

# Gjeldsfloken

---

En digital tjeneste som tilgjengeliggjør innbyggernes økonomiske data og gir dem økonomisk oversikt

---

Et StimuLab-prosjekt  
versjon 0.95

# *Slik leser du dette dokumentet*

Dette er versjon 0.95<sup>1</sup> av sluttrapporten til StimuLab-prosjektet «Digital samhandlingsplattform for økonomisk informasjon – gjeldsrådgivning», også kjent som «Gjeldsfloken». Ved oppstart hadde prosjektet et uttalt ønske om å utforske hvordan all økonomisk informasjon om en person kan tilgjengeliggjøres, samlet og sikkert.

Rapporten presenterer en konsis redegjørelse for konseptet som prosjektet har utarbeidet. Rapporten bør leses i sin helhet for å sikre en god forståelse for konseptet og prosjektets arbeid.

Prosjektet har arbeidet etter Difis trippeldiamant-metode, og hvert kapittel er markert etter hvor innholdet befinner seg i denne prosessen. En beskrivelse av trippeldiamanten finnes i kapittel 2.3 om tilnærming.

Dersom du har spørsmål til rapporten eller ønsker ytterligere informasjon kan du ta kontakt med Linda Skalde, [Linda.Marie.Skalde@nav.no](mailto:Linda.Marie.Skalde@nav.no) eller Ann-Christine Nybacka, [ann-christine.nybacka@brreg.no](mailto:ann-christine.nybacka@brreg.no)

## *Deltakere*

### *Styringsgruppe*

Daniel Berg-Hansen (NAV Lillestrøm)  
Torbjørn Pedersen (Lillestrøm kommune)  
Cathrine Holten (Brønnøysundregistrene)

### *Prosjektteam*

#### *Fra oppdragsgiver*

#### **Prosjektleder**

Linda Skalde (NAV Lillestrøm)

#### **Prosjektdeltakere**

Ann-Christine Nybacka  
(Brønnøysundregistrene)  
Håvard Wiik (Lillestrøm kommune)  
Kristina Netland (Lillestrøm kommune)  
Erlend Berg (Lillestrøm kommune)  
Runar Lie (NAV Lillestrøm)  
Ståle Norum Engen  
(Brønnøysundregistrene)

#### *Fra leverandør (PwC)*

#### **Prosjektansvarlig**

Roger Mortensen

#### **Prosjektleder**

John Holager

#### **Prosjektdeltakere**

Håvard Brittmark  
Magnus Drogseth Erichsen  
Lene Godager Kaas  
Fredrik Dingsør-Dehlin  
Håvard Lande  
Christine Lie Ulrichsen  
Anne Meyer-Larsen  
Cecilie Rønnevik

<sup>1</sup> Versjon 1.0 vil inneholde nyttevurderinger for noen flere bruksområder samt en analyse av kostnadsdrivere for utviklingen av konseptet.

# ***Innhold***

## **1. Sammendrag**

1.1. Hovedfunn og anbefaling

## **2. Bakgrunn og tilnærming**

2.1. Bakgrunn

2.2. Problembeskrivelse og brukerne

2.3. Tilnærming

## **3. Konsept**

3.1. Konseptbeskrivelse

3.2. Gevinstvurderinger

3.3. Teknologiske vurderinger

3.4. Juridiske vurderinger

## **4. Anbefaling**

4.1. Veien videre

4.2. Læringspunkter

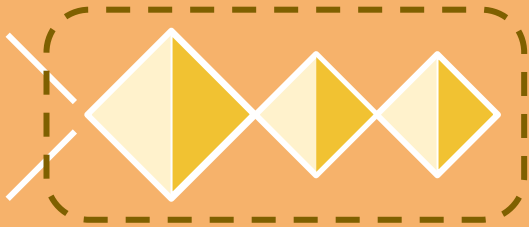
## **5. Vedlegg**

5.1. Endringsbilag

5.2. Møter med interessenter

5.3. Innsikt

5.4. Idéer



*Den triple diamanten*

---

# 1. Sammendrag

## 1.1 Hovedfunn og anbefaling

---

# **1.1 Hovedfunn og anbefaling**

## Økonomiske utfordringer er et omfattende og smertefullt problem. Prosjektet har skissert en digital tjeneste som gir brukerne komplett oversikt over sin økonomi og som muliggjør en rekke andre tjenester

Undersøkelser viser at økonomiske problemer er utbredt i samfunnet<sup>1</sup>. Årsakene til økonomiske problemer er mange, men en vanlig årsak er at man helt enkelt mister oversikten<sup>2</sup>. Prosjektet har også indikasjoner på at en av fem brukere av NAVs gjeldsrådgivning har hovedtyngden av sin gjeld fra drift av enkeltpersonforetak som et resultat av dårlig økonomistyring og manglende innbetalinger av skatt og MVA<sup>3</sup>. Videre vet vi at det er tydelige sammenhenger mellom gjeld og mental helse<sup>4</sup>, og det finnes indikasjoner om at dårlig kontroll over økonomien «går i arv».

Kreditorene og bankene har investert store ressurser i å bygge verktøy for å gjøre innkreving av gjeld enklere og mer effektivt. På innbyggersiden, derimot, er det gjort svært lite. Det finnes i dag ikke et verktøy eller en tjeneste for å få oversikt over en persons økonomiske situasjon. De nylig lanserte gjeldsregistrene omfatter kun usikret gjeld og gir ingen helhetlig oversikt.

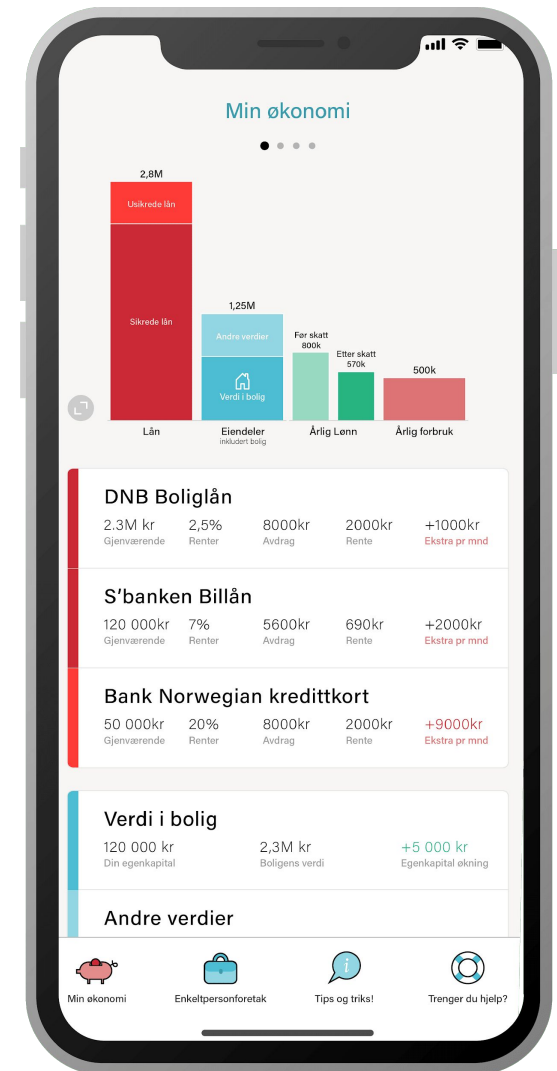
Med dette som bakteppe har prosjektet utviklet et konsept med arbeidstittelen «iBalanse». Tjenesten vil med brukerens samtykke innhente data fra offentlige og private kilder og presentere en komplett oversikt over privatøkonomien gjennom lettfattelige visualiseringer. Tjenesten vil også tilby innehavere av enkeltpersonforetak (ENK) verktøy for bedre økonomistyring.

Tjenesten vil bidra til å gjøre det lettere for innbyggere å ha oversikt over sin egen økonomiske situasjon og dermed forebygge økonomiske problemer. I tillegg vil tjenesten tilgjengeliggjøre hjelpeapparatet for de i økonomisk uføre og gjøre hverdagen enklere for selvstendige næringsdrivende med ENK. De samfunnsøkonomiske kostnadene knyttet til disse problemene er store, og de samfunnsmessige gevinstene ved tjenesten vil være betydelige. Utover dette vil tjenestens infrastruktur tilrettelegge for gjenbruk av dataene og muliggjøre for effektivisering av eksisterende tjenester og etableringen av nye.

Realisering av tjenesten innebærer utvikling av et sett med APIer i tillegg til en visningskomponent. Det må også tas juridiske hensyn relatert til personvern.

Brønnøysundregistrene og Altinn ønsker å ta en aktiv rolle i både utviklingen og eierskapet til infrastrukturen, og Brønnøysundregistrene vil trolig også kunne drifte tjenesten for ENK-innehavere. En allmenn tilgjengelig tjeneste krever at andre offentlige aktører knytter seg til prosjektet.

Fremover vil fokuset være å etablere og formalisere partnerskap samt å sikre finansiering for utvikling og drift av tjenesten.



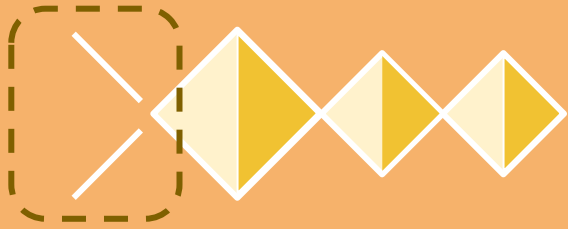
Skisse av potensielt brukergrensesnitt for iBalanse.

<sup>1</sup> Furuberg, J., Grav, T., Lima, I.A.Å. & Munch-Ellingsen, E. (2018). Lavinntekt og levekår i Norge: Tilstand og utviklingstrekk - 2018, NAV-rapport 2018:3.

<sup>2</sup> Poppe, C. (2016). Økonomisk utsatthet 2016. SIFO - Forbruksforskningsinstituttet: Oppdragsrapport nr. 13 - 2016.

<sup>3</sup> Basert på en spørreundersøkelse gjennomført av prosjektet blant 20 gjeldsrådgivere i Viken i mai 2019.

<sup>4</sup> Drentea, P. (2000). Age, debt and anxiety. *Journal of health and Social Behavior*, vol. 41, no. 4, pp. 437 - 450.



*Den triple diamanten*

---

## 2. Bakgrunn og tilnærming

- 2.1 Bakgrunn
- 2.2 Problembeskrivelse og brukerne
- 2.3 Tilnærming

# **Dette kapitlet tar for seg bakgrunnen for prosjektet og prosjektets tilnærming**

Prosjektet ble startet opp med bakgrunn i fraværet av gode verktøy for privatøkonomisk styring for innbyggere i Norge. Økonomiske problemer er et utbredt problem blant befolkningen, men det er krevende å sikre oversikt over egen privatøkonomi og dermed mer utfordrende å ta velinformerte økonomiske valg. Det er også krevende for rådgivningstjenestene å få oversikt på vegne av brukerne, noe som begrenser hjelpeapparatets effekt.

Dette kapitlet omhandler prosjektets bakgrunn, presenterer problembeskrivelsen samt gir en kortfattet beskrivelse av tilnærmingen.





---

## 2.1 Bakgrunn

## Innbyggerne mangler gode verktøy for å få økonomisk oversikt

Et flerårig innovasjonssamarbeid mellom Lillestrøm kommune, Brønnøysundregistrene, Telenor ASA og Innovasjonsfabrikken SA identifiserte en utfordring i dialogen mellom kreditorer og debitorer. På kreditorsiden er det over lang tid blitt utviklet effektive prosesser for salg og innfordring av kreditt. På debitorsiden mangler det derimot gode verktøy for å få oversikt over egen privatøkonomi og for håndtering av forpliktelser. I tillegg er terskelen for å be om hjelp ofte høy.

Økonomiske problemer er en voksende utfordring i vårt velferdssamfunn. Problemene rammer voksne i alle aldre og samfunnslag, men også barn og andre nærstående. Totalt estimeres det at 500 000 personer lever med økonomiske utfordringer i Norge<sup>1</sup>. Forskning viser at en viktig årsak til privatøkonomiske problemer er at man mister oversikten<sup>2</sup>, men mangel på grunnleggende finansiell forståelse er trolig også en vesentlig faktor. Utfordringene er komplekse og virkemiddelapparatet er ikke tilpasset brukernes behov. NAVs gjeldsrådgivning krever fysisk oppmøte og forventer stor egeninnsats fra brukerne. I tillegg er verktøy og prosesser i stor grad manuelle. Som et resultat blir saksbehandlingstiden ofte svært lang. Dette fører til at mange brukere «faller fra» og gir opp før de faktisk har fått hjelp.

Samtidig foregår det omfattende innhenting av økonomisk innbyggerinformasjon både i offentlig og privat sektor. Informasjonen er i hovedsak digital og strukturert, men er spredt på et stort antall ulike aktører og vanskelig tilgjengelig for gjenbruk. Dette var grunnlaget for idéen om å utvikle en tjeneste som innhenter økonomisk informasjon og presenterer en komplett oversikt over privatøkonomien til innbyggeren, samtidig som det legges til rette for gjenbruk av dataen.

<sup>1</sup> Furuberg, J., Grav, T., Lima, I.A.Å. & Munch-Ellingsen, E. (2018). Lavinntekt og levekår i Norge: Tilstand og utviklingstrekk - 2018, NAV-rapport 2018:3.

<sup>2</sup> Poppe, C. (2016). Økonomisk utsatthet 2016. SIFO - Forbruksforskningsinstituttet: Oppdragsrapport nr. 13 - 2016.

---

## **2.2 Problembeskrivelse og brukerne**

# Prosjektet angriper tre sentrale utfordringer med dagens situasjon

Dagens situasjon skaper en rekke nødvendige utfordringer og problemer for flere samfunnsgrupper. Prosjektet har trukket frem og arbeidet særskilt med tre av disse:

**1. I dag er gjeldsrådgivningen hos NAV en lang prosess.**

Et første møte etablerer kontakt og initierer det i stor grad manuelle arbeidet med å få en oversikt over brukerens økonomiske situasjon. Dette tar gjerne flere uker, og opptil et par måneder, og i denne perioden er det en stor andel av brukerne som enten mister motivasjonen til å «rydde opp» og faller fra, eller forverrer problemene ved å pådra seg ytterligere gjeld.

**2. I dag er det utfordrende for privatpersoner å få en fullstendig oversikt over sin egen økonomi.**

Dermed er det også vanskelig å ta opplyste valg som berører ens økonomiske situasjon. I et forebyggingsperspektiv er dette svært uheldig.

**3. Innbyggere med gjeld fra enkeltpersonforetak er overrepresentert i gjeldsrådgivningstjenesten<sup>1</sup>.**

I all hovedsak skyldes dette at innehavere har dårlig oversikt over foretakets økonomi og manglende avsetninger for skatt og MVA som et resultat av dette.

<sup>1</sup> Basert på en spørreundersøkelse gjennomført av prosjektet blant 20 gjeldsrådgivere i Viken i mai 2019.

# Typiske eksempler på de tre sentrale utfordringene

## Levd over evne



**Anne, 26 år**

Anne har brukt mer enn hun har tjent og opparbeidet seg stor kredittkortgjeld. Uten innsikt i hvordan kredittkort fungerer har hun kun betalt minstepeløpet hver måned.

Hun har også tatt opp et lite forbrukslån for å betale tilbake penger hun lånte av broren for et par år siden, og kommet inn i en gjeldsspiral.

Det er først nylig at hun har innsett at hun har store økonomiske problemer, og hun har derfor bedt om gjeldsrådgiving hos NAV.

Det første møtet med gjeldsrådgiveren var for tre uker siden, og de avklarte fullmakter og snakket litt om prosessen videre. På neste møte om to uker håper gjeldsrådgiveren å ha fått full oversikt over Annes økonomi, men i mellomtiden har Anne allerede tatt opp mer forbrukslån for å betale husleia.

## Livskrise



**Truls, 37 år**

Ekteskapet til Truls havarerte for halvannet år siden og endte med en skilsmisse. Av hensyn til barna leier Truls et hus i samme område – som han egentlig ikke har råd til.

For å ikke gjøre bruddet verre enn det er har Truls opprettholdt forbruket, og unner seg gjerne litt ekstra luksus i selvmedlidenhetens navn. Det handler også om å ikke tape ansikt i omgangskretsen.

Men kun en inntekt strekker ikke til, og uten å være klar over det har han begynt å tære på oppsparte midler. Truls har ikke oversikt eller innsikt i sin egen privatøkonomi, og dersom han ikke får det snart vil det føre til langvarige, negative konsekvenser for ham selv og barna.

## Innehaver av enkeltpersonforetak



**Andreas, 43 år**

Andreas er en dyktig elektriker som fokuserer mest på å utføre oppdrag, og dermed ofte glemmer det administrative og økonomistyringen. Han har hatt høy inntekt, men også ikke helt kontroll over utgiftene.

