

Min Økonomi

Sluttrapport

*En enklere hverdag for innbyggere med
betalingsproblemer*

Et Stimulab-prosjekt av og med Digitale Helgeland



INNHold

1

LØSNINGSFORSLAGET

s. 4

Hva ble resultatet av prosessen - kort fortalt?

2

PROBLEMENE SOM SKULLE LØSES

s. 7

Hvorfor gjennomførte vi dette prosjektet?

3

OM PROSESSEN

s. 13

Hva har vi gjort, hvordan og hvem har deltatt? Hva har vi lært underveis?

4

INNSIKT OG MULIGE LØSNINGER

s. 17

Hva fant vi ut av? Hva var de mulige svarene på problemene? Hvilke valg ble tatt, og hvorfor?

5

LØSNINGSFORSLAG I DYBDEN

s. 21

Hva består løsningsforslaget av og hvilke styrker og svakheter har det?

6

VEIEN VIDERE

s. 39

Tekst kan plasseres her

7

REFLEKSJONER

s. 41

Hvordan kan løsningen fungere i praksis? Hvordan kan den videreutvikles?

+

VEDLEGG

s. 51

LESERVEILEDNING

I dette sammendraget, presenterer vi først Løsningsforslagene helt overordnet. Med “Løsningsforslag” mener vi de løsningene som i størst grad ble bearbeidet.

Deretter presenterer vi utfordringsbildet og bakgrunnen for prosjektet, før vi kort gjennomgår prosessen vi har gjennomført.

Fra avsnitt 4 presenterer vi kort innsikter og mulige løsninger som ble utviklet og diskutert - og som ledet frem til løsningsforslagene.

Fra side 50 har vi lagt ved de mest relevante fra prosessen som vedlegg. I tillegg har vi flere steder lenket opp mot ulike relevante dokumenter, både presentasjoner og arbeidsdokumenter.



I prosjektets tidlige faser ble mange mange aktiviteter gjennomført digitalt grunnet geografiske avstander. Det digitale formatet har sine klare fordeler, men også ulemper. Gleden og engasjementet var stort da vi fikk til fysiske samlinger. På bildet, Camilla Falch og Hilde Therese Lauvset Rafaelsen (Digitale Helgeland), flankert av Øyvind Grønlie og Hanna Pincus (Comte Bureau)

1

LØSNINGSFORSLAGET

Hva ble resultatet av prosessen - kort fortalt?

FLERE UTFORDRINGER - FLERE LØSNINGER

Prosjektet har utviklet flere delløsninger. Blant disse er ***“Kravpå.no”, “Riktig informasjon til riktig tid”, “Vennlige SMS-purringer”*** og ***“Under Vingen”***. Disse løsningene presenterer vi kort på neste side, og mer i detalj fra side 21.

Dette er de løsningsforslagene som ble tatt lengst, men prosjektet har også foreslått tiltak/tillegg til tiltak som er mindre bearbeidet, men som trolig også kan ha stor effekt. Les mer om dette som vedlegg fra side 66.

På veien til de ovenfor nevnte løsningsforslagene har prosjektet skissert konsepter som har ledet frem mot løsningsforslagene. Disse presenteres fra side 51.

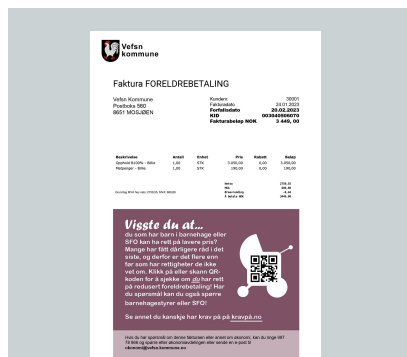
I prosjektet har det oppstått en gryende erkjennelse av at behovet *egentlig* ligger på digital kompetanse - og utover behovet for å hjelpe innbyggerne til å innfri deres økonomiske forpliktelser til kommunen. Dermed har siste del av prosjektet blitt dreid over i denne retningen, og Digitale Helgeland har fått beredet grunnen for å videreføre prosjektet gjennom ny finansiering.

A-2 Norge har skrevet en separat rapport om arbeidet med mulighetsrommene knyttet til digitalt utenforskap ([lenke](#))

FIRE HOVEDLØSNINGER

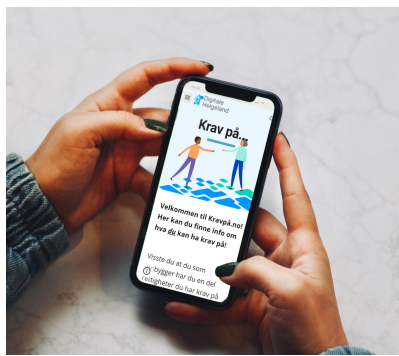
Riktig informasjon til riktig tid

Informasjon om relevante rettigheter knyttet til den aktuelle fakturatypen. Og ikke minst: Forenklede fakturaer!



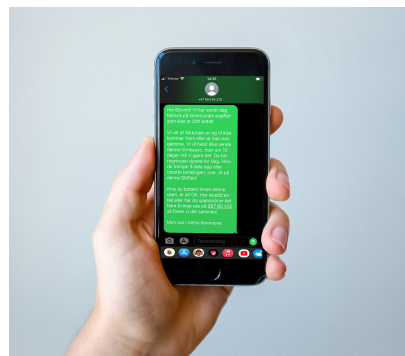
Kravpå.no

En portal på tvers av de 16 kommunene som samler alt om økonomiske rettigheter på ett sted.



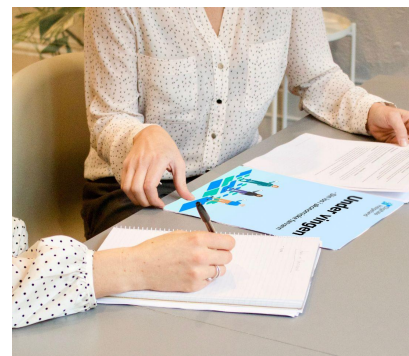
Vennlige SMS-purringer

Påminnelser der kommunen tilbyr støtte og handlingsalternativer og å løse utfordringen sammen med innbyggeren.



Under vingen

En "losordning" der innbygger kan komme "under vingen" på en rådgiver fra kommunen - vi trenger ikke enda en portal, men mennesker til å løse folk gjennom et uoversiktlig landskap.



2

PROBLEMENE SOM SKULLE LØSES

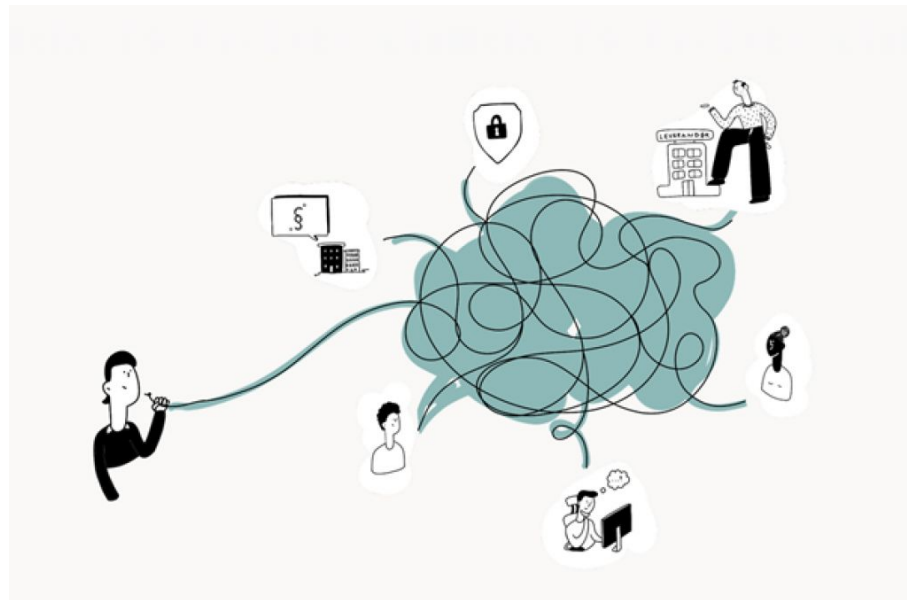
Hvorfor gjennomførte vi dette prosjektet?

OM PROSJEKTET - KORT OPPSUMMERT

Prosjektet ble utlyst som et [Stimulab-prosjekt](#) i regi av Digitaliseringsdirektoratet (Digdir) og Norsk Design- og Arkitektursenter (DogA). [Comte Bureau](#) og [A-2 Norge](#) har bistått prosessen.

Digitale Helgeland har flere prosjekter i sitt program, og ville nå satse på [dette innovasjonsprosjektet](#) for å finne løsninger for å støtte innbyggere med økonomiske utfordringer, spesielt de som har betalingsproblemer til kommunen.

I [Digitale Helgeland](#) er det 16 deltakende kommuner, og hensikten var å involvere alle disse i innovasjonsprosessen for å øke sannsynligheten for spredning av løsningene.



Illustrasjon: Stimulab

PROSJEKTETS UTFORDRINGSBILDE

Prosjektets utfordringsbilde er todelt:

1.

Forbedre tjenester for forvaltning av kommunale avgifter (foreldrebetaling, bostøtte, eiendomsskatt og kommunale avgifter).

2.

Tilrettelegge for spredning av den nye digitale løsningen slik at den tas i bruk av 16 kommuner i parallel.

PROSJEKTETS UTFORDRINGSBILDE

Utfordring 1)

Innbyggere som sliter økonomisk, er ofte ikke klar over sine rettigheter. De vet ikke hva som forventes fra kommunen, hvilke frister som er viktig å ivareta eller hvilken hjelp som finnes for å komme seg ut av et økonomisk problem. I dette prosjektet ønsker vi blant annet å utforske om det vil være mulig å tilby en mer proaktiv tjeneste for kommunal gjeldsforvaltning, slik at folk som sliter økonomisk får det de har krav på uten først og måtte søke selv. Vi har en ambisjon om å komme langt i å få opp og teste prototyper for nye løsninger i løpet av prosjektet.

PROSJEKTETS UTFORDRINGSBILDE

Utfordring 2)

Prosjektet må fra start organisere og tilrettelegge for en involverende prosess og arbeidsmåte som sikrer eierskap og vilje til implementering hos alle kommunene i samarbeidet. Per i dag har Digitale Helgeland gjennomført prosjekter på tvers av flere kommuner, men det er ikke etablert et tydelig rammeverk for hvordan de 16 kommunene i fellesskap kan jobbe strukturert med innovasjon og spredning av nyskapende løsninger. Dette er en utfordring med stor overføringsverdi til andre deler av distrikts-Norge, og som kan få oppmerksomhet nasjonalt. Prosjektet vil kunne bidra med innsikt og erfaringer til tilgrensede initiativer, slik som for eksempel det statlige programmet "Fremtidens innkreving". Kobling mot KS og andre digitalisering nettverk vil også være en prioritet.

MÅL

1.

Prosjektet har en ambisjon om å lette hverdagen for innbyggere med betalingsproblemer til kommunen.

2.

Prosjektet skal forhindre at brukergruppen belastes med krav om å oppgi den samme informasjonen flere ganger.

3.

Prosjektet skal legge til rette for enkel betjening av eiendomsskatt og kommunale avgifter og undersøke muligheten for automatiserte, tilpassede tjenester basert på tilgjengelige data. Dette vil kunne bidra til mer effektiv saksbehandling, og sikre at innbyggerne med økonomiske utfordringer får rettigheter de har krav på, uten å måtte søke om det.



3

OM PROSESSEN

Hva har vi gjort, hvordan og hvem har deltatt?

Hva har vi lært underveis?

NOEN GJENNOMFØRTE AKTIVITETER

- Minikonferanse: For å onboarde til prosjektet (kommunene var ikke onboardet før oppstart) (Se [Miro-brett](#))
- Oppstartsmøte: For å sette igang samskapingen med og mellom kommunene (se [Miro-brett](#))
- Læringssløyfe-workshop (flere interessenter utover kommunen deltok, bl.a Nav) (Se [Miro-brett](#))
- Jevnlige møter i prosjektgruppa (se eksempler på Miro-brett her: [1](#) - [2](#) - [3](#))
- Fysisk workshop i Mosjøen (10 kommuner deltok, og i tillegg Nav, Sparebank 1, Nord Universitet, Inkassoregisteret osv.)
- Styringsgruppemøter i Sandnessjøen
- Feltarbeid i Sandnessjøen
- Feltarbeid i Hattfjelldal
- Feltarbeid i Mosjøen (Vefsn)
- Workshop med ungdommer i Mo i Rana
- Fysisk workshop i Mosjøen om digitalt utenforskap.
- Digital workshop om digitalt utenforskap (Se egen rapport fra de to siste aktivitetene [her](#))

**Få oversikt
over all
gjeld**

Samle
gjeld ved
i brøke
kommunalt
lån - betale
ut inkassotra

Ryddde opp
etter
sam lirs brudd

- dele opp kommun.
- " " jeldkræbet.
- lån / gjeld

**Utsette
eller dele
opp
betalinger
til
kommunen**

**Utsette
eller dele
opp
betalinger
til inkasso-
selskap**

**Finne ut
hva man
har krav på
i
kommunen**

**Få oversikt
over alle
krav til
kommune**

pengene
går til og
finne
spare-
muligheter

Sette opp
budsjett

**Lage plan
for ned-
betaling**

Vi fasiliterte intervjuer ved å dele opp ulike oppgaver på kort. Dette avdekket at det var uavklart hvem som skal støtte innbyggerne med de nødvendige oppgavene. Kortene ble også benyttet opp mot innbyggere for å kartlegge deres erfaringer og behov.

OM PROSESSEN

PROSJEKTDeltakere

Comte hadde en tydelig ambisjon om å skape et felles innovasjonsmiljø på tvers av de 16 kommunene i nettverket, bl.a gjennom den digitale plattformen Samværet. Grunnet relativt lavt engasjement fra flere av kommunene ble dette initiativet utviklet tidlig i prosessen. I hovedsak var det få kommuner som deltok i innovasjonsarbeidet - hele veien. Disse var Dønna, Hattfjelldal, Nesna, Hemnes og Bindal. Sist, men absolutt ikke minst, var Vefsn svært engasjert og deltok i alle prosjektets faser, og var en helt avgjørende faktor for at prosjektet klarte å utvikle potensielt virksomme tiltak. I konseptfasen koblet flere kommuner seg på, og høydepunktet var da hele 10 av kommunene deltok i konsept-workshop i Mosjøen.



Workshop ble sparket i gang bla. ved [Inkassoregisteret](#) (kjent fra Luksusfellen)



Hanna Pincus fra Comte introduserer en av flere oppgaver

4

INNSIKT OG MULIGE LØSNINGER

Hva fant vi ut av? Hva var de mulige svarene på problemene? Hvilke valg ble tatt, og hvorfor?

INNSIKT FRA INNBYGGERE OG MEDARBEIDERE

Prosjektet har møtt innbyggere med ulike utgangspunkt, med ulike erfaringer, ulike aldre og ulik grad av økonomisk og digital kompetanse.

Vi har også møtt medarbeidere som møter innbyggerne når økonomi blir en utfordring. Kort oppsummert ser begge parter at det trengs bedre rutiner og verktøy for å støtte og å følge opp innbyggerne. Forebygging vil være hensiktsmessig både på individnivå, men også mht. Kommuneøkonomi og dessuten samfunnsøkonomisk.

Flere innsikter fra de som strever med økonomi - og fra de som strever med å hjelpe dem ligger som vedlegg fra side 80. På neste side viser vi fem mulige løsninger fra prosjektets tidlige faser.

Jeg skjønner ikke hvor fakturaene kommer. Før kom de i postkassen og da kunne jeg i allefall gå i banken. Nå vet jeg ikke lengre

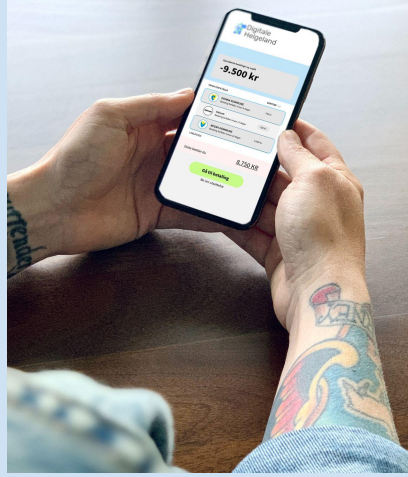
Når alt går mot deg og du ikke føler at du får hjelp er det lett å gi opp og gi litt katten, men du vet jo også at det bare blir verre.

Samfunnet sparer på å hjelpe de som trenger det. Økonomi er lik helse- har du kontroll så slipper du mange bekymringer. Mye stress slipper du. Dette stresset påvirker deg i så enormt stor grad.

