

VEILEDER:

HJELP TIL SELVHJELP

*- før økonomien kommer
ut av kontroll*

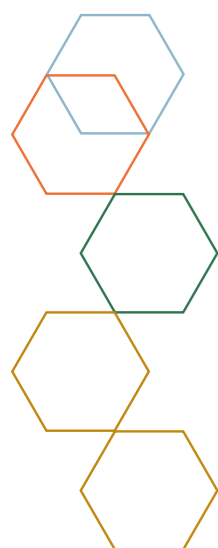


FONTENEHuset

HØNEFOSS

Bakgrunn

Høsten 2021 gjennomførte Fontenehuset Hønefoss en idédugnad med fokus på hvilke ønsker og behov medlemmene hadde med tanke på utvikling av arbeidsoppgaver og muligheter på fontenehuset.



En idé om et prosjekt angående økonomi ble løftet frem. I prosjektet skulle medlemmer og medarbeidere bli satt i stand til å hjelpe medlemmer til å ta kontroll over egen økonomi; hjelp til selvhjelp.

For å finansiere prosjektet ble det bestemt å søke Stiftelsen DAM. Det var god deltagelse blant medlemmer og medarbeidere under utarbeidelse av søknad og prosjektbeskrivelse. Dette var med på å gi prosjektet en god forankring i huset. Søknaden ble godt mottatt hos DAM og de innvilget midler til prosjektet.

Temaet økonomi har engasjert mange av medlemmene.

Det å ha kontroll på økonomien betyr mye for å ha en trygghet i hverdagen.

Uten en trygg økonomisk situasjon kan også resten av livet oppleves veldig utfordrende og gi en følelse av håpløshet. Ved en konstant redsel for ikke å ha penger til mat, hus, strøm, barnas behov og så videre, vil det være vanskelig å ha overskudd og evne til å fokusere på egen helse, jobb/studier og ikke minst det sosiale livet.



Arne Holte, professor emeritus i helsepsykologi ved Universitetet i Oslo, sier i en artikkel i tidskriftet Psykologisk.no 12.06.20 at **det er en klar sammenheng mellom gjeld og psykiske helseplager.**

Den tyngende effekten av gjeld på psykisk helse kommer på toppen av andre økonomiske utfordringer som arbeidsledighet, fattigdom og lav inntekt.

Det er særlig usikret gjeld, spesielt forbrukslån, og misligeholdte boliglån som øker risiko for psykiske helseutfordringer.

Psykiske helseutfordringer øker også betydelig risikoen for å havne i usikret og/eller uholdbar gjeld. Ingen annen tradisjonell indikator på sosio-økonomisk status henger sterkere sammen med psykisk helse enn gjeldsbyrde.

Denne veilederen er skrevet for å gi andre fontenehus inspirasjon og gode verktøy til å utvikle samme tilbud.

Vi på Fontenehuset Hønefoss deler gjerne av våre erfaringer.

Hva er målet?

HOVEDMÅL:

- Medlemmer på fontenehus skal oppleve å ha kontroll over egen økonomi.
- Medlemmene skal føle seg trygge på at de kan få hjelp ved behov og at de blir fulgt opp på en god og verdig måte slik at de kan ta kontroll selv.

DELMÅL:

- Fontenehuset skal ha god og oppdatert kunnskap og et system, som sikrer et kontinuerlig tilbud for hvordan gi medlemmer hjelp til selvhjelp innen personlig økonomi.
- Det er mye skam knyttet til det med dårlig økonomi. Derfor er en av målene også at økonomi skal bli et naturlig tema å ta opp og søke hjelp for tidlig.
- Målet er å ansvarliggjøre personen selv. «Vi leier deg til døra, men du må åpne og gå inn selv».

”

Hjelp til selvhjelp betyr mer for oss enn kun en litt slitt frase. Det handler om at du selv gjenvinner selvfølelsen og kontrollen over eget liv.



OPPSTART

Det ble opprettet en prosjektgruppe på huset med både medarbeidere og medlemmer. En prosjektleder ledet arbeidet med oppstart og gjennomføring av hele prosjektet, godt hjulpet av prosjektgruppen.

