

Kvalitetsmodel

Vidensfunktion for vederlagsfri og
frivillig økonomi- og gældsrådgivning

December 2018

Forord

I det følgende præsenteres den reviderede første version af en kvalitetsmodel for vederlagsfri og frivillig økonomi- og gældsrådgivning udarbejdet af Den Nationale Vidensfunktion for vederlagsfri og frivillig økonomi- og gældsrådgivning. Kvalitetsmodellen er udviklet med henblik på at skabe gennemsnitlighed om væsentlige parametre for vederlagsfri og frivillig økonomi- og gældsrådgivning og derigennem understøtte kvalitetsudvikling i sektoren.

Vidensfunktionen vil i 2019 arbejde videre med kvalitetsmodellen og dens anvendelse, herunder gennemføre eventuelle tilpasninger, hvis erfaringerne fra praksis tilsiger det.

Kvalitetsmodellen består af en typologi over rådgivningstyper og tilhørende kvalitetsstandarder inden for fem temaer.

Det er væsentligt at være opmærksom på, at hensigten med typologien ikke er at give et dækkende billede af alt, hvad landets økonomi- og gældsrådgivninger gør for udsatte borgere med økonomiske og gældsmæssige udfordringer. Den er derimod et redskab til at adskille rådgivningstyper fra hinanden, så der på baggrund heraf kan defineres kvalitet for de forskellige typer, herunder fx kompetencebehov.

Vidensfunktionen vil i 2019 tage stilling til, om beskrivelserne af rådgivningstyperne i typologien skal uddybes, så kerneaktiviteterne i typologien i højere grad bliver dækkende for sektorens arbejde på området for frivillig og vederlagsfri økonomi- og gældsrådgivning.

Organisationerne i vidensfunktionen er ligeledes enige om, at der kan blive behov for at justere og tilpasse temaerne og kvalitetsparametrene i de fem kvalitetsstandarder, når implementeringen af den samlede model påbegyndes, og den første version af modellen dermed møder organisationernes praksis. I den forbindelse er det særligt væsentligt at bemærke, at dokumentationsredskaberne i denne første version af kvalitetsmodellen endnu ikke har været afprøvet i praksis, og at det derfor på nuværende tidspunkt er vanskeligt at vurdere redskabernes reliabilitet og validitet, samt hvilken administration der vil være forbundet med indsamlingen. Det er derfor aftalt, at vidensfunktionen i løbet af 2019 skal teste og eventuelt justere dokumentationsredskaberne og træffe endelig beslutning om, hvilke parametre der skal indgå i den endelige kvalitetsstandard.

Det er vidensfunktionens forhåbning, at kvalitetsmodellen kan understøtte en kvalitetsudvikling i sektoren for frivillig vederlagsfri økonomi- og gældsrådgivning.

Den Nationale Vidensfunktion
for vederlagsfri og frivillig økonomi- og gældsrådgivning

April 2019

Indhold

Forord	2
1 Kvalitetsmodel	4
Typologi over rådgivningstyper	4
2 Kvalitetsstandarder	10
Kvalitetsstandard for organisation	11
Organisationens værdigrundlag	11
Rådgivningens målgruppe	11
Finansiering af rådgivningsaktiviteter	11
Rådgivernes ansættelsesforhold	11
Organisationens partnerskaber	11
Kvalitetsstandard for indhold	11
Kerneaktiviteter	11
Faglig tilgang	11
Helhedsorienteret rådgivning	11
Visitering og match mellem borger og rådgiver	11
Kvalitetsstandard for kompetencer	12
Rekruttering af frivillige	12
Kompetencer i organisationen	12
Løbende kvalitetssikring	13
Kvalitetsstandard for etik	14
Fuldmagt	14
Underretningspligt	14
Håndtering af personfølsomt data	14
Erklæring fra frivillige	14
Børneattest	14
Straffeattest	14
Den professionelle ansvarsforsikring	14
Varetagelse af interesser	15
Tavshedspligt	15
Habiletet i rådgivningen	15
Lovbrud: Bedrageri og andre svig	15
Kontakt med tredje parter	15
Kvalitetsstandard for dokumentationsredskaber	16
Aktivitetsmål	16
Stamoplysninger	17
Opfølgning og evaluering	17
Bilag 1: Aktivitetsindikatorer	18
Bilag 2: Stamoplysninger	21
Bilag 3: Statusredskab	23
Bilag 4: Evaluering	24

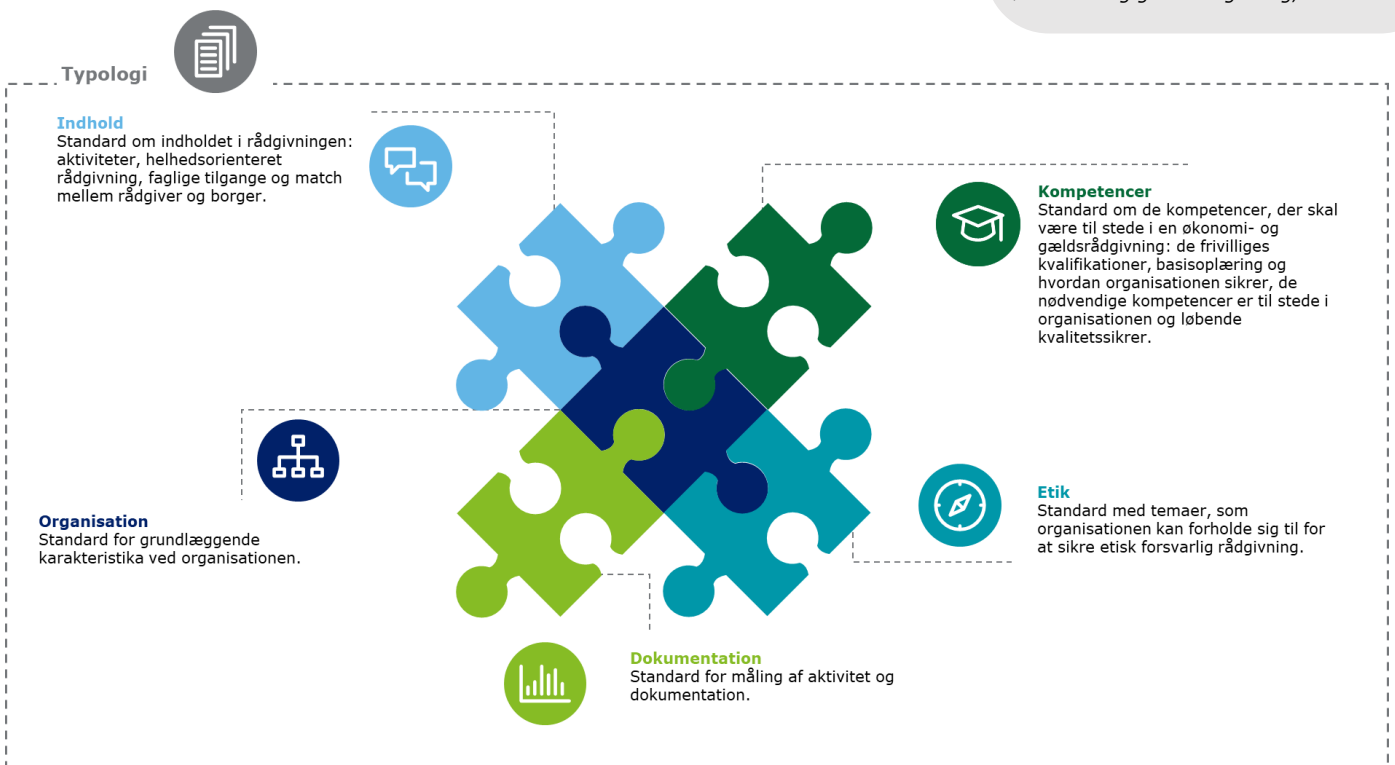
1 Kvalitetsmodel

Kvalitetsmodellen for vederlagsfri og frivillig økonomi- og gældsrådgivning er udarbejdet af Den Nationale Vidensfunktion for vederlagsfri og frivillig økonomi- og gældsrådgivning for at skabe gennemsigtighed om kvalitet og derigennem understøtte kvalitetsudvikling i sektoren.

