

Tre aktörer – en marknad

Jämförande fallstudie av en offentlig, en privat och en ideell organisation som arbetar med budget- och skuldrådgivning.

Inriktning: Ledning & Styrning

Författare: Nadja Seyer & Admir Jusufović

Handledare: Iwona Sobis

Examinator: Rolf Solli

Abstract.

The thesis objective was to study the organizations involved in budget and debt counseling services in the municipality of Gothenburg. Through the study, we wanted to examine how organizations adapt to external demands, and what similarities and differences that arises as a result between the organizations due to those requirements.

We have applied comparative case studies and our empirical data consisted of semistructured interviews with experts and people within the organizations, and as a supplement, we have studied documents of government regulations. Our results were screened using new institutional theory with SWOT-models as a complementary in order to discover impacts from the environment.

The results indicate alignments, as a result of various external conditions, such as fashions, trends and standards. The regulations are vague and one result of this leads to differences in the work among the organizations themselves.

Keywords: overindebtedness, indebtedness, isomorphism, regulations, standards, fashions, environment.

Innehållsförteckning.

1. Inledning.....	4
1.1 Problemformulering.....	5
1.2 Syfte och frågeställning.....	6
2. Forskningsöversikt och referensram.....	7
2.1 Genomgång av tidigare forskning.....	7
2.2 Det nyinstitutionella perspektivet.....	8
2.3 Omvärldsanalys.....	10
2.3.1 SWOT modellen.....	11
2.4 Analysram.....	12
3. Metod.....	13
3.1 Val av design.....	13
3.2 Val av fall.....	14
3.3 Val av data.....	15
3.4 Val av intervjupersoner.....	15
3.5 Avgränsningar.....	16
4. Presentation av empiriskt material.....	17
4.1 Expertintervjuer.....	17
4.1.1 Om budget och skuldrådgivning.....	17
4.1.2 Om privata aktörer på marknaden.....	19
4.2 Statliga regleringar budget och skuldrådgivare främst arbetar efter.....	20
4.3 Kommunala alternativet, budget och skuldrådgivningen i Göteborg.....	21
4.3.1 Kommunal budget- och skuldrådgivning i Göteborg och dess omgivning.....	22
4.3.2 SWOT – identifikation över den kommunala budget- och skuldrådgivningen.....	23
4.4 Privata alternativet, AB Ringstål & Jering.....	24
4.4.1 AB Ringstål & Jering och dess omgivning.....	25
4.4.2 SWOT - identifikation över AB Ringstål & Jering.....	26
4.5 Ideella alternativet, Insolvens – Riksförbundet för överskuldssatta.....	27
4.5.1 Insolvens och dess omgivning.....	28
4.5.2 SWOT - identifikation över Insolvens.....	30
5. Diskussion och slutsatser.....	31
5.1 Expertintervjuer.....	31
5.2 Statliga regleringar.....	32
5.3 Organisationerna och dess omgivning.....	33
5.4 SWOT-identifikation.....	35
5.5 Slutsatser.....	37
5.5.1 Sammanfattning av slutsatser.....	38
5.5.2 Framtida forskning.....	40

6. Referenser	41
7. Bilagor	43
Bilaga 1: Intervjumall chefer inom utvalda och granskade organisationer.....	43
Bilaga 2: Intervjumall experter	45

Tabellförteckning.

Figur 1. Analysmodell (egen modell)	13
Figur 2. Sammanställning av organisationernas SWOT (egen modell).....	37

1. Inledning.

Antalet överskuldsatta individer och hushåll i Sverige är stort, och blir allt fler. Detta är inte något speciellt bara för Sverige, utan snarare ganska vanligt i hela Europa. Enligt officiella beräkningar som gjorts i Sverige av kronofogden har antalet överskuldsatta, det vill säga individer som har långtgående skulder som de inte kan betala av under de närmaste åren, beräknats till mellan 400 000 och 600 000 alternativt mellan sex och nio procent av den svenska befolkningen.¹

När avregleringen av kreditmarknaden inleddes 1983 var detta främst ett resultat av den svenska ekonomins anpassning till omvärlden. Två år senare 1985, var hela kreditmarknaden avreglerad. Tiden efter avregleringen präglades av en högkonjunktur med stor framtidsoptimism. Bankernas utlåning ökade dramatiskt till följd av avregleringen, det blev lättare att låna pengar. Detta ökade samtidigt riskerna för att människor skulle hamna i skuldfällan och till och med riskera att bli överskuldsatta.²

År 1987 kom diskussionen igång om ett införande av en skuldsaneringslag som skulle kunna hjälpa överskuldsatta människor. En av de främsta anledningarna var just avregleringen av kreditmarknaden, vilket hade lett till att människor utsatt sig för större ekonomiska risker. Dock skedde inget förrän 1994, då skuldsaneringslagen infördes för att möta de behov som hade uppstått i och med 1990-talets bankkris. Innan dess fanns det ingen lag som reglerade privatpersoners överskuldsättning. Det visade sig ganska fort att lagen var krånglig och att det var oerhört svårt att få skuldsanering. Efter diverse utredningar infördes 2007 den nuvarande skuldsaneringslagen.³ Den största skillnaden mellan de två lagarna är att idag behöver den skuldsatte inte vända sig till borgenärerna för att försöka lösa skulderna. Istället är kronofogden den första instans gäldenären vänder sig till för att ansöka om skuldsanering enligt lagen. Om gäldenären inte kan få skuldsanering enligt lagen måste denne vända sig till sina borgenärer för att försöka lösa skulderna själv.⁴

Det är oerhört svårt att förklara bakomliggande orsaker till överskuldsättning. De flesta fattiga är inte överskuldsatta, precis som de flesta överskuldsatta inte är fattiga. Däremot har överskuldsatta hushåll väldigt små marginaler. Utöver detta går det egentligen inte att finna särskilda kännetecken avseende ålder, utbildningsnivå eller familjesituation.⁵

Kronofogdens rapport: *Alla vill göra rätt för sig.*

Alla typer av hushåll kan bli överskuldsatta. Undersökningar visar att de flesta överskuldsatta drabbats av något oförutsett, oftast handlar det om arbetslöshet, sjukdomar, dödsfall inom familjen

¹ Kronofogden, Rapport 2008:1, *Alla vill göra rätt för sig*, s.56.

² a.a. s. 9f.

³ Kronofogden, Rapport 2008:1, *Alla vill göra rätt för sig*, s. 10f.

⁴ Konsumentverket, Rapport 2010:8, *Kommunernas budget- och skuldrådgivning*, s. 11ff

⁵ Kronofogden, Rapport 2008:1: *Alla vill göra rätt för sig*, s. 32

och skilsmässor. Att med hjälp av budget- och skuldrådgivning rehabilitera dessa hushåll som fått grava ekonomiska svårigheter är en stor vinst för den enskilde individen och den personens familj. Även samhället i stort vinner på att skuldsatta får tillgång till budget- och skuldrådgivning, eftersom överskuldssättning är förenat med stora samhälleliga kostnader.⁶

1.1 Problemformulering.

Det är för dessa ovan nämnda individer som kommunens budget- och skuldrådgivning främst finns. Rådgivningens uppgift är att bryta likgiltigheten, försöka hitta handlingsalternativ och hjälpa människor ur skuldfällorna. En av vägarna är via skuldsaneringslagen. Oftast måste dock lösningar nås mellan den skuldsatte (gäldenären) och dess fordringsägare (borgenären) på marknadsmässiga grunder och utanför skuldsaneringslagen.⁷ Enligt skuldsaneringslagen skall kommuner lämna råd och anvisningar i budget- och skuldfrågor till skuldsatta, oavsett om de har rätt till skuldsanering eller ej.⁸

Sedan lagen om skuldsanering infördes 1994 har anmärkningsvärt få skuldsaneringar enligt lagen beviljats, speciellt om det stora antalet överskuldssatta i riket tas i beaktning. Idag går i genomsnitt 20 procent av ärendena hos den kommunala rådgivningen vidare till kronofogden med en ansökan om skuldsanering enligt lagen. Väntetiderna för att få komma i kontakt med de kommunala rådgivarna varierar kraftigt i landet, med allt från 0 till 78 veckor. I Göteborg var den genomsnittliga väntetiden för att komma i kontakt med budget- och skuldrådgivare 6,2 veckor år 2009.⁹ Eftersom det görs så få skuldsaneringar enligt lagen sker de flesta uppgörelserna på marknadsmässiga grunder, där gäldenärer med rådgivares hjälp försöker göra upp betalningsplaner (så kallade ackordsuppgörelser) med borgenärer. Tillsammans med de långa väntetiderna har detta lett till att kommunala rådgivningen fått konkurrens i form av privata och ideella aktörer.

Det finns idag många studier om själva skuldsaneringen. Vad det finns för typ av för- och nackdelar med lagen. Hur skuldsaneringsförfarandet går till och hur många individer som återfaller till överskuldssatthet efter en skuldsanering. Fokus är stort på dessa fenomen, men tyvärr har lite handlat om de dryga 80 procent som inte kan få skuldsanering enligt lagen. Inget fokus har enligt vår vetenskap legat på hur privata och ideella alternativ arbetar. Därför ämnar vi jämföra de kommunala, privata och ideella alternativen som arbetar med överskuldssatta människor för att se vad det finns för likheter och skillnader dem emellan.

Hur organisationer utformas beror mycket på omvärldens krav. Nyinstitutionella faktorer såsom lagar, normer, mode samt omgivande aktörer sätter press på organisationer som arbetar med

⁶ Kronofogden, Rapport 2008:1, *Alla vill göra rätt för sig*, s. 32.

⁷ Länk 1. 2011-04-14

⁸ Konsumentverket, Rapport 2010:8, *Kommunernas budget- och skuldrådgivning*, s. 11ff

⁹ Konsumentverket, Rapport 2010:8, *bilaga 2*, s. 1ff.

budget- och skuldrådgivning. Detta kan leda till likriktning bland organisationer, oavsett om de är privata, ideella eller offentliga. Institutionellt tryck gör att organisationer utformar sin verksamhet på ett sätt som liknar deras konkurrenter. Organisationer anpassar sig till regler och normer för att nå legitimitet i sin omgivning, vilket även leder till att organisationer blir lika varandra till följd av jakten på legitimitet.¹⁰

Dessa faktorer gör att vi finner det relevant att använda ett nyinstitutionellt perspektiv för att undersöka hur aktörer som arbetar med budget- och skuldrådgivning anpassar sig till omvärldens krav, samt om det leder till någon likriktning bland organisationerna. Som komplement till det nyinstitutionella perspektivet ämnar vi använda oss av, en för samhällsvetenskapliga studier tämligen kontroversiell modell, SWOT. Modellen som har varit på frammarsch de senaste decennierna, används av organisationer för strategisk planering av verksamheten. Genom att först jämföra organisationerna med hjälp av nyinstitutionellt perspektiv och därefter applicera SWOT-modeller, kommer vi få ett underlag för att kunna analysera och dra slutsatser kring organisationernas likheter och skillnader. Vidare kan mode och trender i omvärlden tydligare skönjas med kombinationen av nyinstitutionalism och SWOT, för att tydliggöra eventuell isomorfi (likriktning) hos organisationerna. För att nå ett helhetsperspektiv ämnar vi undersöka den kommunala budget- och skuldrådgivningen samt ett privat och ett ideellt alternativ. Vidare kommer vi fokusera på experter inom ämnesområdet för att få en så tydlig, objektiv och informativ bild av verksamhetsområdet som möjligt.

1.2 Syfte och frågeställning.

Med utgångspunkt i det ovan presenterade problemet är övergripande intentionen med denna uppsats att öka förståelsen, för en ur samhällssynpunkt, eftersatt fråga. Vi kommer att genomföra en jämförande analys av kommunala, privata och ideella budget- och skuldrådgivare i Göteborg. Uppsatsens syfte är att visa och söka förklara hur de olika organisationerna anpassar sig till det institutionella tryck som skapas i deras omgivning. Detta kan vara lagar, normer, mode och trender. För att synliggöra de likheter och skillnader som finns mellan organisationerna samt få en helhetsbild, ämnar vi använda oss av nyinstitutionellt perspektiv kombinerat med SWOT-modeller över organisationerna. Utifrån vald referensram och modell kan vi se vilka omvärldsfaktorer som spelar in i de olika organisationernas utformning. Samtidigt kan vi även spåra likheter och skillnader som karakteriserar de olika organisationerna.

Utifrån dessa perspektiv har vi formulerat en frågeställning som hjälper oss att precisera syftet:

- Vilka organisatoriska likheter och skillnader finns det mellan offentliga, privata och ideella budget- och skuldrådgivare i Göteborg?

¹⁰ DiMaggio, P & Powell, W, 1983.

2. Forskningsöversikt och Referensram.

Nedan följer en kort genomgång av forskningen som tidigare gjorts kring överskuldsättning. Därefter behandlas vald referensram samt modell.

2.1 Genomgång av tidigare forskning.

Efter en närmare granskning av studier som gjorts om överskuldsättning i Sverige fann vi att inga studier genomförts före 1998. Det året gjordes en studie på uppdrag av Statens Folkhälsoinstitut av Rickard Ahlström, Mittuniversitetet. Syftet var att se om det fanns någon korrelation mellan ohälsa och överskuldsatthet. Resultaten visade på stort samband mellan ohälsa och överskuldsatthet, där överskuldsatta ofta hade nedsatt hälsa. Ahlström fann att 70 % av de överskuldsatta i studien led av psykisk ohälsa, detta är en tre gånger högre siffra jämfört med människor som inte är överskuldsatta.¹¹

I Sverige är det först på senare år som överskuldsättning fått uppmärksamhet, delvis för att överskuldsättningen ökat i samhället. Det är främst Ahlström och Folkhälsoinstitutet som gjort studier på området. Stort fokus har även legat på att undersöka korrelationerna mellan överskuldsättning och spelberoende.¹² Det har också bedrivits forskning om själva skuldsaneringslagen, om hur svårt det är att få skuldsanering enligt lagen samt att själva lagen är borgenärsgynnande.¹³ Konsumentverket har gjort ett antal studier, främst på hur den kommunala rådgivningen fungerar, fokus har legat på de långa väntetiderna som förekommer i många kommuner.¹⁴ Konsumentverket, som enda aktör, har uppmärksammat kommunernas arbete. I övrigt har det inte, enligt vår vetskap, funnits några studier på de privata eller ideella alternativen som arbetar med budget- och skuldrådgivning.

