventetiden kan også ses i sammenheng i forskjellen vi fant i tidsbruk per sak, hvor NAV brukte noe lengre tid på å fremlegge en løsning. Det kan være en følge av ressursmangel, stadige utskiftninger og mangel på intern opplæring, da dette var utfordringer som både kommune X og Y hadde erfart. Hovedprioriteten til kommune Y var allikevel å levere en kvalitet i sine tjenester, fremfor å redusere tidsbruk per sak. Siden det private firmaet hadde kortere behandlingstid kunne det tenkes at det gikk utover kvaliteten de leverte. Som det fremkom i analysen mente bankansatt 1 allikevel, som har behandlet saker fra det private firmaet, at kvaliteten var god og at sakene var godt gjennomarbeidet. Denne forskjellen i tidsbruk ser derfor ikke ut til å påvise en vesentlig forskjell i kvaliteten i arbeidet hos de to aktørene.

En årsak til at det ikke medførte forringing av kvaliteten kan være fordi det private gjeldsrådgivningsfirmaet hadde en betydelig mindre løpende kundeportefølje, enn det gjeldsrådgiverne i NAV hadde. Kommune X og Y hadde i gjennomsnitt 40 saker løpende, i motsetning til firma Z som hadde 10 saker samtidig. Gjeldsrådgivere i NAV jobber som nevnt fortrinnsvis med å åpne gjeldsordninger for sine brukere, noe som kan forklare denne forskjellen. Å fremlegge et forslag for gjeldsordning antar vi er mindre tids- og ressurskrevende sammenlignet med å utarbeide en komplett nedbetalingsplan med utallige kreditorer. Det private gjeldsrådgivningsfirmaet jobber som nevnt tidligere mest mot nedbetalingsavtaler som burde tilsi at det private bør bruke lengre tid per sak. Dette stemte allikevel ikke med vårt utvalg.

Et annet element som kan påvirke saksbehandlingstiden er at lønnen til de ansatte i det private firmaet er direkte knyttet til avslutning av saker og provisjon ved nedforhandling av krav. Her antok vi at provisjonslønnen ville lede til ekstra motivasjon til å løse en sak hurtig, da en i følge økonomisk teori vil handle etter egen interesse. Som nevnt i agentteorien kan en gjennom avlønninger eliminere at opportunistisk atferd oppstår, ved å samkjøre interessene til prinsipalen og agenten. Her ved å øke belønningen til agenten når han eller hun yter en ekstra innsats. Vår undersøkelse av det private firmaet viste at denne avlønningen, som var ment som en måte å fjerne insentivmotsetninger og samkjøre målene til klienten og rådgiveren på, ikke hadde vesentlig påvirkningen på rådgiveren. Den største motivasjonen til rådgiverne var å kunne hjelpe, og ikke det å tjene penger på å redusere krav. Den provisjonsbaserte lønningen medførte dermed ikke en forskjell i motivasjon mellom de to sektorene som vi antok. Alle gjeldsrådgiverne ble i større grad motivert av indre motivasjonsfaktorer som både Maslow, Herzberg og forventningsteori hevder. Det forelå dermed ingen ønske om økonomisk egeninteresse hos noen av gjeldsrådgiverne. Undersøkelsen vår kan derfor støtte Herzbergs teori om at resultatlønninger ikke alene nødvendigvis fungerer som motivasjon, og at den indre drivkraften må være til stede for at en skal yte innsats. Dette kan igjen avspeiles i forventningsteori, der teorien bygger på at den ansatte må verdsette belønningen for å yte innsats. Det fremstår fra intervjuene at rådgiverne motiveres av oppgaven fordi de setter pris på flere faktorer, som nevnt, og lønn var ikke det som sto mest sentralt når det kom til innsatsen de la ned. Samtlige hevdet også at de ikke ville arbeidet annerledes om lønningene ble knyttet opp mot resultat. Her bør en allikevel se på mulighetene for at offentlig gjeldsrådgiverne ikke helt vet hvordan en provisjonsbasert lønn ville ha påvirket dem i

praksis. Det er derfor vanskelig å si med 100 prosent sikkerhet at en endring i lønnsstruktur ikke ville ha endret motivasjonen hos gjeldsrådgiverne i NAV.

I vårt utvalg ser det ut til at offentlige gjeldsrådgivere opererer under vanskeligere rammer og strengere vilkår, enn det de private gjeldsrådgiverne gjør, og dette vil nødvendigvis utspille seg negativt i både ventetid og behandlingstid. Et eksempel på strengere vilkår er begrensningen NAV møter når de skal forhandle frem reduksjon i krav. Det viste seg at NAV måtte forholde seg til lovverk når de skulle forhandle på krav, og de kunne derfor ikke prioritere kreditorer, slik som de private gjeldsrådgiveren. Disse rammene er dermed med på å skape en forskjell i arbeidsmetoden til de to sektorene da brukere som oppsøker det private har større mulighet til å få redusert sin gjeldsmasse.

Da vi analyserte bruk av motivasjonsfaktorer fra ledelsesnivå kom det frem at det var betydelige forskjeller i anvendelsen av disse. Det var en klar tendens til at det private gjeldsrådgivningsfirmaet var mer fokusert på å motivere de ansatte gjennom målsettinger og oppfølging fra ledelsen. I følge Herzbergs og Maslows motivasjonsteori, samt målsettingsteorier bør ledelsen ha klare og realistiske mål for å motivere den ansatte til å gjennomføre en god jobb. For at dette skal kunne fungere må de ansatte ha et ønske om å oppfylle målet. Dersom mål ikke er til stede kan de ansatte bli umotivert. Dette kunne vi til en viss grad observere i det offentlige da O2 uttrykte et ønske om klarere mål og måltall til å bli vurdert opp mot. Han nevnte allikevel at det ikke hadde en vesentlig innvirkning på hans evne eller vilje til arbeidsinnsats. Vi kan derfor ikke si at dette medførte en stor forskjell i måten de to sektorene arbeidet på, utenom at ledelsen i det private firmaet hadde en strengere begrensning på antall saker løpende enn hva ledelsen i NAV hadde.

