

Til

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering

Dokumenttype

Rapport

Dato

April 2020

SLUTEVALUERING

GÆLDSRÅDGIVNING

1. Indledning	3
1.1 Læsevejledning	5
2. Konklusion	6
2.1 Forslag til indsatsmodel	8
3. Organisering af gældsrådgivning	12
3.2 En grundig og struktureret rekrutterings- og træningsindsats sikrer kompetente rådgivere	14
3.3 Opsporing af borgere sikres ved et godt samarbejde på tværs af kommunen og andre aktører	15
3.4 Trygge rammer og uafhængighed styrker borgernes tillid	17
3.5 Tværfaglig sparring er nødvendig i komplekse sager	18
3.6 Forankring af gældsrådgivning	19
4. Gældsrådgivningsindsatsen	21
4.1 Hypotese 1: Vejledning om lån og renter klæder borgerne på til at træffe mere hensigtsmæssige beslutninger	22
4.2 Hypotese 2: Afdækning af gæld og forbrugsvaner skaber overblik over egen situation	23
4.3 Hypotese 3: Hjælp til budgetlægning styrker borgerens evne til at styre sin økonomi	24
4.4 Hypotese 4: Vejledning forbedrer samspillet med kreditorer	27
5. Resultater	30
5.1 Forskelligt fokus på særlige målgrupper på tværs af projekterne betyder forskellig deltagersammensætning	31
5.2 Borgerne har nedbragt deres gæld	34
5.3 Nogle borgere er kommet tættere på job eller uddannelse	36
Bilag 1: Beskrivelse af god praksis	39
Bilag 2: Beskrivelse af projekterne	40
Bilag 3: Metode og datakilder	44
Bilag 4: Projekternes forandringsteorier	46
Bilag 5: Gælds niveau fordelt på prioritets- og anden gæld	53
Bilag 6: Tilgang til beskæftigelse ud fra beskæftigelsesgrad	55

1. INDLEDNING

I Danmark er mange borgere ramt af høj gæld, også kaldet overgældssætning. Ved dette forstås, at disse borgere er væsentligt bagud med deres regninger eller har en gæld, der er større, end hvad deres indtægt kan bære. Ved indgangen til 2020 var der i alt 194.977 borgere i Danmark, der var registreret i RKI. Heraf udgjorde unge mellem 18 til 30 år 45.796 personer. Der er sket et fald i det samlede antal registrerede på 16 pct. fra 2014, hvor tallet var på sit højeste¹. Flere studier har vist, at konsekvenserne af overgældssætning er store for både de enkelte og for samfundet. Konsekvenserne er dels personlige i form af dårligt helbred, lavere livskvalitet og social marginalisering, dels samfundsøkonomiske, idet gældsproblematikker kan være en barriere for at komme i job og uddannelse samt føre til øgede udgifter til social- og sundhedsydelser og offentlig forsørgelse².

I forbindelse med satspuljeforhandlingerne for 2015 udmeldte Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering en pulje til gældsrådgivning for borgere på offentlig forsørgelse. Baggrunden for dette var Carsten Koch-udvalgets rapport, hvor det gennem analyser blev påpeget, at gæld kan være en blokering for job eller uddannelse. Formålet med puljen var derfor at understøtte behovet og efterspørgslen for gældsrådgivning ved at give tilskud til projekter, der yder økonomisk rådgivning og gældsrådgivning til borgere på offentlig forsørgelse.

Seks projekter har modtaget støtte fra puljen, heraf tre kommunale projekter samt tre projekter forankret hos organisationer. Projektmidlerne er anvendt til *rådgivning og støtte* til personer, der grundet overgældssætning ikke har kunnet få hverdagen til at hænge sammen, samt *forebyggende økonomisk rådgivning* og undervisning. Projekterne er kort beskrevet nedenfor. Der henvises i øvrigt til Bilag 1 for en uddybende beskrivelse.

Som en del af projektet er der gennemført en evaluering af indsatserne, og denne rapport sammenfatter resultaterne fra slutevalueringen. Formålet med slutevalueringen er at belyse resultater og erfaringer fra de medvirkende projekter, samt at formidle erfaringer til andre kommuner og organisationer. For at opbygge viden om virkningen af indsatsmodellen er der i samarbejde med de medvirkende borgere og projekter formuleret fire hypoteser, om hvordan gældsrådgivning medvirker til at fremme borgernes vej mod job og uddannelse.

Evalueringens datamateriale består af interviews med borgere, gældsrådgivere og projektledere, samt kvantitative analyser af målgruppen, gældsniveau, og afgang til beskæftigelse og uddannelse. De gennemførte borgerinterviews er udvalgt med henblik på at belyse *succesfulde borgerforløb*. Der er således gennemført interviews med borgere, som er lykkedes med at komme i ar-

¹ Experian (2020) RKI-statistik,
Finans Danmark (2020) Unge – gæld, forbrug og opsparing

² Alleweldt, F., Senda, K., Graham, R., Kempson, E., Collard, S., Stamp, S., Nahtigal, N. & Luscombe, A. 2013, The over-indebtedness of European households: updated mapping of the situation, nature and causes, effects and initiatives for alleviating its impact. Report Part 1-2, Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC), Berlin

bejde eller i uddannelse. Det indsamlede datamateriale herfra anvendes i evalueringen til at undersøge og uddybe de opstillede hypoteser om, hvordan man bedst understøtter borgernes vej ud af gæld og i retning af beskæftigelse eller uddannelse. Foruden den kvalitative analyse præsenteres der i evalueringen også en række deskriptive og kvantitative analyser af udviklingen i borgernes arbejdsmarkedstilknytning og gælds niveau. Disse analyser anvendes ligeledes til at uddybe og nuancere de opstillede hypoteser. I Bilag 2 findes en detaljeret gennemgang af de enkelte datakilder og metoder.

Efter opstarten af projekterne har der fortsat været stort fokus på gældsproblematikker, hvilket blandt andet er belyst i en rapport gennemført af KORA i 2016. Denne rapport giver et overblik over tidligere gennemførte gældsrådgivningsprojekter. Hertil har nærværende projekter også indgået i KORAs rapport. Både KORAs undersøgelse og tidligere analyser viser, at den typiske bruger af gældsrådgivning er enlig, mellem 30 og 50 år, modtager overførselsindkomst og bor til leje. Derudover beskrives et stort antal af 'latente brugere', som rådgivningerne ikke opnår kontakt med.

Der vil løbende i denne slutevaluering blive perspektiveret til KORA's rapport, hvor det er relevant, men det kan allerede her nævnes, at målgruppen for de projekter, som evalueres i denne rapport, afviger fra KORA's billede af den typiske modtager, da en række af de af Rambøll evaluerede projekter særligt har haft fokus på målgruppen under 30 år. Det er fx værd at bemærke, hvordan KORA omtaler fordele og ulemper ved frivillige rådgivere kontra lønnede medarbejdere. Det er en problematik, som også går igen i de seks projekter, som er evalueret med denne rapport.

Tabel 1.1. Oversigt over de seks projekter

Faaborg-Midtfyns Kommune

Projektet er organiseret under Center for Aktiv Indsats i Jobcenter Faaborg-Midtfyn. Visitationen foregår gennem jobcenterets sagsbehandlere. Projektet bestod af to tilbud til målgruppen: 1) forebyggende undervisning - holdundervisning med fokus på bl.a. budgetlægning, adfærsændring, hjælp til NemID og borger.dk samt tips og tricks og 2) individuel rådgivning med fokus på kortlægning af gæld, hjælp til adfærsændring, budgetlægning, afdragsordninger bl.a. ved hjælp af indhentning af oplysninger fra SKAT og kreditorer og deltagelse i møder med bank, kreditorer m.fl.

Greve Kommune

Gældsrådgivningen er forankret i Center for Job & Socialservice og gennemføres uden for kommunens matrikler - fx på Greve Bibliotek eller i Greve FrivilligCenter. Projektet samarbejder med boligselskaber, kreditorer, banker, advokater, BoVest, Dansk Folkehjælp, Greve Nord Projekt, UU-vejleder, socialpsykiatrien.

Projektet består af to tilbud til målgruppen: let rådgivning - individuel rådgivning i let omfang i form af hjælp til selvhjælp eller undervisning af hold fx på sprogskole eller ungehold og intensiv rådgivning.

Horsens Kommune

Projektet gennemføres af Horsens Kommune, og indsatsen er organiseret under Mentorservice med en styregruppe med repræsentanter fra borgerservice, BoTrivsel, Ungeenheden, Job og Udvikling samt projektet selv. Formålet med styregruppen er at udnytte snitfladerne imellem jobcenteret og hhv. borgerservice, Ungeenheden og BoTrivsel samt at sikre en fælles kvalificering af visitationsprocedure, sparring omkring vejledningen af borgerne samt udviklingen af metoderne i projektet. Projektet tilbyder 1) åben rådgivning uden forudgående aftale om mindre komplekse økonomiske problemer, 2) individuel rådgivning med fokus på budgetlægning, gældssanering, henstand til kreditorer, SKAT, ydelsesnedsættelse på lån mv., og 3) gruppeforløb med undervisning som enkeltsessioner.

Den Sociale Retshjælps Fond og Københavns Kommunes Gældsrådgivning

Gældsrådgivningen gennemføres af Københavns Kommunes Gældsrådgivning (KKG) og Den Sociale Retshjælps Fond (DSRF) – de tager sig af forskellige dele af målgruppen. En del af projektet handler om at finde den rette samarbejdsmodel. Projektet samarbejder med bl.a. SKAT og RKI, kulturinstitutioner, jobcentre, boligselskaber, Settlementet, We Shelter, Den gode bank og fagforvaltningerne. Der tilbydes rådgivning, som er bygget op om et trinsystem, hvor antallet af trin afgøres af problematikens størrelse. Det vil sige, at der tilbydes alt fra let rådgivning med afdækning til udvidet økonomisk sagsbehandling, såfremt der er behov for det.

KFUM's Sociale Arbejde

Projektet er forankret under KFUM's Sociale Arbejde og foregår i samarbejde med en række kommuner samt KFUM's egne organisationer. Der er samarbejde vedrørende informering om indsatsen med jobcentre, lokalpsykiatri, mentorordninger, misbrugscentre, sundhedscentre, boligforeninger og KFUM's egne organisationer, så relevante borgere hører om projektet. Der tilbydes frivillig gældsrådgivning i en række kommuner, hvor rådgiveren er til stede ugentligt i den pågældende kommune. Desuden tilbydes udkørende rådgivning til Statsfængslet Møgelkær.

LO Vendsyssel

Projektet gennemføres af LO Vendsyssel. Der samarbejdes med Brønderslev, Hjørring og Frederikshavn Kommune, SKAT, fogedretten samt fagforbund under LO, som alle har kontakt til målgruppen og anbefaler projektet til relevante borgere/medlemmer. Der ydes individuel økonomisk rådgivning af frivillige gældsrådgivere. Samtaler gennemføres efter behov og ud fra et princip om frivillig deltagelse. Samtalerne gennemføres af to frivillige med forskellig faglig baggrund for at sikre bredde og tværfaglighed i rådgivningen.

1.1 Læsevejledning

Rapporten er opbygget i fire kapitler med følgende indhold og fokus:

2



I *kapitel 2* er foretaget en sammenfatning af evalueringens resultater og de seks projekters erfaringer med udviklingen af forskellige indsatsmodeller.

3



I *kapitel 3* er der fokus på organiseringen af gældsrådgivning, og hvilke rammer der sikrer et godt gældsrådgivningsforløb.

4



I *kapitel 4* beskrives en revideret indsatsmodel for gældsrådgivningen. Indsatsmodellen er baseret på en række fælles kernelementer, som styrker borgernes håndtering af gældsproblematikker og borgernes progression på beskæftigelse.

5



Resultater – giver et indblik i deltagersammensætningen i projekterne og borgernes afgang til beskæftigelse efter deltagelse i gældsrådgivning.

2. KONKLUSION

I dette kapitel sammenfattes evalueringens resultater og de seks projekters erfaringer med udvikling og afprøvning af forskellige former for gældsrådgivning. Herefter præsenteres en indsatsmodel med forslag til kerneelementer, der er udviklet i samarbejde med projekterne.

Evalueringens overordnede konklusion er, at de medvirkende gældsrådgivningsprojekter viser positive resultater i forhold til at nedbringe borgernes gæld. Samtidig fremgår det af evalueringens kvalitative analyser, at borgerne oplever styrket handlekompetence og mentalt overskud i hverdagen. Sammenfattende har de deltagende projekter:

- ydet gældsrådgivning til 2.616 borgere fra de svageste målgrupper på offentlig forsørgelse. Derudover er der ydet rådgivning i et ukendt antal anonyme forløb.
- nedbragt deltagernes gennemsnitlige gæld med 27.400 kr.
- bidraget til udvikling af en fælles indsatsmodel med hypoteser om, hvordan udvalgte kerneelementer skaber progression for borgerne. Indsatsmodellen beskriver opmærksomhedspunkter i forhold til organiseringen af indsatsen samt fire udvalgte kerneelementer i indsatsen.

Projekterne har realiseret den ønskede målgruppe

Evalueringen viser, at 2.616 borgere har deltaget i gældsrådgivning fra de medvirkende projekter. Hertil kommer, at der i en række projekter har været deltagere, som har modtaget anonym rådgivning, hvorfor det reelle antal borgere, som har modtaget rådgivning, er højere. Evalueringen viser, at tre projekter har haft over 500 deltagere. Det drejer sig om Jobcenter Horsens (953 deltagere), Jobcenter Faaborg-Midtfyn (520 deltagere) og Gældsafdelingen for Den Sociale Rets- og Hjælps Fond (607 deltagere). De øvrige projekter i Greve Kommune, LO Vendsyssel og KFUM har haft ca. 170-180 deltagere i projektperioden.

I forbindelse med udmøntningen af satspuljemidlerne er der stillet krav om, at gældsrådgivningen skulle være rettet mod de svageste borgere på offentlig forsørgelse. Evalueringen viser, at to tredjedele af deltagergruppen ikke har været i beskæftigelse i 1 år op til tidspunktet for første forløb. Det fremgår, at 45 pct. af deltagerne kommer fra kontanthjælpssystemet, og 14 pct. af deltagerne er på ressourceforløb. Enkelte projekter har særligt mange udsatte borgere, fx er 29 pct. af deltagerne i Jobcenter Faaborg-Midtfyn i ressourceforløb, 23 pct. af deltagerne i KFUM's gældsrådgivning er på førtidspension, mens 14 pct. af deltagerne i Greve Kommune er på sygedagpenge. Samlet set vurderes det, at projekterne har indfriet forventningerne om, at målgruppen er langt fra arbejdsmarkedet, sådan som det var tiltænkt ved udmøntningen af satspuljemidlerne.

Borgerne får nedbragt gælden

Overordnet set viser evalueringen, at deltagerne i gennemsnit har fået reduceret deres gæld med 27.400 kr. Dette gælder for deltagere, der har afsluttet sidste forløb i 2018. Deltagere fra projektet i Jobcenter Horsens har i gennemsnit den største reduktion i gælden med et gennemsnit på 41.800 kr. Det skal bemærkes, at ovenstående analyser ikke tager højde for, at personerne kan

have gæld, som ikke findes i de officielle gældsregistre (familiegæld, lån hos venner, "sort gæld" osv.).

Tabel 2.1: Udviklingen i gældsniveau, afsluttet forløb før 2018

Projekt	Før		Efter		Forskel		Afsluttet
	Gennemsnit	Median	Gennemsnit	Median	Gennemsnit	Median	
Greve Kommune	233.598	83.000	219.461	82.500	-14.137	-500	104
Gældsafdeling ved Den Sociale Rets-	179.967	76.000	148.541	52.000	-31.426	-24.000	406
Jobcenter Faaborg-Midtfyn	166.493	18.600	138.787	18.800	-27.706	200	373
Jobcenter Horsens	149.378	16.500	107.608	15.500	-41.770	-1.000	504
LO Vendsyssel	196.605	90.400	168.855	67.800	-27.750	-22.600	96
KFUM	301.090	119.300	279.486	93.300	-21.604	-26.000	87
Projektgennemsnit	204.522	67.300	177.123	54.983	-27.399	-12.317	1.570

Borgernes handlekompetence, trivsel og jobmuligheder styrkes

De kvalitative interviews med projektmedarbejdere og borgere tegner et klart billede af, at borgerne efter gældsrådgivningsforløbet træffer mere hensigtsmæssige beslutninger, og at de får styrket deres handlingskompetence. Det kommer til udtryk ved, at borgerne overholder deres fastlagte budget, at de opretter betalingserviceaftaler, skifter til billigere abonnementer, mindsker deres forbrug og undlader at optage ny gæld. Disse handlinger leder ofte til, at borgerne får en mere afbalanceret og afklaret økonomi. Dette giver i mange tilfælde borgerne et mentalt overskud. Hvor de tidligere var tyngt af deres økonomiske situation, så kan mange af borgerne igen se muligheder i deres liv. Dette bekræfter de interviewede borgere, som også beskriver, hvordan de får mere energi, færre økonomiske bekymringer, er mindre stressede, opnår bedre familierelationer og får en bedre nattesøvn, efter at de har deltaget i gældsrådgivningen.

Evalueringen viser videre, at hhv. 5,5 pct. af deltagerne er kommet i beskæftigelse, og 2,3 pct. er i uddannelse ved afslutning af sidste forløb. En yderligere analyse viser, at deltagere i beskæftigelse i gennemsnit har opnået 18,8 ordinære timer pr. uge efter afsluttet forløb. Gældsrådgivningen i LO Vendsyssel viser særligt positive resultater, idet hhv. 8,8 pct. og 3,5 pct. af deltagere er i beskæftigelse og uddannelse.

Tabel 2.2: Tilgang til beskæftigelse og uddannelse efter endt forløb

Projekt	Beskæftigelse	Uddannelse	Antal
Greve Kommune	4,0%	.	176
Gældsafdeling ved Den Sociale Retshjælps Fond	6,9%	2,0%	551
Jobcenter Faaborg-Midtfyn	5,2%	1,5%	520
Jobcenter Horsens	4,6%	2,0%	910
LO Vendsyssel	8,8%	3,5%	170
KFUM	3,7%	.	187
Projektgennemsnit	5,5%	2,3%	2.514

Kilde: Egne beregninger, projektdata og DREAM

Note: "." angiver for få observationer. Tilgang til beskæftigelse undersøges på ydelsesniveau.

2.1 Forslag til indsatsmodel

På baggrund af projekternes erfaringer og den løbende dialog med kommuner og frivillige organisationer er der udarbejdet et forslag til en indsatsmodel. Indsatsmodellen giver forslag til organisering og indsats og kan således give inspiration, når andre kommuner enten selv eller i samarbejde med organisationer ønsker at tilbyde gældsrådgivning. Den samlede indsatsmodel er givet i figur 2.1 nedenfor.

Figur 2.1. Indsatsmodel for gældsrådgivning



Organisering af gældsrådgivning

På baggrund af de gennemførte interviews med gældsrådgivere, projektledere og borgere er der identificeret fire rammebetingelser, som har særlig betydning for gældsrådgivningsindsatsen. Det drejer sig om følgende temaer:

- **Rekruttering af rådgivere:** De kommunalt organiserede indsatser har typisk ansat 1-2 gældsrådgivere med både økonomiske og socialfaglige kvalifikationer. Hvis det ikke er muligt at rekruttere rådgivere med disse kvalifikationer, så har man typisk ansat rådgivere med økonomiske kompetencer (fx bankrådgivere eller økonomer) og derefter tilbudt socialfaglig opkvalificering (fx arbejdsmarkedsforhold, forståelse af målgruppen, samtaleteknikker). En særlig udfordring ved de kommunale projekter er, at modellen med 1-2 ansatte er sårbar i forhold til fratrædelser. Projekterne mister specialiseret viden, når erfarne medarbejdere stopper. Her er det nødvendigt at sikre en god vidensoverlevering og træning af nye medarbejdere. I de frivillige organisationer foregår der en løbende rekruttering af nye frivillige. De medvirkende projekter anvender en række forskellige rekrutteringskanaler, herunder annoncer, netværk (den afgangende frivillige finder selv en erstatning), samarbejde

med Finansrådet om rekruttering blandt bankansatte samt samarbejde med uddannelsesinstitutioner om praktikforløb for studerende (med ECTS-point). Den løbende rekruttering kræver en systematisk oplæring. Alle de medvirkende organisationer tilrettelægger side-mandsoplæring, hvor nye medarbejdere i starten overværer de mere erfarne kollegaers rådgivning og senere superviseres og får feedback på deres egne rådgivnings-sessioner. Der er også eksempler på mere fokuserede indsatser, hvor der fx er fokus på at løfte økonomifaglige medarbejderses socialfaglige kompetencer i et praksisnært kompetenceudviklingsforløb.