Internationellt är forskningen mer aktiv på området. Det finns flera studier om överskuldsättning och vad det leder till, med fokus på de skuldsatta, deras omgivning och samhället i stort. Möjlig orsak till att denna företeelse uppmärksammas i samhället är efterverkningarna av finanskrisen 2008. Sedan dess har en uppsjö av publikationer i forskningsvärlden avseende relationen mellan konsumtion och överskuldsättning producerats.¹⁵ Avsaknaden i svensk forskning kring hur kommunala, privata och ideella organisationer fungerar på marknaden, gör att vi finner det relevant att undersöka hur de olika aktörerna arbetar. Vidare ämnar vi undersöka eventuella skillnader i organisationernas arbete beroende på sektorstillhörighet.

¹¹ Ahlström, R, 1998, s.2.

¹² Länk 2. 2011-04-17

¹³ Länk 3. 2011-04-16

¹⁴ Konsumentverket rapport 2011:7 *Budget och skuldrådgivning – beskrivning av en viktig verksamhet.*

¹⁵ Arehart – Treichel, J, (2005), s. 25.

2.2 Det nyinstitutionella perspektivet.

Den populära managementteorin som förklarar hur organisationer fungerar, domineras främst av diskussioner om företagsledningens betydelse. Litteratur om de excentriska cheferna som vänder upp och ner på hela organisationer och får fiasko att bli till framgång är visserligen spännande läsning, men allt för ofta en otillräcklig bild om hur organisationer fungerar.¹⁶ Organisationer styrs inte enbart av företagsledningar, det finns legala, sociala och mentala strukturer som organisationer är inbäddade i. Problemet är mer komplext än vad populär managementlitteratur vill visa.¹⁷

Med institutionalism menas att något är beständigt över tid, saker som blivit så pass etablerade att de tas för givna. Begreppet institutionell omvärld har sitt ursprung i den så kallade nyinstitutionella organisationsanalysen. Det nyinstitutionella perspektivet handlar om hur organisationer anpassar sig till regler, mode och normer i samhället.¹⁸ Organisationer kan inte isolera sig ifrån det som pågår omkring dem utan måste se till tendenser som sker i deras närhet. Orsaken till att organisationer inte kan strunta i vad som sker runtomkring dem är att de inte får legitimitet att bedriva sin verksamhet om de bryter mot omvärldens krav. Oavsett karaktären på kraven som ställs, utgör de markörer som anger vad organisationer måste göra, hur de ska göra det samt vad de inte kan göra om de vill behålla sin legitimitet. De legala, sociala och mentala strukturerna som ofta ses i lagar, normer och standarder begränsar vad en ledare kan ta sig för och hur en organisation kan agera. Dessa strukturer bidrar också till hur en organisation kan utvecklas.¹⁹ Enligt det nyinstitutionella perspektivet bör det handla om att följa lagar och regler som finns inom organisationers sektor. Det är omvärldens krav som säger vad de måste göra och vad de inte får göra om de skall uppfattas som seriösa aktörer.

Fördjupningar inom det nyinstitutionella perspektivet visar att det finns mekanismer som stödjer tesen om att organisationer influeras frivilligt eller ofrivilligt av omvärldens strukturer. Vårt nyinstitutionella perspektiv består främst av DiMaggio och Powells legendariska artikel, *The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields*. Här lyfter författarna frågan om varför organisationer har så lika strukturer och karaktärsdrag. De menar att organisationer inte bara tekniskt, utan även socialt och strukturellt är beroende av sin omgivning. Inom varje organisatoriskt fält pågår en ständig likriktning och författarna har identifierat tre olika homogeniseringsmekanismer, *tvingande, mimetiska* samt *normativa processer*.²⁰

¹⁶ Furusten, S, 2007, s. 15f.

¹⁷ a.a. s. 12ff.

¹⁸ Furusten, S, 2007, s. 11f.

¹⁹ a.a. s. 22.

²⁰ DiMaggio, P & Powell, W, 1983.

Tvångsmässig isomorfi: Här innefattas offentliga beslut, lagar och regler som alla inom området måste följa. Yttre påverkningar kring hur organisationer skall vara och fungera bildas. Detta är en anledning till varför organisationer följer tvångsåtgärder, de eftersträvar politiskt inflytande och legitimitet.²¹ Genom att granska policydokumenten organisationerna arbetar efter kommer vi nå en uppfattning om hur organisationerna bör arbeta, vilket kommer göra det möjligt att empiriskt undersöka om de verkligen arbetar på det viset. Vidare kommer detta synliggöra likheter och skillnader mellan undersökta organisationer och hur de följer statliga regleringar.

Mimetisk isomorfi: Innebär att organisationer söker efterlikna andra organisationer som uppfattas vara mest framgångsrika. Denna process handlar inte om tvång, utan snarare om osäkerhet. Osäkerhet kring vilken teknik eller mål som skall användas gör att en organisation efterliknar en annan organisations struktur och beteenden.²² Organisationerna vi valt att undersöka har funnits olika länge i branschen, därav finner vi det intressant att undersöka om det finns någon likriktning på grund av osäkerhet.

Normativ isomorfi: Går ut på att arbetsprocesser på grund av professionalisering tenderar att bli allt mer förutsägbara och allt mindre organisationsspecifika. Anpassning sker för att den känns självklar. Det institutionella tryck som finns från redan institutionaliserade organisationer och deras val av strukturer, inskränker sig till de arrangemang som är godtagbara på området. Nya ambitiösa organisationer anpassar sig och efterliknar organisationer som anses ledande på marknaden.²³ Vi finner det intressant att undersöka vilken organisation som är ledande i Göteborg och om deras arbetsmetoder är så inbäddade i samhällets normer att det renderar i normativ isomorfi för övriga aktörer.

I artikeln beskriver DiMaggio och Powell vidare varför isomorfi (likriktning) bland organisationer sker. Det handlar främst om att det finns en väg att gå för att nå legitimitet. Därmed leder det oss in på att följa det nyinstitutionella spåret som behandlar jakten efter legitimitet och att den jakten kan leda till likriktning bland organisationer.

Meyer och Rowan publicerade en artikel 1977 som delvis behandlar detta tema.²⁴ I artikeln beskriver de myter och varför organisationer inkorporerar myter i sina organisationer. Myter kan vara tjänster, produkter, modeller eller tekniker som är institutionaliserade i samhället. Om organisationer skall uppfattas som legitima måste de applicera dessa på sig själva. Vad gäller själva myterna så blir de institutionaliserade och legitima genom forskning, värderingar och lagar.²⁵ Legitimitet är särskilt viktigt när det finns andra alternativ människor kan söka sig till om

²¹ DiMaggio, P & Powell, W, 1983, s. 151f.

²² a.a. s.153f

²³ DiMaggio, P & Powell, W, 1983, s. 154f.

²⁴ Meyer, J, W & Rowan, B, 1977.

²⁵ a.a. s. 340f.

de inte är nöjda med organisationen. Av den anledningen finner vi det relevant att studera vad valda organisationerna gör för att uppfattas som legitima.

Efter att ha läst Furusten, DiMaggio & Powell samt Meyer & Rowans bidrag till den nyinstitutionella teorin har vi insett att många organisationer är strukturerade av fenomen som finns i deras omgivning. Organisationer tenderar att bli isomorfa med andra organisationer i sin omgivning. Nyinstitutionell teori baseras just på idén att organisationer är latent i en social och politisk omvärld som hävdar att organisationers struktur och handlingar oftast är reflektioner eller respons på regler, övertygelser eller avtal som skapats av omvärlden. Organisationer anpassar sig till omvärldens krav och regler. Dessa regler kan fungera som myter och organisationerna implementerar dem för att nå legitimitet, resurser, stabilitet och på så sätt få större överlevnadsmöjligheter.²⁶ Eftersom vår forskningsfråga har fokus på jämförande analys av organisationerna för att finna likheter och skillnader organisationerna emellan, är den nyinstitutionella teorin av stor betydelse för studiens utfall.

2.3 Omvärldsanalys.

Omvärldsanalyser handlar om att studera och därigenom skapa underlag för att kunna analysera en organisations omvärld. Vidare är det möjligt att via omvärldsanalys kartlägga faktorer som kan ha inflytande på en organisations arbete. Omvärldsanalyser finns i en mängd olika modeller och vilken modell som appliceras beror på vad som skall analyseras. Vi har valt att använda oss av SWOT som analysmodell i denna studie eftersom den är enkel att applicera på de olika organisationerna, oavsett deras respektive utformning och storlek. SWOT gör det även möjligt att identifiera både interna och externa faktorer som spelar roll för en organisation och dess omvärld.²⁷

Att välja SWOT som komplement till den nyinstitutionella referensramen för att analysera organisationernas omvärld, deras strategier för att uppnå målsättningar och därigenom erhålla likheter och skillnader mellan de olika organisationerna, må anses vara kontroversiellt när det handlar om samhällsvetenskapliga studier. SWOT uppfattas inte alltid som vetenskapligt förankrad eftersom den ursprungligen härstammar från företagsekonomiska planeringsmodeller. Dock kategoriserar SWOT organisationers omvärld på ett precist sätt, samtidigt som mode och trender inom området tydliggörs. Därmed belyses även isomorfin bland organisationerna och modellen blir därmed ett intressant och dynamiskt komplement till den valda nyinstitutionella referensramen. Kombinationen identifierar de områden hos organisationerna vi valt att granska och kommer därmed kunna hjälpa oss besvara vår valda forskningsfråga.

²⁶ Meyer, J, W & Rowan, B, 1977, s. 343f.

²⁷ Frankelius 2001, s. 54

Då ingen av organisationerna befunnit sig särskilt länge på marknaden finner vi det svårt att undersöka likheter och skillnader enbart med ett nyinstitutionellt perspektiv eller i kombination med en referensram som fokuserar på legitimitet. Detta trots att legitimitet kan anses vara en mer naturlig följeslagare till det nyinstitutionella perspektivet. Istället har vi valt att välja en annan kombination för att angripa forskningsproblemet med nya ögon. Av den anledningen föll valet på SWOT.

2.3.1 SWOT – modellen.

SWOT står för; strengths (styrkor), weaknesses (svårigheter), oppurtunities (möjligheter) och threats (hot). De två första kategoriseras som intern förmåga och de två sista som omvärld eller extern förmåga.²⁸ De två första kategorierna, *styrka* och *svaghet* kallas för detta på grund av deras relation till möjligheter och hot som finns på den marknad organisationen befinner sig på. Styrkor och svagheter hänvisar till exempelvis organisationen och deras produkter. Sista två kategorierna, *möjligheter* och *hot*, har organisationen inte kontroll över då de kommer från omvärlden. SWOT som modell involverar förståelse, analyserar organisationens styrkor och svagheter samtidigt som modellen identifierar de hot och möjligheter som finns för organisationens del på marknaden.²⁹ Härmed visar sig SWOT-modellens dynamik, eftersom modellen från start var en planeringsmodell med rötter i företagsekonomi, som därefter applicerades på strategisk management. Utvecklingen av modellen som skett, har genererat i att den idag kan användas på en mängd olika sätt, för att kategorisera organisationers interna och externa faktorer inom flera områden. Få modeller kan därmed jämföra sig med SWOT och dess utveckling.³⁰

Genom att kategorisera omvärldsfaktorer med hjälp av SWOT-indelningens fyra områden, går det att analysera omvärldsfaktorer som spelar roll för organisationer.³¹ Med hjälp av SWOT-analysens fyra olika kategorier från en specifik organisation används styrkor respektive svagheter för att arbeta fram en analys som kan användas som underlag för hur omvärldspåverkan skall hanteras från organisationens sida. När faktorer identifierats och placerats i den kategorin de hör hemma i, analyseras dessa kategorier. Därmed möjliggörs vilka styrkor och svagheter organisationer har gentemot sina konkurrenter, samtidigt som organisationens möjligheter och hot som har med omvärlden att göra utkristalliseras.³²

Fördelarna med SWOT som analysverktyg, är att modellen anses vara enkel och pedagogisk. Dessutom hjälper modellens fyra olika kategorier berörda organisationer att reflektera över identifierade faktorer i organisationens omvärld. SWOT anses bidra till möjlighetstänkande inom

²⁸ Frankelius, P, 2001, s. 54.

²⁹ Miller, W, D, 2010, s. 144.

³⁰ Länk 5

³¹ Frankelius, P, 2001, s. 54.

³² ibid.

organisationer eftersom den istället för att fokusera på problem och hinder, inriktar sig på att finna lösningar. Positivismen i modellens layout samt att den fokuserar på potential i organisationens omvärld skapar ett driv som inriktar sig på förbättring och utveckling, istället för att som många andra omvärldmodeller lägga vikten vid enbart svagheter och/eller problem.³³ Organisationers möjligheter att inkludera eller exkludera mode och trender som kommer från omvärlden, kan tydliggöras med SWOT. Det hjälper organisationerna att välja hur man hanterar detta och därför är SWOT ett intressant komplement till den nyinstitutionella referensramen. Genom kombinationen ges möjligheten att finna eventuella moden och trender som följs av organisationerna beroende på deras omvärld.

Nackdelar som kan uppstå i samband med SWOT är modellens layout. Det problematiska med layouten är att den inte identifierar exakt vilka faktorer som bör vara utgångspunkter när kategoriseringen ska ske kring vad som betraktas som hot eller möjligheter.³⁴ Modellen lämnar detta helt åt de individer som kategoriserar de fyra delarna. De får fritt bestämma vart vilket hör inom de fyra kategorierna. Vidare genererar detta i att SWOT ställer stora krav på kunskap och eftertanke när omvärldsfaktorer beaktas med denna modell.³⁵

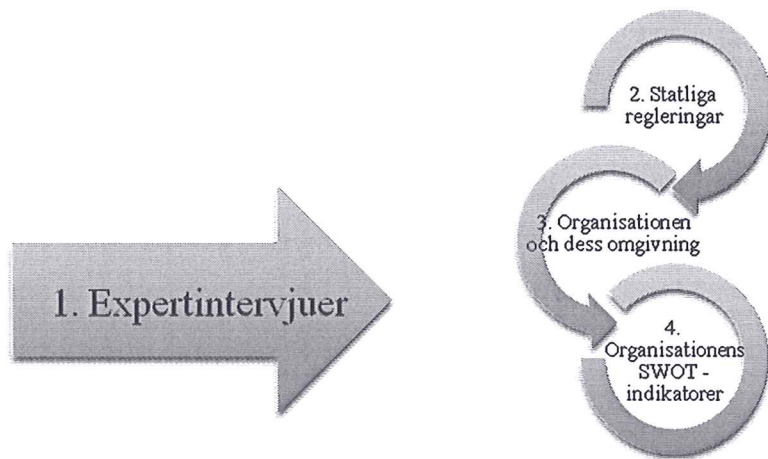
2.4 Analysram.