Videre i økonomisk teori, vil en i følge Herzbergs tofaktormodell, ikke være motivert dersom han eller hun mistrives i jobben. I det private firmaet ble det blant annet nevnt at de opplevde en faglig kompetent og dyktig leder, et godt arbeidsmiljø og økonomisk godtgjørelse, som i følge Herzberg er viktige hygienefaktorer for å trives på arbeidsplassen. Mistrivsel kan for eksempel oppstå dersom lederen aldri gir anerkjennelse og skryt til sine medarbeidere.

Oppmuntring fra ledelsen var i større grad til stede i det private gjeldsrådgivningsfirmaet. Allikevel var det ingen av de ansatte, i verken privat virksomhet eller NAV som gav uttrykk for at de mistrivdes på arbeidsplassen. Så selv om utvalget vårt viste en betydelig forskjell i bruk av motivasjonsfaktorer og hygienefaktorer, påvirket ikke det trivsel i så stor grad som vi

forventet i henhold til overnevnte teorier. Dette kan komme av, som nevnt, at alle rådgiverne hadde et genuint ønske om å bistå menneskene som søkte hjelp.

Som en av hovedforskjellene vi antok å finne, var at det private firmaet ville være mer ivrige etter å løse en sak enn gjeldsrådgiverne i NAV, da de er avhengig av å løse saken for å tjene penger. Etter å ha fullført undersøkelsen fikk vi ikke full støtte for denne proposisjonen, da de offentlige ansatte så ut til å være like ivrige som de private rådgiverne, til tross for sikker inntekt. Denne inntekstavhengigheten til de private rådgiverne medførte dermed ingen forskjell mellom de to sektorenes vilje til å løse en sak.

I den siste proposisjon vår antok vi at det ville være standardiserte systemer og prosesser hos de tre aktørene. Å ha standardiserte prosesser og systemer er noe vi antar vil effektivisere prosessen og gjøre det enklere for rådgiveren å løse saken. Vi så det derfor som viktig å fremheve denne, da ulik grad av standardisering kunne ha ledet til en vesentlig forskjell. Forskningen avdekket at vår antagelse om at de tre kontorene hadde dette, var korrekt. Vi observerte dermed ingen utpreget forskjell. I det private hadde de muligens noe mer gjennomarbeidet systemer og prosesser da de hadde et godt utarbeidet datasystem, samt fokus på intern opplæring slik at de ansatte fulgte noenlunde samme prosess. En forskjell vi allikevel observerte ved denne proposisjonen, var at det private firmaet hadde mer fokus på å forhindre tilbakefall av klientene, for å sikre fornøyde kunder og godt omdømme. Avslutningsvis hadde de derfor et møte med klienten der de la til rette for nettbank og gjennomgikk budsjettet med klienten samt at de tilbydde 12 måneders gratis veiledning etter avsluttet sak. Det bør allikevel nevnes at begge sektorer nevnte at ingen saker var like, og dermed var det vanskelig å ha en komplett mal for løsningsforløp. Derfor var lederne hos både NAV og det private gjeldsrådgivningsfirmaet tilgjengelig for spørsmål og diskusjon rundt pågående saker. Foruten dette var det ingen vesentlige forskjeller i prosesser og systemer.

8. Avslutning og konklusjon

Vi vil i dette kapittelet gi et kort sammendrag av forskningens resultater, samt en presentasjon av våre konklusjoner sett i lys av vår problemstilling. Vi vil samtidig påpeke begrensninger oppgaven medfører og komme med anbefalinger til organiseringen av gjeldsrådgivningen videre i Norge.

Etter å ha fullført våre undersøkelser er det vanskelig å trekke en entydig slutning med hensyn til vår problemstilling. Det er fordi vi ikke fikk fullstendig støtte for alle våre antagelser og proposisjoner, samt at vi fikk noe tvetydige resultater når vi undersøkte økonomisk utdanning, kurs og etterutdanning, forhandling på gjeld og insentiver som fulgte av provisjonsbasert lønn. Forskningen viste allikevel at det eksisterte en rekke forskjeller mellom gjeldsrådgiverne på de tre kontorene. Alle temaene vi valgte representerte ulikheter, som antatt i forkant av forskningen. Vi fant klare forskjeller i kundegrupper, intern opplæring til ansatte, utskiftninger av ansatte og ventetid for kundene. Videre var det variasjon i antall pågående saker per rådgiver, tidsbruk per sak, bruk av motivasjonsfaktorer og målsettinger fra ledelsen, samt prosesser og systemer.

Til tross for disse forskjellene var gjeldsrådgivningen i de to sektorene også lik på mange punkter noe som vi ikke hadde forespeilet fra forskningens start. Vi hadde en antagelse om at det ville være betydelige forskjeller i utførelse, motivasjon og kvalitet som ble levert i de to sektorene, som følge av det økonomiske insentivet i det private gjeldsrådgivningsfirmaet. Det økonomiske profittmålet trodde vi ville medføre en høyere kvalitetsmessig leveranse på bakgrunn av økt press til fortjeneste. Dette viste seg å være feilaktig. Som diskutert i foregående kapittel, kan det se ut til at forskjellene skyldes faktorer som ligger utenfor gjeldsrådgivernes kontroll. Det så ikke ut til å stå på verken kompetansen eller viljen til å yte innsats fra gjeldsrådgivernes side, men heller en manglende vilje til ressursbevilgning på overordnet nivå i NAV. Gjeldsrådgivningen så ut til å bære preg av at det ikke var et satsningsområde i de to kommunene vi analyserte, til tross for at kommune X er med i et prosjekt for å styrke gjeldsrådgivningstjenesten.

Utover de begrensede ressursene var gjeldsrådgivningen i de to sektorene langt mer like enn forventet da vi ikke har funnet støtte for alle våre proposisjoner. Vår undersøkelse har et begrenset utvalg og vi kan derfor ikke generalisere våre resultater til å gjelde alle gjeldsrådgivningskontorer i Norge. En undersøkelse på landsbasis om forskjeller i det

offentlige og det private gjeldsrådgivningsapparatet ville vært det mest ønskede da dette kunne gitt oss generaliseringer om ulikheter og en større innsikt. Funnene fra vår oppgave kan allikevel anvendes som et pilotprosjekt for videre forskning innenfor gjeldsrådgivning og dagens gjeldsproblematikk.

