

BILAG 1: AKTIVITETSINDIKATORER

I dette bilag præsenteres definitioner af de besluttede aktivitetsindikatorer.

Henvendelse

En *henvendelse* defineres som kontakt fra en beboer eller en pårørende med henblik på at få økonomirådgivning.

Indikatoren

Hvornår registrerer vi?	Der foretages en registrering, hver gang der sker en henvendelse i organisationen eller sker en kontakt gennem den opsøgende indsats. En henvendelse eller kontakt registreres uafhængigt af, om der igangsættes en rådgivning. Registreringen kan med fordel knyttes til beboeren, hvis det er muligt.
Praktisk omkring registrering	Henvendelser kan være telefoniske eller pr. mail, men kan også foregå ved fremmøde i rådgivningen. Kontakter gennem den opsøgende indsats vil ofte være fysiske, men kan også ske telefonisk. I praksis kan en beboer godt have flere henvendelser eller kontakter, inden der igangsættes en rådgivning.

Beboer

Indikatoren *beboer* defineres som en unik person, som får økonomirådgivning i organisationen. Pårørende, værger eller andre kan repræsentere den beboer, der har behov for rådgivning. Et rådsøgende par udgør to beboere, selvom de rådgives sammen. Familierådgivning registreres sådan, at hver voksne over 18 år tæller som en beboer.

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

Indikatoren

Hvornår registrerer vi?	Der registreres for hver unik beboer, der får rådgivning i organisationen. Repræsenteres beboer af pårørende eller lign., registreres der fortsat på baggrund af den unikke beboer, som rådgivningen henvender sig til.
--------------------------------	---

	<p>Organisationen 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.</p>
Praktisk omkring registrering	<p>Beboere vil ofte registreres med stamoplysninger i organisationens system – men registrering af beboere kan også ske uden registrering af stamoplysninger.</p> <p>Beboere er typisk registreret med et unikt navn eller brugernummer afhængigt af organisationens praksis. Det væsentlige er, at beboeren registreres som unik og kun fremgår én gang i systemet.</p> <p>I praksis kan den samme beboer dog godt have flere registreringer hen over en længere tidsperiode, hvis organisationen har en praksis med at "lukke" en beboers sag, efter fx et halvt år uden at beboeren har været i kontakt med rådgivningen.</p>

Rådgivningssessioner

En rådgivning består i enten ansigt-til-ansigt eller telefonisk rådgivning, hvor rådgiveren giver økonomirådgivning jf. definitionerne nedenfor.

Nogle organisationer vil ikke finde det nødvendigt at registrere telefonisk rådgivning, da alle/de fleste rådgivninger sker ansigt-til-ansigt, og denne registrering er derfor frivillig.

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

En ansigt-til-ansigt-rådgivning er et fysisk møde mellem rådgiver og beboer, hvor rådgiveren giver rådgivning om beboerens 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 beboer mødes fysisk, hvor der ikke gives rådgivning om beboerens 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 beboer.
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 beboer, hvor rådgiveren giver råd vedrørende beboerens økonomiske og/eller gældsmæssige situation.

En telefonisk rådgivning er ikke en telefonisk samtale mellem beboer og rådgiver, hvor der ikke gives substantiel rådgivning om beboerens 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 beboerens økonomiske forhold. Længden af rådgivningen er underordnet. Registreringen kan med fordel kobles til beboer.
Praktisk omkring registrering	En telefonisk rådgivningssession knytter sig ofte til rådgivning inden for rådgivningstype 2 og 3. 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 beboere, og den samme beboer 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 beboerens sager efter en tid,

vil dog betyde, at én beboer 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 beboerens første rådgivning og med slutdato ved beboerens 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 beboeren har fået første rådgivning, og hvornår beboeren har fået sin sidste rådgivning. Afsluttes beboeren 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 beboeren først henvender sig i rådgivningen. Stamoplysningerne kan indsamles af organisationen eller rådgiveren i samråd med beboeren, eller stamoplysningsarket kan udleveres til beboeren, som selv kan registrere forholdene.