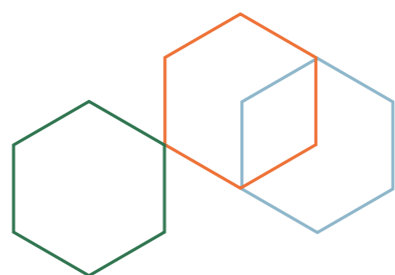
Innledningsvis ble det gjennomført en spørreundersøkelse blant medlemmene om hvilke emner de tenkte var mest relevante.

Spørreundersøkelsen ga grunnlag for en oversikt over aktuelle eksterne bidragsytere i opplæringen av mentorer:

- Lokalt inkassobyrå
- Lokal bank
- NAV lokalt
- Lokal advokat
- Forliksråd lokalt
- DPS lokalt
- Statens innkrevingsentral
- NAV innkreving
- Skatt innkreving
- Namsfogden

Spørreundersøkelsen ga også grunnlag for en «bestillingsliste» til hver enkelt bidragsyter som ble sendt direkte til disse. Dette ga god dialog med bidragsyterne og et skreddersydd undervisningsopplegg ut ifra prosjekts behov.

Prosjektgruppen fant det fornuftig å kontakte lokale aktører der det var mulig. Dette for å utvikle et godt samarbeid, og en tett og enkel dialog for å sikre korrekt informasjon når det dukket opp ulike spørsmål underveis.



”

Alle henvendelser ble møtt svært positivt og for mange av bidragsyterne var dette noe de gjorde for aller første gang.



”

Mentorene ble drillet i hvordan etablere kontakt med de forskjellige instansene når økonomien kommer ut av kontroll.

Opplæring av mentorer

Første delmål var å rekruttere deltagere som kunne tenke seg å bli mentorer. Det ble informert bredt om prosjektet og rollen som mentor på huset. Både medarbeidere og medlemmer meldte sin interesse. Interesserte deltok på mentorsamlinger hvor hver enkelt av de eksterne bidragsyterne foreleste om sine temaer.

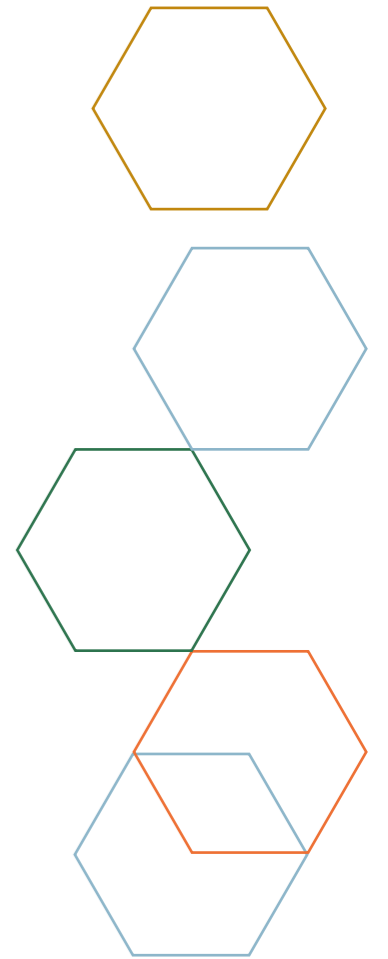
I arbeidet med opplæring av mentorene, møtte vi stor velvilje fra foreleserne. Alle stilte med godt undervisningsmateriell og delte villig av sin kunnskap. Mentorene ble drillet i hvordan etablere kontakt med de forskjellige instansene når økonomien kommer ut av kontroll.

Mentorene ble gjennom denne opplæringen satt i stand til å hjelpe medlemmer med økonomiske utfordringer. Etter at mentorene ble kvalifisert til å utføre sine oppgaver, ble det informert om tilbudet på uke-

planer, arbeidsmøter, enhetsmøter og klubbhusmøter.

I oppstarten hadde mentorene ukentlige samlinger med fokus på taushetsplikt og fullmakt, definering av oppgavene og deling av erfaringer. Det ble avholdt et eget temamøte for mentorene med tema **«Hva er det å være mentor?»**.

Her ble prinsippet om å ikke bli for personlig engasjert understreket og at profesjonalitet mellom mentor og medlem må stå i fokus.