4/Oppfangern



1/Portalen



5/Under vingen



2/Bli digital



3/Fremtidens gode betalere



Se mer om de tidlige konseptene på side 50

ANDRE LØSNINGER

Vi tok initiativ til å møte KS for å undersøke muligheten for at deres løsning **Fiks min kommune** kunne svare ut noen av utfordringene vårt prosjekt søkte løsninger på, spesielt behovene for “Portalen”. På Fiks min kommune kan innbyggerne blant annet lese digital post til og fra kommunen eller fylkeskommunen, se eiendomsinformasjon, byggesaker og gå videre til en rekke nasjonale tjenester fra for eksempel Skatteetaten, NAV og Husbanken. Dessverre opplevde vi KS som lite imøtekomende og vi valgte ikke å prioritere videre utforskning av dette da et samarbeid ville være egnet for å bremse vårt innovasjonsprosjekt. At prosjektet ikke fikk til et samarbeid med KS i denne omgang trenger imidlertid ikke bety at KS sin løsning ikke kan fungere, og vi anbefaler at Digitale Helgeland utreder videre om KS sin løsning kan svare på behov som prosjektet ikke har svart ut.

Les om løsningen her:

<https://www.ks.no/fagomrader/digitalisering/felleslosninger/minside/>



5

LØSNINGSFORSLAG LITT MER I DYBDEN

Hva består løsningsforslaget av og hvilke styrker og svakheter har det?

RIKTIG INFORMASJON TIL RIKTIG TID

Fakturaene fra kommunen *kan* være nokså uoversiktlige. Hvor lesbare og forståelige de er for innbyggeren er prisgitt regskapssystemets muligheter og svakheter. Ofte synliggjøres også informasjon som er irrelevant for innbyggeren.

Vi har utviklet nye prinsipper for fakturaene fra kommunen. De har:

- Kun den informasjonen som trengs (ikke giroblankett - som svært få trenger)
- Informasjon som er knyttet til den aktuelle fakturaen (reduisert foreldrebetaling på foreldrebetalings-faktura og bostøtte på faktura for kommunale avgifter osv.)
- Enkelt og klart språk
- Henvisning til rettigheter og selvbetjening
- Kontaktinfo til hjelp og støtte
- Direkte tilgang til mer digital info fra papirversjonen ved QR-kode



Vefsn
kommune

Faktura FORELDREBETALING

Vefsn Kommune
Postboks 560
8651 MOSJØEN

Kundenr. 30001
Fakturadato 24.01.2023
Forfallsdato 20.02.2023
KID 003040506070
Fakturabeløp NOK 3 449, 00

Beskrivelse	Antall	Enhet	Pris	Rabatt	Beløp
Opphold B100% - Billie	1,00	STK	3.050,00	0,00	3.050,00
Matpenger - Billie	1,00	STK	190,00	0,00	190,00

Grunnlag MVA høy sats: 2759,55, MVA: 689,89

Netto 2759,55
MVA 689,89
Brevrunding -6,44
Å betale NOK 3449,00

Visste du at...

du som har barn i barnehage eller SFO kan ha rett på lavere pris? Mange har fått dårligere råd i det siste, og derfor er det flere enn før som har rettigheter de ikke vet om. Klikk på eller skann QR-koden for å sjekke om du har rett på redusert foreldrebetaling! Har du spørsmål kan du også spørre barnehagestyrer eller SFO!



Se annet du kanskje har krav på på kravpa.no

Hvis du har spørsmål om denne fakturaen eller annet om økonomi, kan du ringe 997 78 866 og spørre etter økonomiavdelingen eller sende en e-post til okonomi@vefsn.kommune.no

RIKTIG INFORMASJON TIL RIKTIG TID

Hva gjorde vi for å utforske dette konseptet i løpet av prosjektet?

- Designet sammen med prosjektgruppa nytt layout og innhold for kommunale regninger
- Testet prototyper med innbyggere
- Kontaktet Tietoevry for å utforske kostnadene ved å redesigne og implementere det endelige faktura-layoutet

Hva er status for konseptet i dag?

Kostnadene ved redesign og implemetering var såpass høye at det ikke var mulig å ta det videre innenfor prosjektets rammer. Digitale Helgeland anbefalte dog kommunene å ta det videre selv. (åtte kommuner som bruker Aggresso - og som trolig vil teste konseptet først.)



Flere iterasjoner av faktura-layoutene

KRAVPÅ.NO

Kravpå.no er en portal på tvers av de 16 kommunene som samler alt om økonomiske rettigheter på ett sted.

Innbyggerne ledes også hit via de forenklede fakturaene. Uavhengig av om rettighetene er i kommunen, i Nav eller i Husbanken finner innbyggeren nødvendig info her.

Dersom “Under Vingen” skal bearbeides videre, er Kravpå.no en naturlig del av løsningen både for innbygger som selv kan finne info og som en god ressurs for hjelper i kommunene/frivillige å hjelpe innbygger på en mer oversiktlig og bedre måte.

Velkommen til Krav på!

Her kan du finne info om hva du kan ha rett på som innbygger.

Visste du at du som innbygger har du en del rettigheter du har krav på om du er i en vanskelig økonomisk situasjon? Mange av oss kan i livet komme i situasjoner der livet butter litt imot oss, og da kan det være greit å vite hvilke tjenester kommunen kan tilby deg, og hvordan du kan få hjelp til å komme deg ut av den livssituasjonen du er i og få en lettere hverdag. Her har vi samlet informasjon over rettigheter du som innbygger har og noen nyttige tips!



Snarveier

> Bostøtte

> Redusert foreldrebetaling i barnehage og SFO

> NAV gjeldsrådgivning

> Sosial stønad

> Startlån og tilskudd

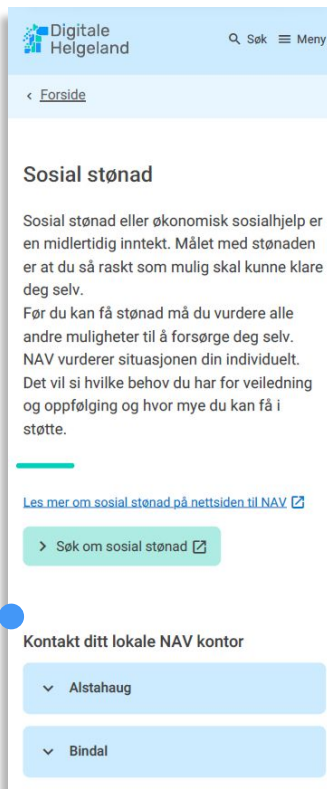
> Oppfølging og arbeidstrening

> Sparetips

> Oppdeling av faktura

KRAVPÅ.NO

På siden finner man informasjon også fra andre aktører enn kommunen, blant annet Nav og Husbanken. Hver blokk gir generell info på topp og mulighet for å velge kommune slik at innbygger kan finne spesifikk informasjon i sin kommune, og dessuten et direkte kontaktpunkt, ikke til et sentralbord/servicetorg.



Digitale Helgeland

< Forside

Sosial stønad

Sosial stønad eller økonomisk sosialhjelp er en midlertidig inntekt. Målet med stønaden er at du så raskt som mulig skal kunne klare deg selv.

Før du kan få stønad må du vurdere alle andre muligheter til å forsørge deg selv. NAV vurderer situasjonen din individuelt. Det vil si hvilke behov du har for veiledning og oppfølging og hvor mye du kan få i støtte.

[Les mer om sosial stønad på nettsiden til NAV](#)

> Søk om sosial stønad

Kontakt ditt lokale NAV kontor

Alstahaug

Bindal

Vi har sammenstilt informasjon fra ulike kilder til en lettfattelig tekst. Alt innhold er skrevet i tråd med prinsipper for klarspråk. Til høyre ser man eksempel fra “reduisert foreldrebetaling”. Her kan man som innbygger enkelt kan se om man har rett eller ikke rett på redusert foreldrebetaling. Som en forlengelse av denne informasjonen kan man vurdere en “foreldrebetalingsskalkulator” e.l.



Digitale Helgeland

< Forside

Redusert foreldrebetaling i barnehage og SFO

Har du flere barn i barnehagen eller på SFO eller lav inntekt kan du ha krav både på søskenmoderasjon, gratis kjernetid i barnehage og SFO eller redusert foreldrebetaling. Det er kommunen som barnehamyndighet som har ansvar for disse moderasjonsordningene, og de gjelder for barn i kommunale og private barnehager.

Det er kommunen der barnet er folkeregistrert som skal behandle søknader om reduksjon og gratis kjernetid.

Familier med lav inntekt

- Hvis din families samlede inntekt er lavere enn 598 825 kroner beregnes den som lav (pr august 2022)
- Ingen familie skal betale mer enn 6% av sin samlede inntekt for en barnehage eller SFO plass
- Prisen beregnes ut fra samlet inntekt før skatt til de som bor på adressen der barnet er folkeregistrert. Som familie regnes ektefeller, registrert partner eller samboere

Gratis kjernetid

- Hvis familiens årlige inntekt er lavere enn 598 825 har barnet rett på 20 timer gratis barnehage i uke
- Har barnet fulltidsplass må det betale opphold utover de 20 timene
- Ordningen gjelder for alle barn fra og med 1. august det kalenderåret barnet fyller to år og går frem til skolestart

Søskenrabatt

- Har du flere barn i barnehagen har du på søskenrabatt
- Ordningen gjelder kun hvis barnet bor fast sammen og går i barnehage i samme kommune
- Denne ordningen trenger man ikke søke på, men ta kontakt med din kommune om du mener du ikke får det du har krav på
- Kommunen skal gi minimum 30% reduksjon for barn 2 og minimum 50% for barn 3

Slik søker du i din kommune

Alstahaug

Bindal

KRAVPÅ.NO

Hva gjorde vi for å utforske dette konseptet i løpet av prosjektet?

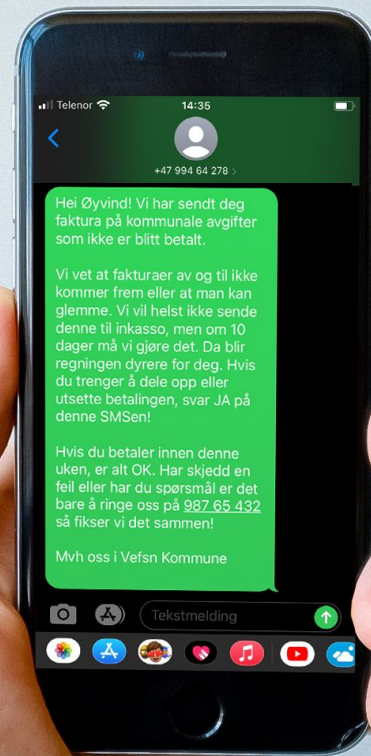
- Lagde en prototype i google sites som vi testet og itererte på både i digitale og fysiske workshops.
- Innholdet ble samskapt i prosjektgruppa.
- Publiserte nettsiden i Acos på Digitale Helgeland sitt domene.

Hva er status for konseptet i dag?

- Nettsiden er pr. I dag ikke live fordi vi må jobbe med å få den helt ferdig og bra nok før vi kan lansere den og bruke den aktivt.
- Det gjenstår å få på samtlige Helgelandskommuner (kun Bindal og Alstahaug er representert i dag).
- Gjenstår en gjennomgang og siste oppdatering av innhold
- Vurdering om siden skal endre navn til rettpå.no

VENNLIGE SMS-PÅMINNELSER

Det viser seg at ofte er det ikke manglende vilje eller evne til å betale regninger som fører til at fakturaer ikke betales. Ofte er det ren forglemmelse, og andre ganger forvirring knyttet til at regningen kommer i ulike formater som efaktura i nettbanken, i digipost osv. som ligger til grunn. Derfor foreslo prosjektet å etablere et system for å sende ut SMS til de innbyggerne man mangler betaling fra - med invitasjon til hjelp og støtte ved behov. Formen i SMS'en fokuserer på at "dette løser vi sammen!", men likevel viser SMS'en alvoret i saken.



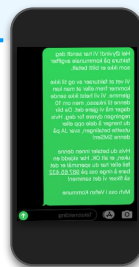
VENNLIGE SMS-PÅMINNELSER

Hva gjorde vi for å utforske dette konseptet i løpet av prosjektet?

- Designet sammen med prosjektgruppa både innhold og det tekniske mulighetene for SMS-kommunikasjon.
- Testet prototyper med innbyggere.
- Utforsket kostnader og tekniske muligheter for SMS-utsendelse både via kommunenes egne systemer, via KS sine løsninger, og via eksterne leverandører.

Hva er status for konseptet i dag?

- Testet ut KS sin løsning FIKS melding for å få sendt ut SMS til innbyggere. Løsningen fungerte fint og det er mulig å laste opp en excel-fil med mottakere.
- Anbefalt kommunene å ta denne løsningen i bruk.



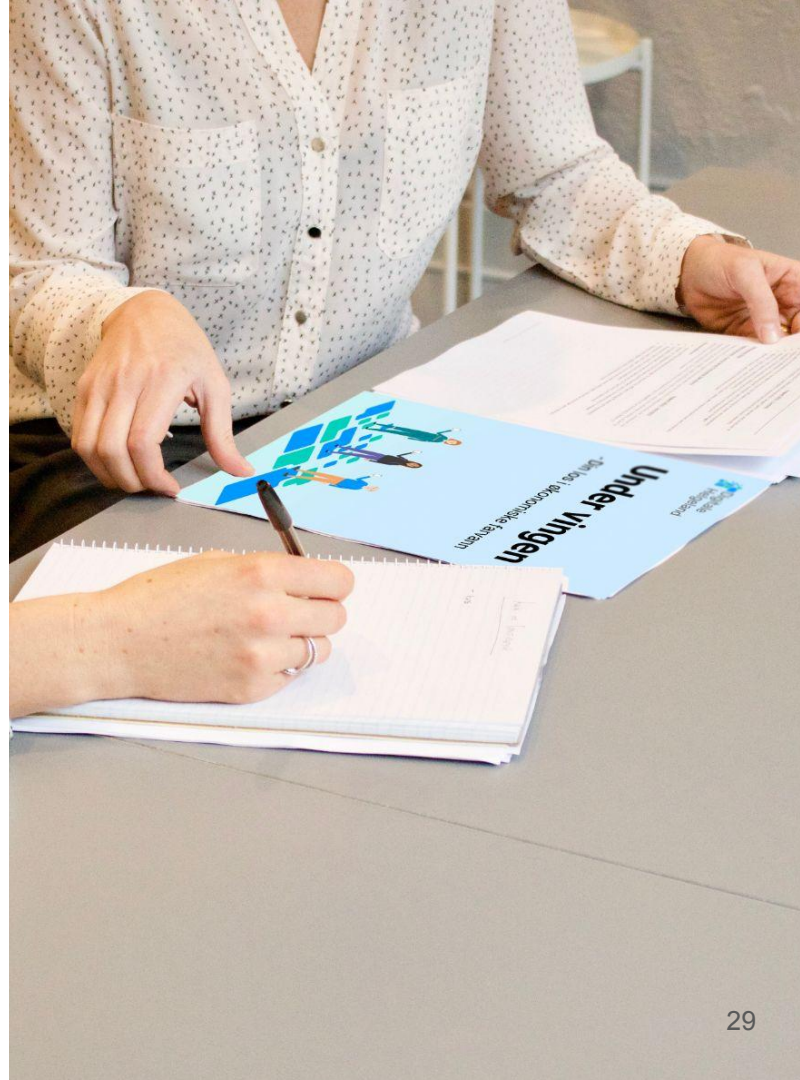
Flere iterasjoner av SMSer

UNDER VINGEN

Først som sist: Konseptnavnet har vært “Under vingen” da dette var et navn som satt seg i prosjektgruppa - som var satt sammen av medarbeidere fra kommunene. Innbyggere mente konseptnavnet var noe “ovenfra og ned”. Nytt konseptnavn vil bli utviklet dersom tiltaket skal implementeres. I det videre kaller vi løsningssporet for “under vingen”.

UV er en “losordning” der man som innbygger kan komme “under vingen” på en økonomirådgiver fra kommunen. Tiltaket er en erkjennelse av at vi ikke trenger enda en portal. Men vi trenger et menneske til å løse folk gjennom et uoversiktlig landskap. UV lærer innbygger til å navigere i alle løsninger og steder man må benytte for å holde seg “på den rene sti” når det kommer til økonomi. For innbyggere som ikke kan/vil mestre selv, kan losen bistå over tid

UV består av et pedagogisk/metodisk opplegg med tilhørende materiell og tydelig definert rolle, med øremerket tid for medarbeideren. En tydelig avklaring på i hvilke tilfeller tiltaket er hensiktsmessig og skal innvilges.



