Kvalitetsstandarder *for*

*frivillig økonomisk rådgivning.*



Indhold

[Kvalitetsstandard for økonomisk rådgivning KSA 3](#_Toc41643548)

[*Organisationens værdigrundlag* 3](#_Toc41643549)

[*Rådgivningens målgruppe* 3](#_Toc41643550)

[*Finansiering af rådgivningsaktiviteter* 3](#_Toc41643551)

[*Rådgivernes ansættelsesforhold* 3](#_Toc41643552)

[*Organisationens partnerskaber* 3](#_Toc41643553)

[Kvalitetsstandard for indhold i rådgivning 4](#_Toc41643554)

[*Kerneaktiviteter* 4](#_Toc41643555)

[*Faglig tilgang* 4](#_Toc41643556)

[*Helhedsorienteret rådgivning* 4](#_Toc41643557)

[*Visitering og match* 5](#_Toc41643558)

[Kvalitetsstandard for kompetencer 5](#_Toc41643559)

[*Rekruttering af frivillige* 5](#_Toc41643560)

[*Kompetencer i organisationen* 6](#_Toc41643561)

[*Løbende kvalitetssikring* 6](#_Toc41643562)

[*Tabel 1*: Skabelon over kompetencer i organisationen 6](#_Toc41643563)

[Kvalitetsstandard for etik 7](#_Toc41643564)

[*Fuldmagt og samtykkeerklæringer* 7](#_Toc41643565)

[*Underretningspligt* 7](#_Toc41643566)

[*Håndtering af følsomme personoplysninger* 8](#_Toc41643567)

[*Erklæring fra frivillige* 8](#_Toc41643568)

[*Børneattest* 8](#_Toc41643569)

[*Straffeattest* 8](#_Toc41643570)

[*Den professionelle ansvarsforsikring* 8](#_Toc41643571)

[*Varetagelse af interesser* 9](#_Toc41643572)

[*Tavshedspligt* 9](#_Toc41643573)

[*Habilitet i rådgivningen* 9](#_Toc41643574)

[*Lovbrud: bedrageri og andre svig* 9](#_Toc41643575)

[*Kontakt med tredjeparter* 9](#_Toc41643576)

[Kvalitetsstandard for dokumentationsredskaber 10](#_Toc41643577)

[*Aktivitetsindikatorer* 10](#_Toc41643578)

[*Stamoplysninger* 10](#_Toc41643579)

[*Opfølgning og evaluering* 10](#_Toc41643580)

|  |
| --- |
| Kvalitetsstandard for økonomisk rådgivning KSA  |
| *Kvalitetsparametere* | *Kort beskrivelse af organisationens håndtering af kvalitetsparameteret – Der henvises til bilag efter behov*  |
| *Organisationens værdigrundlag* | KSA´s økonomiske rådgivning er en del af Kirkernes Sociale Arbejde i Silkeborg. Vi rækker fra kirkerne ud med hjælp på forskellige måder.Vores frivillige arbejder ud fra kristne værdier, som respekt, ligeværdighed og ud fra tanken om, at alle har ret til et godt liv.Vi hjælper uden at skele til politisk baggrund, religion eller etnicitet. |
| *Rådgivningens målgruppe* | KSA`s Økonomiske Rådgivning henvender sig til:Økonomisk udsatte borgere i Silkeborg kommune, som har mistet overblik over deres privat økonomi og/eller har uoverskuelig gæld. |
| *Finansiering af rådgivningsaktiviteter* | KSA`s arbejde, herunder den økonomiske rådgivning, er over en periode finansieret af Social Styrelsen og Borgfonden.  |
| *Rådgivernes ansættelsesforhold* | Der er p.t. 19 aktive frivillige rådgivere i KSA, heraf er 2 teamledere.Derudover har vi ansat en Projektleder. |
| *Organisationens partnerskaber* | KSA har partnerskab med Blå Kors Danmark som faciliterer KSA med lokale, regnskab, PR mm. KSA’s Økonomisk rådgivning har indgået aftaler med 3 afdelinger i Silkeborg kommune. Borgerne er ofte henvist fra disse afdelinger.Desuden har KSA et samarbejde med frivilligcenter Silkeborg og andre KSA-afdelinger i Danmark. |