Gjennomføring steg for steg

1

GOD INFORMASJON OM TILBUDET

Prosjektet har laget en brosjyre med informasjon om tilbudet og hvordan få kontakt med mentorer. Det har blitt informert om tilbudet på ukeplaner, arbeidsmøter, enhetsmøter, klubbhusmøter og intern og ekstern Facebook-side. Det har blitt generelt større åpenhet og dialog om økonomi og psykisk helse på huset.

2

TRYGG MÅTE Å KONTAKTE MENTORER PÅ

Det har blitt opprettet en egen e-post adresse der medlemmer kan ta kontakt med mentorer via, hjelptilselvhjelp@fontenehuset.com. Denne har kun to medarbeidere tilgang til. Medlemmer kan også ta direkte kontakt med mentorene evt. via en medarbeider.

3

PROSESSEN STARTER BESTANDIG MED EN GJENNOMGANG AV SAKEN

Avtal møte på et skjermet sted for å kunne snakke fritt. Det skal bestandig være to mentorer som yter bistand i oppstarten av hver enkelt sak. Årsaken til dette er for å sikre kontinuitet, kvalitetssikre informasjonen og hvilke råd som blir gitt, samt kunne dokumentere dette ved eventuelle uenigheter.

4

TAUSHETSERKLÆRING

Ved all mentorering så underskrives det en taushetserklæring.

5

FULLMAKT

Det skrives en fullmakt der medlemmet avgjør hvilke instanser mentorene har mulighet til å kontakte på medlemmets vegne. Fullmaktene har som hovedregel seks måneders varighet.

6

PROBLEMSTILLINGER

Problemstillingene kan dreie seg om alt fra oversiktlige saker som f.eks. inkasso til mer komplekse som hvordan et dødsbo skal forvaltes til refinansiering av lån. Viktig at mentorene støtter seg på profesjonelle ressurser hvis saken blir for kompleks.

7

TRYGG LAGRING

Taushetsplikten, fullmakten og notater som blir gjort underveis i prosessen, lagres innelåst på fontenehuset.



” Livet er ikke en matematisk størrelse, det har ingen teori, bare praksis.

KARL OVE KNAUSGÅRD



Andre aktiviteter i prosjektet

Prosjektet har satt i gang mange aktiviteter blant medlemmene for å styrke kunnskapen om økonomi og temaer knyttet til dette.



● KURS I HVERDAGS-ØKONOMI HOLDT AV LOKALT NAV KONTOR

Kurset går over tre dager, med to timers forelesning hver av dagene. Da blir det tid til å fordøye stoffet og bruke mer tid på å jobbe med utfordringene/oppgaver mellom dagene. Kurset gjennomføres to ganger i året. Temaer som tas opp er blant annet praktisk bruk av budsjett, fordeler med flerkontosystem (mat, regninger, sparing osv), oversikt forbruk, smarte innkjøpstips og gode middagstips til en rimelig penge.

● TEMAMØTER:

- Skattekort, sjekk og eventuell justering
- Forbrukslån, bevisstgjøring og fallgruver
- Skattemeldingen, sjekk og eventuelle endringer
- Kombinasjonen jobb og ytelser fra NAV
- Veien fra gjeld til inkasso
- Veien fra Forlikrådet til namsfogden

● DELT GODE RÅD ANGÅENDE ØKONOMI PÅ SOSIALE MEDIER

● INFORMASJON OM AKTUELLE TIDSFRISTER f.eks. innlevering av skattemelding

GODE RÅD

VED ØKONOMISKE PROBLEMER

- ta kontakt så tidlig som mulig!



◆ LÅN I BANK MED PANT I FAST EIENDOM ELLER BILLÅN

Her kan det forhandles fram avdragsfrihet for en periode. Det betyr at i den perioden betales det kun renter. De aller fleste banker er klare for en slik løsning. **MEN HUSK**, det er veldig viktig at avtalen som er inngått blir overholdt.

◆ PROBLEMER MED Å BETALE AVDRAG PÅ FORBRUKSLÅN

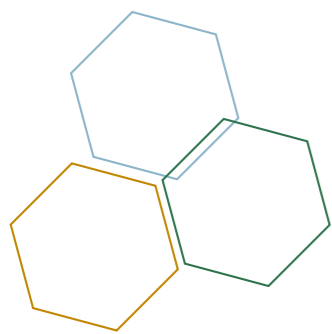
Gå i forhandlinger om refinansiering. Lånet blir mest sannsynligvis forlenget. Du får lavere rente, men løpetiden på lånet blir forlenget og totalkostnaden høyere.