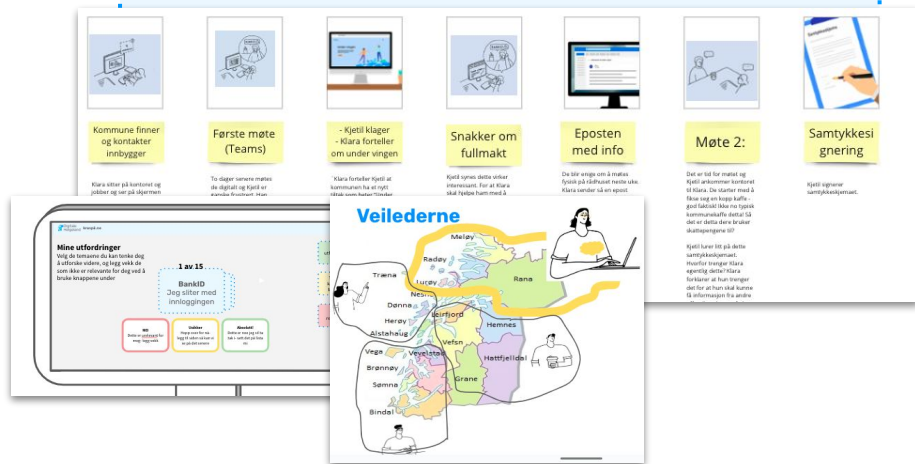
UNDER VINGEN

Hva gjorde vi for å utforske konseptet?

- Jobbet kontinuerlig med konseptet.
- Testet konseptretninger og innhold med innbyggere og medarbeidere.
- Testet og utviklet brukerreiser og innhold med kommunalt ansatte og NAV via workshops og intervjuer.
- Skisset fremtidsscenarioer for gjennomføring- inkl. digitale komponenter som online booking, arbeidsbeskrivelser for veiledere og selve veiledningsprosessen.
- Kontaktet [inkassoregisteret](#) (luksusfellen) for å utforske samarbeidsmuligheter.

Hva er status for konseptet i dag?

- Deler av konseptet vurderes å tas med videre inn i fremtidig prosjekt "Digital inkludering på Helgeland".



Prosessskisser av Under Vingen

HVORFOR VALGTE VI DE FIRE LØSNINGSSPORENE?

Vi har utviklet tiltak flere steder i brukerreisen for å sørge for at vi fanger opp innbyggere så tidlig som mulig, med et tiltak som koster minst mulig. Men dersom ikke de tidlige tiltakene er virksomme, vil innbygger få nye tilbud om støtte. Målet er at flest mulig av alle de som mottar fakturaer fra kommunen skal få betalt ved hjelp av de første tre “billige” tiltakene slik at færrest mulig vil trenge det mer kostbare tiltaket “Under vingen” (se illustrasjon på neste side).

De tidlige tiltakene vil nå flest og vil ha størst kost-nytteeffekt. Det vil trolig være store gevinster for kommunen knyttet til at innbyggere får riktig informasjon til riktig tid, både i form av høyere andel innbetalte krav, mindre tid og penger til oppfølging, purring osv.

At innbygger får de rettighetene hen har krav på vil kunne sette hen i bedre posisjon til å innfri kravene fra kommunen.

Dersom de tidlige tiltakene ikke virker vil de få det gjelder motta et mer tid- og kostnadskrevende tiltak - som også vil kunne gi både kvantitative gevinster i form av unngåtte kostnader og spart tid, men i hovedsak kvalitative gevinster i form av økt mestring for innbygger. Se en illustrasjon av “tiltakstrakta” på side 33-34. Fra side 35 presenterer vi en fiktiv persona - og hvordan tiltakene ville fungere for hen.

Løsningsforslag: når og hvorfor?

1. Mottar faktura

Dagens
brukerreise
forenklet

Foreslåtte løsninger
og kontaktpunkter
mellom kommune
og innbygger



Riktig informasjon til riktig tid

Forenklet faktura med relevant informasjon om rettigheter og muligheter for reduksjon og oppdeling av faktura

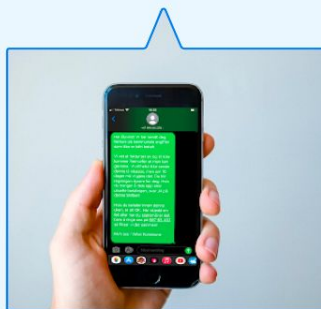
2. Mottar purring og varsel om inkasso



Nettsiden kravpaa.no

Nettside som samler informasjon om hva innbyggere har av rettigheter og fremgangsmåter for gjennomføring

3. Mottar inkassokrav



Vennlige SMS-purringer

SMSer som er imøttekommende og minner deg på hva du kan spare ved å ta tak før fakturaen sendes til inkasso.

4. Mottar varsel om oppsigelse / tvangssalg

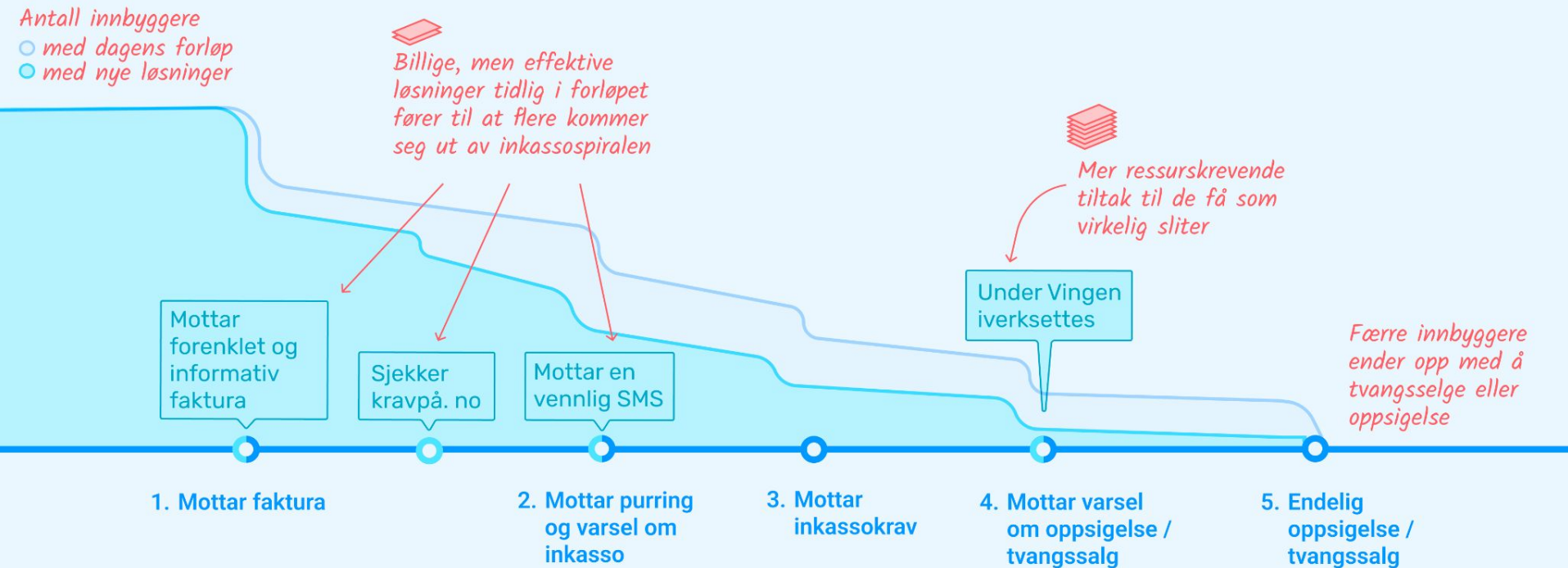


Under vingen

Personlig økonomisk veiledning kan iverksettes

5. Endelig oppsigelse / tvangssalg

Løsningsforslag: når og hvorfor?



Dette er Odi Andersen

Odi (31) har nylig avsluttet bibliotekstudiene og begynt å jobbe på det lokale biblioteket. Hen er en dedikert og kunnskapsrik person som brenner for å fremme lesing og læring i lokalsamfunnet.

Som aleneforsørger står Odi overfor økonomiske utfordringer. Hen har to barn og opplever at økonomien er stram. Selv om hen har en fast jobb, er inntekten begrenset, og utgiftene knyttet til barnehage og andre daglige utgifter legger press på økonomien.

Det økonomiske aspektet stresset Odi ganske mye, men hen prøver å ikke fokusere så mye på det, og heller bruke all tid på gi barna en god og trygg oppvekst.



Barnehageregningen og redningen på fakturaen

En dag kommer fakturaen fra kommunen blant brevene fra posten. Odi ser bekymret på beløpet. Økonomien er allerede stram og nå har de årlige kommunale avgiftene blitt lagt til betalingen til barnehagen, noe som gjør beløpet mye høyere enn forventet.

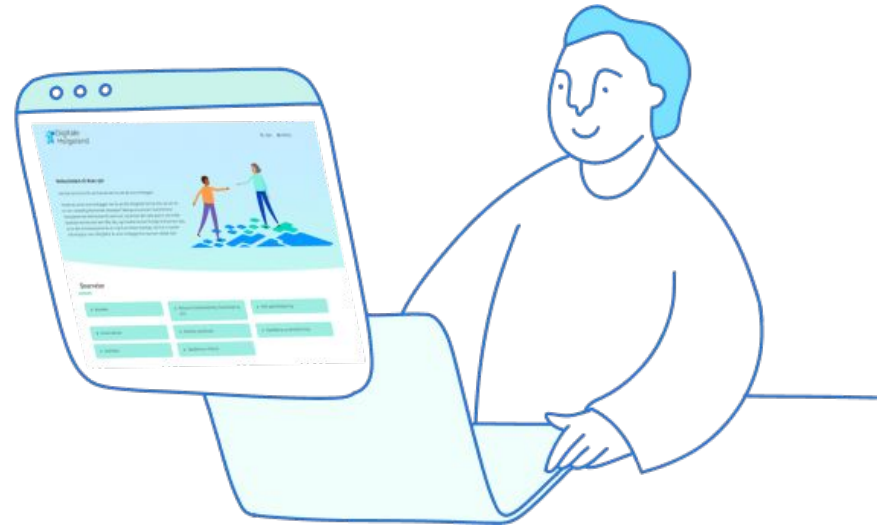
Odi legger merke til noe viktig og noe nytt hen ikke har sett før på fakturaen. Kommunen informerer om en mulighet til å dele opp de kommunale avgiftene i månedlige avdrag. Det er bare å kontakte økonomiavdelingen via telefon eller e-post, og de ordne det umiddelbart. Odi puster lettet ut og bestemmer seg for å sende en e-post så snart barna er i seng. Phew! Hen slipper unna en økonomisk katastrofe denne måneden.



Nettsiden og nye muligheter

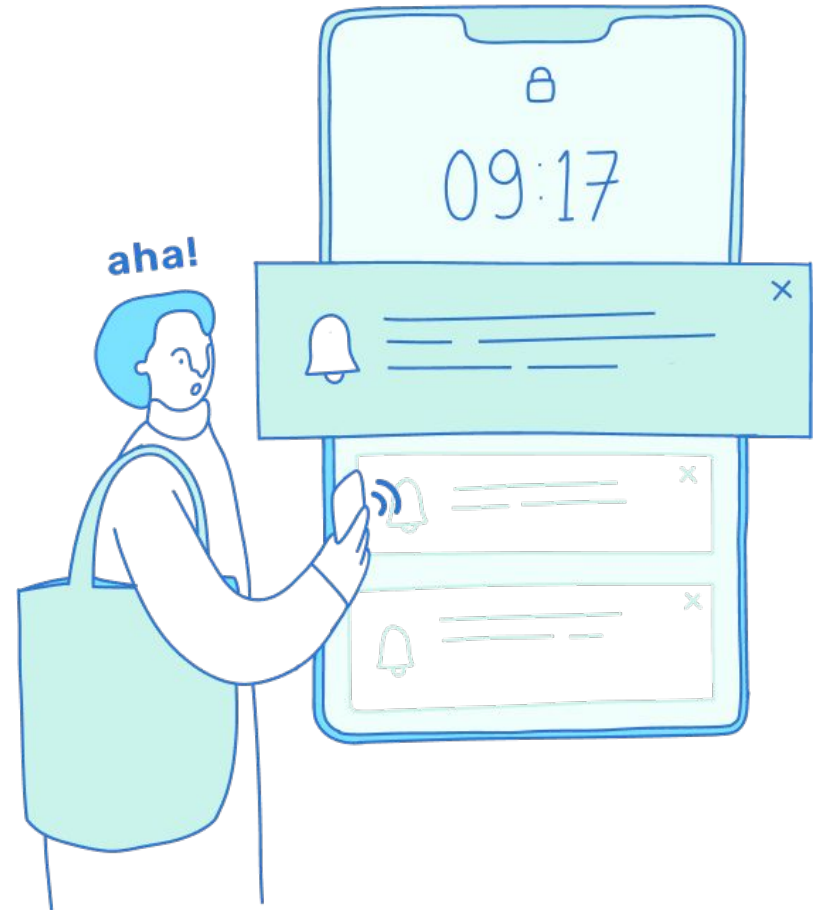
Mens Odi leser gjennom fakturaen, legger hen merke til en henvisning til en nettside som heter kravpaa.no. Det høres interessant ut, og hen bestemmer seg for å sjekke det ut etter at e-posten til økonomiavdelingen er sendt. Oppmerksomheten blir umiddelbart rettet mot noe på nettsiden: muligheten for å få redusert SFO- og barnehageregninger som aleneforsørger! Dette kan jo bli en potensiell økonomisk lettelse. Kanskje til og med eldstemann kan få starte på SFO!

Men etter en lang dag er Odi så sliten at dette får hen komme tilbake til senere- kanskje hen har litt mer energi til å se nærmere på dette når helgen kommer.



Betalingspåminnelsen som varmer

Tiden går, og Odi har fått delt opp de årlige kommunale avgiftene i månedlige krav. Alt virker under kontroll, men midt i en travel periode med skoleavslutning på både fotball og skole, og minstemann i den verste trassalderen, blir betalingen for denne måneden glemt. En dag mottar Odi en SMS fra kommunen. Det viser seg å være en påminnelsesmelding. Kommunen viser forståelse for trange tider og antar at Odi bare har glemt å betale. De oppfordrer Odi til å betale før de sender regningen til inkasso. Odi føler seg takknemlig for at kommunen bryr seg og bestemmer seg for å ta tak i betalingen umiddelbart.

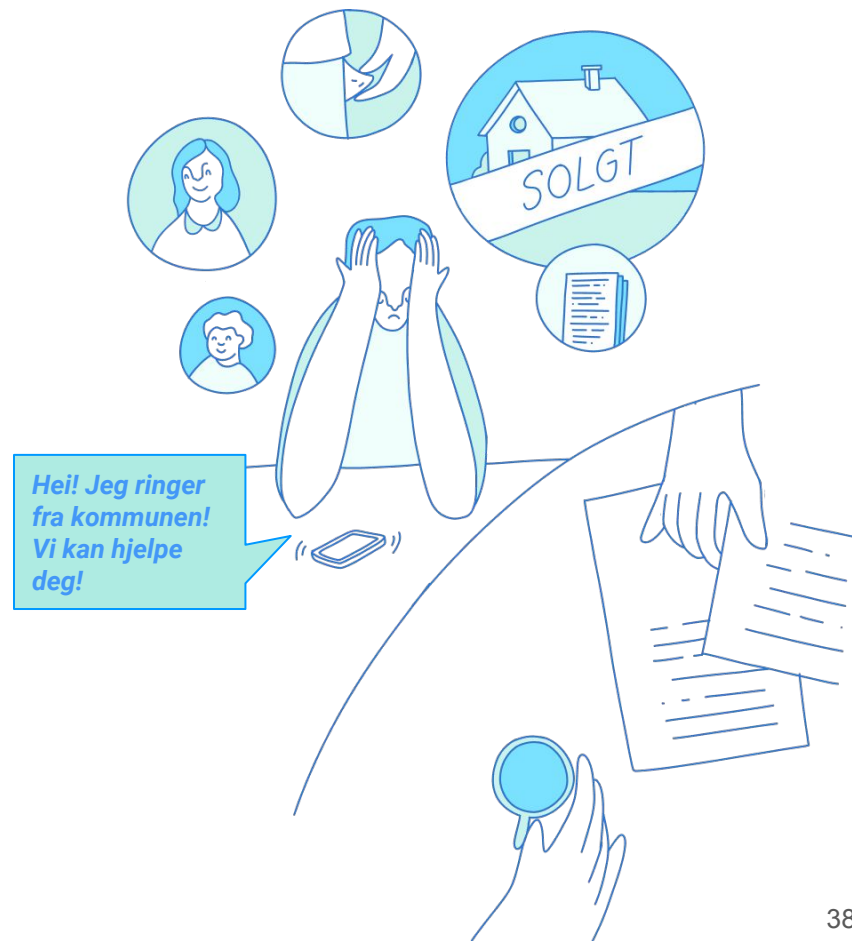


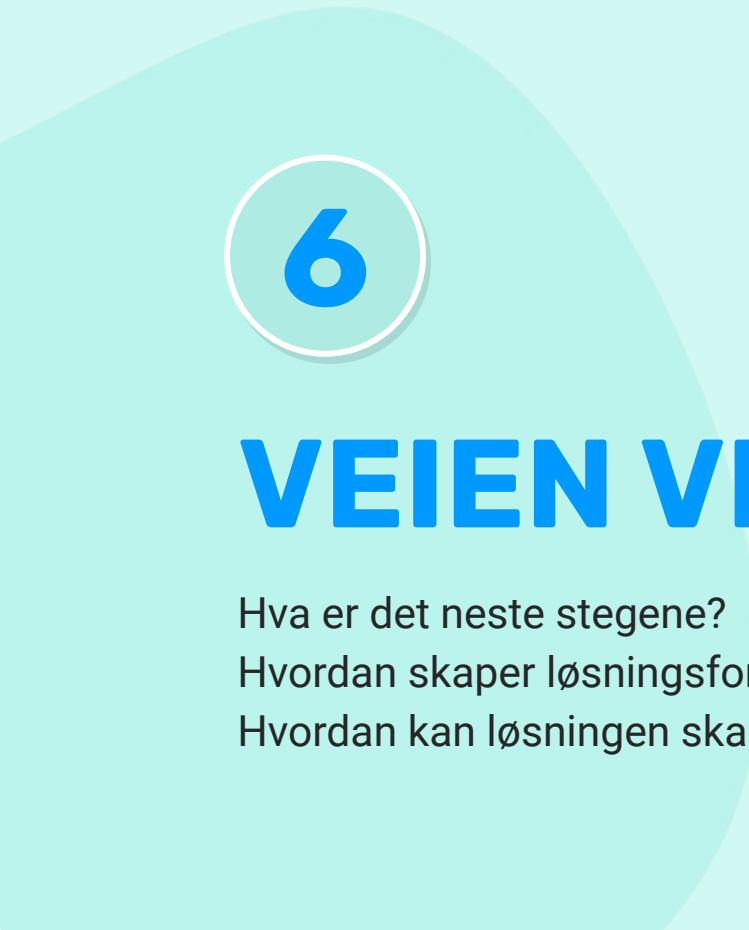
Strammere økonomi og en hjelpende hånd

Selv om Odi ønsker å betale alt til riktig tid, har økte renteutgifter og matpriser gjort økonomien enda strammere. Dessverre har flere regninger enn ønskelig gått til inkasso og nå har det kommet et varsel om mulig tvangssalg av huset.