Siden utredningen er en pilotstudie har vi valgt å anvende alle proposisjonene, til tross for at noen proposisjoner burde hatt større datagrunnlag for å støttes. Det er fordi vi anser dem som viktige for å si noe om forskjeller, og bør dermed bli undersøkt ytterligere i kvantitativ forskning. Det er forklaringen på hvorfor vår kvalitative utredning har noen kvantitative proposisjoner.

På bakgrunn av de resultatene som har fremkommet i denne utredningen ser vi behov for ytterligere forskning. Gjeldsrådgivningen i både offentlig og privat sektor har et potensial til å bli enda bedre enn det er i dag. Utviklingen i markedet gjør at gjeldsrådgivere stadig må tilegne seg ny kunnskap, da lover og reguleringer endres, samt at tilbudet på kredittmarkedet bærer preg av økt kompleksitet. Dette sammen med at vi opplever en økende gjeldsbyrde i det norske samfunnet gjør at Norge er avhengig av å opprettholde et solid gjeldsrådgivningstilbud. Dersom utviklingen i husholdningens forbruk og vilje til å påta seg gjeld fortsetter i samme tempo som det har gjort siden liberaliseringen av kredittmarkedet, råder det liten tvil om at vi behøver et godt støtteapparat. Noe som spesielt gjelder dersom vi skulle oppleve uheldige svingninger i markedet som slår negativt ut i privatøkonomien. Det bør derfor være et tilbud til husholdningene som er både proaktivt og reaktivt i forhold til eventuell gjeldsproblematikk som må antas å fortsette de neste årene.

Resultatene fra denne oppgaven gjør at vi er i posisjon til å gi noen anbefalinger for forbedring på dette området. Etter å ha undersøkt i dybden det gjeldsrådgivningstilbudet Norge har i dag, har vi sett et behov for en kompetanseheving og økt satsning på kommunalt nivå. Det koster den norske stat 100 millioner kroner årlig å drifte gjeldsordningstilbudet og denne kostnaden må antas å øke de kommende årene. Derfor er det hensiktsmessig med et større fokus på forebygging av gjeldsproblematikk ved å for eksempel kurse flere klienter som søker hjelp hos NAV. Både for å forhindre at problemene oppstår, samt for å forhindre tilbakefall. Den store pågangen kunne muligens blitt imøtesett med mer felles veiledning og kunnskapsutvikling av brukerne, for å effektivisere og nå ut til flere potensielle gjeldsofre i tide. For eksempel kunne NAV arrangert kurs i husholdningsøkonomi for de som måtte ønske det.

Bankansatt 1 mente at løsning på utfordringene som NAV møter i dag er å samle enhetene og sentralisere kompetansen. Med dette ville kommuner kunne gå sammen og samarbeide, dele kunnskap og utvikle seg i fellesskap. På denne måten kan også de små kommunene, som ofte ikke har flere enn en gjeldsrådgiver også tilegne seg nødvendig kunnskap ved hjelp av samarbeidspartnere. Eksempelvis kunne gjeldsrådgivningen bli samlet på fylkesnivå. Noe vi også er enige i, da mennesker som oftest arbeider bedre sammen enn hver for seg.

Når det gjelder private gjeldsrådgivere bør det bli etablert kontrollorganer som kan sørge for at det er seriøse aktører på markedet og at kundens rettigheter blir ivaretatt. Det bør være en autorisasjonsplikt for gjeldsrådgivere, på lik linje som det er for finansielle rådgivere, slik at en kan unngå at en sårbar kundegruppe blir utnyttet av eventuelle useriøse aktører.

Våre råd er derfor samarbeid, ikke bare på tvers av kommuner, men også mellom privat og offentlig sektor for å styrke gjeldsrådgivningstilbudet. De sitter begge på verdifull informasjon og kompetanse, som en skyldner kunne dratt nytte av i et eventuelt samarbeid.

Referanser

ABC nyheter (2012, 24.04) *Gjeldsordningsloven*. Hentet 09.01.2013 fra <http://www.abcnyheter.no/lan/faktainnhold/081120/gjeldsordningsloven>

Andersen, J.A. (2009). *Organisasjonsteori fra argument og motargument til kunnskap*, Oslo: Universitetsforlaget.

Arbeidsdepartementet (2012, 04.09) *Økonomi og gjeldsrådgivning*. Hentet 09.01.2013 fra <http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/tema/velferdspolitik/sosiale-tjenester/okonomi--og-gjeldsrådgivning.html?id=570210>

Arbeids- og velferdsdirektoratet (2012) Hovednr. 35 - Lov om sosiale tjenester i NAV. *Rundskriv 35/2012*. Oslo. NAV. Hentet 13.03.2013 fra <http://www.nav.no/rettskildene/Rundskriv/Hovednr.+35+-+Lov+om+sosiale+tjenester+i+NAV.312829.cms>

Bakko, E. (n.d) Skatt og hellige kuer. *Skatt og avgift*. Selmer. Hentet 02.02.2013 fra <http://oldsite.selmer.no/storypg.aspx?id=1206&ver=1&zone=27>

Barne- og Likestillingsdepartementet (2006). *Har du gjeldsproblemer? - en veileder for deg som kan ha behov for gjeldsordning*. 06/2006, Oslo, Hentet 14.01.2013 fra http://www.regjeringen.no/upload/BLD/Gjeldsordning/BLD_Gjeldsordningsloven.pdf

Barne-, Likestillings- og Inkluderingsdepartementet (2010). *Gjeldsordningsloven - veiledende livsoppholdssatser mv. gjeldende fra 1. juli 2010*. (Rundskriv 30.06.10) Hentet 11.01.2013 fra <http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/dok/rundskriv/2010/gjeldsordningsloven---veiledende-livsopp.html?id=610530>

Barne-, Likestillings- og Inkluderingsdepartementet (2011, 12.12) *Vil ha en mer rettferdig gjeldsordning i Norge*. Nyhet, Oslo. Hentet 09.01.2013 fra <http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/aktuelt/nyheter/2011/vil-ha-en-mer-rettferdig-gjeldsordning-i.html?id=666364>