- **Opsporing af borgere:** Selvom mange borgere har gældsproblemer, så viser evalueringen, at det kræver en aktiv indsats at identificere borgere med behov og henvise til gælds-rådgivning. Erfaringerne fra de seks projekter er, at et bredt og velfungerende samarbejde om opsporing er afgørende for at nå ud til målgruppen. Erfaringerne viser, at opsporingen af borgerne i høj grad beror på, at man i projekterne er lykkedes med at etablere et tvær-fagligt samarbejde, hvor relevante fagpersoner er opmærksomme på borgernes eventuelle behov for gældsrådgivning. Dette resulterer ofte i aktiv videreformidling og henvisning af borgere til gældsrådgivningsprojekterne. De tre organisationer har ligeledes etableret succesfulde samarbejder med flere forskellige kommuner med henblik på at opnå den samme effekt.
- **Trygge rammer for rådgivningen:** Det er vigtigt, at borgeren føler sig tryk i rådgivningssituationen, da gæld er et følsomt emne for mange. Derudover er nogle borgere bekymrede for, om informationer fra gældsrådgivningen vil tilgå myndighedssagsbehandlere i kommunen. Derfor informerer alle projekter borgerne om, at gældsrådgivning er uafhængig af myndighed, frivillig og evt. også anonym. Og det understreges, at uafhængigheden betyder, at gældsrådgiverne ikke kan sanktionere borgerne, samt at gældsrådgiverne ikke deler oplysninger med myndigheder såsom kommunens ydelsesafdeling. De frivillige organisationer er ikke forbundet med kommunale myndigheder og kan dermed tilbyde en klar og fuldstændig adskillelse. For de kommunale projekter er det afgørende, at projekterne er organiseret med et klart skel mellem ydelsesafdelingen og gældsrådgivningen. Desuden har flere af projekterne arbejdet med at gennemføre rådgivningen i neutrale rammer i fx kulturcentre, frivilligcentre, biblioteker og i borgerens eget hjem. Flere projektledere fremhæver dette som afgørende for at nå tilstrækkeligt mange borgere, da det skaber tryghed og tillid.
- **Sparring på tværs af fagligheder:** Borgerne har meget forskellige behov, og erfaringerne fra projekterne er derfor, at rådgiverne har behov for faglig sparring og evt. supervision. De typiske faglige tematikker handler om økonomiske og juridiske forhold vedrørende gæld samt lovgivningen på social- og beskæftigelsesområdet. Derudover kan der opstå behov for sparring vedrørende mødet med borgeren, så borgeren føler sig mødt og forstået og motiveret for forandring. Og endelig kan rådgivere få behov for sparring og supervision på baggrund af udfordrende møder med borgere, der er i økonomisk og emotionel krise. Alle projekterne har på den baggrund arbejdet aktivt med at sikre gældsrådgiverne mulighed for sparring og supervision fra kollegaer eller ledere i organisationen.

Kerneelementer i indsatsen

Alt efter borgerens situation kan der være behov for forskellige typer af indsatser. Det kan være alt fra let rådgivning om budgetlægning til dybere rådgivning om juridiske problemstillinger i forholdet til kreditorer. På tværs af de seks projekter er der identificeret en række elementer, som kan fremhæves som særligt værdifulde for andre kommuner, der skal arbejde med gældsrådgivning:

- **Generel vejledning om lån og renter klæder borgerne på til at træffe mere hensigtsmæssige beslutninger.** Vejledningen i projekterne har været tilrettelagt med en grundlæggende introduktion til låntyper, rentesatser og afbetalingsordninger. Ofte foretages vejledningen med udgangspunkt i borgernes egne lån for at illustrere betydningen af rentesatser og forventet tilbagebetaling. I flere projekter anvendes grafiske illustrationer til at skabe en forståelse af, hvordan gælden udvikler sig over tid. Flere borgere fortæller, at vejledningen om gældsdynamikker har været en øjenåbner i forhold til at forstå de økonomiske konsekvenser af at optage lån. Vejledningen omfatter også information om gældssanering, herunder at man typisk skal være i en afklaret jobsituation for at komme i betragtning til gældssanering. Dette motiverer mange borgere til at styrke job-søgningen. Samlet set er hypotesen således, at vejledningen medvirker til, at borgerne opnår en bedre forståelse af gældsdynamikker og bliver i stand til at træffe mere hensigtsmæssige økonomiske beslutninger.
- **Personlig afdækning af gæld og forbrugsvaner skaber overblik over den økonomiske situation.** Borgerne har ofte mistet overblikket over deres gæld og er ikke bekendt med hverken gældens størrelse eller antallet af kreditorer. Afdækningen omfatter både offentlige kreditorer (fx SKAT, kommuner og andre offentlige myndigheder) og private kreditorer (fx banker, kviklånsudbydere og telefonselskaber). Nogle borgere har også lånt penge af familiemedlemmer. De interviewede borgere og gældsrådgivere fortæller, at afdækningen uagtet gældens størrelse skaber en afklaring for borgerne om deres egen økonomiske situation. Dernæst afdækkes borgerens forbrugsvaner, hvilket i nogle tilfælde kræver en del afklarende arbejde. Sammen med borgeren gennemgås boner og kontoudtog på borgerens netbank, og på denne måde opnås et billede af de faste udgifter og forbrugsmønstre. Afdækningen af gæld og forbrugsvaner giver både borgeren og rådgiveren det fornødne overblik til, at der herefter kan udarbejdes et budget.
- **Hjælp til budgetlægning styrker borgerens evne til at styre sin økonomi.** Når der er dannet et overblik over gældens omfang og kreditorer, hjælper gældsrådgiveren borgeren med at lægge et budget. Mange af gældsrådgiverne benytter Excel til at opbygge budgettet og sender efterfølgende denne Excel-fil til borgeren. De gennemførte interviews viser, at både borgere og rådgivere opfatter det som afgørende, at borgerne rustes til at håndtere egen økonomi fremadrettet. Det betyder, at gældsrådgiverne skal give borgerne handlemuligheder og støtte til at overholde budgettet. Der er således tale om at skabe et løft i evnerne hos borgerne, så de selv i fremtiden ved, hvordan de vedligeholder et budget, forstår de breve, de modtager fra kreditorer, og håndterer de ændringer og henvendelser, der opstår. Det kan være i tilfælde af, at borgerens livssituation ændrer sig, fx i

form af jobskifte, flytning eller en ny type ydelse. Gældsrådgiverne giver derudover råd til besparelser, som fx at skifte forsikringer og abonnementer til billigere alternativer, handle efter indkøbsliste, spise efter madplan, købe genbrugsvarer mv.

- **Vejledning forbedrer samspillet med kreditorer.** Interviewene med borgere og rådgivere viser, at borgerne ofte frygter kreditorer og har misvisende forestillinger om kreditorernes beføjelser og handlemuligheder. Vejledningen består derfor af en grundig introduktion til kreditorernes handlemuligheder, og hvordan et eventuelt hændelsesforløb i fogedretten vil udspille sig. I tilfælde af at borgeren ikke har mulighed for at afbetale sin gæld uden yderligere konsekvenser, indledes en dialog med kreditorerne om, at borgeren vil stoppe betalingerne, og at der ikke vil være aktiver at gøre udlæg i. Dette kan medvirke til, at borgeren fremadrettet ikke får unødvendige inkassobesøg og indkaldelser til fogedretten. Flere projekter har udviklet standardbreve og skabeloner, som kan understøtte borgerens dialog med kreditorer. De gennemførte interviews viser, at vejledningen styrker borgerens forståelse af samspillet med kreditorerne, og at borgerne opnår en bedre forståelse af de bevæggrunde, der ligger bag kreditorernes handlinger. Ifølge rådgivere og borgere mindsker det borgernes berøringsangst og øger motivationen for at kontakte og være i dialog med kreditorerne.

I de følgende kapitler uddyber vi projekternes resultater og erfaringer mere udførligt i forhold til, hvordan gældsrådgivningen kan tilrettelægges og organiseres, indholdet i gældsrådgivningsindsatsen samt de opnåede resultater. På baggrund af de gode erfaringer fra de seks projekter er der udarbejdet en beskrivelse af god praksis. Beskrivelsen er målrettet kommunale ledere, som benytter eller overvejer at benytte gældsrådgivning som en del af indsatspaletten. Praksisarket fremgår af bilag 3.

3. ORGANISERING AF GÆLDSRÅDGIVNING

I dette afsnit gives en beskrivelse af de forhold, der skal være til stede for at tilbyde gældsrådgivning. Et gældsrådgivningsforløb kan gribes an på forskellige måder, hvilket fremgår, når man kigger på tværs af de seks projekter, som har deltaget i projektet. I nedenstående tabel gives et overblik over projekterne ud fra følgende parametre: *Typen af rådgivning, Samarbejde med andre aktører, Målgruppe og visitation*, samt hvorvidt der primært er brugt *Frivillige eller lønnede ansatte* til at foretage rådgivningen.

Typen af rådgivning: Projekterne har arbejdet med forskellige typer af gældsrådgivning, som har været tilpasset målgrupper og omfanget/typen af gælden. De fleste projekter har tilbudt individuel vejledning og rådgivning samt forskellige typer af holdundervisning. Nogle af projekterne har også arbejdet med forskellige pakker eller trin, hvor man kan skalere afhængigt af dybden af borgerens problematikker. Nogle borgere har blot brug for let vejledning om budgetlægning, mens andre har brug for juridisk rådgivning i forhold til kreditorer.

Samarbejde med andre aktører: I nogle af projekterne har man indgået samarbejder med andre aktører. Det kan både være samarbejde i forhold til opsporing og visitation af borgeren og i forhold til konkrete løsninger, hvor man har henvist borgeren videre. Eksempler på samarbejder er banker, andre dele af kommunen (ungeenheder), advokater eller lignende. For de frivillige organisationer vil det typisk være kommunen, som er en væsentlig samarbejdspartner. Fælles for de kommunale og de frivillige organisationer er, at de begge har gode samarbejdspartnere uafhængig af type.

Målgruppe og visitation: Målgruppen for projektet har været borgere på offentlig forsørgelse. Men det har været forskelligt for de frivillige organisationer og de kommunale projekter, hvordan man kommer i kontakt med målgruppen. Nogle borgere i målgruppen har selv taget kontakt, mens andre er blevet visiteret gennem en kommunal sagsbehandler. De kommunale projekter er i forvejen i kontakt med borgeren, hvorfor det mere handler om at gøre opmærksom på tilbuddet eller visitere til andre steder i kommunen, hvor tilbuddet foregår.

Frivillige eller lønnede ansatte: Hos de kommunale projekter vil det typisk være kommunalt ansatte, som varetager selve gældsrådgivningen. Det kan fx. være et internt mentorkorps eller ansatte med en særlig viden om gældsrådgivning. I organisationerne kan der være tale om en blanding af frivillige og personer, som er ansat i organisationen. De frivillige kan eksempelvis være jurastuderende eller bankfolk, som er frivillige som en del af en aftale med en bank.

Tabel 3.1. Oversigt over de seks projekter

	Målgruppe og visitation	Frivillige eller ansatte	Typen af rådgivning	Samarbejde med andre aktører	Særlige erfaringer
Den Sociale Retshjælps Fond	Visiterede eller egen henvendelse. Særligt fokus på udsatte borgere og borgere i fængsel	Både ansatte og frivillige	3-trins-model ud fra behov.	Boligselskaber, Settlementet, We Shelter, Den gode bank og fagforvaltningerne	Det har været en stor hjælp med forskellige typer af rådgivning, herunder fx via videomøder. Stort fokus på oplæring og kompetencer
Faaborg-Midtfyns Kommune	Borgere visiteret gennem jobcentrets sagsbehandlere. Fokus på borgere med mange sociale problemer.	Kommunalt ansatte	Forebyggende holdundervisning samt individuel rådgivning.	Primært andre dele af kommunen.	Gode erfaringer med holdundervisning for unge.
Greve Kommune	Ydelsesmodtagere langt fra arbejdsmarkedet	Kommunalt ansatte	Let eller intensiv, individuel rådgivning	Boligselskaber, kreditorer, banker, advokater, BoVest, Dansk Folkehjælp, Greve Nord Projekt, UU-vejleder, socialpsykiatrien.	Gode erfaringer med at holde møder væk fra kommunen. Har haft glæde af at sparre med andre kommuner.
Horsens Kommune	I prioriteret rækkefølge modtager af kontanthjælp, uddannelseshjælp, sygedagpenge, resourceforløbsydelse, arbejdsløshedsdagpenge	Kommunalt ansatte	Åben rådgivning, holdundervisning og individuel rådgivning	Organiseret under Mentorservice med en styregruppe med repræsentanter fra borgerservice, BoTrivsel, Ungeenheden, Job og Udvikling	Gode erfaringer med at flytte rådgivningen til andre lokaliteter end kommunens lokaler, da det viser uafhængighed i mødet med borgeren.
KFUM's Sociale Arbejde	Borgerne henvender sig frivilligt, men der sker information via kommunen og andre	Primært frivillige	Individuel rådgivning og åben rådgivning	En række kommuner samt KFUM's egne organisationer	Fremhæver vigtigheden af tavshedspligt overfor kommunen.
LO Vendsyssel	Borgerne henvender sig frivilligt, men der sker information via kommunen og andre	Primært frivillige	Individuel rådgivning	Brønderslev, Hjørring og Frederikshavn Kommuner	Har haft de samme rådgivere i mange år, hvilket har været en stor fordel.

Finansiering af gældsrådgivning

Når en kommune skal i gang med gældsrådgivning, vil det bero på en konkret vurdering af, hvorvidt kommunen selv ønsker at tilbyde gældsrådgivning, eller hvorvidt man gennem jobcentret vil henvise til eksterne samarbejdspartnere.

Her er det vigtigt at være opmærksom på, hvorvidt den enkelte kommune vil tilbyde et gældsrådgivningsforløb som et tilbud efter *lov om aktiv beskæftigelsesindsats*, eller hvorvidt jobcentret ansætter deciderede gældsrådgivere. Hvis et forløb tilbydes gennem LAB, kan der fx tilbydes gældsrådgivning som en del af et mentorforløb under et ressourceforløb.

En ansættelse af gældsrådgivere vil givetvis skulle finansieres af kommunen selv ud fra en investeringstankegang, hvor man tror på, at gældsrådgivning kan afkorte fx kontanthjælpsforløbet og dermed spare kommunen for overførselsudgifter. Der kan ikke ud fra projekterne konkluderes, hvorvidt der er én model, som er bedre end andre.

I det følgende vil vi give en mere detaljeret beskrivelse af de enkelte elementer i forhold til organisering af gældsrådgivningen. Beskrivelsen af de rammer, som erfaringer fra de seks projekter beskriver som særligt vigtige, tager afsæt i:

- ✓ Rekruttering af rådgivere og kompetencer.
- ✓ Opsporing af borgere
- ✓ Trygge rammer for rådgivningen
- ✓ Sparring på tværs af fagligheder

Formålet med det følgende er dermed at give et indblik i, hvilke elementer som skal til for at oprette og gennemføre gældsrådgivning.

3.2 En grundig og struktureret rekrutterings- og træningsindsats sikrer kompetente rådgivere

Ved rekruttering og træning af kompetente rådgivere er det vigtigt at skelne mellem de *kommunalt organiserede* indsatses på den ene side – Horsens, Faaborg-Midtfyn og Greve – og de *frivilligt organiserede* på den anden – Den Sociale Retshjælps Fond, KFUM og LO Vendsyssel. Det skyldes, at de frivillige organisationer rekrutterer frivillige gældsrådgivere, mens de kommunale organisationer ansætter gældsrådgiverne. Ligeledes er der den væsentlige forskel, at de frivillige organisationer, der har fået midler fra denne pulje, har ydet gældsrådgivning igennem flere år, og dermed har de typisk en mere veletableret praksis for fx on-boarding og træning af nye medarbejdere.

De *frivilligt organiserede indsatses* er alle afhængige af at finde frivillige, der kan varetage rådgivningen. KFUM giver udtryk for, at de ikke har udfordringer med at finde kompetente frivillige. Når en frivillig stopper som rådgiver, kender vedkommende typisk én, der kan overtage opgaven. KFUM samarbejder desuden med Finansrådet, der opfordrer bankansatte til at blive frivillige gældsrådgivere hos KFUM. KFUM lægger et stort arbejde i rekrutteringen, hvilket medfører, at

det lykkes at få de frivillige ind, der er brug for. DSRF forklarer ligeledes, at de i høj grad lykkes med at rekruttere de gældsrådgivere, som de har behov for. De har blandt andet et godt samarbejde med flere forskellige uddannelsesinstitutioner, og de tilbyder praktikforløb for studerende, som tæller for ECTS-point. Det giver dem et stort og kontinuerligt rekrutteringsgrundlag, men det kræver også en del tid til oplæring. I LO Vendsyssel berettes der om udfordringer med at rekruttere frivillige, kompetente rådgivere. Ligesom i de andre frivillige organisationer forklarer informanter i LO Vendsyssel, at de gør en stor indsats for at finde rådgivere gennem annoncer, netværk, samarbejdspartnere mv. LO Vendsyssel oplever dog, at de frivillige fra fx banksektoren er villige til at afsætte to timer ugentligt til frivilligt arbejde, mens gældsrådgivningen typisk kræver en lidt større indsats grundet efterbehandlingen på sagerne. I de frivillige organisationer gør man i høj grad brug af sidemandsoplæring, hvor nye medarbejdere i starten overværer de mere erfarne kollegaers rådgivning og senere superviseres og får feedback på deres egne rådgivnings-sessioner. Træningen kan også foregå ved at have fokus på at løfte økonomifaglige medarbejderes socialfaglige kompetencer i et praksisnært kompetenceudviklingsforløb.

De *kommunalt organiserede indsatser* har typisk ansat 1-2 gældsrådgivere. De tre kommunale projekter, der er finansieret gennem denne pulje, fremhæver alle, at det som udgangspunkt er velfungerende at have en enkelt eller to rådgivere, men at det har gjort projektet meget sårbart. Det skyldes, at det er ganske få personer, der opnår en meget specialiseret viden om gældsrådgivning rettet mod målgruppen, hvilket betyder, at fratrædelser kan være meget problematiske. Alle tre projekter ville foretrække flere gældsrådgivere, men når vilkåret har været begrænsede ressourcer, så har det fungeret udmærket med én eller to rådgivere.

3.3 Opsporing af borgere sikres ved et godt samarbejde på tværs af kommunen og andre aktører

Tidligere opgørelser har vist, at op mod halvdelen af alle kontanthjælpsmodtagere har gæld til det offentlige³. Ifølge en rapport fra KORA var der i juli 2016 registreret ca. 220.000 borgere i Experians RKI-register⁴. Mange af disse borgere kunne have stor gavn af gældsrådgivning, men det er ikke altid let at etablere kontakt til borgerne i målgruppen – de svageste gældsatte borgere på offentlig forsørgelse. Det skyldes blandt andet, at en række af borgerne i målgruppen ikke selv har ressourcerne til at række ud efter hjælp. Dertil kommer, at økonomiske problemer og gæld er tabubelagte emner, der kan være forbundet med social stigmatisering. Dette tabu udgør en yderligere barriere for, at disse borgere selv søger hjælp eller takker ja til den hjælp, som de får tilbudt. Derfor er det altafgørende, at projekterne har en velfungerende opsporing af borgere, så målgruppen for gældsrådgivningen nås i tilstrækkelig grad. I denne sammenhæng forklarer gældsrådgiverne, at **et godt samarbejde med andre aktører** om opsporingen er et særligt vigtigt element for en succesfuld implementering af gældsrådgivning.

En række af projekterne nævner udfordringer i forhold til at holde fast i kontakten til borgerne, efter at man har opsporet dem og etableret kontakten. Borgerne stopper pludselig med at tage

³ "Nyere veje til job", Carsten Koch-udvalgets afrapportering, side 37.

⁴ "Gratis økonomi- og gældsrådgivning i Danmark", KORA, side 10. 2016.

telefonen osv. Derfor bør der fokuseres på virksomme greb såsom at sende sms'er og tage kontakt gennem mentor.