Men akkurat da Odi trenger det mest, ringer kommunen. De vil tilby Odi hjelp og støtte da de har full forståelse for hvor krevende og presset situasjon hen står i er. Sammen kan de utforske mulighetene for reduksjon av regninger som Odi kan være kvalifisert til, og over tid utarbeide en handlingsplan for å håndtere den økonomiske situasjonen og gjenopprette kontrollen.

Dette gir en enorm lettelse for Odi både følelsesmessig og økonomisk. Endelig er det noen som forstår og er villige til å gå gjennom problemene sammen med Odi.





6

VEIEN VIDERE

Hva er det neste stegene?

Hvordan skaper løsningsforslaget gevinster?

Hvordan kan løsningen skaleres?

MULIGE GEVINSTER - OG HVORDAN TA UT DISSE

På de neste sidene tar vi for oss ett og ett løsningsforslag. Generelt for alle er følgende:

Vurdere å implementere et system for å overvåke og evaluere effektiviteten av disse tiltakene. Dette kan innebære å samle inn data om antall besøk på informasjonssiden, antall sendte påminnelser og betalte regninger, påvirkning av månedlig fakturering på betalingsmønstre, og tilbakemeldinger fra innbyggere som har mottatt økonomisk rådgivning. Slike data kan hjelpe kommunen med å forstå hvilke tiltak som fungerer best og hvordan de kan forbedres videre.



VEIEN VIDERE

MULIGE GEVINSTER - KRAVPÅ.NO



Mulige gevinster:

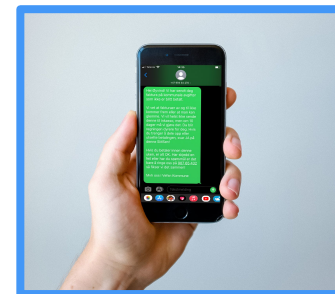
- Økt bevissthet: Innbyggerne vil bli mer klar over de rettigheter og støttemuligheter de har tilgjengelig. Dette kan føre til en forbedring av de generelle levekårene.
- Selvhjelp: Ved å ha tilgjengelig, lettforståelig informasjon kan flere innbyggere være i stand til å hjelpe seg selv og redusere presset på kommunale tjenester.
- Økt tillit: Åpenhet om tilgjengelige støtteordninger kan bygge tillit mellom innbyggerne og kommunen.

Hvordan ta ut gevinstene?

- Markedsføring: Sørg for at innbyggerne vet om nettsiden og dens formål. Dette kan gjøres gjennom kommunale nyhetsbrev, lokale medier, sosiale medier, eller ved å sende ut informasjon direkte til husholdninger.
- Oppdatering av informasjon: Sørg for at informasjonen på nettsiden holdes oppdatert. Dette kan involvere regelmessig gjennomgang av støtteordninger og rettigheter, samt endringer i nasjonale og kommunale regler.

VEIEN VIDERE

MULIGE GEVINSTER – VENNLIGE SMS'ER



Vennlige SMS'er

- Økt inntjening: Dette kan føre til en raskere innbetaling av ubetalte regninger og dermed forbedre kommunens kontantstrøm.
- Forebygging av gjeldsproblemer: Ved å minne innbyggerne om ubetalte regninger, kan kommunen bidra til å forhindre at gjeldsproblemer eskalerer.

Hvordan ta ut gevinstene?

- Effektiv implementering: Sette opp et system for å sende ut påminnelser på en strukturert og konsekvent måte.
- Målretting: Identifisere de innbyggerne som oftest glemmer å betale regningene sine, og sørge for at de mottar påminnelser.

VEIEN VIDERE

MULIGE GEVINSTER – FAKTURAER



Riktig informasjon til riktig tid (fakturaer)

- Bedre økonomistyring for innbyggere: F.eks. ved å dele opp betalinger i mindre, mer håndterbare beløp, kan det bli lettere for innbyggere å styre sin personlige økonomi.
- Forbedret likviditet: For kommunen kan det være gunstig med jevnere inntektsstrøm gjennom året.

Hvordan ta ut gevinstene?

- Gjennomføre en god implementering: Informere innbyggerne om endringen på forhånd, og sørge for at det er støtte tilgjengelig for de som har problemer med overgangen.
- Overvåking: Følg med på effekten av endringen for å sikre at den faktisk fører til forbedret betaling og bedre økonomistyring for innbyggerne.

MULIGE GEVINSTER - UNDER VINGEN



Under vingen:

- Forebygging av alvorlige økonomiske problemer: Personlig rådgivning kan bidra til å løse mindre økonomiske problemer før de blir alvorlige.
- Forbedret livskvalitet: For de som sliter med økonomien, kan en slik personlig støtte bidra til redusert stress og en bedre generell livskvalitet.
- Skape et støttende samfunn: Tiltaket kan hjelpe til med å skape et inntrykk av en støttende og omsorgsfull kommune, som igjen kan øke innbyggernes tillit og tilfredshet.
- Kommunen får innfordret pengene sine i større grad enn i dag.

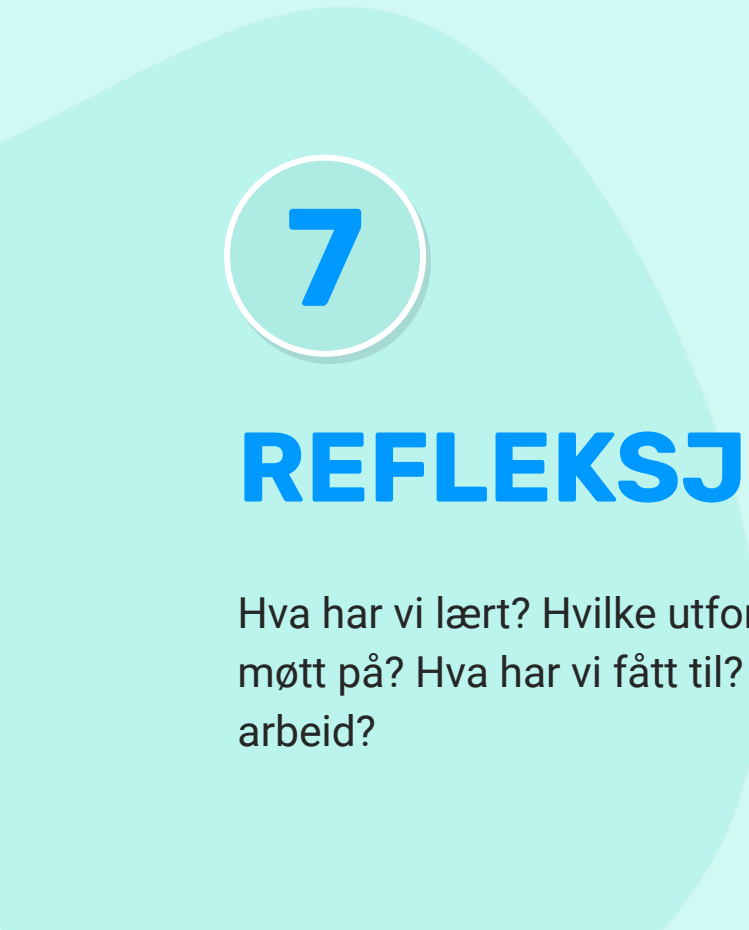
Hvordan ta ut gevinstene?

- Riktig opplæring: Sørge for at de ansatte som skal tilby hjelp er godt trent i å håndtere økonomiske problemer og gir konsekvente og nøyaktige råd.
- Tilgjengelighet: Gjør det lett for innbyggerne å få tilgang til denne hjelpen, for eksempel ved å tilby fleksible møtetider og ulike møtealternativer (fysisk, telefon, online).

SKALERING AV LØSNINGENE

Å skalere opp disse tiltakene til flere kommuner i Helgeland innebærer flere trinn. Det vil være viktig med god kommunikasjon og samarbeid mellom involverte kommuner:

- **Etablering av en samarbeidsmodell:** Definere en samarbeidsmodell mellom kommunene. Dette bør inkludere klare retningslinjer for hvem som har ansvar for hva, og hvordan kommunikasjon og koordinering skal foregå.
- **Deling av ressurser:** Sette opp en struktur for deling av ressurser mellom kommunene. Dette kan inkludere alt fra deling av teknisk infrastruktur (som serverplass for nettsiden) til deling av ansatte (som økonomiske rådgivere).
- **Standardisering:** Utvikle en standard for hvordan tiltakene skal implementeres i hver kommune. Dette kan omfatte alt fra hvordan nettsiden skal se ut, til hvilken tekst som skal brukes i SMS-påminnelser, til hvordan rådgivningssamtaler skal gjennomføres.
- **Opplæring:** Tilby opplæring til alle kommuner om hvordan de skal implementere og administrere tiltakene. (teknisk opplæring, beste praksis for økonomisk rådgivning osv.)
- **Evaluerings og forbedring:** Etter hvert som tiltakene blir implementert i flere kommuner, bør det settes opp et system for å evaluere effektiviteten og identifisere muligheter for forbedring. Dette kan inkludere regelmessige møter mellom kommunene for å diskutere erfaringer og utfordringer, samt innsamling og analyse av data for å måle effektiviteten av tiltakene.
- **Kommunikasjon med innbyggerne:** Det vil være viktig å informere innbyggerne om disse nye tiltakene på en klar og forståelig måte. Dette kan involvere bruk av lokale medier, sosiale medier, kommunale nettsider, og direkte kommunikasjon som brev eller e-post.



7

REFLEKSJONER

Hva har vi lært? Hvilke utfordringer har vi møtt på? Hva har vi fått til? Hvor gjenstår det arbeid?

LÆRDOMMER FRA PROSJEKTET

Prosjektet hadde i utgangspunktet høye ambisjoner mht. Deltakelse fra de 16 kommunene i Digitale Helgeland. Comte Bureau/ A-2 Norge sitt tilbud og plan gikk i hovedsak ut på to ting:

- 1. Å løse utfordringene innbyggerne og medarbeiderne står i og**
- 2. Å etablere en god rigg for samskaping på tvers av de 16 kommunene - som kunne leve videre også etter endt prosjekt.**

Prosjektet har kun delvis lyktes med både 1. og 2.

1: Prosjektet har funnet løsninger som kan bidra til å støtte utfordringer i de ulike målgruppene, men løsningene er i mindre grad enn ønsket testet med innbyggere og medarbeiderne.

2: Prosjektet har i liten grad klart å engasjere bredden av kommunene, men har måttet forholde seg til deltakelse fra et fåtall av kommunene i en “kjernegruppe”.

En hovedgrunn til at prosjektet ikke nådde så langt som vi ønsket er at prosjektet ikke var tilstrekkelig etablert mht. eierskap og ansvar før prosjektet startet. Forsinkelser førte også til utskiftning av personale hos leverandørene. En annen grunn er trolig begrensninger knyttet til at det meste av samhandlingen var digital - selv etter to års “intensiv trening” er og blir det utfordrende å få til tilsvarende god samhandling digitalt som fysisk.



VEDLEGG

1

TIDLIGE IDEER

Ideer

1/**Portalen**

2/**Bli digital**

3/**Fremtidens gode betalere**

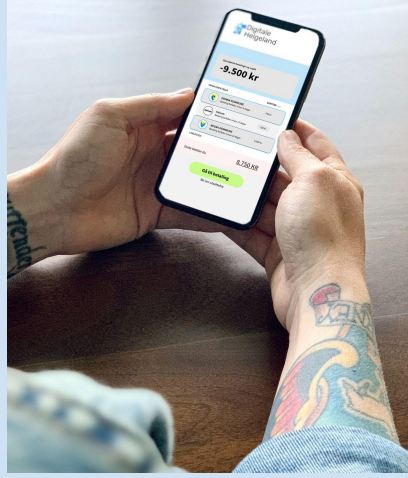
4/**Oppfangern**

5/**Under vingen**

4/Oppfangern



1/Portalen



5/Under vingen



2/Bli digital



3/Fremtidens gode betalere



1 / Portalen

Hva vi hørte fra medarbeiderne

“Lavinntektsfamilier har rett til redusert foreldrebetaling, men kommunene har ikke tilgang på skattelikningen.”

“Det å få tak i folk tar mest tid – vi har ikke oppdatert kontaktinfo, og ikke vet vi om innbygger har mottatt eller sett fakturaen.”

“Innbygger trenger ett sted der de kan forholde seg til alt på én gang, oversikt, søke om betalingsutsettelse og ha en trygg digital dialog.”

1/Portalen

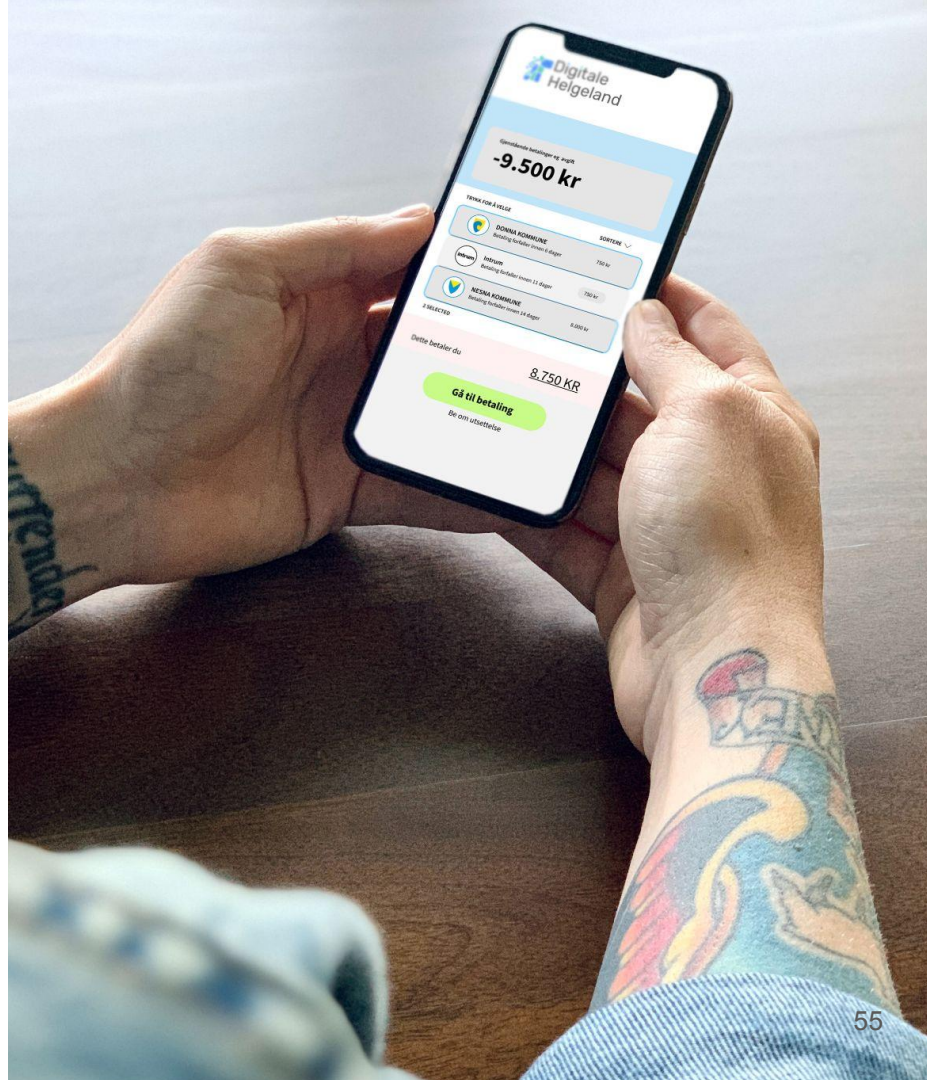
Ett sted innbyggeren finner alle økonomiske forpliktelser til kommunen(e). Innbyggeren får oversikt og mulighet til å tilpasse betalinger til egen situasjon. Kommunen har tilgang til data som gjør kontakt med- og avgiftsberegning for innbygger lettere.

