

Kvalitet i økonomisk rådgivning i almene boligorganisationer

BL – Danmarks Almene Boliger

Oktober 2021

BL
DANMARKS
ALMENE
BOLIGER

INDHOLD

ØKONOMISK RÅDGIVNING	3
TYPER AF RÅDGIVNINGER	7
Opsøgende og forebyggende indsats	9
Enkeltstående vejledning	10
Økonomisk rådgivning	11
Gældsrådgivning	12
STANDARDE FOR KVALITET	14
KVALITETSSTANDARD FOR ORGANISATION	15
KVALITETSSTANDARD FOR INDHOLD	17
KVALITETSSTANDARD FOR KOMPETENCER	19
KVALITETSSTANDARD FOR ETIK	21
FORMALISEREDE ETISKE HENSYN	21
IKKE-FORMALISEREDE ETISKE HENSYN	22
KVALITETSSTANDARD FORDOKUMENTATIONSREDSKABER	24

ØKONOMISK RÅDGIVNING

Økonomisk rådgivning i regi af almene boligorganisationer har til formål at sikre, at udsatte og overgældsatte beboere får stabiliseret hverdagsøkonomien og i sidste ende er i stand til at fastholde en bolig.

I de almene boligområder tilbyder flere boligorganisationer økonomisk rådgivning til beboerne.

Formålet med de økonomiske rådgivninger er primært at forhindre udsættelser, men det er også at tilbyde forbyggende hjælp, hvor beboere kan få støtte og rådgivning til f.eks. skat, boligstøtte og budgetlægning.

De økonomiske rådgivninger møder mange andre problemstillinger end økonomi, når de er i kontakt med beboerne, men kvalitetsmodellen forholder sig udelukkende til økonomisk rådgivning og ikke rådgivning om andre forhold.

Pludselige begivenheder som skilsmisse, fysisk eller psykisk sygdom eller mistet indkomst kan for denne gruppe beboere betyde, at de ikke er i stand til at honorere deres gældsforpligtelser. Men med rådgivningernes hjælp kan store omvæltninger i livet opleves mere overskuelige, og de økonomiske konsekvenser kan mindskes.

Hvert år er der beboere i almene boligområder, som sættes ud af deres bolig på grund af manglende huslejebetaling. En fogedudsættelse kan have store personlige og sociale konsekvenser, og være forbundet med store øko-

nomiske omkostninger. Ikke kun for de berørte lejere, men også for boligorganisation, kommune og i sidste ende de øvrige beboere, som betaler en del af regningen i form af huslejestigninger.

Økonomiske rådgivninger i almene boligorganisationer

De rådgivninger, der tilbydes i den almene sektor, bliver udført af professionelle og med den almene bolig som omdrejningspunkt for rådgivningen. At netop boligen er omdrejningspunktet for rådgivningen, giver nogle muligheder, når det kommer til at 'opdage' de mennesker, der oplever problemer med privatøkonomien. Det kan være et særligt godt udgangspunkt for at gøre en forskel for beboere, der befinder sig i en udsat situation.

Der, hvor indsatsen adskiller sig særligt fra de vederlagsfri og frivillige økonomi- og gældsrådgivninger, er derfor også, at man har mulighed for at gennemføre en betydelig opsøgende og forebyggende indsats. En indsats der kan vise sig at være lige så vigtig som selve rådgivningen. Den økonomiske rådgivning har mulighed for at opnå et stort indblik i og kendskab til beboerens situation inklusive forhold, der rækker langt ud over økonomi. Det giver både en enestående mulighed for

at støtte og rådgive beboeren, men kræver også, at man er bevidst om sin rolle og hvornår man skal bygge bro til andre tilbud.

Økonomisk rådgivning i regi af de almene boligorganisationer kan både have til formål at virke afværgende i forhold til aktuelle udsættelsessager og at virke forebyggende i forhold til lejere, der har problemer med at få økonomien til at hænge sammen og på sigt kan blive udsættelsestruede. Indsatsen er dermed som udgangspunkt ikke rettet mod at afhjælpe lejeren i konkrete gældssaneringsager eller at bistå i forhandling med kreditorer, da gældsrådgivning af denne karakter kræver kvalificeret og specifik juridiske og økonomiske kompetence.