Den Nationale Vidensfunktion for vederlagsfri og frivillig økonomi- og gældsrådgivning (vidensfunktionen) har udviklet en kvalitetsmodel til sektoren. Kvalitetsmodellen er en ramme for kvalitet. Den består af en typologi over rådgivningstyper og herunder fem temaer, der hver udgør en kvalitetsstandard. Organisationer kan anvende kvalitetsmodellen ved at beskrive, hvordan de inden for hvert tema lever op til konkrete standarder og håndterer forskellige kvalitetsparametre.

Figuren nedenfor illustrerer den samlede kvalitetsmodel og de fem kvalitetsstandarder, der uddybes i kapitel 2.

Figur 1: Kvalitetsmodel



Vidensfunktionen blev etableret ved udgangen af 2018 med det formål at understøtte en kvalitetsudvikling i sektoren. Sektoren er defineret ved, at den yder vederlagsfri økonomi- og gældsrådgivning, primært udført af frivillige. Målgruppen er socialt udsatte borgere, som har en kombination af lav indkomst, gæld og lavt rådighedsbeløb. Bekendtgørelse om ansøgningspuljen til økonomi- og gældsrådgivning, 2018

Typologi over rådgivningstyper

En væsentlig forudsætning for kvalitetsudvikling på tværs af landets økonomi- og gældsrådgivninger er, at der er et fælles sprog for kerneaktiviteterne i økonomi- og gældsrådgivning. Vidensfunktionen har

derfor beskrevet fire overordnede rådgivningstyper inden for frivillig og vederlagsfri økonomi- og gældsrådgivning.

Det er væsentligt at være opmærksom på, at hensigten med typologien ikke er at give et dækkende billede af *alt*, hvad landets økonomi- og gældsrådgivninger gør for landets udsatte borgere. Den er derimod et redskab til at adskille rådgivningstyper fra hinanden, så der på baggrund heraf kan drøftes kvalitet og herunder fx kompetencebehov.

Modellens kvalitetsstandarder tager udgangspunkt i typologien, fordi der er forskel på, hvad kvalitet er, afhængigt af hvilken type rådgivning der tilbydes. I praksis vil mange rådgivninger levere rådgivning, der spænder over flere af typerne, og de borgere, der modtager rådgivning, vil ofte bevæge sig imellem typerne i glidende overgange.

Figur 2: Typer af økonomi- og gældsrådgivning



Type 1 er en gruppebaseret indsats, hvor type 2-4 er individuel rådgivning.

Type 1 består af oplysning om og undervisning i økonomi og gæld med henblik på forebyggelse af økonomi- og gældsproblemer samt at gøre borgere bevidste om muligheden for gratis og uvildig rådgivning og vejledning.

Under type 2 får borgere vejledning på baggrund af deres afgrænsede spørgsmål og ud fra de givne oplysninger.

Under type 3 ydes der rådgivning på baggrund af et indgående kendskab til borgerens konkrete økonomiske situation, og der er ofte tale om et længerevarende forløb med henblik på at stabilisere borgerens økonomi.

Under type 4 ydes der, ud over den rådgivning, der også finder sted i type 3, rådgivning om gældshåndtering, der kræver, at rådgiver er i stand til at håndtere de juridiske og økonomiske udfordringer, der ligger heri.

Nedenfor præsenteres de fire rådgivningstyper.

Vejledning forstås som den situation, hvor borgeren i forlængelse af et afgrænset spørgsmål oplyses generelt om det givne emne eller problemstilling. Borgeren vejledes med det formål, at borgeren selv kan handle.

Rådgivning forstås som den situation, hvor borgeren får specifikke råd baseret på rådgiverens bredere kendskab til borgerens samlede økonomiske situation. I rådgivningssituationen er rådgiveren ofte aktiv i forhold til at handle for eller i samarbejde med borgeren.

Type 1: Forebyggende oplysning og undervisning

Formål	Langsigtet forebyggelse af økonomi- og gældsproblemer gennem oplysning om og undervisning i økonomi, herunder øget kendskab til rådgivningsmuligheder.
Målgruppe	<p>Primær: grupper af borgere: Oplysningen eller undervisningen kan tage forskellig form og have forskelligt fokusområde, afhængigt af om oplysningen eller undervisningen er målrettet unge, beboere i udsatte boligområder, kriminalforsorgen, i sociale tilbud eller andre målgrupper.</p> <p>Sekundær: organisationer med kontakt til målgruppen: Information til fx kommuner, boligforeninger, kriminalforsorg og frivillige foreninger, der skal vide, at rådgivningen findes, og hvem der kan modtage økonomi- og gældsrådgivning.</p>
Karakteristika	<p>Primær målgruppe: Indsatsen er forebyggende oplysning i form af oplæg om økonomi- og gældsproblemer eller undervisning i specifikke emner eller økonomi generelt. Der er tale om en gruppeorienteret indsats. For vejledning målrettet grupper af borgere er der generelt tale om oplysning om risici. Der er fortrinsvis fokus på, hvordan man har en sund hverdagsøkonomi, herunder økonomi- og gældshåndtering.</p> <p>Sekundær målgruppe: I forhold til oplysning til organisationer er der tale om information om rådgivningen og dens kompetencer, der kan bygge bro til målgruppen af borgere.</p>
Kerneaktiviteter	<ul style="list-style-type: none"> • Forventningsafstemning med samarbejdspartner • Oplysning i form af oplæg om risici i forbindelse med økonomi- og gældsproblemer • Undervisning i specifikke emner eller økonomi generelt, herunder sund økonomisk adfærd og information om redskaber til økonomistyring • Bred information om rådgivningsmuligheder
Tidshorisont	Typisk kort.

Eksempel: Oplæg og/eller undervisning for grupper på eksempelvis ungdomsuddannelser om økonomi og risici ved gældsstiftelse. Oplæg for samarbejdspartnere, som fx kommunale afdelinger, om hvor de kan henvise borgere med økonomi- og gældsproblemer til.

Type 2: Enkeltstående vejledning

Formål	Vejlede om enkeltstående problemstillinger for udsatte borgere. Forebygger større problemer på sigt.
Målgruppe	Udsatte borgere med enkeltstående henvendelser.
Karakteristika	<p>Indsatsen er overordnet kendetegnet ved, at rådgiveren vejleder borgere med enkeltstående henvendelser, der ikke nødvendigvis kræver fysisk fremmøde af borgeren, men kan foregå per telefon eller elektronisk. Svaret på den konkrete henvendelse gives ud fra borgerens formulering af problemet samt rådgiverens kendskab til gældende regler på det pågældende område, og ikke ud fra et dybdegående kendskab til den konkrete sag. Type 2-rådgivning har et helhedsorienteret perspektiv, i den forstand at rådgiverne under type 2 er klædt på, så de har den nødvendige opmærksomhed på, om borgeren bør henvises til egentlig helhedsorienteret rådgivning i form af type 3- eller 4-rådgivning. I praksis vil mange akutte henvendelser have en bagvedliggende årsag, der kræver yderlig rådgivning, og der vil ofte være borgere, der henvises til en type 3- eller 4-rådgivning.</p>
Kerneaktiviteter	<ul style="list-style-type: none"> • Forventningsafstemning med borger • Svar på borgers konkrete henvendelse ud fra borgerens formulering af sit spørgsmål og rådgiverens kendskab til gældende regler • Opmærksomhed på om borgeren bør gøres opmærksom på/henvises til egentlig helhedsorienteret rådgivning i form af type 3- eller 4-rådgivning
Tidshorisont	Kort.