I hans første år som selvstendig næringsdrivende gikk Andreas på en ordentlig smell da skatteoppgjøret tikket inn på Altinn. Da kom det for en dag at han hadde bommet kraftig på avsetningene for skatt og MVA.

For å finansiere baksmellen tok han opp et forbrukslån på 350 000, som han har forsøkt å betale ned over de siste to årene. Det økonomiske handlingsrommet er så stramt at det går utover familiens daglige økonomi. Likevel har Andreas fortsatt ikke en god oversikt over økonomien i foretaket, og risikoen for en ny baksmell er overhengende.

# Gjeldsregistrene løser ikke disse utfordringene

1. juli 2019 ble det lansert såkalte gjeldsregistre i Norge. Dette er et viktig, men lite steg på veien mot å forenkle prosessen for å få et helhetlig bilde av egen privatøkonomi. Samtidig er formålet med registrene å gi finansforetak et bedre grunnlag for kredittvurderinger som et ledd i å begrense opptaket av forbrukskreditt<sup>1</sup>. Gjeldsregistrene er altså ikke tenkt som en innbyggertjeneste.

Videre omfatter også gjeldsregistrene kun *usikret kreditt* med personlig ansvar, og det inneholder ikke opplysninger om postenes hovedkrav, renter og omkostninger<sup>2</sup>.

Dette betyr at de nye gjeldsregistrene vil ha begrenset verdi for innbyggerne og innbyggerrettede rådgivningstjenester. iBalanse tar sikte på å dekke disse behovene.



<sup>1</sup> Barne- og familiedepartementet (2019). Spørsmål og svar: Gjeldsinformasjonsloven. Tilgjengelig her: <https://www.regjeringen.no/no/tema/forbruker/gjeldsinformasjonsloven/sporsmal-og-svar-gjeldsinformasjonsloven/id2547821/>

<sup>2</sup> Barne- og likestillingsdepartementet (2019). Veiledning til gjeldsinformasjonsforskriften, Rundskriv Nr. Q-03/2019, datert 31.01.2019.

---

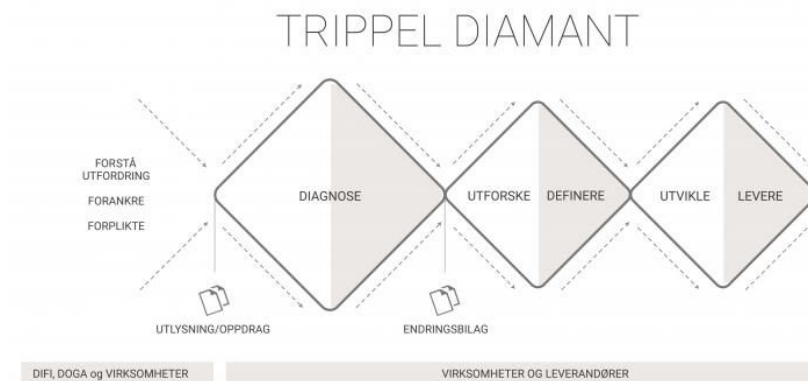
## 2.3 Tilnærming

## Et StimuLab-prosjekt etter trippeldiamant-metoden

Prosjektet har vært finansiert gjennom StimuLab<sup>1</sup>, et initiativ fra Difi og DOGA for å stimulere til brukersentrisk innovasjon i offentlig sektor. Som en del av dette har arbeidet tatt utgangspunkt i Difi sin trippeldiamant-metode<sup>2</sup>. Denne metoden deler prosjektet inn i tre faser, hvorav man i hver fase åpner opp for utforsking før man definerer og lukker fasen.

Den første fasen, diagnosefasen, har som formål å skape en felles problemforståelse for å sikre at løsningen er basert på faktiske behov. Avslutningsvis i første fase utarbeides et endringsbilag (se kapittel 5.1) som fastsetter retning for resten av prosjektet. I den andre fasen utforskes mulighetsrommet før den lukkes ved at det velges et foretrukket konsept. I den siste fasen skal konseptet videreutvikles og prototyperes.

Det er hovedsakelig arbeidet fra den siste fasen denne rapporten presenterer. Innsikt og resultatet fra idégenerering finnes som vedlegg.



<sup>1</sup> Om StimuLab: <https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/innovasjon/hva-tilbyr-difi/stimulab>

<sup>2</sup> Om trippeldiamanten: <https://www.difi.no/stimulab/var-metode-den-triple-diamanten>

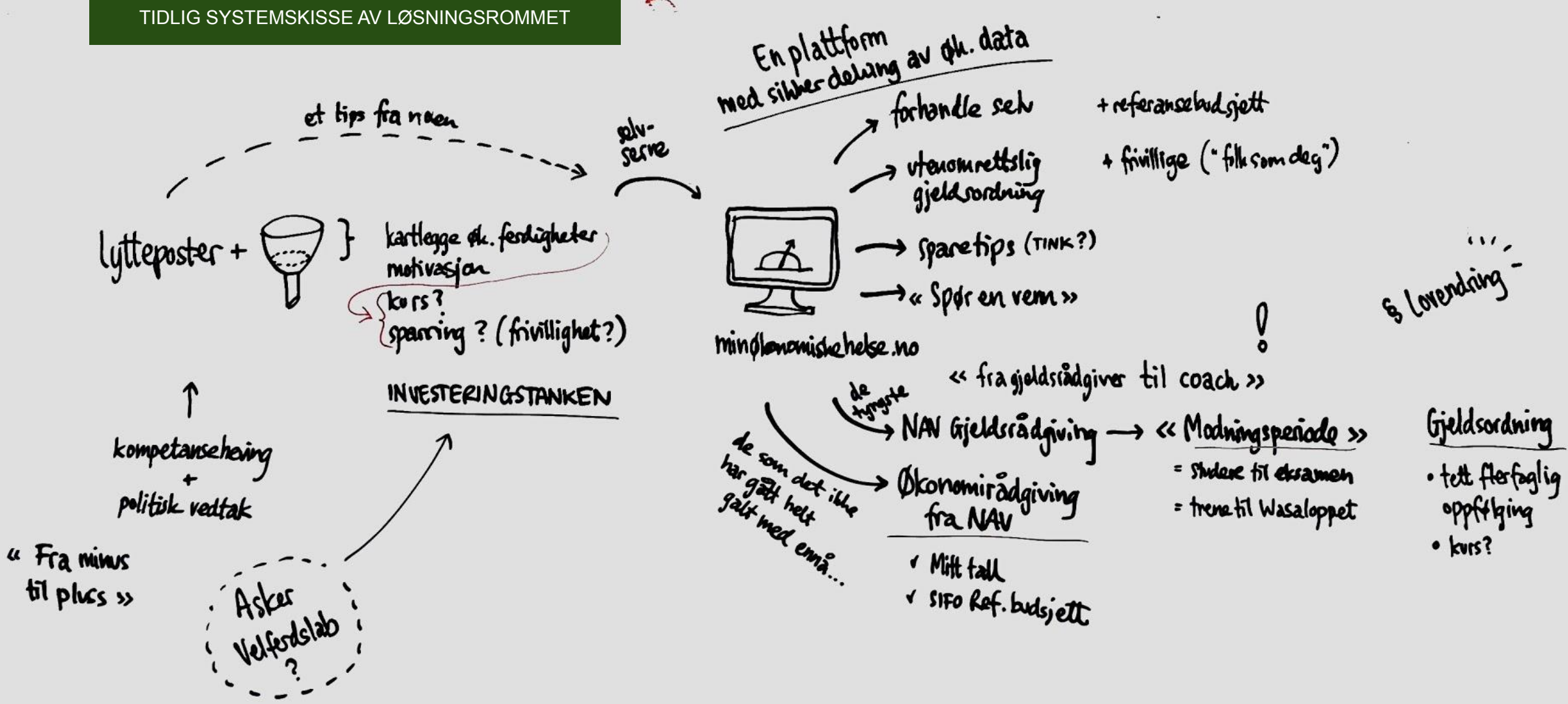


## Gjennomføringen av «Gjeldsfloken»

Diagnosefasen ble innledet med et innsiktsarbeid hvor brukere av NAVs gjeldsrådgivningstjeneste og ansatte i nærliggende tjenester ble intervjuet. Denne innsikten er oppsummert i kapittel 5.3. Innsikten åpner opp for en rekke mulige tjenester og tiltak som kan bidra til forebygging av gjeldsproblemer i samfunnet, forbedre gjeldsrådgivningsprosessen i NAV eller forhindre tilbakefall etter avsluttet rådgivning.

Brukerinnsikten understøttet behovet for en teknisk løsning som tilgjengeliggjør en delbar sammenstilling av innbyggerens privatøkonomi. Det finnes andre, mer lavthengende frukter, men ovennevnte konsept ble vurdert til å ha størst effekt samtidig som det muliggjør andre tiltak. Prosjektets fokus i den avsluttende fasen har vært å utforske og utvikle dette konseptet.

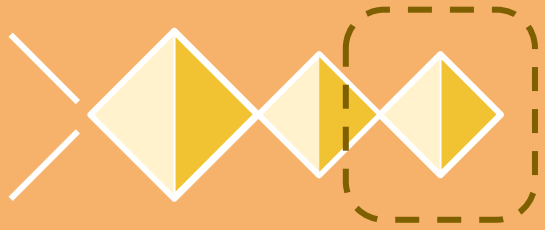
Parallelt med dette har det kommet innspill om andre bruksområder for en komplett oversikt over innbyggernes økonomi. For noen av disse, som økonomisk vergemål og «oppgjør etter dødsfall» eksisterer det pågående prosjekter. For andre bruksområder, slik som å gi innehavere av enkeltpersonforetak bedre verktøy for økonomistyring, finnes det ingen eksisterende prosjekt som tar utgangspunkt i en komplett økonomisk oversikt. Flere ulike hensyn gjorde at sistnevnte ble innlemmet i prosjektets arbeid.



Aktiv forebygging og tidligere avdekking av økonomiske utfordringer

En digital, innbyggereid tjeneste for å få oversikt over og dele sin økonomisk informasjon

Bedre støtte (og nye ordninger eller lovverk) rundt å leve med gjeld



*Den triple diamanten*

---

# 3. Konsept

- 3.1 Konseptbeskrivelse
- 3.2 Gevinstvurderinger
- 3.3 Teknologiske vurderinger
- 3.4 Juridiske vurderinger

## Prosjektet har utviklet et konsept som vil svare på innbyggernes behov og løse utfordringer med dagens situasjon

Gjennom prosjektet har arbeidsgruppen evaluert en rekke idéer som enten kan bidra til forebygging av økonomiske problemer i Norge, en bedre gjeldsrådgivningstjeneste hos NAV, eller bedre oppfølging av de som allerede har fått rådgivning. En oversikt over de viktigste av disse idéene finnes i vedlegget (kapittel 5.4).

Basert på dette arbeidet ble det besluttet å utarbeide et konsept for en digital tjeneste som sammenstiller en delbar oversikt over brukerens privatøkonomi. Dette kapitlet presenterer en overordnet beskrivelse av løsningen og tilhørende vurderinger av gevinstpotensialet, teknologi og juss.



---

# 3.1 Konseptbeskrivelse

## Konseptet er en digital tjeneste som sammenstiller og presenterer en komplett oversikt over en persons økonomi

Konseptet består av et system som innhenter, prosesserer og sammenstiller data om brukerens økonomi. Videre gir tjenesten iBalanse en visuell presentasjon av dette, noe som sikrer brukeren en komplett oversikt over egen økonomi. Oversikten vil kunne deles med gjeldsrådgivere eller andre ressurspersoner, og vil sikre at man får rask hjelp når man trenger det.

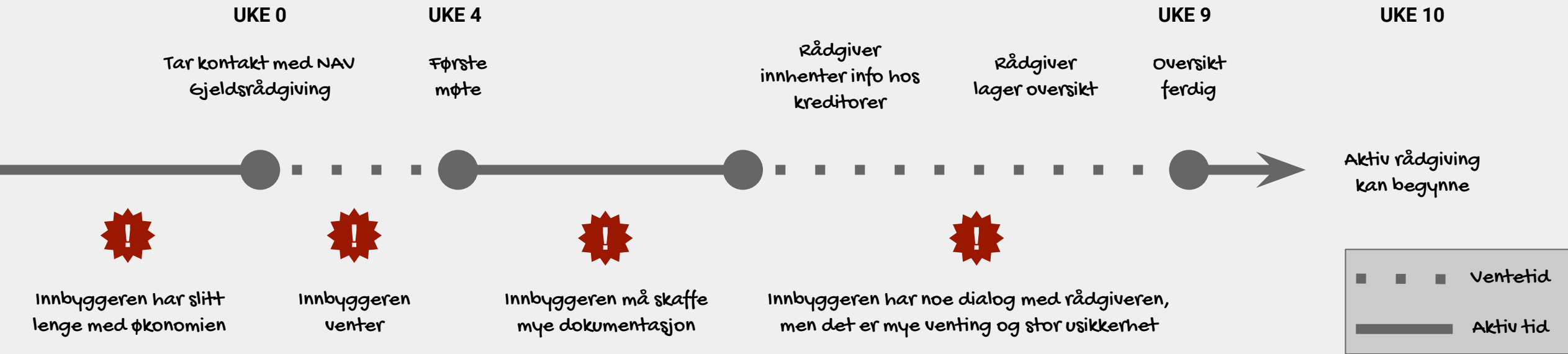
Tjenesten vil også kunne brukes av innehavere av enkeltpersonforetak til å ha kontroll over foretakets økonomi samt sikre tilstrekkelig avsetninger for skatt og MVA.

Konseptet legger opp til at de innhentede og prosesserte dataene skal kunne brukes av andre tjenester gitt brukerens samtykke.

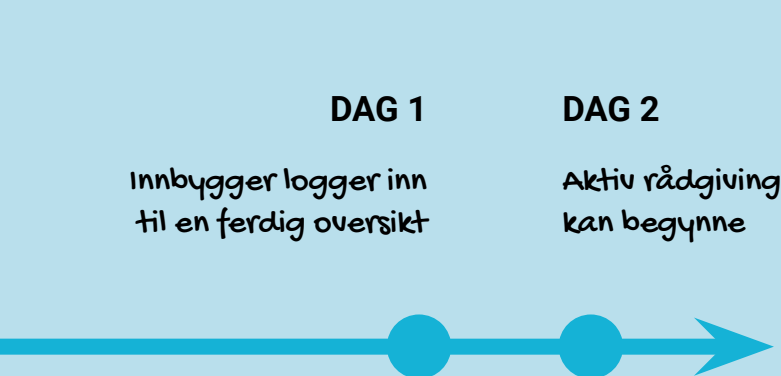
Tjenesten vil trolig også ha en forebyggende effekt ved at innbyggere enkelt kan få oversikt over egen økonomisk situasjon, også før en har fått alvorlige problemer.