3.3.1 Manglende kendskab er en barriere

Flere gældsrådgivere fortæller, at det var svært at opspore borgerne de første måneder i projektperioden, da der foruden de nævnte barrierer også var et manglende kendskab til muligheden for gældsrådgivning såvel blandt borgere som hos samarbejdspartnere i form af myndigheder og andre organisationer. Det gjaldt særligt for de projekter, hvor tilbuddet om gældsrådgivning var helt nyt, hvilket var tilfældet i Greve og Faaborg-Midtfyn. Hos LO Vendsyssel har man gode erfaringer med tilstedeværelse på uddannelsesinstitutioner samt brug af sociale medier. Som et vigtigt led i det opsøgende arbejde var projekterne meget afhængige af, at samarbejdspartnere og aktører, som er i kontakt med borgerne i målgruppen, har kendskab til tilbuddet om gældsrådgivning og henviser til det. Det er helt afgørende for projekternes opsøgende arbejde, at disse aktører henviser til rådgivningen, i tilfælde af at de kommer i kontakt med borgere, som kunne have gavn af tilbuddet. Greve Kommune har udarbejdet pjecer om gældsrådgivningstilbuddet, som ligger hos jobcenteret og andre samarbejdspartnere for at øge synligheden over for borgere. Gældsrådgiveren i Greve Kommune har erfaret, at det har fungeret godt med, at sagsbehandleren hos jobcenteret henviser borgerne, hvis sagsbehandleren kan se, at borgeren har økonomiske problemer.

3.3.2 Man skal lykkes sammen på tværs af kommunen

Flere gældsrådgivere i de kommunale projekter fortæller, at succesen med opsporingen af borgere i høj grad beror på, at man i projekterne er lykkedes med at arbejde sammen på tværs af kommunen. Her gælder det såvel socialfaglige som beskæftigelsesfaglige enheder. Det resulterer i, at de relevante fagpersoner i kommunerne, som løbende kommer i kontakt med borgere i målgruppen, er opmærksomme på borgernes eventuelle behov for gældsrådgivning. Det resulterer ofte i aktiv videreformidling og henvisning af borgere til gældsrådgivningsprojekterne. De frivilligt organiserede projekter har ligeledes succesfulde samarbejder med flere forskellige kommuner med henblik på at opnå den samme effekt.

Gennem de løbende drøftelser med gældsrådgiverne og projektlederne fremgår det, at rådgivningen er rettet mod de svageste borgere på offentlig forsørgelse. Der er primært tale om borgere på ressourceforløb, førtidspension, integrationsydelse og kontanthjælp. I denne sammenhæng samarbejder flere af projekterne fx med de lokale jobcentre – herunder deres integrations- og ungeafdelinger – samt med ydelsesservice for at opspore borgere i målgruppen, som har gældsproblemer. Der kan fx være tale om en særligt opsøgende indsats ift. borgere, der ansøger om enkeltydelser, og som i forvejen har en omfangsrig gæld. Flere af projekterne har desuden fokus på borgere, der løslades fra fængsel, og som har gæld relateret til sagsomkostninger mv. KFUM's Sociale Arbejde samarbejder med fagpersonalet i deres sociale tilbud, hvor der særligt er fokus på at pege borgerne i retning af gældsrådgivningen, hvis man opdager, at de har et udækket behov.

3.3.3 Samme fund gjorde sig gældende i KORAs undersøgelse

Flere af rådgivningerne i KORAs cases vurderer, at et endnu tættere samarbejde med kommunen, og på et så tidligt tidspunkt som muligt i et sagsforløb, vil kunne gøre rådgivningsindsatsen endnu mere effektiv. Det gælder både i forhold til at opnå kontakt med borgere med behov så tidligt som muligt og i forhold til at kunne arbejde helhedsorienteret.⁵ I dag består helhedsorienteringen i de danske cases mestendels i henvisninger frem for integration i socialt arbejde.

3.4 Trygge rammer og uafhængighed styrker borgernes tillid

Gennem de løbende drøftelser med både kommuner og de frivillige organisationer er vigtigheden af uafhængige gældsrådgivere blevet fremhævet flere gange. Udgangspunktet for uafhængighed af myndighed er meget forskelligt i de seks projekter. De frivillige organisationer har en naturlig afstand til myndighed og kan dermed tilbyde en klar og fuldstændig adskillelse. For de kommunale projekter drejer uafhængigheden sig i højere grad om, at projekterne er organiseret på en sådan måde, at der er et klart fysisk skel mellem myndigheden, som udbetaler forsørgelsesydelse, og gældsrådgivningen, som hjælper med forvaltningen af de samme ydelser.

I alle projekterne berettes om, at gældsrådgiverne ved den første samtale aktivt arbejder med at fortælle borgeren, at gældsrådgivning er uafhængig, frivillig og evt. også anonym. Gældsrådgiverne fortæller således, at gældsrådgivningen er uafhængig af myndighederne, og at uafhængigheden betyder, at gældsrådgiverne ikke kan sanktionere borgerne, samt at gældsrådgiverne ikke deler oplysninger med myndigheder såsom kommunens ydelsesafdeling.

Flere gældsrådgivere og borgere fremhæver, at visheden om, at deltagelsen i gældsrådgivningen ikke kan medføre sanktioner, skaber tryghed og lettelse for borgerne. Dette er mest udtalt i forbindelse med rådgivning i de frivillige organisationer, men er også vigtigt i nogle forløb i de kommunale projekter. For at illustrere vigtigheden af uafhængighed er der nedenfor beskrevet en borgercase fra projektet.

Konkret fortæller en gældsrådgiver, at det er lettere for borgerne at tale om misbrug end om gæld. Derfor kan anonymitet være meget vigtig for nogle typer af borgere. Når man som kommune vil tilbyde gældsrådgivning, skal man derfor tage stilling til, hvordan man kan arbejde med dette. Anonymiteten understøtter også, at der opbygges en tillidsbaseret relation mellem rådgiverne og borgerne, da borgerne ikke skal frygte, at de oplysninger, som de deler, bliver delt med en tredjepart. På denne måde er de trygge rammer for borgeren medvirkende til, at den tillidsfulde relation opbygges. Det er derfor afgørende, at gældsrådgiveren fortæller, at borgerens deltagelse er anonym ved første møde, hvis det er tilfældet.

⁵ "Gratis økonomi- og gældsrådgivning i Danmark", KORA, side 36. 2016. Helhedsorienteret skal forstås som i sammenhæng med andre sociale indsatser.



Anonymitet, frivillighed og uafhængighed er afgørende for Ergans deltagelse i gældsrådgivning

Ergan er en mand på 26 år. Ergan har været kriminel størstedelen af sit liv, men har besluttet sig for, at kriminaliteten skal være et overstået kapitel i hans liv. Hans ungdom har været meget ustabil og præget af flere fængselsophold. Derfor har Ergan aldrig opbygget et solidt økonomisk fundament, og som følge af sagsomkostninger ved kriminalitet og kviklån er der opbygget gæld. Ved henvendelsen til gældsrådgivningen er Ergan hjemløs og overnatter hos sine venner.

For Ergan har det været vigtigt, at deltagelsen er anonym, frivillig og uafhængig af myndigheder. Det har medvirket til, at han har følt sig tryk i gældsrådgivningen, og han stoler på og opbygger tillid til gældsrådgiveren.

”Det er enormt vigtigt, at det var frivilligt, og at organisationen var uafhængig af myndighederne. Ellers var jeg aldrig mødt op.”

Ergans tillid til gældsrådgivningen udtrykkes ved, at Ergan anbefaler gældsrådgivningen til sine bekendte.

”Rådgivningen har givet mig et trygt fundament, og det gør de for alle, der er på røven. Jeg har også sendt mange af mine venner herhen, og alle siger, det er godt. Man bliver behandlet med respekt, og de tager ens problemer alvorligt. Man føler, at rådgiverne er på ens hold, og at de virkeligt gør alt, hvad de kan, for at hjælpe. De er neutrale og upartiske, men stadig på ens hold.”

Ved forløbets afslutning har gældsrådgivningen givet Ergan overblik over økonomien. Han begynder at afdrage på sin gæld og optager ikke ny gæld. Det betyder mere overskud til at møde op i fogedretten og indgå i dialog med politiet. Ved forløbets afslutning har han fast bopæl og er begyndt i midlertidige jobs.

3.5 Tværfaglig sparring er nødvendig i komplekse sager

Gældsrådgivning til de svageste borgere på offentlig forsørgelse er en meget kompleks indsats. Det kan derfor være en udfordring, hvis man som kommune samler meget ekspertise på en enkelt eller få medarbejdere, frem for at indgå i et samarbejde med eksterne partnere.

Erfaringen fra de seks projekter er, at der kan identificeres mindst fire faglige elementer, som er centrale i ethvert gældsrådgivningsforløb af denne karakter. Det er elementer, som kan samles på enten én eller flere personer, alt efter hvordan man vælger at organisere sig:

- Hvis borgeren har stor gæld, lav indkomst og et lille rådighedsbeløb, og borgeren skal hjælpes mod en bedre og mere stabil økonomi, så kræver det rådgivning, der tager afsæt i **solid økonomisk og juridisk indsigt**.
- Det er samtidig nødvendigt, at rådgiverne har et **indgående kendskab til de offentlige regelsæt** og de muligheder, der er for at få økonomisk kompensation mv. Her er et kendskab til såvel de socialfaglige som det beskæftigelsesfaglige system af stor værdi.
- For at skabe den tillidsfulde relation til borgerne, hvilket det kræver for at kunne medvirke til deres personlige udvikling mod mere fornuftige økonomiske- og forbrugsbeslutninger, så kræves der en række **socialle og personlige kompetencer**. Rådgiverne skal være dygtige til at tale med nye mennesker og have forståelse for målgruppen.

- Mange af de borgere, der modtager rådgivning, befinder sig i en såvel økonomisk som emotionel krise. Der er derfor behov for, at gældsrådgiveren formår at **tage afsæt i den enkelte borgers situation** og tilpasse vejledningen ud fra denne. Det kalder på en tilgang, hvor der i lige så høj grad er blik for mennesket som for de økonomiske forhold.

De kontekstforhold, der er forbundet med rådgivning målrettet gruppen af de svageste borgere på offentlig forsørgelse, kan gøre det såvel fagligt som personligt udfordrende at være gældsrådgiver. På den baggrund er det erfaringen i projekterne, at der kan være behov for, at gældsrådgiveren kan sparre med andre medarbejdere. En bankuddannet gældsrådgiver, der er særligt stærk ift. de juridiske og økonomiske kompetencer, kan have behov for at sparre med en fagperson, der ligger inde med den nødvendige socialfaglige viden. Alle projekterne har arbejdet aktivt med at give gældsrådgiverne mulighed for at sparre med kollegaer. Projekternes organisering har dog betydning for, hvordan sparringen kan tilrettelægges, hvorfor erfaringerne atter opdeles, ift. om projekterne er kommunalt eller frivilligt organiserede.

3.5.1 Sparring er ikke nødvendigvis det samme i de kommunale projekter og de frivilligt organiserede projekter

For de *kommunalt* organiserede indsætter kan sparring for gældsrådgiverne sikres ved drøftelser med overordnede eller andre kollegaer om deres arbejde. Et kendetegn ved disse rådgivere er, at de fx er bankuddannede og dermed særligt har brug for sparring i forhold til fx ydelsessystemet, hvormed rådgivningen opnår den rette balance mellem de to typer af kompetencer. Både i Greve og Faaborg-Midtfyn har der været fokus på dette. I Faaborg-Midtfyn har koordinatoren coachet rådgiverne om tilgangen til borgerne, og hvordan de kan håndtere forskellige typer problemer professionelt. I Greve har det været på tegnebrættet at etablere socialfaglig supervision til gældsrådgiveren for på den måde at understøtte rådgiveren mere i dennes arbejde. Projektleder- og styregruppemøder udgør i nogen grad også et rum for sparring.

For de *frivilligt organiserede indsætter* har der i høj grad været fokus på, at gældsrådgiverne kan få sparring. I KFUM har de frivillige kunnet sparre med en lokal KFUM-leder, hvis rådgivningen er foregået i KFUM's lokaler. Hvis rådgivningen er foregået andetsteds, har de frivillige altid kunnet ringe til de to ledere af projektet for at få sparring.

3.6 Forankring af gældsrådgivning

Som en del af evalueringen er der identificeret en række opmærksomhedspunkter ved hhv. kommunalt og frivilligt forankrede indsætter. Det skal understreges, at det på det foreliggende datagrundlag ikke er muligt at udpege, hvilken model der har størst virkning. Ved en **kommunal forankring** af gældsrådgivningen er fordelene for den enkelte kommune, at der kan sikres en lokal kapacitet til at tilbyde gældsrådgivning ved at ansætte egne rådgivere. Intern viderehenvisning i kommunen har også vist sig at være en fordel i forhold til opsporing af borgere i målgruppen.

Men der er også ulemper i forhold til etablering og udvikling af fagligt miljø og håndtering af fra-trædelser, samt at de kommunalt ansatte gældsrådgiveres uafhængighed er mindre åbenlys for borgerne. Ifølge kommunalt ansatte gældsrådgiverne kræver det en fokuseret indsats at opbygge

tillid og forsikre borgerne om, at oplysninger ikke videregives til ydelsesafdelingen, og at de således ikke risikerer nedgang i ydelser.

Ser man dernæst på **indsatser drevet af frivillige organisationer**, så har det fra et kommunalt perspektiv en række fordele. Først og fremmest er der ikke driftsudgifter til indsatsen, som varetages af den frivillige organisation. Derudover er det let at kommunikere til borgerne, at gældsrådgivningen er uafhængig. De frivillige organisationer trækker på et allerede etableret netværk og samarbejdsrelationer til andre organisationer og kommunale fagpersoner. Dette er en fordel i forhold til at sikre et kontinuerligt tilbud til borgere med behov og en løbende rekruttering af nye frivillige. Da gældsrådgivningen leveres af større enheder, er der ifølge interviewpersonerne gode muligheder for sidemandsoplæring og faglig sparring med ledere og erfarne frivillige. Ulempen ved gældsrådgivning baseret på frivillig arbejdskraft er, at den enkelte kommune ikke har lige stor indflydelse på den lokale kapacitet, samt at rådgivningen i et vist omfang tilrettelægges under hensyntagen til de frivilliges ønsker til arbejdstid og placering. Fx kan visse problemstillinger og forløb være svære at håndtere for frivillige, som kun arbejder få timer om ugen. Det kan fx være længere forløb med dialog med kreditorer eller større sociale problemer. Dette kan de frivillige organisationer dog håndtere ved at arbejde med både frivillige og ansatte gældsrådgivere.

Gode råd før du starter med gældsrådgivning

> Afklar lokale behov

- Overvej, om der er lokale behov for gældsrådgivning, der ikke imødekommes
- Del viden om eksisterende tilbud, fx blandt frivillige organisationer
- Overvej fordele og ulemper ved at ansætte kommunale gældsrådgivere, herunder sårbarhed ved fratrædelse, muligheder for faglig sparring og hvordan I skaber trygge rammer og sikkerhed for, at oplysninger ikke videregives til ydelsesafdelingen.

> Rekrutter de rette kompetencer

- Gældsrådgivning kalder både på økonomiske og juridiske kompetencer ift. gældsproblemer og socialfaglige kompetencer ift. viden om lovgivning og borgersamarbejde
- Systematiseret faglig sparring, så rådgiverne kan få hjælp til at håndtere udfordringer, uanset om de handler om gældsproblematikken, juridiske muligheder, relationsarbejde eller håndteringen af emotionelle situationer.

> Nå ud til målgruppen – kompleks målgruppe at motivere til indsats

- Det er en god idé at prioritere samarbejdet med organisationer, der har kontakt med målgruppen – fx boligforeninger og jobcentre
- Mød borgerne i neutrale rammer – fx biblioteker eller foreningslokaler – hvor de allerede har deres gang, da det giver tryghed og gør rådgivningen nemt tilgængelig for dem
- Gør borgerne opmærksomme på, at de får en uafhængig rådgivning.

4. GÆLDSRÅDGIVNINGSSINDSATSEN

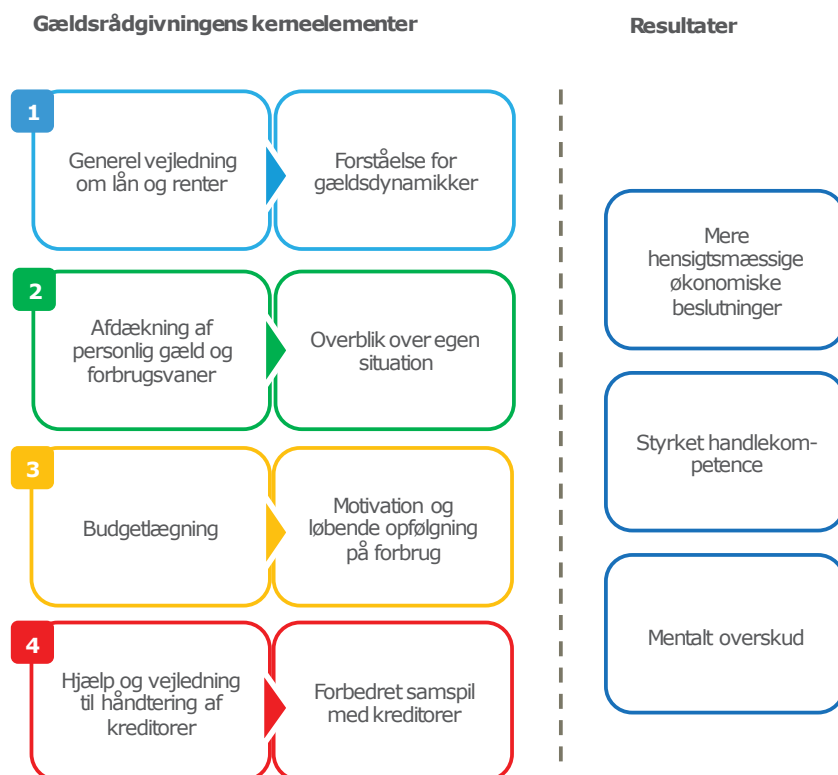
I dette afsnit præsenteres en samlet indsatsmodel for gældsrådgivning, som er udviklet og afprøvet i løbet af projektperioden. Indsatsmodellen er udviklet på baggrund af erfaringer fra løbende drøftelser og afholdte workshops med både kommuner og de frivillige organisationer samt interviews med borgere.

Formålet med afsnittet er derfor at gå tættere på selve indsatsen, og hvordan den konkrete rådgivning kan finde sted. Det vil sige, at der i afsnittet kommer en meget praksisnær erfaringsopsamling, som direkte afspejler de gode erfaringer fra de seks projekter.

Disse praksisnære erfaringer kan forhåbentlig bruges af andre kommuner, når man skal planlægge det konkrete indhold i den gældsrådgivning, man ønsker at tilbyde. Det kan samtidig bruges til drøftelser mellem kommuner og frivillige organisationer i en samarbejdsmodel, sådan at der skabes enighed om indholdet i de tilbud, kommunen henviser til.

I gældsrådgivningsprojektet er der opstillet en forandringsteori for gældsrådgivningsindsatserne på tværs af projekterne. Forandringsteorien er opsummeret i fire hypoteser og et samlet hypotesebillede, som beskriver gældsrådgivningens organisering og kerneindsatser samt forventede resultater, jf. afsnit 2.1. I Bilag 4 er projekternes forandringsteorier, der er etableret ved projekternes opstart, gengivet. Afsnittet tager afsæt i de fire indsatser illustreret nedenfor.

Figur 4.1. Indsatser for succesfuld gældsrådgivning



Nedenfor beskrives de enkelte hypoteser, og det uddybes hvordan gældsrådgiverne arbejder med metoderne og hvordan borgerne oplever resultaterne af indsatserne.

4.1 Hypotese 1: Vejledning om lån og renter klæder borgerne på til at træffe mere hensigtsmæssige beslutninger

Den første hypotese er, at vejledning om lån og renter styrker borgerens forståelse af gældsdyamikker. De gennemførte interviews viser, at mange borgere får aha-oplevelser, fordi de opnår en bedre forståelse af, de økonomiske konsekvenser af lån. Og de fortæller, at det klæder dem på til at træffe mere hensigtsmæssige økonomiske beslutninger.