Efter att ha preciserat det nyinstitutionella perspektivet och SWOT som planeringsmodell som kan hjälpa oss förstå hur organisationer positionerar sig i omvärlden, kan vi nu utveckla en analysram. Med hjälp av det nyinstitutionella perspektivet kommer vi kartlägga likheter och skillnader mellan de olika organisationerna som arbetar med budget- och skuldrådgivning. Därefter kommer SWOT – analyser genomföras för att fastslå de interna och externa indikatorerna i organisationernas omvärld. Med hjälp av referensramen kommer vi kunna granska organisationernas likheter och olikheter, samtidigt som vi kan spåra och dokumentera likriktningen i organisationernas arbete. Detta blir en hjälp när vi ska identifiera faktorer som behövs för att pröva den nyinstitutionella teorin, samtidigt som det hjälper oss att sortera och analysera det empiriska utfallet.

³³Frankelius, P, 2001, s. 55ff.

³⁴ a.a. s.55.

³⁵Frankelius, P, 2001, s.55.



Figur 1. Analysmodell (egen modell).

I ett *första steg* görs expertintervjuer för att få inblick i hur branschen ser ut och förstå vilka aktörer som finns på området. De intervjuade är insatta i lagstiftningen och hur organisationer skall arbeta efter lagarna. I *andra steget* fokuserar vi på statliga regleringar organisationerna berörs av. Här vill vi skapa en förståelse för hur lagarna ser ut och hur valda organisationer ställer sig till dem. I *tredje steget* går vi vidare till våra valda organisationer, för att se hur de arbetar och verkar. Detta skapar förståelse för hur lika eller olika organisationerna är. Tredje steget hjälper oss även att förstå hur organisationens omgivning ser ut samt hur de anpassar sig till den. I *fjärde och sista steget* undersöker vi interna och externa indikatorer med hjälp av SWOT. Detta skapar förståelse för hur lika eller olika organisationerna är. Fjärde steget hjälper oss också förstå hur organisationens omgivning ser ut och hur de anpassar sig till den.

Analysramen kommer att fungera som hjälpmedel när vi skall besvara vår forskningsfråga, där vi kopplar frågan till vald referensram och modell. Att identifiera olikheter samt likriktningen som finns inom de granskande organisationerna kräver att faktorerna för likheter och skillnader kan struktureras. Därefter kopplas faktorerna till vårt nyinstitutionella perspektiv samman med identifierade och studerade omvärldsfaktorer med hjälp av SWOT.

3. Metod.

3.1 Val av design.

För att kunna uppnå uppsatsens syfte och besvara vår forskningsfråga, var det fundamentalt att hitta en metod som kunde hjälpa oss att förstå processerna som inverkar på de organisationer vi undersökt. Dessa processer handlar om det institutionella tryck som finns på organisationer i samhället, vilka leder till att de anpassar sig till lagar, regler, mode och normer för att uppfattas som legitima. Därför byggde vår uppsats på tre jämförande fallstudier, där vi undersökte offentliga, privata samt ideella organisationer. I ett senare skede gjorde vi jämförelser mellan valda organisationer för att se om det institutionella trycket skiljde något mellan aktörerna.

Med hjälp av kvalitativa fallstudier kunde vi gå in på djupet för att förstå omvärldselement och hur organisationerna anpassar sitt arbete till omvärldselementen.³⁶ Därefter jämförde vi de olika organisationerna med varandra för att se om det institutionella trycket och SWOT-modellerna (där organisationerna själva kategoriserat sina styrkor, svagheter, möjligheter och hot) tydliggjorde likheter och skillnader än mer.

3.2 Val av fall.

Att identifiera organisationer lämpade för uppsatsens syfte tedde sig på förhand inte vara någon helt enkel uppgift. Identifieringsprocessen underlättades emellertid av att det är så få aktörer som arbetar med budget- och skuldrådgivning. Urvalet blev därmed kraftigt begränsat. För att kunna få en helhetsbild undersökte vi tre olika organisationer som arbetar med budget- och skuldrådgivning i Göteborg: en kommunal, en privat samt en ideell organisation. *Kommunala budget- och skuldrådgivningen*, är den största aktören som arbetar med budget- och skuldrådgivning i Göteborg. Första januari 2011 skedde en stor omorganisation, där hela organisationen centraliserades, vilket ledde till stora förändringar. Den privata organisationen är *AB Ringstål & Jering* som drivs av två personer som tidigare hade ledande positioner på kronofogden i Göteborg. Företaget arbetar med individer som drabbats av överskuldssättning men inte kan få skuldsanering enligt lagen. *Insolvens* är riksförbundet för överskuldssatta och är en ideell organisation. De arbetar på två plan, dels erbjuder de stöd till överskuldssatta, dels söker de väcka opinion bland allmänhet och beslutsfattare.

Syftet med att välja tre organisationer som kommer från olika sektorer var att vi ville täcka in hela urvalet som återfinns i kommunen. Den kommunala varianten finns i nästan alla Sveriges kommuner, Insolvens finns i hela landet och privata alternativ går att finna i nästan alla större städer. Vårt val av organisationer gjorde att den externa validiteten ökade och att vi därmed fick större möjligheter att generalisera våra resultat vidare i samhället.

God intern validitet innebär att det finns överensstämmelse mellan observationerna och de teoretiska idéerna forskaren använt sig av.³⁷ Utifrån vårt syfte och forskningsfråga skapade och strukturerade vi våra intervjufrågor. Intervjufrågorna bestod av ett antal teman som behandlade organisationerna, vilket statliga regleringar de använder i arbetet, legitimitet, samt organisationernas styrkor, svagheter, möjligheter och hot. Hade det funnits brister i vår referensram hade det framkommit under intervjuernas gång. Detta genom att frågorna och svaren inte varit relevanta för vårt syfte och valda forskningsfråga.

³⁶ Bryman, A, 2008, s. 58f.

³⁷ Bryman, A, 2008, s. 30f.

3.3 Val av data.

För att förstå processerna och eftersom dokumentstudier inte skulle kunna ge en tillräckligt tillfredställande bild av omvärldsfaktorer som spelar in på en organisations anpassning till omvärldselement, var vi tvungna att komplettera kunskapsglappet med hjälp av intervjuer. Detta för att möjliggöra besvarandet av vår relativt komplexa forskningsfråga.

Som en del av vår metod för att skapa ökad förförståelse, undersökte vi vilka statliga regleringar organisationerna anpassade sig efter. Därmed ökade vår kunskap inom ämnet och de verksamma organisationerna som finns samt förståelsen för hur statliga regelverk inverkar på organisationerna. I övrigt kompletterade vi statliga regelverk med djupintervjuer, där vi erhöll den information som inte kunde iakttas direkt genom dokumentstudier. Data samlades in via semistrukturerade intervjuer (primärdata), där människor från de olika organisationerna samt experter på området intervjuades. Denna intervjuform styrs av ett antal frågor som skall utforskas men varken ordningsföljd eller formulering är förutbestämd. Även om vår tanke var att komma undan alltför standardiserade svar, så kan detta vara en nackdel. Till viss del försvåras möjligheterna att jämföra, då frågor kan uppfattas olika av respondenterna.

3.4 Val av intervjupersoner.

Vi genomförde totalt sju djupintervjuer med personer som är involverade i budget- och skuldrådgivning eller överskuldsättning. Urvalet av intervjupersoner skedde i första hand genom att identifiera nyckelpersoner i respektive organisation. I andra hand valde vi ut experter på området för att ytterligare fördjupa kunskapsunderlaget. I tredje hand har urvalet skett genom så kallat snöbollsurval, där vi frågade intervjupersoner vilka mer de kunde rekommendera att vi skulle prata med.

Den kommunala budget- och skuldrådgivningen i Göteborg, representerades av sin chef och en rådgivare. Chefen har inte suttit på tjänsten speciellt länge, men är i och med sin post medveten om hur organisationen arbetar samt hur den tidigare arbetat. Rådgivaren har arbetat inom kommunens organisation i cirka sju år och får anses som väl insatt i frågorna. Vice ordföranden i kommunstyrelsen i Göteborg, *Jonas Ransgård (M)*, ses som en expert, men är även intervjuad å den kommunala budget- och skuldrådgivningens vägnar. Detta då han varit en av de mest drivande för centralisering och allmän förändring av budget- och skuldrådgivningen i Göteborg. Tillsammans med *Kristina Bergman Alme (FP)* skrev *Jonas Ransgård* en motion om centralisering av budget- och skuldrådgivningen i Göteborg.

AB Ringstål & Jering representerades av företagets VD. Vd:n är mycket väl insatt i organisationens arbete med överskuldsättning och skuldsanering.

Insolvens representerades av en av de två personer som arbetar med budget- och skuldrådgivning på föreningens kontor i Göteborg. Insolvens i Göteborg har funnits i ett knappt år, men intervjupersonen har arbetat med överskultsättning sedan tidigare.

För att få ett utifrånsperspektiv gjordes även intervjuer med människor som inte är delaktiga i valda organisationernas arbete. En av dessa intervjuer var med riksdagspolitikern *Jan Ertsborn* (FP). Han har bakgrund som advokat och mycket av arbetet har varit inom det affärsjuridiska området där han varit förvaltare i över 1000 konkurser. 2007 erhöll Ertsborn utredningsansvaret i 2007 års Insolvensuppdrag. Vad Ertsborn och hans kollegor kom fram till, framgår av betänkandena, *Vägen tillbaka för överskultsatta* (SOU 2008:82) och *Ett samlat insolvensförfarande – förslag till ny lag* (SOU 2010:2).

Göran Börjesson arbetar som budget- och skuldrådgivare i Marks kommun sedan sju år tillbaka. Han har även forskat om överskultsättning, där han bland annat skrivit om orsaker till överskultsättning.

Intervjuerna genomfördes på respondenternas respektive arbetsplatser och tog mellan 60 och 120 minuter. För att kunna ha en så hög reliabilitet som möjligt använde vi oss av diktafon för att spela in intervjuerna. En av intervjuerna skedde över telefon, då vice ordföranden i kommunstyrelsen *Jonas Ransgård* (M) tyvärr inte hade tid att träffa oss. Istället fick vi intervjua honom över telefon i cirka 45 minuter. Intervjun med *Jan Ertsborn* (FP) fick göras över mail, där vi skickade över våra frågor en första gång och sedan en andra gång för diverse kompletterande frågor. Intervjun över mail fick göras p.g.a. studiens begränsade resurser som hindrade oss från att resa till Stockholm och intervjua Jan Ertsborn på plats. Att sju intervjuer genomfördes beror främst på att vi efter dessa intervjuer nådde en informationsmättnad. Ytterligare intervjuer hade inte påverkat studiens resultat i större utsträckning.

3.5 Avgränsningar.

I syfte att undersöka det valda problemet med en väl avvägd problemformulering och forskningsfråga, var det nödvändigt att avgränsa uppsatsen med hänsyn till att kunna genomföra studien på fullgott sätt. Vår uppsats behandlar inte barnfattigdomen som eskalerat i Sverige under de senaste åren och som delvis kan antas bero på den ökade överskultsättningen i samhället. Uppsatsen tar heller inte hänsyn till några politiska aspekter, såsom vad högerorienterade alternativt vänsterorienterade politiker anser om frågan. Istället har vi valt att genomföra intervjuer med politiker och experter som har stor insyn, kompetens och erfarenhet inom området. Detta för att få fram en objektiv bild av överskultsättningens omfattning och regleringar. Inkassobolagen och deras arbete kommer inte att granskas närmare eftersom området är såpass omfattande att helt separerade studier skulle behöva genomföras i forskningssyfte för att precisera inkassobolagens

inverkan på organisationer som arbetar med budget- och skuldrådgivning. Ohälsa i samband med ökad överskuldssättning, bakgrunden och orsaken som överskuldssättning kan antas ha, kommer inte heller behandlas närmare i denna studie. Det skall även tilläggas att SWOT-modellen egentligen kan användas för vilka styrkor, svagheter, möjligheter och hot som helst. Det vi fokuserar på i vår studie är omvärldsfaktorer och vilka styrkor, svagheter, möjligheter och hot som karakteriserar organisationerna. På så vis kan likheter och skillnader uppmärksammas i hur organisationerna bemöter omvärldskraven.

4. Presentation av empiriskt material.

4.1 Expertintervjuer.

Nedan följer expertintervjuerna med *Jonas Ransgård* (M), vice ordförande i kommunstyrelsen i Göteborg, *Jan Ertsborn* (FP) riksdagsledamot samt *Göran Börjesson*, budget- och skuldrådgivare i Marks kommun.

4.1.1 Om budget- och skuldrådgivning.

Från den första intervjun som genomfördes med Jan Ertsborn riksdagsledamot för Folkpartiet kom det fram att:

Skuldsaneringslagen är ett utmärkt instrument för samhället att hjälpa hårt överskuldssatta individer till ett mer normalt ekonomiskt liv. Det är framförallt skälighetsbedömningen och helhetsbedömningen, som jag tycker är fördelarna med lagen. Här kan vi alltså neka skuldsanering till personer som varit oärliga, som försökt utnyttja kreditgivare eller helt enkelt varit kriminella. Samtidigt kan vi ta individuell hänsyn till hur situationen uppkommit för den enskilde.³⁸

Jan Ertsborn, riksdagsledamot Folkpartiet.

Tyvärr är det enligt Ertsborn alldeles för svårt att få skuldsanering idag. Många som ansöker om skuldsanering har skulder från första hälften av 1990-talet. Detta gör det svårt för budget- och skuldrådgivningen då människor har skulder som är så pass gamla att de i vissa fall preskriberats.

Göran Börjesson har stor erfarenhet av arbetet och menar att det mesta är upp till rådgivarna. Det finns en del normer i arbetet, men lite enhetlighet och handlar om många värderingar, men det mesta är upp till rådgivaren. Vissa budget- och skuldrådgivare föredrar att rekommendera den frivilliga uppgörelsen mellan gäldenären och borgenären, medan andra finner den lagreglerade skuldsaneringen som den bästa metoden. Arbetet utförs på olika sätt i de olika kommunerna. Av den anledningen bör det finnas fler normer och rekommendationer för hur arbetet skall utföras, helst regleringar från centralt håll.

³⁸ Intervju 1. 2011-05-03.

Budget- och skuldrådgivning är en oerhört komplex verksamhet. I många kommuner fungerar den väl medan den i andra kommuner fungerar betydligt sämre. Hur bra verksamheten är, beror enbart på kommunens prioriteringar. Allt som oftast handlar det om att kommuner inte satsar tillräckliga resurser i denna fråga, enligt Jan Ertsborn.