Barne-, Likestillings- og inkluderingsdepartementet (2013, 28.01). *Gjeldsordningsbasen*. Hentet 14.01.2013 fra <http://gjeldsordningsbasen.dep.no/>

Benedictow, A. (2005) Norsk økonomi gjennom 20 år. *Statistisk sentralbyrå. Samfunnsspeilet 2005/4*. s. 101- 106. Hentet 07.01.2013 fra <http://www.ssb.no/ssp/utg/200504/14/>

Bergene T.K. (2012) Sluttrapport. Kristiansand Kommune. Hentet 22.01.2013 fra http://www.kristiansand.kommune.no/Documents/_HS/Gjeldsr%C3%A5dgivning/Sluttrapport%20-%20Gjeldsr%C3%A5dgivning%202012.pdf?epslanguage=no

Borgeraas, E. Poppe, C. (2012). Full grid Norway. *Prosjektnotat nr.12-2012*. Oslo: SIFO. Hentet 07.01.2013 http://www.sifo.no/files/file78428_prosjektnotat_nr_12-2012_ok.pdf

Borgersen, T-A, Kivedal B.K., Thøgersen J. (2013). Egenkapitalkrav og finansiell risiko i husholdningenes boliginvesteringer, *Magma* 01, s.22-28 Hentet 25.01.2013 fra <http://www.magma.no/egenkapitalkrav-og-finansiell-risiko-i-husholdningenes-boliginvesteringer>

Brusdal, R. (2013). Personlig Økonomi, Oppdragsrapport nr. 4-2013. Oslo: SIFO

Bø, T (1999, 04.11), De fant den første olje i Nordsjøen, *Aftenposten*, Hentet 07.03 2013 fra <http://tux1.aftenposten.no/nyheter/iriks/d108189.htm>

De nasjonale forskningsetiske komiteer (2013, 30.01) "1. Kvalitative og kvantitative forskningsmetoder – likheter og forskjeller". Hentet 05.03.2013 fra <http://www.etikkom.no/Forskningsetikk/Etiske-retningslinjer/Medisin-og-helse/Kvalitativ-forskning/1-Kvalitative-og-kvantitative-forskningsmetoder--likheter-og-forskjeller/>.

Eika, T (2008, 08.12). Det svinger i norsk økonomi, *Statistisk sentralbyrå*, Samfunnsspeilet (5-6), s.98-111. Hentet 05.03.2013 fra <http://www.ssb.no/nasjonalregnskap-og-konjunkturer/artikler-og-publikasjoner/det-svinger-i-norsk-okonomi>

Epland, J., Kirkeberg, M.I, (2011, 05.12) Nedgang i husholdningers inntekt, *SSB*, Samfunnsspeilet (5-6). s.47-52. Hentet 07.03.2013 fra <http://www.ssb.no/inntekt-og-forbruk/artikler-og-publikasjoner/nedgang-i-husholdningenes-inntekter>

Ertesvåg, F (2013, 26.04). Skal sjekke din forbruksgjeld: Regjeringen innfører gjeldsregister. *VG*. Hentet 26.04.2013 fra <http://www.vg.no/nyheter/innenriks/artikkel.php?artid=10102831>

Ertesvåg, F., Viken, I., (2011, 13.01). Rekordmange gjeldsslaver. *E24*. Hentet 17.04.2013 fra <http://e24.no/makro-og-politikk/rekordmange-gjeldsslaver/3986104>

Finansdepartementet (2012) Forsinkelsesrente. Hentet 15.04.2013 fra <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fin/tema/renter/forsinkelsesrente-.html?id=429404>

Finansportalen (2009, 30.11). Verdt å vite om inkasso og betalingsanmerkninger. *Forbrukerrådet*. Hentet 10.01.2013 fra <http://www.finansportalen.no/Tips+og+r%C3%A5d/Bank/verdt-%C3%A5-vite-om-inkasso-og-betalingsanmerkninger>

Finanstilsynet (2009). Tilstanden i finansmarkedet. Oslo: Finanstilsynet

Finanstilsynet (2010) *Retningslinjer for forsvarlig utlånspraksis for lån til boligformål [erstattet av rundskriv 29/2011]*. Rundskriv 11/2010. Hentet 10.03.2013 fra http://www.finanstilsynet.no/no/Artikkelarkiv/Rundskriv/2010/1_kvartal/Retningslinjer-for-forsvarlig-utlanspraksis-for-lan-til-boligformal-/

Finanstilsynet (2011) Finansielle utviklingstrekk 2011. Rapport September 2011. Oslo: Finanstilsynet. s. 47-49. Hentet 25.02.2013 fra <http://www.finanstilsynet.no/no/Artikkelarkiv/Rapporter/2011/Finansielle-utviklingstrekk-2011/>

Finanstilsynet (2012a). Finansielt utsyn 2012. Oslo: Finanstilsynet

Finanstilsynet (2012b). Boliglånsundersøkelsen. Oslo: Finanstilsynet. Hentet 26.01.2013 fra http://www.finanstilsynet.no/Global/Bank%20og%20Finans/Banker/Analyser%20og%20statistikk/Boliglaansunders%C3%B8kelsen_hoesten_2012_offentlig_rapport.pdf

Forbrukerrådet (2011) Det håndgripelige gjort uforståelig. En prosjektrapport fra Forbrukerrådet om gjeldsproblematikk i Norge og kommunikasjonen mellom inkassobyråene og skyldnere. Oslo: Forbrukerpolitisk avdeling. Hentet 10.03.2013 fra <http://www.forbrukerradet.no/annet/tester-og-kj%C3%B8petips/unders%C3%B8kelses/inkasso-det-h%C3%A5ndgripelige-gjort-uforst%C3%A5elig>

Framstad, P.A. (2013.14.01). Gjeldsveksten øker. Vi låner mer fra utlandet. *E24*. Hentet 14.01.2013 fra <http://e24.no/makro-og-politikk/gjeldsveksten-oeker/20323152>

Gjedrem, S. (2002, 13.11). Pengepolitikk i en åpen økonomi. *Norges Bank*. Hentet 21.01.2013 fra <http://www.norges-bank.no/no/om/publisert/foredrag-og-taler/2002/2002-11-13-2/>.