◆ PROBLEMER MED Å BETJENE SKATTEGJELD

IGJEN viktig å ta kontakt! Også her går det an å forhandle frem en avtale med lenger løpetid (den tiden du skal betale på kravet). Da blir avdragene lavere.

◆ PROBLEMER MED Å BETJENE BIDRAGSGJELD

Det er ikke mulig å forhandle med NAV med mindre inntekten din går vesentlig ned.



◆ PROBLEMER MED ANNEN OFFENTLIG GJELD SOM KREVES INN AV STATENS INNKREVINGSSENTRAL (SI)

Du kan forhandle om endring av avdragene. Hvis gjelden ikke har gått til lønnstrekk, kan avdragene endres på SI sine nettsider. Hvis namsfogden har behandlet saken, MÅ det tas kontakt med SI på telefon eller via brev. **Det er veldig viktig å overholde avtalen som er inngått, eller ta kontakt med SI hvis avdragene fortsatt er for store.**

◆ PROBLEMER MED Å BETJENE GJELD ELLER BRYTER AVTALEN SOM ER INNGÅTT

Slike krav blir sendt til inkasso. Inkassobyrådet vil da kreve inn det skyldige beløpet. De sender brev der de ber om betaling innen en viss tidsfrist. De tar også ekstra renter (maks 10,75 %) og gebyr (fra 1.243kr til 12.000kr). Disse satsene er bestemt av staten. Ta raskt kontakt med byrådet. De er ikke mulig å fjerne gjelden, men du kan forhandle ned rentesats og gebyr. Det er også mulig å forhandle fram en nedbetalingsordning. **IGJEN; det er veldig viktig å holde den avtalen som er inngått.**

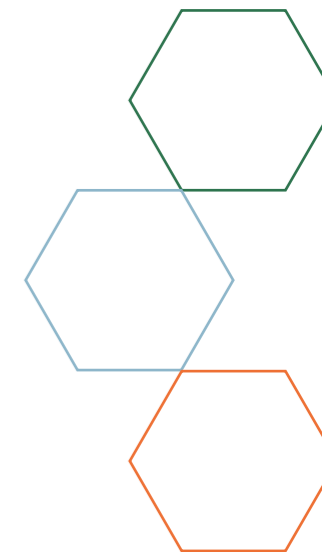


◆ MISLIGHOLD AV INNGÅTTE AVTALER

Inkassobyrådet eller annen kreditor sender kravet til forliksrådet. Dette er et råd med medlemmer oppnevnt av kommunestyret. De har som oppgave å mekle mellom partene. Hvis en av partene ikke møter, avsier forliksrådet det som heter en uteblivelsesdom. Som regel betyr det at inkassobyrådet, eller annen kreditor, får medhold i sitt krav. **Derfor er det VIKTIG å møte i forliksrådet.**

◆ UTEBLITT BETALING ETTER BEHANDLING I FORLIKSRADET

Inkassobyrådet eller annen kreditor har rett til å sende kravet til namsfogden. Namsfogden sender et skjema hvor inntekter og utgifter skal føres opp og sendes tilbake til namsfogden. Når denne prosessen er ferdig, vil det settes i gang et lønnstrekk. Namsfogden lager en nedbetalingsplan og gir beskjed til arbeidsgiver eller NAV om å trekke avdraget fra lønnen før utbetaling. Men, også her kan det forhandles med namsfogden for å endre avdragene hvis økonomien blir for stram. Det stilles store krav til dokumentasjon på at privatøkonomien har endret seg.



Ingen quick fix

- men i situasjoner der det er vanskelig å overholde forpliktelser finnes det allikevel mange muligheter til å ta kontroll over egen økonomi.

Erfaringer

Vi har opplevd at det generelt er lettere å snakke om økonomi på huset og det å ha økonomiske utfordringer blir mer og mer av-stigmatisert. I starten var det de store og komplekse sakene som medlemmer kom for å få hjelp med.

