

Oppdragsrapport nr. 4 - 2010

Christian Poppe

800GJELD

2010

STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING (SIFO)

Postboks 4682 Nydalen, N-0405 Oslo

Tlf: 22 04 35 00 Fax: 22 04 35 04

E-mail: sifo@sifo.no

Internett: www.sifo.no

© SIFO 2010
Oppdragsrapport nr. 4 – 2010

STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING
Sandakerveien 24 C, Bygg B
Postboks 4682 Nydalen
0405 Oslo
www.sifo.no

Det må ikke kopieres fra denne rapporten i strid med åndsverksloven. Rapporten er lagt ut på internett for lesing på skjerm og utskrift til eget bruk. Enhver eksemplarframstilling og tilgjengeliggjøring utover dette må avtales med SIFO. Utnyttelse i strid med lov eller avtale, medfører erstatningsansvar.

Tittel 800GJELD	Antall sider 36	Dato 01.06.2010
Title	ISBN	ISSN
Forfatter(e) Christian Poppe	Prosjektnummer 21200922	Faglig ansvarlig sign. 
Oppdragsgiver NAV		
Sammendrag 800gjeld — eller 800 45353 — er en nyopprettet telefonbasert tjeneste hvor personer med økonomiske problemer kan ringe og få råd og hjelp til selvhjelp, herunder veiledning om hvor de kan henvende seg lokalt for å få bli hjulpet videre. Samtidig med at tjenesten ble opprettet i november 2009 fikk SIFO i oppdrag å gjennomføre en brukerundersøkelse. Den har vært organisert som et kort telefonintervju i regi av TNS-Gallup. Hovedkonklusjonen er at 800gjeld er meget godt mottatt blant brukerne av tjenesten. Enten vi nå måler dette i termer av fornøydhet med rådene og veiledningen de har mottatt, den servicen og behandlingen de har fått, eller tjenestens tilgjengelighet er det store flertallet meget godt fornøyd.		
Summary		
Stikkord		
Keywords		

800GJELD

av

Christian Poppe

2010

STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING

Postboks 4682 Nydalen, Oslo

Innhold

1.	Brakerundersøkelse; Data og metode	5
1.1.	Innledning	5
1.2.	Undersøkelsesdesign.....	6
1.3.	Fra populasjon til utvalg	7
2.	Kjennetegn ved innringerne.....	9
2.1.	Innledning	9
2.2.	Kjønn og alder.....	9
2.3.	Innringeres ressursituasjon	10
2.4.	Geografisk fordeling	122
2.5.	Konklusjon.....	122
3.	Innringeres behov for råd.....	155
3.1.	Innledning	155
3.2.	Hva har innringerne spurt om?.....	155
3.3.	Forskjeller mellom brukergrupper	188
3.4.	Konklusjon.....	199
4.	Innringeres vurderinger.....	211
4.1.	Innledning	211
4.2.	Vurderinger av tjenestens innhold	212
4.3.	Vurderinger av tjenestens tilgjengelighet.....	244
4.4.	Tjenestens nedslagsfelt	255
4.5.	Konklusjon.....	266
5	Konklusjon.....	277

Litteratur	29
vedlegg 1: Spørreskjema.....	31
Vedlegg 2: Fylkesprofiler	35

1. BRUKERUNDERSØKELSE; DATA OG METODE

1.1. INNLEDNING

Alle kommuner har plikt til å ha et tilfredsstillende tilbud om gratis økonomisk rådgivning for sine innbyggere. Denne tjenesten er — med noen unntak — lokalisert til NAV-kontorene. I tillegg har NAV opprettet en riksdekkende telefontjeneste for økonomirådgivning. Disse rådgiverne driver ikke med saksbehandling, men gir råd og veiledning over telefon som kan hjelpe den enkelte innringer med selv å løse situasjonen eller finne fram til den hjelpen som fins lokalt. Ved NAV-kontorene er det dessuten ofte ventetid for å slippe til hos en rådgiver. I mellomtiden kan personer med økonomiske problemer hjelpe seg selv ved å ringe 800gjeld — altså 800 45353 — og sette i gang en prosess som senere omfatter saksbehandling hos NAV lokalt.

Telefontjenesten ble opprettet i november 2009, og er gratis for brukerne. Den er primært blitt gjort kjent gjennom NAV's hjemmesider på nett og informasjon på det enkelte NAV-kontor. Saksbehandlere i førstelinjen kan anbefale brukere å ta kontakt med tjenesten, særlig hvis det er lang ventetid for å slippe til hos en spesialrådgiver. Tjenesten har i relativt liten grad vært synlig i media som aviser, radio og TV.

Samtidig med at tjenesten ble igangsatt fikk SIFO i oppdrag å gjennomføre en brukerundersøkelse. Den har vært organisert som et kort oppfølgingsintervju på telefon etter at brukeren har mottatt hjelp fra rådgiverne. Undersøkelsen har hatt som mål å dokumentere kjennetegn ved de som henvender seg til 800gjeld, hva de trenger hjelp til, og hvor fornøyde de er med de råd og den veiledning og behandling de har fått. Den foreliggende rapporten omhandler tjenestens første fire måneder — fra oppstarten i november 2009 til begynnelsen av mars 2010.

Hovedkonklusjonen er at 800gjeld er meget godt mottatt blant brukerne av tjenesten.

1.2. UNDERSØKELSESDSIGN

Den foreliggende undersøkelsen er basert på 3-4 minutters intervjuer med privatpersoner som har henvendt seg til 800gjeld for å få hjelp. Feltarbeidet ble utført av TNS-Gallup i perioden 09.11.2009 til 05.03.2010 ved hjelp av et spørreskjema utarbeidet av SIFO og tilrettelagt i samarbeid med TNS-Gallup.¹ Opplegget var at dataene skulle samles inn i to omganger; én runde med intervjuer før jul for å fange opp brukernes erfaringer i tjenestens oppstartsfase, og en ny runde i mars 2010 for å registrere eventuelle endringer etter at tjenesten hadde ”satt seg”. Etter planen skulle dette resultere i to utvalg, hver på 200 respondenter, basert på en tilfeldighetsmekanisme; for eksempel at hver andre eller tredje innringer fikk tilbud om å delta i undersøkelsen. Rådgiverne fikk oppgaven med å rekruttere innringerne mot slutten av telefonsamtalen.

Opplegget måtte imidlertid forandres underveis. Dette var dels fordi antall innringer var lavere enn forventet. Det viste seg fort at det ikke var flere brukere enn at samtlige kunne spørres om de ville delta. Men selv om det store flertallet ga sitt samtykke var det likevel ikke tilstrekkelig til å generere de to utvalgene innenfor fastsatte tidsrammer. En viktig grunn til dette var at det var vanskeligere enn antatt å komme i kontakt med innringerne. Dette har bl.a. sammenheng med at det teknisk sett ikke lot seg gjøre å foreta intervjuene rett etter at rådgivningen var ferdig. Isteden ble brukernes telefonnumre oversendt TNS-Gallup i kryptert form annenhver dag. Konsekvensen var at det kunne gå 2-3 dager mellom samtykke og oppringing fra en intervjuer. Det er rimelig å tenke seg at en del brukere dermed mistet lysten til å delta. Men sannsynligvis er det viktigere at økonomiske problemer er et vanskelig tema å snakke om. Når brukeren blir ringt opp av en intervjuer er det sistnevnte som velger tidspunkt. Respondenten kan da befinne seg i sosiale rom hvor det er vanskelig å gjennomføre en samtale om et sensitivt tema. Hvis respondenten ringes opp på en mobiltelefon vil han dessuten få opp et ukjent nummer på displayet. Enkelte kan ha følt dette som ubehagelig og for eksempel forbundet det med en mulig kreditorpågang.

Disse vanskelighetene førte til at istedenfor å rekruttere respondenter i to omganger, ble det rekruttert kontinuerlig fra november til mars — dog ikke mellom 18. desember og 7. januar pga. jule- og nyttårshøytiden. Det førte også til at det bare lyktes å få ett utvalg på 200 respondenter i løpet av de 4 månedene som datainnsamlingen pågikk. Utvalgets størrelse begrenser selvsagt mulighetene til å analysere materialet. En oppfølgingsrunde senere i 2010 eller 2011 kan vurderes.