## Dagens situasjon for NAV gjeldsrådgivning



## Fremtidig situasjon for NAV gjeldsrådgivning



- ✓ Ventetid ned fra ti uker til to dager
- ✓ Redusert emosjonell belastning for innbyggeren
- ✓ Rådgiveren kan bruke mer av sin tid på å finne løsninger, ikke bare innhente data
- ✓ Vårt løsningsforslag åpner også for å videreutvikle en lang rekke hjelpe- og rådgivningstjenester rundt økonomi

# iBalanse

## 3.1 Konseptbeskrivelse

En tjeneste som tilgjengeliggjør innbyggernes økonomiske data og gir dem økonomisk oversikt



### SIKKER INNLOGGING

Vi gjenbraker ID-porten eller Maskinporten til Difi for sikker innlogging



### SIKKER LAGRING

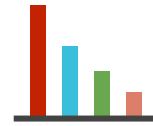
En enkel visuell oversikt over privat gjeld, inntekt og verdier



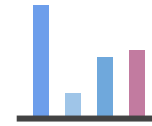
### TRYGG DELING

Samtykkebasert, og tidsbegrenset deling av visningsrettigheter til økonomisk oversikt

### ØKONOMISK OVERSIKT



En enkel visuell oversikt over **privat** gjeld, inntekt og verdier



Oversikt over inntekter, drift, MVA og skatt i **enkeltpersonforetaket**



### TIPS OG RÅD

- Hjelp og selvhjelp til å håndtere gjeld, forhandle med kreditorer og leve med en trang økonomi
- Tips og veiledning til å starte og drive et enkeltpersonforetak



### KONTAKT

Direktetelefon til:

- NAV Økonomisk rådgiving
- Brønnøysundregistrenes bedriftsveiledning
- Evt andre aktører

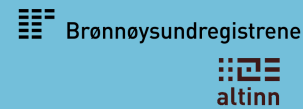


### BUDSJETT

Vi samarbeider med SIFO om å integrere et personlig og dynamisk referansebudsjett

## Tjenestelaget

## Infrastrukturlaget



**Økonomi-APIet**  
(sammenstiller økonomisk informasjon)

### Økonomi-APIet:

En ny felleskomponent som sammenstiller data om innbyggernes økonomi



### Generiske APIer

ID-porten/Maskinporten og Altinn-plattformen

### Generiske APIer:

APIer som tilbyr data fra ulike kilder som har informasjon om innbyggernes økonomi

BANK

INKASSO

SKATT

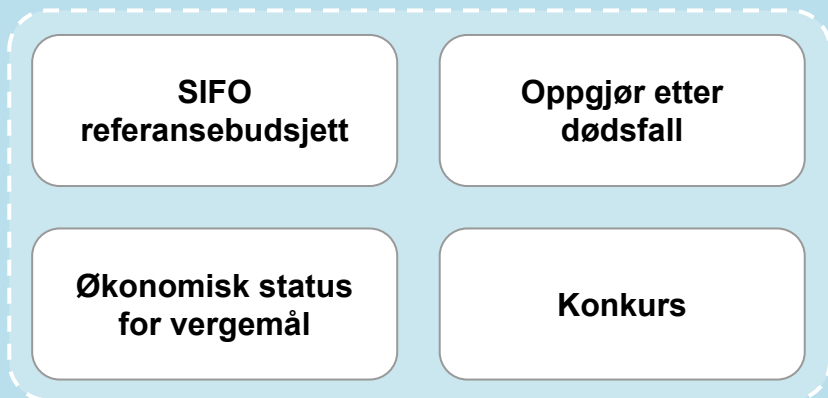
BRØNNØYSUND-  
REGISTRENE

KARTVERKET

og mange andre



### Tjenester som er under utvikling og som trenger Økonomi-APIet

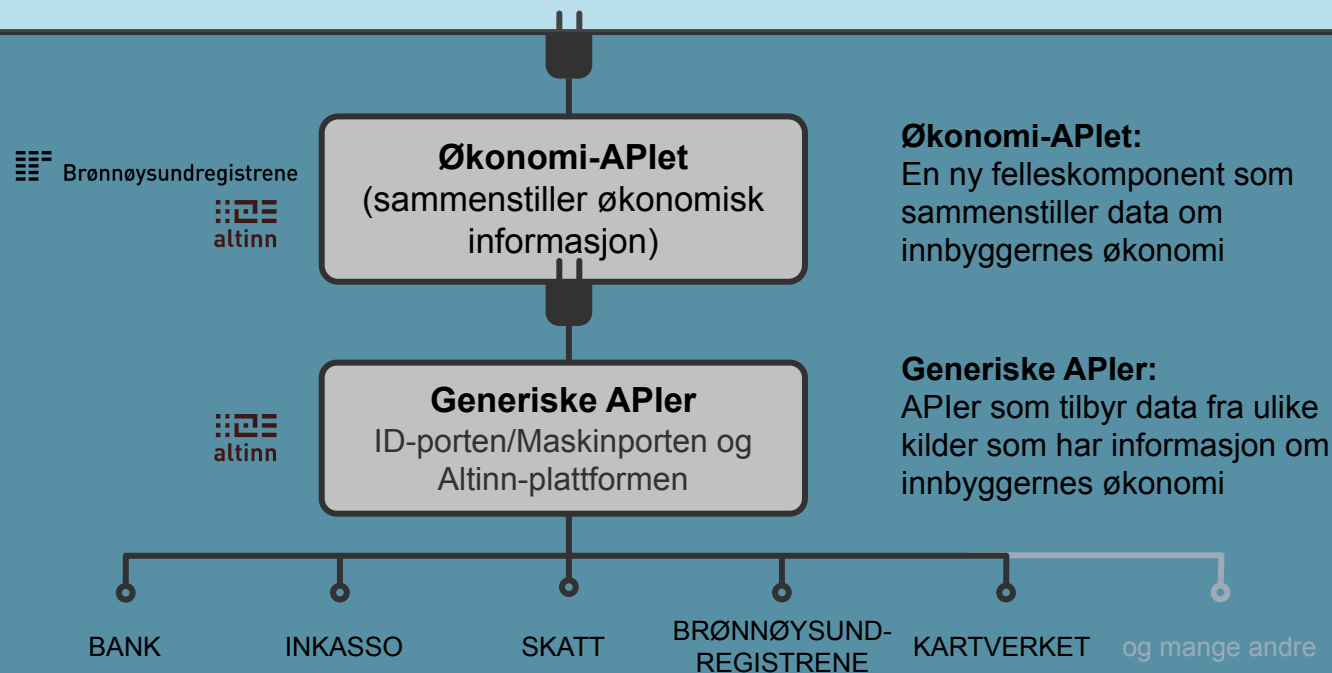


I tillegg danner Økonomi-APIet et økosystem for å utvikle flere private og offentlige tjenester rundt:

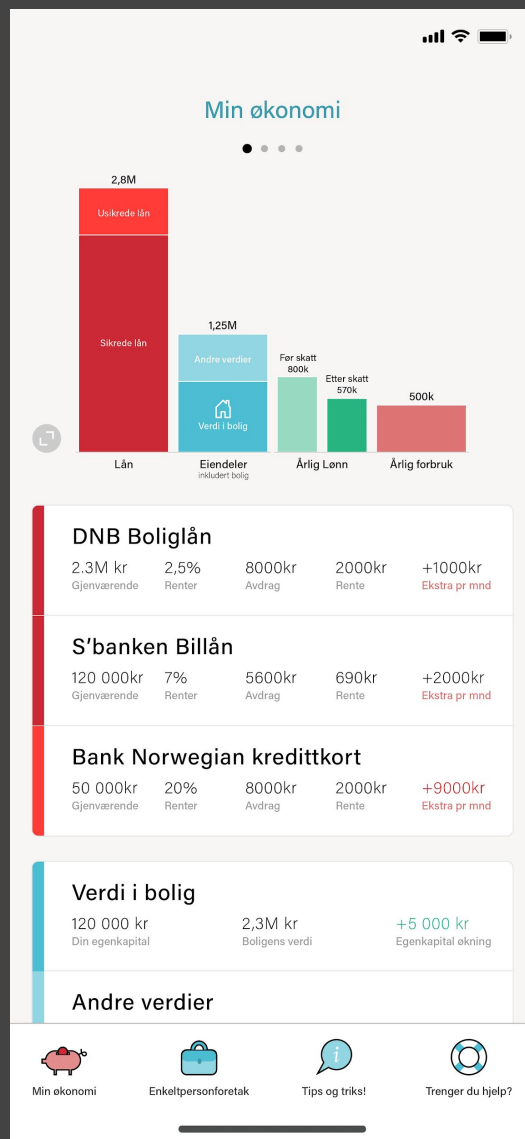
- App-utvikling
- Tjenester for næringsdrivende
- Rådgivningstjenester rundt økonomi
- Forskningsdata
- og mye mer...

Tjenestelaget

Infrastrukturlaget



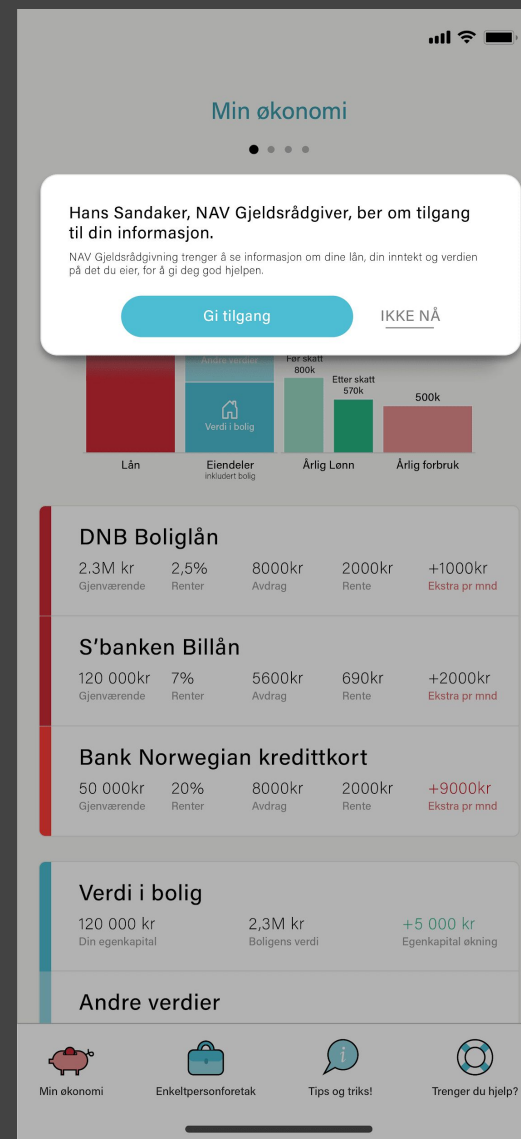
### 3.1 Konseptbeskrivelse



Grunnvisningen i iBalance inneholder en visuell fremstilling av brukerens privatøkonomi, med egne søyler for lån, eiendeler/verdier, lønn og forbruk. Det er også mer detaljer tilgjengelig i nedre halvdel av skjermbildet.

Hensikten er først og fremst å gi brukeren en samlet og organisert oversikt over sin gjeld. Dernext er det essensielt at gjelden sees i kontekst av de øvrige elementene – nettopp fordi mange bruker over evne, innser ikke at forbruket er for høyt, eller vet rett og slett ikke hvor mye gjeld de må betjene.

iBalance gir brukeren en fullstendig oversikt over sin personlige økonomi.

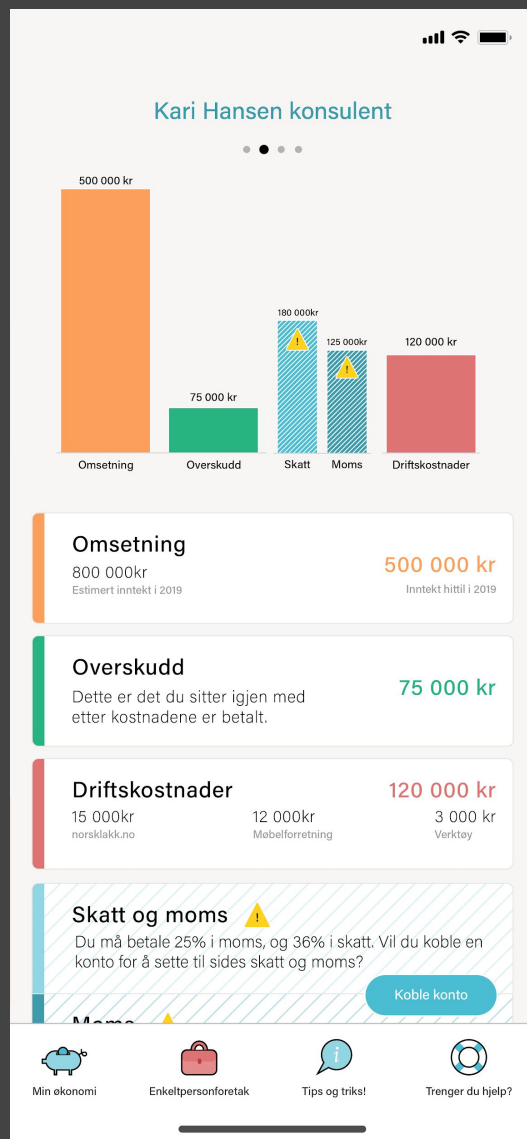


iBalance muliggjør også enkel deling av oversikten. Dette gjør at gjeldsrådgivere, eller andre brukeren stoler på, kan få tilgang og dermed kunne hjelpe brukeren raskt.

Brukeren eier dataen om seg selv og står fritt til å dele oversikten med hvem de måtte ønske.

Det er verdt å merke at det kun gis «visningsmulighet», altså ikke tilgang til å skrive/hente eller lagre oversikten. Visningsrettigheter skal også være tidsbestemte – slik at rettigheter ikke varer evig.

### 3.1 Konseptbeskrivelse

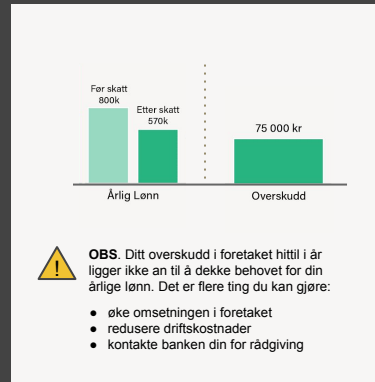
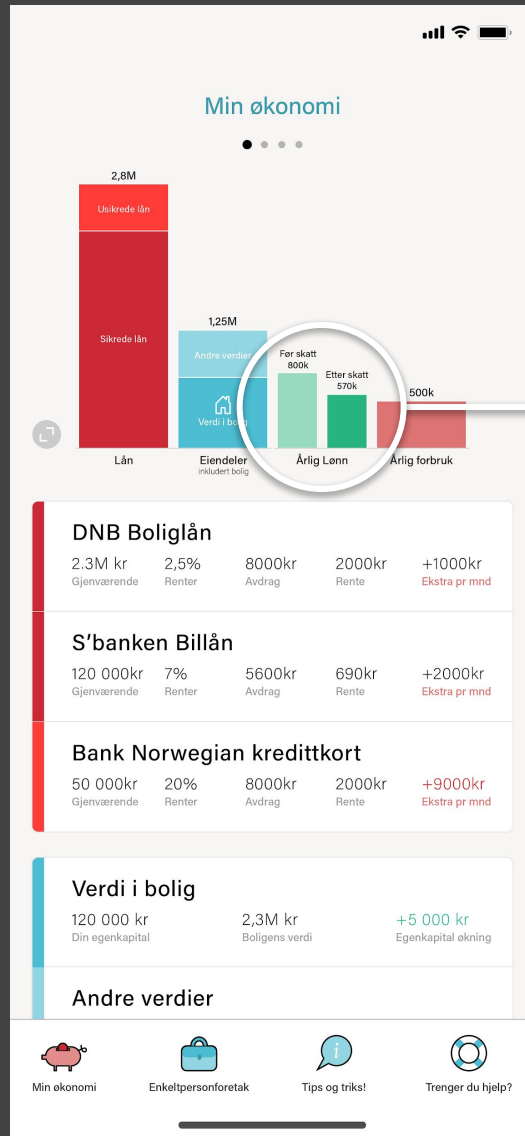


Innehavere av enkeltpersonforetak vil få tilgang til en egen oversikt i iBalanse over økonomien i sitt foretak. Dette gjøres med samme data som for privatpersoner, og fordrer at næringsdrivende har separate kontoer i banken for foretaket, samt for avsetninger til skatt og MVA. Disse må «tagges» i iBalanse for å etablere koblingene, slik at visningen blir korrekt.



En korrekt oppsatt visning for et enkeltpersonforetak i iBalanse. For å forebygge «baksmell» for innehaveren gjøres det en grov beregning av beløpet innehaveren må betale i skatt og MVA. Dette beløpet sammenlignes med faktisk avsetning, og iBalanse vil varsle brukeren dersom innehaveren har satt av for lite.

### 3.1 Konseptbeskrivelse



En nokså vanlig feil mange gjør når de følger drømmen om egen bedrift, er at man ikke ser sammenhengen mellom overskudd i foretaket og sin egen personinntekt. Med iBalanse kan man lett se for seg visualiseringer av sammenhengen – nettopp for å hjelpe folk å forstå om foretaket er «god business» eller om de må ta noen grep.



### 3.1 Konseptbeskrivelse



**iBalanse vil tilby brukeren tips og triks** for å ivareta en sunn og bærekraftig privatøkonomi og tips og råd rundt å starte og drive et enkeltpersonforetak. Dette er kostnadseffektive og tilgjengelige lavterskeltiltak.

I denne skissen er eksemplene er hentet fra nettstedet [iPluss.org](http://iPluss.org).



**Brukerinnsikt viser at for mange er det en høy terskel å reise til det lokale NAV-kontoret for hjelp.**

iBalanse tilrettelegger derfor for en kort vei til det eksisterende hjelpeapparatet via andre kanaler enn fysisk oppmøte.

På sikt ser vi for oss at videorådgiving via NAV er en naturlig retning å gå.