Hva løser det?

- Beregningsgrunnlaget for kommunen blir riktig
- Kontaktinfo til innbygger er oppdatert
- Innbygger har komplett fakturaoversikt
- Innbygger kan enkelt betale, utsette og dele opp fakturaer
- Kommunen kan proaktivt foreslå endringer for innbygger
- Ved behov, kan innbygger enkelt kontakte kommunen

Hva må være på plass?

- Mange koblinger og samtykker må være på plass (vergeregister, folkeregister, inkassobyrå, skatteetaten, NAV, gjeldsregistret bl.a.)
- Én side for hele regionen (ikke én side per kommune).
- Lik arbeidsmåte på tvers av kommuner
- Forvalter av løsningen
- Utrede bruk av fellesløsninger, som f.eks [KS Fiks Min Kommune](#)
- Avgrensning mot/samarbeid med statlig innkreving - se ["Fremtidens innkreving"](#).



2/Bli digital

Hva vi hørte fra medarbeiderne

*“Avtalegiro og e-faktura er kjemperedskaper,
utfordringen er å få dem inn på slike ordninger”*

*“Når man får dem i tale får man en
løsning. Kom på kontoret og ta med
papirene så kan jeg hjelpe deg.”*

*“La dem klage på hvor dyrt ting er og så lage
nedbetalingsavtale. De har råd, men ikke
lyst. Jeg må sitte på telefonen.”*

2/Bli digital

“Bli digital” er en ordning som veileder innbyggere som ikke mestrer, som mangler eller i utgangspunktet ikke ønsker å benytte digitale hjelpemidler for å betale regninger. Kommunen bistår som veileder for de som trenger det, hvor målet vil være å få flere selvdrevne innbyggere og få flere på løsninger som gjør at betalinger til kommunen går av seg selv.

Hva løser det?

- Får flere innbyggere på autotrekk
- De som mangler digital kunnskap eller tilgang får hjelp til å bli selvdrevne
- Kommunen fremstår som brukervennlig og imøtekommende

Man sprer kunnskap om og bruker systemer som allerede finnes

Hva må være på plass?

- Ressurser som kan veilede innbyggere
- Samtykke til innsyn
- Kontakter i NAV, banker og BankID man enkelt kan samarbeide med



3/Fremtidens gode betalere

Hva vi hørte fra medarbeiderne

“Det handler mye om opplæring –vi må få synliggjort tilbudet som allerede er der.

“Ikke alle som har rett på redusert foreldrebetaling søker om det.

“Mange grupper trenger grunnleggende opplæring i hverdagsøkonomi, f.eks de som flytter hjemmefra. Og mange nye innbyggere i Norge trenger å lære økonomi i norsk kontekst.

3/Fremtidens gode betalere

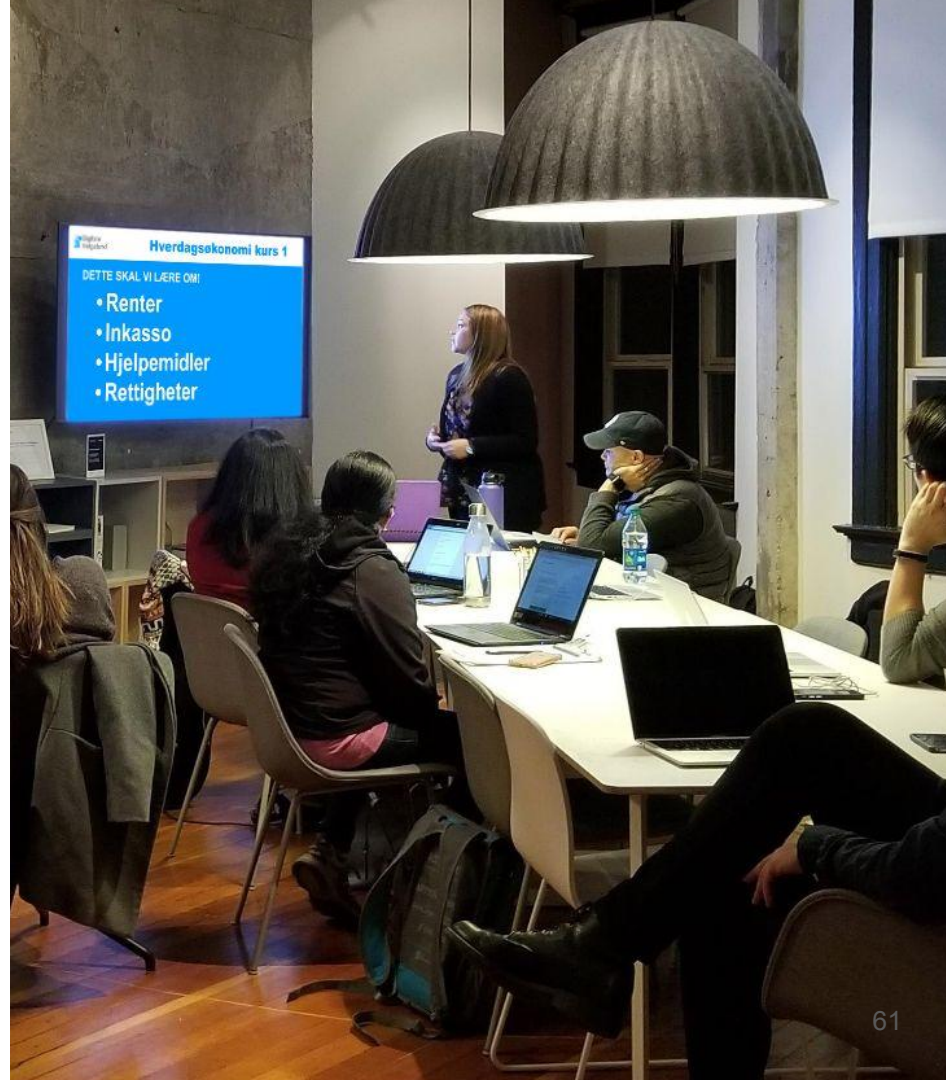
Et forebyggende tiltak der kommunene tenker langsiktig rundt gjeldsproblematikk. Kommunen kontakter og tilbyr opplæring i "Økonomisk hverdagsmestring" til innbyggere som står overfor en ny milepæl i livet slik at de forstår økonomiske konsepter (gjeld, renter, avdrag, osv.), og ikke minst, får oversikt over hvilke rettigheter de har krav på.

Hva løser det?

- Flere blir klar over deres rettigheter og får fakturaer de faktisk har råd til
- Kommunen vil fremstå som proaktiv og blir sett på som en som vil deg godt, ikke straffe deg
- Færre havner i gjeldsfella

Hva må være på plass?

- Opplæringsmateriell
- Koblinger mot registre som gir kommunen mulighet til å nå rett folk ved rett tid
- Evt. samarbeid med en regional bank



4/Oppfangern

4/Oppfangern

Et system internt i kommunen for å bidra med tidlig innsats og hindre at innbyggere ikke havner i gjeldsfella. Baserer seg på godt samarbeid mellom kommuneadm. Og virksomheter/organisasjoner og på å nå innbyggerne der de er for å få dem på rett kjøll.

Hva løser det?

- Forhindrer at det ikke går for langt, at man får intervenert og hjulpet før gjelda blir for stor
- Administrasjonen samarbeider med virksomheter andre organisasjoner og aktører som vil gjøre det lettere å få tak i innbyggere
- Man når og hjelper folk der de er i stedet for å introdusere et nytt element i livet deres
- Kommunen oppdrar innbygger til å ta kommunale avgifter på alvor

Hva må være på plass?

- Må få system som kan varsle kommuneansatte om innbyggere i faresonen
- Må få til godt samarbeid mellom organisasjoner og kommune
- Må ha rutiner på hvordan man jobber og samarbeider mellom kommune/organisasjon/bernebode



5/Under vingen

5/Under vingen

En “losordning” der man som innbygger kan komme “under vingen” på en økonomirådgiver fra kommunen.

Tiltaket er en erkjennelse av at vi ikke trenger enda en portal. Men vi trenger et menneske til å lose folk gjennom et uoversiktlig landskap.

Hva løser det?

- Lærer innbygger til å navigere i alle løsninger og steder man må benytte for å holde seg “på den rene sti” når det kommer til økonomi
- For innbyggere som ikke kan/vil mestre selv, kan losen bistå over tid

Hva må være på plass?

- Et pedagogisk/metodisk opplegg med tilhørende materiell
- Tydelig definert rolle, med øremerket tid for medarbeideren
- En avklaring på i hvilke tilfeller tiltaket er hensiktsmessig og skal innvilges.



2

ET MULIG FREMTIDSBILDE

Hvordan kan “Under vingen” fungere i praksis?

Hvordan kan den videreutvikles?

Hvordan kan dette fungere i praksis?

1. **Digital kartlegging og booking av time** de som vil starte selv og kanskje ta kontakt etter litt egen kartlegging (særlig de som har lyst å fikse ting selv, kanskje de som har noen digitale skills, de som trenger å få en oversikt, de som liker å gjøre litt research selv)
2. **Hvordan jobbe med veiledning i en region hvor det er få folk og det er langt mellom folk**

Fremtidsbildet er en skisse og det grafiske uttrykket er derfor “økonomisert”.

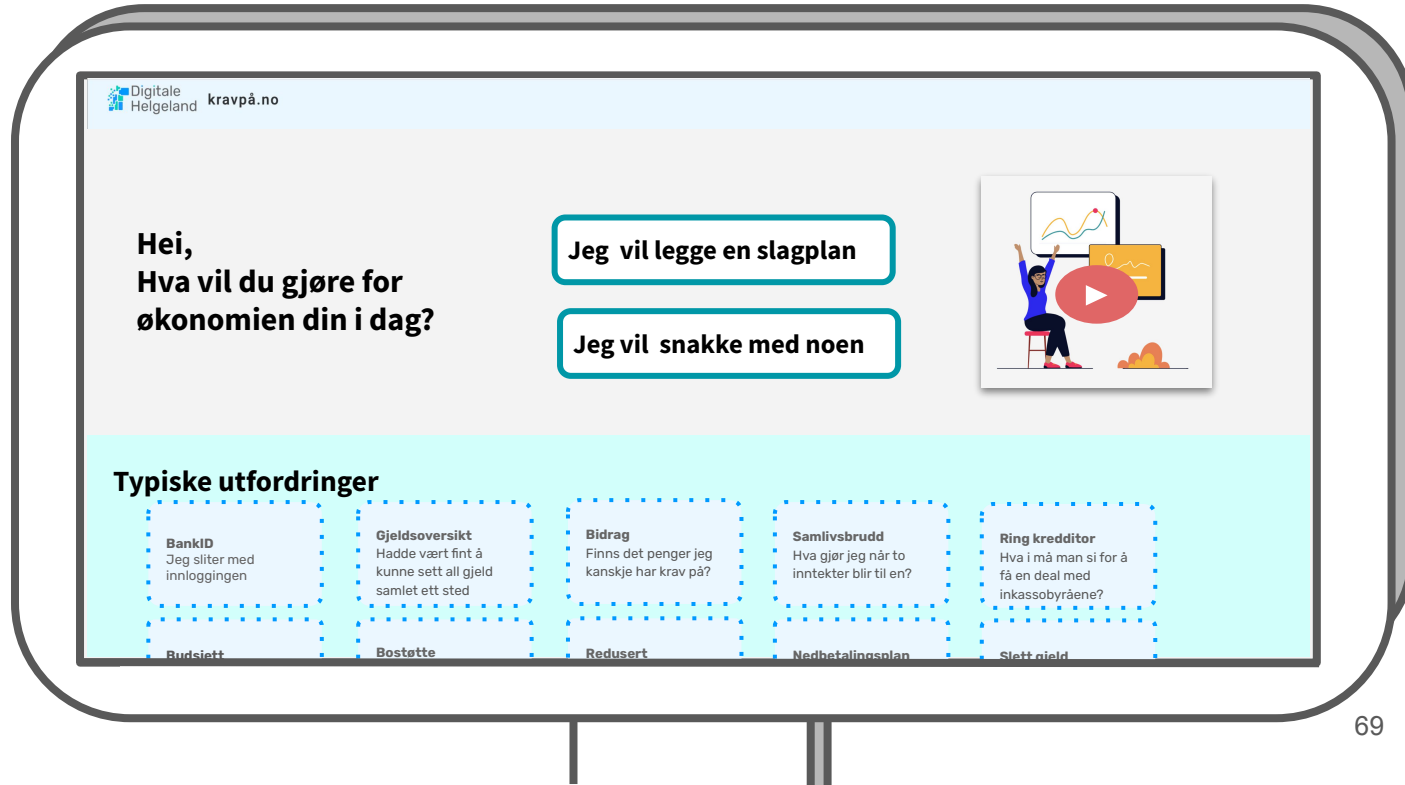
1. Digital økonomisk kartlegging og booking av veiledning

Dette er Agne.

Agne ønsker å tak litt tak i økonomien sin da hen både kjenner at hverdagen ikke helt går opp, men også at det hele virker så komplisert. Agne har fått tips om at nettsiden [kravpå.no](https://kravpa.no) er et fint sted å starte.

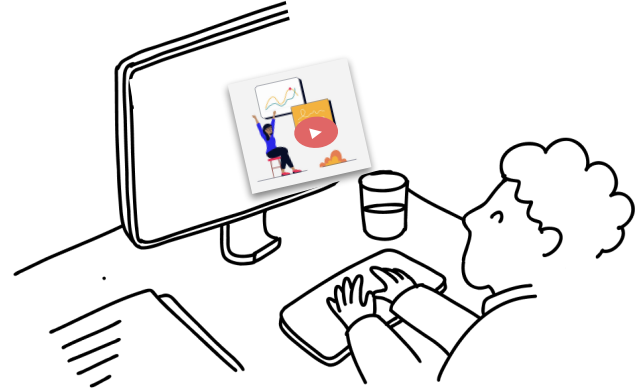


Agne går på kravpå.no. Det første hen ser er to valg: "Lag din egen slagplan" og "Kontakt en økonomirådgiver". Det er også en video som kort forteller forskjellen på de to valgene og hvordan denne siden kan hjelpen hen på veien mot en bedre økonomisk helse.

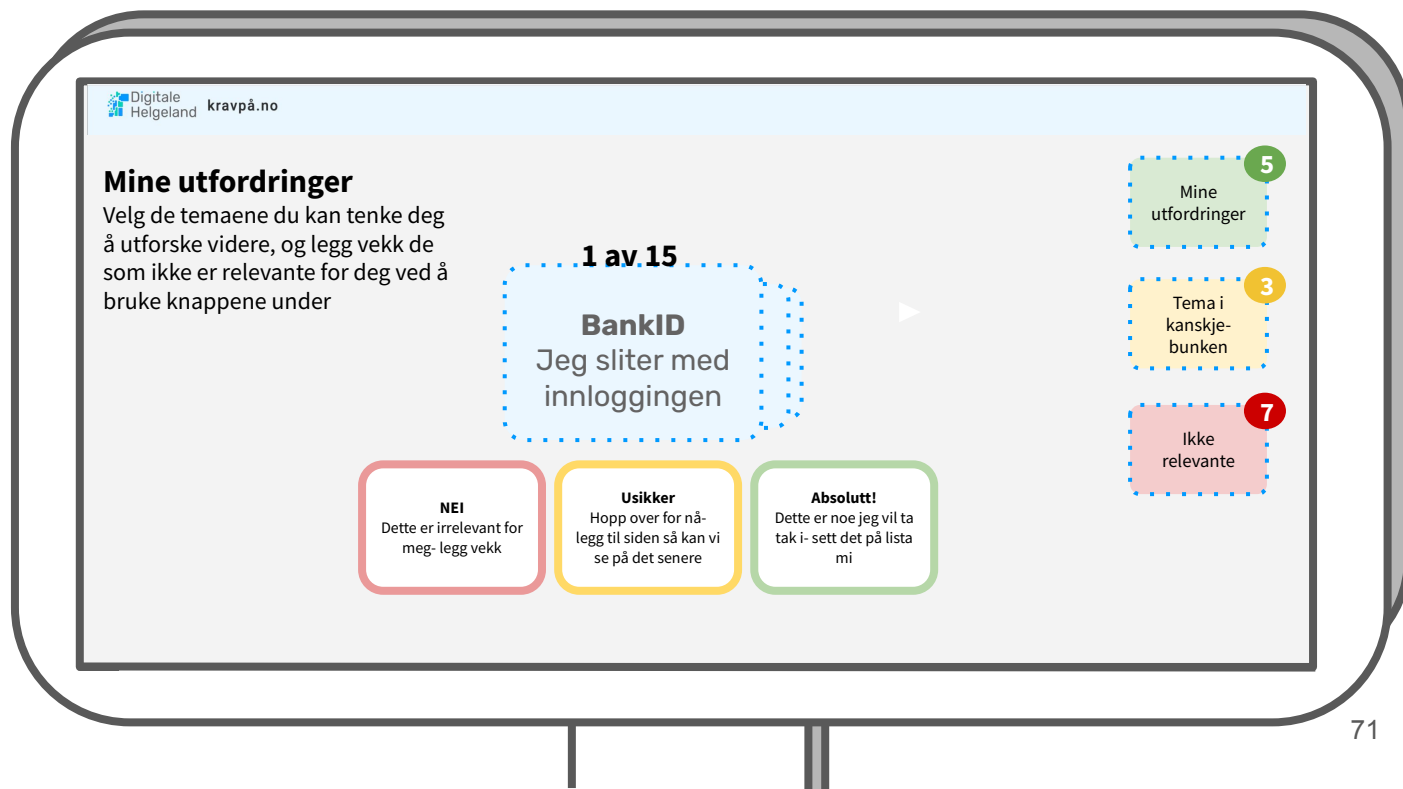


Agne ser videoen. Der får hen forklart at man kan velge å starte med å snakke med en økonomirådgiver som, sammen med deg, vil kartlegge hva du vil ta tak i, for så å lage en plan for gjennomføring sammen.