¹ Jf. vedlegg 1.

1.3. FRA POPULASJON TIL UTVALG

Inntaket til å vurdere utvalgets representativitet er å følge utvelgingsprosessen trinn for trinn. Denne begynner med selve rekrutteringen som altså ble foretatt av rådgiverne mot slutten av samtalen med innringerne. De som gir sitt samtykke til å delta ble registrert med fornavn, telefonnummer og oppringingsdato. De som ikke ønsket å bli intervjuet ble kun registrert med telefonnummer. Dette gjør det til en viss grad mulig å vurdere systematikken i frafallet basert på opplysninger som kan hentes ut fra telefonnumrene. Det er flere feilkilder knyttet til denne framgangsmåten. Innringeren trenger for eksempel ikke å ringe 800gjeld med sin egen telefon. Dessuten er ikke alle telefonnumre egnet til å fremskaffe ønsket informasjon. Likevel gir dette et vurderingsgrunnlag som er betydelig bedre enn ingenting.

Tabell 1.1 gir en oversikt over prosessen fra populasjon til utvalg. I perioden har 800gjeld registrert 768 oppringinger fra privatpersoner. Da har rådgiverne filtrert bort

Tabell 1.1 Fra populasjon til utvalg

Utfall	Antall
Registrerte oppringinger	733
Ikke villig/ anonym	160
Netto utvalgsramme	573
Ikke kontakt	311
Nekt	62
Utvalg	200

Tabell 1.2 Kjønnsfordeling. Prosent

Kjønn	Populasjon	Utvalg
Mann	62,1	59,5
Kvinne	37,9	40,5

gjengangere — altså personer som har brukt tjenesten mer enn én gang. Ved gjennomgang av listene fant TNS-Gallup ytterligere 35 gjengangere slik at populasjonen av innringere som utvalget genereres fra består av totalt 733 personer. Av disse ønsket 160 å være anonyme eller ga beskjed om at de ikke ønsket å være med i undersøkelsen. Netto utvalgsramme blir dermed 573.

Alle 573 potensielle respondenter ble forsøkt kontaktet av TNS-Gallup. I 311 eller 54% av tilfellene ble det av ulike grunner ikke oppnådd kontakt. Den langt hyppigste årsaken var at respondenter ikke besvarte anropet — selv etter 5 (fasttelefon) eller 3 (mobiltelefon) forsøk. Dette skjedde i 239 av tilfellene. Resten skyldtes forhold som opptattsignal, at respondenter ikke var tilgjengelig for intervju ved oppringing og at nummeret ikke lenger var i bruk. På den annen side ble det oppnådd kontakt med 262 respondenter. Av disse ønsket 62 ikke lenger å delta — først og fremst pga. manglende interesse, noe som bl.a. kommer til

Tabell 1.2: Geografisk fordeling. Prosent

Fylke	Populasjon	Utvalg
Østfold	10,2	9,5
Akershus	9,6	10,0
Oslo	11,7	13,5
Hedmark	5,4%	4,0
Oppland	5,1	3,0
Buskerud	1,8	3,5
Vestfold	8,4	11,0
Telemark	4,8	4,0
Aust-Agder	3,0	3,0
Vest-Agder	1,2	2,0
Rogaland	7,8	6,5
Hordaland	9,9	8,5
Sogn & Fjordane	1,5	1,5
Møre & Romsdal	2,4	1,5
Sør-Trøndelag	3,0	3,5
Nord-Trøndelag	1,8	2,5
Nordland	3,9	4,0
Troms	6,9	5,5
Finnmark	1,5	1,5
Ukjent	400 stk	3 stk

uttrykk ved at samtalen avbrytes uten videre forklaring.

Dermed står vi tilbake med 200 respondenter. Denne gruppen kan nå sammenlignes med populasjonen som helhet og med de som i utgangspunktet takket ja til å delta i undersøkelsen. Tabell 1.3 viser den geografiske fordelingen for to grupper av respondenter: populasjonen som helhet og de 200 som utgjør utvalget. Dersom vi forutsetter at de 400 medlemmene av populasjonen hvor hjemfylket er ukjent fordeler seg tilfeldig på fylkene relativt til folketallet, ser vi at den geografiske fordelingen i utvalget ligger rimelig nært opptil populasjonsfordelingen. Det knytter seg selvsagt noe usikkerhet til denne forutsetningen. Dersom vi isteden ser på kjønnsfordelingen i utvalg og populasjon (tabell 1.2) kommer vi på sikrere grunn da vi ikke har frafall på denne variabelen. Sammenligningen av utvalg mot populasjon viser at det er en svak overrepresentasjon av kvinner i utvalget. Det er imidlertid ikke laget en vekt for å korrigere for dette.

Med de forbehold som er gjort ovenfor er konklusjonen at så langt vi kan se gjenspeiler utvalget populasjonen i rimelig grad. Det er også lite som tyder på at utvelgingsprosessen i seg selv har skapt systematiske skjevheter i utvalget.

2. KJENNETEGN VED INNRINGERNE

2.1. INNLEDNING

Vi begynner den empiriske gjennomgangen med å se på hva som kjennetegner brukerne av 800gjeld. I løpet av et kort intervju av 3-4 minutters varighet er det imidlertid begrenset hva vi får av bakgrunnsinformasjon om innringerne. Videre har vi med bare ett og ikke to utvalg å gjøre; som vi allerede har nevnt gikk den opprinnelige planen ut på å sammenligne oppstartsfasen med en senere periode hvor tjenesten hadde ”satt seg”. Likevel gir opplysningene om dato for når intervjuet fant sted en mulighet til å lete etter eventuelle forskjeller mellom brukere som benyttet seg av 800gjeld i henholdsvis 2009 og 2010. Dette deler utvalget i to, med en drøy $\frac{1}{3}$ av observasjonene i den førstnevnte gruppen og resten i den sistnevnte. Slik sett implementerer vi en analytisk strategi som ligger så nært opptil det opprinnelige designet som mulig— selv om antall observasjoner relativt lite.

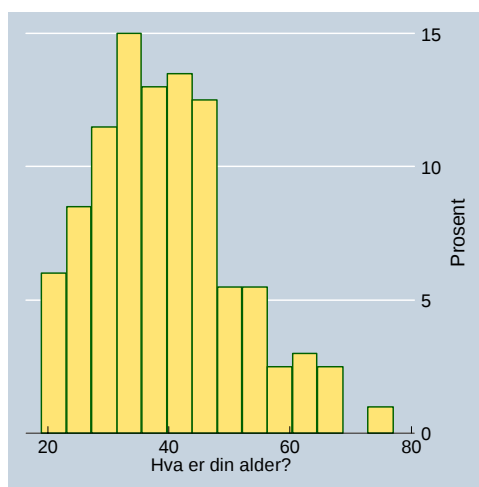
2.2. KJØNN OG ALDER

Når det gjelder tradisjonelle bakgrunnsvariable som for eksempel kjønn har vi allerede lagt merke til at det er en svak overrepresentasjon av kvinner i utvalget sammenlignet med populasjonen av innringere i perioden. Sett under ett viser tabell 2.1 at kvinneandelen i utvalget er 40% mot 60% menn. Dette er omtrent som forventet, og speiler kjønnsfordelingen i for eksempel gjeldsordningssaker hvor andelen kvinner har vært stadig økende — fra rundt 20% på 90-tallet til 35% blant de som avsluttet en gjeldsordning i 2007 (Poppe, 2009). Når det gjelder det foreliggende utvalget av innringere ser viser dessuten tabell 2.1 at kjønnsfordelingen har holdt seg noenlunde stabil gjennom de fire månedene som tjenesten har vært operativ — med noen flere kvinnelige innringere før jul enn etter jul. Denne forskjellen er imidlertid ikke statistisk signifikant.