|  |
| --- |
| Kvalitetsstandard for indhold i rådgivning |
| *Kvalitetsparameter* | *Kort beskrivelse af organisationens håndtering af kvalitetsparameteret – Der henvises til bilag efter behov*  |

|  |  |
| --- | --- |
| *Kerneaktiviteter* | KSA`s Økonomiske Rådgivning yder primært helhedsorienteret rådgivning, beskrevet som type 3 og 4 ud fra videns funktionens kvalitetsmodel. Altid med udgangspunkt i borgernes behov.Via et link ansøger borgeren om hjælp og svarer på uddybende spørgsmål om baggrunden for deres henvendelse. Herfra bliver de visiteret til de 2 teamledere, som kontakter borgeren.Vores rådgivere er mobile og mødes altid i teams på 2 med borgeren til ansigt til ansigt rådgivning, ofte i borgerens hjem, på frivilligcentret eller i kommunens lokaler.Vi yder rådgivning til borgere i privatøkonomiske forhold, ud fra kendskab til borgerens økonomiske situation og med henblik på at stabilisere borgerens privat økonomi. Rådgiverne arbejder med udgangspunkt i følgende kerneaktiviteter afhængig af borgernes økonomiske situation:* Økonomisk afklaring
* Udarbejdelse af budget og gældsoversigt
* Vurdere betalingsevne
* Udarbejde afdragsplan
* Indgå aftaler med kreditorer
* Etablere budgetkonto.
* Tilslutning til betalingsservice m.v.
* Evt. hjælp til gældssanering.
 |
| *Faglig tilgang*  | Rådgivere arbejder ud fra princippet ”Hjælp til selvhjælp”, og borgere inddrages så meget, som man kan i processen for at hjælpe dem til et bedre overblik.Rådgivningen varetages af rådgivere med finansiel eller juridisk uddannelse og med erhvervet faglig erfaring i gældsafvikling, kreditorforhandling, gældssanering og fogedretsprocedurer. |
|  *Helhedsorienteret rådgivning*  | Vi sikrer at borgeren får helhedsorienteret rådgivning, bl.a. ved at vores rådgivningsteams er faglig klædt på til at hjælpe.Vi sikrer, at der på hvert team er rådgivere, som både har en faglig uddannelse indenfor området, samt erfaring med rådgivning og vejledning på alle niveauer.Herefter påbegyndes udarbejdelse af gældsoversigt og budgetskema.Det første møde omfatter underskrivelse af ”Aftale om økonomisk rådgivning” samt ”Fuldmagt”.Desuden er der i nogle forløb opfølgende rådgivning, hvis borgeren har et ønske om det.Vi arbejder altid ud fra samme procedure. |
| *Visitering og match*  | Borgerne visiteres oftest til vores tilbud af kommunen via et link på vores hjemmeside, hvorfra ansøgningsskemaet udfyldes og sendes. Efterfølgende screener vi borgerens umiddelbare behov ud fra kriterierne i ansøgningen.Vores teamledere matcher den enkelte borger til et team, hvor der er erfaring med rådgivning på det niveau, borgeren har brug for. Vores teams kan rådgive på alle niveauer. |

|  |
| --- |
| Kvalitetsstandard for kompetencer |
| *Kvalitetsparameter* | *Kort beskrivelse af organisationens håndtering af kvalitetsparameteret – Der henvises til bilag efter behov*  |
| *Rekruttering af frivillige* | Nye frivillige rekrutteres primært internt via de frivilliges netværk.Der rekrutteres kun frivillige med uddannelse eller kompetencer indenfor:* Økonomi
* Regnskab
* Jura
* Socialfagligt

Der er altid en forudgående samtale med nye rådgivere. Som ny er man altid på team med en erfaren rådgiver, der kan rådgive på alle niveauer |

|  |  |
| --- | --- |
| *Kompetencer i organisationen* | Struktur* Der arbejdes i ud kørende teams, hvor der er sidemands oplæring af alle nye.
* Hvert team refererer til de to 2 teamledere og projektleder, både i forhold til faglig sparring, og hvis der er komplicerede sager.
* Nye rådgivere har en samtale med de 2 teamledere. Her gennemgår man retningslinjer, faglig tilgang, og hvordan et forventeligt rådgivningsforløb ser ud.