Gjeldsordningsloven (1992). Lov om frivillig og tvungen gjeldsordning for privatpersoner. Hentet 07.01.2013 fra <http://www.lovdatab.no/all/hl-19920717-099.html>

Gratis rettshjelp (n.d). 2.6 *Tvungen gjeldsordning*. Hentet 12.01.2013 fra <http://gratisrettshjelp.no/blog/2-6-tvungen-gjeldsordning/>

Helse Norge, (2013). *Å miste jobben*. Hentet 15.04.2013 fra <http://helsenorge.no/HelseogSunnhet/Sider/A-miste-jobben/Okonomiske-bekymringer.aspx>

Inkassoguiden (2009, 28.02). Gjeldsordning, en kort innføring. Hentet 08.01.2013 fra <http://www.inkassoguiden.no/index.php/gjeldsordning-privat>

Jacobsen, D.I. (2005). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode*, Kristiansand: Høyskoleforlaget

Jacobsen, D.I, Thorsvik. J. (2008). *Hvordan organisasjoner fungerer*, 3 utgave, Bergen: Vigmostad & Bjørke AS.

Jansen. E.S. (2011). Hva driver utviklingen i boligprisene? *Statistisk sentralbyrå*. Samfunnsspeilet 5-6/2011, s. 89-95. Hentet 07.01.2013 fra <http://www.ssb.no/vis/samfunnsspeilet/utg/201105/13/art-2011-12-05-01.html>

Johansen, P.K. (2005, 29.04). Jappetid, bankkrise og ny EU-avstemning. *Nrk*. Hentet 07.03.2013, fra http://www.nrk.no/underholdning/store_norske/4704274.html

Kvale, S., Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju*, 2 utgave, Oslo: Gyldendal akademisk.

Langørgen, A (1995), En økonometrisk analyse av lønnsdannelsen i Norge. 93/5. Oslo-Kongsvinger: Statistisk sentralbyrå. Hentet 14.02.2013 fra http://www.ssb.no/a/histstat/rapp/rapp_199305.pdf

Leinebø, L.R., (2008, 26.09). Vær kritisk til private gjeldsrådgivere. *P4*. hentet 07.03.2013 fra <http://www.p4.no/Story.aspx?id=287043>.

Leirstein, U., Hagesæter., Kjønnaas K.K., K.S.,Woldseth (2007, 23.10) Representantforslag, dokument nr. 8:16 (2007-2008). *Virker gjeldsordningen etter intensjonene?* Oslo: Stortinget. Hentet 14.01.2013 fra <http://www.stortinget.no/Global/pdf/Representantforslag/2007-2008/dok8-200708-016.pdf>

Lov om sosiale tjenester i NAV (2009). Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen.

Lov om Statens Banksikringsfond (1991). Lov om Statens Banksikringsfond. Hentet 18.04.2013 fra <http://www.w3.org/People/howcome/lover/1991-03-15nr2.html>.

Meld. St.1 2012-2013 (2012) *Nasjonalbudsjettet 2013*. Bergen. Det kongelige finansdepartementet. Fagbokforlaget. Hentet 07.03.2013 fra <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fin/dok/regpubl/stmeld/2012-2013/meld-st-1-20122013.html?id=703470>

Melgård M. (2011, 14.06) Gjeldsrådgivere svindler gjeldsofre. *Dagbladet*. Hentet 18.02.2013 fra http://www.dagbladet.no/2011/06/14/nyheter/gjeldsofre/gjeldsoffer_alliansen/16862934/

- Meråker kommune (2011, 07.01) Forbruksutgifter. Hentet 25.04.2013 fra <https://www.meraker.kommune.no/forbrukerspoersmaal/privatokonomi/Sider/forbruksutgifter.aspx>
- Milgrom, P., Roberts, J. (1992). *Economics, Organization & Management*. New Jersey: Prentice Hall, Inc,
- Moflag, T (2012, 28.08), Nordea forventer renteøkning i 2013, *DinSide*, Hentet 15.01.2013 fra <http://www.dinside.no/901069/nordea-forventer-renteokning-i-2013>
- Mæland, K (2011a, 01.07), Gjeld tok livet av hennes klienter, *Nettavisen*, Hentet 18.04.2013 fra <http://www.nettavisen.no/nyheter/article3179307.ece>
- Mæland, K (2011b, 15.06), Folk er redde for å snakke om gjeld, *Nettavisen*, Hentet 17.04. 2013 fra <http://www.nettavisen.no/nyheter/article3161880.ece>
- Mæland, K. (2012, 22.11). Offentlig gratistjeneste kan koste deg 100.000 kroner. *Nettavisen*. Hentet 09.01 2013 fra <http://www.nettavisen.no/nyheter/article3506863.ece>
- NAV (2013a) Økonomisk rådgivning. Hentet 10.01.2013 fra <http://www.nav.no/Sosiale+tjenester/%C3%98konomisk+r%C3%A5dgivning>
- NAV (2013b) Har du økonomiske problemer? Hentet 02.02.2013 fra <http://www.nav.no/Sosiale+tjenester/Har+du+%C3%B8konomiske+problemer%3F219584.cms>
- Norges Bank (n.d) Endringer i styringsrenten. Oslo. *Norges Bank*. Hentet 02.02.2013 fra <http://www.norges-bank.no/no/prisstabilitet/rentemoter/styringsrenten/oversikt-endringer-i-styringsrenten/>
- Norges Kreditorforbund.(2000). *Kredittleksikon*.4 utgave. Drammen.
- NOU 2000:21 (2000) En strategi for sysselsetting og verdiskaping. Oslo: Statens forvaltningstjeneste Informasjonsforvaltning. Hentet 27.01.2013 fra <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fin/dok/nouer/2000/nou-2000-21.html?id=117571>
- NOU 2007:12 (2007) *Offentlig innkreving*. Oslo: Fornyings-, Administrasjon og Kirkedepartementet. Hentet 17.04.2013 fra <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fin/dok/nouer/2011/nou-2011-1/9.html?id=631210><http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/dok/nouer/2007/nou-2007-12/15/4.html?id=487830>
- NOU 2009:10 (2009). *Utviklingen i kredittmarkedet*. Oslo: Departementenes servicesenter informasjonsforvaltning. Hentet 07.01.2013 fra <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fin/dok/nouer/2009/nou-2009-10/24.html?id=568593>
- NOU 2011:1 (2011). *Bedre rustet mot finanskriser*. Oslo: Departementenes servicesenter informasjonsforvaltning. Hentet 08.01.2013 fra <http://www.regjeringen.no/en/dep/fin/dok/nouer/2011/nou-2011-1.html?id=631151>
- NTB (2012, 26.12), 2013: Økte boligpriser, lav rente og høyere lønn, *Hegnar Online*, Hentet 15.01.2013 fra http://www.hegnar.no/personlig_ekonomi/article715053.ece
- NTB (2013a, 14.03). UNDP: Norge er fortsatt verdens beste land. *Aftenposten*. Hentet 25.04.2013 fra <http://www.aftenposten.no/nyheter/uriks/UNDP-Norge-er-fortsatt-verdens-beste-land-7147646.html#.UXjdLYWxoy4>
- NTB. (2013b, 08.01). Norske husholdninger låner mer. *E24*. Hentet 14.01.2013 fra <http://e24.no/naeringsliv/norske-husholdninger-laaner-mer/20320853>