Tabell 2.1: Kjønn, alder og høyeste fullførte utdanning. Prosent. N=73 (2009), 127 (2010), 200 (alle)

	2009	2010	Alle
Menn	58	61	60
Kvinner	42	39	40
Gj.sn. Alder	38	40	39
Grunnskole	16	16	16
Videregående	44	48	47
Univ. inntil 4 år	30	29	29
Univ. Over 4 år	10	7	8

Figur 2-1 Aldersfordelingen i utvalget under ett. N=200



En annen tradisjonell bakgrunnsvariabel er alder. Også aldersfordelingen er omtrent som forventet; den yngste respondenter er 19 år, den eldste 77, og gjennomsnittsalderen for utvalget sett under ett ligger rundt 39 år. Det betyr at hovedtyngden av innringene befinner seg i en livsfase hvor de i økonomisk forstand kan karakteriseres som samfunnets hovedaktører. Den grafiske framstillingen av aldersfordelingen i figur 2-1 viser i tillegg at aldersfordelingen er noe venstreskjev med et tyngdepunkt i intervallet 30-40 år og et lavere antall innringere over 60 år som trekker gjennomsnittet oppover.

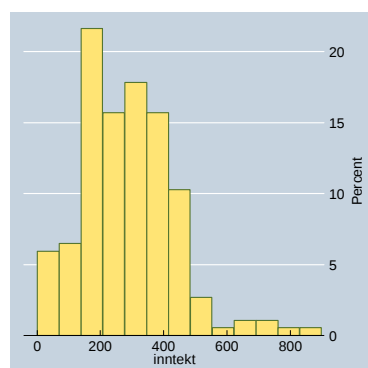
2.3. INNRINGERNES RESSURSSITUASJON

Et annet inntak til å karakterisere innringene er å se på deres ressurssituasjon. Spørreskjemaet inneholder noen få ressursindikatorer. Utdanning er en av dem. Her viser tabell 2-1 at i utvalget sett under ett er det 63% som har grunnskole eller videregående som høyeste fullførte utdanning. 37% har følgelig eksamen fra universiteter og høyskoler, men det er bare et lite mindretall — 8% — som har mer enn 4 års utdanning på dette nivået. Det er helt minimale forskjeller mellom gruppen som ble intervjuet i 2009 og 2010. Hovedinntrykket er m.a.o. at innringene som gruppe betraktet er rela-

Tabell 2-1: Brutto årsinntekt i kroner. N=73 (2009), 127 (2010), 200 (alle)

	2009	2010	Alle
Gj.sn inntekt	288.000	283.000	284.800
Minimum	100.000	0	0
Maksimum	800.000	900.000	900.000

Figur 2-1 Inntektsfordelingen i utvalget under ett. Brutto årsinntekt i kroner. N=200

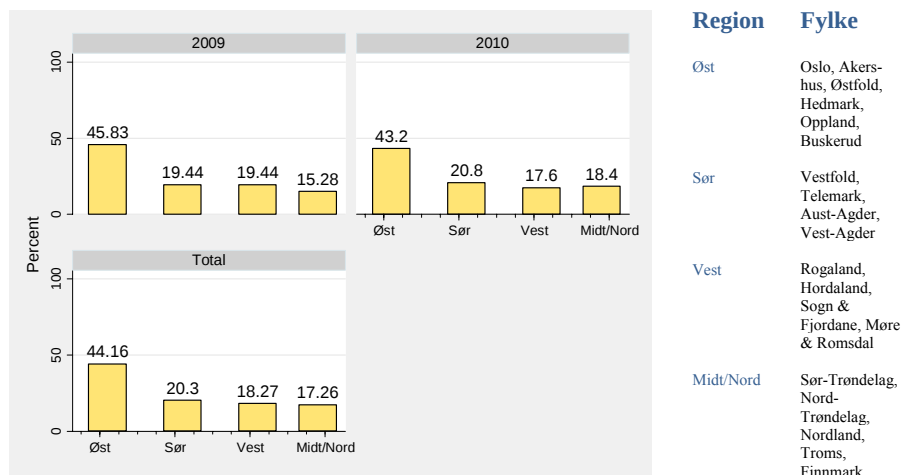


tivt ressursvake, og at hovedtyngden av respondentene skårer lavt på denne ressursdimensjonen.

Når det gjelder inntekt varierer respondentenes personlige brutto årsinntekt fra langt under 100.000 til nærmere en million kroner. Tabell 2-2 viser at gjennomsnittsinntekten for utvalget under ett ligger på 284.800 og at gjennomsnittet har ligget relativt stabilt i de fire månedene 800gjeld har vært operativ. Figur 2-2 gir inntrykk av at fordelingen er svakt høyreskjev. Forskjellen mellom gjennomsnittsinntekten og medianinntekten — dvs. den inntekten som deler respondentene i to like store grupper — er imidlertid liten: 284.800 mot 280.00. Substansielt sett er det likevel på sin plass å peke på at mange av innringerne har relativt lave inntekter — i noen tilfeller så lav at de kommer under fattigdomsgrensen.² Dessverre har vi verken opplysninger om innringernes familietype eller skatt. Dermed er det vanskelig å anslå hvor mange av dem dette gjelder.

² Siden Bondevik-II har det vært vanlig å operere med fattigdomsgrenser tilsvarende (2006-kroner) 101.000 for enslige, 151.000 for enslige forsørgere med ett barn, 171.000 for par uten barn og 221.000 for husholdninger med to voksne og ett barn (Hansen, Bogen, Fløtten, Pedersen, & Sørvoll, 2008, s. 12). Grenseverdiene viser til årlige inntekter *etter* skatt. Det er vanskelig å gi et eksakt anslag på hvor mange av innringerne som lever under fattigdomsgrensen i 2009. Spørreskjemaet gir verken opplysninger om skattetrekk eller husholdets samlede inntekt der skyldner har partner og evt. hjemmевærende barn. Dessuten er eksisterende inntektsdata vi kan sammenligne med eldre enn 2009. Men underlagsmaterialet indikerer likevel at andelen fattige i utvalget kan ligge mellom 5% og 10%.

Figur 2-3: Geografisk fordeling. Prosent. N=200



2.4. GEOGRAFISK FORDELING

Til slutt skal vi se på den geografiske fordelingen for brukerne av 800gjeld. En fylkesvis opptelling av respondentene er gjengitt i vedlegg 2. Siden utvalget er lite er det imidlertid rimeligere — og mer oversiktlig — å rapportere en fordeling basert på landsdeler. Vi skiller her mellom fire regioner: Øst, Sør, Vest og Midt/Nord. Som vi ser i figur 2-3 er 45% av respondentene hjemmehørende i region Øst. Videre er 20% bosatt i region Sør, 18% i Vest og de resterende 17% i Midt/Nord. Det er kun små variasjoner i tjenestens geografiske nedslagsfelt fra 2009 til 2010. Dette betyr at innringerne kommer fra hele landet, og at flertallet av dem er bosatt i de mest befolkningsrike regionene.

2.5. KONKLUSJON

Når vi ser på tradisjonelle bakgrunnsvariable som kjønn, alder, inntekt, utdanning og geografi er hovedkonklusjonen at 800gjeld ser ut til å ha et relativt vidt nedslagsfelt. Riktignok er brukerne av tjenesten sett under ett ressursmessig svak i termer av inntekt og utdanning. Likevel finner vi både personer med høy inntekt og høyere utdanning blant innringerne. Aldersfordelingen peker i samme retning: 800gjeld ser ut til å favne hele aldersspennet fra myndige personer og langt inn i pensjonsalderen. Riktig-

nok er alderfordelingen noe skjev med hovedtyngden under 40 år, men gitt samfunnsutviklingen og utbredelsen av nye betalingsmidler som for eksempel kredittkort er ikke dette så unaturlig. Til sist har vi sett at innringerne kommer fra hele landet med et flertall fra de mest befolkningsrike regionene. Slik sett må økonomirådgivningstelefonen betraktes som vellykket.