## Hvordan ville en slik tjeneste kunne hjelpe privatpersoner?

### I hverdagen, når alt går bra

Forebygging av økonomiske problemer:

- Oversikt over økonomien
- Verktøy til å budsjettere
- Oversikt over forbruksmønster
- Tips og triks

### Når økonomien har blitt rotete

Tidlig identifisering av problem og målrettede hjelpetiltak:

- Hjelp til å innse at man har et gjeldsproblem tidlig
- Rask og effektiv hjelp til å rydde opp
- Muligheten til å se effekten av tiltak

### Når man må leve med gjelden

Håndtering av en utfordrende situasjon:

- Tips og triks til mestring
- Visualisere milepæler
- Følge med på et budsjett

# Hvordan ville en slik tjeneste hjelpe innehavere av enkeltpersonforetak?

## Starte enkeltpersonforetak

Mulighet for en «due diligence» og en god start:

- Verktøy for å vurdere hvorvidt privatøkonomien tåler en «start-up»
- Oppsett som legger til rette for god økonomistyring fra første dag
- Brukes som støtteverktøy av bedriftsveiledningen i Brønnøysundregistrene

## Drive enkeltpersonforetak

Tilrettelegging for robust økonomistyring i drift:

- Oversikt over økonomien i foretaket
- Oversikt over avsetninger til skatt og MVA
- Visualisere samspillet mellom privatøkonomien og økonomien i foretaket

## Avslutte enkeltpersonforetak

Ryddig avvikling med lav risiko for uforutsette krav:

- Tips og veiledning til å avslutte
- Oversikt over konti, beholdninger og estimerte skatte- og MVA-krav

---

## 3.2 Gevinstvurderinger



# En teknologisk løsning som samler og tilgjengeliggjør innbyggerens økonomiske informasjon har trolig store gevinster

Vår vurdering er at potensialet for positive samfunnsvirkninger som følge av bruk av innbyggerens økonomiske informasjon er stort.

Det er tidligere utarbeidet en samfunnsøkonomisk analyse for konkrete besparelser for gjeldsrådgivning og gjeldsordning. Dette prosjektet har støttet seg på denne utredningen, samtidig som vi supplerer med en overordnet analyse av prosjektets andre fokusområde, drift av enkeltpersonforetak, samt noen ytterligere eksempler på virkninger for andre tjenester.

## Potensielle bruksområder

- gjeldsrådgivning
- økonomistyring i enkeltpersonforetak
- «oppgjør etter dødsfall»
- vergemål
- gjeldsordning hos namsmannen
- privatpersoner som ønsker oversikt
- økonomiplanlegging ved skilsmisse
- datahøsting til forskning og policy-making
- oppfølging av barnebidrag
- kontinuerlig oppdaterte skatteberegninger
- saksbehandling av behovsprøvde ytelser
- bedre kredittvurderinger
- og mye mer...

## Det er identifisert store nyttevirksomheter i den samfunnsøkonomiske analysen<sup>1</sup> for gjeldsrådgivning og gjeldsordning

Brønnøysundregistrene gjennomførte i 2017 en samfunnsøkonomisk analyse som kartla virkninger konseptet vil ha for NAVs gjeldsrådgivningstjeneste og gjeldsordningen hos Namsmannen. Analysen beregnet prissatte virkninger på nesten 1 milliard kroner.

Noen faktorer har endret seg siden dette, bl.a. med etableringen av gjeldsregister med oversikt over forbrukslån, rammekreditt og faktureringskort. Utviklingskostnadene blir også trolig noe høyere enn forespeilet i analysen. Samtidig mener vi at analysens slutning om samfunnsøkonomisk lønnsomhet fortsatt er gjeldende.

| Virkning   | Gjelder for                               | Verdsetting |
|--|---|-------------|
| Tidsbesparelser for saksbehandlere ved innhenting og sammenstilling av informasjon | Gjeldsrådgivere i kommunene og Namsmannen | 359 MNOK    |
| Sparte kostnader ved utsendelse av brev  | Gjeldsrådgivere i kommunene               | 150 MNOK    |
| Tidsbesparelser som følge av færre saldoenhendelser                                | Inkassoselskaper                          | 21 MNOK     |
| Tidsbesparelser for skyldnere ved innsamling av informasjon                        | Skyldnere                                 | 380 MNOK    |
| Bedre oversikt og kontroll over egen økonomi                                       | Skyldnere                                 | +           |
| Færre skyldnere «faller fra» gjeldsrådgivningsprosessen                            | Skyldnere                                 | ++          |
| Flere skyldnere får gjeldsrådgivning   | Skyldnere                                 | +           |
| Økt sikkerhet og ivaretagelse av sensitiv informasjon                              | Skyldnere                                 | +           |

<sup>1</sup> Brønnøysundregistrene (2017). Samfunnsøkonomisk analyse - Brukerstyrt gjenbruk av økonomisk informasjon, 15. juli 2017.

## Konseptet innebærer å tilgjengeliggjøre en komplett oversikt over økonomien i enkeltpersonforetak

Vi har gjennomført en overordnet vurdering av potensielle gevinster av konseptet med økonomien i enkeltpersonforetak<sup>1</sup>.

Konseptet vil det gi innehaveren en bedre oversikt og kontroll over foretaksøkonomien. Dette vil trolig gi en direkte tidsbesparelse for innehavere (1) av enkeltpersonforetak da det blir enklere å sikre oversikt.

En bedre oversikt vil også kunne føre til at flere betaler rett skatt og MVA til riktig tid. Dette vil gi reduserte kostnader knyttet til inndrivelse av skatt og MVA (2).

Videre kan konseptet føre til økt overlevelsesgrad blant enkeltpersonforetak da færre vil måtte avvikles på grunn av uoversiktlig økonomi og overraskende skatte- og MVA-krav. En økt overlevelsesgrad vil kunne gi økt verdiskapning (3) i tillegg til at færre personer vil få økonomiske problemer (4) på grunn av misligholdt skatt og MVA.

| # | Virkning  | Verdsetting <sup>2</sup> |
|---|---|--------------------------|
| 1 | Tidsbesparelse for innehavere av enkeltpersonforetak for å sikre økonomisk oversikt                 | ca. 1,0 MRD              |
| 2 | Reduserte kostnader knyttet til inndrivelse av skatt og MVA fra enkeltpersonforetak                 | N/A                      |
| 3 | Økt verdiskapning som et resultat av økt overlevelsesgrad for enkeltpersonforetak                   | ca. 0,9 MRD              |
| 4 | Færre personer vil få økonomiske problemer på grunn av økt overlevelsesgrad for enkeltpersonforetak | +                        |

<sup>1</sup> En grundig samfunnsøkonomisk analyse er utenfor scope for prosjektet i denne fasen, men prosjektet anbefaler at det i neste fase utarbeides en mer detaljert samfunnsøkonomisk analyse.

<sup>2</sup> Netto nåverdi over 10 år. Diskonteringsrente på 4%. Pluss-minusmetoden benyttet for ikke-prissatte virkninger hvor mulig.

# De samfunnsøkonomiske virkningene av konseptet for enkeltpersonforetak er trolig betydelige

| # | Virkning  | Beskrivelse av virkningen / Grovt gevinstestimat   |
|---|---|--|
| 1 | Tidsbesparelse for innehavere av enkeltpersonforetak for å sikre økonomisk oversikt                 | <p>Konseptet vil ikke eliminere økonomi- og regnskapsarbeidet for enkeltpersonforetak, men tilby en økonomisk oversikt og en forenklet beregning av skatt og MVA. Vi antar at halvparten av aktive enkeltpersonforetak gjør denne jobben i dag (manuelt) og at 50% av disse vil ta i bruk den nye løsningen. Av de som tar i bruk løsningen antar vi en tidsbesparelse på 30 minutter per måned, og en verdi på 500NOK / time.</p> <p>Regnestykket blir: <math>(170\ 915\ \text{ENK}^1 \times 0,50 \times 0,50) \times (0,5\ \text{timer} \times 12\ \text{måneder}) \times 500\ \text{NOK} = 128\ 186\ 250\ \text{NOK}</math> årlig. Netto nåverdi med diskonteringsrente på 4% og levetid på 10 år for IT-systemet blir ca <b>1,04 MRD NOK</b>.</p>  |
| 2 | Reduserte kostnader knyttet til inndrivelse av skatt og MVA fra enkeltpersonforetak                 | <p>Det er antatt at et verktøy som gir innehavere av enkeltpersonforetak et visuelt anslag over utestående MVA og skatt vil medføre at flere setter av tilstrekkelig med midler og dermed betaler riktig beløp til riktig tid. Økt innbetaling i seg selv er kun en fordelingsvirkning, og ingen samfunnsøkonomisk gevinst, men en reduksjon av ressursene knyttet til innkrevingen av disse midlene kan regnes som en gevinst. Vi har per august 2019 ikke tilstrekkelig data for å forsøke å verdsette av denne virkningen.</p>  |
| 3 | Økt verdiskapning som et resultat av økt overlevelsesgrad for enkeltpersonforetak                   | <p>At flere enkeltpersonforetak unngår overraskende restskatt og rest-MVA vil trolig øke overlevelsesgraden for enkeltpersonforetak. I 2015 ble det opprettet 34 168 enkeltpersonforetak, hvorav 33,5% bestod etter ett år<sup>2</sup>. Vi antar at andelen som overlever første år øker med ett prosentpoeng, men at det ikke er noen endring antallet som overlever etter år 1. Dette er basert på en antagelse om at det er førsteårs-foretak som oftest overraskes av skatte- og MVA-krav. Verdiskapningen per enkeltpersonforetak er beregnet til 313 800 NOK basert på SSBs tall for driftsresultat per ENK og lønnskostnader per ENK<sup>3</sup> for 2017. Faktisk verdiskapning vil trolig være høyere da tall for MVA-innbetalinger ikke har vært tilgjengelig og følgelig ikke er inkludert.</p> <p>Regnestykket blir: <math>(34\ 168 \times 0,01) \times 313\ 800\ \text{NOK} = 107\ 219\ 184\ \text{NOK}</math> årlig. Netto nåverdi med diskonteringsrente på 4% og levetid på 10 år for IT-systemet blir ca <b>0,87 MRD NOK</b>.</p> |
| 4 | Færre personer vil få økonomiske problemer på grunn av økt overlevelsesgrad for enkeltpersonforetak | <p>Økt overlevelsesgrad som et resultat av færre overraskende økonomiske krav av betydelige beløper vil også resultere i færre personer med økonomiske problemer. En verdsetting av dette vil være overambisiøst for dette formålet, men gitt de kjente helse- og arbeidsmessige konsekvensene av alvorlige økonomiske problemer er det naturlig å anta at betydningen vil være av middels, mens omfanget vil være lite. Dette innebærer + med pluss-minusmetodens konsekvensmatrise.</p>  |

<sup>1</sup> SSB (2019), 07195: Foretak unntatt offentlig forvaltning og primærnæringene, etter region, antall ansatte, næring (SN2007), organisasjonsform, statistikkvariabel og år.

<sup>2</sup> SSB (2019), 10219: Nyetablerte foretak, etter region, næring (SN2007), organisasjonsform, antall overlevingsår, overlevelse, statistikkvariabel og år.

<sup>3</sup> SSB (2019), 10281: Resultatregnskap for personlig næringsdrivende i enkeltpersonforetak, etter hovedinntektens art, statistikkvariabel og år

## Utvikling og iverksettelse av konseptet vil også ha positive virkninger på andre tilgrensende tjenester

Vi har gjort en overordnet identifisering av mulige nyttevirksomheter som følge av andre av konseptene, herunder oppgjør etter dødsfall, vergemål og forskningsformål.

Gjennom prosjektet «Oppgjør etter dødsfall» vil dataen kunne tilgjengeliggjøres og gi en oversikt over dødsbo for pårørende og Tingretten. Dette kan føre til redusert tidsbruk for pårørende, Tingretten samt andre aktører. Det vil også kunne gjøre prosessen mindre belastende for pårørende og gi et bedre beslutningsgrunnlag for fordeling av arv.

For vergemål vil den økonomiske oversikten medføre redusert tidsbruk for vergen for å sikre oversikt. En annen virkning vil være at oversikten holder en høyere kvalitet, og dermed øker kvaliteten på utførelsen av vergemålet.

Konseptet muliggjør deling av anonymiserte data til forskningsformål. Dette gir mer og bedre forskning og bedre styringsinformasjon.



---

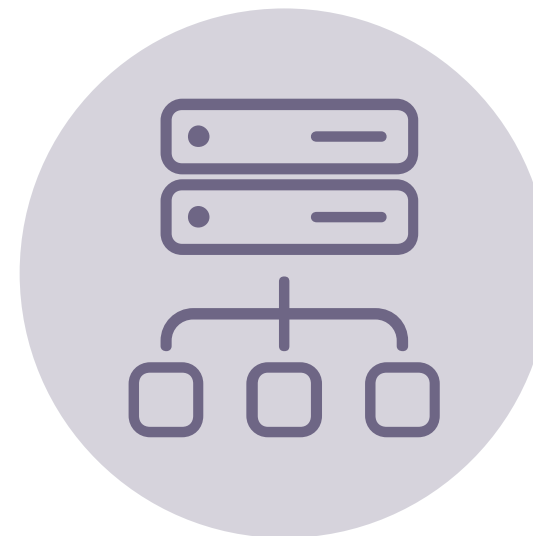
## 3.3 Teknologiske vurderinger

## Realiseringen av iBalanse vil kreve at det etableres APIer som innhenter og tilgjengeliggjør data samt en visualiseringskomponent

For å realisere tjenesten iBalanse vil det måtte utvikles APIer som tilgjengeliggjør og prosesserer økonomisk informasjon om brukerne. APIene vil innhente informasjon fra offentlige og private datakilder og vil gjøre det mulig for også andre tjenester å gjenbruke dataen. Noen APIer er allerede etablert og vil gjenbrukes så langt det er mulig.

Realisering fordrer også at det utvikles en visualiseringskomponent som kan presentere dataen. Det er denne komponenten som vil danne tjenesten iBalanse, og ambisjonsnivået vil være førende for omfanget. Prosjektets anbefaling er et begrenset ambisjonsnivå i første utviklingsfase, men at det tilrettelegges for fremtidige utvidelser.

Dette delkapittelet beskriver først to utfordringer knyttet til den teknologiske realiseringen av iBalanse før det presenteres en overordnet arkitekturskisse, prosessflyt for brukeren, samt en oversikt over tjenestefunksjoner.



## **Manglende tilgang på økonomiske data hindrer digitalisering av offentlige tjenester**

I dag ligger økonomisk data om innbyggere spredt rundt både hos offentlige og private aktører. Hver aktør har ulik modenhet i forhold til digitale løsninger, prosesser og kapasitet til å dele økonomiske data.

Denne mangelen på tilgang til økonomiske data hindrer digitalisering av offentlige tjenester, og medfører en mindre effektiv forvaltning og et dårligere tjenestetilbud til innbygger.

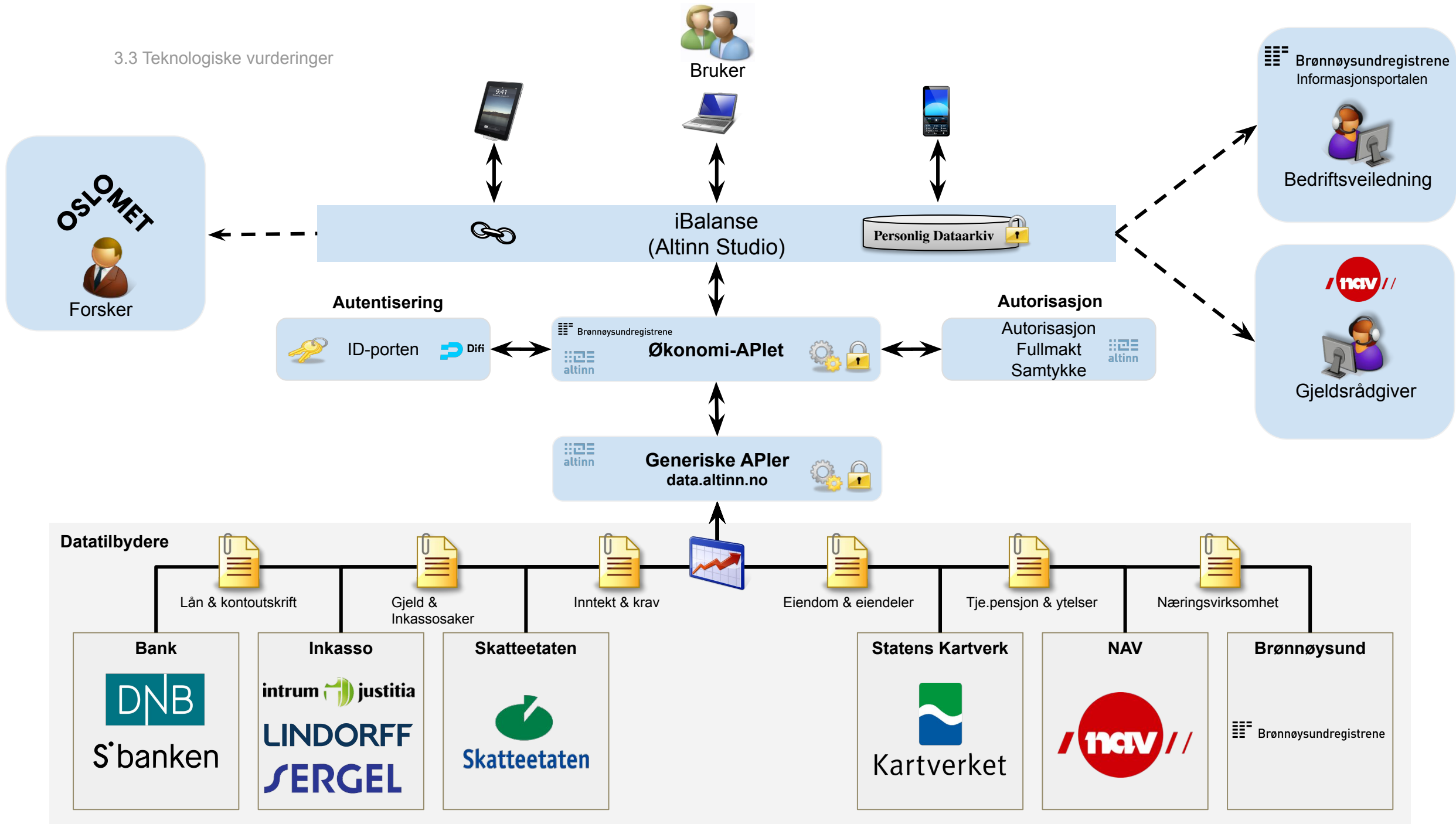
## **Aktører mangler kapasitet, kompetanse og infrastruktur for å dele data**

Det å dele sensitive data er et komplekst felt med tanke på ivaretagelse av personvern og informasjonssikkerhet. Dette omfavner juridiske vurderinger, tekniske løsninger samt rent operative oppgaver med oppfølging av aktører, databehandleravtaler og bruksvilkår.