- Olsen, Ø (2012, 20.09), Pengepolitikk i urolige tider, *Norges Bank*, Hentet 15.04. 2013 fra <http://www.norges-bank.no/no/om/publisert/foredrag-og-taler/2012/cme-foredrag/>.
- Oslo Byfogdembete (2012). 34% økning i gjeldsordningssaker i 2011. Hentet 08.01. 2013 fra <http://www.domstol.no/no/Enkelt-domstol/Oslo-byfogdembete/Nyhetsarkiv/2012/34--okning-i-gjeldsordningssaker-i-2011/>
- Oslo Byfogdembete (2013). Vilkår for gjeldsordning. Hentet 15.04.2013 fra <http://www.domstol.no/Enkelt-domstol/Oslo-byfogdembete/Gjeldsordning/Om-gjeldsordning/Vilkar-for-gjeldsordning/>
- Ot.prp. nr. 99 (2001-2002) Om lov om endringer i lov 17. juli 1992 nr. 99 om frivillig og tvungen gjeldsordning for privatpersoner mv. (gjeldsordningsloven). Oslo: Barne-, Likestillings- og Inkluderingsdepartementet. Hentet 11.01.2013 <http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/dok/regpubl/otprp/20012002/otprp-nr-99-2001-2002-1.html?id=125270>
- Poppe C (2005) Betalingsproblemer som sosialt fenomen. Prosjektnotat nr.6-2005. Oslo: SIFO. Hentet 12.01.2013 fra <http://www.sifo.no/page/Publikasjoner//10081/59245.html>
- Poppe, C, Tuft, P.A (2007) Økonomisk rådgivning på sosialkontorene. Gjeldssaker. *Prosjektnotat nr.5-2007*, Oslo: SIFO. Hentet 27.03.2013 fra <http://www.sifo.no/page/Publikasjoner//10081/71929.html>
- Poppe, C. (2010a) Interkommunalt samarbeid om økonomisk gjeldsrådgivning – Eller Roan for oss toan?. *Oppdragsrapport nr.12-2010*. Oslo: SIFO. Hentet 04.04.2013 fra <http://www.sifo.no/page/Publikasjoner//10081/77454.html>
- Poppe, C (2010b) 800GJELD, *Oppdragsrapport nummer 4*. Oslo: SIFO. Hentet 23.03.2013 fra <http://www.sifo.no/page/Publikasjoner//10081/77453.html>
- Poppe, C (2012) Økonomisk utsatthet - Situasjonen for norske hushold i 2011. *Oppdragsrapport nr 2-2012*. Oslo:SIFO. Hentet 03.03.2012 fra <http://www.sifo.no/page/Nyheter//10178/78089.html>
- Poppe, C., Lavik, R. (2013) Hvorfor øker antall gjeldsordningssaker i Oslo? Åpnede saker 1999-2011. *Oppdragsrapport nr.3-2013*. Oslo:SIFO. Hentet 24.03.2013 fra <http://www.sifo.no/page/Publikasjoner//10081/78735.html>
- Riise, V, K. (2012, 19.06) Norske husholdninger har veldig høy gjeld. *Dagens Næringsliv*. Hentet 14.01.2013 fra <http://www.dn.no/forsiden/borsMarked/article2420044.ece>
- Riksrevisjonen (2006). Riksrevisjonens undersøkelse av forvaltningen av gjeldsordnings- loven – oppfølging av Dokument nr. 3:13 (1996–97). Oslo. Riksrevisjonen.
- Rokhaug, E. (2009). *Gjeldsrådgivning og gjeldsordning*. 4 utgave. Eget forlag.
- Rokhaug, E., Riksheim, H., Flø I., Grav T. (2012) Veileder til bruk ved økonomisk rådgivning. Hentet 27.02.2013 fra <http://www.nav.no/Om+NAV/For+kommunen/Veileder+til+bruk+ved+%C3%B8konomisk+r%C3%A5dgivning.321025.cms>.
- Ryen, A. (2002). *Det kvalitative intervjuet – Fra vitenskapsteori til feltarbeid*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Skaug, M.O. (2011, 14.08). Nordmenn har aldri hatt mer gjeld. *E24*. Hentet 14.01.2013 fra <http://e24.no/makro-og-politikk/nordmenn-har-aldri-hatt-mer-gjeld/20087774>