Økonomisk rådgivning kan bestå af flere elementer (Espersen et al., 2016)¹:

- Generel information og vejledning
- Kortlægning af beboerens økonomi
- Udarbejdelse af realistiske planer for håndtering af egen økonomi og betaling af gæld
- Budgetlægning
- Psykologisk støtte undervejs i processen

Ud over de ovennævnte elementer i indsatsen, som udføres af de økonomiske rådgivere, kan der i mange tilfælde være brug for en mere helhedsorienteret indsats i forhold til f.eks. sociale, juridiske eller sundhedsmæssige

problemer, der rækker ud over beboerens økonomiske udfordringer. Her kan den økonomiske rådgiver vælge at brobygge videre til mere specialiserede tilbud (Espersen et al., 2016).

Men der kan også være nogle udfordringer forbundet med, at en boligorganisation, som udlejer, tilbyder rådgivning til egne lejere. Det er derfor væsentligt, at den økonomiske rådgiver optræder med en vis uafhængighed og armslængde til boligorganisationen, som typisk vil være en vigtig kreditor i forhold til beboeren.

Læs mere om arbejdet med økonomisk rådgivning særligt i udsatte boligområder i CFBU's Inspirations- og Videnskatalog 2020².

Udvikling af kvalitetsmodellen

I 2020 igangsatte BL en samlet indsats for at understøtte, at der i de almene boligorganisationer leveres professionelle økonomiske rådgivninger af høj kvalitet. Indsatsen omfatter en kvalitetsmodel for økonomisk rådgivning samt en kortlægning af de forskellige typer af rådgivninger, der ydes i de almene boligorganisationer samt et styrket netværk og erfaringsudveksling mellem sektorens økonomiske rådgivere.

I denne publikation præsenteres en model for kvalitet i boligorganisationernes professionelle økonomiske rådgivninger. Formålet er at understøtte, at der leveres rådgivninger med høj grad af ensartethed og gennemsigtighed i

¹ Espersen et al., 2016: Gratis økonomi- og gældsrådgivning i Danmark – Kortlægning og mulige modeller for fremtidig forankring.

KORA – Det Nationale Institut for Kommuners og Regioners Analyse og Forskning.

² <https://www.cfbu.dk/udgivelser/inspirations-og-videnskatalog/>

den almene sektor. Kvalitetsmodellen er udviklet i samarbejde med Deloitte og er baseret på den kvalitetsmodel, som Deloitte bistod Socialstyrelsen og Den Nationale Vidensfunktion for vederlagsfri og frivillig økonomi- og gældsrådgivning med at udvikle i perioden fra 2018-2019.

Med hjælp fra en række boligorganisationer har BL og Deloitte i efteråret 2020 tilpasset kvalitetsmodellen til de økonomiske rådgivninger på det almene boligområde. Medarbejdere på ledelses-, strategisk og praktisk niveau drøftede på en workshop i november 2020, hvad god kvalitet i økonomiske rådgivning på det almene boligområde er. På workshoppen gav deltagerne endvidere feedback på de enkelte kvalitetsstandarder, herunder både konkrete formuleringer af kvalitetsindikatorer, pegede på indikatorer, der burde udgå af modellen samt kom med forslag til nye indikatorer, der kan overvejes.

På baggrund af workshoppen har Deloitte og BL i fællesskab tilpasset kvalitetsmodellen.

Kvalitetsmodellen udgør en ramme for udvikling af kvalitet og dokumentation. Den består af en kategorisering og beskrivelse af de forskellige typer af økonomiske rådgivninger, der tilbydes af de almene boligorganisationer, samt fem standarder for kvalitet i de enkelte rådgivninger, der bør reflekteres over og efterleves, når der skal leveres rådgivninger af høj kvalitet.

Et refleksions- og styringsredskab

Kvalitetsmodellen er tænkt som både et refleksions- og styringsredskab. For

at komme godt i gang med anvendelsen af modellen kan følgende aktiviteter overvejes:

- **Udpeg en ansvarlig for kvalitetsudviklingen** af den økonomiske rådgivning. Vedkommende er ansvarlig for handleplanen for kvalitetsudvikling, løbende tilsyn med kvaliteten samt den løbende opdatering af status i kvalitetsmodellen.
- **Gennemgå og vurder** hvert enkelt kvalitetsparameter. Kommenter og uddyb efter behov den aktuelle håndtering af kvalitetsparameteret samt grundlaget for vurderingen.
- **Drøft den udfyldte kvalitetsmodel på** en workshop med ledelse og rådgivere, herunder om der er anledning til justering af de foretagne vurderinger af status. Prioriter kvalitetsparametrene i forhold til, hvor det er vigtigst at fastholde at den aktuelle kvalitet, samt hvor det er vigtigst at arbejde med udvikling af kvaliteten. Bliv enige om konkrete handlinger for de prioriterede parametre og skriv det ind i skabelonen under proces for videre arbejde.
- **Fastlæg en proces for anvendelse** af aktivitetsindikatorer, statusredskaber og evaluering (jf. den femte kvalitetsstandard samt bilag 1), herunder fastsæt specifikke målsætninger for rådgivningen (SMART-mål).