Eksempel: En enkeltstående vejledning kan fx være et spørgsmål om SKATs modregningsadgang, inkassoprocedure, ændring af forskudsopgørelse og gennemgang af en lejekontrakt.

Type 3: Økonomi- og gældsrådgivning

Formål	Rådgive borgere i privatøkonomiske forhold med et hovedfokus på at stabilisere borgerens hverdagsøkonomi.
Målgruppe	Borgere med lav indkomst, lavt rådighedsbeløb og oftest gæld, der har mistet eller aldrig har haft overblik over deres økonomi, og hvor kerneproblemet er hverdagsøkonomien. Usikkerheden og de økonomiske problematikker går ud over trivsel og kan føre til eller har allerede ført til marginalisering fra job, bolig mv.
Karakteristika	Indsatsen er karakteriseret ved, at der arbejdes med borgerens overblik over sin egen økonomi ved hjælp af rådgivers gennemgang af borgerens økonomiske forhold. Der udarbejdes et budget og arbejdes med borgerens økonomiske adfærd med det formål, at borgeren fremover bliver i stand til at træffe sunde økonomiske valg. Denne type rådgivning vil ofte foregå ved personligt fremmøde. Rådgiver har brug for, at der gives samtykke i kraft af en fuldmagt i forbindelse med kontakt til eksempelvis kreditorer, udlejer, elselskab, kommune, udbetaling Danmark og SKAT.
Kerneaktiviteter	<ul style="list-style-type: none"> • Afklaring af baggrunden for borgerens udfordring og forventningsafstemning med borger • Afklaring af borgerens økonomi, herunder indkomst og indkomstmuligheder (fx sociale ydelser) samt faste udgifter for at udarbejde et budget • Rådgivning i ansvarlig økonomisk adfærd, det økonomiske system i Danmark og støtte til borgeren i håndtering af daglig økonomi • Udarbejdelse af gældsverblik og betalingsevnevurdering samt screening for behov for egentlig gældsrådgivning • Helhedsorienteret blik på borgerens problemstillinger, herunder screening for behov for, og eventuel henvisning til, andre tilbud
Tidshorisont	Typisk mellemlang – lang

Eksempel: Rådgivningsforløb med fokus på at skabe et overblik over borgerens økonomi. Det kan fx være i forbindelse med et samlivsophør, arbejdsløshed, et nyligt modtaget brev om skyldbeløb hos en given myndighed eller kreditor, ophør af afdragsfrihed, ændret forsørgelsesgrundlag, spørgsmål til afgørelser om økonomisk støtte eller et generelt ønske fra borgeren om at få overblik over økonomien.

Type 4: Gældsrådgivning

Formål	Formålet er at rådgive om og afhjælpe konkrete gældsproblematikker ud over formålet med type 3 om at rådgive i privatøkonomiske forhold og stabilisere borgerens hverdagsøkonomi.
Målgruppe	Målgruppen er udsatte borgere med komplicerede og/eller omfattende gældsproblemer. Det er den samme målgruppe som i type 3, men kerneudfordringer er i type 4 at finde realistiske løsninger på gældsproblematikken. Der kan være stor forskel på gældens omfang og den enkelte borgers situation. Det kan være borgere med alvorlige og komplekse problemer, som dog har en vis betalingssevne. Størstedelen er dog borgere med, hvad der opleves som uoverskuelig gæld, og som ikke har en betalingssevne.
Karakteristika	Indsatsen er karakteriseret ved, at der <i>ud over det privatøkonomiske fokus under type 3</i> arbejdes med borgerens gæld. Der laves en grundig gennemgang af borgerens gæld, herunder kreditorkrav med fokus på forældelsesfrister mv. Borgeren rådgives omkring muligheder for håndtering af gælden, på baggrund af en helhedsvurdering af borgerens gæld og økonomi. Denne type rådgivning foregår oftest ved personligt fremmøde. Der vil oftest være brug for en fuldmagt, og rådgiver vil ofte kontakte kreditorer på vegne af borgeren.
Kerneaktiviteter	<ul style="list-style-type: none"> • Overblik over gælden og kreditorer, herunder en grundig gennemgang af krav • Screening for mulighed for gældseftergivelse, gældssanering mv. • Rådgivning i og forventningsafstemning med borger om strategi for håndtering af gæld • Implementering af den valgte strategi, herunder fx forhandle med kreditorer om afdrags-/akkordordninger og hjælp til ansøgning om eftergivelse og gældssanering samt rådgivning i inkasso og fogedretssager (hvis relevant) • Rådgivning til borgeren om sund økonomisk adfærd, som beskrevet i type 3, med henblik på at fastholde borgeren i de aftaler, der indgås med kreditorer
Tidshorisont	Typisk mellemlang – lang






Eksempel: Borgere med stor misligholdt gæld i form af kviklån eller forbrugslån, gæld til bank, kreditforening eller gæld til det offentlige i form af eksempelvis gæld til SKAT eller gæld, som inddrives af SKAT. Ofte har borgeren mistet overblikket over antallet af kreditorer og størrelse af gæld. Behandling og udarbejdelse af indsigelser og klager vedrørende kreditorkrav, inkassoselskaber og banker.

2 Kvalitetsstandarder

Her præsenteres de fem kvalitetsstandarder, som tilsammen udgør kvalitetsmodellen.

Tabellen nedenfor giver et overblik over formålet med de forskellige kvalitetsstandarder og de specifikke kvalitetsparametre, som adresseres i kvalitetsstandarderne.

Tabel 1: Modellens kvalitetsstandarder

	Formål	Kvalitetsstandard
Organisation 	Sikre gennemsigtighed i organisationens grundlag for at føre uvildig økonomi- og gældsrådgivning.	Organisationen beskriver deres rådgivning fyldestgørende ud fra de definerede parametre: <ul style="list-style-type: none"> - Organisationens værdigrundlag - Primære finansieringskilder - Ansættelsesforhold - Målgruppe - Partnerskaber
Indhold 	Sikre at indholdet i organisationens rådgivning rummer de nødvendige elementer.	Organisationen beskriver indholdet i deres rådgivning og forholder sig som minimum til de kerneaktiviteter, der fremgår af typologien samt visitation, helhedsorienteret rådgivning og faglig tilgang. Ud fra organisationens beskrivelse definerer organisationen desuden, hvilke typer rådgivning de tilbyder, jf. typologien.
Kompetencer 	Sikre de nødvendige kompetencer til at gennemføre kvalificeret økonomi- og gældsrådgivning.	Organisationen lever op til standarden ved at beskrive, hvordan den sikrer de nødvendige kompetencer kendetegnende for deres rådgivningstype. Organisationen lever op til kvalitetsstandarderne ved at beskrive, hvordan organisationen sikrer: <ul style="list-style-type: none"> - Rekruttering af frivillige med rette kvalifikationer - Tilstrækkelig faglighed i organisationen - Løbende kvalitetssikring
Etik 	Sikre etisk forsvarlig rådgivning i organisationen ved at sætte rammer for etisk rådgivning og ekspliciterer organisationens praksis og retningslinjer inden for udvalgte temaer.	Organisationen lever op til kvalitetsstandarderne ved at beskrive praksis for: <ul style="list-style-type: none"> - Fuldmagt - Underretningspligt - Håndtering af personfølsomme - Erklæringer fra frivillige - Attester - Forsikringer - En række ikke-formaliserede hensyn.
Dokumentation 	Sikre ensartethed i registrering af aktiviteter og resultater på tværs af organisationer.	Organisationen anvender de udspecificerede indikatorer til aktivitetsmåling samt stamoplysninger, og organisationen foretager enten statusmålinger løbende i rådgivningsforløb eller sikrer udfyldelse af evalueringsskema som opfølgning på rådgivningsforløb efter spørgsmålsformuleringerne i skabelonerne.