Gældsrådgiverne har lagt vægt på følgende tilgange og metoder:

- ✓ At det er vigtigt at starte med en **grundlæggende introduktion** til lån og renter
- ✓ At **grafisk illustration** øger forståelsen
- ✓ At der tages udgangspunkt i **borgerens vidensniveau**
- ✓ At der også vejledes om mulighed for **gældssanering og afdragsmuligheder**.

Nedenfor gengives de enkelte delelementer i indsatsen nærmere.

Hypotese 1



4.1.1 Grundlæggende introduktion til lån og renter

Vejledningen om gældsdyamikker begynder med en helt grundlæggende introduktion til gæld og gældsdyamikker. Det kan f. eks være en forklaring af, hvilke processer der går i gang, når man optager et lån, og hvordan forrentningen af et lån fungerer. Flere af gældsrådgiverne fortæller, at en god måde at vejlede borgerne om gældsdyamikker er at tage udgangspunkt i borgerens egne lån. Dernæst forklarer rådgiverne, hvad lånets rentesats er, og hvordan man herudfra regner sig frem til det samlede beløb, som borgerne vil ende med at betale for lånet. Gældsrådgiverne har erfaret, at mange borgere har optaget kviklån til meget høje renter, hvorfor de ofte ender med at opbygge en stor gæld til kreditorerne. Gældsrådgiverne fortæller, at de ofte grafisk illustrerer med pen og papir, hvordan et lån vokser sig større grundet renterne. De oplever, at den grafiske fremstilling af gældsdyamikkerne typisk øger borgernes forståelse af, hvad gæld er. Flere af borgerne fortæller, at vejledningen om gældsdyamikker giver dem aha-oplevelser, fordi de får en forståelse af, hvor store økonomiske konsekvenser det kan have at optage et lån.

Vejledningen om gældsdyamikker består også af en orientering om forskellige låntyper, afbetalingsordninger og dertilhørende dyamikker. En række gældsrådgivere fortæller, at særligt mange unge borgere er meget optagede af at eje den nyeste smartphone, på trods af at de ikke har råd til at købe en ny. Det resulterer i, at de unge køber nye telefoner på afbetaling. Ofte er tilfældet, at de ikke når at afbetale deres gamle telefon, før de køber en ny. På denne måde er

flere unge endt med at afbetale på op til tre telefoner, selvom de reelt kun har én. Derfor opfordrer gældsrådgiverne borgerne til at spare op til de forbrugsgoder, som de gerne vil eje, fremfor at købe dem på afbetaling.

4.1.2 Vejledningen indbefatter også orientering om muligheder for gældssanering

Rådgiverne fortæller i et projekt, at de fortæller borgerne om, at man typisk skal være i en afklaret jobsituation, inden man kan komme i betragtning til gældssanering. Konkret beskrives det, hvordan denne information ofte motiverer borgerne til at søge jobs. Gældsrådgiverne i Faaborg Midtfyn har eksempelvis erfaret, at borgerne ofte ikke er klar over, at de kan få en gældssanering. Kendskab til gældssaneringen skaber ofte fornyet optimisme hos borgerne.

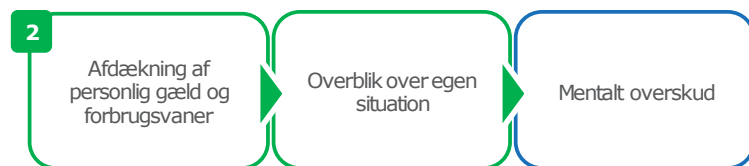
4.2 Hypotese 2: Afdækning af gæld og forbrugsvaner skaber overblik over egen situation

Afdækningen af borgernes gæld og forbrugsvaner er det næste kernelement i gældsrådgivningsindsatserne. Det hjælper med at give borgerne et overblik over deres økonomiske situation jf. Figur 4.3.

Gældsrådgiverne har lagt vægt på følgende tilgange og metoder, når der skal ske en afdækning af problemets omfang sammen med borgerne:

- ✓ At der skabes et fuldt overblik over **omfanget af gælden**
- ✓ At der skabes et fuldt overblik over **omfanget af kreditorer**
- ✓ At der foretages en **kritisk gennemgang af forbrugsvaner.**

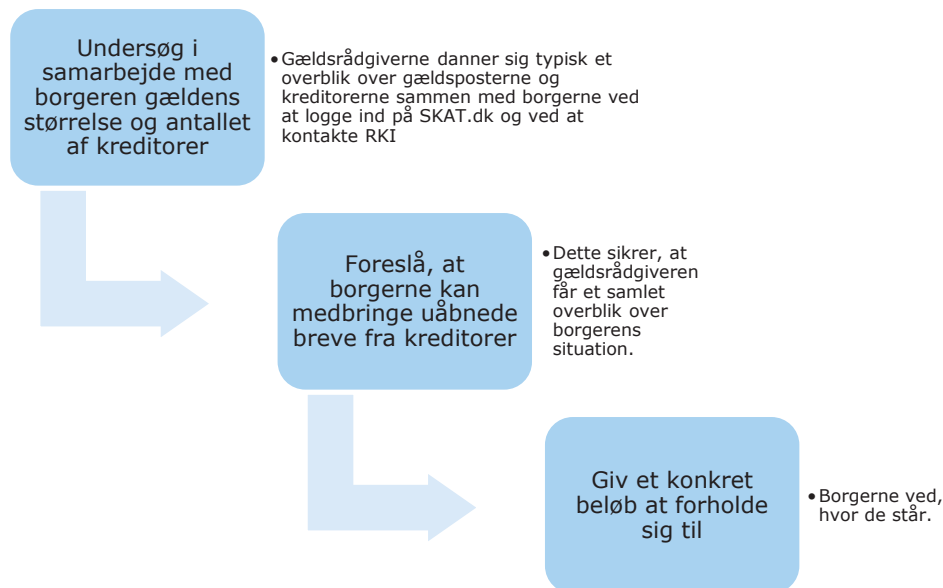
Hypotese 2



4.2.1 Start med at skabe overblik

Ifølge gældsrådgiverne har borgerne ofte mistet overblikket over deres gæld og er ikke bekendt med hverken gældens størrelse eller antallet af kreditorer. Flere af borgerne har stiftet gæld til både offentlige og private kreditorer. De offentlige kreditorer dækker typisk over SKAT, kommuner og andre offentlige myndigheder. De private kreditorer tæller banker, kviklånsudbydere og telefonselskaber. Nogle borgere har også lånt penge af familiemedlemmer. De interviewede borgere og gældsrådgivere fortæller, at afdækningen uagtet gældens størrelse skaber en vished for borgerne om deres egen økonomiske situation. Dette opleves som en stor hjælp og som en stor lettelse, da de ofte enten forventede, at gælden var større eller mindre, end den reelt er.

På baggrund af erfaringerne fra gældsrådgiverne kan en mulig tilgang til at skabe overblik være som følger:



Ligesom det er en lettelse for borgeren at få vished om sin gælds størrelse, skaber det også lettelse for borgeren at få overblik over sine kreditorer. Det er rart at vide, hvor mange kreditorer, man har gæld til. Overblikket over gælden og antallet af kreditorer giver også borgeren en øget forståelse for de forskellige kreditorers – ofte mange – henvendelser.

4.2.2 Kortlægning af forbrugsvaner samt kritisk gennemgang heraf

En forudsætning for at lægge budgettet er at kende til borgerens forbrugsvaner og faste udgifter. Borgeren har ikke altid overblik over sine forbrugsvaner, hvorfor det kan kræve en del opklarende arbejde for gældsrådgiveren at skabe sig dette overblik. Sammen med borgeren gennemgås boner og kontoudtog på borgerens netbank, og på denne måde opnås et billede af de faste udgifter og forbrugsmønstre. Ofte fremlægger gældsrådgiveren borgerens udgifter for borgeren selv for at give ham eller hende et overblik over sine egne udgifter. Ud fra dette overblik indgår gældsrådgiveren og borgeren i en dialog om udgifter og forbrugsvaner. Gældsrådgiveren forholder sig fordomsfrit til borgerens udgifter og forholder sig således ikke til borgerens prioriteringer, men kan sætte spørgsmålstejn ved disse og oplyse om gennemsnitligt forbrug og skitsere konsekvenserne af forbruget. Rådgiveren kan fx udfordre borgerens behov for at have adgang til forskellige streamingtjenester og oplyse om elforbrug sammenlignet med lignende husstandes elforbrug. Han/hun kan beskrive, hvordan borgeren vil have behov for at optage nye lån, hvis udgifterne også fremadrettet overstiger dennes indtægter og dermed fremskriver de u hensigtsmæssige konsekvenser.

4.3 Hypotese 3: Hjælp til budgetlægning styrker borgerens evne til at styre sin økonomi

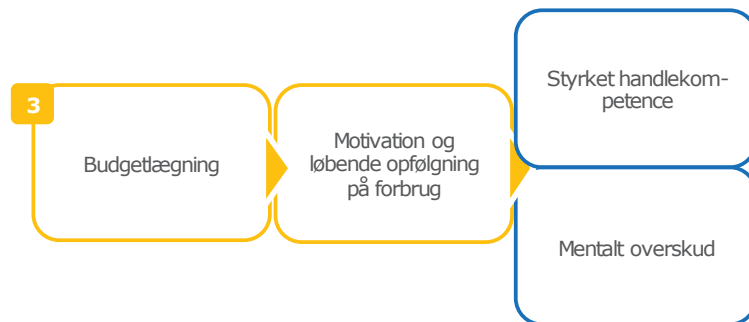
I forlængelse af at danne et overblik over gældens omfang og kreditorer hjælper gældsrådgiveren borgeren med at lave et budget. De gennemførte interviews viser, at både borgere og rådgiver opfatter det som afgørende, at borgerne rustes til at håndtere egen økonomi fremadrettet. Det betyder, at gældsrådgiverne skal give borgerne handlemuligheder og støtte til at lykkes med

at udføre disse. Der er således tale om at skabe et løft i evnerne hos borgerne, så de selv i fremtiden ved, hvordan de vedligeholder et budget, forstår de breve de modtager fra kreditorer, og håndterer de ændringer og henvendelser der opstår.

For dette kerneelement har gældsrådgiverne lagt vægt på følgende:

- ✓ At **involv**ere borgeren i budgetlægningen
- ✓ At gøre opretholdelse af **budgettet til en konkurrence**, så borgeren motiveres
- ✓ At der sker anvisning af konkrete **sparetips**
- ✓ At give borgeren **en afklaring** på den økonomiske situation.

Hypotese 3



4.3.1 Vigtigt med grundlæggende budgetlægning

Oftest lægger gældsrådgiveren og borgeren budgettet sammen, sådan at borgeren lærer om budgetlægning og bliver i stand til for fremtiden at tilpasse budgettet. Ifølge gældsrådgiverne har nogle borgere dog ikke overskud til at lære at lægge et budget, hvorfor gældsrådgiverne i disse tilfælde blot lægger budgettet for borgeren og herefter forklarer, hvordan budgettet skal forstås og efterleves. Mange af gældsrådgiverne benytter Excel til at opbygge budgettet og sender efterfølgende denne Excel-fil til borgeren. Dermed er budgettet let tilgængeligt for borgeren, og borgeren kan løbende selv let tilpasse budgettet ved ændringer i økonomien.

I forbindelse med budgetlægning og gældsøverblik har DSFR fx også udarbejdet små videoer, som borgere og andre kan tilgå fra deres hjemmeside. Nogle borgere lykkes selvstændigt med at tilpasse budgettet, mens andre henvender sig i gældsrådgivningen og søger hjælp hertil. Det kan være i tilfælde af, at borgerens livssituation ændrer sig, fx i form af jobskifte, flytning eller en ny type ydelse. Desuden fortæller gældsrådgiverne, at de ofte arbejder i årsbudgetter, idet det giver borgeren et bedre økonomisk overblik. Når økonomien betragtes mere langsigtet, kan borgeren tit få blik for, hvor stort et årligt beløb der reelt bruges på fx Netflix eller andre abonnements-tjenester. På denne måde involveres borgeren i budgetlægningen og tilegner sig dermed kompetencer til bedre at kunne håndtere sin privatøkonomi, hvilket styrker den økonomiske handlingskompetence.

Casen om Hanne nedenfor illustrerer, hvordan der konkret skabes et økonomisk overblik i et gældsrådgivningsforløb, og hvad det har haft af betydning for den konkrete borger.



Budgetlægning skaber overblik over økonomi og gør det nemmere for Hanne at prioritere sit forbrug

Hanne er i starten af 30'erne og bor sammen med sin kæreste og deres to børn. Hun har en toårig handelsuddannelse, men har været sygemeldt og er i dag arbejdsløs. Hun har et forbrugs lån, og familien har problemer med at få deres budget til at hænge sammen og oplever ofte, at de mangler penge sidst på måneden.

Gældsrådgiveren danner sig et overblik over familiens indtægter og udgifter, og de lægger et budget sammen. Her rådgives der om, hvordan Hanne kan tage højde for uforudsete udgifter:

"Jeg har fået styr på økonomien. Vi er røvfattige, men nu ved vi, at vi er røvfattige. Jeg troede jo, at jeg havde et overblik, for jeg havde et budget, men det havde jeg jo ikke, for det hang ikke sammen.

Jeg ved ikke helt, hvad jeg ikke vidste (omkring budget). Jeg tror, at når der er en måned uden så mange regninger, så tænkte jeg, at jeg kan trække noget ud. Når der så kommer flere regninger næste måned, så er man i minus."

Gældsrådgivningen har hjulpet Hanne til at få overblik over familiens økonomiske situation. Hanne har lært at prioritere forbruget og lægge penge til side til uforudsete udgifter.

"Nu har jeg et budget, jeg kan overskue... jeg kan nu være sikker på, at de faste udgifter er dækket. Nu sætter vi lidt for mange penge ind faktisk. Jeg var helt i panik en dag. Jeg troede ikke, at jeg havde råd til julegaver til børnene, og så kom jeg ned til min gældsrådgiver. Gældsrådgiveren viste, at vi havde 7.000 kr., som vi havde sat ind. Så bliver man så lettet! Og man går derfra og har pludselig 7000 kr., som man ikke troede, at man havde, til at købe julegaver."

Gældsrådgiveren har motiveret og givet Hanne troen på, at det kunne lykkes for familien at få en sammenhængende hverdagsøkonomi. Denne tro på, at familiens økonomiske fremtid ser lys ud, har smittet af på hendes øvrige fremtidsudsigter, hvorfor hun har fået større tro på egne evner og mere overskud, herunder overskud til at komme ovenpå efter sin sygemelding og fået mod på at begynde at søge jobs.

4.3.2 Anvisning af konkrete sparetips kan hjælpe borgeren

Gældsrådgiveren forholder sig også til borgerens udgifter ved at rådgive om, hvordan forbruget kan begrænses. Gældsrådgiverne giver sparetips, som indbefatter at skifte forsikringer og abonnementer til billigere alternativer, handle efter indkøbsliste, spise efter madplan, købe fødevarer med nedsatte priser på grund af kort holdbarhedsdato, købe genbrugsvarer mv. På baggrund af de konkrete sparetips opsættes et budget, og borgeren opfordres til at efterleve dette.

Bevidstheden om eget forbrug og rådgiverens sparetips bevirker desuden, at der for nogle af borgerne "går sport i" at spare på deres udgifter. På denne måde går deres daglige økonomi fra at give anledning til bekymring, stress og angst til at være interessant og værd at følge med i dagligt. Der kan også inddrages forskellige typer af apps til at holde styr på budget og forbrugsvarer.

4.3.3 Budgettet bruges også til dialog om afdrag på gæld

Når gældsrådgiveren lægger et budget for borgeren, viser det sig, hvorvidt borgeren har økonomisk råderum til at afbetale på sin gæld. Dette er ikke altid tilfældet, på trods af at borgeren ønsker at betale sine kreditorer. I disse tilfælde er det ofte en vigtig erkendelse for borgeren at indse, at han eller hun ikke kan afbetale sin gæld, fordi hverdagsøkonomien skal hænge sammen, førend gælden kan afbetales. Hvis ikke der er råd til husleje, mad, medicin og andre basale

fornødenheder, vil borgeren og dennes families situation forværres, hvilket medfører andre problemstillinger ud over gæld. Denne erkendelse hjælper gældsrådgiveren borgeren med at opnå. Det gøres ved at beskrive, hvorfor det er en forudsætning, at borger kan betale sine faste udgifter og have et acceptabelt rådighedsbeløb, før man kan begynde at betale af på sin gæld.

I tilfælde af at borgeren ikke har mulighed for at afbetale sin gæld uden yderligere konsekvenser, tager borgeren i samarbejde med gældsrådgiveren kontakt til kreditorerne for at standse betalingerne til kreditorerne. Kreditorerne bliver orienteret om, at borgeren vil stoppe betalingerne, og at der ikke vil være aktivitet at gøre udlæg i. Dette medvirker ifølge gældsrådgiverens erfaring til, at borgeren fremadrettet ikke har fået unødvendige inkassobesøg og indkaldelser til fogedretten.

Både borgerne og gældsrådgiverne fortæller, at erkendelsen af borgernes situation skaber en stor ro hos borgerne, som typisk har brugt meget energi på at bekymre sig om at få deres hverdagsøkonomi til at hænge sammen og samtidig tilbagebetale deres gæld.

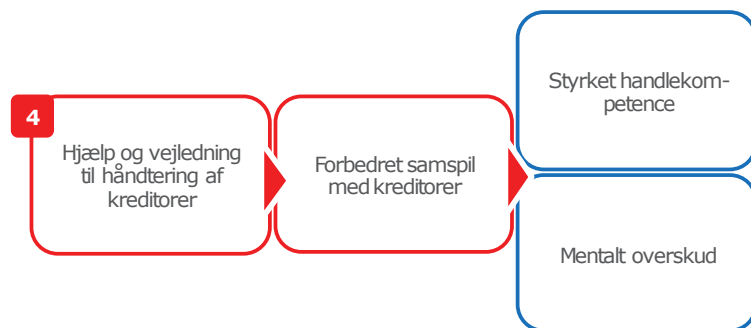
4.4 Hypotese 4: Vejledning forbedrer samspillet med kreditorer

Det sidste kerneelement i indsatsen er vejledning til håndtering af kreditorer. Interviewene med borgere og rådgivere viser, at denne vejledning styrker borgerens forståelse af samspillet med kreditorerne og at borgerne opnår en bedre forståelse af de bevæggrunde, der ligger bag kreditorernes handlinger. Ifølge rådgivere og borgere mindsker det borgernes berøringsangst og øger motivationen til at kontakte kreditorerne og være mere proaktiv i aftaledannelsen.

For hypotese 4 har gældsrådgiverne lagt vægt på følgende:

- ✓ Borgeren skal **informeres** om forholdet mellem borgeren og kreditorer.
- ✓ Borgeren får en øget forståelse af kreditorers magt og beføjelser.
- ✓ Borgeren skal have hjælp til **at indgå i dialog** med kreditorer.
- ✓ Standardbreve og **hjælp til formuleringer** kan hjælpe borgeren i denne dialog.

Hypotese 4



4.4.1 Store myter om kreditorer og deres beføjelser

Gældsrådgivernes erfaringer har vist, at borgerne ofte frygter kreditorer og har misvisende forestillinger om kreditorernes beføjelser og handlemuligheder. Her pointerer gældsrådgiverne, at det er afgørende at præcisere på kreditorernes beføjelser og handlemuligheder. Borgernes frygt for kreditorerne mindskes typisk herved. Dette leder til, at mange af borgerne oplever, at deres handlekompetence styrkes. Gældsrådgivernes erfaring viser desuden, at mange borgere frygter

at komme i fogedretten eller blive registreret som dårlige betalere i RKI. Konkret fortæller borgerne, at de frygter, at fogedretten kan drive dem fra hus og hjem, at de kan blive arresteret, hvis ikke de betaler deres gæld, eller at de private kreditorer kan modregne gælden i deres løn eller offentlige ydelse. Desuden fortæller gældsrådgiverne, at borgerne opfatter registrering i RKI eller Debitor som meget problemfyldt og skamfuldt. At blive registreret som dårlig betaler opfattes som en stempeling, og mange borgere vil gøre meget for at undgå det. Det er derfor vigtigt for mange borgere at indgå i en dialog med kreditorer, hvilket også illustreres ved nedenstående case.