- **Aftal en fast kadence for opfølgning** på kvalitetsmodellen, de besluttede handlinger for kvalitetsudvikling samt de

fastsatte målsætninger. Opfølgningen bør foregå på fælles møder med ledelse og rådgivere.

TYPER AF RÅDGIVNINGER

En væsentlig forudsætning for kvalitetsudvikling af de økonomiske rådgivninger på tværs af de almene boligorganisationer er, at der er et fælles sprog for kerneaktiviteterne i rådgivningerne.

Kvalitetsmodellen indeholder derfor en beskrivelse af tre overordnede rådgivningstyper inden for økonomisk rådgivning. Derudover er der en fjerde rådgivningstype, som skal kendes, men som udgangspunkt ikke anvendes, nemlig gældsrådgivning.

En væsentlig forudsætning for kvalitetsudvikling af de økonomiske rådgivninger på tværs af de almene boligorganisationer er, at der er et fælles sprog for kerneaktiviteterne i rådgivningerne. Kvalitetsmodellen indeholder derfor en beskrivelse af tre overordnede rådgivningstyper inden for økonomisk rådgivning (type 1-3).

Hensigten med at præsentere de tre typer er ikke at give et dækkende billede af *alt*, hvad økonomirådgivning gør for beboerne i forbindelse med rådgivning og dialog. Den er derimod et redskab til at adskille rådgivningstyper

fra hinanden, så der på baggrund heraf kan drøftes kvalitet, herunder fx grænser for rådgivning og kompetencebehov.

Pejlemærkerne i kvalitetsmodellen tager udgangspunkt i typologien, fordi der er forskel på, hvad kvalitet er, afhængigt af hvilken type rådgivning der tilbydes.

I praksis vil mange levere rådgivning, der spænder over flere af typerne, og de beboere, der modtager rådgivning, vil ofte bevæge sig imellem typerne i glidende overgange.



Ud over de tre typer af rådgivninger, findes der en fjerde type (type 4). Her ydes der, ud over den rådgivning, der også finder sted i type 3, rådgivning om gældshåndtering.

Hvis der ydes gældsrådgivning, skal rådgiveren være i stand til at håndtere de juridiske og økonomiske udfordringer, der ligger heri, og der bør være en særlig opmærksomhed på, at der i så fald påhviler rådgiveren og boligorganisationen et særligt ansvar.

Rådgivninger under type 4 ligger typisk udenfor, hvad der bør leveres i de

økonomiske rådgivninger i de almene boligorganisationer.

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

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

1

Opsøgende og
forebyggende
indsats

Opsøgende og forebyggende indsats

Formål

Langsigtet forebyggelse af økonomi- og gældsproblemer gennem opsøgende og forebyggende indsats blandt almene beboere. Beboere informeres om mulighederne for rådgivning, der tilbydes oplysning om og undervisning i økonomi.

Målgruppe

Primær:

Grupper af beboere i risiko for at komme i økonomi- og gældsproblemer

Sekundær:

Organisationer med kontakt til målgruppen: Information til fx kommuner og frivillige foreninger, der skal vide, at rådgivningen findes, og hvem der kan modtage økonomirådgivning.

Karakteristika

Primær målgruppe: Indsatsen er opsøgende og forebyggende med orientering om muligheden for at modtage økonomisk rådgivning, oplæg om økonomi- og gældsproblemer eller undervisning i specifikke emner eller økonomi generelt. For vejledning målrettet grupper af beboere er der generelt tale om oplysning om risici. Der er fortrinsvis fokus på, hvordan man har en sund hverdagsøkonomi, herunder økonomihåndtering.

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 beboere.

Kerneaktiviteter

- Forventningsafstemning med samarbejdspartner
- Opsøgende indsats rettet mod beboere i risiko for at komme i økonomi- og gældsproblemer
- 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

Tids horisont

Typisk kort.