Kvalitetsstandard for organisation

Følgende elementer skal beskrives for at leve op til kvalitetsstandarden for organisation:

Organisationens værdigrundlag

Beskrivelse af, hvilke værdier organisationen bygger på.

Rådgivningens målgruppe

Beskrivelse af den målgruppe, som organisationens økonomi- og gældsrådgivningstilbud henvender sig til.

Finansiering af rådgivningsaktiviteter

Beskrivelse af, hvordan organisationens økonomi- og gældsrådgivningsaktiviteter finansieres.

Det kan fx være gennem puljemidler, fonde og private donationer, som organisationen modtager. Hvis det er relevant, kan det også indgå, i hvilken udstrækning rådgivningen finansieres i kraft af organisationens øvrige foretagender. Angiv ikke beløb.

Rådgivernes ansættelsesforhold

Beskrivelse af rådgivernes ansættelsesforhold (forstået som hvorvidt de er ansat på frivillig eller lønnet basis).

Organisationens partnerskaber

Beskrivelse af, hvilke myndigheder og/eller foreninger som organisationen har indgået partnerskabsaftaler med samt formålet med det enkelte partnerskab.

Kvalitetsstandard for indhold

Kvalitetsstandarden for indhold sætter krav til organisationen om at udarbejde en beskrivelse af egen rådgivning, der viser, at organisationens rådgivning indeholder de nødvendige kerneaktiviteter. Følgende elementer skal beskrives for at leve op til kvalitetsstandarden for indhold:

Kerneaktiviteter

Beskrivelse af de kerneaktiviteter og de typer af rådgivning organisationen tilbyder. Organisationens kan efter eget ønske i tillæg hertil beskrive sine samlede aktiviteter for at give et fyldestgørende billede af organisationens rådgivning.

Faglig tilgang

Beskrivelse af den faglige tilgang i organisationen som fx hjælp-til-hjælp, empowerment og samtaleteknikker.

Helhedsorienteret rådgivning

Beskrivelse af, hvordan organisationen sikrer, at organisationen tilbyder helhedsorienteret rådgivning.

Visitering og match mellem borger og rådgiver

Beskrivelse af hvordan organisationen håndterer henvendelser og ønsker om rådgivning, sikrer at borgeren tilhører målgruppen samt sikrer det rette match mellem rådgivningstype, rådgiver og borger.

Kvalitetsstandard for kompetencer

Kvalitetsstandarden for kompetencer opstiller standarder for de frivilliges kvalifikationer og for den viden og de kompetencer, organisationen skal sikre er til stede for rådgivningstype 2-4. Organisationens skal sikre sig, at der er den nødvendige viden og de nødvendige kompetencer til at kunne løse de opgaver, der er krav til under de respektive typer af rådgivning. Det lever organisationen op til ved at beskrive, hvordan *rekruttering, oplæring og uddannelse eller organisatoriske forhold* understøtter dette. Sluttelig skal organisationen beskrive, hvordan den løbende arbejder med at *kvalitetssikre*, at der er de nødvendige kompetencer i rådgivningen.

Rekruttering af frivillige

Der er opstillet standarder for de frivilliges forudsætninger i form af både formelle og uformelle kvalifikationer. Kvalitetsparametrene for de frivilliges *forudsætninger* ved rekruttering er ens på tværs af rådgivningstyper. Standarderne fremgår af nedenstående tabel:

Tabel 2: Frivillige rådgiveres kvalifikationer

Formelle kvalifikationer	Uformelle kvalifikationer
<p>Den frivillige har, eller er under, en uddannelse inden for:</p> <ul style="list-style-type: none"> • økonomi, fx cand.polit., bankrådgiver, revisor eller lignende • det juridiske område, fx cand.jur. eller lignende • det socialfaglige område, fx socialrådgiver eller lignende <p>Hvis den frivillige er under uddannelse, skal den frivillige som et minimum være på det sidste år af sin bacheloruddannelse.</p> <p><i>Organisationen kan gøre undtagelse herfra, men skal da i sin beskrivelse argumentere for, at den frivillige har relevant erhvervs erfaring eller anden erfaring, der (evt. i kombination med særlig oplæring) kan sidestilles med uddannelsesancienniteten. Hvis den frivillige modtager tilstrækkelig oplæring og indgår i et ansættelsesforhold, som eksempelvis praktikantstillinger, kan kravet til uddannelsesanciennitet ligeledes fraviges.</i></p>	<p>Den frivillige har følgende uformelle kompetencer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evner at møde borgeren fordomsfri og i øjenhøjde • Motiverende, empatisk, rummelig og god til at bevare roen • Mødestabil og god til at holde aftaler • Handlekraftig • Omstillingsparat og tilpasningsdygtig • Stort overblik

Organisationen lever op til kvalitetsstandarden ved at beskrive, hvordan organisationen sikrer, at de frivillige, der rekrutteres, har de rette forudsætninger

Det kan fx være ved strategisk rekruttering af frivillige med forskellig baggrund eller samarbejdsaftaler med relevante uddannelsesinstitutioner eller virksomheder.

Kompetencer i organisationen

Vederlagsfri gælds- og økonomirådgivning forankret i den frivillige sektor varetages af frivillige rådgivere, der med forskellige baggrunde og erfaringer kan møde borgeren i en uvildig rådgivningssituation. Fire kernekompetencer kendetegner rådgivningen:

- Økonomiske kompetencer
- Socialfaglige kompetencer
- Juridiske kompetencer
- Interpersonelle kompetencer

Samlet skal organisationen have adgang til de fire kompetencer og kunne løfte opgaverne under de rådgivningstyper, den tilbyder (jf. typologien). Derudover er der fastsat følgende videnskrav:

- Viden om interne retningslinjer og organisationens værdigrundlag

Kvalitetsstandarden for kompetencer afspejler rådgivningstypologien, i den forstand at der er forskellige kvalitetsparametre for kompetencer, afhængigt af hvilken type rådgivning der tilbydes. Type 1 indgår ikke i kvalitetsstandarden for kompetence, da type 1 er gruppebaseret rådgivning, og de nødvendige kompetencer afhænger af oplæggets formål og målgruppe.

Økonomisk kompetence

Viden om budgetlægning, økonomisk overblik og viden om "det økonomiske Danmark"

Juridisk kompetence

Viden om generel lovgivning, gældssanering, rettigheder og pligter

Socialfaglig kompetence

Viden om lovgivningen i forhold til det offentlige og kendskab til social-psykologiske sammenhænge

Interpersonel kompetence

Viden om relationsarbejde, sociale kompetencer og gode kommunikative evner

KORA: Gratis økonomi- og gældsrådgivning i Danmark (2016)

- Viden om og forståelse for målgruppen udsatte borgere
- Løbende orientering om ændringer i lovgivning og praksis med relevans for økonomi- og gældsrådgivning

Organisationen lever op til kvalitetsstandarden ved at beskrive, hvordan organisationen sikrer, at den nødvendige faglige viden og de rette kompetencer er til stede i organisationen for hver type rådgivning, der leveres. Standarden fremgår af tabellen nedenfor.