Budget- och skuldrådgivare skall vara välutbildade, men det är så att det ibland finns en tendens att kommuner inte är så noga när de anställer. Händer ofta att diverse kontorister och andra som haft lågt kvalificerade kontorsyrken anställs. Vilket inte är bra för yrkesgruppen som helhet.³⁹

Göran Börjesson, *budget- och skuldrådgivare i Marks kommun.*

Arbetet som budget- och skuldrådgivare är okänt för de flesta som anställs, enligt Göran Börjesson. Många har ingen aning om hur arbetet går till, personen får ett rum tilldelat sig och sen är det bara att börja med arbetet. Friheterna är stora, av den anledningen gäller det att anställa kompetenta människor som vågar ta för sig. Annars kan det orsaka skillnader mellan kommunernas budget- och skuldrådgivning, där vissa rådgivare arbetar på ett sätt medan andra arbetar på annat sätt.

Den gamla budget- och skuldrådgivningen i Göteborg som var decentraliserad över de olika stadsdelarna fungerade väldigt dåligt, det satsades olika mycket resurser. Detta gjorde att det skiljde sig oerhört mycket i kompetens, vissa stadsdelar hade heltidspersonal, andra hade knappt halvtidspersonal. Sedan var det väntetiderna, i vissa stadsdelar fick man vänta upp till nio månader, medan det på andra ställen var en veckas väntetid.⁴⁰

Jonas Ransgård, (M), *vice ordförande Kommunstyrelsen Göteborg.*

Jonas Ransgård berättade att skillnaderna mellan stadsdelarna ledde till klagomål från omgivningen, med kritik främst riktad från Fattiga Riddare och Ringstål & Jering. Kommunens invånare fick olika bra hjälp beroende på var i kommunen de bodde och skuldsatta klagade på hur organisationen fungerade. Därmed blev människor omotiverade att söka hjälp hos den kommunala rådgivningen. Ur detta föddes idén att centralisera budget- och skuldrådgivningen. Här var Dan Jering från Ringstål & Jering hjälpsam och delaktig i hur den nya kommunala rådgivningen skulle se ut. Det slutade med att Ransgård med flera ville se en enhetlig organisation där väntetiderna inte skulle skilja sig beroende på i vilken stadsdel någon var bosatt. Ransgård tycker att Göteborg börjat ta sitt ansvar och att det ser bra ut idag, men att vissa saker bör vara mer självklara. Exempelvis bör hjälpen vara utformad på ett sådant sätt att den kan fås inom rimlig tid, där en väntetid på cirka två veckor ses som rimlig.

³⁹ Intervju 2. 2011-05-04

⁴⁰ Intervju 3. 2011-04-28.

Överskuldssatta människor är verkligen en socioekonomisk utsatt grupp. De saknar ofta någon eftergymnasial utbildning, har låga inkomster. Ofta blir de sjuka och deprimerade under tiden de är överskuldssatta. De mår inte bra generellt och har ofta ett lågt självförtroende.⁴¹

Göran Börjesson, budget- och skuldrådgivare i Marks kommun.

Av dessa anledningar ska det inte få vara långa väntetider för att få komma i kontakt med budget- och skuldrådgivare. Det är svårt nog för människor att våga ta kontakt med någon för att prata om sin överskuldssättning och därmed inte godtagbart att någon i en sådan situation ska få vänta flera månader innan de får träffa rådgivare. Om något skall vara en norm i detta yrke, så är det att det inte får ta för lång tid innan skuldssatta får träffa rådgivare, menar Göran Börjesson.

Vad gäller normer i arbetet, så finns det många sådana, men tyvärr lite enhetlighet. Det är mycket värderingar i yrket och mycket beror på själva rådgivaren, vissa av dem tycker illa om inkasso, andra inte. Det viktiga är dock att vara objektiv hela tiden.⁴²

Göran Börjesson, budget- och skuldrådgivare i Marks kommun.

Något som enligt Göran Börjesson alltid ses som en norm vid ackordsuppgörelser mellan gäldenärer och borgenärer är objektiviteten. Rådgivare skall inte favorisera någon part, varken borgenärer eller gäldenärer. Det gäller att vara korrekt åt bägge håll, annars kan det få följder för ens framtida arbete inom området.

Bland människor som arbetar med överskuldssättning ses ofta inkassobolagen som den stora boven i det hela. Men inkassobolagen fyller en viktig funktion i vårt samhälle när det gäller att upprätthålla en hög betalningsmoral, vilket i sig är viktigt. Men deras handel med fordringar bör det göras något åt, då det försvårar oerhört för överskuldssatta att bli skuldfria.⁴³

Jan Ertsborn, riksdagsledamot Folkpartiet

Inkassobolagens handel med fordringar, gör det svårt för gäldenärer att träffa frivilliga uppgörelser om skulderna. Detta eftersom inkassobolagen enbart har kommersiella intressen att beakta. Beroende på inkassobolagens kommersiella intresse försvåras budget- och skuldrådgivarnas arbete att nå ackordsuppgörelser.

4.1.2 Om privata aktörer på marknaden.

Vad gäller privata aktörer inom denna bransch, så ska det inte vara möjligt för dem att konkurrera med oss, det är egentligen skandalöst. Att de finns på marknaden visar egentligen att kommunen och politiker misslyckats. Ifall de privata aktörerna kan tjäna pengar och överleva, så är det ett underbetyg åt kommunerna, för kommunerna borde lätt kunna konkurrera ut dem egentligen.⁴⁴

Göran Börjesson, budget- och skuldrådgivare i Marks kommun.

⁴¹ Intervju 2. 2011-05-04

⁴² Intervju 2. 2011-05-04

⁴³ Intervju 1. 2011-05-03

⁴⁴ Intervju 2. 2011-05-04

Kommuner bör ta sig en funderare om människor väljer ett alternativ som kostar när det finns möjligheter till gratis hjälp. Kommunen ska besitta kompetensen och erbjuda den bästa hjälpen. När människor väljer ett alternativ som kostar istället för ett alternativ som är gratis, är det något som är riktigt fel, menar Göran Börjesson.

Jonas Ransgård är av samma åsikt och menar att budget- och skuldrådgivningen i Göteborgs regi är kvalitetssäkrad, eftersom kommunen är noggrann med att ha utbildad personal på dessa områden. En positiv aspekt med att rådgivningen bedrivs i offentlig regi är att den står under offentlighetsprincipen. Det är oerhört viktigt att granska verksamheten ut i fingerspetsarna eftersom den är av fundamental betydelse för människor i utsatta positioner. Naturligtvis finns det även negativa aspekter med att rådgivningen bedrivs i kommunal regi. Det är lätt att rådgivarna inom organisationen får en övertro på sig själva och därmed slutar utvecklas, delvis beroende på deras dominans inom området. Även granskningen kan vara negativ då det lätt leder till stor uppmärksamhet för organisationen. Detta skulle kunna leda till att överskuldssatta slutar söka sig dit då uppmärksamhet är det sista dessa människor önskar. Aspekter som dessa kan medföra att människor söker sig till privata alternativ, för att undvika uppmärksamheten och göra det på ett mer anonymt sätt. Självklart har kommunen misslyckats någonstans när människor väljer ett privat alternativ som kostar, framför ett kommunalt som är helt gratis. Jonas Ransgård menar att det är konstigt att överskuldssatta, som ofta har små ekonomiska marginaler, söker sig till alternativ de får betala för. De privata alternativen måste i det läget vara mycket bättre på sitt arbete, annars finns det ingen mening med att söka sig dit och betala förhjälp. Ransgård tillägger att det är svårt att förklara varför människor söker sig till privata alternativ och att det egentligen bara går att spekulera om dessa faktorer.

4.2 Statliga regleringar budget- och skuldrådgivare främst arbetar efter.

Organisationer som arbetar med budget- och skuldrådgivning har naturligtvis lagar de måste anpassa sig efter, oavsett om de är privata, offentliga eller ideella. Det handlar om skuldsaneringslagen (SFS 2006:54), inkassolagen (SFS 1974:182) samt utsökningsbalken (SFS 1981:771). Lagar används frekvent av organisationer som arbetar med överskuldssatta.

Skuldsaneringslagen (SFS 2006:548).

Lagen behandlar de aspekter som krävs för att en gäldenär helt eller delvis befrias från sitt ansvar för betalningen av de skulder den har. Detta sker med en så kallad skuldsanering.

2§ i Skuldsaneringslagen säger: kommunerna skall inom ramen för socialtjänsten eller på något annat sätt lämna råd och anvisningar i budget- och skuldfrågor till skuldssatta personer.

Denna skyldighet gäller inte bara fram till att någon får skuldsanering, utan skall gälla under hela skuldsaneringsförfarandet, närmare bestämt under löptiden som en person får skuldsanering eller betalar tillbaka pengar enligt en bestämd betalningsplan.

Vem som helst kan inte beviljas skuldsanering. I 4§ står det att gäldenären skall ha sådana ekonomiska svårigheter att den inte kan antas ha förmåga att betala sina skulder inom överskådlig tid. I §§ 10 – 11 behandlas vad som behöver finnas med i en ansökan om skuldsanering samt hur ansökan skall göras. Den skall skriftligen lämnas hos kronofogden och kommunala budget och skuldrådgivare skall hjälpa till med denna ansökan om någon skuldsatt ber om det.

Inkassolagen (SFS 1974:182).

Lagen är särskilt aktuell vid marknadsmässiga/frivilliga ackordslösningar mellan gäldenärer och borgenärer, där budget- och skuldrådgivare är behjälpliga. Detta är en ren indrivningslag, sådan verksamhet bedrivs av inkassobolag. Fokus ligger på indrivning av fordringar för annans räkning eller fordringar som övertagits av inkassobolagen.

All typ av inkassoverksamhet skall bedrivas enligt god inkassosed. God inkassosed handlar om att gäldenärer inte skall vållas onödig skada eller besvär. God inkassosed kan läsas i §§ 5–11. Lagen handlar vidare om rättigheterna som finns från inkassobolagen gentemot gäldenärer, tystnadsplikter samt godtagbara räntor.

Utsökningsbalken (SFS 1981:771).

Lagen är den centrala för utsökning och tillämpas när verkställande av dom skall genomföras, det vill säga verkställande som avser betalningsskyldighet genom utmätning. Det behöver inte enbart handla om betalningsskyldighet utan även skyldighet att utge lös egendom eller flytta från fast egendom. Enligt 3§ i lagen är det kronofogden som ansvarar för denna verksamhet och löser omständigheterna med de skuldsatta. Budget- och skuldrådgivare finns till som stöd och hjälp för att försöka mildra effekterna av den eventuella utsökningen.

4.3 Kommunala alternativet, budget- och skuldrådgivningen i Göteborg.

Första januari 2011 övergick budget- och skuldrådgivningen i Göteborg från att vara en decentraliserad organisation som fanns i alla stadsdelar, till att bli en centraliserad organisation. Förr befann sig rådgivarna i respektive socialkontors lokaler, idag sitter de gemensamt i egna lokaler. Den kommunala rådgivningen består idag av tolv tjänster totalt. Tio tjänster är för den klassiska rådgivningen som avses för hela Göteborg samt två tjänster vars fokus ligger på utåtriktat och förebyggande arbete. Förebyggande arbetet handlar om att visa sig på skolor, förklara farorna med skuldsättning och visa att rådgivningen finns till för kommunens invånare. Organisationen lägger allt mer fokus på förebyggande arbete i takt med att skulderna ökar.

Personalen inom organisationen är en blandad yrkeskår, likheterna som finns är att alla har en högre utbildning, många är jurister, socionomer, ekonomer eller beteendevetare. Detta kan ses som ett nytt fenomen, då kraven på välutbildad personal kommit först på senare tid. Innan omorganisationen, fanns inte lika många välutbildade som arbetade med detta. Dessutom skiljde sig utbildningsnivån mellan personalen i de olika stadsdelarna. Idag är det mer eller mindre ett krav att ha välutbildad personal. Organisationen har medvetet valt att satsa på en kombination av välutbildad personal för att öka verksamhetens bredd och kvalitet.

Till den kommunala budget- och skuldrådgivningen kan skuldsatta och överskuldsatta människor vända sig för att få hjälp av experter. Rådgivarna hjälper människor att göra upp betalningsplaner med borgenärer eller ordna förslag till ackordslösningar. De hjälper även individer med att förbereda och ansöka om skuldsanering. Stort fokus har legat på att minska kötiderna och öka tillgängligheten sedan omorganisationen. Inom den närmaste framtiden kommer organisationens fokus främst ligga på unga kvinnor, eftersom denna grupp behöver extra stöd och det är ett specifikt krav från politikernas sida.

4.3.1 Kommunal budget- och skuldrådgivning i Göteborg och dess omgivning.

Politikerna är organisationens uppdragsgivare och därmed de som beslutar verksamhetsplanen och därefter implementerar tjänstemännen denna.

Vi jobbar i en politiskt styrd verksamhet, där politikerna talar om vad de vill att verksamheten skall genomföra och uppnå, därefter är det upp till oss tjänstemän att skapa en genomförandeplan och uppnå politikernas mål.⁴⁵

Ulrika Hellquist, chef för den kommunala budget- och skuldrådgivningen i Göteborg.

Det är politikerna som i första hand avgör vilken samhällsgrupp som den avgörande tyngdpunkten skall ligga på. Som det ser ut idag behöver organisationen inte prioritera bland dem som söker rådgivning, eftersom antalet sökande inte upptar samtliga resurser.

Jämfört med den gamla organisationen har inga fundamentala skillnader gjorts i själva arbetet, det är inte så att vi behöver uppfinna hjulet på nytt. Vi träffar samma typ av människor, samma arbete utförs som innan. Nu sitter alla rådgivare ihop och mer resurser satsas på att öka kunskapen och kompetensen bland oss rådgivare. Samtidigt som ett stort fokus ligger på att göra organisationen mer känd i omgivningen, vi vill synas mer.⁴⁶

Gunita Arvidsson, handläggare på den kommunala budget- och skuldrådgivningen i Göteborg.

Mycket av verksamheten handlar om att anpassa sig till verkliga behov. När dessutom två anställda enbart arbetar med utåtriktade aktiviteter samt förebyggande arbete, är det en klar förbättring jämfört med den gamla organisationen. Idag har organisationen fler krav på sig, de ska

⁴⁵ Intervju 4. 2011-04-21

⁴⁶ Intervju 5. 2011-04-21

försöka göra sig mer kända i sin omgivning, för att på så sätt arbeta i ett mer förebyggande syfte och söka förhindra att människor hamnar i skuld.

Det finns naturligtvis ett antal lagar och regler vi måste följa, det handlar bland annat om skuldsaneringslagen och utsökningsbalken, men även praxis. Sedan finns det naturligtvis en massa andra lagar som vi hela tiden måste ta i beaktning, som skiljer sig från fall till fall. Även normer eller snarare spelregler skall följas, de kan ofta ses som god sed och ska respekteras.⁴⁷

Gunita Arvidsson, handläggare på den kommunala budget- och skuldrådgivningen i Göteborg.