Nye rådgivere oplæres altid i teams af erfarne rådgivere, og vi har en database med videns opsamling. Her kan man læse vejledninger i diverse problematikker. |
| *Løbende kvalitetssikring* | For at sikre den løbende kvalitetssikring foretager vi evalueringer af forløbene.Endvidere har vi en samarbejdsaftale med nogle af de afdelinger i kommunen, som har den løbende kontakt til borgerne. Her mødes vi årligt og drøfter samarbejdet.Dette bidrager til løbende evaluering og udvikling. |

### Kompetencer i organisationen afhængig af Type rådgivning

|  |  |
| --- | --- |
| **Type 2: Enkeltstående vejledning** |  |
|  | KSA Rådgiver sjældent kun i type 2 rådgivning |
| **Type 3: Økonomi- og gældsrådgivning** |  |
|  | * Sociale kompetencer til at indgå i et respektfuld afklarende forventnings afstemmende forløb.
* Faglige kompetencer, så man i fællesskab med borgeren, kan skabe overblik over økonomien.
* Kompetencer til rådgivning i ansvarlig økonomi og udarbejdelse af budget.
* Overblik mod at kunne rådgive i gæld og øge borgernes kendskab til de økonomiske systemer i Danmark
* Kompetence til at vurdere borgerens betalingsevne
* Kan udarbejde afdragsplan.
* Indgå aftaler med kreditorer.
* Kan hjælpe med etablering af budgetkonto, tilslutning til betalingsservice m.v.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Type 4: Gældsrådgivning** |  |
|  | Alle kompetencekrav i type 3 er også gældende i type 4 + følgende kompetencer* Vejledning i type 4 fordrer en relevant finansiel eller juridisk kompetencegivende uddannelse og eller erfaring med at skabe overblik over borgerens økonomi, gæld, krav og forældelsesfrister.
* Erfaring og kompetencer til at vejlede i komplicerede gældsproblematikker, gældssanering og fogedretssager.
 |
| **Tværgående videns krav** |  |
|  | Vores rådgivere har relevant faglig baggrund uddannelses eller erfaringsmæssigt. Derudover har de sociale kompetencer, og viden om målgruppen der gør at de kan begå sig, som frivillig indenfor vores værdigrundlag. Nye rådgivere kører med erfarne rådgivere og får et grundigt introduktionsforløb, sammen med en erfaren rådgiver. |