Det andre alternativet gir deg også mulighet til ta en prat, men forskjellen er at du starter med å kartlegge litt selv, for så å velge hva man vil ha hjelp til og hva man tenker man kanskje kan ta tak i selv.



Agne velger å kartlegge litt selv, og får opp noe som ser ut som et spill. Det er 15 tema hen kjapt skal svipe seg gjennom - akkurat som på tinder - og bestemme hva man vil ta med videre og hva man ikke trenger å fokusere på..



Agne finner 5 temaer som hen vil lære mer om og ta tak i. Nå er det klart for trinn to, som er å bestemme seg for hvordan hen skal ta disse temaene videre.

The screenshot shows a digital interface with a header bar containing the logo for 'Digitale Helgeland' and the URL 'kravpa.no'. Below the header, the title 'Mine utfordringer- et sammendrag' is displayed. The main content area features a 3x5 grid of 15 tasks, each in a light blue box with a colored border. The tasks are organized into three color-coded groups: green borders for the first row, yellow borders for the second row, and red borders for the third row.

Mine utfordringer- et sammendrag				
BankID Jeg sliter med innloggingen	Opplæring i nettbank	Sette opp budsjett	Få oversikt over all gjeld	Utsette betalinger til kommunen
Finne spare-muligheter	Søke på bostøtte	Søke på redusert foreldre- betaling	Hvilke bidrag kan jeg ha rett på?	Utsette betalinger til inkasso-selskap
Øve på å ringe til inkasso- selskap	Lage plan for ned- betaling	Få oversikt over alle krav til kommune	Innvilge gjeldsordning	Rydde opp etter samivsbrudd

Agne får nå presentert temaene hen har valgt, samt får en oversikt over hva oppgavene består av, hvor vanskelig denne oppgaven er og hvor lang tid det vil ta sånn omtrent. Deretter avgjør Agne om dette er en oppgave hen vil løse selv, eller få hjelp til fra noen.

 **kravpå.no**

4 av 5 oppgaver

Lage gjeldsoversikt

Hvorfor er dette viktig:

Det er viktig å få oversikt over all gjeld for kunne både planlegge økonomien, men også vite hvem og når du må betale så du kan unngå kjedelige konsekvenser som inkassokrav, unødvending høye gebyr og i verste fall- tvangssalg av huset ditt.

Hvordan gå frem:

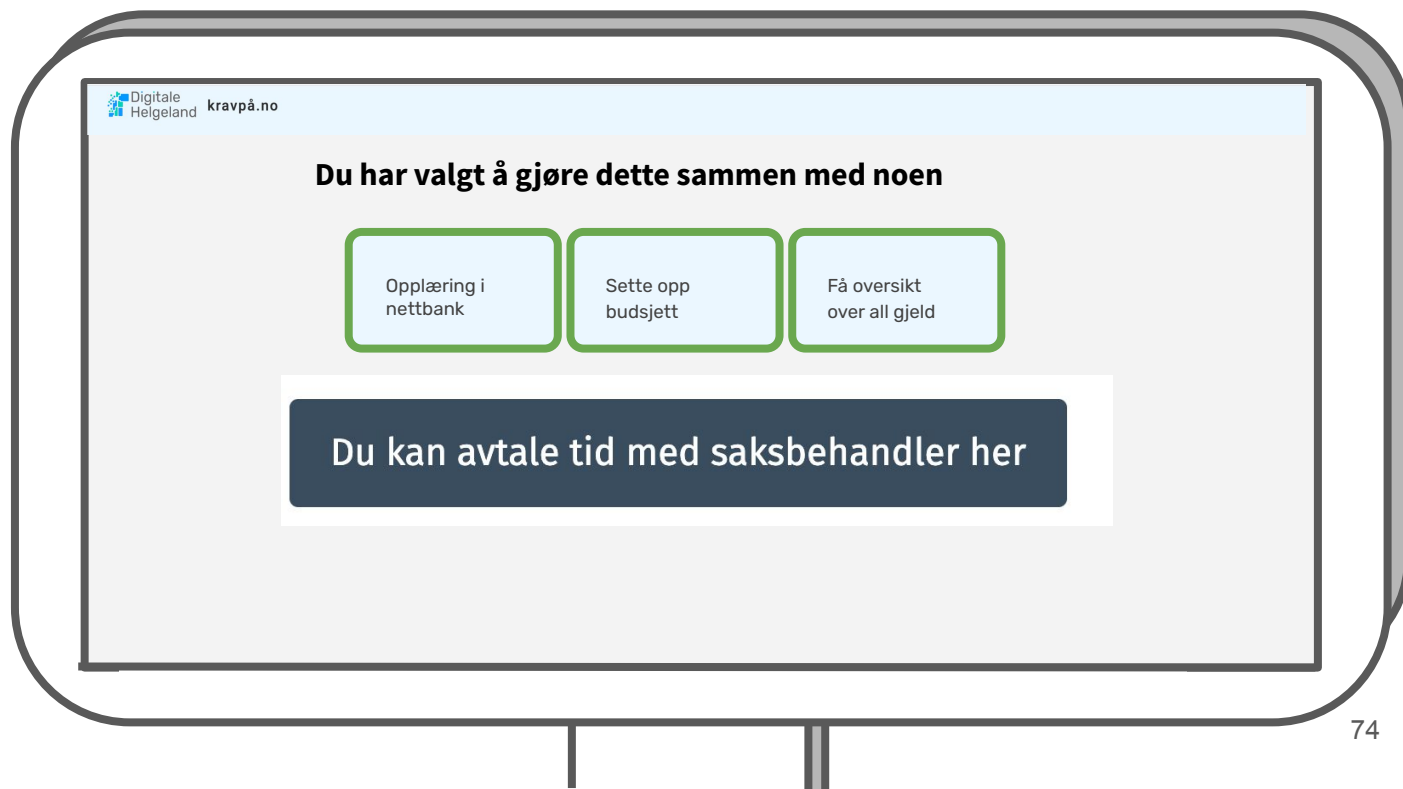
- Registrer deg på Inkassoregistret for å få oversikt over all din gjeld

Denne oppgaven vil jeg gjøre:
Husk det er ingen skam å ombestemme seg og be om hjelp!

Alene
Få hjelp til

73

Agne bestemmer seg for å løse to av utfordringene selv, men vil gjerne ha litt hjelp til tre av oppgavene. For å få hjelp trenger hen å booke tid med en veileder.



Agne finner en tid som funker og velger å ta møtet fysisk da hen er lei av Teams. Hen får så en bekreftelse på mail og sms med tid og sted.

Digitale Hølgeland kravp.no

< Forrige måned Januar 2023 Neste måned >

Man	Tir	Ons	Tor	Fre	Lør	Søn
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29

09:00 - 09:30 Velg

09:30 - 10:00 Velg

10:00 - 10:30 Velg

Jeg ønsker (påkrevd)

- ☐ telefonsamtale fra saksbehandler
- ☐ videosamtale med saksbehandler (teams)
- ☐ Personlig oppmøte

Hei Agne,

Så hyggelig at du vil ta tak i økonomien din. Det er bra jobba!

Du skal møte Heidi, på biblioteket i Rana. Tirsdag 21.februar klokka 17:00.

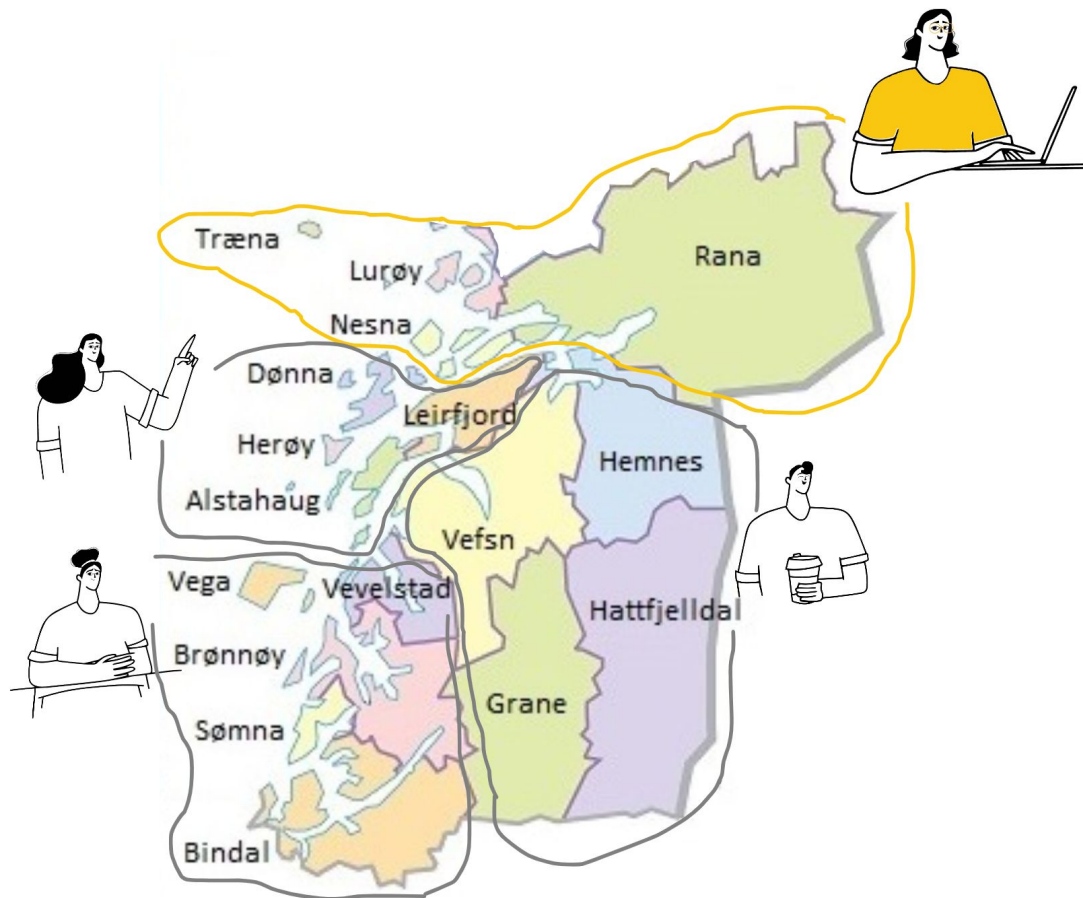
2. Veilederne i en spredt region



Dette er Heidi. Hun er økonomiveileder i Helgeland Under Vingen. Heidi har jobbet i bank i flere år, men har en bachelor i pedagogikk. Hun brenner for å hjelpe folk til å forstå og ta tak i egen økonomi da hun selv vet så alt for godt hvordan det kjennes når økonomien ikke er på din side.

Heidi var nemlig ganske langt nede selv for bare noen år siden. Etter et stygt brudd endte hun opp alene med to små barn og i et forsøk på å holde seg økonomisk flytende hadde hun opparbeidet seg litt for mye gjeld.

Veilederne



Heidi bor i Rana. Det er også her hun har hovedkontoret sitt. I tillegg til å veilede Rana sine innbyggere, har hun ansvar for tre andre kommuner. Det vil si at hun også veileder de som bor i Træna, Nesna og Lurøy kommune.

Og Heidi er ikke alene - tre andre kollegaer, med hver sine veiledningskommuner, jobber også for Under Vingen. Dette gjør at samtlige av Helgelands befolkning har mulighet til å få økonomisk veiledning.

Timeplanen

	Mandag og Tirsdag	Onsdag og Torsdag	Fredag
Hva	Svare på meldinger og henvisninger	Veilede på Teams og telefon	Fysisk veiledning
Hvor	Kontoret i Rana	Kontoret i Rana	Roterende mellom Rana, Træna, Nesna og Lurøy

Dette er timeplanen og arbeidsoppgavene til Heidi.

Det er primært tre oppgaver hun bedriver: I begynnelsen av uka svarer hun på henvendelser og følger opp deltakere i Under Vingen. På onsdag og torsdag møter hun innbyggere som har booket veiledning digitalt og på telefon, og hver fredag møter hun de innbyggerne som ønsker å møtes fysisk. Siden hun dekker fire kommuner, sørger hun for at hun roterer og er tilstede i hver kommune en gang i måneden.

Tilpasninger



Heidi vet hvor travelt det er med små barn og tilbyr derfor muligheten for å booke seg en veiledningstime på kvelden etter at barna er gått i seng.



Hun vet også hvor skummelt det kan være med Teams- særlig for de eldre. Derfor har hun alliert seg med biblioteket, hvor og Digihjelpen er parat til å tilby et rom med en datamaskin som er påkoblet Teams allerede. Da er det enkelt å sette seg rett ned og begynne veiledningen uten for mye knot, og hvis man trenger hjelp underveis, er ikke hjelpen langt unna.

3

INNSIKT FRA INNBYGGERE OG MEDARBEIDERE

HVA VI HAR HØRT

HVA SIER INNBYGGERNE?

Snakket med **25** innbyggere

I **4** kommuner

Hatt **intervjuer, workshoper,
idédugnader og samskapingsaktiviteter**

HVA ER DET VI HØRER?

- Å snakke om økonomiske problemer er **vanskelig og tabubelagt**.
- Sliter man med å betale kommunen så er det gjerne mange flere krav man også sliter med- det er sjelden man kun har utestående krav til kommunen.
- Det er vanskelig å få en oversikt over alle kreditorer en skylder penger til og enda vanskeligere å vite hvordan man skal gå frem for å rydde opp.
- Når problemene hoper seg opp er det lettere å ignorere problemet- ikke åpne postkassa eller ta den telefonen.
- Man ber ikke om hjelp før det er krise og ofte når det egentlig har gått for langt, og den hjelpen som tilbys kan ofte ta lang tid å sette i gang.
- Man vet ikke hva man egentlig har rett på.
- Kommunen er sett på som en aktør som er ute etter å få inn alle pengene de kan, ikke jobbe aktivt for å tipse innbyggere om hvordan de kan få redusert betaling eller mindre krav.
- Hvis man synes det er vanskelig å betale digitalt, står man fast.

PENGER ER TABU

Å snakke om økonomiske problemer er vanskelig og tabubelagt. Det er knyttet stor skam til å ikke "klare" å ha greie på økonomien sin og til å ikke klare helt enkle oppgaver som "alle" andre får til.

Det er jo ikke arti å ikke ha råd til å kunne ta med ungan på kino eller sende de på kulturskolen.

Jeg vil jo at alt skal være riktig og rett, også får jeg ikke til de tingene som jeg tror alle andre har på stell. Jeg synes det er kjempeteit å ikke få det til.

HVA VI HAR HØRT

EN PURRING KOMMER SJELDEN ALENE

Når det kommer så langt at det blir tydelig på kommunesida at man sliter med å betale, så er det mest sannsynlig flere ting man sliter med

Sliter man med å betale kommunen så er det gjerne mange flere krav man også sliter med- utestående krav til kommunen er det ofte et symptom på noe større.

HVA VI HAR HØRT

ET HELVETTES VIRRVARR

Det er utrolig vanskelig å få en oversikt over alle kreditorer en skylder penger. Og enda vanskeligere er det å vite hvordan man skal gå frem for å rydde opp.

Det er jo et helvettes virrvarr å rydde opp i ting når du har kommet skeivt ut.

