

## **Intervjuguide för att förstå invånarens upplevelse av stadens tjänster som stötta skuldsatta människor**

### **INTRODUKTION**

#### **Presentera oss själva**

#### **Presentera utmaningen vi undersöker**

Vi jobbar tillsammans med en kollega på Budget- och skuldrådgivning kring utmaningen hur vi kan bli bättre på att stötta helsingborgare som har skulder och det är därför du är här eftersom vi hoppas att du kan dela med dig av dina erfarenheter kring att ha skulder och de kontakter du haft med olika myndigheter kring detta. Detta för att göra vårt stöd för personer med skulder bättre i framtiden.

Vi kommer att prata med många personer i olika situationer som har gemensamt att de hamnat i situationen att de har för mycket skulder. Allas situation är olika, där att ha skulder bra är EN utmaning som man har att hantera, bland många andra. Men det är den utmaningen som vi vill lära oss mer om och därför kommer vi kanske att ta tillbaka diskussionen till att handla om detta om våra samtal går i helt andra riktningar

#### **Hur ska vi använda information från intervjun?**

För att hitta återkommande teman, och identifiera förbättringsområden.

**Upplägget på vårt samtal.** 90 min. Att prata om skulder kan vara känsligt. Vi vill att du ska veta att vi inte kommer att. Ok att välja att inte svara. Ok att avbryta. Inga rätta svar, utan hoppas du kan dela så mycket du bara kan kring din situation, kanske finns det frågor som vi borde ställa?

Ok att spela in?

### **INTERVJU**

#### **Samtalsområde 1: Situationen just nu**

Kan du berätta hur det kom sig att du haft kontakt med Budget och skuldrådgivning på kontaktcenter?

- kunde de hjälpa dig? Varför, varför inte?

Hur ser din situation ut just nu vad gäller skuldsättning?

#### **Samtalsområde 2: Berätta om vägen hit (rita upp visuellt)**

Vi ritar upp en tidslinje tillsammans från det att du började få skulder till idag och markerar ut de kontakter du haft med olika myndigheter/personer/andra aktörer längs resan

- var vill du börja tidslinjen?

När du sökte hjälp från en myndighet, vad var det som fick dig att söka hjälp? Var det något specifikt som triggade det?

- När du sökte hjälp, var hittade du informationen om vem du skulle kontakta?
- Saker som gjort det svårt (titta på bilden och markera med blix)
- Saker som hjälpt mig/fungerat bra (titta på bilden och markera med hjärta)

När du ser på din resa fram till idag, finns där saker du tänker hade kunnat fungera annorlunda? Även i de enskilda mötena med myndigheter

### **Samtalsområde 3: Att ha för mycket skulder**

Vad har du för tankar kring hur det kommer sig att du fått problem med för mycket skulder? Hur började det?

Vad hade du kunnat göra annorlunda för att inte hamna i den här situationen?

Vad hade andra kunnat göra annorlunda för att förhindra att du hamnat i den här situationen?

Kan du prata om att du har skulder med andra? Med vem? varför, varför inte?

Är det viktigt att vara fri från skulder för dig? Varför?

### **Samtalsområde 4: Om saker hade fungerat annorlunda?**

Om du tänker på din situation idag och vägen dit, vad hade du önskat hade fungerat annorlunda som du tror hade hjälpt dig? Vad gäller hur du eller andra agerat/hur saker fungerar?

Tycker du att du fått hjälp i tid? När i tiden tycker du att myndigheter skulle erbjuda stöd? Av vilket slag?

### **Samtalsområde 5: Min ekonomi**

Efter att du nu varit i kontakt med olika myndigheter känner du att du är bättre på att hålla koll på din ekonomi?

Vilka verktyg använder du? Vilka verktyg skulle du behöva?

### **AVSLUT**

Tack för din berättelse. Får vi eventuellt återkomma till dig längre fram för eventuella test av ideer vi vill prova?