Det kan fx være gennem oplæring og uddannelse, teamstruktur, arbejdsgangsbeskrivelser.

Tabel 3: Oversigt over nødvendig faglig viden og kompetencer

Type 2: Enkeltstående vejledning	
<ul style="list-style-type: none"> • Kan svare på konkrete henvendelser ud fra kendskab til gældende regler 	Beskriv, hvilke kompetencer og viden der skal være til stede, og hvordan organisationen sikrer det
Type 3: Økonomi- og gældsrådgivning	
<ul style="list-style-type: none"> • Kan afklare borgers økonomi, fx fastlægge indkomst og eventuelt indkomstmuligheder, herunder modtagelse af sociale ydelser, faste udgifter, ikke-betalte faste udgifter, restancer mv., • Kan udarbejde et budget, • Kan rådgive i ansvarlig økonomisk adfærd, det økonomiske system i Danmark og støtte borger i håndtering af daglig økonomi • Kan udarbejde et gældsoverblik • Kan lave en betalingsevnevurdering • Kan screene for behov for egentlig gældsrådgivning • Kan screene for behov for en helhedsorienteret indsats og henvise til andre tilbud 	Beskriv, hvilke kompetencer og viden der skal være til stede, og hvordan organisationen sikrer det
Type 4: Gældsrådgivning	
<ul style="list-style-type: none"> • Kan gennemføre en grundig gennemgang af krav ift. forældelsesfrister mv. • Kan screene for mulighed for gældseftergivelse, gældssanering mv. • Kan hjælpe med ansøgning om eftergivelse og gældssanering • Kan forhandle med kreditorer og lave akkord-/afdragsordninger på vegne af borger • Kan rådgive i fogedrettsager mv. 	Beskriv, hvilke kompetencer og viden der skal være til stede, og hvordan organisationen sikrer det
Tværgående	
<ul style="list-style-type: none"> • Viden om interne retningslinjer og organisationens værdigrundlag • Viden om og forståelse for målgruppen udsatte borgere • Løbende orientering om ændringer i lovgivning og praksis med relevans for økonomi- og gældsrådgivning 	Beskriv, hvilke kompetencer og viden der skal være til stede, og hvordan organisationen sikrer det

Løbende kvalitetssikring

Beskrivelse af, hvordan organisationen løbende følger op på kvaliteten og kompetencebehov i rådgivningen

Det kan fx ske gennem ledelsestilsyn og supervision.

Kvalitetsstandard for etik

Kvalitetsstandarden skal understøtte, at der er gennemsigtighed om væsentlige etiske elementer af rådgivningen. Kvalitetsstandarden ekspliciterer relevant lovgivning, som skal opfyldes, samt en række hensyn, som alle gældsrådgivninger skal forholde sig til for at leve op til kvalitetsstandarden. Figuren nedenfor illustrerer de to ben i kvalitetsstandarden.

Figur 3: Illustration af etik i økonomi- og gældsrådgivning



Formaliserede etiske hensyn

Fuldmagt og samtykkeerklæringer

Beskrivelse af, hvornår og hvordan organisationen eller rådgiveren indhenter fuldmagter og samtykkeerklæringer. Det kan fx være i form af organisations retningslinjer for udformning af fuldmagt.

Underretningspligt

Beskrivelse af, hvordan organisationen sikrer, at underretningspligt jf. Servicelovens § 154 er kendt af rådgivere, og at de agerer i henhold til den.

Håndtering af følsomme personoplysninger

Beskrivelse af, hvordan organisationen håndterer følsomme personoplysninger.

Erklæring fra frivillige

Beskrivelse af, hvorvidt organisationen indhenter erklæringer fra de frivillige, hvor de formelt tilkendegiver deres forpligtelse over for rådgivningen – hvilke de indhenter og hvad de består af. Det kan fx være frivillig-kontrakter, som organisationen selv har udarbejdet.

Børneattest

Beskrivelse af, hvorvidt og i hvilke tilfælde organisationen indhenter børneattest fra de frivillige rådgivere.

Straffeattest

Beskrivelse af, hvorvidt og hvornår organisationen indhenter straffeattest fra de frivillige rådgivere, samt hvilke konsekvenser en straffeattest med anmærkninger har.

Den professionelle ansvarsforsikring

Beskrivelse af, hvorvidt og hvilken professionel ansvarsforsikring organisationen har.

Ikke-formaliserede etiske hensyn

Varetagelse af interesser

Beskrivelse af, hvilken position rådgiveren indtager i forhold til varetagelse af interesser, og hvordan det sikres, at borgeren kender til organisationens retningslinjer ift. at varetage interesser.

Fx beskrivelse af, hvorvidt rådgiveren altid rådgiver med udgangspunkt i borgerens interesser eller er mediator mellem kreditor og borger.

Tavshedspligt

Beskrivelse af:

- I hvilke situationer rådgivere er underlagt tavshedspligt, og hvordan rådgiverne orienteres om dette.
- Hvordan der i organisationen videndeles om sager mellem rådgivere uden at bryde tavshedspligten.
- I hvilke situationer borgere orienteres om rådgivers tavshedspligt, og hvordan der redegøres for forskellen mellem fortrolig og anonym rådgivning.

Habilitet i rådgivningen

Beskrivelse af, hvordan organisationen sikrer sig, at rådgiver ikke er inhabil i rådgivningssituationen.

Lovbrud: bedrageri og andre svig

Beskrivelse af organisationens retningslinjer for håndtering af mistanke om – eller kendskab til bedrageri eller andre svig af en borger.

Kontakt med tredjeparter

Beskrivelse af organisationens retningslinjer mht. rådgivers kontakt til tredjeparter i borgerens sag?

At en rådgiver er inhabil betyder, at rådgiveren har interesser involveret i rådgivningen, som potentielt kan påvirke rådgiverens evne til at rådgive på en saglig facon.

Kvalitetsstandard for dokumentationsredskaber

Et fælles sprog om aktiviteter og resultater skal sikre valid sammenligning på tværs af organisationer. Følgende kvalitetsparametre indgår i kvalitetsstandarden for dokumentation:

- Udvalgte aktivitetsmål
- Stamoplysninger, der skal indhentes
- Opfølgningsskema til at følge borgerens oplevelse af rådgivningen undervejs i et forløb
- Evalueringsskema ved afslutning af et rådgivningsforløb

Organisationerne anbefales at koble aktivitetsindikatorer og opfølgning og evaluering til stamoplysningerne på den enkelte borger, da dette letter beregningen af udvalgte aktivitetsindikatorer og desuden giver organisationen bedre mulighed for at gennemføre analyser af målgruppen, resultater mv.