- Solberg, S.M.(2012, 06.09). Eie eller leie? Her er svaret du trenger. *NA24*. Hentet 07.03.2013 fra <http://www.na24.no/article3466257.ece>.
- Statens innkrevningssentral (2013), *Livsoppholdssatser*, Hentet 15.03.2013 fra <http://www.sismo.no/no/pub/tema/livsoppholdssatser>.
- Statistisk sentralbyrå (2009a). Husholdningenes gjeldsbelastning på historisk høyt nivå. *Statistisk sentralbyrå*. Hentet 07.01.2013 fra <http://www.ssb.no/forskning/artikler/2009/2/1235377869.26.html>
- Statistisk sentralbyrå (2009b). Husholdningenes forbruk. *Statistisk sentralbyrå*. Hentet 10.01.2013 fra <http://www.ssb.no/forbruk/>
- Statistisk sentralbyrå (2009c). Økonomiske analyser 3/2009. 28 Årgang. *Statistisk Sentralbyrå*. Hentet 12.02.2013 fra <http://www.ssb.no/nasjonalregnskap-og-konjunkturer/oa/3-2009>
- Statistisk sentralbyrå (2010, 09.06). Fortsatt regionale forskjeller i forbruket. *Forbrukerundersøkelsen 2007-2009*. Hentet 10.01.2013 fra <http://www.ssb.no/fbu/main.html>
- Statistisk sentralbyrå (2012a, 12.04). Hushalda har nær 1 million i gjeld. *Hushalda sine inntekter og formue, 2010*. Hentet 07.01.2013 fra <http://www.ssb.no/inntekt-og-forbruk/statistikker/iformue/aar/2012-04-12>
- Statistisk sentralbyrå (2012). *Husholdningene*. Lastet ned 8 januar 2013 fra <http://www.ssb.no/emner/08/05/10/oa/201201/06hushold.pdf>
- Statistisk sentralbyrå (2013a). Kredittindikatoren K2, februar 2013. *Statistisk sentralbyrå*. Hentet 08.01.2013 fra <http://www.ssb.no/k2/>
- Statistisk sentralbyrå (2013b) Hushalda sine inntekter og formue, 2011, Statistisk sentralbyrå. Hentet 17.04.2013 fra <http://www.ssb.no/inntekt-og-forbruk/statistikker/iformue/aar/2013-01-18#content>
- Steigum, E. (2010, 06). Norsk økonomi etter 1980 - fra krise til suksess. Oslo: CME/BI. Lastet ned 07.01.2013
http://www.bi.no/Info-avdelingFiles/Forskningkommunikasjon/CME_Working%20paper_4_2010.pdf
- St.meld. nr 40 1998-1999 (1999). *Om forbrukerpolitikk og organisering av forbrukerapparatet*. Oslo: Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. Hentet 10.01.2013 fra <http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/dok/regpubl/stmeld/1998-1999/stmeld-nr-40-1998-99-/11/5.html?id=470512>
- St. mld nr 10, 2009-2010 (2009) *Forvaltning av Statens pensjonsfond i 2009*, Finansdepartementet, Hentet 16.04.2013 fra <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fin/dok/regpubl/stmeld/2009-2010/Meld-St-10-2009-2010/5.html?id=599192>
- Sørvoll, J (2011) Norsk Boligpolitikk i forandring 1970-2010. *Rapport nr. 16/11*. Oslo: NOVA. Lastet ned 21.01.2013 fra <http://www.nova.no/id/24336.0>

Thorkildsen, I.M (2013, 05.02) Til kamp mot økende gjeldsproblemer, *Dagbladet*, Hentet 15.04.2013 fra

<http://www.dagbladet.no/2013/02/05/kultur/debatt/debattinnlegg/okonomi/gjeld/25596432/>

Tofteberg, S. (2008, 15.12). Starter gjeldsrådgivning, *Gjengangeren*, Hentet 18.04. 2013 fra

<http://www.gjengangeren.no/nyheter/starter-gjeldsradgivning-1.711332>

Troms politidistrikt. (2012, 02.04). Gjeldsordning. Hentet 08.01.2013 fra

<https://www.politi.no/troms/tjenester/gjeldsordning/>

Zikmund, W.G., Babin, B.J. ,Carr, J.C., Griffin, M. (2010). *Business Research Methods*. South-Western: Thomson.

Kildeliste figurer

Figur 1 Gjeldsrådgivning og sentrale faktorer som kan medføre forskjeller

Figur 2 Tilbakevendende betalingsvansker 1989-2011:

Poppe C. (2012), *Økonomisk utsatthet situasjon for norske hushold i 2011*, s. 11

Figur 3 Husholdningers etterspørsel fra 2000-2011:

Meld. St. 1 (2012–2013) Nasjonalbudsjettet 2013, Husholdningers etterspørsel sesongjustert volumindekser 2000=100, Finansdepartementet, Hentet 20.02.2013 fra

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/fin/dok/regpubl/stmeld/2012-2013/meld-st-1-20122013/2/2.html?id=703478>, s.28.

Figur 4 Husholdningens gjeld og renteutgifter. Prosent av disponibel inntekt:

Meld. St. 1 (2012–2013) Nasjonalbudsjettet 2013, Husholdningens gjeld og renteutgifter Prosent av disponibel inntekt, Finansdepartementet, Hentet 20.02.2013 fra

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/fin/dok/regpubl/stmeld/2012-2013/meld-st-1-20122013/2/2.html?id=703478>, s.29.

Figur 5 Husholdninger med gjeld større enn tre ganger samlet husholdningsinntekt:

Statistisk sentralbyrå (2013b) Husholda sine inntekter og formue, 2011, Statistisk sentralbyrå. Hentet 17.04.2013 fra

<http://www.ssb.no/inntekt-og-forbruk/statistikker/iformue/aar/2013-01-18#content>

Figur 6 Økende forbrukslån i 20 utvalgte selskaper i Norge:

Finansielt utsyn 2012. Oslo: Finanstilsynet, s. 51.

Figur 7 Husholdningers forbruk person per person fra 1970 til 2008:

Statistisk sentralbyrå (2009b). Husholdningenes forbruk. *Statistisk sentralbyrå*. Hentet 10.01.2013 fra

<http://www.ssb.no/forbruk/>

Figur 8 Fordeling av husholdningsutgifter:

Statistisk sentralbyrå (2009b). Husholdningenes forbruk. *Statistisk sentralbyrå*. Hentet 10.01.2013 fra

<http://www.ssb.no/forbruk/>

Figur 9 Gjeldsordninger i Norge fra 2000-2012:

Brønnøysundregisteret (2013) Årsmelding 2000-2013. *Brønnøysundregistra*. Brønnøysund. Hentet 29.04.2013 fra

http://arsmelding.brreg.no/tidl_arsmeld/.

Figur 10 Potensielle fordeler og ulemper ved tilstedeværelse av profittmål.

Figur 11 Økonomiske teorier som belyser problemstillingen.

Figur 12 Marginalkostnad ved økt arbeidsinnsats.