Handläggaren Gunita Arvidsson menar att det finns många spelregler som skall följas, såsom lagar och seder. En norm som blir allt mer synlig, är förebyggande arbete. Det räcker inte enbart med att finnas till för överskuldsatta, det gäller även att informera och försöka se till att fler inte blir överskuldsatta. Objektivitet är viktig och att alla parter om möjligt, går nöjda ur processen. Både gäldenärer och borgenärer skall vara nöjda med ackordsuppgörelser som den kommunala rådgivningen varit involverad i. Seriositet borgar för goda resultat, vilket leder till att organisationen uppfattas som en legitim aktör.

Avseende legitimitet menar Ulrika Hellquist att de egentligen inte behöver visa något då förtroendet för deras organisation redan finns. De har kompetensen som krävs för att uppfattas som betydelsefull aktör. När det kommer till konkurrens ser de ingen annan likvärdig aktör, förutom sig själva på området i Göteborg. Anledningen är att stora resurser krävs, vilket organisationen anser sig inneha, både ekonomiskt och kunskapsmässigt. Med staden stämpel som ytterligare kvalificerande faktor ökar legitimiteten än mer. Tillsammans med att kommunens service är gratis kan Ulrika Hellquist inte förstå varför människor söker sig till privata alternativ.

4.3.2 SWOT-identifikation över den kommunala budget- och skuldrådgivningen.

Som kommunal organisation styrs de av, de politiska beslut som verksamheten omfattas av och därefter verkställs besluten inom organisationen. Kommunens budget- och skuldrådgivning kan ses som ett av politikernas verktyg i deras arbete. Det föreligger inom organisationen som relativt naturligt att arbeta med SWOT som verktyg, vilket görs kontinuerligt för att ta temperaturen på sin verksamhet samt vad omvärldspåverkan genererar för verksamheten i deras arbete. Det är chefen för den kommunala rådgivningen, Ulrika Hellquist, som kategoriserat den kommunala rådgivningens styrkor, svagheter, möjligheter och hot.⁴⁸

Styrkor som kommunens rådgivning besitter är främst erfarenhet och kompetens. Misstagen har accepterats och övervunnits, de har gått vidare från en sämre decentraliserad organisation till en bättre centraliserad. De har två personer som arbetar med omvärldsbevakning för att göra organisationen mer förändringsbenägen, samtidigt som aktuella händelser i omvärlden tas med i

⁴⁷ ibid.

⁴⁸ Intervju 4. 2011-04-21

planeringen för organisationens fortlöpande arbete. Alla inom organisationen är engagerade, vilket borgar för vakenhet, samtidigt som det finns förändringsbenägenhet och därmed också vilja att kunna förändra sig vid behov. Ytterligare styrka är själva offentlighetsprincipen, det håller organisationen skärpt då misstag kan komma ut i samhället.

Svagheter skulle kunna vara dimensionering, men eftersom de efter omorganisationen skapat en relativt snabb organisation bör det inte vara någon egentlig svaghet. Med ständig omvärldsbevakning kan organisationen snabbt ställa om sin verksamhet vid behov. Dominansen på marknaden i Göteborg skulle kunna vara en svaghet, eftersom rådgivarna kan få en övertro på sig själva och slutar utvecklas just för att organisationen är dominerande på marknaden.

Möjligheter som omvärldsbevakningen genererar i är att möjligheterna är goda för att följa trender och förbereda sig för eventuella behov som uppstår. Organisationen har en bra plattform för förändringsarbete, dess storlek gör att möjligheterna ökar i alla led. Den planerade ökade samverkan mellan konsumentverket, kronofogden samt budget- och skuldrådgivningen skulle göra att de kan arbeta i flera led och bättre fylla behoven som dyker upp.

Hot skulle paradoxalt vara offentlighetsprincipen, då människor tycker det är jobbigt att vara skuldsatta och skäms för sin situation. Detta skulle, enligt Ulrika Hellquist, kunna leda till att människor undviker söka sig till den kommunala rådgivningen av rädsla för att hängas ut, uppmärksamhet är det sista skuldsatta önskar. Omgivningens regleringar i detta fall, offentlighetsprincipen, är ett hot mot verksamheten. Ytterligare hot skulle vara ett misslyckande i det förebyggande arbetet som leder till en ökad överskuldssättning som de inte kan hantera och på så sätt inte kan uppfylla behoven som finns hos medborgarna.

4.4 Privata alternativet, AB Ringstål & Jering.

Bildades 2006 av två personer med stor erfarenhet av överskuldssatta och deras situation. Idag är bara den ene kvar, Dan Jering. Han är numera ensam ägare av företaget och har stora erfarenheter av människor som drabbats av överskuldssättning, då han arbetat med överskuldssättning sedan början av 1990-talet. Innan Ringstål & Jering bildades, hade Jering arbetat på Konsument Göteborg, kronofogden och Fattiga Riddare.

Orsaken till att Ringstål & Jering bildades var att för många av frågorna om överskuldssättning behandlats styvmoderligt av politiker i Göteborg. Annan anledning var att rådgivningen i kommunal regi varit bristfällig, de som var i behov av hjälp kunde ibland hamna i ännu värre situationer på grund av mindre kompetenta rådgivare. Organisationen består av ekonomer och jurister för att säkerställa kompetensen inom det specifika området.

Det är ett privat företag och tar betalt för sina tjänster. De försöker nå ackordslösningar för att hitta överenskommelser där både borgenärer och gäldenärer är nöjda. När en eventuell lösning

hittats, lägger företaget in en extra summa i ackordet som de anser är deras rättmätiga inkomst för arbetet de utfört. Kostnaden är unik från fall till fall, beroende på vilka ansträngningar de tvingats göra. Lyckas organisationen inte finna en lösning som alla parter är nöjda med, tar de inte betalt. Sedan start har Ringstål & Jering hjälpt cirka 250 personer att bli skuldfria. Dan Jering tillägger att de människor som söker sig till honom har en stark känsla att vilja bli skuldfria, det är inte som hos kommunen, som måste arbeta med alla.

Ett privat företag som verkar på denna marknad väcker känslor, Dan Jering menar på att den kommunala budget- och skuldrådgivningen ser dem som ett hot på grund av att de tar eventuella klienter. Det handlar om protektionism, eftersom kommunen försöker skydda sin verksamhet då de förlorar kunder kortsiktigt och resurser långsiktigt. Klagomålen på Ringstål & Jering har varit många från kommunalt håll.

Samtidigt som kommunen har klagat på vår verksamhet, så har vi på Ringstål & Jering fått vårt erkännande. För något år sedan blev vi kontaktade av politiker, för att lämna våra synpunkter och idéer om hur en optimal kommunal budget- och skuldrådgivning borde se ut, detta renderade sedan i att det skrevs en motion i Göteborg utifrån bland annat våra synpunkter.⁴⁹

Dan Jering, VD för Ringstål & Jering.

Ett av Jerings förslag var att alla budget- och skuldrådgivare skulle sitta på samma plats och inte vara uppdelade efter stadsdelarna. Enligt honom var både politiker och rådgivare osäkra på hur arbetet skulle utformas. Förut var de kommunala budget- och skuldrådgivarna tyvärr inte de mest välutbildade, vilket ledde till misstag. Idag består den kommunala organisationen främst av ekonomer, jurister och beteendevetare. Detta har lett till att organisationen utvecklats och inom en snar framtid kan ses som mer legitim.

4.4.1 AB Ringstål & Jering och dess omgivning.

Dan Jering, anser att den kommunala rådgivningen egentligen inte har incitament för att lyckas, de ser skuldsatta som problemet. Rådgivarna kan därför arbeta i sin takt och förlorar inga pengar på sitt arbete.

Skillnaden mellan oss och de offentliga aktörerna som arbetar med överskuldsättning är att vi har friare händer och vågar ta för oss mer. Kommunerna och även kronofogden gömmer sig ständigt bakom regelverk, som egentligen skulle kunna vidgas om man ville det. Tyvärr har de inget intresse av att vidga sina synsätt, för tjänstemännen är det tryggt att gömma sig bakom lagar och andra regelverk.⁵⁰

Dan Jering, VD på AB Ringstål & Jering

Överskuldssatta individer har ofta utsatts för negativt bemötande från offentliga myndigheter och vågar inte berätta om sina problem för de kommunala tjänstemännen, trots att dessa har

⁴⁹ Intervju 6. 2011-04-18

⁵⁰ Ibid.

tystnadsplikt. Ofta har överskuldssatta utfört olagliga ting, främst arbetat svart, vilket de inte vågar eller får tid att berätta för kommunala tjänstemän. Medarbetarna på Ringstål & Jering uppfattas som vanliga människor som de överskuldssatta vågar öppna sig för.

Mycket handlar om etik, skall man överleva i denna bransch så gäller det att följa normerna, avtal ska hålls och båda parterna, både borgenärer och gäldenärer ska gå vinnande ur lösningen. För båda parterna har ett värde i att lösa detta så bra som möjligt. Därför har det varit viktigt för oss att borgenärerna vet att vi är seriösa, vi har aldrig försökt sno åt gäldenären pengar. Det har alltid varit mening att alla ska gå nöjda ur detta.⁵¹

Dan Jering, VD på AB Ringstål & Jering.

Ibland har diverse organisationer fått för sig att allt är inkassobolagens fel. Inkassobolagen har sina avigsidor, men det gäller att respektera dem. Därför har Ringstål & Jering varit öppna gentemot sina kunder och förklarat att de inte är ute efter att lura borgenären men inte heller gäldenären. Borgenärerna ställer dock krav, särskilt på små aktörer som Ringstål & Jering. Inkasso försöker ständigt sätta press och få igenom ackordslösningar som är till deras favör. Ringstål & Jerings fördel är att de har stor erfarenhet av ackordsuppställningar, vilket gör att det inte är lika lätt att sätta press på dem. Enligt Dan Jering är lagstiftningen i denna bransch tämligen uddlös, särskilt skuldsaneringslagen, som är för hård. Nästan ingen får skuldsanering enligt lagen. Enda positiva är att borgenärer och inkasso ibland känner hotet av att någon kan få skuldsanering enligt lagen och därför accepterar lägre ackordsuppställningar, än de skulle gjort om lagen inte existerat. Annars är lagstiftningen vag inom denna sektor, följs utsökningsbalken och den goda redovisningsseden är det fullt tillräckligt.

Överskuldssättning har fått mer uppmärksamhet om man jämför med för cirka femton år sedan, överskuldssättning är inte lika bortglömt längre. Det har lett till att flera privata aktörer försökt ge sig in i branschen. Branschen är dock oerhört tuff för privata aktörer, den är liten och den kommunala rådgivningen är snabb på att trycka ut nya konkurrenter. Jering ser inte detta som något negativt, eftersom oseriösa aktörer försvinner fort, vilket är till klar fördel för de skuldssatta. Vem som helst ska inte få etablera sig eftersom det är lätt att göra misstag som drabbar de enskilda överskuldssatta.

4.4.2 SWOT-identifikation över AB Ringstål & Jering.

Ringstål & Jering befinner sig i den situationen att de är helt oberoende och kan välja fritt vilka de vill åta sig att arbeta med eller rådgiva. Därav skiljer sig deras SWOT gentemot den kommunala eller ideella organisationen. Det skall tilläggas att det är Vd:n Dan Jering som kategoriserat organisationen enligt SWOT-modellen.

⁵¹ Intervju 6. 2011-04-18

Styrkor hos Ringstål och Jering är friheten att hantera varje ärende utifrån ärendets enskilda behov. Därmed följer den enskilda människans behov hand i hand med ärendet. Organisationen har stor fördel i att kunna få människor som söker sig till dem att berätta vad som egentligen hänt, utan rädsla för att dömas eller kunna hamna i någon form av problem. Ytterligare styrka är att organisationen är van vid ackordsuppgörelser, vilket gör att skuldsatta ofta kan få bra uppgörelser och betalningsplaner. Styrkan i att kunna bemöta omvärldskraven i stort sett hur man vill tillsammans med erfarenhet av ackordsuppgörelser genererar i att organisationen får hög legitimitet hos de skuldsatta. Organisationen styr sin omvärld i ovanligt hög utsträckning. Är de inte nöjda med sin situation kan de växla och angripa arbetet på annat sätt för att undvika problem.

Svagheter är att man arbetar för pengar. Arbetar de enbart för att tjäna pengar, försvinner själva intresset med att verkligen hjälpa människor. Det går heller inte att arbeta utan att tjäna pengar, dels måste de försörja sig och dels är det ett incitament för att hitta den bästa lösningen för människor som söker sig till organisationen för att få hjälp. Här finns ett stort dilemma kring hur detta skall hanteras på bästa sätt. Omvärldens norm som inte är något krav men en kritik, att det inte är legitimt att ta betalt av redan överskuldsatta människor, är därför en svaghet för organisationen. Här finns ett dilemma kring hur organisationen skall hantera detta på bästa sätt. Annan svaghet är att de är en liten aktör som de stora borgenärerna och inkassobolagen ständigt försöker sätta press på; då det är enklare att pressa små aktörer på marknaden.

Möjligheter för området är att hela denna process bör skötas av staten enligt Jering, trots att de som privat aktör som skulle tvingas lägga ned sin verksamhet. Som det ser ut idag saknas dock kompetensen inom de statliga leden för att fullt ut hantera verksamheten. Det skall vara lika förutsättningar för alla människor och staten ska ha som främsta mål att hjälpa sina medborgare ur situationer de inte ska befinna sig i. Inkassobolagen är otroligt hårda och motarbetar dem, av den anledningen har varken ideella eller privata organisationer möjlighet att utföra ett riktigt bra arbete. Bara staten har resurserna för att hantera detta.

Hot är främst eventuella oseriösa konkurrenter som uppmärksammar marknaden och på så vis försvårar arbetet för dem. Annat hot är skattemyndigheten och dess befintliga regelverk. Det är svåra regler som ska följas om hur företag skall drivas i Sverige, vilket genererar i att det tar mycket tid från det företagaren verkligen är bra på. Dessa faktorer kommer från omvärlden och det är inget som organisationen kan påverka, trots att det är till nackdel för deras klienter.

4.5 Ideella alternativet Insolvens – Riksförbundet för överskuldsatta.

Riksförbundet bildades år 2003 och idag finns tio lokalföreningar runt om i landet. Insolvens sitter med i insynsrådet hos kronofogden, där de försöker skapa mer diskussion kring överskuldsättning. Lokalföreningen i Göteborg ansvarar för hela västra Sverige, där två personer

arbetar med frivilliga skuldsaneringar. Insolvens är en ideell organisation som arbetar på två plan, dels erbjuder de stöd till överskuldsatta, dels söker de väcka opinion bland allmänhet och beslutsfattare.

