

## Kvalitetsmodel for

Gældsrådgivning Sydsjælland  
Farimagsvej 16  
4700 Næstved

### 1. KVALITETSSTANDARD FOR ORGANISATION

Gældsrådgivning Sydsjælland har eksisteret siden 2012. Gældsrådgivningen er fysisk og organisatorisk placeret i Frivilligcenter Næstved, og deler på den måde mange værdier og rammer med Frivilligcentret.

Gældsrådgivning Sydsjælland tilbyder både gælds- og økonomirådgivning.

#### 1.1 Gældsrådgivningens værdigrundlag

Gældsrådgivning Sydsjælland har en mission, hvori det fremgår, at:

*Gældsrådgivning Sydsjælland bidrager med økonomirådgivning til udsatte borgere om økonomi, gældshåndtering og socialfaglige spørgsmål med det formål at hjælpe disse med at få ro og overblik over deres økonomi med henblik på at forbedre sociale og økonomiske 'life skills'.*

Gældsrådgivningen arbejder endvidere med en vision:

*Gældsrådgivningen vil være kendt for at yde fortrolig og uvildig rådgivning af faglig høj standard for hver enkelt borger gennem en helhedsorienteret rådgivning – der lægger vægt på økonomisk, juridisk og socialfaglig rådgivningsbistand.*

Som samarbejdspartner er Gældsrådgivningen frugtbar og seriøs, respektfuld og troværdig – og ikke mindst uafhængig og attraktiv. Forudsætningen for dette er et åbent internt funderet læringsmiljø, tillid, åbenhed, fortrolighed, uddannelse og udviklingsmuligheder for både ansatte og frivillige.

Gældsrådgivningens kerneværdier er:

- Rådgivningens værdi (ingen går tomhændet herfra; alle får noget med sig).
- Rådgivningens troværdighed (aftaler overholdes, vi er troværdige overfor kreditorer, og vi tager vores samarbejdsrelationer alvorligt).
- Rådgivningen har en høj faglighed (høj standard for god rådgivning, vi har hjælpeforanstaltninger for at sikre dette og kan f.eks. tilkalde fageksperter ved behov).
- Rådgivningen er udadvendt og opsøgende (vi finder løsninger og samarbejder med relevante aktører for at finde løsninger).
- Rådgivningen er helhedsorienteret og fokuseret på det hele menneske (vi har respekt for borgeren som et menneske, og borgerens egne ønsker til rådgivningen).

## 1.2 Rådgivningens målgruppe

Gældsrådgivning Sydsjælland yder gældsrådgivning til en målgruppe defineret som "socialt udsatte borgere med en kombination af lav indkomst, gæld, eller som er i fare for at optage uoverskuelig gæld og lavt rådighedsbeløb". De fleste i målgruppen har problemstillinger udover gæld og økonomiske problemer. Det kan f.eks. være fysisk eller psykisk sygdom, eller længere tids ledighed. Ensomhed og oplevelsen af ikke at slå til er ligeledes kendetegnende for målgruppen. For nogle er det en enkelt social begivenhed som arbejdsløshed, skilsmisse eller dødsfald i familien, der bringer dem ud i gældsproblemer, andre har levet med disse problemer gennem længere tid.

### **Lavindkomstgrupper og enlige forsørgere**

Kendetegnende for borgere i målgruppen er, at de har en svag eller ingen tilknytning til arbejdsmarkedet, som f.eks. borgere på kontanthjælp eller pension, og borgere som tilhører lavindkomstgrupper, f.eks. enlige forsørgere og par med eller uden børn.

### **Unge under 30 år**

Unge under 30 år, som er socialt udsatte er en specifik målgruppe for Gældsrådgivningen. Vi tilbyder gældsrådgivning til unge på lige vilkår med alle andre borgere, men udover rådgivningen arbejder vi målrettet på at forebygge gældsætning og behov for gældsrådgivning blandt unge, der mangler basal økonomisk indsigt og er i fare for at få gældsproblemer.