Gældsrådgiverne forklarer grundigt, hvad kreditorernes handlemuligheder er og afkræfter dermed mange af de misvisende forestillinger, borgerne har om disse. Desuden fortæller de om, hvordan et eventuelt hændelsesforløb i fogedretten vil udspille sig. Når borgeren får viden om, at et retsmøde i fogedretten kan være overstået på 10 min, og at de private kreditorer eller retten ikke kan kræve betaling, hvis borgeren kan dokumentere, at det ikke er muligt for vedkommende at betale sin gæld, så leder det ofte til, at det psykiske pres på borgeren mindskes. Ligeledes fortæller gældsrådgiverne, at det er vigtigere at fokusere på at have en sammenhængende hverdagsøkonomi, hvor der er råd til basale fornødenheder, end det er at undgå at blive registreret i RKI og/eller Debitor. Når borgerne indser og accepterer dette, er det typisk lettere for dem at acceptere, at de eventuelt registreres som dårlige betalere.



Gældsrådgivningen giver Bente mod til at indgå i dialog og forhandling med kreditor

Bente er en kvinde i slutningen af 50'erne, enke uden børn. Bente er arbejdsløs, da hun starter i forløbet og har været på ledighedsydelse i flere år. Hun har en samlet gæld på næsten en million kr. til både offentlige og private kreditorer.

Hun henvises til gældsrådgivningen af sin kommunale beskæftigelsesrådgiver, da hun er meget fortvivlet over sin økonomiske situation. Gælden er så stor, at det ikke er muligt for hende at afvikle den fuldt ud. Særligt tynger det, at SKAT hver måned opkræver af offentlig gæld, hvilket gør det vanskeligt at få sin hverdagsøkonomi til at hænge sammen.

Gældsrådgivningen gennemgår hendes økonomi og vejleder til, hvordan hun kan håndtere de private kreditorer samt SKAT's lønindholdelse:

"Gennemgangen viste, at de private kreditorer (på nær én) var holdt op med at opkræve Bente. På møderne gav jeg Bente nogle redskaber til, at hun kunne gribe gældssituationen an. Blandt andet ved at få hjælp til at sende en anmodning om at standse SKAT's lønindholdelse. Vi lavede desuden en "tilbagebetalingsevne-beregning", der viste, at SKAT ikke er berettiget til at opkræve beløbet. SKAT meddeler derfor, at de undlader at opkræve beløbet."

Rådgiveren vurderer, at Bente er blevet godt rustet til at kunne håndtere fremtidige henvendelser fra kreditorer. Det vurderes, at forløbet har givet en øget livskvalitet ved at skabe ro og tryghed i hendes liv. Hun er efterfølgende kommet i fleksjob som butiksassistent i et supermarked.

Borgernes frygt resulterer i flere tilfælde i, at de ikke åbner deres post og ikke besvarer telefonopkald, fordi de ikke ønsker at være i kontakt med kreditorerne. Dette har utilsigtede konsekvenser, såsom at der løber rykkergebyrer på gælden, at borgerne ikke kan gøre indsigelser i forhold til betalingskrav mv. Mange borgere har dårlige erfaringer med kreditorer, som ringer flere gange

i døgnet for at opkræve deres gæld. Flere borgere beskriver i interviews dette som en enorm psykisk belastning, som stresser dem.

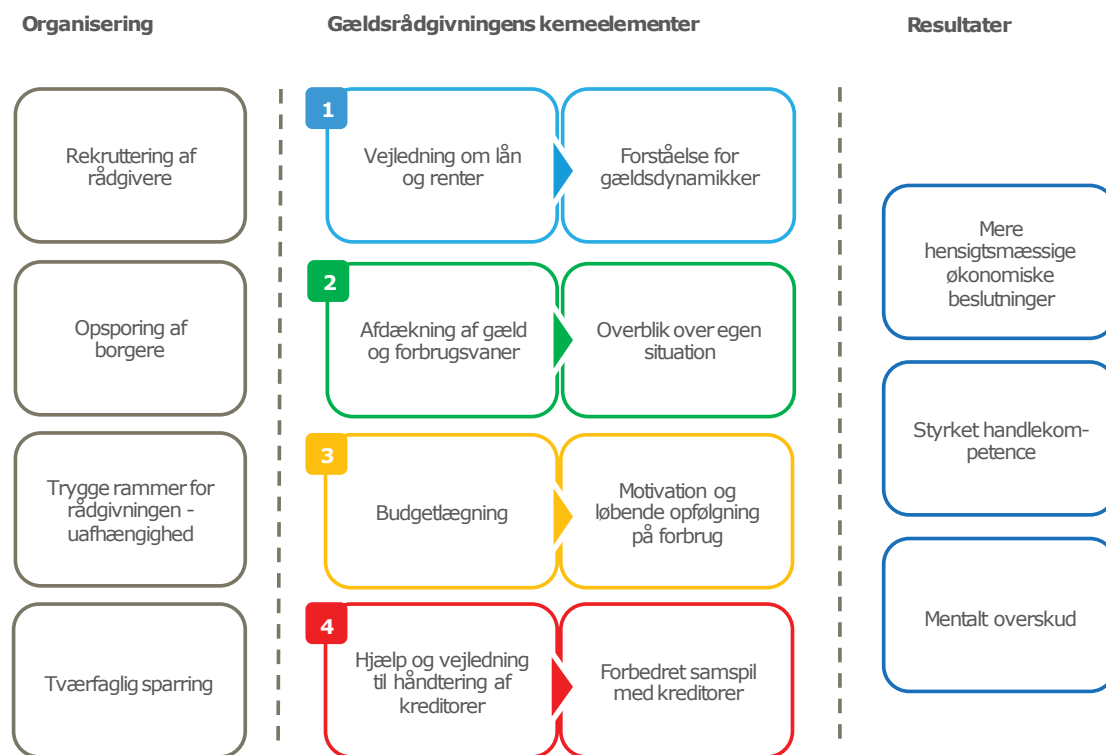
4.4.2 Standardbreve og skabeloner kan hjælpe borgerne

Når andre kommuner enten selv eller i samarbejde med organisationer skal i gang med at tilbyde gældsrådgivning, er det erfaringen, at udarbejdelse af standardbreve og skabeloner vil simplificere arbejdet for gældsrådgiverne. Standardbrevene skal kunne fortælle kreditorer, at borgerne i de tilfælde, hvor de ikke ejer nogle aktiver og kun har en lille indkomst, ikke er i stand til at betale deres gæld tilbage, før de kommer i arbejde. Desuden opfordres der i brevet til, at kreditorerne stopper deres mange henvendelser til borgerne. Et sådant standardbrev kan fremsendes til kreditorerne, som henvender sig via e-mail eller brev. Ifølge gældsrådgiverne giver dette for nogle borgere en oplevelse af at handle, hvilket sænker det oplevede problemniveau og bibringer ro. Borgere, som finder det stressende at modtage post fra kreditorer, kan også opfordres til at medbringe brevene til gældsrådgiveren, som så kan bistå dem med at åbne brevene og håndtere henvendelserne. En anden måde at håndtere kreditorhenvendelser på kan være at lave en fast dag, hvor borgerne åbner brevene, så det ikke fylder så meget i dagligdagen.

5. RESULTATER

Denne slutevaluering evaluerer hele satspuljeprojektet, hvor 6 projekter har modtaget støtte. Hovedfokus i evalueringen har været på, hvordan de gode erfaringer fra de seks projekter kan overføres til andre kommuner og organisationer, som gerne vil arbejde med gældsrådgivning. Men som en del af evalueringen bliver der også evalueret på, hvilke typer af borgere som har deltaget i projektet, samt hvorvidt borgerne har fået mindsket gælden som en del af projektet.

Figur 5.1. Det samlede hypotesebillede



I dette kapitel foretages først en målgruppeanalyse for deltagerne i projekterne, og der analyseres derefter på, hvordan det er gået de borgere, der har deltaget i gældsrådgivningen i projektperioden. Kapitlet er opbygget således, at der først analyseres på projekternes og deltagernes karakteristika og på forskelle i deltagerkarakteristika mellem projekterne. Dernæst analyseres der på udviklingen i deltagernes situation fra før til efter deltagelsen, målt ved blandt andet arbejdsmarkedstilknytning og udviklingen i gæld.

Overordnet viser analysen af projekternes resultater, at:

- *deltagerne er forskellige* i forhold til, hvilket gælds niveau de kom ind i projekterne med, og hvilken tilknytning de tidligere har haft til arbejdsmarkedet. Fx har Jobcenter Horsens fokuseret meget på unge, mens KFUM og DSFR har mange med langvarig forsørgelses-

storik. Samtidig har fx LO Vendsyssel og KFUM den største andel, som allerede har forladt arbejdsmarkedet i form af førtidspension, hvorfor der hos denne gruppe vil være et mindre potentiale for tilbagevenden til arbejdsmarkedet.

- *der er sket en positiv udvikling med deltagernes gælds niveau, hvilket kan ses som en indikation på, at deltagerne har opnået styrket handlekompetence og har truffet mere hensigtsmæssige økonomiske beslutninger.* I gennemsnit har borgerne fået nedbragt gælden med ca. 27.000 kr. i forhold til en gennemsnitlig gæld på ca. 191.000 kr. før projektstart.
- *der er sket en positiv udvikling med deltagernes tilknytning til beskæftigelse og uddannelse, men da der ikke er tale om et effektstudie, kan der ikke konkluderes kausalt for projekterne.*

Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at der er betydelige *metodemæssige problemer med opgørelserne* på grund af den måde, indsatsen har været tilrettelagt og registreret på. Dette handler især om, at nogle projekter i høj grad har gjort brug af anonym rådgivning, hvorfor der i evalueringen ikke findes oplysninger om disse borgere. Dette betyder, at der kun kan følges en udvikling for borgere, hvor Rambøll har haft adgang til et personnummer, og at antallet af personer, som indgår i de nedenstående analyser, derfor er mindre end antallet af borgere, som tæller med i projekternes målopfyldelse.

5.1 Forskelligt fokus på særlige målgrupper på tværs af projekterne betyder forskellig deltagersammensætning

Blandt de seks projekter er der 2.616 borgere, hvor Rambøll har adgang til CPR-oplysninger om, hvorvidt personerne har modtaget rådgivning. Hertil kommer, at der i en række projekter har været deltagere, som har modtaget anonym rådgivning, hvorfor det reelle antal borgere, som har modtaget rådgivning, er højere⁶. Ca. 100 borgere har deltaget i mere end ét rådgivningsforløb, hvorfor antallet af forløb og antal personer er forskellige.

Tabel 5.1: Fordelingen af borgere på projekter

Karakteristika	Forløb		Personer	
	Antal	Andel	Antal	Andel
Greve Kommune	181	6,7%	177	6,8%
Gældsafdeling ved Den Sociale Retshjælps Fond	614	22,7%	607	23,2%
Jobcenter Faaborg-Midtfyn	592	21,9%	520	19,9%
Jobcenter Horsens	957	35,4%	953	36,4%
LO Vendsyssel	170	6,3%	170	6,5%
KFUM	190	7,0%	189	7,2%
I alt	2.704	100,0%	2.616	100,0%

Kilde: Egne beregninger på projektdata.

⁶ Ud af de borgere, hvor Rambøll har adgang til oplysninger er der visse borgere, der har modtaget mere end én type rådgivning. Det betyder, at der i alt medregnes 2.704 forløb. Eksempelvis gælder det for DSRF, at de kun har CPR-numrene på deres trin 2- og 3-klienter, da de ikke indhenter dem på trin 1. Hertil kommer, at der i nogle projekter er registreret oplysninger om rådgivningstyper for de enkelte forløb, men da det ikke gælder alle projekter, bruges disse oplysninger ikke i evalueringen.

Der er stor forskel på, hvorvidt der har været tale om korte eller lange rådgivningsforløb. Det handler i høj grad om, hvilke typer af forløb de enkelte projekter har tilbudt. Hvis der har været fokus på at formidle kontakt til kreditorer eller en kortvarig vejledning, så bliver det registreret som et kort forløb, mens det omvendt for nogle borgere har været et længere forløb med budgetlægning, vejledning osv.

Greve Kommune, hvor der kun er tilknyttet én gældsrådgiver, har primært til formål at formidle kontakt til kreditorer, hvilket har betydet, at de har vægtet korte rådgivningsforløb. Hos LO Vendsyssel har der været tale om længere forløb, som kan indeholde flere typer af rådgivning, budgetlægning osv.

Overordnet er der ikke den store forskel på fordelingen på baggrundskarakteristika på tværs af projekter, men der er dog et par ting, som kan være værd at fremhæve, jf. tabel 5.2. For Jobcenter Horsens udgør unge under 35 år 66 pct. af den samlede deltagergruppe, hvilket tyder på, at de har haft et særligt blik for de unge, mens de unge omvendt kun udgør 29 pct. hos KFUM.

For at undersøge, hvorvidt målgruppen i denne undersøgelse adskiller sig fra andre tidligere undersøgelser, kan der foretages en sammenligning med en tidligere undersøgelse fra KORA⁷, som i 2016 foretog en kortlægning af økonomi- og gældsrådgivning i Danmark. I KORAs undersøgelse analyseres på tværs af forskellige typer af gældsrådgivning, men hvor det ikke har været begrænset til overførelsesmodtagere som i nærværende projekt. Nogle af projekterne i KORAs undersøgelse var fx mere specifikt målrettet lejere, som var i fare for udsættelse eller enlige mødre med lav indkomst. Målgrupperne er derfor ikke fuldt sammenlignelige. Af KORAs undersøgelse fremgår det fx, at brugerne af økonomi- og gældsrådgivning typisk er i aldersgruppen 35-49 år. Modsat KORAs målgruppe er knap 50 pct. af deltagerne i projekterne for denne evaluering unge under 35 år.

⁷ "Gratis økonomi- og gældsrådgivning i Danmark", KORA, side 40. 2016.

Tabel 5.2: Deltagergruppens baggrundskarakteristika

	Greve Kommune	DSRF	Jobcenter Faaborg- Midtlyn	Jobcenter Horsens	LO Vendsys- sel	KFUM	Projektgen- nemsnit
Antal personer	177	607	520	953	170	189	
Køn							
... Mænd	45%	34%	54%	48%	43%	46%	45%
... Kvinder	53%	65%	46%	50%	48%	46%	51%
Aldersfordeling							
... Under 35 år	34%	48%	56%	66%	44%	29%	46%
... 35-49 år	36%	34%	29%	23%	32%	36%	32%
... Over 49 år	29%	17%	15%	11%	24%	35%	22%
Herkomst							
... Dansk	68,9%	60,6%	75,2%	79,2%	80,0%	79,4%	73,9%
... Vestlig indvandrer/ef- terkommere	4,5%	3,6%	1,2%	1,9%			2,7%
... Ikke-vestlig indvan- drer/efterkommere	23,7%	34,8%	23,7%	16,3%	9,4%	10,1%	19,6%
Sygehusbesøg (antal)							
... Gennemsnit pr. borger	4,5	3,0	4,2	3,2	4,7	4,0	3,9
Beskæftigelse, 1 år op til start							
... Ingen beskæftigelse	51%	71%	73%	67%	71%	69%	67%
... Op til 6 mdr.	19%	18%	16%	18%	13%	14%	16%
... Over 6 mdr.	31%	12%	11%	15%	16%	17%	17%
Beskæftigelse, 2 år op til start							
... Ingen beskæftigelse	40%	60%	64%	57%	65%	60%	58%
Offentlig forsørgelse, 5 år op til start							
... Ingen	5%	6%	1%	5%	14%	14%	7%
... Op til halvdelen af ti- den	42%	31%	50%	49%	31%	24%	38%
... Over halvdelen af tiden	54%	63%	49%	46%	56%	62%	55%

Kilde: Egne beregninger, projektdata, Landspatientregistret, Kriminalstatistikafgørelser (KRAF) og DREAM

Note: Der er uoplyste observationer for køn og herkomst i DREAM. Summen af andele kan være mindre end 100%.

”.” antyder, at der er for få observationer (mindre end 5) til udtræk. For alder er uoplyst ligeligt fordelt på de 3 aldersgrup-
per.

Anm. Deltagergruppen er målt første gang i februar 2015 og sidste gang i december 2018. Deltagerne har derfor startet og

Det er ligeledes værd at bemærke, at to tredjedele af deltagergruppen ikke har været i beskæftigelse 1 år op til tidspunktet for første forløb. Det tyder derfor på, at der er tale om en gruppe, som er langt fra arbejdsmarkedet, sådan som det var tiltænkt ved udmøntningen af satspuljemidlerne.

Ved at betragte ydelsen ved tidspunktet for første deltagelse på tværs af de seks projekter fremgår det, at 45 pct. af deltagerne kommer fra kontanthjælpssystemet, jf. Tabel 5.3. Det er værd at bemærke forskelle på, hvilke særlige ydelsesgrupper som har været i fokus på tværs af projekterne. Nogle af projekterne har enten bevidst eller tilfældigt mange deltagere, som modtager førtidspension (KFUM), mens andre har fokus på personer i kontanthjælpssystemet. Fx er 42 pct. af deltagerne i Jobcenter Horsens på uddannelseshjælp.

Af tabel 5.3 fremgår det, at 4 pct. af deltagerne ved forløbsstarttidspunktet er i beskæftigelse. Det kan der være flere forklaringer på. Borgere i beskæftigelse, som har økonomiske problemer, kan have fået tilbudt et forløb. Derudover kan borgere op til et forløb være i beskæftigelse, således at de ikke når at blive registret som arbejdsløse ved forløbsstarttidspunktet.

Tabel 5.3: Deltagernes ydelse ved starttidspunkt, fordelt på projekt

Projekt	Kontant-hjælp	Uddannelseshjælp	Sygedagpenge	Førtidspension	Ressourceforløb	Beskæftigelse	Andet	Antal personer
Greve Kommune	28%	10%	14%	7%	12%	7%	21%	177
DSRF	29%	22%	6%	4%	10%	5%	24%	607
Jobcenter Faaborg-Midtfyn	26%	35%	3%	0%	29%	1%	6%	520
Jobcenter Horsens	25%	42%	6%	1%	10%	4%	13%	953
LO Vendsyssel	17%	21%	4%	15%	9%	4%	30%	170
KFUM	13%	4%	7%	23%	14%	5%	34%	189
Projektgennemsnit	23%	22%	6%	8%	14%	4%	21%	2.616

Kilde: Egne beregninger, projektdata og DREAM

Note: "Kontanthjælp" er inklusive "integrationsydelse" grundet for få observationer ved fordeling på projekt. "Ressourceforløb" er inklusive "jobafklaring". "Andet" dækker primært over "dagpenge" (ledighed), "ledighedsydelse", "SU", "folkepension" og "selvforsørgelse".

For at analysere på sammenligneligheden med andre projekter for udsatte borgere sammenholdes ovenstående med målgruppen for satspuljeinitiativet "Flere Skal Med"⁸. Når man foretager denne sammenligning, så afviger grupperne på flere sammenlignelige parametre. Andelen af personer med anden etnisk baggrund er mindre i gældsrådgivningsinitiativet med 22 pct. i forhold til 33 pct. i "Flere Skal Med".

Det er ret interessant, at der i gældsrådgivningsmålgruppen og målgruppen i "Flere Skal Med" er en stort set enslydende andel, som ikke har været i beskæftigelse siden 2008 (fra 2008 til 2016), hvor tallene er hhv. 67 pct. og 70 pct.

5.2 Borgerne har nedbragt deres gæld

De seks projekter har til formål at afhjælpe en indirekte barriere for at komme i beskæftigelse – afhjælpning af gældsproblematikker. Det er derfor interessant at undersøge, hvordan det er gået med deltagerne efter afsluttet forløb i forhold til udgangspunktet. I dette afsnit undersøges det, hvorvidt deltagerne har rykket sig på gældsniveauet.

5.2.1 Gældsniveau inden start

Tabel 5.4 viser det gennemsnitlige gældsniveau året før starttidspunktet for første forløb, hvor det fremgår, at deltagerne i gennemsnit havde en samlet gæld på knap 200.000 kr. året før deltagelse. Sættes dette beløb op imod medianen⁹ på 61.600 kr., tyder det på, at der er en mindre andel af deltagerne, som har meget gæld. Det bemærkes, at andelen af deltagere med gæld ikke

⁸ Klyngeanalyse af langvarige Kontanthjælpsmodtagere, Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2017

⁹ Medianen er den midterste værdi i et sorteret datasæt.

er 100 pct. Dette skyldes, at projektmidlerne også er anvendt til forebyggende økonomisk rådgivning og undervisning, og at personerne kan have gæld, som ikke findes i de officielle gældsregistre (familiegæld, lån hos venner, "sort gæld" osv.).