Eksempel: Med udgangspunkt i fx restancelister, gengangere i rykkersystemer eller lign mv. foretages en opsøgende indsats blandt almene beboere. Der kan også holdes oplæg og/eller laves undervisning for grupper af beboere om økonomi og risici ved gældsstiftelse. Oplæg for samarbejdspartnere, som fx kommunale afdelinger eller frivillige foreninger om hvor de kan henvise beboere med økonomi- og gældsproblemer til.

2

Enkeltstående
rådgivning

Enkeltstående vejledning

Formål	Vejlede om enkeltstående problemstillinger for beboere. Forebygger større problemer på sigt.
Målgruppe	Beboere med enkeltstående henvendelser.
Karakteristik	<p>Indsatsen er overordnet kendetegnet ved, at rådgiveren vejleder beboere med enkeltstående henvendelser, der ikke nødvendigvis kræver fysisk fremmøde af beboeren, men kan foregå per telefon eller elektronisk. Svaret på den konkrete henvendelse gives ud fra beboerens formulering af problemet samt rådgiverens kendskab til gældende regler på det pågældende område, og ikke ud fra et dybdegående kendskab til den konkrete sag.</p> <p>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 beboeren bør henvises til egentlig helhedsorienteret rådgivning i form af type 3- eller 4-rådgivning.</p> <p>I praksis vil mange akutte henvendelser have en bagvedliggende årsag, der kræver yderligere rådgivning, og der vil ofte være beboere, der henvises til en type 3- eller 4-rådgivning.</p>
Kerneaktiviteter	<ul style="list-style-type: none"> • Forventningsafstemning med beboer • Svar på beboerens konkrete henvendelse ud fra beboerens formulering af sit spørgsmål og rådgiverens kendskab til gældende regler • Opmærksomhed på om beboeren 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 eller spørgsmål om søgning af bøligning.

3

Økonomi-
rådgivning

Økonomisk rådgivning

Formål	Rådgive beboere i privatøkonomiske forhold med et hovedfokus på at stabilisere beboerens hverdagsøkonomi.
Målgruppe	Beboere 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 beboerens overblik over sin egen økonomi ved hjælp af rådgivers gennemgang af beboerens økonomiske forhold. Der udarbejdes et budget og arbejdes med beboerens økonomiske adfærd med det formål, at beboeren fremover bliver i stand til at træffe sunde økonomiske valg. Denne type rådgivning vil ofte foregå ved personligt fremmøde.
Kerneaktiviteter	<ul style="list-style-type: none"> • Afklaring af baggrunden for beboerens udfordring og forventningsafstemning med beboeren • Afklaring af beboerens 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 beboeren i håndtering af daglig økonomi • Udarbejdelse af gældsoverblik og betalingsevnevurdering samt screening for behov for egentlig gældsrådgivning • Helhedsorienteret blik på beboerens 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 beboerens 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 beboeren om at få overblik over økonomien.

4

Gældsrådgivning

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 beboerens hverdagsøkonomi. Rådgivninger under type 4 ligger typisk udenfor, hvad der bør leveres i de økonomiske rådgivninger i de almene boligorganisationer.

Målgruppe

Målgruppen er beboere 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 beboers situation. Det kan være beboere med alvorlige og komplekse problemer, som dog har en vis betalingsevne. Størstedelen er dog beboere med, hvad der opleves som uoverskuelig gæld, og som ikke har en betalingsevne.

Karakteristika

Indsatsen er karakteriseret ved, at der *ud over det privatøkonomiske fokus under type 3* arbejdes med beboerens gæld til såvel det offentlige som til private kreditorer. Der laves en grundig gennemgang af beboerens gæld, herunder kreditorkrav med fokus på forældelsesfrister mv. Beboeren rådgives omkring muligheder for håndtering af gælden, på baggrund af en helhedsvurdering af beboerens 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 beboeren.

Kerneaktiviteter

- Overblik over gælden og kreditorer, herunder en grundig gennemgang af krav
- Screening for mulighed for gældseftergivelse, gældssanering mv.
- Rådgivning i og forventningsafstemning med beboer 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 beboer om sund økonomisk adfærd, som beskrevet i type 3, med henblik på at fastholde beboeren i de aftaler, der indgås med kreditorer

**Tids-
horisont**






Typisk mellemlang – lang

Eksempel: Beboere 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 beboeren mistet overblikket over antallet af kreditorer og størrelse af gæld. Behandling og udarbejdelse af indsigelser og klager vedrørende kreditorkrav, inkassoselskaber og banker.