3. INNRINGERNES BEHOV FOR RÅD

3.1. INNLEDNING

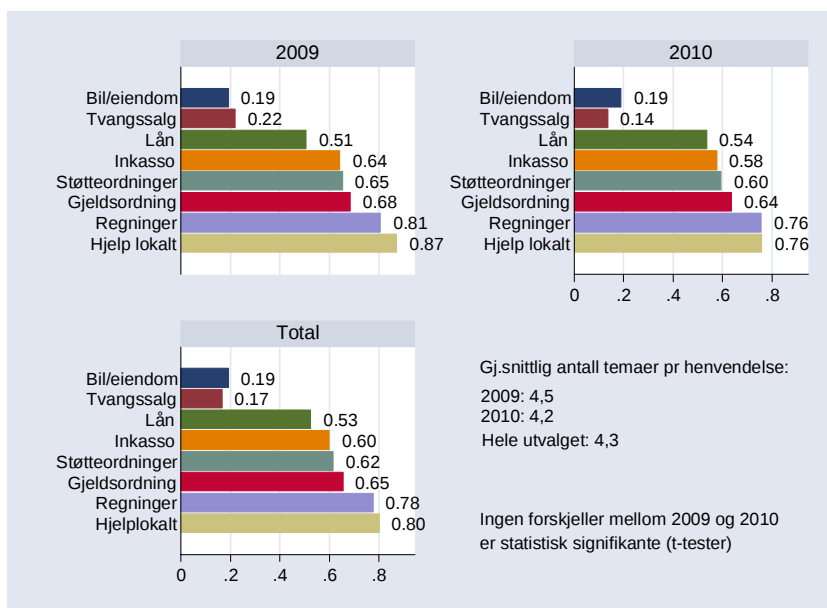
I dette kapitlet ser vi nærmere på hvilke tema brukerne av 800gjeld har ringt for å ta opp med rådgiverne. I utgangspunktet har vi spurt respondentene om 8 mulige slike temaer, og de har svart ja eller nei til hver av dem i den grad de dekker opp aspekter ved deres henvendelser. Vi har valgt denne tilnærmingen fordi økonomiske vanskeligheter sammensatte og kan ha flere ulike sider ved seg som hver kan gi behov for råd og veiledning. I tillegg har respondentene hatt anledning til å nevne andre temaer dersom de 8 spørsmålene ikke er dekkende for det de ringte for. Relativt få benyttet seg av dette. I presentasjonen av resultatene ser vi ikke bare på hvor ofte temaene går igjen i brukernes henvendelser, men også hvorvidt henvendelsenes innhold varierer med bosted og andre kjennetegn ved innringerne.

3.2. HVA HAR INNRINGERNE SPURT OM?

Økonomiske problemer er ofte sammensatte. Dette har vi tatt hensyn til ved å la respondentene ta stilling til hvert av de i alt 8 temaene som vi på forhånd blinket ut som de mest sannsynlige saksområdene som innringerne ville ha spørsmål om. Alternativet ville vært å be dem om å oppgi den viktigste grunnen til at de tok kontakt med 800gjeld. Dette ville imidlertid øvd vold på virkeligheten. Materialet viser at antall temaer pr henvendelse varierer fra 1 til 8, med et gjennomsnitt på 4,5 temaer i 2009 og 4,2 i 2010. Denne forskjellen er ikke statistisk signifikant. Den høye kompleksiteten i innringernes ærender tyder på at mange befinner seg i en utsatt posisjon, noe som selvsagt også stiller store krav til rådgivernes kompetanse og evne til å behandle mennesker. Dette er noe vi vender tilbake til i kapittel 4.

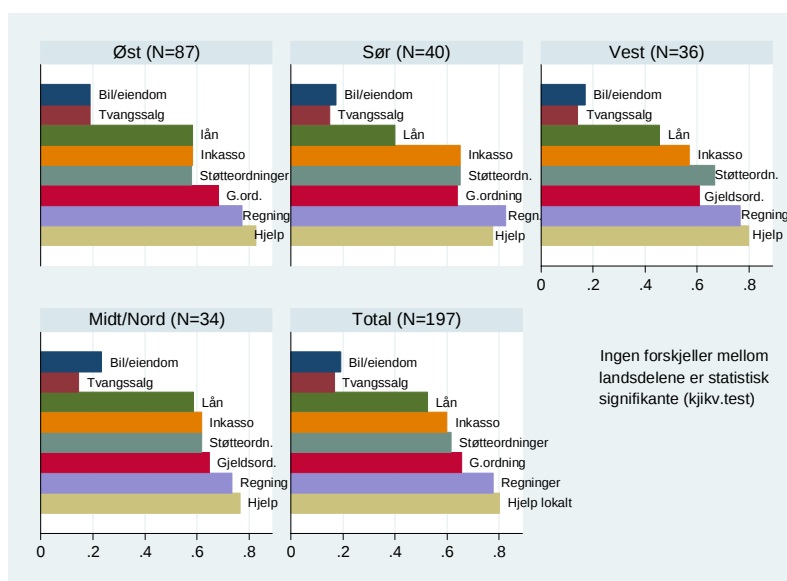
De 8 temaene vi spurte respondenten om var følgende: *bil/eiendom, tvangssalg, lån, inkasso, sosiale støtteordninger, gjeldsordning, regninger* og hvor man kan finne

Figur 3-1: Temaer som brukerne har tatt opp med rådgiverne på 800gjeld. Andeler. N=200



hjelp lokalt. Figur 3-1 viser hvordan innringerne sett under ett fordeler seg på disse temaene (grafene for *total*), og hvordan utviklingen har vært fra 2009 til 2010. Hvis vi ser på totalgrafene først, er temaene ordnet etter hyppighet. Øverst i grafene finner vi bil/eiendom og tvangssalg som er temaene som går minst igjen. Likevel har 17-20% av innringerne hatt spørsmål om dette. Nederst i grafene finner vi saksfeltene som brukerne hyppigst har spørsmål i tilknytning til. Som vi ser har hele 78-80% av innringerne spurt om råd og veiledning i forbindelse med regninger og hvor man kan henvende seg for å få hjelp lokalt. I mellomstadiet finner vi saksfelt som inkasso, sosiale støtteordninger og gjeldsordning som har vært aktuelle i 60-66% av henvendelsene. På forhånd hadde vi kanskje trodd at temaet lån skulle komme høyere opp på listen. Likevel har omtrent halvparten av alle innringerne hatt spørsmål knyttet til dette.

Når det gjelder utviklingen fra 2009 til 2010 er det bare mindre bevegelser i henvendelsenes tematiske innhold. Den mest iøynefallende forskjellen er at de to minst forekommende saksfeltene — bil/eiendom og tvangssalg — bytter plass på listen. Selv om spørsmål om tvangssalg reduseres fra 22% til 14% er dette ikke statistisk signifikant og skyldes tilfeldigheter i utvalgets sammensetning. I sum betyr dette at det tematiske innholdet i tjenesteytingen satt seg ganske fort i et fastlagt mønster.

Figur 3-2 Temaer etter regioner. Andeler ^{a)}

^{a)} Øst: Oslo, Akershus, Østfold, Hedmark, Oppland, Buskerud. Sør: Vestfold, Telemark, Aust-Agder, Vest-Agder. Vest: Rogaland, Hordaland, Sogn & Fjordane, Møre & Romsdal. Midt/Nord: Sør-Trøndelag, Nord-Trøndelag, Nordland, Troms, Finnmark

Det er også visse geografiske forskjeller i forekomsten av temaer. Figur 3-2 illustrerer denne variasjonen ved å se på landsdeler. Sammenlignet med totalgrafen, som altså gjelder for hele utvalget under ett, gir landsdelprofilene et visuelt inntrykk av individuell variasjon. Mest skiller kanskje region Vest seg ut. Går vi ned på fylkesnivå blir variasjonen i temaene enda tydeligere. Denne grafen er gjengitt i vedlegg 2. Ingen av de geografiske profilene — verken på landsdelsnivå eller fylkesnivå — er imidlertid statistisk signifikante. Dette kan selvsagt være helt reelt. Men det kan også ha sammenheng med at utvalget av innringere er for lite til å avdekke den tematiske variasjonen. Når for eksempel de 6 innringerne fra Aust-Agder verken har hatt spørsmål om tvangssalg eller lån er dette vanskelig å trekke sterke konklusjoner om temaenes aktualitet i området og fylkets profil i forhold til andre fylker. Problemet med få observasjoner går også igjen i mange andre av fordelingene i denne rapporten. Det kan derfor vurderes om ytterligere data skal hentes inn — særlig hvis behovet for telefon-tjenesten skule øke ute i samfunnet.