### **Borgere med ejerbolig**

En særlig målgruppe er borgere med ejerboliger, som oplever store tab i forbindelse med hussalg eller tvangsauktion. Det er karakteristisk, at borgere med disse problematikker er tvunget til at afhænde deres ejerbolig som følge af f.eks. skilsmisse, dødsfald, længerevarende ledighed eller sygdom kombineret med et lavt rådighedsbeløb.

### **Geografi**

Gældsrådgivning Sydsjælland tilbyder rådgivning til alle borgere i målgruppen, i hele det sydsjællandske område især kommunerne Næstved, Slagelse, Faxe, Stevn og Vordingborg. Gældsrådgivning Sydsjælland er fysisk placeret i Næstved, og har dermed en geografisk og organisatorisk tilknytning til byen.

## 1.3 Finansiering af rådgivningsaktiviteter

Gældsrådgivning Sydsjælland er finansieret af offentlige midler, og fungerer derfor i projektperioder afhængig af puljer og tilskud. I perioden 2024-2027 modtager Gældsrådgivningen direkte tilskud fra Social- og Boligstyrelsen på § 15.75.30.30 til styrkelse af den frivillige økonomi- og gældsrådgivning. Derudover modtager Gældsrådgivning Sydsjælland årlige driftsmidler fra Næstved Kommune.

## 1.4 Ansættelsesforhold (rådgivere og projektadministration)

Alle rådgivere i Gældsrådgivning Sydsjælland er ansat som frivillige, ulønnede rådgivere. Det betyder, at alle rådgivere selv har valgt at være i Gældsrådgivningen, ligesom de udfører rådgivningen i deres fritid. Den enkelte rådgiver skal søge om at blive rådgiver i Gældsrådgivningen, og skal dokumentere uddannelse og/eller erhvervs erfaring, der matcher Gældsrådgivningens faglige niveau.

Udover de frivillige, ulønnede rådgivere, er der ansat lønnede medarbejdere i Gældsrådgivningen. I projektperioden 2024-2027 udgør de lønnede medarbejdere en deltids

projektleder og en deltids projektmedarbejder, der tilsammen har hvad der svarer til cirka en fuldtidsstilling. De to lønnede medarbejdere forestår det administrative og udviklingsorienterede arbejde i Gældsrådgivningen. Der er to medarbejdere, fordi der dels er brug for forskellige faglige kompetencer, og dels er brug for fleksibilitet i forhold til sygdom, spidsbelastningssituationer, aflastning o.lign.

## 1.5 Organisationens partnerskaber

Det er afgørende for kvaliteten i rådgivningen, at den enkelte rådgivning foregår i et lukket og fortroligt rum, hvor rådgivningen ikke er påvirket af andre interesser end borgerens bedste. Gældsrådgivningen har ikke formelle partnerskaber, men har gode og stabile samarbejdsaftaler. Gældsrådgivningen er organisatorisk og fysisk placeret i Frivilligcenter Næstved, og har dermed en tæt forbindelse med Frivilligcentret og de frivillige, sociale foreninger, der er medlemmer af Frivilligcentret. Frivilligcentret modtager driftsstøtte fra Næstved Kommune.

Gældsrådgivningen har en samarbejdsaftale med Næstved Kommunes Center for Arbejdsmarked, som senest er opdateret i 2020. Formålet med denne samarbejdsaftale er at hjælpe borgere med økonomiske problemer bosiddende i Næstved Kommune.

Gældsrådgivningen har en samarbejdsaftale med Næstved Kommunes Center for Børn og Unge om afholdelse af kurset "Baby på vej" med fokus på udsatte og sårbare kommende forældre. Kurset afholdes omkring 4 gange årligt.

Gældsrådgivningen har etableret en tværgående følgegruppe, hvor medarbejdere fra Gældsrådgivningen mødes med samarbejdspartnere fra Næstved Kommune, lokale uddannelsesinstitutioner, advokatfirmaer, lokale bankfilialer o.a. Aktuelle medlemmer af følgegruppe kan oplyses ved henvendelse i Gældsrådgivningen.

## 2. KVALITETSSTANDARD FOR INDHOLD I RÅDGIVNINGEN

Gældsrådgivning Sydsjælland er et tilbud om individuel gælds- og økonomirådgivning til socialt udsatte borgere.