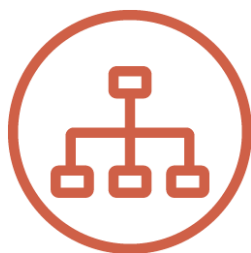
STANDARDE FOR KVALITET

Her præsenteres kvalitetsstandarden på fem forskellige områder. Standarderne fungerer som pejlemærker for, hvordan der gennemføres økonomiske rådgivninger af høj kvalitet i de almene boligområder.

Tabellen nedenfor giver et overblik over de fem områder, som kvalitetsmodellen berører. De enkelte standarder udfoldes på de kommende sider.

Organisation	Indhold	Kompetencer	Etik	Dokumentation
				
<p>Sikre gennemsigtighed i boligorganisationens grundlag for at føre uvildig økonomisk rådgivning.</p>	<p>Sikre at indholdet i boligorganisationens rådgivning rummer de nødvendige elementer.</p>	<p>Sikre at boligorganisationen samlet set har de nødvendige kompetencer til at gennemføre kvalificeret økonomisk rådgivning.</p>	<p>Sikre etisk forsvarlig rådgivning i boligorganisationen ved at sætte rammer for etisk rådgivning og eksplicitere organisationens praksis og retningslinjer inden for udvalgte temaer.</p>	<p>Sikre ensartethed i registrering af aktiviteter og resultater på tværs af organisationer. Samt systematisk opfølgning og læring til brug for kvalitetsudviklingen.</p>

Tabel 1: Modellens pejlemærker for kvalitet



KVALITETSSTANDARD FOR ORGANISATION

Kvalitetsstandarden for organisation sætter krav til beskrivelse af organisationens værdigrundlag, den målgruppe den økonomiske rådgivning henvender sig til samt tydeliggøre, hvor rådgivningen er finansieret. Dette skal sikre gennemsigtighed i boligorganisationens grundlag for at føre uvildig økonomisk rådgivning.

Følgende elementer skal beskrives for at leve op til kvalitetsstandarden for organisation. Indikatorer for god kvalitet (vurderes på en skala fra 1-5, hvor 1=slet ikke og 5=fuld efterlevelse):

Organisationens værdigrundlag

Beskrivelse af, hvilke værdier boligorganisationen bygger på, den værdimæssige tilgang til rådgivningen, hvorfor den økonomiske rådgivning ydes og værdien af den.

- Det fremgår eksplicit af vores skriftlige værdigrundlag (eller skriftligt andetsteds), hvorfor vi yder økonomisk rådgivning, og hvad målet er for rådgivningen.
- Beskrivelse af formålet med den økonomiske rådgivning omfatter begreber som socialt ansvar, social bæredygtighed, lighed el.lign.
- Tilgangen til og formålet med den økonomiske rådgivning er kommunikeret, så den er kendt i hele organisationen.

Rådgivningens målgruppe og kontaktflader

Beskrivelse af den målgruppe, som boligorganisationens tilbud om økonomisk rådgivning henvender sig til samt en afgrænsning af, hvilke sager boligorganisationen ikke går ind i.

- Målgruppen for den økonomiske rådgivning er klart defineret i materiale målrettet boligorganisationens beboere.
- Den opsøgende indsats rettet mod målgruppen foregår systematisk og ensartet (fx med udgangspunkt i restancelister, gengangere i rykkersystemer mv.).
- Der er klare rådgivningsprocedurer og aftaler omkring kontaktflader, arbejdsdeling og roller i samarbejdet med kommuner og frivillige foreninger og organisationer.

Rådgivningens økonomi og ansættelsessted

Beskrivelse af hvordan rådgivningen er finansieret herunder rådgivernes ansættelsessted.

- Det fremgår af materiale målrettet økonomirådgivningens målgruppe, hvordan rådgivningen er finansieret.
- Det fremgår af materiale målrettet økonomirådgivningens målgruppe, hvor rådgiverne er ansat og hvilke roller de varetager.
- Økonomirådgivningen drøfter løbende håndtering af eventuelle loyalitetskonflikter, som følger af rådgivernes ansættelsesforhold og roller, både ift. beboerne og internt i organisationen.



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. Indikatorer for god kvalitet (vurderes på en skala fra 1-5, hvor 1=slet ikke og 5=fuld efterlevelse):

Kerneaktiviteter

Beskrivelse af de kerneaktiviteter og de typer af rådgivning boligorganisationen tilbyder.