Nedenstående skabelon kan anvendes.

Tabel 1: Stamoplysningsskema

Spørgsmål	Svarmuligheder	Skal indsamles	Kan indsamles
Køn? (sæt x)	<i>Kvinde _</i> <i>Mand _</i> <i>Andet:</i>	x	
Alder? (sæt x)	<i>Under 20 år _</i> <i>21-30 år _</i> <i>31-40 år _</i> <i>41-50 år _</i> <i>51-60 år _</i> <i>61 år eller derover _</i>	x	
Civilstatus? (sæt x)	<i>Enlig _</i> <i>Samboende _</i> <i>Gift _</i>	x	
Opholdsgrundlag i Danmark? (sæt x)	<i>Jeg dansk statsborger _</i> <i>Jeg er tilflytter fra Norden eller EU _</i> <i>Jeg har opholdstilladelse som immigrant i Danmark _</i> <i>Jeg har opholdstilladelse som flygtning i Danmark _</i> <i>Andet:</i>		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	
Højst 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 _ Andet:	x	
Forsørgelsesgrundlag? (sæt x)	Lønmodtager _ Pensionist eller på efterløn _ Førtidspension _ Kontanthjælp _ Uddannelseshjælp _ Selvforsørgelsesydelse _ Dagpenge _ Sygedagpenge _ Studerende _ Elev _ Selvstændig _ Andet _	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>Andet</i> _	x	
Startdato for forløb (første rådgivning)	<i>Dato:</i>	x	
Slutdato for forløb (sidste rådgivning)	<i>Dato:</i>	x	

BILAG 3: STATUSREDSKABER

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

Tabel 2: Statusredskab

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

BILAG 3: EVALUERING

I dette bilag præsenteres redskabet til evaluering af økonomirådgivningsforløb.

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

Når rådgivningsforløbet er afsluttet, bedes beboeren udfylde den del af evalueringen, som er henvendt mod beboeren. 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 3: Evalueringseskema

Spørgsmål	Svarmulighed	Udfyldes af
Har du som rådgiver været i kontakt med myndighed(er) (fx kommunen eller SKAT) på beboers vegne i forbindelse med rådgivningsforløbet?	Ja _ Nej _ Ved ikke _ Ikke relevant _	Rådgiver
Er beboer 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 tilbud på beboers vegne i forbindelse med rådgivningsforløbet? (sæt x)	Ja _ Nej _ Ved ikke _ Ikke relevant _	Rådgiver
Har du som rådgiver henvist beboeren til andre tilbud (fx andre rådgivninger)?	Ja _ Nej _ Ved ikke _ Ikke relevant _	Rådgiver

<p>Har du som rådgiver været i kontakt med beboerens kreditor(er) i løbet af rådgivningsforløbet? (sæt x)</p>	<p><i>Ja</i> _ <i>Nej</i> _ <i>Ved ikke</i> _ <i>Ikke relevant</i> _</p>	<p><i>Rådgiver</i></p>
<p>Har du fået rådgivning omkring det, som du havde forventet? (sæt x og uddyb)</p>	<p><i>Slet ikke</i> _ <i>I mindre grad</i> _ <i>I nogen grad</i> _ <i>I høj grad</i> _ <i>I meget højt grad</i> _ <i>Ved ikke</i> _ <i>Uddyb venligst:</i></p>	<p><i>Beboer</i></p>
<p>I hvilken grad har du fået overblik over, hvor mange penge du har til rådighed at leve for hver måned? (sæt x)</p>	<p><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> _</p>	<p><i>Beboer</i></p>
<p>Hvor motiveret er du for at tage styring over din økonomiske situation – efter at have modtaget rådgivning?</p>	<p><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> _</p>	<p><i>Beboer</i></p>
<p>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)</p>	<p><i>Ja</i> _ <i>Nej</i> _ <i>Ikke relevant</i> _ <i>Ved ikke</i> _</p>	<p><i>Beboer</i></p>

	<i>Uddyb venligst, hvis relevant:</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>Beboer</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>Beboer</i>