Hos alle kredittselskapene kan du logge deg inn og få oversikt over alle krav, men ikke for de kommunale kravene. Hadde vært fint å kunne sett alt på et sted. Det er ikke før de blir sendt til inkasso at de dukker opp, men ikke før.

Kredittorer er jo ikke villig til å fire på krav, og de tar gjerne pant i flere ting, ikke bare en ting. Hvis eiendeler er satt i pant er det ikke "bare å selge noe" for å få bedre råd

HVA VI HAR HØRT

UTE AV SYNE, UTE AV SINN

Når alt går mot deg og du ikke føler at du får hjelp er det lett å gi opp og gi litt katten, men du vet jo også at det bare blir verre.

*Venter til det kommer på lønnstrekk-
da slipper jeg å gjøre noe og det går på
automatikk*

Når problemene hopper seg opp er det lettere å ignorere problemet-
ikke åpne postkassa eller ta den telefonen.

HVA VI HAR HØRT

DIGITALE UTFORDRINGER HINDRER BETALINGER

Jeg skjønner ikke hvor fakturaene kommer. Før kom de i postkassen og da kunne jeg i allefall gå i banken. Nå vet jeg ikke lengre

Som verge er jeg låst ute- ikke får jeg opprettet e-faktura og ikke får jeg tilgang til digipost. Det er nesten umulig å forhindre at alt går til inkasso.

Hvis man sliter med det digitale, står man fast.

HVA VI HAR HØRT

HJELP - LITE OG FOR SENT

Innbyggere vet ikke hvor de skal gå hvis de har spørsmål eller trenger hjelp. Og det er ofte ikke før det er helt krise og det egentlig har gått for langt at man dukker opp hos NAV. Den hjelpen som da iverksettes kommer ofte for sent og klarer ikke alltid å forhindre et forlis.

"Hvis jeg moter meg opp til å endelig ta en telefon til kommunen for å få hjelp, også får jeg bare beskjed om at jeg må gjøre opp. Da blir du liksom ikke mindre rævkjørt for å si det fint."

Er du ganske nedgravd før du kommer, men går derifra med enda flere oppgaver å måtte fikse opp selv- er ikke veldig motiverende

HVA VI HAR HØRT

BLIR STÅENDE ALENE

NAV gjeldsrådgivning er ikke svaret på alle problemer. Det er mye NAV har ikke kapasitet eller mulighet til å hjelpe innbygger med. Det er mye du blir overlatt til deg selv med.

Hvis du ikke får hjelp til det du trenger fra NAV, så er det ingen flere steder å gå. Da sitter man der alene.

Sitter du med kredittorer opp etter halsen er det begrenset hva en gjeldsrådgiver på NAV kan gjøre.

HVA VI HAR HØRT

KOMMUNEN VIL HA PENGENE MINE

At kommunen er et sted man kan få hjelp er fjernt for mange. Kommunen er nok heller sett på som en aktør som er ute etter å få inn alle pengene de kan, ikke jobbe aktivt for å tipse innbyggere om hvordan de kan få redusert betaling, mindre og tilpassede krav eller økonomisk veiledning.

Kommunen kan overkjøre alt- har du et krav på 500kr kan de gå til tvangssalg. De går rett på huset, ikke bilen.

Det er jo en grunn til at de ikke informerer om bostøtte- de vil jo ikke gi ut gratis penger

HVA VI HAR HØRT

RETTIGHETER ER ET SVART HULL

Det er jo ikke kommunen sitt ansvar å informere meg om hva jeg har rett på - det er vel mitt eget ansvar å finne ut av

Jeg skjønnte jo ikke før siste året i barnehagen at jeg kunne hatt rett på redusert betaling. Det var litt sure penger å gå glipp av...

Man vet ikke hva man egentlig har rett på og hvilke muligheter som finns. Og for mange så er jobben med å finne info og søke en så stor terskel at man heller klarer seg uten

HVA SIER DE KOMMUNALT ANSATTE?

Snakket med 8
økonomiarbeidere fra
prosjektgruppa

Workshop i Mosjøen
med ansatte fra 10
kommuner

HVA VI HAR HØRT FRA DE ANSATTE

"Primære grupper som tar kontakt er innvandrere som trenger hjelp til å forstå prosessen, de med lav inntekt over lang tid og da særlig uføretrygdete, og de med mye gjeld som er på vei til å miste bolig. Særlig fokus er på de med barnefamilier. Yngre setter stor pris å slippe å dukke opp. "

"Utfordringen er de som har penger men ikke vilje. De kjører rettssak. De er kranglefanter. De bruker mye ressurser hos oss. Seks personer som må forberede seg til forliksråd osv.."

"De som står med lua i hånda og synes dette er forferdelig – de er ikke så ressurskrevende"

HVA VI HAR HØRT FRA DE ANSATTE

"Småbarnsfamilier: Skam, samlivsbrudd, faktura til feil forelder, Bygges opp irritasjon. Blir informert seint. Økonomiavd ønsker det skal foregå mellom barnehagestyrer. Det kommer til et punkt der bhg.plass og SFO-plass blir oppsagt. Kommunen havnet nylig som part i en ekteskaps krangel. "

"Forebygging er det viktigste - eliminert et problem som kommer."

"Fokus på å hjelpe innbyggerne i stedet for å "få pengene for f..."

"De som ikke har råd er det vanskelig å gjøre noe med. De vi KAN hjelpe er de som mangler viljen."

"Har god erfaring med å få dem i tale. Svarer som regel ikke telefon. Prøver å sende mail. Prøver så med sms. Alle kjenner jo alle. Når man får dem i tale får man en løsning. Kom på kontoret og ta med papirene så kan jeg hjelpe deg. Det er mer ressurskrevende."

HVA VI HAR HØRT

HVA SIER NAV?

**Snakket med to ressurser fra
ulike NAV kontor i regionen**

VI har ikke lov til å dele informasjon med kommunen

"Jeg kan ikke gå på kommunekassen og spørre om den brukeren har ubetalte regninger, for å hjelpe bruker er det mange begrensninger pga restriktiv datadeling. De som jobber i en kommune men bor i en annen, så kan man ikke dele info på tvers for å se på om en innbygger mottar sosialhjelp i to forskjellige kommuner."

"Det er ikke sånn at jeg leter de som trenger hjelp, folk kommer rett før det er for sent- bilen er hentet, huset blir bægjert tvangssolgt, like før de står på gata- da kommer de å sier at de har et lite problem, og da er det mye å nøste i Ikke alltid det er veldig vanskelig å løse, mens andre saker tar måneder å fikse."

Når ikke alle som trenger det

"Hadde en plan om vi fikk noen flere ansatte at vi kunne hatt noen kurs på biblioteket i privatøkonomi kanskje de som skal pensjonere seg, enkle kurs i hvordan bruke nettbank. Det å snakke om lønn og utgifter er fortsatt et stort tabu og det er for personlig, og det er et en så stor terskel å spørre om hjelp."

"Hatt en ide om at noen i kommunen skaffer en oversikt over enslige forsørgere så ville jeg kunne sende ut et skriv med en oversikt over hva som skal til for å få bostøtte, kom å søk om bostøtte. Det er nok mange som ikke vet at de har rett på det. Kanskje det er for komplisert? Er det flaut?"

"Samfunnet sparer på å hjelpe de som trenger det. Økonomi er lik helse- har du kontroll så slipper du mange bekymringer. Mye stress slipper du. Dette stresset påvirker deg i så enormt stor grad."

Kommunen skyver problemet fra seg

"Kommunen skufler i mange tilfeller folk videre til NAV uten å hjelpe de selv først. Kommunen burde følge opp purringer og regninger som ikke blir betalt fortere."

Tekst her

"Kommunen tar for seint tak i ting, for eksempel når en husleie ikke blir betalt. Hvorfor gjør de ingenting før det har gått 5. mmnd?"

4

DESK RESEARCH

Hvilke løsninger finnes allerede?

HVA FINNES AV LØSNINGER ALLEREDE?

Som er relevant for vårt prosjekt...

Tilgjengelig API fra skatteetaten med inntektsopplysninger som kan brukes til å forenkle søknad om redusert foreldrebetaling i barnehage og SFO.

KS min kommune, en portal der innbygger kan logge seg inn å få oversikt over sine fakturaer hos kommunen og be om betalingsutsettelse – krever integrasjon mot kommunen sitt økonomisystem.

ACOS min side, en portal der innbygger kan få fakturaoversikt og be om betalingsutsettelse. Krever et kommunen har ACOS og at de har fagssystemet Visma økonomi.

PERSONAS

HVA FINNES AV LØSNINGER ALLEREDE?

Underoverskrift her

- Booke time hos saksbehandler i kommunen (ACOS løsning)
- NAV gjeldsrådgivning
- Hjelp til ungdom med økonomi, sparebank1
- ACOS nettside
- KS Min Side

PERSONAS

HVA FINNES AV LØSNINGER ALLEREDE?

Underoverskrift her

Booke time hos saksbehandler i kommunen (ACOS løsning):

- Tildeling av kommunal bolig
- Bostøtte
- Startlån og tilskudd

NAV gjeldsrådgivning

Hjelp til ungdom med økonomi, sparebank1

HVA FINNES AV LØSNINGER ALLEREDE?

Søknad om redusert foreldrebetaling i barnehage og SFO

Digitale Helgeland v/Brønnøy kommune

Søknad om redusert foreldrebetaling

Obligatoriske felter er markert med *

1. Innledning 2. Husholdningen 3. Hva det søkes om 4. Inntekt og dokumentasjon

Samtykke til å innhente opplysninger

For å kunne behandle din søknad trenger vi å innhente opplysninger fra skatteetaten. *

☒ Jeg samtykker til at vi kan hente opplysninger om husholdningen sin bruttoinntekt direkte fra skatteetaten

i Foreløpig vurdering

Foreløpig vurdering tilsier at du oppfylter kravene om redusert foreldrebetaling. Men vi er allikevel nødt til å saksbehandle søknaden din manuelt. Du vil få svar på søknaden fra kommunen på epost eller brev.

- Tjenesten er snart klar til å kunne taes i bruk av alle kommuner på Helgeland.
- Innlogget bruker får automatisk opp opplysninger om sine barn og registrert partner.
- Data hentes automatisk fra skatteetaten.
- Etter innsending kommer søknaden direkte inn i kommunen sitt sak- arkiv system.

HVA FINNES AV LØSNINGER ALLEREDE?

KS min kommune

- Alle kommuner på Helgeland bør ta i bruk KS min kommune
- Visma økonomi støtter pr i dag ikke KS sitt API slik at faktura kan vises, og at innbygger kan be om utsettelse via portalen min kommune. Digitale Helgeland bør sammen med andre kommuner legge press mot visma for å få dette på plass
- UBW (gamle agresso) har gående pilot med 4 kommuner for å få integrasjon mot KS min kommune på plass. Om pilot går bra kan alle UBW kommuner bestille integrasjonen

*Min
kommune*

Digitale tjenester fra din kommune

På [Min.kommune.no](https://min.kommune.no) finner du post, skjema, fakturaer, eiendomsinformasjon, byggesaker og andre opplysninger som angår deg.

🔒 Logg inn via ID-porten



HVA FINNES AV LØSNINGER ALLEREDE?

ACOS min side

Kommuner som har både ACOS og Visma regnskap i dag kan vurdere å ta i bruk ACOS min side, men å både bytte nettside leverandør og økonomi-system for at innbygger skal få en bedre oversikt over alle sine fakturaer virker unødvendig dyrt. Da er det bedre å vente på at KS min kommune har løsning på plass.

HVA FINNES AV LØSNINGER ALLEREDE?

ACOS booking av saksbehandler

- Hos Rana kommune kan du booke time hos en saksbehandler
- Andre kommuner som har ACOS bør vurdere å gjøre det samme.

HVA FINNES AV LØSNINGER ALLEREDE?

NAV gjeldsrådgivning

- NAV kan gi deg råd om privatøkonomien din. Tjenesten er gratis.
- Ringe eller bestille time hos rådgiver på sitt nærmeste NAV kontor.

Rådgiveren kan for eksempel hjelpe deg med å:

- finne ut hvordan du kan redusere utgiftene dine
- gjøre avtaler med dem du skylder penger til
- finne opplysninger om dine rettigheter og plikter
- kontakte namsmannen
- søke om gjeldsordning



4

FORSLAG TIL KONSEPTER

Beskrivelse her



IDEER

1/Portalen

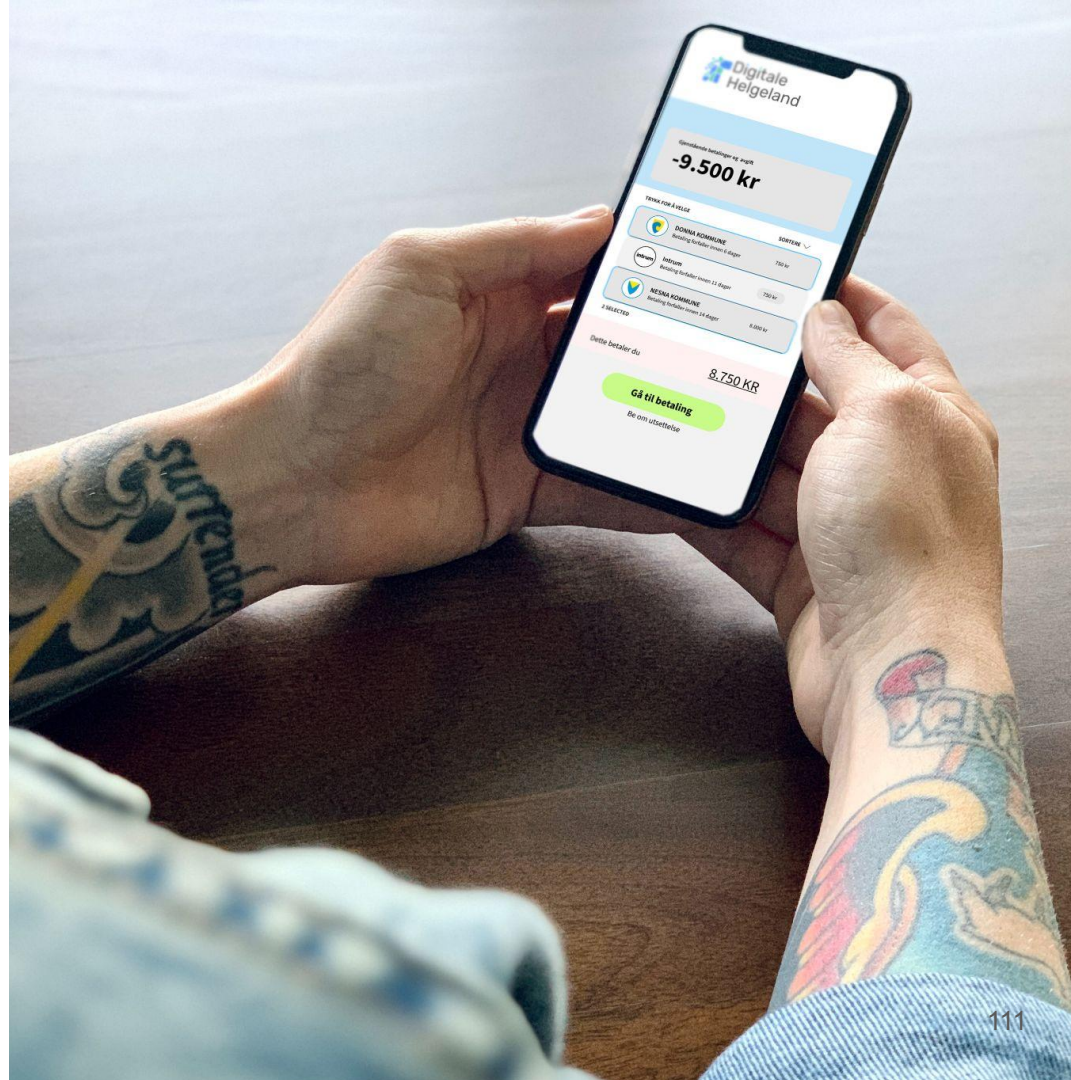
2/Under vingen

3/Ca\$hual

FORSLAG TIL KONSEPTER

1/ PORTALEN

...er et sted innbyggeren finner alle økonomiske forpliktelser til kommunen(e). Innbyggeren får oversikt og mulighet til å tilpasse betalinger til egen situasjon. Kommunen har tilgang til data som gjør kontakt med- og avgiftsberegning for innbygger lettere.



1/ PORTALEN

Hva løser det?

- Beregningsgrunnlaget for kommunen blir riktig og automatisert reduksjon av fakturaer
- Kontaktinfo til innbygger er oppdatert
- Innbygger har komplett fakturaoversikt og informasjon om fakturagrunnlaget
- Innbygger kan enkelt betale, utsette og dele opp fakturaer selv
- Ved behov, kan innbygger enkelt kontakte kommunen

1/ PORTALEN

Hva må være på plass?