Et annet poeng i denne forbindelse er at populasjonen av henvendelser — 768 telefoner fra 733 ulike brukere på 4 måneder — virker lavt i forhold til tjenestens potensial

i befolkningen. I 2009 var for eksempel andelen husholdninger med tilbakevendende betalingsproblemer 5,3 % — noe som tilsvarer i overkant av 100.000 økonomiske enheter og involverer kanskje et dobbelt så stort antall personer (Tuft, 2009). Videre melder Lindorff (2010) om at 207.515 nordmenn har betalingsanmerkninger pr 1. kvartal 2010. Når antall henvendelser fra privatpersoner er såpass lavt i tjenestens første 4 måneder som det har vært, skyldes det antakeligvis at 800gjeld ikke har vært særlig synlig i media i denne perioden og primært vært bekjentgjort gjennom NAV's egne kanaler; NAV's nettside og andre lokale informasjonskilder. Dette har dels sammenheng med et ønske om en kontrollert oppstart hvor man unngår at tjenesten sprenges av for stor pågang. Det ligger også til grunn en respekt for det ukjente; at man på forhånd ikke kunne vite nøyaktig hva brukerne ville spørre om og dermed heller ikke hadde en full oversikt over hva slags spisskompetanse som krevdes av de som skulle betjene telefonen. Denne usikkerheten burde nå være betydelig redusert. Man står derfor mer fritt til å vurdere hvordan tjenesten kan gjøres mer kjent for publikum.³

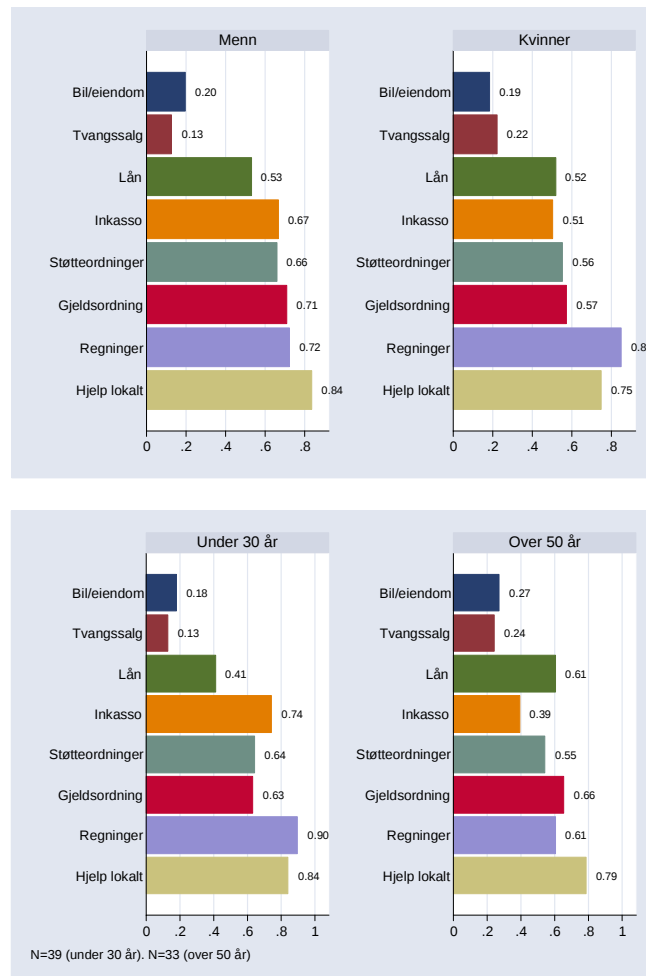
I tillegg har respondentene hatt anledning til å nevne andre temaer enn de 8 vi har spurt eksplisitt om. 25% har gjort det. Dette dreier seg hovedsakelig om sykdom, advokathjelp og det vi kan kalle '*second opinion*': innholdet i innspill fra andre rådgivere man har snakket med.

3.3. FORSKJELLER MELLOM BRUKERGRUPPER

I utgangspunktet er det grunn til å anta at ulike grupper av brukere vil skille seg fra hverandre mht. hvilke temaer som det er aktuelt å be om råd og veiledning til. Data-materialet er som sagt lite — både i termer av antall observasjoner og bakgrunnsvariable. Men enkelte forskjeller lar seg likevel identifiseres. Som figur 3-3 viser, er det for eksempel en viss variasjon mellom menn og kvinner; mens menn oftere enn kvinner spør om inkasso, har kvinner oftere enn menn spørsmål om regninger. Videre er inkasso og regninger et mer aktuelt tema for innringere under 30 år enn for brukere over 50 år. Figur 3-3 antyder også at de over 50 oftere enn de under 30 har spørsmål i tilknytning til lån, men denne forskjellen er ikke statistisk signifikant. Til slutt ser vi i figur 3-4 at en høyere andel lavutdannede enn høyutdannede har henvendt seg til

³ Lindorff-analysen legger også fram totaltall for 800gjeld som viser at antall betjente henvendelser ligger på 1.500 på 5 måneder. Det er betydelig mer enn våre tall skulle tilsi. Forskjellen forklares bl.a. med at 800gjeld også benyttes av profesjonelle brukere — for eksempel økonomiske rådgivere lokalt i NAV. Dette er et aspekt ved tjenesten som faller utenfor den foreliggende brukerundersøkelsen.

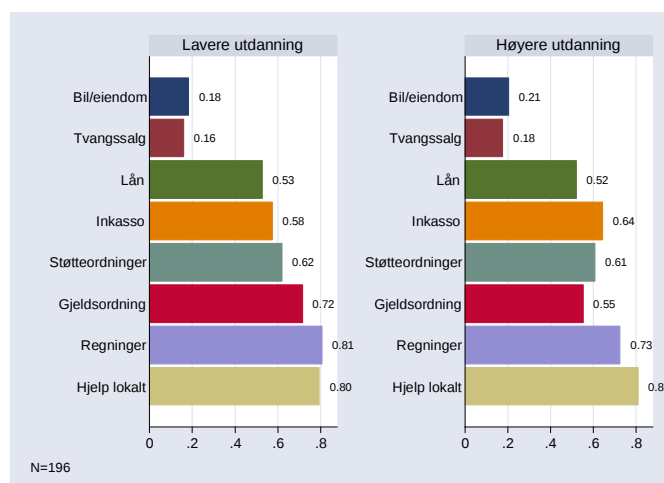
Figur 3-3: Forskjeller i temaer etter kjønn og alder. Andeler. N=200.



800gjeld med spørsmål om gjeldsordning. Skillet mellom lav og høy utdanning går her ved videregående; de høyutdannede har fullførte eksamener på høyskole- eller universitetsnivå. Alle nevnte forskjeller er statistisk signifikante.

3.4. KONKLUSJON

Hovedinntrykket er at tjenestens tematiske innhold satt seg allerede i oppstartsfasen. De hyppigst forekommende saksfeltene er regninger og hvor man kan finne adekvat

Figur 3-4: Temaer etter høyeste fullførte utdanning. Andeler ^{a)}

^{a)} Lavere utdanning: grunnskole eller videregående. Høyere utdanning: fullførte studier på høyskole eller universitetsnivå

hjelp lokalt der man bor. I gjennomsnitt har innringerne spørsmål om i overkant av 4 temaer. Den høye kompleksiteten i innringernes ærender tyder på at mange befinner seg i en utsatt posisjon. Antall henvendelser fra privatpersoner synes imidlertid å være noe lavt i forhold til tjenestens potensial i befolkningen. Det bør vurderes om 800gjeld bør gjøres bedre kjent for folk flest.