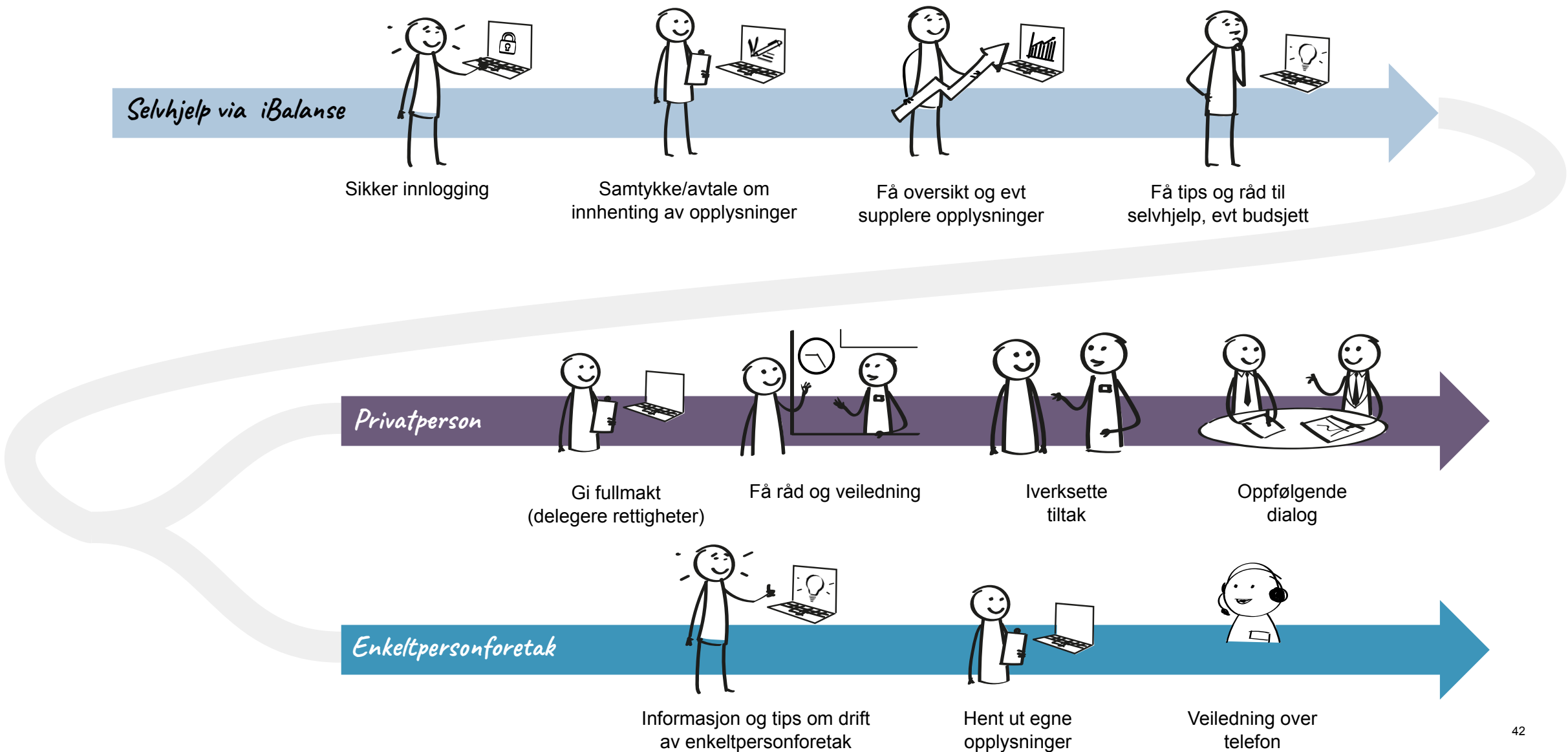
Både offentlige og private aktører har i dag utfordringer med å kunne tilfredsstille behovet for å dele sine data. Dette gjelder både som følge av manglende kapasitet, kompetanse og nødvendig infrastruktur.



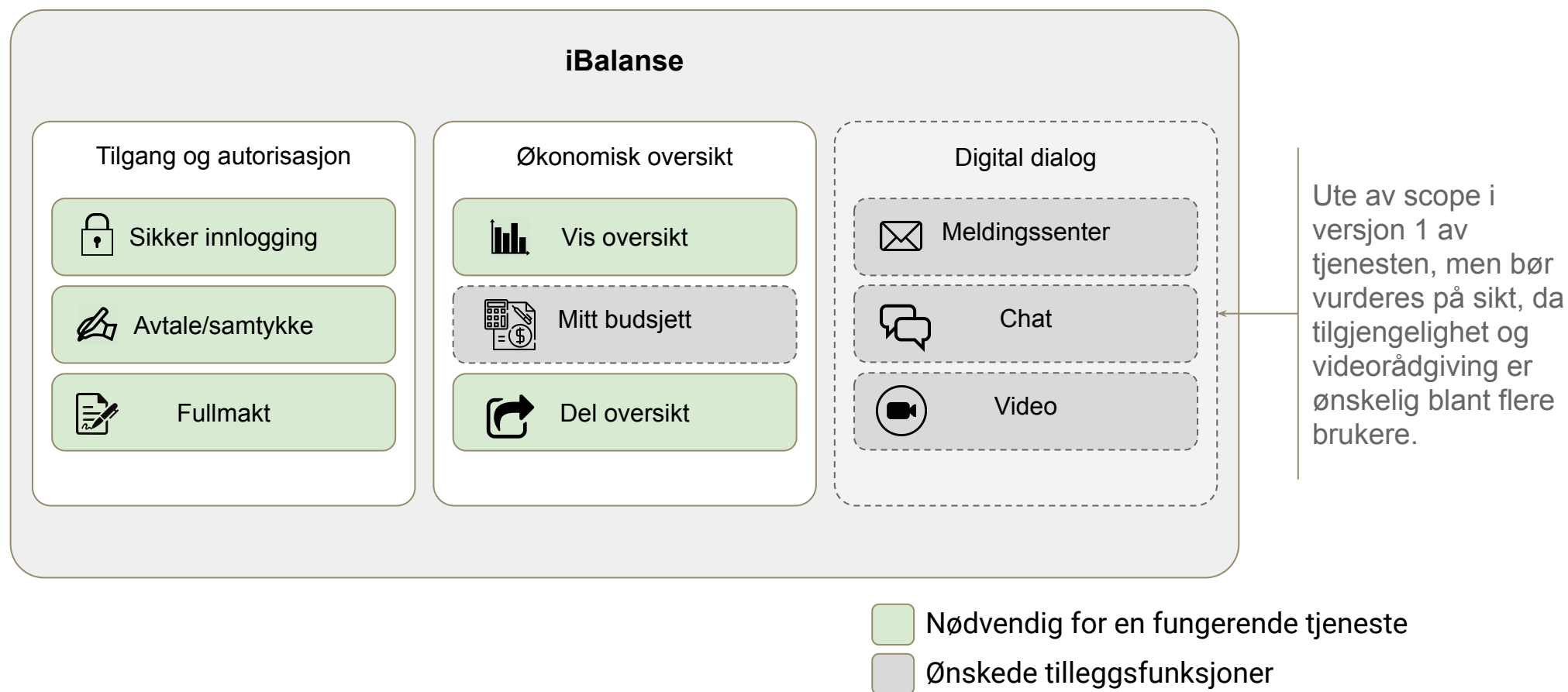
### 3.3 Teknologiske vurderinger



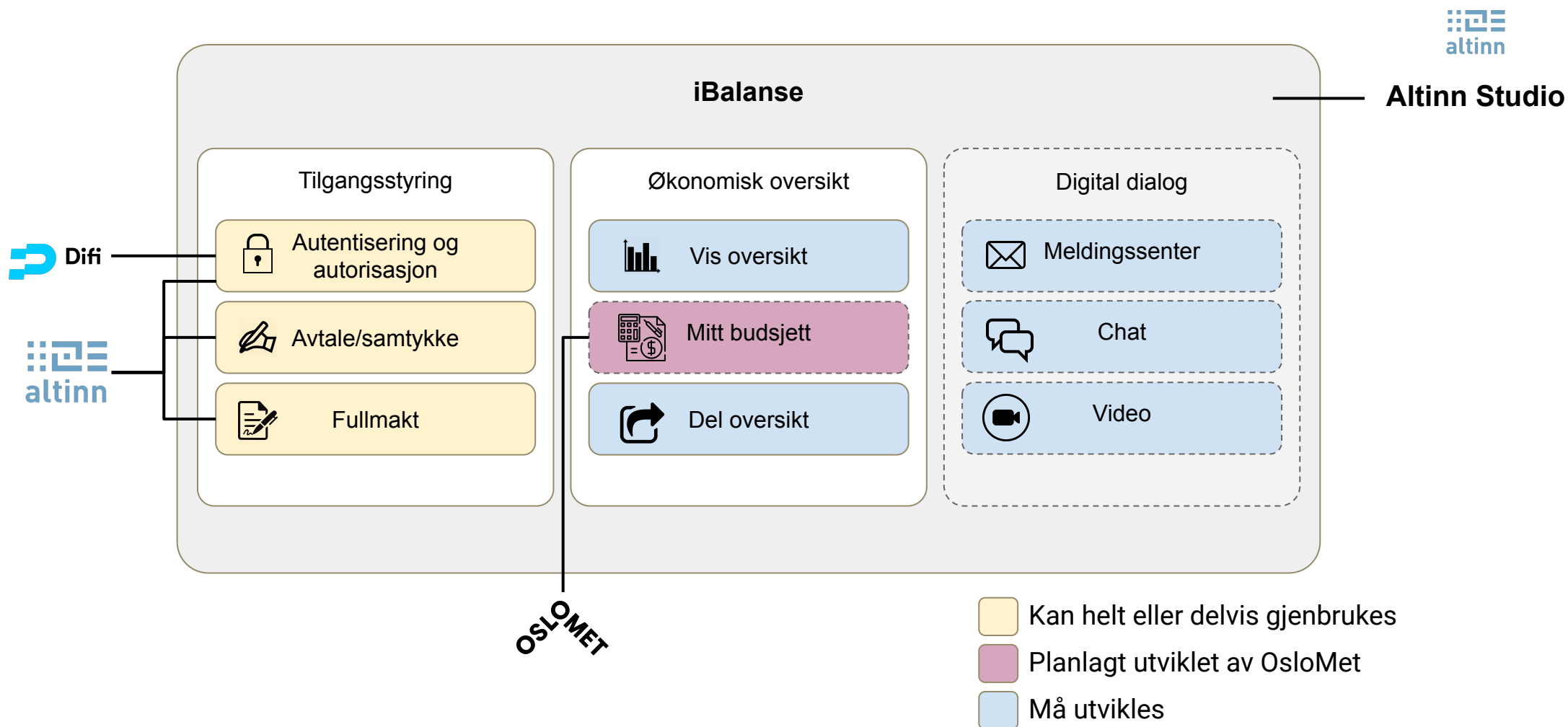
# Overordnet brukerreise for iBalanse



# Prosjektet anbefaler at versjon 1 av tjenesten inneholder kun de grunnleggende funksjonene, men at det planlegges for en utvidelse



# Til anbefalt versjon 1 av visningskomponenten kan mye gjenbrukes



---

## 3.4 Juridiske vurderinger

## iBalanse og APIene vil behandle personopplysninger og måtte ivareta relevante juridiske krav

iBalanse som tjeneste støttes av innbyggernes rett til innsyn i egne opplysninger og til dataportabilitet. Gjennom tjenesten vil det være bedre tilrettelagt for at innbyggerne vil få innsyn i egne opplysninger og bruke dem på en effektiv måte.

Samtidig innebærer tjenesten behandling av personopplysninger, noe som fordrer at strenge juridiske krav ivaretas på en skikkelig måte. Dette delkapittelet beskriver krav til behandlingsansvarlige, til samtykke og til de tekniske løsningene. I tillegg presenteres en mulig organisering som vil tilfredsstillende de nødvendige juridiske hensyn.



## Personvernregelverket

Lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven) og derigjennom personvernforordningen, regulerer enhver behandling av personopplysninger. I det videre vil vi omtale dette som personvernregelverket.

Med personopplysning menes enhver opplysning om en identifiserbar person. Behandling av personopplysninger er et vidt begrep som blant annet dekker innsamling, strukturering, lagring, utlevering, sammenstilling og sletting av personopplysninger.

Et av formålene med personvernregelverket, er å gi den enkelte bedre kontroll med egne personopplysninger. Dette kommer blant annet til uttrykk gjennom rett til innsyn i egne personopplysninger og rett til dataportabilitet. Rett til dataportabilitet innebærer at man, på visse vilkår, har rett til å få egne personopplysninger overført til seg selv eller andre i et format som støtter gjenbruk. Et system som letter tilgangen til og bruken av egne personopplysninger, herunder opplysninger om ens økonomiske situasjon, vil således kunne fremme de hensynene som personvernregelverket bygger på.

## Personvernregelverkets krav til en løsning for sammenstilling og tilgjengeliggjøring av personopplysninger i forbindelse med levering av tjenester til enkeltpersoner

Dersom man skal utvikle en løsning for å innhente og sammenstille økonomiske data fra ulike kilder, så er det en forutsetning at løsningen ivaretar personvernregelverkets krav. Dette innebærer både krav til at den behandlingen man ønsker å utføre er lovlig, samt tekniske krav til systemet.

Den som bestemmer formålet med behandlingen av personopplysninger, og hvilke midler som skal benyttes, er ansvarlig for behandlingen. I personvernregelverket kalles den rollen for behandlingsansvarlig. Det er den behandlingsansvarliges ansvar å påse at behandlingen er lovlig. To eller flere behandlingsansvarlige kan også være felles behandlingsansvarlig dersom de i fellesskap fastsetter formålene med, og midlene for, en behandling.

### 3.4 Juridiske vurderinger

En lovlig behandling av personopplysninger forutsetter først at man har definert et konkret formål med behandlingen, og deretter blant annet at man har et behandlingsgrunnlag. Behovet for å gjennomføre en personvernkonsekvensvurdering i forkant av at en behandling av personopplysninger iverksettes vil også måtte utredes. I tillegg er det en forutsetning for en lovlig behandling av personopplysninger at det systemet som benyttes ivaretar de tekniske krav som personvernregelverket stiller.

#### **Krav om klart definert behandlingsformål**

Et formål kan være å samle inn og presentere økonomisk informasjon direkte for borgerne, når de logger seg inn eller på annen måte identifiserer seg i en elektronisk løsning. Dersom løsningen har automatisert sin behandling av personopplysningene på en slik måte at det som tilbys ikke bare er en innhenting, sammenstilling og tilgjengeliggjøring av personopplysninger, men personopplysningene også benyttes til å f.eks. yte gjeldsrådgivning, så må formålet også omfatte dette. Ulike aktører kan ha ulike formål i tilknytning til en løsning, men all behandling som utføres må være omfattet av et formål.