- Mange koblinger og samtykker må være på plass (vergeregister, folkeregister, inkassobyrå, skatteetaten, NAV, gjeldsregistret bl.a.)
- En side for hele regionen (ikke én side per kommune)
- Lik arbeidsmåte på tvers av kommuner
- Forvalter av løsningen
- System som kan automatisere reduksjon av faktura
- Åpne kommunikasjonskanaler

1/ PORTALEN

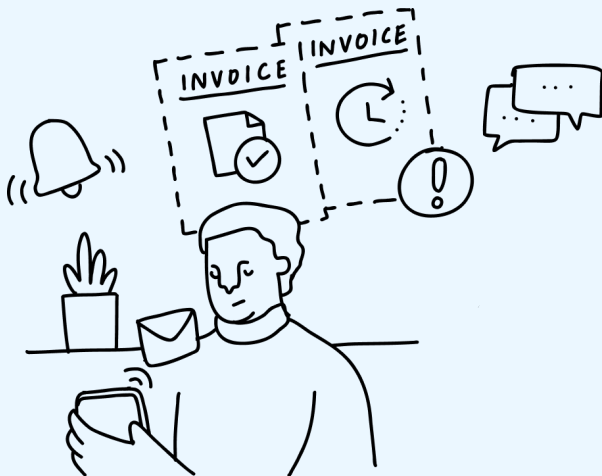
Scenario



Dette er Klara, kommuneansatt i Drøfsen. Hun skal sende en faktura til innbygger Inge for barnehagebetaling. For å gjøre dette logger seg inn i Portalen. Siden hun har tilgang til inntektsgrunnlaget til Inge i Portalen, ser hun fort at Inge har tjent ganske mye mindre de siste månedene. Hun kan dermed kjøpt justere beløpet på fakturaen før hun ferdigstiller den, og laster den opp slik at Inge kan se den.

1/ PORTALEN

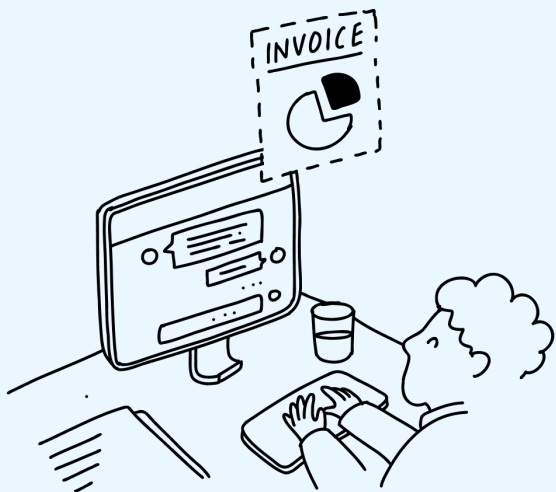
Scenario



Dette er innbygger Inge. Inge sitter hjemme og drikker kaffe da han får en sms med beskjed om at han har fått en ny faktura. Det knyter seg litt i magen til Inge ettersom økonomien har vært litt stram i det siste. Men siden det er en lenke til innlogging i Portalen i smsen og han enkelt kan logge inn via telefonen, så tenker han at han skal ta en titt. Han finner enkelt frem til fakturaoversikten sin og ser fakturaen som Klara akkurat har lastet opp. Han legger merke til at den månedlige betalingen er redusert fra forrige måned og blir lettet, og siden han har råd, betaler med en gang. Men i oversikten legger merke til en annen faktura som han hadde glemt. Da den har frist i morgen og han ikke har råd til å betale den også akkurat nå, prøver han å utsette betalingen. Men det viser seg at dette ikke går. Han får dog en beskjed om at han kan enkelt kan chatte med noen som kan hjelpe han finne ut grunnen til dette.

1/ PORTALEN

Scenario



Kris, Klaras kollega i Vønna kommune, har "chattevakt" denne uka. Han ser at Inge har et spørsmål og de begynner å chatte. Kris tar en kjapp titt på fakturaen Inge vil utsette og ser kjapt hva som er greia. Kris forklarer at denne fakturaen ikke kan utsettes fordi den er utsatt to ganger allerede, men han kan hjelpe Inge med å sette opp delbetaling.

1/ PORTALEN

Scenario



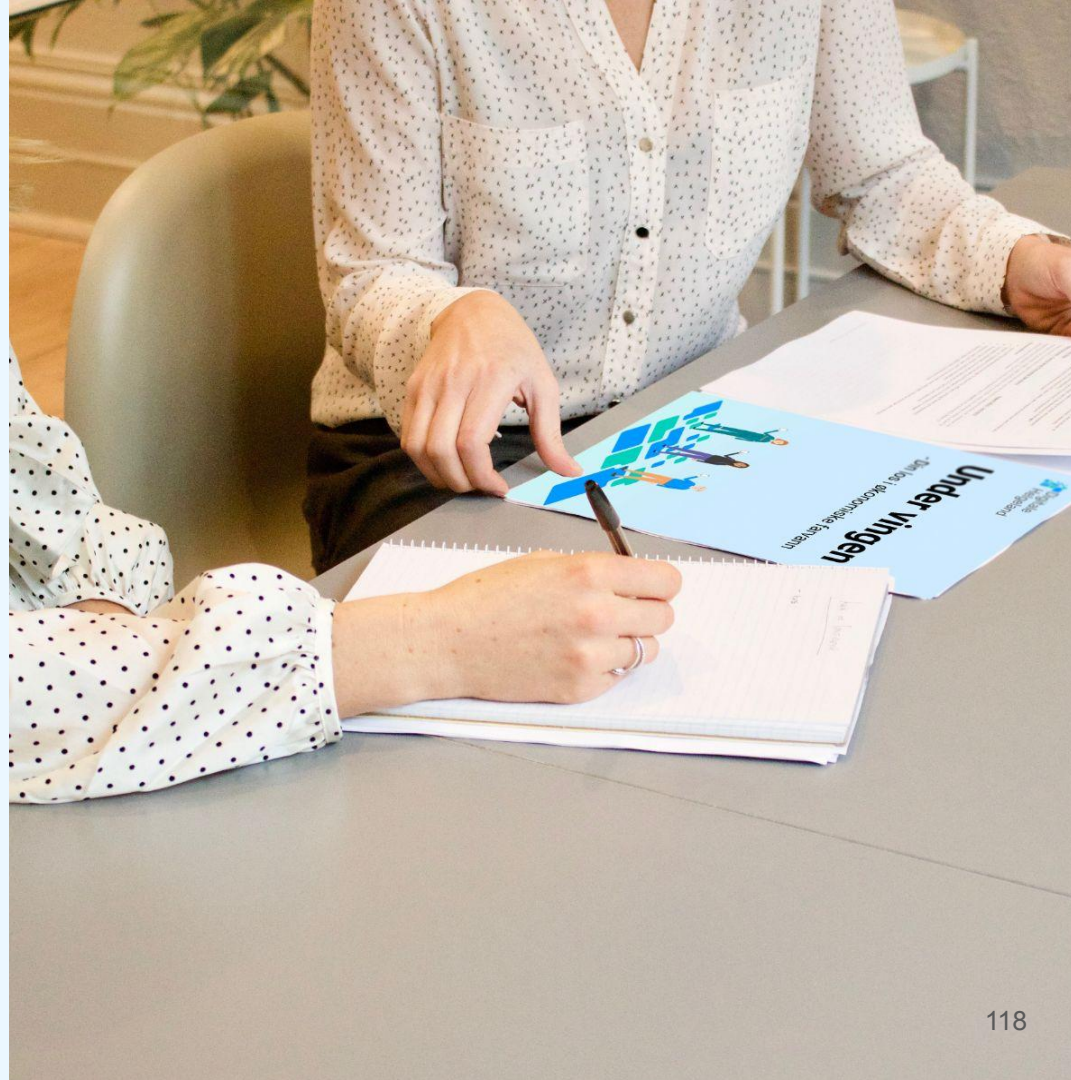
Inge, logger av Portalen og føler seg ti ganger lettere. Han som skammet seg over at han har tjent mindre etter at han mistet flere oppdrag pga pandemien og gruet seg til regninga fra kommunen kom, er nå både lettet over hvor enkelt det var å fakturaene behandlet, hvor deilig det var at regninga hans automatisk ble redusert, og hvor fint det var å kunne chatte snakke med han ikke kjenner om en situasjon som han synes er vanskelig.

FORSLAG TIL KONSEPTER

UNDER VINGEN

...er en "løsordning" der man som innbygger kan komme "under vingen" på en økonomirådgiver og kommunen bistår som veileder for de som trenger det.

Tiltaket er en erkjennelse av at en digital løsning ikke alltid er svaret-av og til trengs det et menneske til å løse folk gjennom et uoversiktlig landskap.



2/ UNDER VINGEN

Hva løser det?

- Kommunen fremstår som imøtekommende
- Man sprer kunnskap om personlig økonomi og bruker systemer som allerede finnes
- Man får hjulpet før gjelda blir for stor
- Langsiktig hjelp for innbyggere som trenger det
- Flere innbyggere med mestringsfølelse og flere på autotrekk
- Når og hjelpe folk der de er i stedet for å introdusere et nytt element i livet deres

2/ UNDER VINGEN

Hva må være på plass?

- Et pedagogisk/metodisk opplegg med tilhørende materiell
- Tydelig definert rolle med øremerket tid for veilederen
- En avklaring på i hvilke tilfeller tiltaket er hensiktsmessig og skal innvilges
- Fleksibelt bookingsystem
- Samarbeid på tvers av kommunene
- Samtykke til innsyn

2/ UNDER VINGEN

Effektmål for under vingen

For innbygger:

- Innbygger får tilbud om økonomisk rådgivning før problemet har blitt for stort til å håndtere selv
- Det er enkelt og få hjelp
- Innbygger får vite hva man har krav på
- Innbygger får det man har krav på uten å be om det, eller måtte søke
- Det blir mer akseptert og fremsnakket at man oppsøker veiledning
- Kompetanse rundt egen økonomi blir bedre
- Hindrer at innbygger havner i tvangssalg floken
- Innbygger føler mestring over eget liv
- Bedre livskvalitet for familien
- Bedre psykisk helse
- Føler seg godt ivaretatt av kommunen

2/ UNDER VINGEN

Effektmål for under vingen

For kommunen:

- Frigjøring av tid hos ansatte på økonomikontor
- Mindre purringer, mindre inkasso krav, mindre tvangssalg
- Mindre telefoner til/fra innbygger
- Mer forutsigbar arbeidsdag, da ansatte kan forberede og planlegge veiledninger
- Bedre omdømme
- Mer menneskelig nærhet til innbygger
- Færre folk som havner på NAV og trenger sosialhjelp
- Flere folk som kan bidra i lokalsamfunn

2/ UNDER VINGEN

Scenario

Klara sitter på kontoret og jobber og ser at innbygger Kjetil har flere ubetalte fakturaer og purringer, og bestemmer seg for det kan være en god ide å ringe til han. Kjetil svarer på telefon, men er ganske frustrert. Han forklarer at han har fått masse epost om at han har fått faktura. Men han har hverken fått sett på de eller gjort noe med de da han ikke har fungerende BankID og får ikke logget inn i sin digitale postkasse. Han har jo penger på konto og har prøvd å ringe til kommunen for å høre om han kan komme innom å betale direkte til de, men han har fått beskjed om dette ikke er mulig, så han har rett og slett gitt opp.

2/ UNDER VINGEN

Scenario

Klara skjønner at dette er vanskelig, men ser at dette kan fikses ganske enkelt. Hun inviterer dermed Kjetil til å komme ned på kontoret hennes så de kan fikse det sammen. Kjetil kommer på kontoret til Klara og sammen ringer de banken og får satt opp BankID. Deretter viser Klara hvordan han får logget inn i den digitale postkassen hvor de finner frem alle fakturaene. Deretter forklarer og viser Klara hvordan Kjetil kan betale de utestående betalingene i nettbanken, også hun viser hun Kjetil hvordan eFaktura fungerer.

2/ UNDER VINGEN

Scenario

Det har nå gått to uker siden Kjetil var hos Klara. Kjetil har fått en melding i Vipps-appen om at en ny faktura fra kommunen har kommet inn. Ved hjelp av et tastetrykk får han godkjent regningen, og han har til og med lært seg hvordan han kan se fakturaen uten å måtte logge inn i sin digitale postkasse.

2/ UNDER VINGEN

Scenario

Kjetil kan nå slippe å irritere seg over hvor komplisert det skulle være å åpne eposter som kommunen har sendt og få betalt helt enkle fakturaer. For første gang føler han at han har kontroll og oversikt over alle de kommunale avgiftene han skal betale, i tillegg føler seg skikkelig smart som kan mestre digitale hjelpemidler han tidligere bare hadde hørt om.

FORSLAG TIL KONSEPTER

3/ Ca\$hual

...er et forebyggende tiltak der kommunene tenker langsiktig rundt gjeldsproblematikk. Kommunen tilbyr opplæring i "Økonomisk hverdagsmestring" til unge innbyggere slik at de forstår økonomiske konsepter (gjeld, renter, avdrag, osv.), og ikke minst, får oversikt over hvilke rettigheter de har krav på.



3/ Ca\$hual

Hva løser det?

- Unge får tilbud om opplæring i personlig økonomi- noe som er fraværende i skolen
- Flere blir klar over deres rettigheter
- Mange som flytter hjemmefra i ung alder kan være smart med pengene fra dag én
- Kommunen vil fremstå som proaktiv og blir sett på som en som vil deg godt, ikke straffe deg
- Færre havner i gjeldsfella fordi de ikke viste bedre

3/ Ca\$hual

Hva må være på plass?

- Opplæringsmateriell og pedagogisk opplegg
- Samarbeid med relevante aktører- ungdomsskoler, VGS, regionale banker, ungdomsgrupper på NAV
- En SoMe strategi

3/ Ca\$hual

Scenario



Innbygger Ivar skal begynne på videregående. Da det ikke er en videregående skole i hans kommune, har han akkurat flyttet hjemmefra. Han skal plutselig begynne å betale husleie og strøm selv, og synes det hele er litt skummelt da han aldri har gjort det før. Ord som faktura, inkasso, gjeld, kredittkort er ord som han har lite forhold til.

3/ Ca\$hual

Scenario



Siden den folkeregistrerte adressen til Ivar har endret seg har Klara kommuneansatt fått et varsel at det er en innflytter i hennes kommune. Hun ser at Ivar er 16 år, og sikkert kunne ha bruk for kurset "Fra tall og stressing- til drømmer og mestring". Hun sender en mail og en sms med info om kurset til Ivar, og legger ved noe info om rettigheter hun tenker det er lurt at Ivar vet.

3/ Ca\$hual

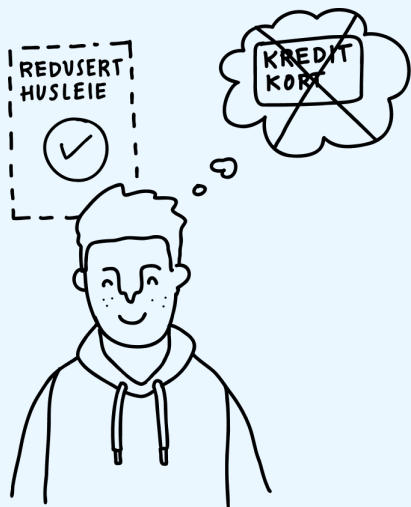
Scenario



Ivar leser mailen og blir glad for å se at han har rett på ekstra penger som han kan bruke på å betale husleia. Da han skjønner at han kan få hjelp til å søke på dette og få tips til hvordan han ikke skal bli blakk hver måned (som kompisen Steinar er), takker han ja til å komme på et et timers kurs. At han får gratis pizza på kurset er klart en bonus.

3/ Ca\$hual

Scenario



Mett og god går Ivar hjem etter kurset. Ikke bare er søknaden om redusert husleie inne, men han har også skjønt at det ikke er så skummelt å skulle betale alle regningene selv, og han har lært at kredittkort er noe han skal holde seg langt borte fra- det er ikke lette penger (som han Steinar bruker å si), men noe han kanskje skal vente med til han har fått en stabil jobb.

Hva vi tenker om ideenes videre liv

- 1/Portalen: Kan bli til KS**
- 2/Under vingen: Det som ikke finnes i dag**
- 3/Ca\$hual: Finnes i skoleverket/Sparebank1**

Hvorfor Under Vingen

- Skatt sier at kommunen er de nærmeste som har en unik rolle mot innbyggere
- Digital løsning og datasamenstilling etc. er komplisert og vil på plass i 2027
- NAV sier det ikke finnes lavterskeltilbud
- Det handler om å nå de rette folkene til rett tid og det menneskelige er viktig
- Forebyggende finnes allerede i skoleverket

GEVINSTER - HVORFOR IMPLEMENTERE DETTE?

- Enkel løsning som koster lite ressurser
- Bruker allerede tid på å få tak i folk, gjøre det enklere å hjelpe folk
- Får man rett folk hjulpet, så vil kommunen tjene på det, og innbyggerne vil se på kommunen som en støttespiller, ikke i mot deg- forhindre fraflytting.
- Kjapp implementering, krever ikke mye regelverk
- Mer hjelp i starten, intensivt, vil føre til behov for mindre innsats senere