I Bilag 5 er det samlede gældsniveau brudt op i forskellige typer af gæld samt opdeling af gældens størrelse i intervaller.

Tabel 5.4: Gældsniveau året før første forløb

Projekt	Andel med officiel registreret gæld	Gennemsnit, kr.	Median, kr.	Antal personer
Greve Kommune	84%	216.238	67.200	177
Gældsafdeling ved Den Sociale Rets- hjælps Fond	88%	170.420	66.400	607
Jobcenter Faaborg-Midtfyn	68%	168.893	18.600	520
Jobcenter Horsens	64%	125.974	13.900	953
LO Vendsyssel	85%	186.771	80.000	170
KFUM	86%	282.871	123.500	189
Projektgennemsnit	79%	191.861	61.600	2.616

Kilde: Egne beregninger, projektdata, DREAM og Formue og Gæld-statistik hos DST.

Gældens størrelse for den enkelte deltager er primært under 100.000 kr. året før første forløb, jf. Bilag 5. Knap 2/3 af deltagerne har en gæld under 100.000 kr. ved forløbsstart. Sammenlignes gældsprojektets deltagere med KORAs undersøgelse, er gældsniveauet for deltagerne i KORAs undersøgelse højere. For KORAs undersøgelse er det blot 25 pct., der har en gæld under 100.000 kr.¹⁰

5.2.2 Borgernes gældsniveau er mindsket på baggrund af projektet

Til undersøgelse af udviklingen i gældsniveauet sammenholdes gældsniveauet året før starttidspunktet med gældsniveauet året efter afslutning. Tabel 5.5 illustrerer udviklingen i gældsniveauet for forløb afsluttet før 2018. Bilag 5 illustrerer udviklingen i gældsniveau for forløb afsluttet før 2017.

Overordnet set er gældsniveauet faldet på tværs af projekterne, jf. Tabel 5.5.

Deltagere, der har afsluttet sidste forløb i 2018, har i gennemsnit 27.400 kr. mindre gæld.

Deltagere fra projektet i Jobcenter Horsens har i gennemsnit det største fald med 41.800 kr., jf. tabel 5.5.

Ved deltagelsesstart er gældsniveauet knap 70.000 kr. (medianen) for deltagerne. Dette er på niveau med populationen registreret i RKI (ca. 70.000 kr. i juli 2016)¹¹. Efter afsluttet forløb klarer deltagerne sig bedre end registrerede borgere i RKI, hvis vi tager udgangspunkt i medianen.

¹⁰ "Gratis økonomi- og gældsrådgivning i Danmark", KORA, side 43. 2016.

¹¹ "Gratis økonomi- og gældsrådgivning i Danmark", KORA, side 10. 2016.

Tabel 5.5: Udviklingen i gældsniveau, afsluttet forløb før 2018

Projekt	Før		Efter		Forskel		Afsluttet forløb
	Gennemsnit	Median	Gennemsnit	Median	Gennemsnit	Median	
Greve Kommune	233.598	83.000	219.461	82.500	-14.137	-500	104
Gældsafdeling ved Den Sociale Rets-hjælps Fond	179.967	76.000	148.541	52.000	-31.426	-24.000	406
Jobcenter Faaborg-Midtfyn	166.493	18.600	138.787	18.800	-27.706	200	373
Jobcenter Horsens	149.378	16.500	107.608	15.500	-41.770	-1.000	504
LO Vendsyssel	196.605	90.400	168.855	67.800	-27.750	-22.600	96
KFUM	301.090	119.300	279.486	93.300	-21.604	-26.000	87
Projektgennemsnit	204.522	67.300	177.123	54.983	-27.399	-12.317	1.570

Kilde: Egne beregninger, projektdata, DREAM og Formue og Gæld-statistik

Note: Median er rundet op/ned til nærmeste 100.

Anm.: Forløb, som er startet i 2018, er udeladt i analysen, da data på gældsniveau kun er tilgængelig frem til 2017. For forløb afsluttet i 2017 sammenlignes gældsniveauet året før starttidspunktet for sidste forløb med gældsniveauet i 2017. Sammenligningsgrundlaget er således anderledes for forløb afsluttet i 2017 sammenholdt med de tidligere år.

5.3 Nogle borgere er kommet tættere på job eller uddannelse

Som det fremgår af det samlede hypotesebillede i figur 5.1 på side 24, så er formålet med indsatserne i afsnit 4, at borgerne træffer mere hensigtsmæssige beslutninger, og at de får styrket deres handlingskompetence. Det kommer til udtryk ved, at borgerne overholder deres fastlagte budget, at de opretter betalingserviceaftaler, skifter til billigere abonnementer, mindsker deres forbrug og undlader at optage ny gæld. Disse handlinger leder ofte til, at borgerne får en mere afbalanceret og afklaret økonomi. Dette giver i mange tilfælde borgerne et mentalt overskud. Hvor de tidligere var enormt tynget af deres økonomiske situation, så kan mange af borgerne igen se muligheder i deres liv. Dette bekræfter de interviewede borgere, som også beskriver, hvordan de får mere energi, færre økonomiske bekymringer, er mindre stressede, opnår bedre familierelationer og får bedre nattesøvn, efter at de har deltaget i rådgivningen.

5.3.1 Målet er en økonomisk stabil situation

Gennem de løbende drøftelser med gældsrådgiverne fra projekterne er det erfaringen, at borgernes afklarede økonomi kommer til udtryk ved, at de ikke optager nye lån, og at de ikke overskrider deres budget. Herudover kan det komme til udtryk ved, at borgerne i højere grad følger med i deres økonomi og tjekker deres netbank og diverse budgetapps såsom Spiir. Borgerne oplever således ofte at få et overblik over deres økonomiske situation og en øget kontrol over eget liv, da de ved, at deres faste udgifter er dækket, og de kender til deres rådighedsbeløb. Samtidig ved borgerne, at de kan henvende sig til deres gældsrådgiver, hvis de oplever ubalance i deres økonomi, som de ikke selv kan håndtere. At borgerne tager mere hensigtsmæssige økonomiske beslutninger betyder ikke nødvendigvis, at deres gæld er under afvikling, men derimod at borgerne har forholdt sig til gælden og lagt en plan for deres økonomiske situation. En balanceret og afklaret situation kan i disse rammer betyde, at borgerens økonomiske råderum er sikret, så der kan leves et stabilt liv, selvom gælden vokser.



Gældsrådgivning fastholdt Helle i praktik og er nu i fast job

Helle er en kvinde i midten af 40'erne, der er på kontanthjælp og er samboende med en mand på tidspunktet for henvendelsen, mens hun er ved at blive skilt fra sine børns far. Hun har en hjemmeboende teenager og et barn, som bor hos faderen.

Da Helle henvender sig i gældsrådgivning, er hun i praktik. Hun har tidligere arbejdet inden for samme branche, og hun har haft en høj indkomst. I forbindelse med skilsmissen bliver hun sygemeldt med psykiske udfordringer. Hun bliver kæreste med en ny mand, men det hjemmeboende barn kan ikke sammen med ham og har derfor nu truffet en beslutning om at flytte i egen bolig.

På tidspunktet for Helles første henvendelse er situationen temmelig uoverskuelig. Eksen er der ikke indgået en egentlig bodeling med, men på mandens foranledning er en meget stor del af deres fælles bankgæld overført til Helle.

Helle føler sig så psykisk presset, at hun vil opgive praktikstedet. Hun føler, at banken modarbejder hende, da de ikke vil låne hende penge til nyt indskudslån i egen bolig.

I forbindelse med rådgivningen lykkedes det at skabe en god kontakt til eksmanden. Han sætter ejendommen til salg igen, og det lykkes at sælge den. "Helle" søger selv indskudslån hos kommunen, hvilket hun desværre får afslag på. Det lykkes hende at låne penge af familien, og Helle flytter i egen bolig. Praktikstedet tilbyder hende senere fast arbejde.

"Det var fint at deltage i projektet. Det kom som en hjælpende hånd et sted, hvor jeg var langt nede på et andet plan."

Helle er nu selvforsørgende fem måneder efter den første henvendelse til rådgivningen.

5.3.2 Tro på egne evner giver tro på mere

Borgernes vished om en økonomi i balance og sikkerhed i forhold til kreditorer skaber færre bekymringer og mere ro. Denne ro udtrykkes ved, at borgerne oplever et større mentalt overskud. Vi ved fra andre projekter, at det er vigtigt at have fokus på borgernes progression frem mod job eller uddannelse. Fx har BekæftigelsesIndikatorProjektet (BIP) vist, at når personer i denne målgruppe har overskud til hverdagen og tro på job, så øger det rent statistisk også sandsynligheden for at finde et job¹².

Gældsrådgiverne fortæller, at borgerne typisk rykker sig i forhold til deres økonomiske situation, men også i høj grad mentalt, fordi de oplever styrket handlingskompetence, øget tro på sig selv og mentalt overskud. Borgerne bekymrer sig ikke længere om, hvorvidt de kan blive boende i deres bolig, og om der er råd til julegaver til deres børn. Borgerne oplever mere overskud til at deltage i sociale aktiviteter, hvilket kan skyldes, at de nu har vished om, at de har råd til at drikke en kop kaffe på en café eller tage i biografen med deres venner. Særligt fortæller flere af de interviewede borgere, som har lånt penge af familiemedlemmer, at deres familiære situation forbedres, når de begynder at afbetale gælden til familiemedlemmer. De familiære situationer forbedres også ofte, idet borgerne får overskud til at være nærværende i samværet med ægtefæller, børn og venner. En borger fortæller, at efter gældsrådgivningen er økonomi ikke længere et

¹² Se eksempelvis: <http://vaeksthusets-forskningscenter.dk/wp-content/uploads/2019/11/What-affects-job-prospects.pdf>

emne, som giver anledning til skænderier og uoverensstemmelser mellem hende og hendes kæreste. En anden borger fortæller, hvordan han nu er begyndt at deltage i fødselsdage med familien igen, fordi han ikke længere skal skamme sig over ikke at have råd til en gave.

5.3.3 Borgerne er kommet i uddannelse og beskæftigelse

Målet med gældsrådgivningsprojektet har været at skabe en økonomisk stabil situation og give borgerne det mentale overskud til at kunne begå sig i deres dagligdag. For nogle af borgerne har stabiliteten ført til, at de kommer i beskæftigelse eller uddannelse. Følgende afsnit undersøger, hvordan det er gået for deltagerne efter deltagelse i et forløb med henblik på beskæftigelse og uddannelse.¹³

I gennemsnit er der kommet henholdsvis 5,5 pct. og 2,3 pct. i beskæftigelse og uddannelse ved afslutning af sidste forløb, jf. tabel 5.6. For projekterne Greve Kommune og KFUM er mindre end 5 deltagere kommet i uddannelse, hvilket er årsagen til manglende tal i tabellen. Både for beskæftigelse og uddannelse har LO Vendsyssel klarer sig bedst med henholdsvis 8,8 pct. og 3,5 pct. i beskæftigelse og uddannelse.

Tabel 5.6: Tilgang til beskæftigelse og uddannelse efter endt forløb

Projekt	Beskæftigelse	Uddannelse	Antal
Greve Kommune	4,0%	.	176
Gældsafdeling ved Den Sociale Retshjælps Fond	6,9%	2,0%	551
Jobcenter Faaborg-Midtfyn	5,2%	1,5%	520
Jobcenter Horsens	4,6%	2,0%	910
LO Vendsyssel	8,8%	3,5%	170
KFUM	3,7%	.	187
Projektgennemsnit	5,5%	2,3%	2.514

Kilde: Egne beregninger, projektdata og DREAM

Note: "." angiver for få observationer. Tilgang til beskæftigelse undersøges på ydelsesniveau.

I Bilag 6 er der i stedet for undersøgelse af ydelserne kigget på beskæftigelsesgraden måneden før og efter sidste forløb. Ved denne metode fremgår det, at 6,9 pct. af deltagerne er kommet i beskæftigelse¹⁴. Projekt LO Vendsyssel har flest deltagere, som er kommet i beskæftigelse med 12,9 pct., hvilket er i overensstemmelse med tabel 6. Af de personer, som er kommet i beskæftigelse, kan det i bilaget desuden ses, at deltagerne i gennemsnit har 18,8 ordinære timer efter afsluttet forløb.

Det er dog vigtigt at huske at perspektivere omfanget af overgang til beskæftigelse og uddannelse, da der jo fx er en del af målgruppen, som ved starten af projektet modtog førtidspension og derfor ikke kan forventes at have et stort beskæftigelsespotentiale.

¹³ Det er ikke alle deltagere, der har afsluttet forløbet ved tidspunktet for indsamling af projektdata. Ved undersøgelse af udviklingen vil der derfor være færre deltagere, da der udelukkende betragtes afsluttede forløb.

¹⁴ Beregnet som at borgeren er gået fra ingen-beskæftigelse til beskæftigelse.

BILAG 1: BESKRIVELSE AF GOD PRAKSIS

PRAKSISARK – GÆLDSRÅDGIVNING



GÆLDSRÅDGIVNING

Gældsrådgivning henvender sig til borgere på offentlig forsørgelse med gæld eller økonomiske vanskeligheder. De har typisk ingen eller en ustabil tilknytning til arbejdsmarkedet. Rådgivningen baserer sig på frivillig deltagelse og foregår typisk på tomandshånd med en kompetent rådgiver. Gældsrådgivningen er tilrettelagt med henblik på hjælp til selvhjælp. Rådgivningen ruste borgeren til at få overblik over sin gæld, tage ansvar for sin gæld og foretage fornuftige økonomiske beslutninger.

HVORFOR GÆLDSRÅDGIVNING?

Erfaringerne fra praksis viser, at borgerne efter endt gældsrådgivning ofte:

- tager mere hensigtsmæssige økonomiske beslutninger
- bliver bedre til at håndtere kreditorer
- får en mere afklaret og afbalanceret økonomi
- får en forbedret social og familiær situation
- får mere mentalt overskud
- får et styrket fokus på job eller uddannelse

1. ORGANISERING



Trygge rammer omkring indsatsen er centralt for forløbet. I den henseende bør indsatsen erfaringsmæssigt bl.a. sigte mod at:

- være uafhængig af myndighedsudøvelsen
- basere sig på frivillig deltagelse fra borgerens side
- tilbyde anonym rådgivning

Det skaber grundlaget for en tæt og tillidspræget relation mellem gældsrådgiver og borger, der gør, at borgeren oplever ejerskab til processen og bliver motiveret for at ændre på sin situation og adfærd.

2. GÆLDSDYNAMIKKER



Et kerneelement i gældsrådgivningen er at give borgerne forståelse for dynamikkerne omkring gæld ved at informere om fx:

- renter, låntyper og afbetalingsordninger
- tilbagebetaling
- håndtering af kreditorer
- konsekvenserne ved at optage nye lån

Når målgruppen forstår gældsdyamikkerne, bliver de i stand til at tage andre forbrugsbeslutninger.

3. AFDÆKNING AF GÆLD OG BUDGET



Afdækning af gæld og budgetlægning er et centralt element i indsatsen og kan med fordel fx gøres ved at:

- afdække karakteren og omfanget af gælden og antallet af kreditorer
- identificere udgifts-, indtægtsbalancer og forbrugsmønstre
- involvere borger i budgetlægning

Gældsafdækning og budgetlægning er afgørende for at skabe overblik, hvilket leder til, at borgerne tager mere hensigtsmæssige økonomiske beslutninger.

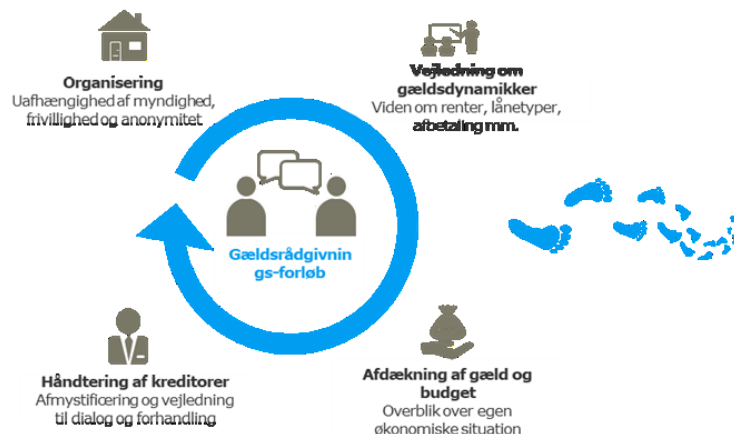
4. HÅNTERING AF KREDITORER



Hjælp og vejledning til håndtering af kreditorer giver borgerne en styrket handleevne. Erfaringsmæssigt bør vejledningen bl.a. indeholde:

- information om kreditorers beføjelser og bevæggrunde
- oplysning om konsekvenser ved manglende tilbagebetaling
- information om RKI og fogedretten

Afmystificeringen af kreditorerne og vejledning til at håndtere dem styrker borgernes handlekompetence ift. håndtering af deres gældssituation fremadrettet.



BILAG 2: BESKRIVELSE AF PROJEKTERNE

I dette bilag præsenteres de seks gældsrådgivningsprojekter, som har modtaget støtte til at udøve gældsrådgivning til borgere på offentlig forsørgelse i perioden 2016-2018. Vi beskriver projekternes organisering, målgruppe og metode med fokus på de tværgående tendenser, inden vi beskriver projekterne enkeltvist med udgangspunkt i disse.

Organisering

Projekterne kan deles op i to overordnede organiseringsformer, alt efter hvor de er forankret:

- Kommunalt drevne projekter - Faaborg-Midtfyns Kommune, Greve Kommune og Horsens Kommune
- Frivilligt drevne projekter med et tæt samarbejde med udvalgte kommuner – KFUM's Sociale Arbejde og LO Vendsyssel, Den Sociale Retshjælps Fond.

Uanset projekternes forankring, så har samarbejde med øvrige aktører været et afgørende element ved alle seks projekter. De konkrete samarbejdspartnere er præciseret i beskrivelsen af de enkelte projekter senere i dette kapitel. Det samme er projekternes definition af deres målgrupper.

I det følgende uddybes hvert enkelt projekt i forhold til organisering, målgruppe og metode for gældsrådgivningen.

Den Sociale Retshjælps Fond og Københavns Kommunes Gældsrådgivning



Gældsrådgivningen gennemføres af Københavns Kommunes Gældsrådgivning (KKG) og Den Sociale Retshjælps Fond (DSRF) – de tager sig af forskellige dele af målgruppen. En del af projektet handler om at finde den rette samarbejdsmodel. Projektet samarbejder med bl.a. SKAT og RKI, kulturinstitutioner, jobcentre, boligselskaber, Settlementet, We Shelter, Den gode bank og fagforvaltningerne.



Målgruppen er gældsplagede borgere på overførselsindkomst, der er bosat i Københavns Kommune. Den er opdelt i tre grupper med den gældsrådgivende part i parentes:

- Gruppe 1: Almene borgere - retter ofte selv henvendelse. In between jobs. KKG udsøger også aktivt borgere, de tilbyder en rådgivning (KKG, hvis borger kun har gæld til kommunen, ellers DSRF).
- Gruppe 2: Socialt udsatte - sindslidende, misbrugere etc. (kun DSRF).
- Gruppe 3: Indsatte - Har store sagsomkostninger og ofte lav motivation på grund af lønindeholdelse (kun DSRF).



Gældsrådgivningen er bygget op om et trinsystem bestående af tre trin:

- Trin 1 – rådgivning, hvor rådgiveren hurtigst muligt forsøger at afdække problemer og løsningsmuligheder.

- Trin 2 – rådgivning og lettere økonomisk sagsbehandling, fx udarbejdelse af budget, screeninger, klage/indsigelse, prioritering af kreditorer, en enkelt kreditorforhandling og lign.
- Trin 3 – udvidet og helhedsorienteret rådgivning og økonomisk sagsbehandling, hvor der tages hånd om alle økonomiske problemstillinger. Indebærer administration af klientens passiver, kreditorkontakt, betalingsevneberegning mv.

Faaborg-Midtfyns Kommune



Projektet er organiseret under Center for Aktiv Indsats i Jobcenter Faaborg-Midtfyn. Visitationen foregår gennem jobcenterets sagsbehandlere.