### 2.1 Kerneaktiviteter

Gældsrådgivning Sydsjælland tilbyder følgende typer økonomi- og gældsrådgivning:

Type 1: Forebyggende oplysning og undervisning

Type 2: Enkeltstående vejledning

Type 3: Økonomi- og gældsrådgivning

Type 4: Gældsrådgivning

Grundlæggende ydes individuel rådgivning én gang om ugen i Frivilligcenter Næstved (type 3+4) med ansatte fra Gældsrådgivning Sydsjælland til stede. Hver ugentlig rådgivningsgang indebærer 6-8 rådgivningssamtaler. Den ugentlige rådgivning er fordelt så lige uger ligger rådgivningen om aftenen (udenfor almindelig kontortid), og ulige uger ligger rådgivningen om formiddagen. Der er altid 2 rådgivere til stede ved hver rådgivningssamtale, og så vidt muligt repræsenterer de to rådgivere forskellige fagligheder for at sikre tværfaglighed, helhed og alsidighed i rådgivningen. Ved den ugentlige rådgivning tilbydes planlagt rådgivning såvel som telefonisk rådgivning til borgere, der er i forløb.

Derudover afholdes løbende type 3+4 rådgivninger i akutte situationer, hvor borgerens situation ikke kan vente på den skemalagte rådgivning.

Gældsrådgivningen har desuden løbende undervisningsindsatser (type 1), ligesom enkeltstående vejledninger (type 2) finder sted både telefonisk og ved personligt fremmøde.

## 2.2 Faglig tilgang

Rådgivningen er baseret på en præmis om, at borgeren søger rådgivning på eget initiativ og på baggrund af egen interesse. Rådgivningen foregår med fokus på hjælp-til-selvhjælp, hvor mødet mellem den råde søgende borger og den fagprofessionelle frivillige har til formål at gøre borgeren i stand til med tiden selv at håndtere sin økonomiske situation. Rådgivningen er med andre ord som udgangspunkt hjælp-til-selvhjælp.

I den konkrete rådgivningssamtale vurderer de frivillige rådgivere i dialog med borgeren i hvilket omfang borgeren selv kan håndtere situationen. Afhængig af borgerens ressourcer bliver borgeren rådgivet til selv at stå for og varetage de opgaver, der følger af rådgivningen.

## 2.3 Helhedsorienteret rådgivning

Rådgiverne i Gældsrådgivning Sydsjælland har faglige kompetencer indenfor økonomi, jura og socialfaglighed. Ved den indledende visitation af og dialog med borgeren vurderes det hvilke fagligheder, der er behov for i den konkrete rådgivning. Afhængig af borgerens behov og situation tilknyttes sociale eller juridiske kompetencer.

Der er altid 2 rådgivere i hver rådgivningssamtale, og i særlige eller komplicerede situationer kan der tilknyttes flere fagligheder eller flere rådgivere.

Hver egentlig rådgivningsgang består af et rådgiver-team på 6-8 frivillige rådgivere. Blandt disse rådgivere findes alle 3 fagligheder repræsenteret, og der er på den måde er der mulighed for at trække på de forskellige fagligheder i de konkrete rådgivningssamtaler, ligesom der er mulighed for faglig sparring på tværs af faglighederne i pauserne før og efter rådgivningssamtalerne.

Vi prioriterer, at borgere med forløb i Gældsrådgivningen har som minimum 1 fast rådgiver, som kender borgeren og situationen. Det lykkes næsten altid.

Der er altid ansatte medarbejdere fra Gældsrådgivningen til stede når der rådgives. Dermed skabes mulighed for vidensdeling mellem gældsrådgivningen og f.eks. Frivilligcentret, ligesom organisationens interne retningslinjer og værdisæt bliver tydeliggjort i rådgivningerne.

I hver egentlig rådgivningsgang er rådgivningssamtalerne lagt således, at rådgiverne sidder sammen (inkl. de ansatte medarbejdere) og på den måde kan drøfte erfaringer og overvejelser i forhold til rådgivningen.