Insolvens skall inte ses som någon traditionell organisation som arbetar med överskuldsättning. För dem handlar det inte bara om att få bort skulder, de har även studiecirkel där de bjuder in myndighetspersoner som föreläser och ställer stora krav på människor de hjälper. Skuldsatta skall vara delaktiga i hela processen, särskilt med tanke på att organisationen är ideell och resurser är ett ständigt problem.

Ofta handlar det om tragiska fall där människor kommer med en plastkasse med räkningar i ena handen och pillerburken i andra, för att de inte orkar längre. Då är Insolvens sista utvägen, särskilt i dessa fall är det extremt jobbigt om människorna varit hos andra organisationer som ska hjälpa, men det bara blivit värre och vi måste reda ut det hela.⁵²

Lisabeth Persson, ideell arbetare på Insolvens i väst.

Insolvens kan ses som det sista hoppet för överskuldsatta människor. När de försökt bli kvitt sina skulder på bästa sätt, men misslyckats brukar de vända sig till organisationer som arbetar med överskuldsättning. Organisationerna har en uttalad vilja att hjälpa överskuldsatta, men tyvärr förstör de ofta, då det sker att preskriberade skulder öppnas upp.

När det kommer till normer, så är en av de viktigaste normerna enligt mig att arbetet som sker med överskuldsatta och deras skulder skall vara gratis. Detta då det handlar om människor i ekonomiskt utsatta positioner, de ska inte utnyttjas ännu mer. Av den anledningen skall denna typ av verksamhet bedrivas ideellt eller kommunalt.⁵³

Lisabeth Persson, ideell arbetare på Insolvens i Väst.

Lisabeth Persson menar att det inte finns många normer som behöver följas i denna typ av verksamhet och att Insolvens snarare försöker skapa normer. Dagens forskning på området pekar på att människor blir sjuka under tiden som överskuldsatta och inte klarar sina liv på egen hand. Av den anledningen finns Insolvens till för saker som inte har med själva arbetet kring överskuldsättningen att göra. De följer människor till myndigheter och försöker ordna pengar till mediciner åt individer som inte har råd.

4.5.1 Insolvens och dess omgivning.

Inkasso försöker ständigt sätta käppar i hjulet för Insolvens, på grund av att inkasso helt plötsligt fått en motpol till sin verksamhet. Inkassobolagen ser dem som ett hot, då det för cirka femton år sedan inte fanns någon organisation som stod bakom de överskuldsatta.

⁵² intervju 7. 2011-04-18

⁵³ Intervju 7. 2011-04-18

Eftersom vi är en ny aktör och är helt ideella, är det extremt viktigt för oss att verkligen uppfattas som en legitim aktör. Vi är i ett ständigt behov av bidrag, många organisationer erbjuder sina tjänster och ibland även ekonomiska tillskott. Men som sagt vi vill vara en legitim aktör på området, därför är det noga att vi inte tar emot bidrag från organisationer som kan ha något egenintresse som strider mot våra värderingar.⁵⁴

Lisabeth Persson, ideell arbetare på Insolvens i väst.

Då Insolvens är en ganska ny organisation har mycket präglats av osäkerhet, främst kring verksamhetens utformning. Osäkerheten har lett till att flera andra ideella organisationer fått lägga ned sin verksamhet. Föregångaren till Insolvens var Fattiga Riddare, som gick i konkurs dels på grund av att de inte visste hur de skulle rikta sina resurser och dels för att oerfarna människor blev delaktiga i organisationen. Insolvens har försökt lära av deras misstag och långsamt byggt upp organisationen.

Insolvens försöker arbeta på ett liknande sätt som den kommunala rådgivningen, för att det ses som den mest legitima arbetsmetoden. Samtidigt är det svårt, jämfört med Insolvens har den kommunala rådgivningen obegränsade resurser, kan arbeta långsiktigt och med många ärenden i taget. Denna möjlighet har inte Insolvens, de saknar resurserna. För Insolvens hade det mest effektiva varit att enbart arbeta med ett fåtal ärenden i taget, men som ideell organisation ser det inte bra ut om de nekar någon hjälp. Arbetet tar därför längre tid, ärenden kan vara aktuella i flera år innan de slutförs.

Det är viktigt för Insolvens att ständigt följa de lagar som de berörs av i sitt arbete med överskuldssatta, särskilt med tanke på att de är en ny organisation. Görs misstag är främst inkasso snabba på att kritisera dem. Insolvens ser inte detta som negativt, eftersom de hela tiden måste vara professionella och undvika att göra misstag. Lagar Insolvens främst arbetar efter är själva skuldsaneringslagen samt utsködningsbalken.

Organisationen är ideell och ett riksförbund som ser till överskuldssattas intressen. Inkassobolagen försöker ständigt sätta press på dem och de anklagar Insolvens för att inte följa god inkassosed. De förhalar processer för att få Insolvens att tröttna på att försöka lösa skulder i gäldenärernas favör. Enligt Lisabeth Persson har de privata alternativen som arbetar med överskuldssatta inte samma friheter, de måste få betalt för sitt arbete och hetsar ofta igenom samtalen med inkasso. Detta är oftast till nackdel för gäldenärerna.

Vi samarbetar mycket med de starkaste och mest legitima aktörerna i denna bransch, det handlar främst om den kommunala budget- och skuldrådgivningen, där vi skickar ärenden mellan varandra. Även Kronofogden har vi ett gott samarbete med, vi sitter även med i insynsrådet hos dem och de tittar noga på våra förslag om vilka som bör få skuldsanering.⁵⁵

Lisabeth Persson, ideell arbetare på Insolvens i Väst.

⁵⁴ ibid.

⁵⁵ Intervju 7. 2011-04-18

Insolvens samarbeten gör att de uppfattas som legitima och starka aktörer, som omgivningen måste lyssna på. Vidare använder organisationen sig mycket av media, särskilt Göteborgs Posten för att utöva tryck på Inkassobolagen. Det leder även till att både Insolvens och överskudsättning som fråga uppmärksammas mer.

4.5.2 SWOT-identifikation över Insolvens.

Det är Lisabeth Persson som kategoriserat organisationen enligt SWOT-modellen

Styrkor är att organisationen är ideell, engagerad samt kan hantera och känna igen sig i överskudsättningens alla delar. Organisationen består nästan enbart av människor som själva varit överskudsatta. Därav är organisationen bra på att hjälpa människor som hamnat i överskudsättning, de har en oerhörd styrka i igenkänningsfaktorn. Fokus ligger inte enbart på skulder, utan hela situationen runt i kring den överskudsatte bearbetas. Organisationen är oerhört lätt att få kontakt med, de är tillgängliga i stort sett dygnet runt. Just tillgängligheten är deras största styrka samt att de kan möta omvärldsfaktorerna oförställt med sin hållning till överskudsättning som problem.

Svagheter är avsaknad av resurser. Det är svårt att marknadsföra sig billigt, samtidigt som organisationen är för liten för att synas ordentligt och därmed bedriva debatt om överskudsättning. Organisationen vill inte anpassa sig till omvärldens krav eller normer, utan arbetar helt fritt. Därav problematiken med ständig avsaknad av resurser till följd av att organisationen bedrivs ideellt. Fler medlemmar behövs för att skapa större respekt och gehör för verksamheten. Ytterligare svaghet är att överskudsättning ses som något oerhört smutsigt då samhället är snabba på att döma överskudsatta som slarviga människor. När omgivningen får reda på att Insolvens främst består av människor som varit överskudsatta samt utbildade, brukar de inte vilja samarbeta. Insolvens söker därför människor med formella utbildningar som kan tänka sig att arbeta ideellt. En svaghet är svårigheten att arbeta mot inkassobolagen som är tunga aktörer och med Insolvens uttalade hållning gentemot inkassobolagen blir det inte enklare.

Möjligheter för Insolvens är att bli en samhällsnyttig organisation som kan påvisa att inkassobolagens arbete idag är bristfälligt. Detta för att i ett senare skede stjälpas omkull inkassoverksamheten i deras nuvarande tappning. Målet är att ständigt informera omvärlden om problemet som en samhällsfaktor och därmed åstadkomma förändringar i befintliga regleringar.

Hot är att Insolvens vilar på ideell basis. Detta kan generera i att oseriösa människor kan ta sig in och arbeta inom organisationen, innan deras egentliga syfte upptäcks. Leder detta till förskingring eller andra diverse negativa utfall finns risken att omgivningen börjar se dem som en oseriös aktör. Inga andra hot avseende organisationens verksamhet kan identifieras. Får Insolvens verksamhet en

dag upphöra på grund av arbetsbrist, ser de detta som en stor vinst för samhället som därmed lyckats komma tillrätta med överskuldsättning som problem.

5. Diskussion och slutsatser.

I det här kapitlet kommer vi analysera och diskutera det insamlade empiriska materialet med den valda teoretiska referensramen. Detta för att kunna förklara eventuella skillnader och likheter hos organisationerna. För att nå en klar struktur kommer vi följa vår analysram som är uppdelad i fyra olika steg. Det innebär att först analyseras expertintervjuerna för att skapa en förståelse för hur experter på området anser att budget- och skuldrådgivning ser ut och fungerar i samhället. I ett andra skede kommer de statliga regleringarna analyseras för att förstå hur organisationerna arbetar efter lagarna och vilken eventuell likriktning det leder till, samt vad valda organisationer tycker om lagstiftningen. I ett tredje skede kommer svaren från respektive organisationer att ställas mot varandra och jämföras för att skapa en förståelse för likheterna och olikheterna dem emellan. I det fjärde och sista steget kommer de externa och interna indikatorerna undersökas med hjälp av SWOT-modellen, för att sedan kunna dra både empiriska och teoretiska slutsatser.

5.1 Expertintervjuer.

Det finns många normer i arbetet som budget- och skuldrådgivare, men enhetligheten finns inte där. Detsamma gäller värderingar, det finns många men i slutskedet är det mesta upp till rådgivaren. Det har lett till att rådgivarna har fria händer och det är upp till dem ifall de satsar på skuldsanering enligt lagen eller fokuserar på frivilliga ackordsuppgörelser. Arbetet utförs på många olika sätt, det finns inga rätt eller fel, särskilt med tanke på det fåtal statliga regleringar som säger hur arbetet skall utföras. Existerande regleringar är vaga, friheterna är stora vilket således mynnat ut i skillnader i rådgivarnas arbetsutförande.

Genom användandet av DiMaggio och Powells tvångsmässiga isomorfa processer skapas en bild av vad som sker när tydliga tvångsåtgärder saknas i form av lagar och regler som säger hur organisationer skall vara och fungera. Olikheterna bland organisationernas arbete med överskuldssatta blir stora. Samma sak gäller den normativa isomorfin, det finns många normer och värderingar, vilket leder till att inget känns självklart. Ingen anpassning råder till något normativt sätt att arbeta, då det mesta är godtagbart inom området.

Något har dock skett. Omgivningen har börjat sätta press på politiker, och överskuldssättning som fråga har börjat uppmärksammas. Det var krav från aktörer på området som ledde till en centralisering av den kommunala budget- och skuldrådgivningen i Göteborg. Även en professionalisering har inträffat, i form av att krav på kompetent och välutbildad personal börjar bli en norm. Idag är de anställda på den kommunala rådgivningen välutbildade. Enligt den

nyinstitutionella teorin kan organisationer inte isolera sig från det som pågår omkring dem, utan de måste se till tendenser som sker i deras närhet. När väl omgivningen ställde krav och pekade på bristerna som fanns hos den kommunala organisationen i Göteborg, skedde en förändring. Den kommunala organisationen kunde inte strunta i dessa krav. Oavsett karaktären på kraven som ställs utgör de olika slags markörer som anger vad organisationer måste göra, hur de ska göra det samt vad de inte kan göra om de vill behålla sin legitimitet. I ett senare skede leder dessa aspekter även till likriktning bland aktörer på marknaden.

5.2 Statliga regleringar.

De lagar som organisationerna främst utgår ifrån är skuldsaneringslagen, inkassolagen samt utsökningsbalken som vi beskrivit i vårt empiriska avsnitt. Lagarna följs och respekteras av alla organisationerna, men det är stora skillnader i vad de anser om lagarna. Den kommunala organisationen är mest positiv till regleringarna. Övriga organisationerna uttryckte kritik över regleringarna, att de inte är tillräckliga för att hjälpa människor samt försvårar arbetet. Oavsett vad organisationerna tycker om lagarna så följs de, eftersom det är straffbart att inte göra detta. Straffbarhet är inte enda orsaken till att regleringar följs. Skall organisationer uppfattas som seriösa aktörer måste de följa de lagliga strukturer samhället författat.

Lagarna är desamma oavsett organisation och det finns inte hur många tolkningsalternativ som helst. Privata och ideella organisationerna innehar större friheter att töja på regelverken jämfört med den kommunala verksamheten. Dock behöver de privata och ideella alternativen inte ta hänsyn till politiska direktiv i lika hög utsträckning, utan kan arbeta i vilken riktning de behagar. Bägge organisationerna har större möjligheter att uttala sig kritiskt mot lagar, regleringar eller andra begränsningar i arbetet, jämfört med den kommunala organisationen. Ringstål & Jering menar att de som privat aktör har friare tyglar och vågar ta för sig mer medan kommunen ständigt måste lusläsa och gömma sig bakom regelverken. Enligt Ringstål & Jering leder till ett sämre arbete.

Oavsett om organisationerna har friare tyglar jämfört med sina konkurrenter eller ej, spelar det inte stor roll. De privata eller ideella organisationerna kan inte tänja hur mycket som helst på reglerna. Det finns oftast en rätt väg att gå för att nå legitimitet, i detta fall handlar det om att följa lagarna. De tre organisationerna kan tycka vad de vill om varandras verksamheter men de följer samma regleringar, och dessa kan inte tolkas på hur många sätt som helst. Vill organisationerna uppfattas som legitima måste de applicera lagarna på sig själva. Att uppfattas som legitim aktör är särskilt viktigt när det finns andra alternativ människor kan söka sig till. Flera av mekanismerna går att koppla till nyinstitutionella perspektivet som stödjer tesen om att organisationer influeras frivilligt eller ofrivilligt av omvärldens strukturer. Omgivningen, i detta fall staten, har bestämt

reglerna och oavsett om organisationerna vill eller ej, är de beroende av sin omgivning. Lagarna gör att de olika organisationerna måste arbeta på snarlika sätt, vilket leder till likriktning bland dem. I detta fall handlar det om tvingande isomorfi.