- Der er foretaget en vurdering af, hvilke aktiviteter og indsatser organisationen har ift. forskellige målgrupper for den økonomiske rådgivning, herunder stillingtagen til den tidsmæssige udstrækning af rådgivningsforløb.
- Rådgivningsindsatsens rammer og indhold er tydeligt beskrevet internt i organisationen, herunder grænserne for rådgivningen (fx brugen af afdragsordninger, restancer og gebyrpolitik er eksplicit beskrevet).
- Indhold i økonomirådgivningen er tydeligt prioriteret, så der er en ens forståelse af det primære indhold i rådgivningen (fx overblik over beboerens situation (økonomi), indledende brandslukning (fx udskydelse

af husleje, håndtering af regninger mv.), budgetlægning, opsparing, gæld).

Faglig tilgang

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

- Fokus på hvordan og med hvilken faglig tilgang beboeren mødes i rådgivningen (fx økonomisk selvhjulp, empowerment)
- Det indgår i vores faglige tilgang, hvordan rådgiveren kan holde fast i sagen, til hele sagen er løst.

Helhedsorienteret rådgivning

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

- Alle økonomiske rådgivninger indledes med en afklaring af, om beboeren også får hjælp af andre, hvor der skal tages

hensyn til sammenhængen i rådgivningsforløbet (fx rådgivningstilbud i kommunen).

- Det fremgår eksplicit i rådgivningens procedurer, hvad der kan rådgives om, herunder hvornår der kan/skal henvises videre til andre typer af rådgivning, fx juridisk eller misbrugsrådgivning.
- Der er processer, samarbejdsfora mv., der sikrer et opdateret overblik og viden om relevante tilbud og indsatser i lokalområdet, som kan inddrages, eller der kan henvises til.



KVALITETSSTANDARD FOR KOMPETENCER

Organisationen 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 boligorganisationen 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.

Følgende elementer skal beskrives for at leve op til kvalitetsstandarden for kompetence. Indikatorer for god kvalitet (vurderes på en skala fra 1-5, hvor 1=slet ikke og 5=fuld efterlevelse):

Økonomisk rådgivning i de almene boligorganisationer varetages ofte af rådgivere, der med forskellige baggrunde og erfaringer kan møde beboeren 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. de fire rådgivningstyper).

Derudover er der fastsat følgende videnskrap:

- Viden om interne retningslinjer og organisationens værdigrundlag

- Viden om og forståelse for målgruppen af sårbare beboere
- Løbende orientering om ændringer i lovgivning og praksis med relevans for økonomirådgivning

Økonomisk kompetence

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

Juridisk kompetence

Viden om generel lovgivning, 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)

Kompetencer i organisationen

Organisationen lever op til kvalitetsstandarden ved at beskrive, hvordan det sikres, at de økonomiske rådgivere har de rette forudsætninger og adgang til øvrig relevant faglig viden og kompetence.

- Gennem strategisk rekruttering af rådgivere sikrer boligorganisationen, at de rette faglige og uformelle kvalifikationer er repræsenteret i rådgivningsfunktionen.
- Økonomirådgivningen har samlet set adgang til de nødvendige økonomiske, juridiske og socialfaglige kompetencer i organisationen (herunder specialistkompetence).
- Økonomirådgivningen deltager i videndeling om økonomirådgivning på tværs af boligorganisationer, fx gennem faste mødefora, regionale/landsdækkende møder eller anden struktureret erfaringsudveksling.

Løbende kvalitetssikring

Beskrivelse af, hvordan boligorganisationen løbende følger op på kvaliteten og kompetencebehov i rådgivningen. Det kan fx ske gennem ledelsestilsyn og supervision.

- Boligorganisationen har et systematisk ledelsestilsyn med kvaliteten og indholdet af økonomirådgivningen, fx løbende møder mellem rådgivere og specialister indenfor jura og økonomi andre steder i organisationen.
- Boligorganisationen har en kompetencestrategi for fastholdelse af rådgivere og løbende kompetenceudvikling af rådgivere inden for økonomirådgivning.
- Boligorganisationen giver mulighed for supervision (intern eller ekstern) på den løbende økonomirådgivning.



KVALITETSSTANDARD FOR ETIK

Kvalitetsstandarden skal understøtte, at der er gennemsigtighed om væsentlige etiske elementer af rådgivningen. Kvalitetsstandarden tydeliggør relevant lovgivning, som skal opfyldes, samt en række hensyn, som alle økonomiske rådgivninger skal forholde sig til for at leve op til kvalitetsstandarden.

Figuren nedenfor illustrerer de to ben i kvalitetsstandarden.

Formaliserede hensyn

Overholdelse af lovgivningen på området herunder indhentning af relevante dokumenter, forsikringer og attester.