## 2.4 Visitering og match mellem borger og rådgiver

Borgere, der henvender sig til Gældsrådgivningen, visiteres indledningsvist af projektadministrationen, hvor borgerens konkrete problemstilling klarlægges så relevante rådgivere kan tilknyttes fra første personlige møde ligesom borgerens forventninger til rådgivningen afstemmes med Gældsrådgivningens indhold og muligheder. Det gælder både ved de faste ugentlige rådgivningsgange og ved akutte samtaler.

Ved visitation afklares potentielle habilitetsproblemer, f.eks. hvilken bank borgeren er tilknyttet, da en andel af rådgiverne er nuværende eller tidligere bankrådgivere, og ikke skal have tilhørsforhold til den bank, borgeren bruger.

Inden den første rådgivningssituation får rådgiverne udleveret borgerens visitationspapir, så evt. private eller andre relationer kan imødekommes inden man sidder overfor hinanden. Hvis rådgiveren kender borgeren, fjernes denne rådgiver fra samtalen.

Det er afgørende for den individuelle rådgivning at borgeren ønsker rådgivning, og ikke er tvundet eller visiteret til rådgivningen. Gældsrådgivningen har således samarbejdspartnere, der henviser borgere til rådgivning hos os, men at visitationen sker mellem Gældsrådgivningen og den pågældende borger.

Det er et bevidst valg, at det er projektadministration, der står for visiteringen af borgere. Det skyldes, at projektadministrationen har overblik og kendskab til alle rådgivere ligesom projektadministrationen har fast og daglig tilstedeværelse i Gældsrådgivningen og derfor har overblik over muligheder ved akutte eller andre specifikke behov.

### 3. KVALITETSSTANDARD FOR KOMPETENCER

Både de frivillige rådgivere og den ansatte projektadministration arbejder i Gældsrådgivningen på baggrund af deres faglige og personlige kompetencer.

#### 3.1 Rekruttering af frivillige

De frivillige rådgivere i Gældsrådgivning Sydsjælland består af frivillige, der er uddannede eller under (sidste del af) uddannelse indenfor økonomi, juridiske eller socialfaglige områder.

Projektadministrationen har løbende fokus på, at Gældsrådgivningen har kompetencer til rådighed indenfor alle 3 fagområder, og at efterspørgslen på rådgivning passer til antallet af frivillige rådgivere.

Når efterspørgslen ikke kan dækkes med de frivillige rådgivere, igangsættes rekrutteringsproces på relevante områder – hvis der mangler socialrådgivere rekrutteres der i socialrådgiverkredse osv. Gældsrådgivningen har samarbejde med relevante uddannelsesinstitutioner, virksomheder og andre i forbindelse med rekruttering af frivillige.

Ansættelse af de frivillige rådgivere sker på samme måde som ansættelse af lønnete medarbejdere: Rådgiveren henvender sig med sin ansøgning, som gennemgås af projektadministrationen, hvorefter relevante ansøgere inviteres til personlig samtale med projektadministrationen. Gennem hele processen er fokus på 3 parametre: Faglighed, erfaring og personlige/relationelle kompetencer.

#### 3.2 Kompetencer i organisationen

Gældsrådgivningen er organiseret således, at mange forskellige kompetencer er til rådighed i rådgivningen: Der er et samspil mellem de tre fagligheder blandt de frivillige rådgivere (økonomisk faglighed, juridisk faglighed og socialfaglighed); der er et samspil mellem de frivillige rådgivere og projektadministrationen, og der er et samspil mellem de to medarbejdere i projektadministrationen. Denne forskellighed gør, at Gældsrådgivningen ofte kan dække meget bredt i både den konkrete rådgivningssituation, i visitationen og i det organisatoriske samspil med omverden.

Projektadministrationen, der er de primære bærere af organisationens interne retningslinjer og værdigrundlag, er altid til stede i forbindelse med de konkrete rådgivningssamtaler.

Viden om og forståelse for målgruppen udsatte borgere ses på flere måder i Gældsrådgivningen: Først og fremmest har Gældsrådgivningen til huse i et frivilligcenter, hvor kultur, viden og retningslinjer bl.a. har fokus på socialt udsatte, men derudover er Gældsrådgivningens organisation indrettet, så viden og kompetencer på bl.a. dette område kan deles på tværs: Rådgivninger foregår som udgangspunkt på fastlagte tidspunkter i teams, hvor alle 3 fagligheder er til stede, med deltagelse af projektadministrationen, hvor rådgiverne kender og er trykke ved hinanden, og dermed opstår der dialog og sparring om konkrete overvejelser og udfordringer. Der er på den måde en kultur i rådgivningerne, hvor rådgivere deler og bliver klogere på baggrund af sparring med f.eks. rådgivere med andre fagligheder eller kompetencer end én selv.