Etter hvert har det i tillegg blitt flere av de mer «hverdaglige» problemene og spørsmålene medlemmer kommer med. Det virker som budskapet om å ta kontakt tidlig har nådd ut.

Tilbakemeldingene fra deltagere som har benyttet seg av tilbudet har vært svært positive og mange har fått en bedre kontroll over egen økonomi.



HJELP TIL SELVHJELP

Et viktig prinsipp i alle saker mentorene har vært og vil være engasjert i, er å fokusere på **hjelp til selvhjelp**. Rådgivningen som blir gitt, skal sette medlemmene i stand til å ta tak i sine utfordringer selv.

Mentorene hjelper til med å kontakte den som har lånt ut penger eller solgt varer på avbetaling. De hjelper også med å kontakte NAV, inkassobyråer, skatt innkreving, statens innkrevings osv.

Det blir fokusert sterkt på at medlemmet skal ta kontroll over kontaktene selv. De blir leid til døra, men må gå inn selv.



FORBRUKSLÅN

Mange med økonomiske utfordringer som er kredittverdige, benytter seg av forbrukslån for å få råd til det de vil kjøpe. Avbetaling er også et forbrukslån. Mentorene har fokusert spesielt på denne problemstillingen.

Det er avholdt temamøte om emnet. Der ble kostnadene og konsekvensene gjennomgått. Det ble også informert om hva som skjer når slike lån ikke blir betalt som avtalt med långiver (mislighold).



KORREKT INFORMASJON

Et viktig moment i mentorarbeidet, er å gi korrekt informasjon. Prosjektet ble satt i gang delvis på grunn av at det florerte med feilinformasjon. Det gjaldt blant annet rettigheter i forhold til NAV, skatteetaten og statlige og private innkrevere av gjeld.



BETALINGSANMERKNINGER

En problemstilling som også er gjennomgått er hva som skjer når folk har betalingsanmerkninger. Her har prosjektet støttet medlemmene i å gå i forhandlinger med kreditorer for å få fjernet innkrevninger fra Namsfogden og over til en privat avtale mellom partene.

Vel så viktig har det vært å få de som blir kredittverdige til å vise måtehold. Erfaringen er at det er lett for den som er kvitt betalingsanmerkningen å stifte ny gjeld i form av forbruks-gjeld eller nedbetalings avtaler. Det er tilfeller der mentorene har hjulpet til med å annullere nedbetalings avtaler og «klippe kortet».



HVA SKJER NÅR DU IKKE BETALER?

Gjennomgang av hva som skjer når du ikke betaler har vært høyt prioritert. Her har informasjon om de ulike skrittene kreditor vanligvis tar fra purring, via inkasso deretter Forlikråds-behandling og i siste instans lønnstrekk fra Namsfogden.

Et viktig moment mentorene har terpet på, er at den som skylder penger må gjøre det de blir bedt om i betalings prosessen. Det er viktig å ha en forståelse for hvilke utfordringer kreditorene har i en pengekravprosess. Det er fokusert på å skaffe god dokumentasjon som kreditor vil kreve, og ikke minst være ærlig. Vi har kommunisert viktigheten av å kommunisere skriftlig, ikke muntlig.

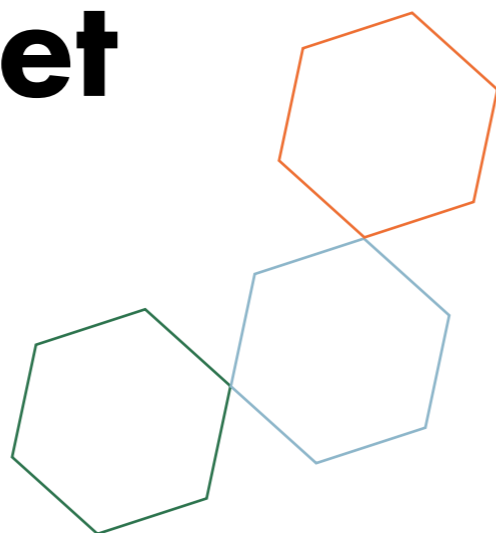


AV OG TIL BLIR DET NEI

I møte med medlemmer som er i forhandlinger med kreditorer, er det viktig å informere om at av og til vil kreditor svare nei til forslagene mentorer og medlemmer kommer med. Kreditorenes fokus er at de vil ha pengene sine.