5.3 Organisationerna och dess omgivning.

Våra resultat pekar mot att samtliga organisationers intresse är att hjälpa de människor som söker sig till dem. Organisationernas visioner är tydligt likriktade, det handlar primärt om att hjälpa människor som är överskuldsatta och ett tydligt humanperspektiv finns hos alla tre organisationerna. Däremot finns skillnader kring på vilket sätt hjälpen skall ske och vad som anses vara korrekt eller inte.

Ringstål & Jering samt den kommunala rådgivningen har en välutbildad personal. Bägge organisationerna ser det som en självklar norm att ha välutbildad personal, eftersom de hanterar utsatta människors ekonomi och misstag kan bli ödesdigra. Hos Insolvens i Göteborg har ingen av de två som arbetar med överskuldsättning högre utbildning. Bägge har varit överskuldsatta och anser att de fått stora erfarenheter i och med detta. Det är stora skillnader i organisationernas tankesätt i denna fråga. De senaste åren har det skett utbredd professionalisering, anpassningen till välutbildad personal har uppfattats som självklar. För att anses legitima var kommunen noga med att anställa välutbildad personal, inget annat var godtagbart. Överskuldsättning uppfattas tyvärr ofta som något smutsigt och pinsamt och av den anledningen är de på Insolvens medvetna om att de kan få problem i framtiden beroende på avsaknad av människor med formella utbildningar. Avsaknaden kan leda till att Insolvens uppfattas som oseriösa aktörer av sin omgivning. Därav försöker organisationen finna människor med relevanta, formella utbildningar som kan tänka sig arbeta ideellt med dessa frågor. Normerna här är tydliga. Trycket från redan institutionaliserade organisationer samt deras val av strukturer inskränker sig till arrangemang som är godtagbara inom området. Detta institutionella tryck leder till att Insolvens inte kan skilja sig från de andra organisationerna i denna fråga utan på sikt måste anställa utbildade människor för att uppfattas som seriösa. Isomorfin är tydlig.

Objektiviteten är viktig för kommunen och Ringstål & Jering. Både borgenärer och gäldenärer skall vara nöjda med uppgörelserna. Organisationerna anser att seriositet borgar för legitimitet och goda resultat. Legitimitet kan inte uppnås utan objektivitet. Insolvens skiljer sig mycket i detta fall. De går ifrån objektiviteten och ser enbart till gäldenärernas bästa. Insolvens arbetar ständigt mot inkasso, vilket har lett till att inkassobolagen ofta försöker försvåra deras arbete. Gör Insolvens något misstag är inkassobolagen snabba på att kritisera. Detta är en stor skillnad mellan organisationerna. Insolvens förhållningssätt gentemot inkasso försvårar deras arbete och andra organisationerna uppfattar dem som oseriösa aktörer som enbart ser till en part. Samtidigt finns

Insolvens med i kronofogdens insynsråd och innehar därmed legitimitet därifrån. Att Insolvens inte följer normen om objektivitet anser de inte påverka organisationens legitimitet. Särskilt med tanke på att organisationens mål är att gå emot inkassobolagen.

Ytterligare en stor skillnad mellan organisationerna är att kommunens rådgivning och Insolvens aldrig tar betalt för sina tjänster samt att de försöker hjälpa alla som söker sig till dem. Ringstål & Jering gör noggranna förhandskontroller innan de väljer att hjälpa någon och tar därefter betalt för sina tjänster. Ringstål & Jering döljer inte detta och menar att de måste arbeta på det viset för att överleva. Kritiken är stor från de andra organisationerna som anser att det är fel att utnyttja människor som har ekonomiska bekymmer. Ringstål & Jering är inte oroliga för att förlora sin legitimitet och anser att det inte finns någon norm eller regel som säger att detta arbete skall ske kostnadsfritt. Så länge människor söker sig till dem och är beredda att betala, samtidigt som det finns kostnadsfria alternativ, betyder det att de utför bättre arbete än sina konkurrenter och att det snarare är ett underbetyg åt övriga organisationer.

När den kommunala budget- och skuldrådgivningen skulle omorganiseras fanns det en stor osäkerhet, vilket ledde till att Ringstål & Jering kontaktades för att hjälpa till med utformningen av den kommunala organisationen. Dan Jering fick vara med och utforma en bättre lämpad budget- och skuldrådgivning i kommunal ägo. Förslaget innefattade centralisering och utbildning samt förslag på hur organisationen skulle arbeta för att korta köerna. Flertalet förslag hämtades från hans egna organisationsarbetsätt. Detta stämmer väl överens med det nyinstitutionella perspektivet. Politiker och kommunen var osäkra på vilken teknik eller mål som skulle användas, av den anledningen tog politiker kontakt med en liknande framgångsrik organisation på området, för att efterlikna organisationens struktur och beteenden. Kommunen hade en hög ambitionsnivå och ville skapa en bra organisation, vilket ledde till att de tog efter en annan etablerad organisation på marknaden. Dragen av mimetisk isomorfi, där kommunen efterliknade den organisation de uppfattade som mest framgångsrik, är tydlig.

Även när Insolvens bildades i Göteborg fanns stora osäkerheter hur arbetet skulle ske. Flera ideella föregångare hade gått i konkurs, därför gällde det att utveckla organisationen väl. Därför har Insolvens försökt utforma sin verksamhet efter hur kommunen arbetar. De ser kommunens arbetsätt som den mest korrekta metoden. Organisationernas osäkerhet kring hur de ska arbeta har lett till en stor likriktning bland dem. Organisationerna försöker efterlikna andra organisationers struktur och beteenden. Det finns tydliga isomorfa drag, som är relevanta för den nyinstitutionella teorin. Organisationerna struktureras av fenomen som finns i deras omgivning och använder sig av normer och moden som skapats av andra organisationer i omgivningen.

5.4 SWOT–identifikation.

SWOT som analysmodell framhålls som en enkel modell för strategisk management, ett verktyg som underlättar möjligheterna att undersöka likheter och skillnader hos valda organisationers omvärld, såväl interna som externa faktorer. Omvärldsanalyser handlar om att studera och därigenom skapa underlag för analyser av en organisations omvärld, samt vilka omvärldsfaktorer som kan ha inflytande på organisationer i deras arbete. SWOT-modellen är lämplig just för att den kan appliceras på olika organisationer, oavsett utformning eller storlek.

Att välja SWOT-modellen som komplement till vårt nyinstitutionella perspektiv för att analysera organisationernas omvärld må anses vågat när det handlar om samhällsvetenskapliga studier. Men eftersom branschen är ung och organisationerna antingen är nya på marknaden eller utfört stora omorganisationer den senaste tiden, anser vi det svårt att studera organisationerna med enbart omvärlds- och förslagsvis i kombination med legitimitetsperspektiv. Svårigheten att förklara likheter och skillnader med enbart en referensram om hur organisationer följer regler och normer för att bli legitima, vilket i ett senare skede leder till likriktning, förenklas nämnvärt i kombination med ett analysverktyg som SWOT. Det vore annars inte tillräckligt att tydliggöra likheter och skillnader hos organisationerna. Med hjälp av SWOT är det möjligt att kategorisera organisationernas styrkor, svagheter, möjligheter och hot som är kopplade till var organisationerna, därefter kunna urskilja likheter och skillnader i organisationernas omvärld och avslutningsvis strukturera upp samtliga organisationers SWOT. Modellen kan även göra tidigare dolda fenomen i organisationernas omvärld synliga och därmed förklara diverse likheter och skillnader. Nedan följer genomförd och sammanställd analys av organisationernas SWOT.

Styrkor. *Kommunen* med sin kompetens och resurser är en stark aktör. Särskilt sedan omorganiseringen, där kommen satsade stora resurser på rådgivning. *Ringstål & Jering* är vana vid ackordsuppörelser, vilket leder till att arbetet går fort och klienter inte behöver vänta länge på beslut. Organisationen uppfattas inte som byråkratisk och människor vågar därmed öppna sig för dem. *Insolvens* är ideella och engagerade samtidigt som de känner igen sig med de skuldsatta. De har inte enbart fokus på skuldsanering utan hjälper människor med annat också, såsom kontakt med sjukhus samt är tillgängliga dygnet runt.

Svagheter. *Kommunens rådgivning* är en relativt stor aktör, vilket smått börjat leda till att organisationen stagnerar då rådgivare inte känner någon konkurrens från andra aktörer. De slutar därmed att utvecklas. *Ringstål & Jering* ser det faktum att de arbetar för pengar som den största svagheten, de kan inte hjälpa vem som helst. Ytterligare problem är att de är en liten aktör som borgenärer och inkasso ständigt försöker utnyttja. *Insolvens* största svaghet är konstant avsaknad

av resurser som leder till att de inte kan hjälpa människor på det viset de önskar. Små resurser gör att de inte kan få in välutbildad personal, eftersom få vill jobba ideellt.

Med hjälp av SWOT-modellens interna förmåga (styrkor och svagheter) har det varit möjligt att kategorisera vad de olika organisationerna innehar för styrkor och svagheter, vilket underlättar förståelsen för deras likheter och skillnader.

Möjligheter. *Kommunala rådgivningen* ser gärna ökad synlighet, där de åskådliggörs mer i samhället. En ökad samverkan med relevanta organisationer i sin omgivning med kronofogden som exempel för att kunna förbättra hjälpen till överskuldsatta är en väsentlig möjlighet. *Ringstål & Jering* förespråkar trots att de är privata, för möjligheten att denna process drivs av staten, då ingen annan har förutsättningar och resurser att genomföra detta på ett hållbart sätt. *Insolvens* största möjlighet är att bli en samhällsnyttig organisation som kan påvisa inkassobolagens bristfälliga arbete och få allmänheten att vakna upp och inse att överskuldsättning är ett allvarligt problem, som egentligen vem som helst kan råka ut för.

Hot. *Kommunala rådgivningens* största hot är paradoxalt nog offentlighetsprincipen, människor undviker att söka hjälp då de är rädda för att hängas ut. Annat hot är att misslyckas med det förebyggande arbetet samt avsaknad av marknadsföring av organisationen och deras verksamhet. *Ringstål och Jering* ser oseriösa aktörer som det största hotet, då allt fler privata aktörer börjar få upp ögonen för marknaden. Ett annat hot de upplever är skatteverkets komplicerade regelverk som gör det svårt för organisationer att fokusera på sin egentliga verksamhet för att istället lägga ner tid på administration. *Insolvens* vilar på ideell basis vilket kan generera i att oseriösa människor söker sig dit och åsamkar skada på organisationen. Därmed kan organisationen sluta uppfattas som seriös och förlora sin legitimitet. Ytterligare hot är avsaknad av utbildad arbetskraft inom organisationen.

Möjligheter och hot ses som organisationers externa faktorer och handlar om organisationens externa förmåga, närmare bestämt deras omvärld. Dessa kategorier har organisationer inte kontroll över. Omvärldspåverkan är stor och organisationerna tvingas därmed välja förhållningssätt för att bemöta externa krav samtidigt som organisationerna arbete inte försämras. Med hjälp av dessa kategorier har vi tydliggjort vad de olika organisationerna uppfattar som sina styrkor och svagheter respektive möjligheter och hot. Det har skapat större förståelse för organisationernas likheter och skillnader sinsemellan.

Sammanställning av organisationernas SWOT.

Organisation	Styrkor	Svagheter	Möjligheter	Hot
Kommunalt. Kommunal budget- och skuldrådgivning	-Kompetens -Resurser -Stark aktör	-Starkast aktör, risk för stagnering -Ingen självupplevd konkurrens -Utvecklingsstopp	-Ökad synlighet -Ökad samverkan (med relevanta organisationer) -Bättre nätverkande	-Offentlighetsprincip -Misslyckande med förebyggande arbete -Avsaknad av marknadsföring
Privat. Ringstål & Jering	-Expertis -Diskretion -Förhandlings kompetens -Icke byråkratiska -Korta kötider	-Betaltjänst -Liten aktör -Press från omgivning (inkasso).	-Vill förstatliga området -Klarare regelverk -Ökad kompetens	-Oseriositet på marknaden -Dagens regelverk
Ideellt. Insolvens – Riksförbundet för överskuldsatta	-Ideella -Helhetsperspektiv -Tillgänglighet -Självupplevd- erfarenhet	-Resurssvaga -Få ideella arbetare -Avsaknad av utbildning	-Samhällsnyttig organisation -Arbeta för högre legitimitet	-Ideell basis – oseriösa medlemmar -Avsaknad av utbildad arbetskraft

Figur 2: Sammanställning av organisationernas SWOT (egen modell)

Ovan är det möjligt att enkelt urskilja och följa organisationernas SWOT-kategorier. Likheter och skillnader organisationerna emellan tydliggörs med hjälp av modellen. Vad som skiljer organisationerna och dess omvärld förtydligas i modellen. Organisationerna följer regleringar och normer på ett relativt liknande sätt, samtidigt skiljer sig organisationerna i resurser, kompetens, tillgänglighet samt hur omvärlden uppfattar dem. Resurstillgången är den största skillnaden mellan organisationerna och avgör därmed möjlighet till att dels profilera sig gentemot omvärlden, och dels möjlighet till att hantera omvärldens krav.

5.5 Slutsatser.

Uppsatsens syfte var att se hur valda organisationer anpassar sig till det institutionella tryck som skapas i deras omgivning, för att därefter visa vilka likheter och skillnader det finns mellan organisationerna. Med hjälp av vår studie har vi tydliggjort likheter och skillnader som karakteriserar valda organisationer. Tidigare fanns ingen svensk forskning på hur aktörerna som arbetar med budget- och skuldrådgivning agerar, endast konsumentverket hade gjort studier på hur den kommunala budget- och skuldrådgivningens verksamhet fungerar. Vi har med vår studie öppnat upp ett spår, som ur ett svenskt perspektiv varit ouppmärksammat.

För att uppfylla vårt syfte formulerades en forskningsfråga som i detta avslutande kapitel skall besvaras med utgångspunkt av statliga regleringar samt de empiriska resultat som framkommit under studiens gång. Utifrån våra resultat har vi kunnat granska likheter och skillnader mellan valda organisationer som arbetar med budget- och skuldrådgivning i Göteborg. Vår valda forskningsfråga var, *vilka organisatoriska likheter och skillnader finns det mellan offentliga,*

privata och ideella budget- och skuldrådgivare i Göteborg? I Göteborg är organisationerna som arbetar med budget- och skuldrådgivning tre till antalet. Rent allmänt finns det lite information om den kommunala rådgivningen och ingen om de privata och ideella alternativen.

Överskuldssättningen i samhället ökar och allt fler aktörer får upp ögonen för marknaden. Särskilt med tanke på att det är omkring en halv miljon individer som är överskuldssatta i det svenska samhället och många söker sig till diverse budget- och skuldrådgivare. Av den anledningen fann vi det viktigt att göra jämförelser mellan organisationerna i Göteborg, för att se vad som karakteriserar dem. Som framgått av tidigare forskning, och även delvis nämnts i våra resultat, är ohälsotalet stort bland överskuldssatta. Forskning har gjorts kring skuldsaneringslagen och skuldsaneringsförfarandet, lite fokus har dock legat på organisationerna från olika sektorer som arbetar med överskuldssättning.