Gældsrådgivningen tilbyder løbende kompetenceudvikling til de frivillige rådgivere, så rådgiverne både er up-to-date om ændringer i lovgivning og praksis med relevans for økonomi- og gældsrådgivning, ligesom kurser og foredrag om f.eks. samtaleteknik, psykisk sårbarhed og lignende viden om målgruppen, tilbydes. Der tilbydes 3-4 kurser om året til alle tilknyttede rådgivere.

### **Type 2: Enkeltstående vejledning**

Ved telefoniske henvendelser vurderer projektadministrationen om borgerens problemstilling kan løses telefonisk eller om den kræver personligt fremmøde. Hvis projektadministrationen er i tvivl om noget, henvises til personligt fremmøde med relevante faglige kompetencer til stede, eller projektadministrationen kan spørge relevante rådgivere til råds inden besvarelse, eller skabe direkte telefonisk kontakt mellem rådgiver og borger.

### **Type 3+4: Økonomi- og gældsrådgivning og Gældsrådgivning**

Match mellem borger og rådgivere sker med udgangspunkt i både overordnet faglighed, og specifikke underkategorier af kompetencer. Indenfor det økonomiske område er en lang række underkategorier, som er relevante når borger og rådgiver skal matches (f.eks. inkasso, fogedretten, gældssanering m.v.). Disse parametre spiller ind i både visitationen, og i den løbende rådgivning således, at relevante kompetencer trækkes ind i rådgivningen ved behov.

Derudover er der løbende kompetenceudvikling af rådgiverne, så alle har et basalt kendskab til de fleste områder. Men naturligt har nogle rådgivere stærkere kompetencer indenfor specifikke områder end andre.

Samme princip gør sig gældende ift. andre fagområder – jura og socialrådgivning. Disse kompetencer trækkes ind i rådgivningssituationen ved behov. Dette gælder både når situationen kræver fagspecifik økonomisk faglighed og når situationen kræver tilsvarende juridisk eller socialfaglig faglighed.

## **3.3 Løbende kvalitetssikring**

På grund af Gældsrådgivningens organisering, hvor der er forskellige fagligheder, kompetencer m.v. til stede i rådgivningssituationerne og tiden rundt om, er der en stærk kultur i Gældsrådgivningen omkring sparring, vidensdeling og læring.

Organiseringen af de ugentlige rådgivningsgange er indrettet så der er tid til refleksion, sparring og vidensdeling både før og efter konkrete rådgivningssamtaler, og tiden bruges flittigt til netop dette.

Der er altid mindst 2 rådgivere med ved hver rådgivningssamtale. Der er flere grunde til dette, bl.a. at sikre helhedsorienteret rådgivning (bredde i faglighederne), men også for at skabe sikkerhed for både borgere og rådgivere omkring den konkrete rådgivning. Den interne selvevaluering sker i løbende og dialog med nære kolleger og projektadministration.

Når nye frivillige rådgivere ansættes, bliver den nye rådgiver altid tilknyttet en "ældre" rådgiver med stor erfaring som føl, så den nye kan lære kultur, retningslinjer, etik m.m. i praksis frem for teoretisk.

Rådgiverne sammensættes på kryds og tværs indenfor sit team, og alle rådgivere arbejder således tæt sammen med 6-7 andre rådgivere i konkrete rådgivningssituationer.

Der afholdes 3-4 årlige kompetenceudviklende kurser for rådgiverne med henblik på at sikre, at alle er løbende orienteret om ændringer i lovgivning og praksis med relevans for området, ligesom viden om og forståelse for målgruppen udsatte borgere udvikles løbende gennem kompetenceudviklende kurser.