|  |
| --- |
| Kvalitetsstandard for etik |
| *Kvalitetsparameter* | *Kort beskrivelse af organisationens håndtering af kvalitetsparameteret – Der henvises til bilag efter behov*  |
| *Fuldmagt og samtykkeerklæringer* | I type 3 og 4 arbejdes der med fuldmagter, når rådgiveren har brug for at kunne fremsende dokumenter m.v. til kreditorer, bank etc. Via vores digitale registrering foreligger der som standard en samtykkeerklæring, som borgeren indvilliger i som en del af ansøgningen.I de tilfælde det er nødvendigt, får vi fuldmagt med vitterlighedsvidneunderskrifter.  |
| *Underretningspligt* | Som frivillig bliver man via vores frivilligregistrering orienteret om pligten til underretning. Desuden er emnet oppe i samtalen med nye rådgivere.  |
| *Håndtering af følsomme personoplysninger* | KSA er underlagt Blå kors Danmarks håndtering af personfølsomme data og bruger deres sikre systemer for at sikre vores borgeres data. |
| *Erklæring fra frivillige* | Når man starter som ny frivillig, registrer man sig via vores hjemmeside som frivillige. Herefter inviteres man til et startmøde, hvor man introduceres for forpligtelser i rådgivningsarbejdet. PT. har vi en frivillighåndbog, som er en guide til vores frivillige.  |
| *Børneattest* | Børneattester indhentes ikke pt, da vi ikke rådgiver børn og unge under 18 år.  |
| *Straffeattest* | Vi indhenter straffeattest på de rådgivere, hvis baggrund vi ikke har kendskab til gennem netværket.Vi vurderer i den enkelte sag, hvorvidt anmærkninger betyder noget for den enkeltes troværdighed og evne som rådgiver. |
| *Den professionelle ansvarsforsikring* | Vores frivillige er indskrevet som frivillige i ”Blå Kors Danmark” og er omfattet af deres forsikringer.Der er tegnet en udvidet forsikring for økonomiske rådgivere. |
| *Varetagelse af interesser* | Nye frivillige orienteres om, hvordan vi i praksis arbejder med udgangspunkt i borgerens interesse, dog indenfor gældende lovgivning. Der er en særlig opmærksom på at møde borgerne i øjenhøjde, i et ligeværdigt forum, og der er en skærpet opmærksomhed på ikke at bruge fagudtryk. |
| *Tavshedspligt* | Nye frivillige bliver i indmeldelsen bekendt med, at de har tavshedspligt. Frivillige har altid en start samtale med teamlederne, hvor de gennemgår ”frivillighåndbogen” se på vores hjemmeside. Her kommer man bl.a. omkring emnet tavshedspligt, og hvad det betyder.Borgeren bliver gjort opmærksom på den frivilliges tavshedspligt, når de starter rådgivningsforløbet. Mødet begynder altid med gennemgang af og underskrift på ”Aftale om økonomisk rådgivning” og ”Fuldmagt” I dokumentet ”Aftale om økonomisk rådgivning” orienteres borgeren om, at rådgiveren har tavshedspligt. |
| *Habilitet i rådgivningen* | Vores rådgivere informeres om, at der kan være tilfælde, hvor det er vigtigt, at rådgiveren afstår fra at indgå i et rådgivningsforløb, hvis der er risiko for inhabilitet.I sådanne tilfælde tilbydes borgeren et nyt team.Vores rådgivere er altid ude i teams, hvilket er med til at sikre kvaliteten også i forhold til inhabilitet, desuden er der ofte en kommunal medarbejder med borgeren som bisidder. |
| *Lovbrud: bedrageri og andre svig* | Har vi mistanke om lovbrud, er det projektlederens ansvar at afklare sagen på en ansvarlig måde, evt. i samarbejde med teamleder. |
| *Kontakt med tredjeparter* | Der vil alene blive tale om kontakt til tredjeparter efter aftale med borgeren og med borgerens accept. Ofte vil kontakten ske på mødet, hvor borgeren er til stede. |

|  |
| --- |
|  |
|  |
| Kvalitetsstandard for dokumentationsredskaber |
| *Kvalitetsparameter* | *Kort beskrivelse af organisationens håndtering af kvalitetsparameteret – Der henvises til bilag efter behov*  |
| *Aktivitetsindikatorer* | Alle ansøgere registreres via et sikkert digitalt system, hvor vi kan finde tilbage til ansøgningerne.Desuden registrerer teamlederen, hvor mange borgere vi hjælper årligt.Vi har pt. kun forløb, hvor teams mødes med borgere.Vi registrerer både antal forløb og antal rådgivninger. Det skønnes, at der bruges mindst 15 mandetimer pr. forløb.  |
| *Stamoplysninger*  | Stamoplysninger opsamles via ansøgningssystemet COLLECT. Et digitalt sikkert system, som projektleder og teamledere har adgang til.Vi registrerer oplysninger om følgende:* Civil stand
* Alder
* Forsørgelsesgrundlag
* Antal børn u/18 år
* Boligsituation
* Årsag til henvendelse
* Årsag til økonomiske problemer
* Start og slutdato
 |
| *Opfølgning og evaluering* | Ved afslutning af forløbet beder vi borgeren udfylde et digitalt evalueringsskema. Her laves statistik over tilfredshed.Vi bruger ca. de samme spørgsmål som i statusredskabet.Desuden laver en af teamlederne statistik over antal afsluttede forløb, samt statistik ud fra de indsamlede stamoplysninger.  |