Projektets målgruppe er borgere med behov for individuel økonomisk rådgivning eller i risiko for at få behovet. Målgruppen er kendetegnet ved sporadisk eller ustabil tilknytning til arbejdsmarkedet, hvor manglende økonomisk overblik er en altoverskyggende barriere i forhold til at have overskud og ressourcer til at fokusere på job og/eller uddannelse. Der er særligt fokus på borgere på kontanthjælp, integrationsydelse, uddannelseshjælpsmodtagere samt borgere på resourceforløbsydelse, som søger og modtager en enkeltydelse i kommunens ydelseskontor, samt borgere, der skifter forsørgelsesgrundlag.



Projektet består af to tilbud til målgruppen:

- Forebyggende undervisning - holdundervisning med fokus på bl.a. budgetlægning, adfærdsændring, hjælp til NemID og borger.dk samt tips og tricks
- Individuel rådgivning - kortlægning af gæld, hjælp til adfærdsændring, budgetlægning, afdragsordninger etc., bl.a. ved hjælp af indhentning af oplysninger fra SKAT og kreditorer og deltagelse i møder med bank, kreditorer m.fl.

Greve Kommune



Gældsrådgivningen er forankret i Center for Job & Socialservice og gennemføres uden for kommunens matrikler – fx på Greve Bibliotek eller i FrivilligCenter Greve. Projektet samarbejder med boligselskaber, kreditorer, banker, advokater, BoVest, Dansk Folkehjælp, Greve Nord Projekt, UU-vejleder, socialpsykiatrien.



Målgruppen er borgere på overførselsindkomst, der har forgældet sig i en sådan grad, at hverdagen ikke hænger sammen, eller som for de midler, de har til rådighed, kan rustes til at få hverdagen til at hænge bedre sammen. Det kan være personer i resourceforløb, udsatte kontanthjælpsmodtagere, fleksjobvisiterede med en lille arbejdsevne og andre.



Projektet består af to tilbud til målgruppen:

- Let rådgivning - individuel rådgivning i let omfang i form af hjælp til selvhjælp eller undervisning af hold, fx på sprogskole eller ungehold
- Intensiv rådgivning - intensiv individuel gældsrådgivning bestående af kortlægning af gæld bl.a. ved hjælp af indhentning af oplysninger fra SKAT og kreditorer og deltagelse i møder med bank, kreditorer m.m.

Horsens Kommune



Projektet gennemføres af Horsens Kommune, og indsatsen er organiseret under Mentorservice med en styregruppe med repræsentanter fra borgerservice, BoTrivsel, ungeenheden, Job og Udvikling samt projektet selv. Formålet med styregruppen er at udnytte snitfladerne imellem jobcenteret og hhv. borgerservice, Ungeenheden og BoTrivsel samt at sikre en fælles kvalificering af visitationsprocedure, sparring omkring vejledningen af borgerne samt udviklingen af metoderne i projektet.



I prioriteret rækkefølge er projektets målgruppe:

- Primært personer, som modtager kontanthjælp, uddannelseshjælp, sygedagpenge, resourceforløbsydelse, arbejdsløshedsdagpenge eller SU, og som oplever overgang til lavere ydelse inden for en kortere periode (6 mdr.).
- Sekundært personer på offentlige ydelser i mere end 6 mdr. med sporadisk tilknytning til arbejdsmarkedet og tidligere perioder på offentlig forsørgelse bag sig. Denne målgruppe er desuden ofte kendetegnet ved uoverskuelige økonomiske vanskeligheder samt manglende økonomisk forståelse og kompetence til at håndtere problemstillingerne.



Projektet tilbyder:

- Åben rådgivning uden forudgående aftale om mindre komplekse økonomiske problemer
- Individuel rådgivning med fokus på budgetlægning, gældssanering, henstand til kreditorer, SKAT, ydelsesnedsættelse på lån mv.
- Gruppeforløb med undervisning som enkeltsessioner i emner som budgetlægning, etik, SKAT, generelle rettigheder/muligheder såsom boligstøtte, enkeltydelser mv.

Herigennem søges borgerne bidraget med en øget forståelse for og kontrol over egen økonomiske situation og som følge heraf større overskud til at orientere sig i forhold til arbejde og uddannelse og deraf afledt indtrædelse i job og uddannelse. Den økonomiske rådgivning er en integreret del af den øvrige beskæftigelsesindsats og støttes fx også op af mentorstøtte efter behov.

KFUM's Sociale Arbejde



Projektet er forankret under KFUM's Sociale Arbejde og foregår i samarbejde med en række kommuner samt KFUM's egne organisationer. Der er samarbejde vedr. informering om indsatsen med jobcentre, lokalpsykiatri, mentorordninger, misbrugscentre, sundhedscentre, boligforeninger og KFUM's egne organisationer, således at relevante borgere hører om projektet.



Målgruppen er udsatte borgere på offentlig forsørgelse – den svageste gruppe længst fra arbejdsmarkedet. De har ofte sammensatte udfordringer som fx uoverskuelige økonomiske problemer, psykosociale problemstillinger, lav indkomst, psykiske/fysiske lidelser, tidligere misbrug eller ludomani eller sociale problemer i form af ensomhed, fravær af støttende netværk etc. Misbrugere, ludomaner, psykisk syge m.fl., hvor disse problemstillinger dækker for mulighederne for at arbejde med borgerens økonomi, er ikke en del af målgruppen. Målgruppen er personer, der er motiveret for frivilligt at modtage gældsrådgivning.



Der tilbydes frivillig gældsrådgivning i en række kommuner, hvor rådgiveren er til stede ugentligt i den pågældende kommune. Desuden tilbydes udkørende rådgivning til Statsfængslet Møgelkær. Igennem rådgivning er det projektets hensigt at støtte borgerne i at opnå indsigt i og mestring af egen økonomi for herigennem at skabe rum for at fokusere på job og uddannelse.

LO Vendsyssel



Projektet gennemføres af LO Vendsyssel. Der samarbejdes med Brønderslev, Hjørring og Frederikshavn Kommuner, SKAT, fogedretten samt fagforbund under LO, som alle har kontakt til målgruppen og anbefaler projektet til relevante borgere/medlemmer.



Projektet har defineret målgruppen som personer på offentlig forsørgelse i økonomiske udfordringer. Målgruppen er ofte kendetegnet ved dårligt greb om egen økonomi samt psykiske, helbreds-mæssige, sociale, misbrugsmæssige eller ressourcemæssige barrierer. Der er i projektet en særlig opmærksomhed på at rekruttere, yde støtte og fastholde ungegruppen (18-29 år) i gældsrådgivning, da de ofte afslutter gældsrådgivningsforløb, før det er hensigtsmæssigt.



Der ydes individuel økonomisk rådgivning af frivillige gældsrådgivere. Samtaler gennemføres efter behov og ud fra et princip om frivillig deltagelse. Samtalerne gennemføres af to frivillige med forskellig faglig baggrund for at sikre bredde og tværfaglighed i rådgivningen. Projektets formål er at give overblik over gældsproblemet og bidrage til ro og stabilitet hos deltageren samt medvirke til, at gældsproblemer håndteres og ikke øges. Herigennem er det forventningen, at deltagerne får større overskud og får fokus på andre vigtige ting såsom job og uddannelse.

BILAG 3: METODE OG DATAKILDER

Slutevalueringen bygger på forskellige datakilder:

1. Registerdata fra Danmarks Statistik om målgruppen
2. 6 workshops/casebesøg med deltagelse af gældsrådgivere og leder(e)
3. 14 interviews med borgere, der er kommet i job, og tilsvarende 14 interviews med de pågældende borgeres ansvarlige gældsrådgiver (med fokus på deres forløb).

Registerdata fra Danmarks Statistik om målgruppen

Til den kvantitative undersøgelse af projekterne og deltagerne er der taget udgangspunkt i Danmarks Statistiks registerdata samt DREAM. Nedenfor ses en nærmere beskrivelse af de anvendte statistikregistre fra Danmarks Statistik¹⁵.

DREAM

DREAM er en forløbsdatabase, som primært er baseret på data fra Beskæftigelsesministeriet, Undervisningsministeriet, CPR-registret samt SKAT. Datasættet omfatter samtlige personer, der har modtaget offentlige overførselsindkomster. For visse datakilder findes der data fra medio 2000 og frem. Arten af forsørgelsesydelse angives ugevis for hver enkelt person.

Fra 2008 og frem indeholder basen desuden beskæftigelsesoplysninger. Der er her tale om månedlige variable, som oplyser om evt. beskæftigelse.

Formue og Gæld-registret

Formålet med statistikken er at belyse familiernes og personernes formue og gæld. Statistikken medtager alle de formue- og gældskomponenter, hvor data kan findes på individniveau. Til den kvantitative analyse tages udgangspunkt i deltagerens gælds niveau ved at anvende variabelen FORMUEART (typen af gæld/formue) og BLB (beløbet).

Landspatientregistret

Hver gang en person har været i kontakt med det danske sygehusvæsen i forbindelse med fx undersøgelser eller behandlinger, registrerer sygehusene en række oplysninger. Alle disse oplysninger samles som data i Landspatientregisteret (LPR), der administreres af Sundhedsdatastyrelsen.

Når en person har været til undersøgelse eller været indlagt på et sygehus, registrerer sygehuset en række oplysninger om patientens kontakt med sygehuset til Landspatientregisteret (LPR). Oplysningerne kan eksempelvis beskrive, hvornår og hvor patienten er blevet indlagt, eller de kan beskrive patientens diagnoser, undersøgelser, behandlinger, operationer m.m. Landspatientregisteret anvendes til at undersøge, hvor mange gange en deltager er registreret i systemet. Derudover er der i landspatientregisteret oplysninger fra de psykiatriske afdelinger. Disse oplysninger anvendes til at undersøge, hvor stor en andel af deltagerne der er registreret i de psykiatriske afdelinger.

¹⁵ Danmarks Statistik

Kriminalstatistikregistret

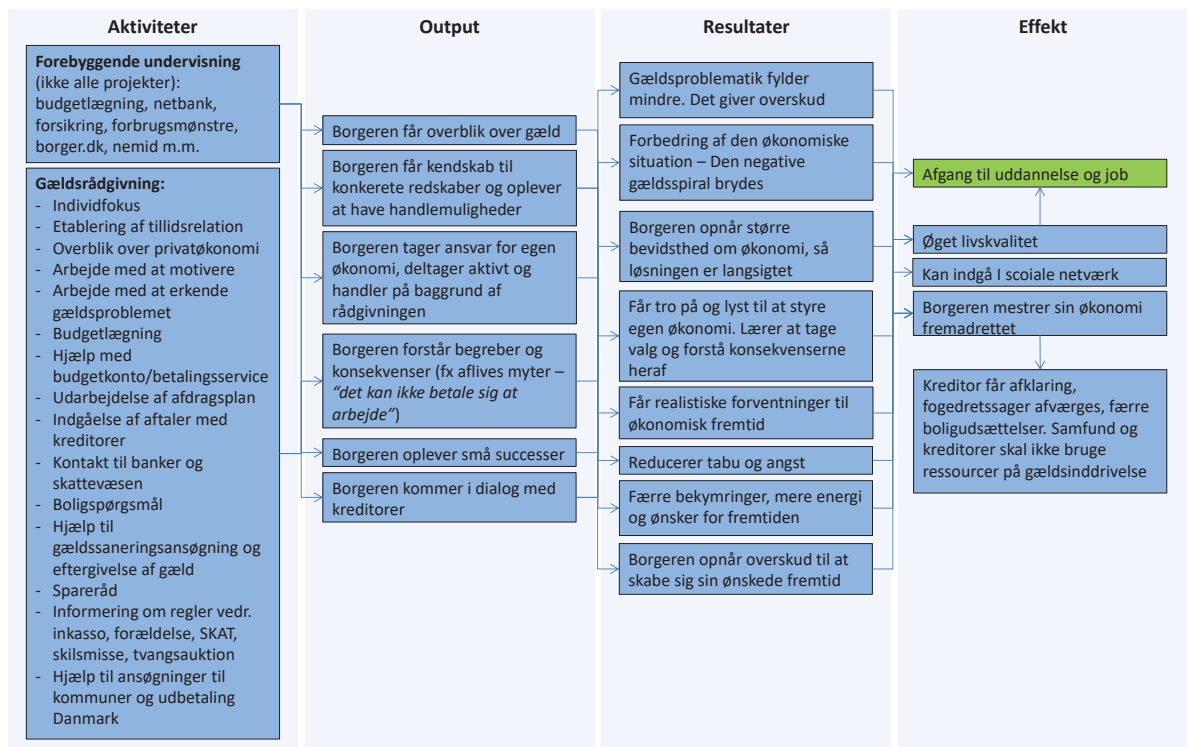
Kriminalstatistikregisteret omfatter oplysninger om lovovertrædelser i form af anmeldelser, ofre og afgørelser (dømt lovovertrædelse). Oplysningerne modtages i form af udtræk fra politiets registre og omfatter overtrædelser af enten straffeloven, færdselsloven eller særlovene. Til følgende undersøgelse er der taget udgangspunkt i afgørelser, så der kigges på variablene AFG_AFGERKOD (gerning eller lovovertrædelse til grund for afgørelse) og AFG_AFGOEDTO (afgørelsesdato).

Danmarks Statistik modtager én gang årligt udtræk fra det centrale kriminalregister under Rigspolitiet. Det årlige udtræk indeholder oplysninger for hele kalenderåret. Afgørelser omfatter oplysninger om strafferetligt afgjorte hovedforhold og evt. biforhold (konfererede sager) samt sigtelser og indsættelser (dvs. fængslinger, hvor der er idømt frihedsstraf).

Forandringsteoretisk udgangspunkt for analysen

Beskrivelse af det forandringsteoretiske udgangspunkt for analysen er baseret på den tværgående forandringsteori etableret ved midtvejsevalueringen:

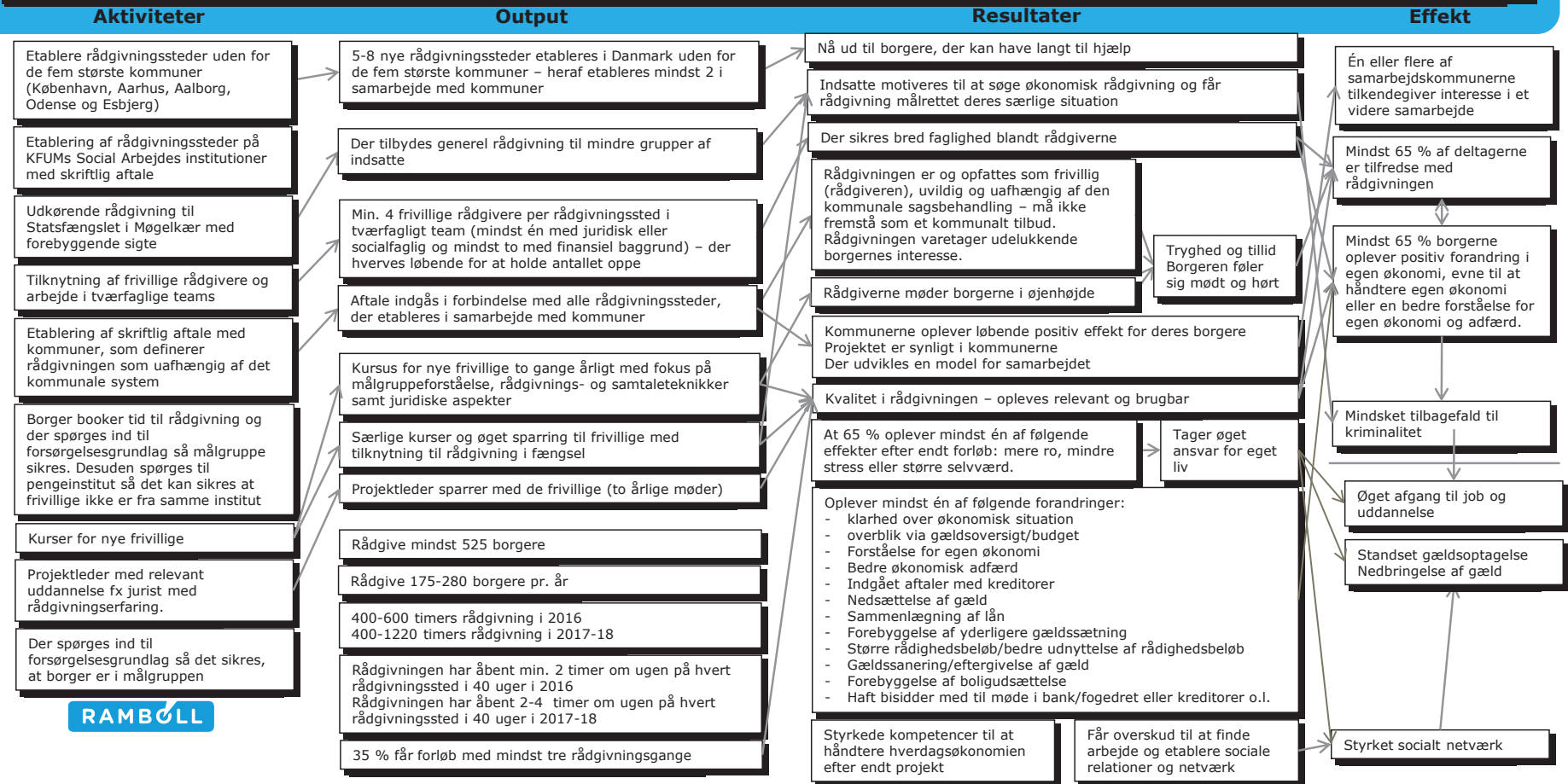
Tværgående forandringsteori



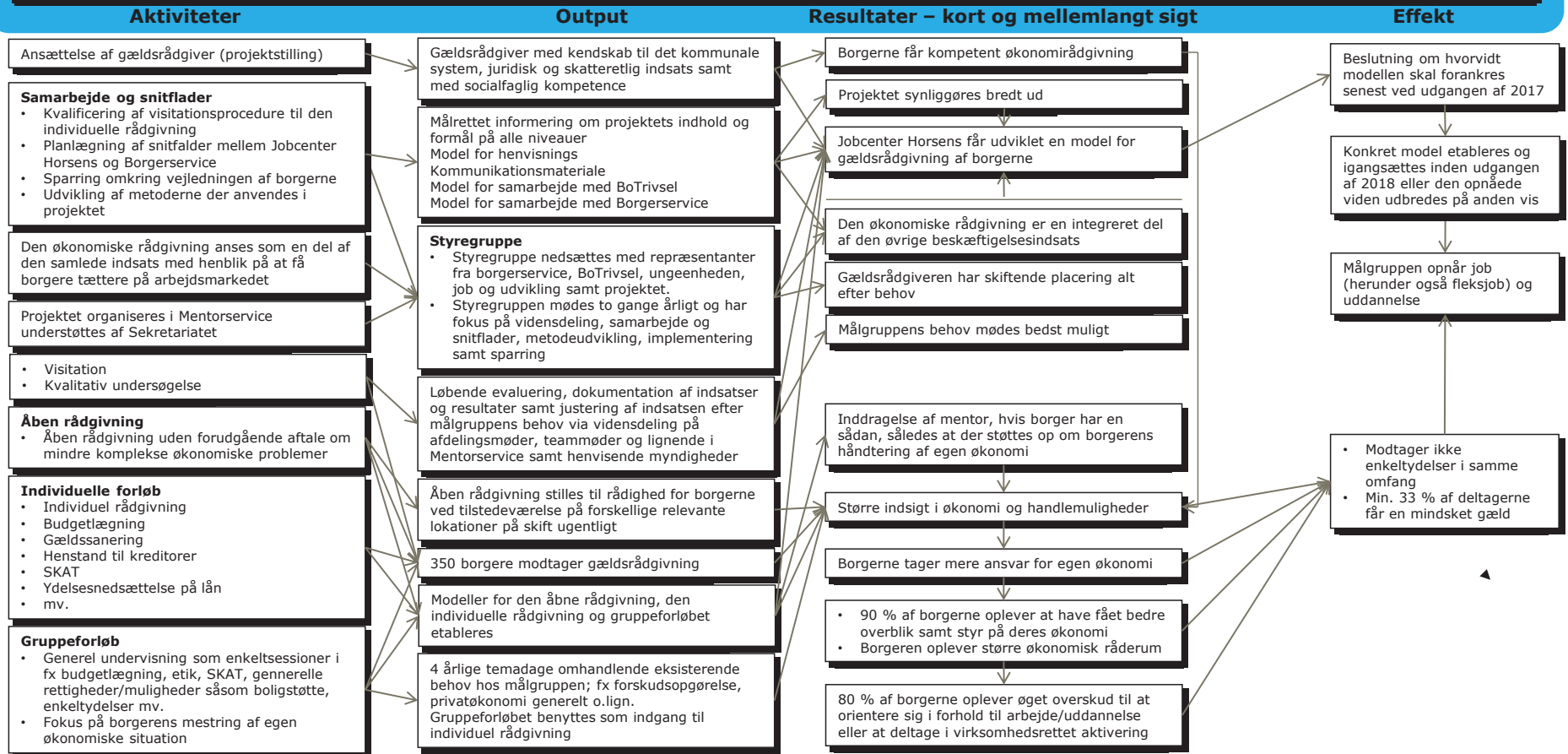
BILAG 4: PROJEKTERNES FORANDRINGSTEORIER

Bilag 4 gengiver projekternes forandringsteorier etableret ved projekternes opstart.