4. INNRINGERNES VURDERINGER

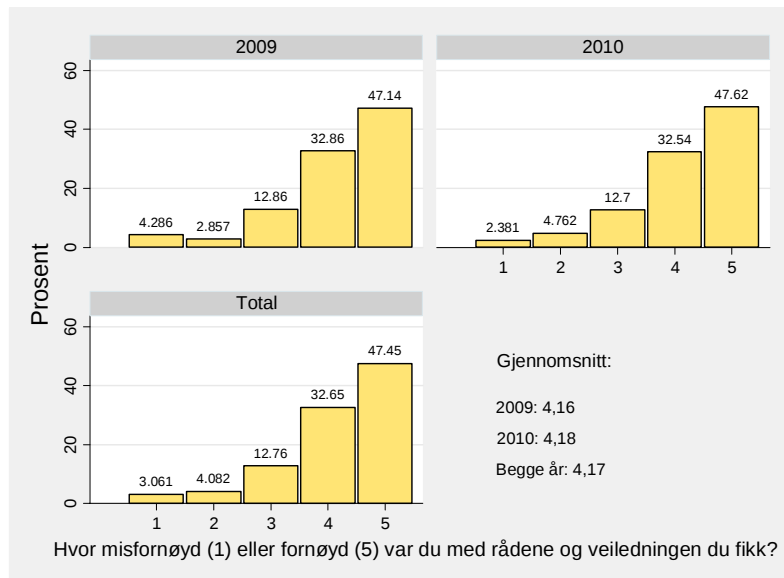
4.1. INNLEDNING

Den primære hensikten med brukerundersøkelsen er å få et bilde av hvor fornøyde innringerne til 800gjeld er med tilbudet. I dette kapitlet ser vi derfor på deres vurderinger av utvalgte aspekter ved tjenesten. Dette dreier seg dels om innholdet — altså den hjelpen og behandlingen de faktisk får. Som allerede påpekt i forrige kapittel er økonomiske problemer ofte svært sammensatt, noe som stiller store krav til rådgiverens kompetanse og evne til å behandle mennesker. Et annet kvalitetsaspekt er tjenestens tilgjengelighet. Dersom man må vente lenge i telefonen før man slipper til, eller opplever ikke å komme igjennom i det hele tatt før etter gjentatte forsøk, vil dette neppe inngi tillit. Dessuten er vi opptatt av hvorvidt brukerne har vært i kontakt med andre rådgivere i deres nærområde eller andre steder før de kontaktet 800gjeld om sine problemer. Spørreundersøkelsen er som sagt begrenset. Her rapporteres to indikatorer på innhold, én på tilgjengelighet og én på kontakt med andre rådgivere.

4.2. VURDERINGER AV TJENESTENS INNHOLD

Vi har bedt brukerne om å vurdere tjenestens innhold ved hjelp av to indikatorer. Den første dreier seg ganske enkelt om hvor fornøyde eller misfornøyde de er med rådene og veiledningen de fikk. Dette måles på en skala fra 1 til 5, hvor 1 betyr svært misfornøyd og 5 betyr svært fornøyd. Som vi ser i figur 4-1 er inntrykket at brukertilfredsheten målt på denne måten er stor. Totalfiguren for hele utvalget sett under ett viser at til sammen kun 7% har lagt seg på den misfornøyde enden av skalaen. Det er heller ikke mange som vurderer tjenesten til midt på treet: bare knappe 13%. De resterende respondenterne — 80% — er enten ganske fornøyde eller svært fornøyde med de rådene og veiledningen de har mottatt. Inntrykket av tilfredshet med tjenesten forsterkes ytterligere av at den hyppigst forekommende svarkategorien er '*svært fornøyd*': hele

Figur 4-1: Tilfredshet med råd og veiledning. Prosent. N=200

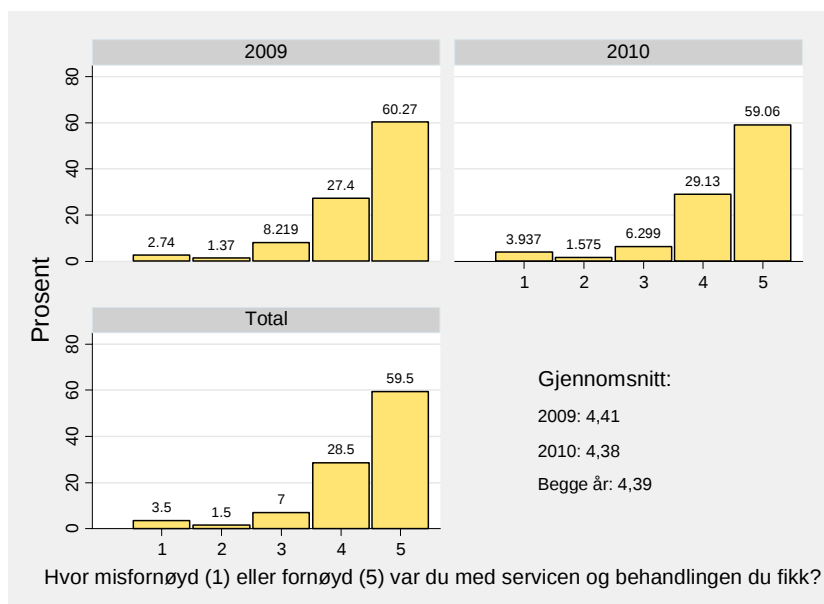


47% gir tjenestens toppkarakter. I gjennomsnitt vurderes tjenesten til i overkant av 4 på skalaen fra 1 til 5.

Videre viser figur 4-1 at det er ubetydelige variasjoner i brukernes vurderinger av tjenesten i 2010 sammenlignet med 2009. Forskjellene er da heller ikke statistisk signifikante. Det samme gjelder variasjoner i vurderingene mellom andre sosiale grupper som lar seg identifisere i datamaterialet. Menn og kvinner vurderer for eksempel tjenesten ganske likt. Det samme gjelder ulike aldersgrupper, utdanningsgrupper og inntektsgrupper. Det ser heller ikke ut til å ha betydning om man har vært i kontakt med andre rådgivere tidligere og dermed kan sammenligne de råd man får med dem man allerede har fått av andre. I sum betyr dette at det store flertallet av innringere uansett bakgrunn har fått råd og veiledning som de vurderer som verdifulle bidrag til en vanskelig livssituasjon.

Den andre fornøydhetsindikatoren dreier seg om hvordan innringerne har blitt mottatt av rådgiverne som betjener telefontjenesten. Vi har her spurt om hvor fornøyd de er med servicen og behandlingen de fikk da de ringte. Fra andre studier vet vi at dette er et kritisk punkt, og at mange brukere av sosialtjenesten rundt om i kommunene er utilfredse med den respekt de blir møtt med når de henvender seg for å få hjelp med

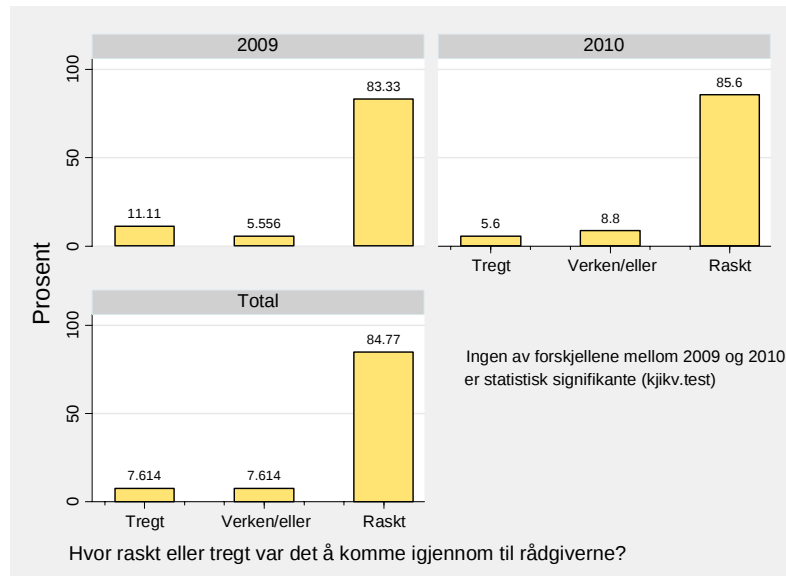
Figur 4-2: Tilfredshet med service og behandling. Prosent. N=200



økonomien (Poppe, 2009). På samme måte som med den første indikatoren måler vi fornøydhet med service og behandling på den samme skalaen fra 1 til 5, hvor 1 betyr svært misfornøyd og 5 betyr svært fornøyd. Igjen er resultatet meget positivt. Som vi ser av totalgrafene i figur 4-2 er det bare til sammen 5% som enten er svært misfornøyd eller ganske misfornøyd. Videre stiller beskjedne 7% seg nøytrale i spørsmålet ved å svare 3 på skalaen. Resten — altså 88% — er enten ganske fornøyd eller svært fornøyd med måten de er blitt mottatt på. Igjen er det hyppigst forekommende svaret 'svært fornøyd': nesten 60% sier de er det.

Nok en gang ser vi at variasjonene i vurderinger er ubetydelige fra 2009 til 2010, og heller ikke statistisk signifikante. Vi har heller ikke funnet forskjeller i fornøydhet med servicen og behandlingen mellom sosiale grupper. Det gjelder både kjønn, alder, utdanning og inntekt. Heller ikke kontakt med andre rådgivere forut for 800gjeld ser ut til å ha betydning. Rådgivningstjenesten får altså jevnt over svært gode skussmål av innringerne uansett sosial bakgrunn.