Figur 13 Økning profitt ved økt arbeidsinnsats.

Figur 14 Motivasjonsteorier:

Andersen (2009) *Organisasjonsteori fra argument og motargument til kunnskap*, Oslo: Universitetsforlaget. S. 147.

Figur 15 Maslows behovshierarki:

Jacobsen, D.I, Thorsvik. J,(2008). *Hvordan organisasjoner fungerer*, 3 utgave, Bergen: Vigmostad & Bjørke AS. S.222-223

Figur 16 Motivasjonsfaktorer:

Andersen (2009) *Organisasjonsteori fra argument og motargument til kunnskap*, Oslo: Universitetsforlaget. S. 155.

Figur 17 Hygienefaktorer:

Andersen (2009) *Organisasjonsteori fra argument og motargument til kunnskap*, Oslo: Universitetsforlaget. S. 155.

Figur 18 Forventningsteori:

Jacobsen, D.I, Thorsvik. J,(2008). *Hvordan organisasjoner fungerer*, 3 utgave, Bergen: Vigmostad & Bjørke AS. S.224

Figur 19 Ulike datainnsamlingsmetoder:

Ryen A (2002). *Det kvalitative intervjuet – Fra vitenskapsteori til feltarbeid*. Bergen: Fagbokforlaget. s. 18

Appendix

Intervjuguide

Innledning

- Innled med dagligdagse tema
- Noter dato, tid sted, samt respondentens navn og intervjuers navn.
- Kan du fortelle litt om deg selv?

Kunder:

Hva fører kundene til dere?

Hvem søker hjelp hos dere? (Inntekt, alder)

Er det noen likhetstrekk/typiske trekk blant de som kommer og søker hjelp, bortsett fra øk.problemer?

Hva er kriteriene for at dere skal kunne hjelpe?

Hvordan opplever dere kompetansenivået til kundene?

Hvilke holdninger har kunden til hjelpen de skal få?

Skal dere hjelpe kunden med å løse sine problemer eller skal dere løse problemene for kunden?

Motivasjon

I hvilken grad blir dere motivert til å yte innsats på kontoret? Mtp ledelsen/kommunenes innflytelse

Hva gir jobben deg? Hva liker du/likes ikke ved jobben? Hva motiverer deg til å yte innsats?

Hvordan er lønnsstrukturen deres bygd opp? Fastlønn? Provisjon? Er du fornøyd med lønnen? Synes du lønnsstrukturen skulle vært annerledes bygd opp

Hvilke følelse sitter du igjen med etter en sak er blitt løst?

Hvordan opplever du jobben din (givende/samfunnsnyttig)

Insentiver

Hvor stor kundepågang? Hvor mange saker avviser dere? Hvorfor?

Opplever du anerkjennelse fra overordnet i jobben din?

Hvordan er betalingsstrukturen lagt opp? (hvordan insentiver kunden har).

Har dere noen gang tatt på dere en sak som ikke lar seg løse, grunnet inntekt. Har dere tatt på dere saker som kunden kunne løst på egen hånd?

Hvordan opplever du at profitt/manglende profittmål påvirker deres insentiv til måten deres løser en sak?

Hvordan opplever du at kommunen/kontoret legger opp til å redusere forskjellene i målsettingene til kommunen og kundene

Målsetting

Hva er målsettingene til kommunen/XX? Antall løste saker?

Hva er målsettingen til rådgiverne? Hvor mange saker forventes løst per rådgiver?

I hvilken grad opplever dere at målsetting hindrer/fremmer til å løse saker/bruke tid på en sak.

Påvirker målsetting for bedriften/din enhet valg av strategi for å løse saken?

Opplever dere at kundenes forventninger og mål kollideres med deres/kontorets egne mål og evner/ressuser

Ressurser

Hvordan definerer dere god kvalitet ihht gjeldsrådgivning? Har dere nok kompetanse/ressurser til dette? Hvis ikke, hvilke konsekvenser har dette?

Opplever dere begrensninger i forhold til jobben som gjør at dere ikke kan yte den innsatsen dere ønsker?

Opplever dere at kommunen hemmer eller fremmer GR avdelingen?

Hvordan er org. Strukturert? Antall ansatte? Hierarki? Lønn? Volum? Er GR hovedfokus eller anvendes dere i andre avdelinger?

Hvor lang ventetid er det for å få et 1.gangsmøte? Hvor lang tid bruker dere på å løse en sak? Begrenset timeant? Hvordan forløper dialogen med kunden? Hyppighet?

Hva ville dere gjort annerledes hvis det hadde vært mer tilgjengelige ressurser?

Kompetanse/rådgivere

Hva er din jobb? Hvor lenge har du jobbet som gjeldsrådgiver? Hva slags utdanning har du? Og de andre på kontoret? Noen krav? Opplever du at du får saker hvor din kompetanse ikke strekker til? Utrygg? Anvender dere ekstern hjelp?

Er det saker du ikke klarer å løse grunnet manglende kompetanse? Tilbys dere etterutdanning/kurs av ledelsen/kommunen? Pålagt? Frivillig? Ønsker dere det?

Er det behov for annen kompetanse enn øk og juridisk? Nytte av psykologi og sosiologi?

Har gjeldsrådgivningsprosessen endret seg fra du startet?? Er det store utskiftninger?

Prosess

Er forskjell i saksgangen fra rådgiver til rådgiver? Noe felles rutiner/standardiserte prosesser? Hva skal til for at en sak betraktes som løst?

Hvor mange påbegynte saker avsluttes før løst? Deres skyld eller kunde? Hvorfor opplever dere tilbakefall?

Gjennomfører dere noen tiltak for å forhindre at kundene kommer tilbake med de samme problemene? Følger dere opp de? Antall tilbakefall?

Konkurrenter/fremtid

Hvordan oppfatter dere andre rådgivere i markedet? Har dere noe forhold til de? Samarbeider dere? Ønsker dere å samarbeide?

Hva tror du er forskjellen om det er noen forskjeller? Er det nødvendig/bra med privat/offentlig GR? Hvordan vil fremtidig rådgivning se ut? Noe som bør/kan forandres?

Avslutning

- Gjennomgå og oppsummer kort det man selv synes er de viktigste delene. Takk for samarbeidet.