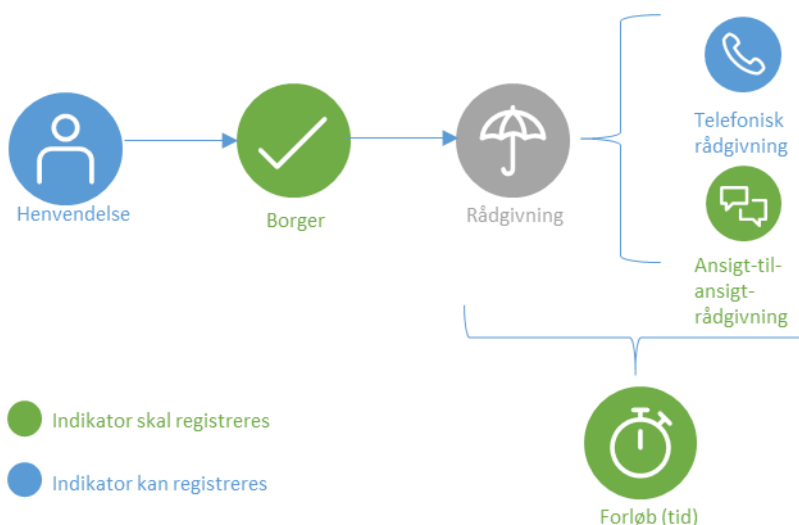
Dokumentationsredskaberne i denne første version af kvalitetsmodellen er endnu ikke afprøvet i praksis, og det er derfor på nuværende tidspunkt vanskeligt at vurdere redskabernes reliabilitet og validitet, samt hvilken administration der vil være forbundet med indsamlingen. Det er derfor aftalt, at vidensfunktionen i løbet af 2019 skal teste og eventuelt justere dokumentationsredskaberne og træffe endelig beslutning om, hvilke parametre der skal indgå i den endelige kvalitetsstandard.

Bilag 1-2 udfolder definitioner og tilgange til både obligatoriske og valgfrie registreringer og bilag 3-4 præsenterer anvendelsesorienterede registreringsskabeloner.

Aktivitetsmål

For at leve op til vidensfunktionens kvalitetsstandard for dokumentation skal organisationen opgøre udvalgte aktiviteter (*de grønne*) jf. figuren nedenfor. Andre (*de blå*) indikatorer er valgfrie – organisationerne *kan* indsamle dem – med henblik på at registrere sammenligneligt med andre organisationer, som også vælger at registrere iht. kvalitetsstandard.

Figur 4: Aktivitetsindikatorer



At definere aktivitetsindikatorer er tilvalg af visse indikatorer med bestemte egenskaber med fravalg af andre indikatorer med andre egenskaber. Derfor er det også vigtigt, at indikatorerne forstås og bruges, ud fra hvad de måler – og ikke tilskrives mere værdi, end de reelt repræsenterer. Konkret måler alle indikatorer en del af den kvantitative aktivitet i organisationerne. Indikatorerne kan derfor bruges til netop at sammenligne organisationernes kvantitative output, men de kan ikke stå alene i en vurdering af en organisations samlede performance.

De aktivitetsindikatorer, der skal anvendes for at leve op til standarden, er derfor:

- *Borger*
- *Ansigt-til-ansigt-rådgivning*
- *Forløb*

I boksen til højre introduceres definitionerne af aktivitetsindikatorerne, som også er udfoldet i bilag 1. I samme bilag introduceres definitioner af de indikatorer, der er valgfrie at anvende.

Stamoplysninger

Stamoplysninger er oplysninger om borgernes baggrundsforhold. Følgende stamoplysninger registreres for at leve op til kvalitetsstandarden:

- *Køn*
- *Alder*
- *Boligforhold*
- *Postnummer*
- *Uddannelsesniveau*
- *Forsørgelsesgrundlag*
- *Børn*
- *Problemstilling*
- *Start- og slutdato*

Stamoplysninger indsamles, når/hvis borgeren oprettes i organisationens systemer, hvilket forudsættes at ske ved rådgivningstype 3 og 4. Organisationer kan selv fastsætte retningslinjer for, hvorvidt der registreres stamoplysninger ved type 2-rådgivning.

Hvis organisationen ikke registrerer stamoplysninger, skal organisationen dog være opmærksom på fortsat at registrere borgere og evt. rådgivningen på anden vis, så aktivitetsmålet "borger" og evt. "telefonisk rådgivning" fortsat er retvisende. Bilag 2 indeholder en beskrivelse af, hvordan stamoplysningerne registreres.

Opfølgning og evaluering

For at leve op til kvalitetsstandarden skal organisationen enten følge op løbende ved hjælp af statusredskabet eller lave afsluttende evalueringer.

Statusredskab til løbende brug i rådgivningen

Statusredskabet giver rådgiveren og organisationen løbende data om, hvordan borgeren oplever rådgivningen og rådgivningens betydning for borgerens økonomiske situation. Status anvendes ved type 3- og 4-rådgivning, men kan også bruges til type 2-rådgivning.

Statusredskabet består af spørgsmålene i boksen til højre. Bilag 3 indeholder en skabelon til registrering af opfølgingsdata.

Evaluering som afslutning på rådgivningsforløb

Evalueringsredskabet giver organisationen data om borgerens oplevelse af rådgivningen, resultater af rådgivningen og indeholdte aktiviteter i rådgivningen.

Bilag 4 indeholder en skabelon til registrering af evalueringsdata.

Definitioner af aktivitetsmål

Borger defineres som en unik borger, som får økonomi- og/eller gældsrådgivning i organisationen. Pårørende, værger eller andre kan repræsentere den borger, der har behov for rådgivning. Et radsøgende par udgør to borgere, selvom de rådgives sammen. Familierådgivning registreres sådan, at hver voksne over 18 år tæller som en borger.

En ansigt-til-ansigt-rådgivning

er et fysisk møde mellem rådgiver og borger, hvor rådgiveren giver rådgivning om borgerens økonomiske og/eller gældsmæssige situation. Der kan godt deltage flere rådgivere i en rådgivning, men det registreres fortsat kun som én rådgivning.

Et forløb

er perioden, hvor en borger har en sag i organisationen, fra den starter ved første rådgivning, til den afsluttes ved sidste rådgivning. En rådgivning kan være enten ansigt-til-ansigt-rådgivning eller telefonisk rådgivning, som de er defineret her. Forløbet er derfor en tidsperiode mellem start- og slutrådgivningen, som beregnes i dage. Der beregnes forløb, når en borger har fået mere end én rådgivning.

Statusspørgsmål

- Har du i dag fået rådgivning omkring det, som du havde forventet?
- Har du på nuværende tidspunkt overblik over din økonomiske situation?
- Har du overblik over, hvor mange penge du har til rådighed efter dine faste udgifter hver måned?
- Hvordan synes du om den rådgivning, som du har fået i dag?

Bilag 1: Aktivitetsindikatorer

I dette bilag præsenteres definitioner af de besluttede aktivitetsindikatorer.

Henvendelse

En *henvendelse* defineres som kontakt fra en borger eller en pårørende til organisationen med henblik på at få økonomi- og/eller gældsrådgivning.

Indikatoren

Hvornår registrerer vi?	Der foretages en registrering, hver gang der sker en henvendelse i organisationen. En henvendelse registreres, uafhængigt af om borgeren visiteres til rådgivning. Registreringen kan med fordel knyttes til borger, hvis det er muligt.
Praktisk omkring registrering	Henvendelser vil ofte være telefoniske eller pr. mail, men kan også foregå ved fremmøde i rådgivningen. I praksis kan en borger godt have flere henvendelser, inden de visiteres til rådgivning.

Borger

Indikatoren *borger* defineres som en unik person, som får økonomi- og/eller gældsrådgivning i organisationen. Pårørende, værger eller andre kan repræsentere den borger, der har behov for rådgivning. Et radsøgende par udgør to borgere, selvom de rådgives sammen. Familierådgivning registreres sådan, at hver voksne over 18 år tæller som en borger.

To registreringer under denne indikator kan som udgangspunkt ikke knytte sig til den samme person. Ligeledes kan to borgere over 18 år ikke have den samme registrering.