Betydningen av prosjektet

– Medlem og mentor forteller



Jeg kom med en uoversiktlig problemstilling hvor vi måtte sortere og kartlegge den økonomiske situasjonen. Vi delte sakene opp i biter, slik at vi prioriterte det som hastet mest først f.eks. kunne vi ikke nedprioritere mat og transport selv om det var inkassokrav. Vi fant også andre områder som måtte prioriteres, her kom telefon, medisiner og legeregninger. Vi gjorde en del forarbeid med NAV for å få til frivillig forvaltning. I dag opprettholder jeg det vi satte i gang. Jeg har fått hjelp til selvhjelp.

MEDLEM MANN 31 ÅR

Det å jobbe som mentor har gitt meg selvtillit. Jeg har fått innsikt i områder jeg ikke hadde noe erfaring med, slik som inkasso, refinansiering og gjeldssanering. Det har også gjort at jeg har forbedret min egen økonomi. Takket være den kunnskapen jeg har fått, har jeg bedre råd enn det jeg hadde før mentor-utdanningen. Det er godt å dele av kunnskapen jeg har fått og det varmer å få anerkjennelse av de jeg bistår i økonomiske saker.

MENTOR OG MEDLEM KVINNE 49 ÅR

Tilbakemeldinger fra samarbeidspartnere



Det å ha oversikt og kontroll over egen daglig økonomi gir god nattesøvn og mindre bekymringer i hverdagen. Nav Ringerike har bidratt med informasjon til mentorene og kurs i drift av daglig-økonomi til både mentorer og medlemmer. Vi ser at Fontenehusets prosjekt «Hjelp til selvhjelp» gir medlemmene en bedre hverdag. Nav Ringerike opplever at samarbeidet har gitt gjensidig utbytte.

KARI VATNE, NAV Ringerike



Det er en sammenheng mellom økonomiske utfordringer og psykisk ubehag, der det er spesielt fare for at økonomiske problemer står i veien for bedring av den psykiske helsa. Da er det av betydning i bedringsprosessen å ivareta håpet og søke hjelp med tro på at det kan gjøres noe med!

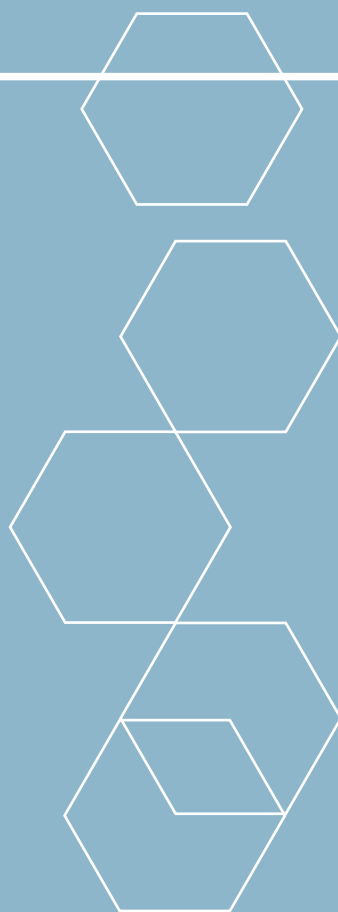
LILL-ANN NATHALIE BOMANN
Spes.utd.sosionom, Ringerike DPS, Vestre Viken HF



Det viktigste, slik vi ser det, når det gjelder personer med betalingsproblemer er at de tar kontakt med kreditor eller inkassobyrå så raskt som mulig, og forklarer sin situasjon. De har da muligheten til å søke om å få stoppet pågangen en periode, og dermed unngå ekstra gebyrer og renter. Hold kontakten med kreditor/inkassobyrå.

TOM OVE HANNESSTAD, Argus Inkasso

En stor takk til Stiftelsen DAM som gjorde dette prosjektet mulig! Hvis noen ønsker å starte et lignende prosjekt ta kontakt. Vi er åpne for å dele av våre erfaringer og tar gjerne imot besøk hvis det er ønskelig.



Fontenehuset Hønefoss
Brutorget 12
3510 Hønefoss
Telefon: 32 12 66 10
Epost: post@fontenehuset.com

 **FONTENEHuset**
HØNEFOSS