#### **Krav om rettslig grunnlag**

Når et formål er definert er det nødvendig med et egnet behandlingsgrunnlag. Det kan eksempelvis være at den registrerte som ønsker informasjon om sin økonomi har *samtykket* til behandling av sine personopplysninger, eller at

behandlingen er nødvendig for å oppfylle en *avtale* med den registrerte. Den behandlingsansvarlige, som skal kunne basere sin behandling på behandlingsgrunnlaget, må være mottaker av et eventuelt samtykke eller motpart i en eventuell avtale.

Hvilket behandlingsgrunnlag som er best egnet i det enkelte tilfellet, vil blant annet bero på hvilke opplysninger som skal benyttes, hva formålet med behandlingen er og hvem som skal initiere behandlingen. Eksempelvis vil avtale som behandlingsgrunnlag ikke være aktuelt dersom det skal behandles særlige kategorier av personopplysninger.

Dersom samtykke skal benyttes som behandlingsgrunnlag, vil det være en forutsetning at det utarbeides en samtykketekst som ivaretar personvernregelverkets krav. For at et samtykke skal være gyldig må det være:

- Frivillig - Dette utelukker både direkte og indirekte tvang. Avgiver må ikke tape noe på å ikke samtykke
- Spesifikt - Samtykket må være konkret slik at det er tydelig hva det samtykkes til
- Informert - Avgiver må være satt i stand til å forstå hva det samtykkes til og hva som blir konsekvensene
- Utvetydig - Det må være klart at avgiver mente å avgi et samtykke
- Gitt gjennom en aktiv handling
- Dokumenterbart
- Mulig å trekke tilbake like lett som det ble gitt



## Tekniske forutsetninger

Overordnet innebærer de tekniske forutsetningene at man må sikre innebygget personvern. Det vil si at man så langt som mulig sikrer at personvernprinsipper ivaretas i løsningen, i motsetning til at man baserer seg på at de skal ivaretas gjennom hvordan løsningen brukes. Eksempler på innebygget personvern er at unødvendig mellomlagring unngås eller at personopplysninger automatisk krypteres ved overføring.

Blant kravene som må ivaretas i løsningen er:

- **Konfidensialitet**

Uvedkommende må hindres i å få tilgang til opplysningene. Dette handler både om god tilgangsstyring og sikkerhetsløsninger som beskytter mot hacking. Man må sikre at de som gis tilgang til systemet er den de utgir seg for, og at det ikke gis tilgang til flere enn det som er nødvendig for å oppnå formålet med behandlingen

- **Integritet**

De registrerte og brukerne av infrastrukturen må være trygg på at personopplysningene som behandles er riktige. Dette innebærer både at personopplysningene må hentes fra riktig kilde, og at disse ikke senere endres til å bli uriktige - enten tilsiktet eller utilsiktet

- **Tilgjengelighet**

Personopplysningene må være tilgjengelig når det er behov for dem

- **Dataminimering**

Det skal ikke behandles personopplysninger i større grad enn det som er nødvendig, herunder må det ikke innhentes flere opplysninger enn nødvendig, unødvendig mellomlagring må unngås og personopplysninger slettes når formålet er oppfylt

- **De registrertes rettigheter**

Dette innebærer at det legges til rette for å ivareta de registrertes rettigheter gjennom å utvikle funksjonalitet for å sikre dataportabilitet og for å gi de registrerte innsyn i sine personopplysninger, mulighet til å be om retting, sletting og begrensning samt å protestere mot behandlingen

#### **Personvernregelverkets krav til APIer**

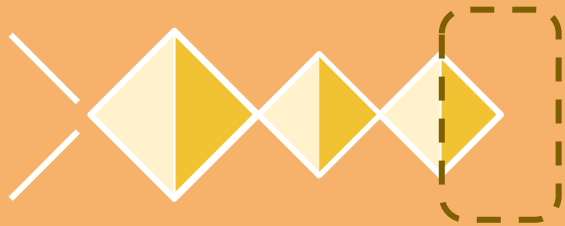
Dersom det skal utvikles APIer for å innhente økonomiske data fra ulike kilder, så er det en forutsetning at denne løsningen også ivaretar personvernregelverkets krav. Teknisk innebærer dette at løsningen blant annet må ivareta krav til konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet, som omtalt over.

Dersom et API leveres av en annen aktør enn den som er behandlingsansvarlig for den behandlingen som APIet skal benyttes til, vil den leverandøren være en databehandler. Det vil i så tilfelle måtte inngås en databehandleravtale mellom den behandlingsansvarlige og databehandleren.

#### **Eksempel på hvordan ovennevnte kan organiseres**

En tjeneste som tilbyr privatpersoner og enkeltpersonforetak gjeldsrådgivning og tilgang til sin økonomiske informasjon, slik som iBalanse, kan baseres på et samtykke fra den registrerte (den personopplysningene gjelder) til den behandlingsansvarlige. Den behandlingsansvarlige vil være den aktøren som har definert formålet med, og midlene som skal benyttes til, den behandlingen som skal utøves i iBalanse. Samtykket må være gyldig i henhold til de kravene som nevnt over, og dekke det formålet som er definert.

Forutsatt en gyldig databehandleravtale mellom iBalanse og leverandør av APIene, vil økonomisk informasjon kunne innhentes ved hjelp av APIene. Gjennom en fullmakt fra brukeren vil iBalanse kunne benytte APIene til å innhente informasjon fra aktører som bank, inkassoselskap, skattemyndigheter osv. Hvilke krav som stilles til fullmakten, sikkerhet i APIene, o.l. vil måtte avklares i forbindelse med at APIene settes opp mot de ulike aktørene som potensielt skal utlevere informasjon.



*Den triple diamanten*

---

# 4. Anbefaling

4.1 Veien videre

4.2 Læringspunkter

## **Parallelt med detaljeringen av konseptet har prosjektet arbeidet med å planlegge for veien videre og realisering**

Gjennom prosjektet har arbeidsgruppen utforsket hvor eierskapet til iBalanse og APlene bør ligge, samt hvordan man best sikrer realisering.

Dette kapitlet presenterer arbeidsgruppens refleksjoner knyttet til veien videre og rollefordelingen. Det løftes også noen viktige læringspunkter som lignende prosjekter i fremtiden kan ta lærdom av.

---

## 4.1 Veien videre

## Det er flere synergieffekter ved å samordne utviklingsarbeidet og å sikre gjenbruk av økonomisk informasjon

Realisering av konseptet fordrer utviklingen av iBalanse samt nødvendige APIer som tilgjengeliggjør og sammenstiller økonomisk informasjon. Som poengtert tidligere i rapporten er det mange offentlige tjenester som har behov for samme informasjon, og dermed også infrastruktur.

Det er derfor mulig å oppnå store synergieffekter i dette arbeidet med å digitalisere tjenester som bruker økonomisk informasjon. Disse synergiene kan overordnet knyttes til tre områder:

- Identifisere og samordne felles utviklingsbehov for tjenestene
- Utnytte teknisk fellesfunksjonalitet i Altinn for utvikling, datadeling, tilgangsstyring og visning
- Gjenbruke utviklingskompetanse, brukerstøtte og øvrig forvaltningskompetanse hos Brønnøysundregistrene

De samfunnsøkonomiske gevinstene av en felles infrastruktur som knytter sammen eksisterende og ny funksjonalitet til sømløse prosesser har et stort potensial. Det er mulig å utnytte tilgjengelig kapasitet for å øke gevinstene gjennom volumvekst både knyttet til flere oppslag og tjenester. Mulighetene for gjenbruk finnes både for kommunale, statlige og private tjenester.

## **Brønnøysundregistrene og Altinn vil være viktige aktører i det videre arbeidet, men ytterligere partnere er nødvendig**

Altinn vil gjennom sin rolle som forvalter av en plattform med APIer, sikker tilgangsstyring, datadeling og andre utviklingsverktøy være en viktig muliggjører for å realisere disse digitale tjenestene.

Videre vil Brønnøysundregistrene gjennom sin rolle som forenklingsaktør overfor næringsliv, frivillig sektor og innbyggere være en naturlig forvalter av en tjeneste som sammenstiller og gjør økonomisk informasjon tilgjengelig på en oversiktlig måte. Denne tjenesten, med visningslaget iBalanse, vil også være en sentral komponent i mange andre tjenester. For Brønnøysundregistrene vil iBalanse rettet mot utvalgte enkeltpersonforetak være et naturlig sted å starte den trinnvise utviklingen. En åpning for allmenn bruk av tjenesten, og dermed realisering av konseptets fulle potensiale, fordrer at andre offentlige aktører ønsker å delta.

Det vil også være naturlig at andre digitale tjenester som benytter infrastrukturen vil kunne ha ulike eiere, akkurat som dagens tjenester. En overordnet styringsstruktur med representanter for de ulike tjenesteeierne vil være en viktig suksessfaktor for å utnytte gevinstpotensialet på en optimal måte. Hvis det åpnes opp for dette, kan også privat tjenestesektor gjenbruke de økonomiske informasjonsgrensesnittene med utgangspunkt i samtykke eller fullmakt fra innbyggeren som eier av informasjonen.

Veien videre frem mot realisering av konseptet vil bestå av etablering og formalisering av partnerskap mellom aktører med sammenfallende interesser samt arbeid med å sikre finansiering for både utvikling og drift.

---

## 4.2 Læringspunkter



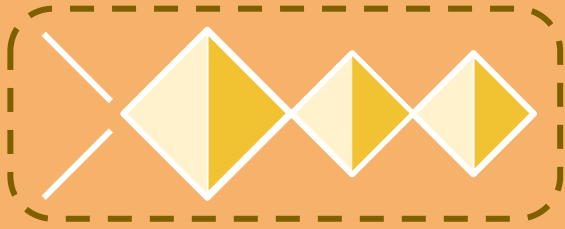
### **Eierskap for løsninger på tverrsektorielle utfordringer er utfordrende, og konseptet bør eies og driftes av det offentlige**

Prosjektet har vært nødt til å bruke mye ressurser på arbeidet med å definere en aktør som kan eie konseptet. Det synes å være vanskelig å sikre tilstrekkelig prioritering for løsninger som går på tvers av offentlige etaters ansvarsfelt. Dette vil trolig være en utfordring for mange innovasjonsprosjekter i fremtiden, og kan fungere som en effektiv brems for innovasjon i offentlig sektor og utviklingen av nyskapende løsninger.

Prosjektet har også vært tydelige på at konseptet, en komplett oversikt over brukerens økonomi, er noe som bør eies av det offentlige. Hovedgrunnen er for å sikre at effektiviseringsgevinstene både for staten og samfunnet kan tas ut, men også på for at oversikten skal være nøytral og tillitsvekkende.

### **Risikoen for ufordelaktig deling av oversikten er en risiko som vurderes til å være lav**

Konseptet sammenstiller en fullstendig oversikt over brukerens økonomi og muliggjør enkel deling av denne oversikten. Dette gjør at det finnes en risiko for at enkelte brukere kan dele oversikten med personer eller foretak de ikke bør dele den med. Samtidig er det per definisjon brukeren selv som eier sin egen økonomiske data, og det er prosjektets vurdering at det vil være paternalistisk å begrense mulighetene for deling. Risikoen ansees ikke å være høyere enn risikoen for misbruk av Bank-ID og andre digitale løsninger, foruten at man i iBalanse ikke vil kunne gjøre transaksjoner, ta opp lån, o.l.



*Den triple diamanten*

---

# 5. Vedlegg

- 5.1 Endringsbilag
- 5.2 Møter med interessenter
- 5.3 Innsikt
- 5.4 Idéer

# Endringsbilaget staket ut retningen etter diagnosefasen



## Endringsbilag i prosjektet «Gjeldsfloken»

### Prosjektets mål som beskrevet i tilbudsutlysningen

Dette prosjektet ønsker å utforske hvordan all økonomisk informasjon kan gjøres tilgjengelig, samlet og sikkert, samt hvilke muligheter dette gir for en mer helhetlig gjeldsrådgivningstjeneste, som bl.a. kobler ulike hjelpetiltak opp mot ny digital løsning. Målet er å gi brukeren enklere tilgang til egen økonomisk informasjon, hjelp til å få rask oversikt over egen gjeld og mulighet til å dele informasjonen med rådgivere i ulike offentlige og private aktører.

### Funn i diagnosefasen

I diagnosefasen har vi utforsket dimensjonene *for*, *under* og *etter* møtet med gjeldsrådgivningstjenesten til NAV Skedsmo. Innsikt fra innbyggere, ansatte og eksperter forteller oss at det finnes tre tema som bør utforskes for videre arbeid:

#### Tema 1. Etablere «Min Økonomi»-plattform (arbeidstittel)

Ref. opprinnelig målsetting i utlysningen har diagnosefasen avdekket at det er hevet over enhver tvil at det trengs et innbyggerorientert digitalt verktøy som hjelper med å skaffe oversikt over gjeldssituasjonen (og inntekt, eiendeler, forbruk etc. på noe sikt). Et slikt verktøy bør være «innbyggereid» for å sikre tydelig eierskap til dataene – altså tror vi ikke en slik tjeneste «bør» hos NAV i første omgang, men kanskje heller passer bedre inn hos Altinn med grensesnitt mot innbyggers kommune. Verktøyet kan understøtte:

- raskere innhenting av data
- bedre visualisering for innbyggere med varierende økonomisk kunnskapsnivå
- brukerstyrte rettigheter/delingsmuligheter (bruker gir rettigheter til f.eks. gjeldsrådgiver)
- dokument- og dialoghåndtering (ikke saksbehandling)
- oppsett av budsjett
- utforskning av «scenarier» for å håndtere/simulere fremtidig økonomi

#### Tema 2. Forebygging av (alvorlig) gjeld

En helhetlig og forebyggende tjeneste understøttet av et digitalt verktøy for økonomisk oversikt. Prosjektet har avdekket at det gjøres mye spennende nybrottsarbeid i forebyggingsfasen men at mange av ideene ikke er godt kjent eller ikke er satt i system som muliggjør spredning til hjelpeapparatet. Vi mener å ha avdekket en mulighet for å sette eksisterende og nye tiltak i system for å utvikle en «helhetlig forebyggings-tjeneste». Det er gjort mange ulike forsøk rundt forebygging, men ingen har lyktes med å samordne, etablere og iverksette tiltak rundt dette. Noen av elementene i en slik tjeneste kan være:

- Etablering av «lytteposter». Det er mange som mener innbyggere som kunne ha invitert til en enkel dialog om økonomi, særlig i situasjoner der innbyggere virker å kunne være

i en sårbar situasjon (noen av de viktigste triggerne for å ta på seg alvorlig gjeld er langtidssykdom, arbeidsledighet, ufore, et plutselig dødsfall, skilsmisse og arvet adferd). I disse situasjonene kan man fint se for seg at ulike deler av støtteapparatet kunne pense innbyggeren inn på sporet av «Min Økonomi»-plattformen. For eksempel har Roros kommune testet ut et prosjekt der alle fastleger snakker med pasientene som opplever de ulike triggerne og dermed forsøker en slags «screening»-tilnærming til å forebygge alvorlige gjeldsproblemer.

- For å lykkes med tiltaket over kreves kompetanseheving i førsteinje i kommunal sektor. For at lyttepostene skal føle seg trygge må de få økt kompetanse om grunnleggende økonomi, samt forståelse for «Min Økonomi»-plattformen.
- Politisk vilje til å foreta vedtak om å jobbe mer helhetlig, på tvers av siloer og systematisk gjennomføre de øvrige punktene.
- Vilje til å investere i mennesker, etter inspirasjon fra Asker Velferdslab

Det ser også ut til å finnes et utnyttet potensial hos frivillige hjelpeorganisasjoner for å jobbe med forebygging. Men også disse trenger mer moderne verktøy og kompetanseheving for å bidra i arbeidet mot et økende samfunnsproblem. Vi tror derfor at det bør etableres et eget designprosjekt som ser på en slik forebyggings-tjeneste som kan bruke en digital plattform i arbeidet.