Figur 4-3: Vurdering av tjenestens tilgjengelighet. Prosent. N=200

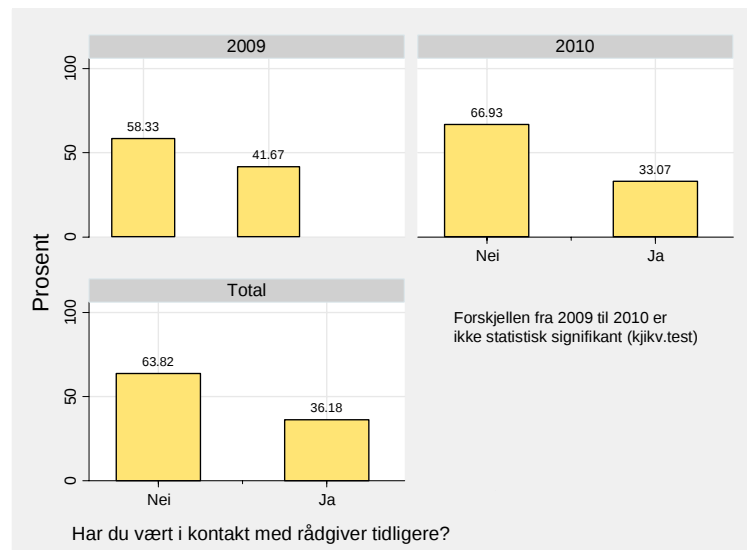


4.3. VURDERINGER AV TJENESTENS TILGJENGELIGHET

Et annet viktig aspekt ved slike tjenester er tilgjengeligheten; lang ventetid og tekniske problemer med å komme igjennom til rådgiverne vitner om et dårlig tilrettelagt tilbud og inngir liten tillit blant brukerne. Respondentene er derfor blitt spurt om det var tregt eller lett å få en rådgiver på telefonen. Igjen er resultatet meget positivt. Som vi ser i figur 4-3 synes hele 85% det gikk raskt, mens bare i underkant av 8% hadde opplevelsen av at det gikk tregt å komme igjennom. En tilsvarende andel stiller seg nøytrale i dette spørsmålet. Som vi ser antyder figuren at enda flere brukere er fornøyde med tilgjengeligheten i 2010 enn i 2009, men denne forskjellen er ikke statistisk signifikant. Det er heller ingen signifikante forskjeller mellom sosiale grupper definert ved hjelp av variablene kjønn, alder, utdanning, inntekt eller hvorvidt man har vært i kontakt med rådgiver tidligere eller ikke.

De svært gode skussmålene som brukerne her gir 800gjeld vitner om en godt tilrettelagt tjeneste, både teknisk og kapasitetsmessig. Men dette sier i seg selv lite om hvordan situasjonen er rent organisatorisk — altså hvorvidt de gode vurderingene skyldes at tjenesten er passe dimensjonert eller kjører med overkapasitet. Vi har tidligere

Figur 4-4: Om man har vært i kontakt med rådgiver tidligere. Prosent. N=200



påpekt at brukerpågangen er noe beskjeden sammenlignet med tjenestens potensial i befolkningen. Det kan av den grunn være klokt med overkapasitet i en oppstartsfase. Hva som vil skje når pågangen øker sier disse tallene ingenting om. Men det er all grunn til optimisme; så langt ser rådgivningstjenesten ut til å klare utfordringene godt.

4.4. TJENESTENS NEDSLAGSFELT

Det var på forhånd knyttet en viss spenning til hvem som ville benytte seg av den nye rådgivningstjenesten; ville det være de med alvorlige problemer eller lettere vanskeligheter, de som fra før er brukere av sosialtjenesten og andre rådgivningstjenester eller de som har bruk for råd og veiledning for første gang, unge eller gamle, de som med litt hjelp kan hjelpe seg selv eller de som trenger omfattende assistanse i sitt nærmiljø? Denne rapporten har vist at 800gjeld brukes av mange ulike sosiale grupper og i forbindelse med problemstillinger knyttet til en rekke aspekter ved husholdningenes økonomiske liv. Likevel er hovedinntrykket at tjenesten først og fremst brukes av personer som har økonomiske problemer av en viss størrelse og at 800gjeld ofte kontaktes som en del av en langvarig problemkarriere. Enkelte funn modifierer imidlertid dette inntrykket. Som vi så i kapittel 3 er for eksempel det hyppigst forekommende

temaet i henvendelsene hvor man kan få hjelp lokalt. Dette tyder på at i hvert fall en del av brukerne har et perifert forhold til hjelpeapparatet på innringingstidspunktet.

Kommunene har plikt til å ha en forsvarlig økonomisk rådgivningstjeneste for sine innbyggere. Som en riksdekkende tjeneste er 800gjeld et nytt tilskudd i tjenestetilbudet. Det er et viktig poeng at målgruppen ikke bare er personer som allerede benytter seg av eksisterende rådgivningstilbud, men også tiltrekker seg brukere som ennå ikke har hatt behov for å kontakte sosialtjenesten og som kanskje befinner seg i startfasen med økonomiske problemer. Det er også mange som vegrer seg for å ta kontakt med det lokale hjelpeapparatet og helst vil være anonym. I presentasjonen av 800gjeld på NAV's hjemmesider legges det da også vekt på å nå akkurat disse gruppene.

På denne bakgrunn har vi spurt innringerne om de har vært i kontakt med en rådgiver tidligere eller om dette er første gang man henvender seg for å få råd og veiledning. Figur 4-4 viser at 64% av brukerne svarer nei på dette spørsmålet. Fra 2009 til 2010 har det vært en svak forskyvning i retning av en noe høyere nei-andel blant innringerne, men denne forskjellen er ikke statistisk signifikant. Alt-i-alt styrker dette inntrykket av at 800gjeld favner bredere enn de som allerede er i kontakt med hjelpeapparatet, og således framstår som et supplement til allerede eksisterende rådgivningstilbud.

4.5. KONKLUSJON

Konklusjonen er at 800gjeld er blitt meget godt mottatt av brukerne — enten vi nå måler det i termer av fornøydhett med rådene og veiledningen man har mottatt, den servicen og behandlingen man har fått, eller tjenestens tilgjengelighet. Svært mange brukere gir 800gjeld toppkarakter — enten de nå er kvinner eller menn, lavutdannede eller høyutdannede, unge eller eldre, har lav eller høy inntekt, eller har vært i kontakt med andre rådgivere tidligere. Det er sjelden å se en offentlig tjeneste som er så godt mottatt av brukerne som denne.

Innringernes vurderinger styrker dessuten inntrykket av at 800gjeld favner bredt med sitt tilbud. Det er ikke bare personer som allerede har kontakt med det sosiale hjelpeapparatet som henvender seg til økonomirådgivningstelefonen, men tydeligvis også andre som har et mer perifert forhold til andre rådgivningstjenester. Dette er et klart pluss ved den nye tjenesten.

La oss likevel ta et forbehold når det gjelder det store antall potensielle respondenter som ikke svarte på telefonen fra Gallup. Det er en mulighet for at dette øker andelen fornøyde. Det er imidlertid lite trolig at dette vil rokke ved hovedinntrykket.

5 KONKLUSJON

Samtidig med at 800gjeld ble igangsatt i november 2009 fikk SIFO i oppdrag å gjennomføre en brukerundersøkelse. Den har vært organisert som et kort telefonintervju i regi av TNS-Gallup. Brukerne ble rekruttert av rådgiveren på 800gjeld på slutten av samtalen. Undersøkelsen har hatt som mål å dokumentere kjennetegn ved de som henvender seg til 800gjeld, hva de trenger hjelp til, og hvor fornøyde de er med de råd og den veiledning og behandling de har fått. Den foreliggende rapporten omhandler tjenestens første fire måneder — fra oppstarten i november 2009 til begynnelsen av mars 2010. Analysene er basert på et utvalg av 200 innringere. Så langt det er mulig å se gjenspeiler utvalget populasjonen av brukere i rimelig grad. Det er også lite som tyder på at utvelgingsprosessen i seg selv har skapt systematiske skjevheter i utvalget.