Indikatoren

Hvornår registrerer vi?	Der registreres for hver unik borger, der får rådgivning i organisationen. Repræsenteres borger af pårørende eller lign., registreres der fortsat på baggrund af den unikke borger, som rådgivningen henvender sig til. Organisationerne afgør selv, om man vil registrere ved opstarten af eller senere i et eventuelt rådgivningsforløb – det er imidlertid centralt, at organisationerne sikrer sig, at registreringen sker, inden rådgivningen slutter.
Praktisk omkring registrering	Borgere vil ofte registreres med stamoplysninger i organisationens system – men registrering af borgere kan også ske uden registrering af stamoplysninger. Borgere er typisk registreret med et unikt navn eller brugernummer afhængigt af organisationens praksis. Det væsentlige er, at borgeren registreres som unik og kun fremgår én gang i systemet. I praksis kan den samme borger dog godt have flere registreringer henover en længere tidsperiode, fordi de fleste organisationer "lukker" en borgers sag, efter et halvt år uden at borgeren har været i kontakt med

	rådgivningen af hensyn til regler for personfølsomme data.
--	--

Rådgivningssessioner

En rådgivning består i enten ansigt-til-ansigt- eller telefonisk rådgivning, hvor rådgiveren giver økonomi- og/eller gældsrådgivning jf. definitionerne nedenfor.

Der er tilsyneladende en forholdsmæssig stor variation i, hvor mange telefoniske rådgivninger, som organisationerne gennemfører sammenlignet med ata-rådgivning. Nogle organisationer vil derfor ikke finde det nødvendigt at registrere telefonisk rådgivning, og denne registrering er derfor frivillig.

Ansigt-til-ansigt-rådgivningssession (ata-rådgivning)

En ansigt-til-ansigt-rådgivning er et fysisk møde mellem rådgiver og borger, hvor rådgiveren giver rådgivning om borgerens økonomiske og/eller gældsmæssige situation. Der kan godt deltage flere rådgivere i en rådgivning, men det registreres fortsat kun som én rådgivning.

En ansigt-til-ansigt-rådgivning er eksempelvis ikke, hvis rådgiver og borger mødes fysisk, hvor der ikke gives rådgivning om borgerens økonomiske og/eller gældsmæssige situation. Det er heller ikke telefonisk eller mailbaseret rådgivning.

Indikatoren

Hvornår registrerer vi?	Der registreres, hver gang der har været et ansigt-til-ansigt-rådgivningsmøde – varigheden af mødet er underordnet. Registreringen kan med fordel knyttes til borger.
Praktisk omkring registrering	Ansigt-til-ansigt-rådgivning knytter sig ofte til rådgivning inden for rådgivningstype 3 og 4.

Telefonisk rådgivningssession

En telefonisk rådgivning er en telefonisk eller anden talebaseret elektronisk kontakt (fx Skype) mellem rådgiver og borger, hvor rådgiveren giver råd vedrørende borgerens økonomiske og/eller gældsmæssige situation.

En telefonisk rådgivning er ikke en telefonisk samtale mellem borger og rådgiver, hvor der ikke gives substantiel rådgivning om borgerens økonomiske og/eller gældsmæssige situation. Det kan fx være samtaler af praktisk karakter om mødetidspunkter.

Indikatoren

Hvornår registrerer vi?	Der registreres hver gang man har en rådgivningssession over telefon eller fx Skype, hvor man talebaseret rådgiver om borgerens økonomiske og/eller gældsmæssige forhold. Længden af rådgivningen er underordnet. Registreringen kan med fordel kobles til borger.
Praktisk omkring registrering	En telefonisk rådgivningssession knytter sig ofte til rådgivning inden for rådgivningstype 2, 3 og 4. Det er frivilligt, om man vil registrere denne form for rådgivning. Det kan med fordel også registres (eller beregnes gennem sammenstilling med stamdata), hvilken type rådgivning den telefoniske rådgivningssession er en del af.

Forløb (tid)

Et forløb beregnes som tidsperioden fra den første rådgivning til den sidste rådgivning, jf. ovenstående definitioner. Et forløb beregnes i dage. Når den gennemsnitlige forløbslængde beregnes, medtages *ikke* forløb af kun én rådgivnings varighed (type 2).

Et forløb kan ikke vedkomme flere forskellige borgere, og den samme borger kan som udgangspunkt ikke have flere forløb på samme tid. Får et par rådgivning, vil der derfor være tale om to forløb. At man af hensyn til reglerne for personfølsomme data lukker borgeres sager efter en rum tid, vil dog betyde, at én borger godt kan have flere forløb over en længere tidsperiode, hvis vedkommende igen opsøger rådgivning efter en given tidsperiode.

Indikatoren

Hvordan beregnes længden af et forløb?	Data til forløb registreres med startdato ved borgerens første rådgivning og med slutdato ved borgerens sidste rådgivning i stamoplysningerne, som introduceres herunder. Selve forløbet er en beregning af dagene mellem de to datoer, som organisationen foretager efter sidste rådgivning.
Praktisk omkring registrering	Der registreres i stamoplysningerne, hvornår borgeren har fået første rådgivning, og hvornår borgeren har fået sin sidste rådgivning. Afsluttes borgeren uventet, er dagen for den sidste rådgivningskontakt lig med afslutningsdagen. Med henblik på at registrere validt omkring afslutningstidspunktet for forløbet, kan organisationerne indføre løbende registrering af seneste ata-rådgivning som en proxy for det indeværende sluttidspunkt.

Bilag 2: Stamoplysninger

I dette bilag præsenteres redskabet til registrering af stamoplysninger. Oplysningerne registreres som udgangspunkt, når borgeren først henvender sig i rådgivningen. Stamoplysningerne kan indsamles af organisationen eller rådgiveren i samråd med borgeren, eller stamoplysningsarket kan udleveres til borgeren, som selv kan registrere forholdene. Nedenstående skabelon kan anvendes.

Tabel 4: Stamoplysningsskema

Spørgsmål	Svarmuligheder	Skal indsamles	Kan indsamles
Køn? (sæt x)	Kvinde _ Mand _ Andet:	x	
Alder? (sæt x)	Under 20 år _ 21-30 år _ 31-40 år _ 41-50 år _ 51-60 år _ 61 år eller derover _	x	
Civilstatus? (sæt x)	Enlig _ Samboende _ Gift _	x	
Opholdsgrundlag i Danmark? (sæt x)	Jeg dansk statsborger _ Jeg er tilflytter fra Norden eller EU _ Jeg har opholdstilladelse som immigrant i Danmark _ Jeg har opholdstilladelse som flygtning i Danmark _ Andet:		x
Boligforhold? (sæt x)	Lejebolig _ Ejebolig _ Andelsbolig _ Lejer et værelse _ Bor ved forældre el. væрге _ Hjemløs, bor på gaden _ Hjemløs, bor på herberg/boform _ Hjemløs, bor på opholdssted _ Jeg sidder i fængsel _ Andet:	x	
Har du inden for de seneste 12 måneder fået en rykker for husleje?	Ja _ Nej _ Ikke		x
Postnummer?	Udfyld: Ikke relevant/ønsker ikke at opgive _	x	
Højest afsluttede uddannelse? (sæt x)	Har ikke afsluttet grundskolen _ Grundskole _ Ungdomsuddannelse (hg, hf, hhx, htx, stx, eux) _ Erhvervsuddannelse _ Kort videregående uddannelse _ Mellemlang videregående uddannelse _ Lang videregående uddannelse _	x	