Ikke-formaliserede hensyn

Aktiv stillingtagen til ikke-formaliserede forhold, som danner organisationenes etiske rammer.

FORMALISEREDE ETISKE HENSYN

En række formaliserede hensyn bør kendes af alle rådgivere. Formål, roller, indhold og procedurer for overholdelse beskrives i et administrationsgrundlag. I forhold til kvalitetsstandarden for etik skal det vurderes, om der er taget stilling til følgende formelle hensyn:

Fuldmagt og samtykke

Beskrivelse af, hvornår og hvordan organisationen eller rådgiveren

indhenter fuldmagter og samtykkeerklæringer. Det kan fx være i form en organisations retningslinjer for udformning af fuldmagt.

Samtykket skal være specifikt og tydeligt angive, hvad der indhentes samtykke til og hvad reglerne er omkring det, fx at samtykket til enhver tid kan tilbagekaldes. Kan understøttes af standardblanketter, der kan tages udgangspunkt i, så alle juridiske forhold opfyldes.

Underretningspligt

Beskrivelse af, hvordan organisationen sikrer, at underretningspligt jf. Servicelovens § 154 (Alle, der får kendskab til, at et barn eller en ung udsættes for vanrøgt, vold, mishandling, seksuelle overgreb med videre eller lever under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare, har pligt til at underrette kommunen), er kendt af rådgivere, og at de agerer i henhold til den.

Det skal sikres, at rollefordelingen er klar for den enkelte rådgiver ift., hvornår det er den almene aktør, som skal underrette, og hvornår det er en eventuelt involveret kommunal eller anden offentlig aktør. Dette kan fx ske gennem beskrivelse af god underretningspligt og grænseflader ml. kommune og almen aktør. Endvidere bør der ledelsesmæssigt være opfølgning på, om rådgiverne ved det og lever op til forpligtelserne, herunder en fast procedure for, hvordan nye rådgivere bliver informeret.

Håndtering af personoplysninger

Beskrivelse af, hvordan organisationen håndterer følsomme personoplysninger.

For den økonomiske rådgivning bør der eksplicit tages stilling til fx hvad der registreres og hvordan beboere informeres om eventuelle registreringer, hvor fortrolige oplysninger placeres og hvem har adgang til hvad.

Børneattest

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

Straffeattest

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

Ansvarsforsikring

Beskrivelse af, hvorvidt og hvilken professionel ansvarsforsikring organisationen har.

IKKE-FORMALISEREDE ETISKE HENSYN

En række ikke-formaliserede hensyn bør kendes af alle rådgivere. Formål, roller, indhold og procedurer for overholdelse beskrives i et administrationsgrundlag.

Varetagelse af interesser

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

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 og eventuelt andre boligsociale medarbejdere uden at bryde tavshedspligten.
- I hvilke situationer beboere orienteres om rådgivers tavshedspligt, og hvordan der redegøres for forskellen mellem

fortrolig og anonym rådgivning.

- Hvordan tavshedspligt håndteres ift. kommunen, så der sikres den nødvendige fortrolighed med beboeren.

Habilitet i rådgivningen

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

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.

Lovbrud: Bedrageri og andre svig

Beskrivelse af organisationens retningslinjer for håndtering af mistanke

om – eller kendskab til bedrageri, herunder socialt bedrageri, eller andre svig af en beboer.

Kontakt med tredjeparter

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

Sikkerhed for rådgiverne

Beskrivelse af organisationens sikkerhedsprocedurer ift. udførelse af den økonomiske rådgivning, herunder i forbindelse med opsøgende rådgivning udenfor kontorerne, opsøgende rådgivning, rådgivning gennemført ved hjemmebesøg, rådgivning der gennemføres alene mv.



KVALITETSSTANDARD FOR DOKUMENTATIONS- REDSKABER

Et fælles sprog om aktiviteter og resultater skal sikre valid sammenligning på tværs af organisationer.

Følgende kvalitetsparametre indgår i kvalitetsstandarden for dokumentation:

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

Boligorganisationen anvender konsekvent statusredskabet, evalueringsskemaet el.lign. til registrering af beboerens tilfredshed med rådgivningen, beboerens økonomiske situation og generel evaluering af rådgivningsforløbene.

Boligorganisationen følger løbende op på de økonomiske gevinster, når økonomirådgivningen medvirker til at undgå udsættelser, reducere restancer mv.