#### Tema 3. Styrke innbyggerne for å lykkes med å vedlikeholde «gjeldsplanen»

I dag er det få virkemidler som virkelig monner når man har innbyggere som kommer med langsiktig og alvorlig gjeld. Da kan man stort sett ordne faste trekk for innbyggeren og søke om gjeldsordning. Det er få (eller ingen) økonomiske virkemidler som kan settes inn, og for mange betyr det å lære seg å leve med en marginalisert økonomi. I tillegg har vi lært at det er mange som mister gjeldsordningen som et resultat av lav økonomisk kompetanse og en manglende evne til å følge opp. Her finnes det også utprøvede og foreslåtte modeller for å styrke innbyggerens gjennomføringsevne gjennom f.eks. konseptet «modningsperiode» – der man innvilger gjeldsordning og setter den på «pause» i en periode som brukes til å trene på hverdagsøkonomi, nettopp for å lykkes bedre i gjeldsordningen. Vi har også lært at det er stort potensiale i tett oppfølging av innbyggere, særlig rundt økonomi og følelser, samt hvordan leve med redusert økonomi. (F.eks. [ipluss.org](http://ipluss.org))

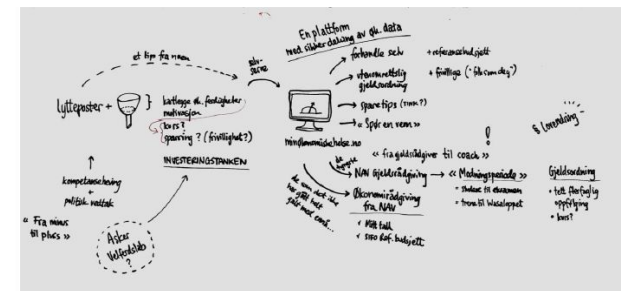
### Vurdering og valg av retning

Vår vurdering er at det helt åpenbart ligger størst gevinstpotensiale i forebygging (Tema 2). For disse innbyggerne kan man unngå alvorlig fremskreden gjeld, og dermed løse opp i gjeldsfloken for den blir for komplisert. Det er rimelig å anta at en slik satsning vil spare individene, tjenestene og samfunnet store summer.

Det er også tilsynelatende en del å hente i å hjelpe innbyggere med å «leve med gjeld» (Tema 3), selv om gevinstpotensialet for samfunnet er vanskelig å estimere.

Vi vurderer dermed at «Min Økonomi»-plattformen (Tema 1) er et sentral verktøy/muliggjørere for å lykkes godt med tidlig forebygging og med vedlikehold. **Derfor ønsker vi i dette prosjektet å spise videre innsats mot å visualisere og sannsynliggjøre hvordan en slik digital tjeneste vil fungere.** I de neste fasene av prosjektet vil vi utforske hvordan en slik digital tjeneste kan tilrettelegge for:

1. å støtte innbyggerne i å «hjelpe seg selv» dersom de har økonomiske problemer
2. å rute flest mulig til forebyggende Økonomirådgivning fra NAV
3. å effektivisere og forbedre møtet med Gjeldsrådgivningstjenesten fra NAV



Illustrasjonen viser en konseptskisse om løsningsrommet fra diagnosefasen.

### Fremdriftsplan

#### Utforske og Definere-fasen (April – Juni)

- Info/forankringsmøte
- Utvikle skisser til brukeropplevelse
- Utvikle foreløpig arkitekturskisse

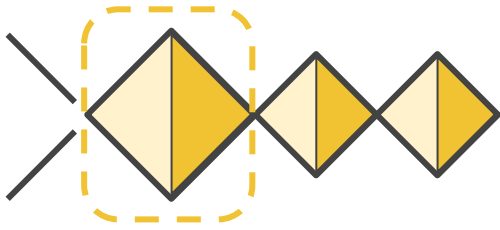
#### Utvikle og levere-fasen (Juni – September\*)

- Tydeliggjøre konsept
- Enkel testing av konsept
- Beskrive løsningen
- Bidra til forankring av løsningen

\*tentativt tidsrom

# Prosjektet er forankret hos en rekke interessenter

| Dato       | Beskrivelse   | Kommentar   |
|------------|---|---|
| 28.02.2019 | Møte med NAV Alna   | Møte med NAV Alna v/ bl.a. Torleif Kahrs for informasjon om prosjektet samt kartlegging av sammenfallende interesser  |
| 01.03.2019 | Møte med Altinn Studio og «Oppgjør etter dødsfall»-prosjektet | Møte med Altinn Studio og «Oppgjør etter dødsfall» for kartlegging av teknologiske mulighetsrom og samarbeidsområder  |
| 13.03.2019 | Møte med Arman Vestad   | Møte med gjeldsrådgiver og prosjektleder Arman Vestad fra NAV Trondheim for erfaringsutveksling   |
| 25.03.2019 | Møte med SIFO / OsloMet                                       | Møte med Referansebudsjettprosjektet til SIFO / OsloMet for kartlegging av sammenfallende interesser og potensielt samarbeid samt kvalitetssikring av problemforståelsen / brukerinnsikten  |
| 25.03.2019 | Møte med NAV Alna   | Oppfølgingsmøte med NAV Alna  |
| 03.04.2019 | Møte med StimuLab   | Møte med StimuLab for presentasjon av foreløpige funn samt diskusjon av veien videre  |
| 09.04.2019 | Informasjonsmøte i Oslo                                       | Deltakere fra Nærings- og fiskeridepartementet, Arbeids- og sosialdepartementet, Sivilrettsforvaltningen, Forbrukerrådet, Telenors kredittavdeling, SIFO / OsloMet, Debitor, PwC, Fylkesmannen i Akershus, NAV IT, NAV Alna, Namnsfogden i Skedsmo, Namnsfogden i Oslo, Bærum og Asker, Brønnøysundregistrene, Difi, DOGA og Asker kommune ble orientert og deltok i diskusjoner om prosjektet. |
| 06.05.2019 | Møte med NFD / «Forenklingsprosjektet»                        | Møte med NFD / Regjeringens forenklingsprosjekt v/ Hans Jørgen Blomseth og Edvard Pedersen  |
| 17.06.2019 | Møte med Brønnøysundregistrene                                | Møte med Brønnøysundregistrene v/ direktør Lars Peder Brekk   |
| 21.06.2019 | Telefonmøte med Statens Innkrevingsentral                     | Møte for tydeliggjøring av data-bestilling  |
| 23.08.2019 | Møte med Lindorff og Virke Inkasso                            | Møte med Lindorffs Kenneth Dalquist Valbøll (direktør, Kunde og Salg), Espen Eide (daværende direktør, Innovasjon), Mats Tharaldsen, Tor-Inge Flaa og Karl Kindle (avd.leder, Gjeldsforhandlinger) samt leder for Virke Inkasso, Aleksander Nordahl, for å drøfte potensielt samarbeid med Lindorff og inkassobransjen  |
| 26.08.2019 | Møte med Brønnøysundregistrenes bedriftsveiledning            | Møte med Brønnøysundregistrenes bedriftsveiledning v/ Christian Iversen for drøfting av enkeltpersonforetakenes viktigste utfordringer og deres potensielle rolle i prosjektet  |
| 28.08.2019 | Møte med Virke Inkasso  | .Møte med leder for Virke Inkasso, Aleksander Holand Nordahl  |



*Den triple diamanten*

---

## 5.3 Innsikt



INNSIKT UTE I FELT



*Intervjuer med brukere, ansatte og eksperter danner grunnlaget for å forstå hvordan tjenesten ser ut utenfra og inn. Det skaper et felles fundament for å utfordre gitte sannheter og tenke nytt.*

**Del 1.**

**Innsikter om å ha personlig gjeld**

*«Jeg orka jo ikke engang åpne  
posten min. Da hun rådgiveren ba  
meg finne mer dokumentasjon  
ble jeg helt kvalm»*



## Økonomi og mental helse er virkelig som høna og egget; det er umulig å avgjøre hva som kommer først, og de er helt uadskillelige.

Selv om det er umulig å si hva som kommer først, er helt klart at dersom man opplever å slite med én av faktorene så føres det andre elementet. Dermed skapes en sirkel det er vanskelig å bryte ut av. Ansatte ved NAV forteller at *«økonomiske problemer blokkerer for andre tiltak. Problemene blir altoppslukende, stressende og et uromoment, og da klarer man ikke fokusere på å finne jobb og lignende. Psykologene vi jobber med sier alltid at grunnleggende tingene som ryddig økonomi må på plass først.»*

Koblingen mellom økonomi og helse har også blitt forsket på, og Drentea (2000) påviste blant annet korrelasjon mellom angst og gjeldsbyrde<sup>1</sup>. Drentea & Lavrakas (2000) dokumenterte korrelasjon mellom gjeld og helse<sup>2</sup>.



<sup>1</sup> Drentea, P. (2000). Age, debt and anxiety, *Journal of health and Social Behavior*, vol. 41, no. 4, pp. 437 - 450.

<sup>2</sup> Drentea, P., & Lavrakas, P. J. (2000). Over the limit: The association among health, race and debt, *Social science & medicine*, vol. 50, no. 4, pp. 517 - 529.

KAN VI BLI MER PROAKTIVE?

## *Systemet rundt gjeldssituasjonen er veldig reaktivt. Hvordan kan man snu det til å være mer proaktivt?*

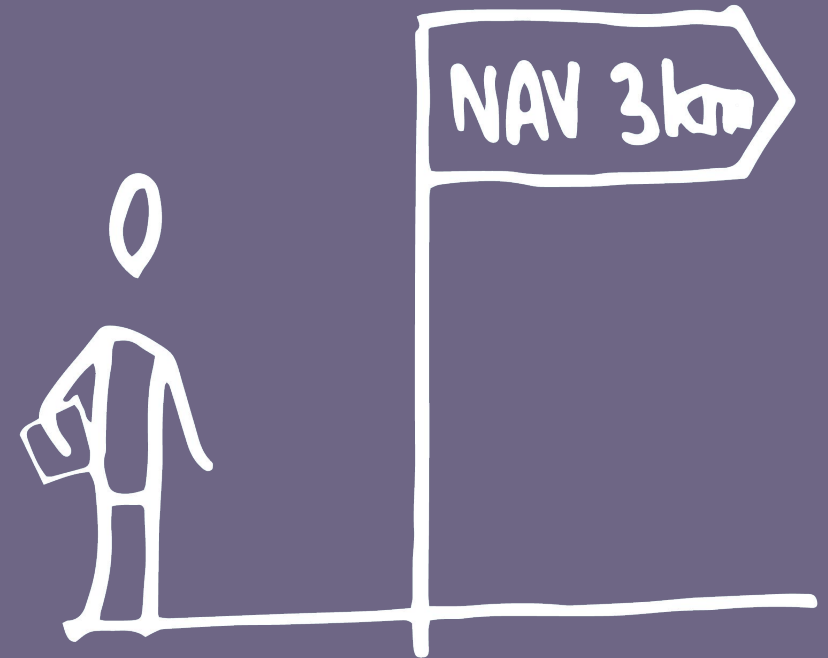
En utfordring for brukerne er at systemet i NAV er utviklet for å «reagere» mer enn det er utviklet rundt å forebygge. For brukerne oppleves det som at noen ganger må man «vente til man blir litt dårligere» eller «vente på en frist som skal løpe ut» før man har krav på å få hjelp. Fra et brukerperspektiv oppleves det som lite proaktivt, og det kan bidra til at problemene rundt økonomi kan bli verre. Brukerne ønsker seg et proaktivt NAV, et NAV som plukker dem opp raskt og styrer dem ut av uholdbare situasjoner. Hva kan vi gjøre for å snu NAV til å være enda mer proaktive? Hvor langt bør man gå i å forebygge uholdbare livssituasjoner?

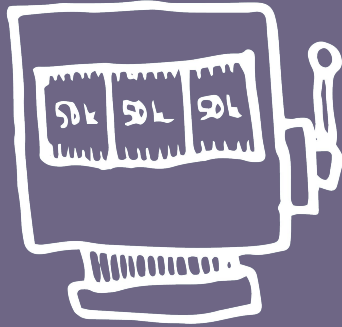


ER SYSTEMET TILRETTELAGT FOR BRUKEREN ELLER OMVENDT?

## *Hvorfor er det slik at jeg må komme til NAV? Og hvorfor føles det som om at alt skjer på deres banehalvdel og premisser?*

Mange opplever NAV-systemet som tungrodd, firkantet og lite tilpasningsdyktig. I tillegg føles det som en ganske lang og tung dørstokkmil å be om hjelp fra «sosialen». Det handler både om fysiske og mentale dørstokkmiler. Et eksempel vi hørte om var en mann som skulle i fengsel. Like før han reiser ber han samboeren om å huske å ta med strømregningen til NAV på Lillestrøm, slik de alltid gjør for å få betalt denne. Av ulike årsaker gjør ikke samboeren det, og kravet blir stående ubetalt og vokser helt til mannen slipper ut av fengsel og sjokkert møtes av et krav på ca 50 000 kroner. Hvorfor er det slik at man i dag må levere regninger fysisk på NAV-kontoret? Hvorfor tar ikke NAV i mot digitale kopier? Eller kanskje bare får regningen direkte? Det er viktig å spille på brukernes ressurser og ansvarliggjøre dem – men er vi noen ganger naive rundt hva systemets stramme premisser fører til?





*En del får problemer med gjeld fordi det er så enkelt å få forbrukslån og kreditt...*

Det kan handle om lav impuls kontroll, avhengighet, et ønske om å leve litt bedre enn man gjør, eller om en håpløs situasjon der man bruker nye lån til å bøte på en sviktende økonomi.



*...men for mange starter det hele med noen ubetalte regninger*

Og for disse kan det komme av en skrantende økonomi, manglende «system», glemsel eller at man ikke får somlet seg til å ordnet med betaling. Mange med enkeltpersonforetak får problemer med skatte- og MVA-krav de ikke klarer å betale fordi de ikke har satt av tilstrekkelig med midler.

## *For veldig mange handler det helt enkelt om dårlig økonomisk forståelse.*

For mange starter problemene rett og slett ved at de ikke har god nok innsikt og forståelse for grunnleggende økonomi. Det handler om mennesker som ikke vet eller forstår konsekvensene av å ikke betale en regning, ikke forstår seg på renter eller som ikke ser problemer ved å betale ned forbrukslånet med ny kreditt. En bruker vi ble fortalt om ba om nytt frikort hver gang han nådde frikortsgrensen og trodde dette skulle gjøre at han ikke trengte å betale skatt...

I en undersøkelse fra UK rapporterte 40% at de blir forvirret av finansielle beslutninger<sup>1</sup>. Mye tyder på at dette resultatet er overførbart til Norge. Er systemet for komplisert? Hvordan kan vi bedrive opplæring? Hva kan forenkles? Hvem har ansvaret?



20% PER MND.\*

\* RENDRAGSPRITT, MIBA, KREDITT, SIKKERHET, EGENKAPITAL, FØRSTE PRIORITET I BOLIG...

## *Burde ikke alle som får det tøft tilbys økonomisk og emosjonell rådgiving?*

Et uforutsett tap av inntekt er naturlig nok en stor medvirkende årsak til svakere økonomi – og dermed også til gjeldsproblemer. Blant annet fant Kempson (2002) en sterk kobling mellom plutselig inntektstap og finansielle problemer<sup>1</sup>. Derfor bør kanskje økonomisk rådgiving alltid tilbys mennesker i situasjoner som ofte fører til drastiske inntektsfall, slik som skilsmisse, partners dødsfall eller langvarig sykdom. For eksempel snakket vi med en mann som mistet samboeren etter plutselig sykdom; da mistet han ankeret og ble sykemeldt. Sykemeldingen ballet på seg med depresjon, som igjen førte til et alkoholproblem. I tillegg var det samboeren som hadde ordnet med økonomien – så hans evner og kapasitet til å ha kontroll var svært lave. Det førte til et alvorlig gjeldsproblem som han først 20 år senere har begynt å få kontroll over. Er vi naive og har for stor tiltro til at enkeltindivider skal takle dette helt alene? Det går selvsagt ikke alltid like dårlig, men vi tror det er et stort potensiale i å hjelpe folk over kneika – gjennom økonomisk og emosjonell rådgiving.



*«Mange tar nok ikke inn over seg at de går ned i inntekt før de faktisk ser det på konto. Og da er det litt for sent»*

<sup>1</sup> Kempson, E. (2002). Over-indebtedness in Britain: A report to the Department of Trade and Industry. London, UK: The Department of Trade and Industry.

## *Det virker å være et potensiale i å forbedre kommunikasjonen mellom de involverte aktørene*

I dag deles det litt for lite, litt for sent – slik at resultatet ofte blir at «alt blir litt bakpå». Et typisk eksempel er en bruker som hadde sammensatte tjenester, problemer med rus og psykiatri samt en svak økonomi. Så var det et par måneder hvor han ikke betalte husleien til kommunen, og etter hvert begjærer Namsmannen utkastelse – helt uten at det tjenesteapparatet rundt brukeren får informasjon. Dette gjør at saken baller på seg, brukeren blir bekymret for å miste boligen, ruser seg mer og blir vanskeligere å få tak i. Hva kan vi gjøre med informasjonsflyten for å ligge litt i forkant og unngå så store utfall?