KFUM: Problemstilling: Den svageste gruppe af borgere på offentlig forsørgelse har ofte komplekse udfordringer som bidrager til en økonomisk ustabil situation med uoverskuelige gældsproblemer til følge. Dårlig eller uoverskuelig økonomi og manglende indsigt og forståelse for egen økonomi er ofte én af de barrierer, som forhindrer, at overskuddet er til stede til at koncentrere sig om og tage ansvar for at arbejde med andre problematikker i livet og på sigt komme i arbejde. Igennem rådgivning er det projektets hensigt at støtte borgerne i at opnå indsigt og mestring af egen økonomi – også fremadrettet.



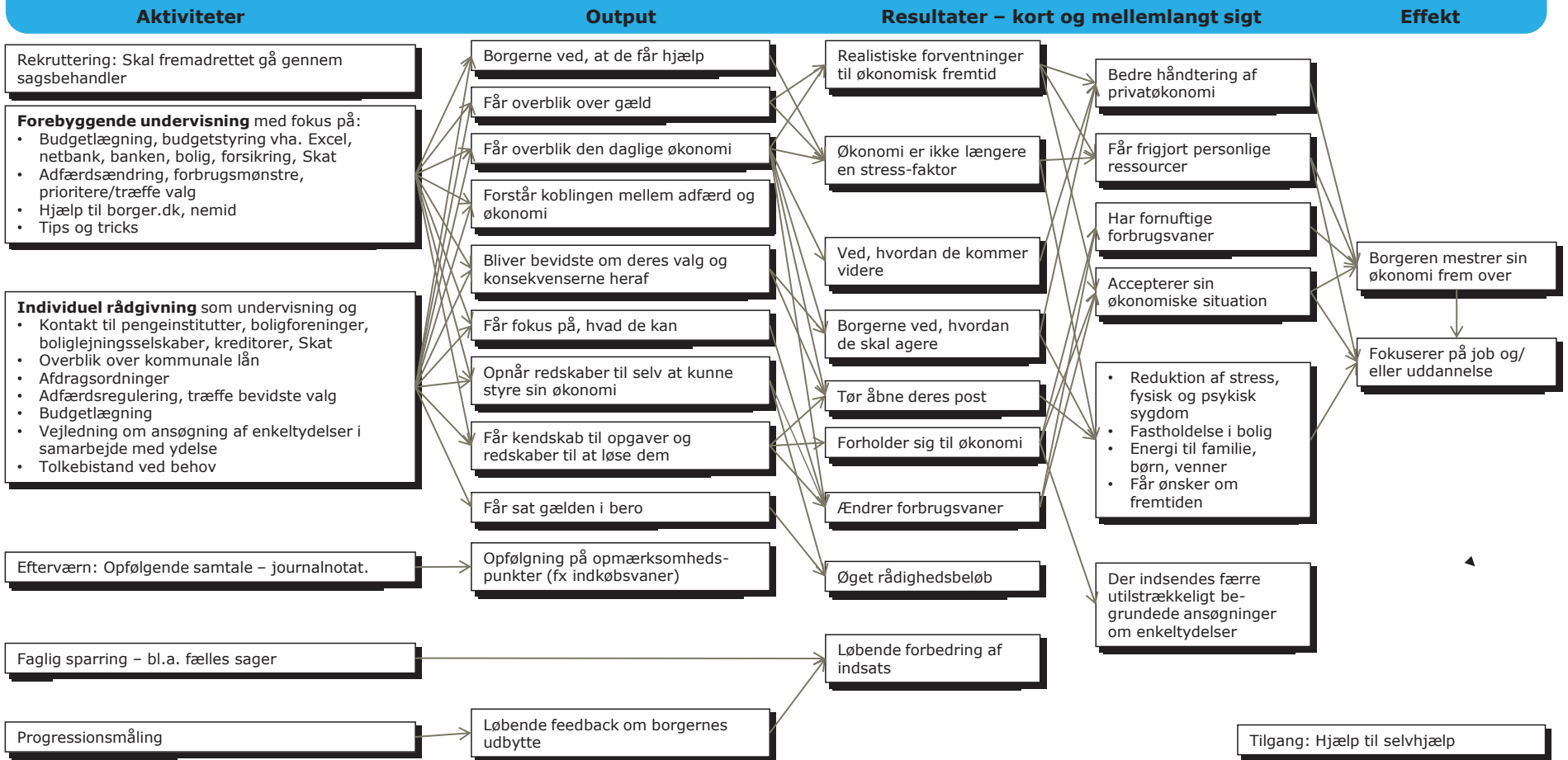
HORSENS: Problemstilling: Der er i Horsens Kommune en målgruppe, som har gældsproblemer og som er meget sårbare overfor forandringer som fx overgang fra én ydelse til en anden eller ændringer i ydelsesniveauer. Denne målgruppe ses ofte bevæge sig fra lønnet arbejde til et lavere indtægtsgrundlag og tilsvarende fra én ydelse til en lavere ydelse. Det gør, at økonomi kommer til at stå i vejen for at komme tilbage på arbejdsmarkedet og bevare kontrollen over og autonomi i eget liv. Når målgruppen giver op i forhold til de økonomiske udfordringer giver de også ofte op i forhold til at tage ansvar for eget liv bredere set.



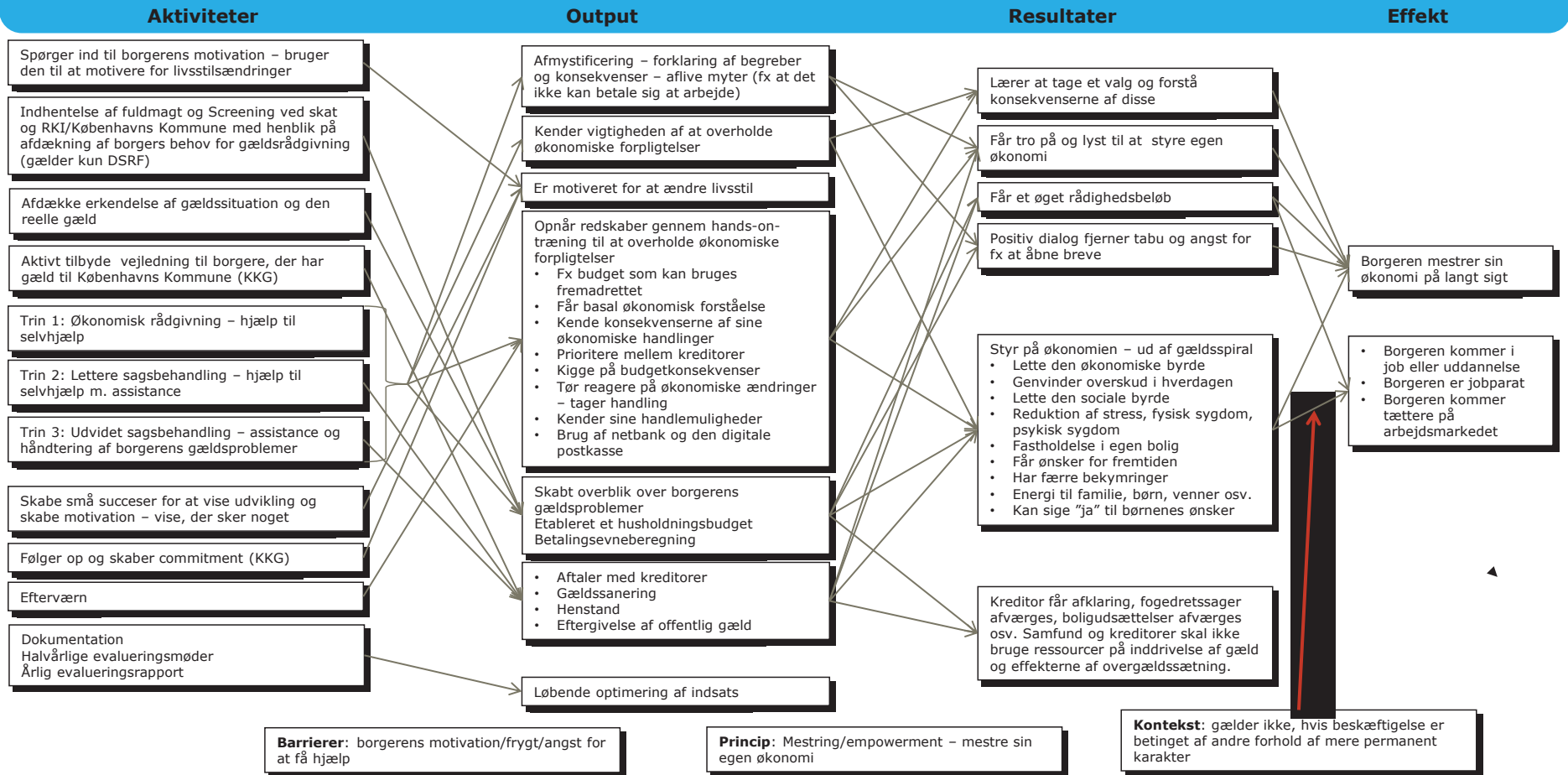
GREVE: Problemstilling: En stor del af Greve Kommunes svageste ledige befinder sig i en økonomisk fastlåst situation, som tynger den enkelte i så høj grad både fysisk og psykisk, at overskuddet til at komme i arbejde, uddannelse eller tættere på beskæftigelser er meget sparsomt.



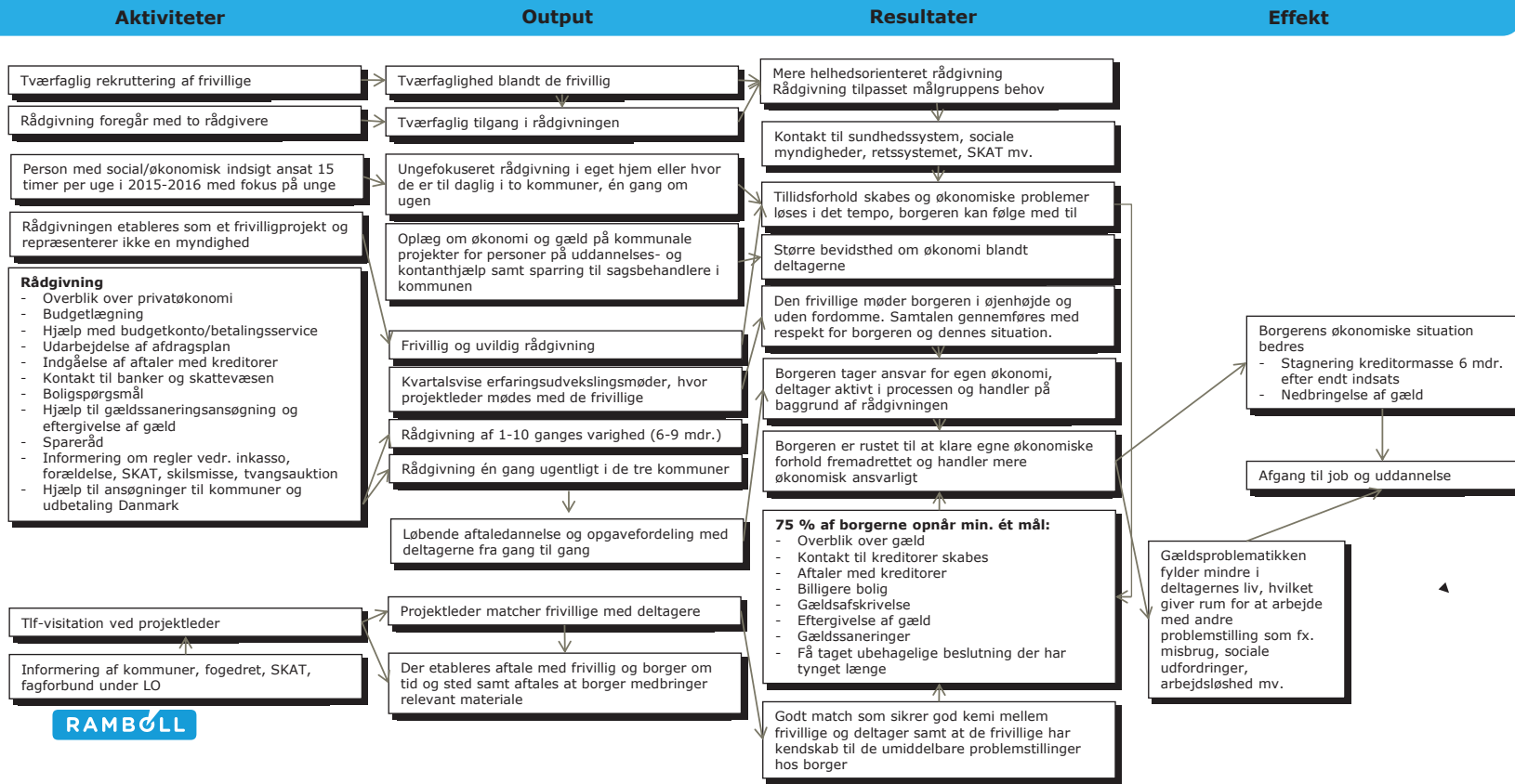
Faaborg Midtfn: Problemstilling: Mange borgere på offentlig forsørgelse oplever at have manglende overblik over deres privatøkonomi i en grad, der gør, at de ikke har ressourcer til at fokusere på job og uddannelse. Dette problem ses ikke mindst ved skift mellem ydelser, fx mellem sygedagpenge og ressourceforløbsydelse, samt blandt integrationsborgere.



DSRF/KKG: Problemstilling: Der er en gruppe af gældsplagede borgere på offentlig forsørgelse, som har et stort behov for hjælp til at få styr på deres økonomi for at få overskud til at vende tilbage til arbejdsmarkedet.



LO-Vendsyssel: Problemstilling: Gæld indgår som ét element i en kæde af problemstillinger, som målgruppen oplever, der fastholder målgruppen på offentlig forsørgelse. Gældsproblemet dræner energien fra at kunne fokusere på andre ting, såsom at komme i job eller uddannelse. Målgruppen er i vækst.



BILAG 5: GÆLDSNIVEAU FORDELT PÅ PRIORITETS- OG ANDEN GÆLD

Det overordnede gælds niveau er en sum af prioritets- og anden gæld. Nedenfor er gælds niveauet fra tabel 5 opdelt på henholdsvis prioritets- og anden gæld.

Projekt	Andel	Gennemsnit	Median	Antal
Prioritetsgæld				
Greve Kommune	84%	80.257	0	177
Gældsafdeling ved Den Sociale Retshjælps Fond	88%	28.176	0	607
Jobcenter Faaborg-Midtfyn	67%	91.459	0	520
Jobcenter Horsens	63%	45.785	0	953
LO Vendsyssel	85%	34.964	0	170
KFUM	84%	91.055	0	189
Projektgennemsnit	79%	61.949	0	2.616
Anden gæld				
Greve Kommune	8%	135.982	64.300	177
Gældsafdeling ved Den Sociale Retshjælps Fond	4%	142.245	63.300	607
Jobcenter Faaborg-Midtfyn	14%	77.434	14.000	520
Jobcenter Horsens	7%	80.189	11.300	953
LO Vendsyssel	8%	151.807	76.000	170
KFUM	19%	191.816	87.700	189
Projektgennemsnit	10%	129.912	52.767	2.616

Kilde: Egne beregninger, projektdata, DREAM og Formue og Gæld-statistik

Nedenstående bilagstabel viser fordelingen af gæld på størrelsen.

Gælds niveau	Greve Kommune	DSRF	Jobcenter Faaborg-Midtfyn	Jobcenter Horsens	LO Vendsyssel	KFUM	Projektgennemsnit
0 kr./ ingen gæld	16%	12%	32%	36%	15%	14%	21%
Under 50.000 kr.	26%	31%	27%	30%	25%	17%	26%
50.000-99.999 kr.	17%	16%	8%	11%	15%	13%	13%
100.000-199.999 kr.	15%	18%	11%	9%	16%	22%	15%
200.000-399.999 kr.	13%	13%	8%	6%	14%	16%	12%
400.000-999.999 kr.	7%	7%	11%	5%	12%	13%	9%
1 mio. kr. og derover	6%	3%	3%	2%	3%	5%	4%

Kilde: Egne beregninger, projektdata, DREAM og Formue og Gæld-statistik

Nedenstående bilagstabel viser udviklingen i gæld for borgere afsluttet forløb før 2017.

Afsluttet forløb før 2017							
Projekt	Før		Efter		Forskel		Afsluttet forløb
	Gennemsnit	Median	Gennemsnit	Median	Gennemsnit	Median	
Greve Kommune	246.240	80.100	260.917	97.700	14.677	17.600	38
Gældsafdeling ved Den Sociale Rets- hjælps Fond	183.155	82.300	150.313	61.500	-32.842	-20.800	199
Jobcenter Faaborg-Midtfyn	154.894	11.000	131.227	14.500	-23.667	3.500	219
Jobcenter Horsens	197.471	36.400	133.949	29.000	-63.522	-7.400	233
LO Vendsyssel	142.152	55.700	96.402	14.800	-45.750	-40.900	43
KFUM	391.827	311.000	389.609	249.000	-2.218	-62.000	32
Projektgennemsnit	219.290	96.083	193.736	77.750	-25.554	-18.333	764

DEFINITION PÅ GÆLD

Fakta-boksen vil uddybe definitionerne af gældstyperne på baggrund af Danmarks Statistiks definitioner.

Prioritetsgæld

Prioritetsgælden til kreditforeninger og pengeinstitutter mv. bygger på data fra SKAT. Gæld til pengeinstitutter mv. omfatter i begrænset omfang også gæld til andre finansieringsfirmaer mv., og i nogle tilfælde er der ikke tale om pant i fast ejendom, men fx i biler. Prioritets- og anden gæld i andelsboligforeninger indgår ikke, da den påhviler foreningen som sådan og ikke de enkelte andels-havere. Prioritetsgælden er opgjort til kursværdien.

Andre lån

Andre lån i alt omfatter alle øvrige lån forskellig fra prioritetsgæld. Gæld til det offentlige i form af restancer for betaling af fx ejendomsskat, daginstitution, bøder osv. indgår foreløbig ikke, idet oplysningerne byggende på det statslige restanceopkrævnings-system har vist sig at være alt for upræcise.

Samlet Gæld

Summen af prioritetsgæld og andre lån.

BILAG 6: TILGANG TIL BESKÆFTIGELSE UD FRA BESKÆFTIGELSESGRAD

I afsnit 3.3.1 undersøges udviklingen i uddannelse og beskæftigelse ved at sammenligne på ydelseskoder. Følgende bilagstabel illustrerer udviklingen i beskæftigelse ved at anvende beskæftigelsesgraden. Her sammenlignes beskæftigelsesgraden måneden før forløbsstart med måneden efter afsluttet forløb. Tabellen viser også antallet af ordinære timer¹⁶, deltagerne, der kommer i arbejde, har om ugen i gennemsnit.

Tilgang til beskæftigelse og antallet af ordinære timer

Projekt	Tilgang	Ordinær timer pr uge	Antal
Greve Kommune	6,3%	15,0	176
Gældsafdeling ved Den Sociale Retshjælps Fond	6,7%	25,7	551
Jobcenter Faaborg-Midtfyn	5,0%	19,9	520
Jobcenter Horsens	5,4%	18,0	910
LO Vendsyssel	12,9%	15,8	170
KFUM	4,8%	18,6	187

Kilde: Egne beregninger, projektdata og DREAM

¹⁶ Ordinær timer beregning ud fra følgende formel: $\frac{\text{beskæftigelsesgrad} \cdot \text{standardtimer om måneden}}{\text{gennemsnitlig uger på en måned}} = \frac{\text{beskæftigelsesgrad} \cdot 160,33}{4,33}$