5.5.1 Sammanfattning av slutsatser.

För att besvara vår forskningsfråga kan följande slutsatser dras, utifrån våra resultat och diskussion:

- Samtliga organisationers primära intresse ligger i att hjälpa människor som söker sig till dem.

Det handlar om att hjälpa människor som är överskuldssatta. I flera fall liknar organisationerna varandra och anpassar sig till omgivningens regler och normer. Framst för att de skall uppfattas som seriösa och legitima aktörer. Isomorfin är stor. Skillnader mellan organisationerna finns för att statliga regleringar uppfattas som tolkningsbara och normer inte är helt självklara.

- Beroende på normer och seder i kombination med dålig enhetlighet, har det lett till att inget är självklart.

Det är därmed svårt att urskilja normativ isomorfi hos organisationerna. Samtidigt har det funnits normer som varit tydligare än andra och därmed pekar mot en likriktning bland organisationerna.

- Det har skett en professionalisering, där det blivit viktigt med en välutbildad yrkeskår.

Privata och kommunala organisationerna har välutbildad personal medan den ideella organisationen ännu saknar välutbildade människor som kan tänka sig att arbeta ideellt.

Professionaliseringen kan ses som ett mode som görs för att organisationerna är rädda att uppfattas som oseriösa aktörer om de inte har utbildad arbetskraft.

- Till följd av områdets vagt formulerade statliga regleringar har detta lett till många tolkningsmöjligheter.

Den privata och ideella organisationen har större tolkningsfriheter jämfört med den kommunala organisationen. Samtidigt har ingen organisation möjlighet att tolka lagarna helt fritt eftersom de

då riskerar mista sin legitimitet. Vikten av att uppfattas som seriös aktör innebär att det inte går att tolka regleringarna alltför fritt eftersom det kan åstadkomma motsatt effekt.

- Avseende organisationernas objektivitet, finns många likheter mellan den kommunala och privata organisationen, medan den ideella organisationen enbart ser till gäldenärernas behov.

Kommunen och den privata organisationen är rädda att förlora sin legitimitet om de inte är objektiva nog. Den kommunala organisationen är hårdast reglerad samtidigt som den har flest krav på sig, vilket lett till att det blivit en naturlig följd att inneha en så objektiv hållning som möjligt. Den privata innehar en något mildare grad av objektivitet, medan den ideella uttalat och medvetet, helt saknar objektivitet. Således kan en stor skillnad mellan organisationerna skönjas här.

- Organisationer är tämligen nya på marknaden i sin nuvarande utformning eller har nyligen genomfört stora omorganisationer.

Samtliga organisationer har en kort historik i nuvarande tappning vilket genererat i osäkerhet hur man skall förhålla sig till omvärldens normer, moden och regleringar. Behovet av legitimitet är viktigt för att etablera sig som en stark, framtida aktör.

- Osäkerheten har resulterat i en indirekt likriktning bland organisationerna i både deras utformning och arbete.

Som exempel på osäkerhet valde politiker att studera den privata organisationen samt ta hjälp av Vd:n för det privata alternativet, när de skulle utforma den kommunala organisationens verksamhet från grunden. Den ideella organisationen har därefter tagit efter kommunens sätt att arbeta. Här syns den mimetiska isomorfin tydligt, organisationerna tar efter varandras arbete till följd av osäkerhet.

- Isomorfin är tydlig, det finns både tvångsmässiga, normativa som mimetiska drag i likriktningen hos samtliga organisationer.

Begreppet isomorfi har kapacitet att förklara handlingar hos samtliga organisationer på området samt tolka likriktningen som är återkommande hos alla organisationerna.

- Tydliga skillnader avseende organisationernas resurser.

SWOT-modellen applicerades, tillsammans med en nyinstitutionell referensram, för att göra likheter och skillnader mellan organisationerna och deras omvärld tydligare. Både ideella och privata organisationerna ansåg att resurser ständigt var ett problem, medan kommunen inte uppfattade detta som något problem.

- Stor skillnad mellan organisationerna avseende kötider för rådgivning.

Den privata organisationen träffar alla inom en till två veckor, vilket övriga organisationer inte är i närheten av. Insolvens skiljer sig med hänsyn till tillgänglighet dygnet runt. Dock är möjlighet till personlig rådgivning på plats med medarbetare inte tillgänglig i samma utsträckning.

- Organisationernas hantering av omvärlden skiljer sig sinsemellan.

Att kunna bemöta och urskilja omvärldens påtryckningar i form av trender, moden, regleringar och normer, skiljer sig mellan samtliga organisationer. Den kommunala bevakar omvärlden med hjälp av personer vars arbetsuppgift innebär att kontrollera omvärldens krav och behov. Därefter applicerar och implementerar organisationen det som krävs för deras utveckling. Den privata berörs inte nämnvärt av omvärlden, förutom av de statliga regleringarna. Den ideella följer noggrant kommunens sätt att hantera omvärldskraven, men därefter skiljer sig organisationernas arbetsgång. Ideella organisationens fokus mot inkassoverksamheten gör att deras omvärldsbemötande är av annan karaktär, med andra komponenter.

5.5.2 Framtida forskning.

Under studiens gång har det ett flertal gånger påpekats från samtliga intervjuobjekt att inkassobolagen och deras hantering av skulder ständigt leder till att skuldsatta människor hamnar i sämre sits. Inkassobolagen säljer skulder mellan varandra och gör förlustavdrag, därmed undviker inkasso att gå med förlust, medan de skuldsattas skulder ökar. Här vore det intressant att undersöka inkassobolagens verksamhet, på vilket sätt den inverkar på skuldsatta samt befintliga regelverk för området. Ökad kunskap behövs inom området för att kunna hantera framtida kriser bättre.

Ytterligare aspekt som förtjänar att utredas är hur privata och ideella aktörer hanterar kommunernas allt större satsande av resurser på budget- och skuldrådgivning. Kan och bör de privata aktörerna överleva på marknaden då kommunernas verksamhet är gratis?

Även de statliga regleringarna förtjänar att studeras mer. Våra resultat pekar enhälligt på att regleringarna är vaga och erbjuder många tolkningsmöjligheter. Liknande ärenden i olika kommuner kan få helt olika utfall.

För den framtida forskningens skull skall man vara medveten om att det må anses vara enkelt i teorin att applicera och kategorisera hela organisationer med SWOT. Det är allt annat än enkelt eftersom det kräver noggrannhet djupa förkunskaper. Förkunskaper fås lämpligtvis via dokumentstudier eller djupintervjuer för att arbeta med analysverktyget. Fördelarna med att välja den kombination vi gjort är att nya stigar bereds inom området och korrelationer upptäcks, som inte hade varit möjliga med enbart klassiska teorier. Då branschen får ses som ett relativt nytt fenomen, var det svårt att studera omvärld och likriktning med enbart det nyinstitutionella perspektivet. Normer, regleringar och moden var vaga vilket gjorde att SWOT var ett utmärkt komplement som tydliggjorde likheter och skillnader mellan organisationernas omvärld.

6. Referenser.

Tryckta källor.

Ahlström, R, (1998), Overindebtedness Affects Health – What are the costs to Society, *Money Matters* 3, pp 18-22.

Arehart – Treichel, J, Suicide Risk May Increase When Debts Pile Up, *Psychiatric News March 4, 2005, vol. 40 no. 5.*

Bryman Alan, (2008), *Social Research Methods*. Oxford University Press.

DiMaggio, P & Powell, W (1983), "The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields". *American Sociological Review*, Vol 48, April: pp 147-160.

Frankelius, P, (2001), *Omvärldsanalys*, Liber AB, Malmö.

Furusten, S, (2007), *Den institutionella omvärlden*, Liber AB, Malmö.

Konsumentverket, Rapport 2010:8, Kommunernas budget- och skuldrådgivning – en lägesrapport 2010.

Konsumentverket rapport 2011:7, Budget- och skuldrådgivning – beskrivning av en viktig verksamhet.

Kronofogden, Rapport 2008:1, Alla vill göra rätt för sig.

Meyer, J,W& Rowan, B, (1977), Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony

Miller, W, D, 2010, *Value Maps: Valuation Tools That Unlock Business Wealth*, John Wiley and Sons INC.

Otryckta källor.

Internetkällor

Länk 1. Konsumentverket (2007), Kommunal budget och skuldrådgivning med en ny skuldsaneringslag. *Vad innebär en reformerad skuldsaneringslag för den kommunala budget- och skuldrådgivningen?* 2011-04-15

<http://www.vasteras.se/Tvarsnittsdokument/Miljö%20och%20konsumentnämnd/Vad%20innebär%20den%20nya%20skuldsaneringslagen.pdf> 2011-04-15

Länk 2. Svenska Folkhälsoinstitutet, skuldsättning är negativt för hälsan.

<http://www.fhi.se/Aktuellt/Nyheter/Skuldsattning-negativt-for-halsan/> 2011-04-17

Länk 3. Andersen, S, Gauffin, C, Ny skuldsaneringslag – Ett snabbare och enklare förfarande? – Hur borgenärsgynnande är lagen? Fakulteten för ekonomi, kommunikation och IT, Karlstads Universitet.

kau.diva-portal.org/smash/get/diva2:113737/FULLTEXT01 2011-04-16

Länk 4. Nationalencyklopedin, sökord SWOT.

<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/lang/swot-analysNationalencyklopedin>2011-04-19.

Länk 5. The manager

<http://www.themanager.org/models/swot.htm> 2011-04-23

Intervjuer.

Intervju 1. Jan Ertsborn (fp) riksdagsledamot, 2011-05-03.

Intervju 2. Göran Börjesson, Budget- och skuldrådgivare i Marks Kommun, 2011-05-04.

Intervju 3. Jonas Ransgård (m) vice ordförande i Kommunstyrelsen i Göteborg, 2011-04-28.

Intervju 4. Ulrika Hellquist, chef för den kommunala budget- och skuldrådgivningen i Göteborg, 2011-04-21.

Intervju 5. Gunita Arvidsson, handläggare på den kommunala budget- och skuldrådgivningen i Göteborg, 2011-04-21.

Intervju 6. Dan Jering, VD på Ringstål & Jering, 2011-04-18.

Intervju 7. Lisabeth Persson, ideell arbetare på Insolvens i väst. 2011-04-18.

7. Bilagor.

Bilaga 1: Intervjumall chefer inom utvalda och granskade organisationer.

Vi kommer att ställa frågor till dig i egenskap av chef/handläggare för pågående studie avseende överskuldssättning och organisationerna som arbetar med dessa människor. Frågorna handlar om er samlade erfarenhet av området och hur organisationerna arbetar med detta. Det kommer framgå i studien vad för position intervjupersonerna innehar samt bakgrundsinformation kring verksamheten.

Bakgrund

- Yrkeserfarenhet
- Vad innebär din befattning?

Organisationerna

- Vad tycker du allmänt om överskuldssattas situation och överskuldssättning?
- På vilka människor ligger fokus, de som får skuldsanering eller ej?
- Hur arbetar ni med överskuldssatta i er organisation?
- Varför tror du människor söker sig till er och inte andra alternativ (privata/offentliga/ideella)?
- Vad för människor söker sig till er? Några konkreta drag hos individerna?
- Kötider?
- Har ni någon statistik på hur många som får hjälp av er årligen?
- Hur anser ni att ni uppfyller behoven som finns hos överskuldssatta?

Statliga regleringar

- Vad tycker du om skuldsaneringslagen?
- Vilka lagar arbetar ni efter? Vilka är ett "måste" att ta hänsyn till i ert arbete?
- Finns det andra regler eller normer som ni måste följa?
- Känner ni att lagar, regler, normer etc. påverkar ert arbete i ngn större utsträckning?
- Känner ni att ni måste följa vissa regler/normer för att er organisation skall uppfattas som legitim?
- Vad gör ni för att uppfattas som legitima?

Omvärld

- Vad är det för skillnader på er idag jämfört med då ni startade, i ert sätt att arbeta?
- Största skillnaden mellan er och andra liknande organisationer?
- Hur ser ni på framtiden och ert arbete, finns det något ni skulle vilja förändra?
- Finns det något som gör att just er modell fungerar jämfört med era konkurrenter?

- Det finns ofta ett omvärldstryck på organisationer i er sektor, ser ni någon specifik likhet/synonyma drag hos organisationer som arbetar med detta?
- Känner ni att ni har ett stort handlingsutrymme när ni utformade er organisation, eller påverkas ni av aktörer?
- Vilka ser ni som de starkaste aktörerna inom denna bransch? Hur anpassar ni er organisation på kraven som finns på den? Försöker ni efterlikna eller utforma organisationen på ngt annat sätt?
- Tror du att det finns några skillnader mellan privata/offentliga aktörer som arbetar med detta?

SWOT, organisationernas omvärld.

- Styrkor, svagheter, möjligheter och hot

Övrigt?

Bilaga 2: Intervjumall, experter.

Vi kommer att ställa frågor till dig i egenskap av expert för pågående studie avseende överskultsättning och organisationerna som arbetar med dessa människor. Frågorna handlar om er samlade erfarenhet av området och hur organisationerna arbetar med detta. Det kommer framgå i studien vad för position intervjupersonen innehar samt bakgrundsinformation kring personen.

Bakgrund

- Kan du kort beskriva dina arbetsuppgifter?
- Vad innebär din befattning?

Organisationerna

- Vad tycker du allmänt om överskultsattas situation och överskultsättning?
- På vilka människor borde fokus ligga på hos organisationerna, de som får skultsanering eller ej?
- Budget och skultsrådgivnings organisationerna, verksamhetens utformning, utfall av organisationernas arbete?
- Centralisera eller decentralisera organisationerna?
- Privata organisationer som komplement till kommunala verksamheten? Legitimiteten i detta?

Statliga regleringar

- Nuvarande skultsaneringslag, statliga regleringar och hur dessa påverkar/ inverkar?
- Framtida lagar, regleringar och deras syfte?
- Centralisering eller decentralisering i framtiden i större eller mindre utsträckning?

Omvärld

- Organisationernas omvärldsmiljö?
- Organisationernas nuvarande utformning och deras möjligheter att möta omvärldens normeringar och krav?
- Omvärldens normeringar och krav, positiva och negativa sidor för organisationerna, för området samt för gällande regleringar, specifikt idag?

SWOT, omvärldsfaktorer generellt för området

- Styrkor, svagheter, möjligheter och hot.

Övrigt?