Hovedkonklusjonen er at 800gjeld er meget godt mottatt blant brukerne av tjenesten.

Når vi ser på tradisjonelle bakgrunnsvariable som kjønn, alder, inntekt, utdanning og geografi framstår 800gjeld med et relativt vidt nedslagsfelt. Riktignok er brukerne av tjenesten sett under ett ressursmessig svak i termer av inntekt og utdanning. Likevel finner vi også personer med høy inntekt og høyere utdanning blant innringerne. Aldersfordelingen peker i samme retning: 800gjeld ser ut til å favne hele aldersspennet fra ungdom over 18 år og langt inn i pensjonsalderen. Riktignok er aldersfordelingen noe skjev med hovedtyngde under 40 år, men gitt samfunnsutviklingen og utbredelsen av nye betalingsmidler som for eksempel kredittkort er dette som forventet. Videre viser materialet at innringerne kommer fra hele landet med et flertall fra de mest folkerike regionene. Dessuten er det ikke bare personer som allerede har kontakt med det sosiale hjelpeapparatet som henvender seg til 800gjeld, men også andre som har et mer perifert forhold til etablerte rådgivningstjenester. Langs alle disse parametrene må økonomirådgivningstelefonen kunne betraktes som vellykket.

Videre viser undersøkelsen at tjenestens tematiske innhold satte seg veldig tidlig, og at det ikke har endret seg mye i løpet av de 4 månedene som undersøkelsen dekker. De hyppigst forekommende spørsmålene er knyttet til regninger og hvor man kan

finne adekvat hjelp lokalt der man bor. Andre temaer omfatter gjeldsordninger, støtteordninger, inkasso, lån, tvangssalg og bil/eiendom. I gjennomsnitt berøres i overkant av 4 av disse temaene i hver henvendelse som 800gjeld får. Det innholdsmessige mangfoldet i innringernes ærender har sammenheng med at økonomiske problemer er sammensatte, og kan tyde på at mange befinner seg i en utsatt posisjon.

Angående tilfredshet med 800gjeld er den nye tjenesten blitt meget godt mottatt av brukerne — enten vi nå måler dette i termer av fornøydhet med rådene og veiledningen man har mottatt, den servicen og behandlingen man har fått, eller tjenestens tilgjengelighet. Svært mange brukere gir 800gjeld toppkarakter — enten de nå er kvinner eller menn, lavutdannede eller høyutdannede, unge eller eldre, har lav eller høy inntekt, eller har vært i kontakt med andre rådgivere tidligere. Det er sjelden å se en offentlig tjeneste som er så godt mottatt av brukerne som denne.

Imidlertid virker antall henvendelser fra privatpersoner å være noe lavt i forhold til tjenestens potensial i befolkningen; 768 henvendelser fra 733 forskjellige innringere synes relativt beskjedent i en periode hvor 207.515 privatpersoner har betalingsanmerkninger (Lindorffanalysen) og i overkant av 5% av husholdningene har tilbakevendende betalingsvansker (SIFO-rapporten). Det relativt beskjedne antall henvendelser fra privatpersoner kan bl.a. ha sammenheng med at 800gjeld ikke har vært særlig synlig i media og primært vært bekjentgjort gjennom NAV's egne kanaler. Dette skyldes antakeligvis at man har ønsket en kontrollert oppstart. Dessuten kunne man ikke på forhånd vite nøyaktig hva brukerne ville spørre om og dermed heller ikke hvilken spisskompetanse som krevdes av de som skulle betjene telefonen. Denne usikkerheten burde nå være ryddet av veien. Det bør derfor vurderes hvordan 800gjeld kan gjøres bedre kjent for folk flest.

LITTERATUR

Hansen, I. L. S., Bogen, H., Fløtten, T., Pedersen, A. W., & Sørvoll, J. (2008). *Det er jo ingen som sulter her, men ... Kommunale strategier i arbeidet med å forebygge og bekjempe fattigdom*. FAFO-rapport. Oslo: FAFO.

Lindorff. (2010). *Lindorff-analysen Q1-2010*. Oslo: Lindorff.

Poppe, C. (2009). *Etter Gjeldsordning. Hvordan det har gått med de som har gjennomført gjeldsordninger*. Oslo: SIFO.

Tufte, P. A. (2009). *Husholdningenes økonomiske situasjon 2009: betalingsproblemer ved finanskrisens begynnelse 2009*. Prosjektnotat. Oslo: Statens institutt for forbruksforskning (SIFO).

VEDLEGG 1: SPØRRRESKJEMA

Hva var det du ønsket råd og hjelp om da du kontaktet økonomirådgivningstelefonen? Var det.....(LES OPP)
--

<SPM1_1> **Problemer med lån?**

Ja ☐ 1
Nei ☐ 2
Ubesvart/Vet ikke ☐ 99

<SPM1_2> **Problemer med regninger?**

Ja ☐ 1
Nei ☐ 2
Ubesvart/Vet ikke ☐ 99

<SPM1_3> **Problemer med inkasso?**

Ja ☐ 1
Nei ☐ 2
Ubesvart/Vet ikke ☐ 99

<SPM1_4> **Hindre varslet tvangssalg?**

Ja ☐ 1
Nei ☐ 2
Ubesvart/Vet ikke ☐ 99

<SPM1_5> **Salg av bil, eiendom?**

Ja ☐ 1
Nei ☐ 2
Ubesvart/Vet ikke ☐ 99

<SPM1_6> **Forespørsel eller problemer med gjeldsordning?**

Ja ☐ 1
Nei ☐ 2
Ubesvart/Vet ikke ☐ 99

<SPM1_7> **Råd om økonomiske støtteordninger?**

Ja ☐ 1
 Nei ☐ 2
 Ubesvart/Vet ikke ☐ 99

<SPM1_8> **Å få vite hvor man kan henvende seg lokalt?**

Ja ☐ 1
 Nei ☐ 2
 Ubesvart/Vet ikke ☐ 99

<SPM1_9> **Annet**

Noe annet? (NOTER) ☐ 98,
 Ubesvart/Vet ikke ☐ 99,

<SPM2> **Hvor misfornøyd eller fornøyd var du med rådene og veiledningen du fikk? Vil du si... (LES OPP)**

Svært misfornøyd ☐ 1
 Ganske misfornøyd ☐ 2
 Verken misfornøyd eller fornøyd ☐ 3
 Ganske fornøyd ☐ 4
 Svært fornøyd ☐ 5
 Ubesvart/Vet ikke (IKKE LES OPP) ☐ 99

<SPM3> **Hvor misfornøyd eller fornøyd var du med servicen og behandlingen du fikk? Vil du si ... (LES OPP)**

Svært misfornøyd ☐ 1
 Ganske misfornøyd ☐ 2
 Verken misfornøyd eller fornøyd ☐ 3
 Ganske fornøyd ☐ 4
 Svært fornøyd ☐ 5
 Ubesvart/Vet ikke (IKKE LES OPP) ☐ 99

<SPM4> **Hvor tregt eller raskt synes du det var å komme igjennom til rådgiverne? Vil du si... (LES OPP)**

Tregt ☐ 1
 Verken tregt eller raskt ☐ 2
 Raskt ☐ 3
 Ubesvart/Vet ikke ☐ 99

<SPM5> **Har du vært i kontakt med andre rådgivningstjenester tidligere for å få råd og veiledning?**

Ja ☐ 1
 Nei ☐ 2

Ubesvart/Vet ikke ☐ 99

<KJONN> **Kjønn**

Mann ☐ 1

Kvinne..... ☐ 2

<ALDER> **Hva er din alder?**

<UTDANNING> **Hva er din høyeste fullførte utdanning?**

Grunnskole (10årig grunnskole, 7årig folkeskole eller lignende)..... ☐ 1

Videregående utdanning (Allmennfag, yrkesskole eller annet)..... ☐ 2

Universitets- eller høyskoleutdanning, inntil 4 års varighet ☐ 3

Universitets- eller høyskoleutdanning, 5 år eller mer ☐ 4

Ubesvart/Vet ikke ☐ 99

<INNT> **Hva er din årsinntekt, svar i nærmeste 1000 kroner?**

Noter i antall 1000 Kroner.

VEDLEGG 2: FYLKESPROFILER