	<i>Andet:</i>		
Forsørgelsesgrundlag? (sæt x)	<i>Lønmodtager _</i> <i>Pensionist eller på efterløn _</i> <i>Førtidspension _</i> <i>Kontanthjælp _</i> <i>Uddannelseshjælp _</i> <i>Selvforsørgelsesydelse _</i> <i>Dagpenge _</i> <i>Sygedagpenge _</i> <i>Studerende _</i> <i>Elev _</i> <i>Selvstændig _</i> <i>Andet _</i>	x	
Barn/børn under 18 år? (sæt x)	<i>Ja _</i> <i>Nej _</i>	x	
Hvilke af følgende problemstillinger er årsag til henvendelsen til rådgivningen? (sæt gerne flere x'er)	<i>Akut problemstilling, fx boligudsættelse _</i> <i>Manglende overblik over egen økonomi _</i> <i>Problemer med gæld _</i> <i>Genforhandling af aftaler med kreditorer _</i> <i>Specifik henvendelse, fx mulighed for gældssanering _</i> <i>Andet _</i>	x	
Startdato for forløb (første rådgivning)	<i>Dato:</i>	x	
Slutdato for forløb (sidste rådgivning)	<i>Dato:</i>	x	

Bilag 3: Statusredskab

I dette bilag præsenteres redskabet til registrering af status over borgerens tilfredshed med rådgivningen og borgerens økonomiske situation. Organisationen kan anvende selve skabelonen til indsamling eller implementere spørgsmålsformuleringer og svarmuligheder i eksisterende systemer.

Tabel 5: Statusredskab

Spørgsmål	Svarmulighed
Har du i dag fået rådgivning omkring det, som du havde forventet? (sæt x og uddyb)	<p>Slet ikke _ I mindre grad _ I nogen grad _ I høj grad _ I meget høj grad _</p> <p>Ved ikke _</p> <p>Uddyb eventuelt:</p>
Har du på nuværende tidspunkt overblik over din økonomiske situation? (sæt x)	<p>Slet ikke _ I mindre grad _ I nogen grad _ I høj grad _ I meget høj grad _</p> <p>Ved ikke _</p>
Har du overblik over, hvor mange penge du har til rådighed efter dine faste udgifter hver måned? (sæt x)	<p>Slet ikke _ I mindre grad _ I nogen grad _ I høj grad _ I meget høj grad _</p> <p>Ved ikke _</p>
Hvordan synes du om den rådgivning, som du har fået i dag? (sæt x og uddyb)	<p>  </p> <p>Ved ikke _</p> <p>Uddyb eventuelt:</p>

Bilag 4: Evaluering


I dette bilag præsenteres redskabet til evaluering af økonomi- og gældsrådgivningsforløb.

Evalueringen skal udfyldes, når et rådgivningsforløb af en borger afsluttes og i umiddelbar forlængelse af sidste rådgivning. Fordi evalueringen evaluerer på rådgivningsforløb, knytter evalueringen sig som udgangspunkt til rådgivning af type 3 og 4. Er der uklarhed om, hvorvidt rådgivningen afsluttes, kan i stedet anvendes redskabet til status til at adspørge borgeren om rådgivningen.

Når rådgivningsforløbet er afsluttet, bedes borgeren udfylde den del af evalueringen, som er henvendt mod borgeren. Forinden har rådgiveren udfyldt den del af evalueringen, som er henvendt mod rådgiveren. Skabelonen til evaluering fremgår nedenfor. Også denne skabelon kan anvendes direkte eller implementeres i organisationens eksisterende system.

Tabel 6: Evalueringsskema

Spørgsmål	Svarmulighed	Udfyldes af
Har du som rådgiver været i kontakt med myndighed(er) (fx kommunen eller SKAT) på borgers vegne i forbindelse med rådgivningsforløbet?	Ja _ Nej _ Ved ikke _ Ikke relevant _	Rådgiver
Er borger i rådgivningsforløbet blevet henvist til myndighed(er) (fx kommunen eller SKAT)? (sæt x)	Ja _ Nej _ Ved ikke _ Ikke relevant _	Rådgiver
Har du som rådgiver været i kontakt med andre gratis og/eller frivillige tilbud på borgers vegne i forbindelse med rådgivningsforløbet? (sæt x)	Ja _ Nej _ Ved ikke _ Ikke relevant _	Rådgiver
Har du som rådgiver henvist borger til andre gratis og/eller frivillige tilbud (fx andre rådgivninger)?	Ja _ Nej _ Ved ikke _ Ikke relevant _	Rådgiver
Har du som rådgiver været i kontakt med borgers kreditor(er) i løbet af rådgivningsforløbet? (sæt x)	Ja _ Nej _ Ved ikke _ Ikke relevant _	Rådgiver
Har du fået rådgivning omkring det, som du havde forventet? (sæt x og uddyb)	Slet ikke _ I mindre grad _ I nogen grad _ I høj grad _ I meget højt grad _ Ved ikke _	Borger

	<i>Uddyb venligst:</i>	
I hvilken grad har du fået overblik over, hvor mange penge du har til rådighed at leve for hver måned? (sæt x)	<i>Slet ikke _</i> <i>I mindre grad _</i> <i>I nogen grad _</i> <i>I høj grad _</i> <i>I meget høj grad _</i> <i>Ved ikke _</i>	<i>Borger</i>
Hvor motiveret er du for at tage styring over din økonomiske situation – efter at have modtaget rådgivning?	<i>Slet ikke _</i> <i>I mindre grad _</i> <i>I nogen grad _</i> <i>I høj grad _</i> <i>I meget høj grad _</i> <i>Ved ikke _</i>	<i>Borger</i>
Har rådgivningen øget din lyst til at søge arbejde/uddannelse eller givet dig mere overskud til at håndtere dit nuværende arbejde/uddannelse? (sæt x og uddyb)	<i>Ja _</i> <i>Nej _</i> <i>Ikke relevant _</i> <i>Ved ikke _</i> <i>Uddyb venligst, hvis relevant:</i>	<i>Borger</i>
Har rådgivningen hjulpet dig til en bedre hverdag? (sæt x)	<i>Slet ikke _</i> <i>I mindre grad _</i> <i>I nogen grad _</i> <i>I høj grad _</i> <i>I meget høj grad _</i> <i>Ved ikke _</i>	<i>Borger</i>
Hvad synes du samlet set om den rådgivning, som du har fået? (sæt x og uddyb)	 <i>Ved ikke _</i> <i>Uddyb venligst:</i>	<i>Borger</i>



Om Deloitte

Deloitte leverer ydelser indenfor revision, consulting, financial advisory, risikostyring, skat og dertil knyttede ydelser til både offentlige og private kunder i en lang række brancher. Deloitte betjener fire ud af fem virksomheder på listen over verdens største selskaber, Fortune Global 500®, gennem et globalt forbundet netværk af medlemsfirmaer i over 150 lande, der leverer kompetencer og viden i verdensklasse og service af høj kvalitet til at håndtere kundernes mest komplekse forretningsmæssige udfordringer. Vil du vide mere om, hvordan Deloitte omkring 264.000 medarbejdere gør en forskel, der betyder noget, så besøg os på Facebook, LinkedIn eller Twitter.

Deloitte er en betegnelse for Deloitte Touche Tohmatsu Limited, der er et britisk selskab med begrænset ansvar, og dets netværk af medlemsfirmaer og deres tilknyttede virksomheder. Hvert medlemsfirma udgør en separat og uafhængig juridisk enhed. Vi henviser til www.deloitte.com/about for en udførlig beskrivelse af den juridiske struktur i Deloitte Touche Tohmatsu Limited og dets medlemsfirmaer.