**Del 2.**

**Innsikter om å få gjeld som følge  
av å drive et enkeltpersonforetak**



*«Jeg fokuserte så innmari på å  
levere at jeg ikke maktet å ta  
økonomien på alvor»*

Innehaver av enkeltpersonforetak som endte med alvorlig gjeld

# De menneskelige sidene av å drive «usunt» i enkeltpersonforetak



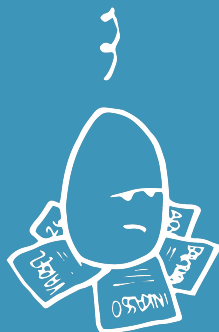
20% PER MND \*

\* BUDGETT, MÅL, KREDIT, SIKKERHET, EGENKAPITAL, FØRSTE PRIORITYT I BOLIG...

Dårlig økonomisk forståelse og kompetanse



Manglende skatt, avgifter og mva



Økonomi og mental kapasitet/helse henger sammen



Mange nekter å gi opp den store drømmen om sitt eget foretak

## Fakta om enkeltpersonforetak

201 000

aktive enkeltpersonforetak i 2018<sup>1</sup>

66,9 mrd

kroner verdiskapning i ENK i 2016<sup>2</sup>

Enkeltpersonforetakene er spredt over mange forskjellige næringer, men de fem næringene med størst andel er faglig tjenesteyting, bygg og anlegg, kultur og fritid, helse og sosial samt varehandel.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Aktive ENK etter SSB sin definisjon (bl.a. omsetning foregående år). Antall registrerte ENK er langt høyere.

<sup>2</sup> Estimat basert på SSB-tall for driftsresultat og lønnsutgifter. MVA er ekskludert fra beregningen grunnet manglende data, så faktisk verdiskapning trolig enda høyere.

<sup>3</sup> Basert på fordeling av nyetablerte ENK i 2015.

50 000  
↓  
15 mrd

**Femti tusen enkeltperson-foretak har betalingsanmerkning til enhver tid<sup>1</sup>**

Dette innebærer å ha uoppgjorte krav hvor rettslige skritt er, eller er planlagt igangsatt. I gjennomsnitt har hvert av disse enkeltpersonforetakene ca. 300 000 kroner i krav som har resultert i anmerkning.

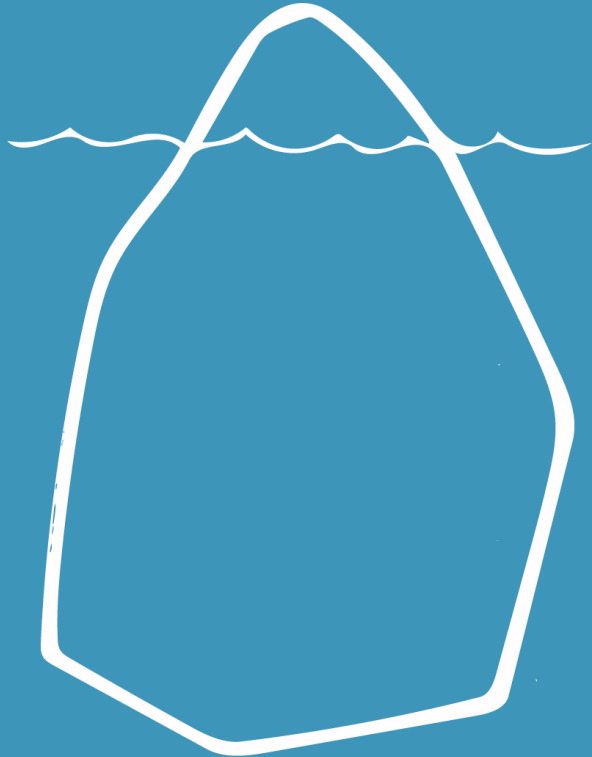
**Dette utgjør nesten 15 milliarder kroner.**

<sup>1</sup> Gjennomsnittlig antall betalingsanmerkninger for 2016 - 2018 basert på tall levert fra Bisnode.

# 20%

**1 av 5 brukere av NAVs gjeldsrådgivningstjeneste har mesteparten av sin gjeld fra et enkeltpersonforetak<sup>1</sup>**

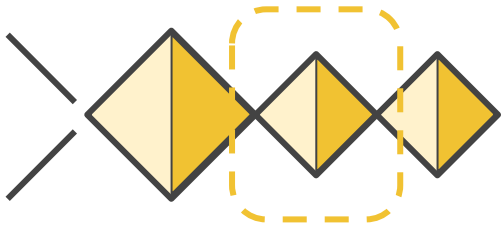
Dette gir en sterk indikasjon på at drift av enkeltpersonforetak er en viktig årsak til alvorlige gjeldsproblemer. Trolig kan også problemet være større enn dette tallet tilsier da næringsdrivende i utgangspunktet ikke har krav på rådgivning fra NAV.



## Det er sannsynligvis store mørketall blant hvor mange som sliter med gjeld pga et enkeltpersonforetak!

Det er svært vanskelig å finne gode data på hvordan det egentlig går med enkeltpersonforetak i Norge, og særlig i hvor stor grad de sliter med gjeld.

Indikasjonene i vårt prosjekt sier at det antakelig er betydelig tap/kostnad for personer og samfunnet.



*Den triple diamanten*

---

## 5.4 Idéer

# Oppsummering av idégenerering





## Obligatoriske verktøy og prosesser (1/2)

«Økonomisk førerkort»: For å ta opp lån må man ha tatt en økonomisk førerprøve, hvor man kan bevise at man forstår systemet. Dette kan for eksempel skje ved opptak av studielån, eller som nasjonale prøver på ungdomsskolen.

Belønninger eller rabatter for god økonomistyring. Eksempler kan være:

- Skatterabatt for de som viser at de forstår og tar ansvar for egen økonomi.
- Belønning (nedsatt betalingsbeløp) for å lese gjennom eller høre på audio-versjon av inkassovarsel, eller på en annen måte bevise at man skjønner innholdet.



## *Obligatoriske verktøy og prosesser (2/2)*

Obligatorisk møte med gjeldsrådgiver i sykepengeperioden, men i god tid før man går over på uføretrygd.

Kredittsperre i vanskelige perioder - For eksempel i overgang fra sykepenger til arbeidsavklaringspenger eller uføretrygd.

Strengere regler koblet til kreditt der mor eller far har hatt økonomiske utfordringer.

## *Få tak i barna, gjennom foreldrene*

Involvere barna i gjeldsrådgiving og ellers hos NAV: Alltid spørre om hvordan det går med barna, deres økonomi, og økonomiske ferdigheter. Tilby tiltak, for eksempel: Oppfølging over tid, økonomi-samtaler ved fylte 18 år, eller «ta med barnet til rådgiving-dag».



## Økonomi for barn

Min økonomi for barn og unge - En enkel oversikt over deres penger, hvor de kan sette egne sparemål. Her kan man også se for seg at de kan få oversikt over hvor mye de kan bruke per dag eller uke («*min hundrelapp*»), og hvor mye de burde spare for å nå sine mål.

«Gjeldstrollet»: En barne-tv serie som lærer opp barn og unge om egen økonomi.

Mer økonomisk opplæring på skolen, og allerede på barneskolen.

Veiledning på ung.no, mulighet for chat og videosamtaler om økonomi.



## *Bruk av sosiale media*

Etablere sosiale normer på sosiale media som underbygger sunnere pengebruk, og samtidig bygger selvtillit og mestringsfølelse. Temaer: Hvordan få «drømmelivet» billig, hva er et vanlig familieliv og hva koster det, tips og tricks for gjenbruk...

En tilnærming er å få økonomisk helse på agendaen blant personligheter på sosiale media (influencers).

Temaer:

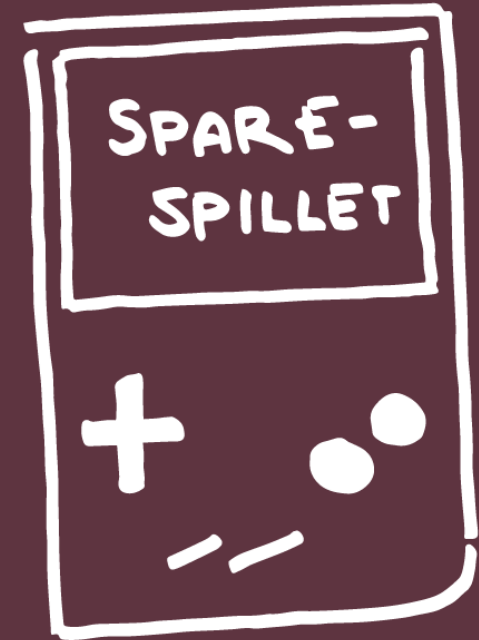
- Normalisere problemer med økonomien: «Alle kan havne der».
- Snakke om hva som er gode økonomiske normer: «Folk som deg gjør dette...»
- Hva er typiske økonomiske feller å havne i? Hvordan takler man de?: Enkle tips og tricks, og mestringsstrategier.



## Spill og simulatorer

Gamifications/Duolingo for økonomi: Økonomiske simulasjoner for bruk i skoleopplæring og for å forbedre kunnskaper hos de med gjeldsproblemer.

Drømmesimulatoren: Simulere hva du må gjøre for å nå en drøm, om det er kjøpe hus, dra på reise, være gjeldsfri, etc. Mulighet til å lære og reflektere rundt egen oppførsel.



Hvordan få tak i folk

## *Fast-økonom og nabohjelp*

En som personer i risikozonen kan gå til for å få «økonomiske helsetjenester».  
Kan også fungere som fast rådgiver for uføre, etc.

Kan også være...

Nabohjelp:

Samle frivillige økonomiske rådgivere for å tilby tjenester til personer i risikozonen.

Hvordan holde seg gående

## «Hva nå? Økonomi fra A til Å»

### Tips og tricks for deg med endret økonomi

Hvordan takler man forandring i livssituasjon uten å miste kontroll over økonomien. Eksempler på folk som har fått det til, og hvilke tips de brukte for å mestre overgangen.

Eksempler: Hvordan lager man billig god mat, hvordan være aleneforsørger, hvor og hvordan kan man bo, enklere budsjettering, etc.





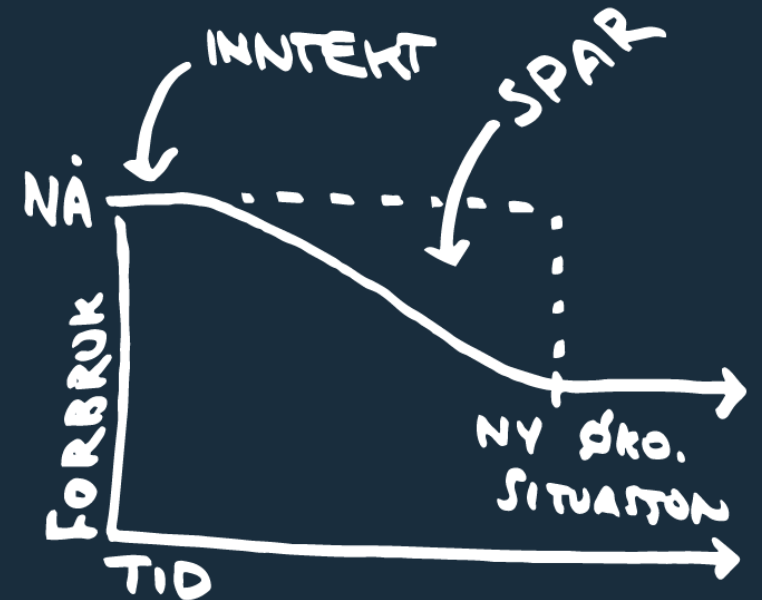
Hva gjør man når man er nede?

## Sparring i overgangen til ny hverdag

Støtte til innbyggere som er i overgangen til en ny økonomisk situasjon. Dette kan være på grunn av sykdom og uførhet, skilsmisse, dødsfall i familie, eller andre årsaker som fører til tap av inntekt.

Ved overgang fra sykdom til uførhet: Jevn overgang fra full til 66% inntekt over en periode. I løpet av denne perioden får man støtte til å lære seg nye rutiner og forbruksmønstre.

Hvis en bruker er på vei inn i endret økonomisk situasjon kan de få en jevn justering i forbruket, og øke sparingen i perioden frem til inntekten endres. Her må det være tydelig at dette er en endring som kommer, og ikke en endring som har skjedd.



Hva gjør man når man er nede?

## *Lag din egen plan*

Bruker som er på vei inn i uførhet, gjeldsordning, eller andre situasjoner der forbruksmønstre må endres kan få lage egen plan med støtte fra NAV. Dette gir en opplæringsmulighet, eierskap til tilnærming, og kan hjelpe brukeren få en sterkere mestringsfølelse.

Min  
Plan 

Hva gjør man når man er nede?

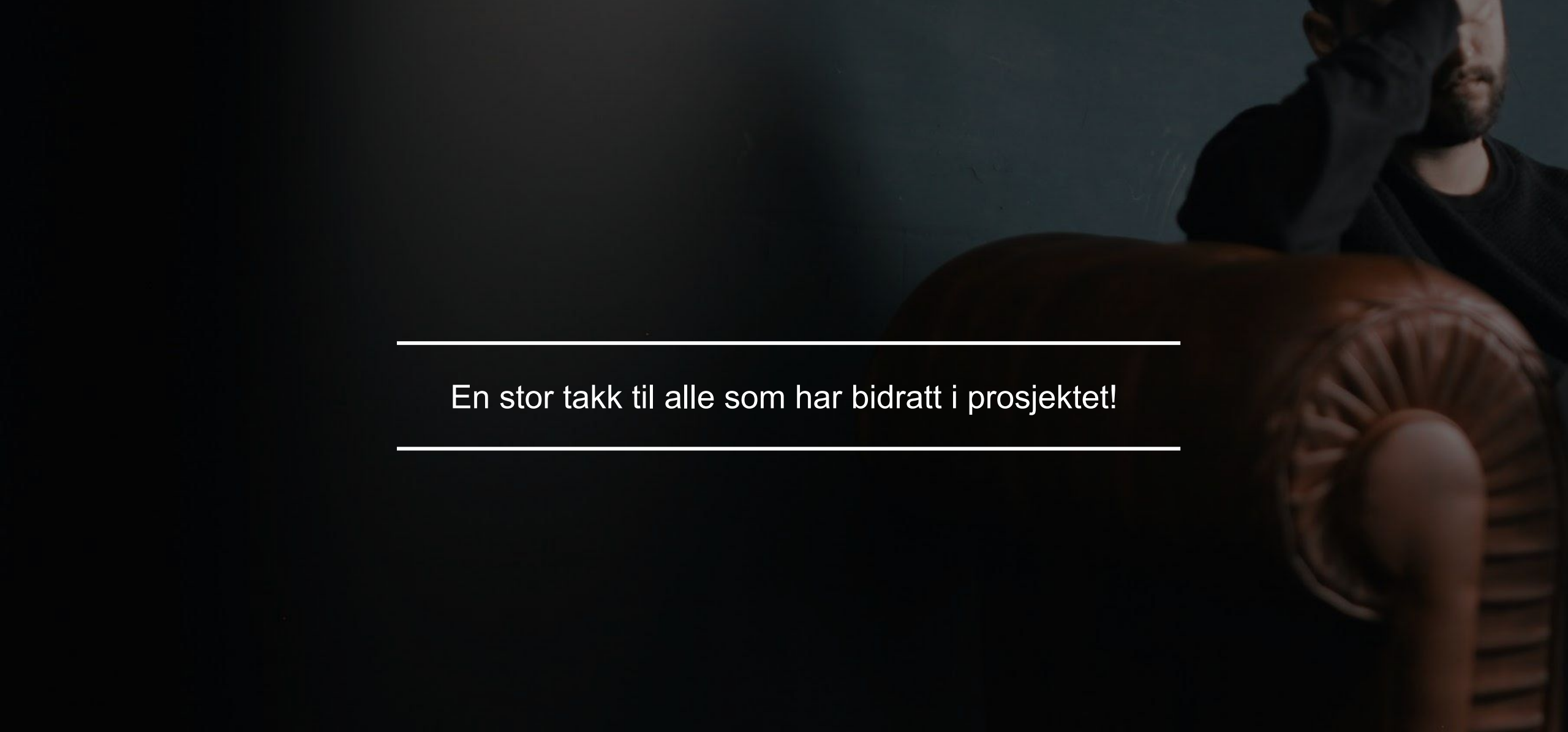
## Økonomisk sykehus

Styrket handlingskompetanse på sykehus og andre helseinstitusjoner:  
Hvordan hjelper vi de som er syke, uføre, eller som har syke eller uføre familiemedlemmer, med å få kontroll over sin økonomi når de har andre ting å tenke på?

Tidlig kartlegging av varighet på sykdom og mulig uførhet, med økonomi inn i samtalen tidlig.

«Økonomisk helsesøster»: Opplære helsesøstere og skolerådgivere til å ta ansvar rundt opplæring i økonomi og gi råd om økonomisk helse.





---

En stor takk til alle som har bidratt i prosjektet!

---