Boligorganisationen har opsat og følger systematisk op på målsætninger for resultater og beboeroplevelse af den økonomiske rådgivning. Boligorganisationen har en fast procedure for, hvordan den løbende lærer af rådgivningens resultater, så den faglige tilgang kontinuert styrkes.

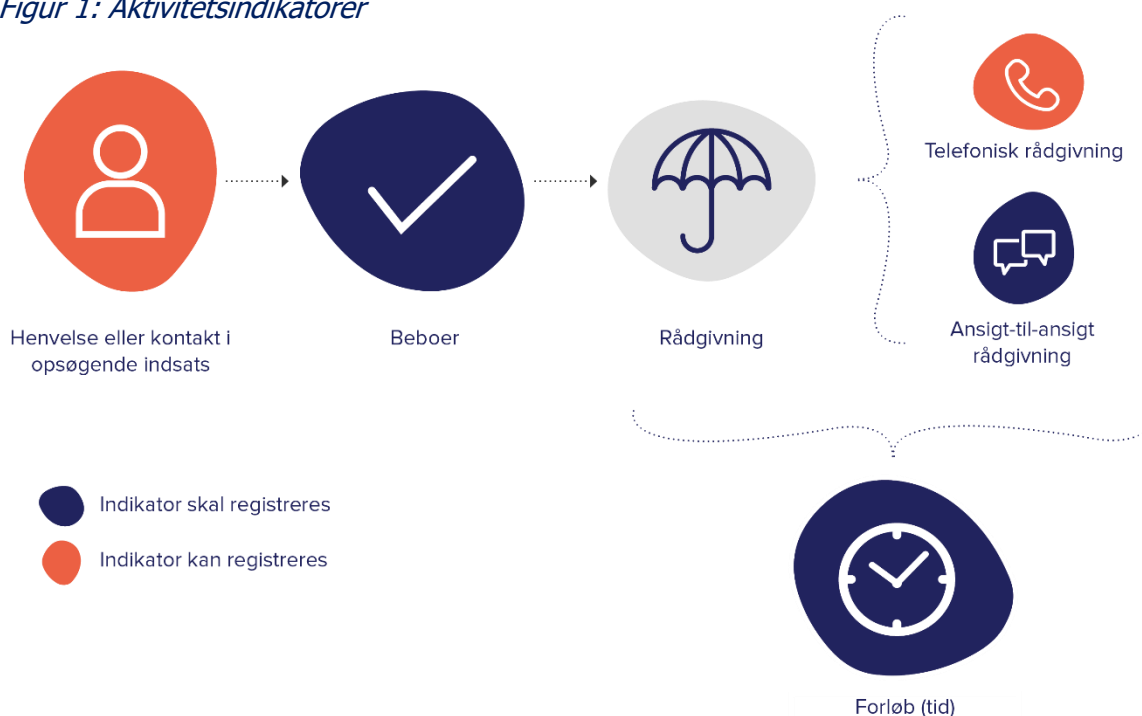
Organisationerne anbefales at koble aktivitetsindikatorer, opfølgning og evaluering til stamoplysningerne på den enkelte beboer, da dette letter beregningen af udvalgte aktivitetsindikatorer og desuden giver organisationen bedre mulighed for at gennemføre analyser af målgruppen, resultater mv.

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

Aktivitetsindikatorer

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

Figur 1: Aktivitetsindikatorer



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

- Beboer
- Ansigt-til-ansigt-rådgivning
- Forløb

Aktivitetsindikatorerne er udfoldet i bilag 1. I samme bilag introduceres definitioner af de indikatorer, der er valgfrie at anvende.

Stamoplysninger

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

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

Stamoplysninger indsamles, når/hvis beboeren 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 beboeren og evt. rådgivningen på anden vis, så aktivitetsindikatorerne "beboer" og evt. "telefonisk rådgivning" fortsat er retvisende.

Bilag 2 indeholder en beskrivelse af, hvordan stamoplysningerne registreres.

Opfølgning og evaluering

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

Udover nedenstående redskaber til opfølgning og evaluering af det enkelte forløb og beboerens oplevede kvalitet af rådgivningen kan boligorganisationen supplere med en løbende opfølgning på de økonomiske gevinster, når økonomirådgivningen medvirker til at undgå udsættelser, reducere restancer mv.

Statusredskab til løbende brug i rådgivningen

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

Bilag 3 indeholder en skabelon til registrering af opfølgningsdata.

Evaluering som afslutning på rådgivningsforløb

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

Bilag 4 indeholder en skabelon til registrering af evalueringsdata.