Det er højt prioriteret, at rådgiverteamet trives i hinandens selskab fordi den løbende kvalitetsudvikling og tilsyn foregår i fællesskabet mellem rådgivningssituationerne. Det prioriteres, at alle rådgivere er trygge ved at italesætte egne fejl og usikkerheder, så den løbende dialog i gruppen er positiv, støttende og fagligt inkluderende.

## **4. KVALITETSSTANDARD FOR ETIK**

### **4.1 Fuldmagt og samtykkeerklæringer**

Ved telefonisk henvendelse gives mundtligt samtykke til at notere borgerens oplysninger.

Ved første personlige fremmøde underskrives samtykkeerklæring og evt. fuldmagt ved behov.

Samtykke underskrives altid og samtidig udleveres Gældsrådgivningens information om håndtering af personfølsomme data.

Fuldmagt underskrives kun hvis rådgiverne skal agere på vegne af borgeren.

Disse bilag ligger i 'borgermappen', som projektadministrationen har lavet, og som udleveres til rådgiverne umiddelbart inden rådgivningen.

### **4.2 Underretningspligt**

Alle rådgivere oplyses om deres underretningspligt jf. Servicelovens §154 i forbindelse med deres ansættelse i Gældsrådgivning. Projektadministrationen står til rådighed med praktisk bistand når der foretages underretninger.

### **4.3 Håndtering af personlige oplysninger**

Gældsrådgivning Sydsjælland har en privatlivspolitik, herunder retningslinjer, der beskriver hvordan vi håndterer følsomme personoplysninger om borgere såvel som om rådgivere. Disse retningslinjer udleveres til borgere i forbindelse med deres første personlige fremmøde (hvor de samtidig underskriver samtykkeerklæring). Rådgiverne får udleveret deres retningslinjer i

forbindelse med, at de underskriver en tro- og loveerklæring (bl.a. håndtering af personfølsom data, tavshedspligt). Projektadministrationen underskriver en tilsvarende tro- og loveerklæring.

Gældsrådgivningens privatlivspolitik findes på Frivilligcenter Næstveds hjemmeside.

Alle personfølsomme oplysninger herunder alle dokumenter vedr. borgere med forløb i Gældsrådgivningen, opbevares sikret i frivilligcentret (dette gælder både papirversioner og elektroniske versioner). Det indebærer, at ingen personfølsomme oplysninger medbringes ud af huset, ligesom der ikke ydes rådgivning udenfor huset. Al personfølsom data slettes efter max 5 år jf. Gældsrådgivningens privatlivspolitik.

#### **4.4 Erklæring fra frivillige**

Ved ansættelse underskriver alle frivillige rådgivere en tro- og loveerklæring, hvor deres forpligtelser og tavshedspligt fremgår. Tro- og loveerklæringen er gældende fra ansættelse, og ophører ikke selvom rådgiveren stopper i Gældsrådgivningen.

#### **4.5 Børneattest**

Gældsrådgivning indhenter ikke børneattest på de frivillige rådgivere, da ingen rådgivere har direkte kontakt med børn.

Vores individuelle rådgivning er ikke målrettet børn og unge under 18 år. I den forebyggende indsats (type 1 rådgivning) er tilbuddet målrettet unge fra 16 år i sammenhæng med tilbuddet om undervisning. Det er ikke relevant at inddrage forældre eller indhente forældresamtykke, da vi ikke indhenter personlige eller følsomme personoplysninger om de unge.

#### **4.6 Straffeattest**

Gældsrådgivningen indhenter ikke straffeattest på rådgiverne. Der er altid 2 rådgivere til stede i rådgivningssituationerne, hvilket bl.a. medvirker til at sikre, at Gældsrådgivningens moralske, etiske og juridiske retningslinjer overholdes.

#### **4.7 Den professionelle ansvarsforsikring**

Gældsrådgivning har en professionel ansvarsforsikring hos HDI.

#### **4.8 Varetagelse af interesser**

Udgangspunktet for al Gældsrådgivningens virke er den enkelte borgers interesser. Rådgivningen fungerer ikke som mediator mellem aktører omkring borgeren, men rådgiver med udgangspunkt i Gældsrådgivningens mål om at skabe overblik over borgerens økonomiske situation.

Gældsrådgivningen varetager ikke andre interesser end borgerens.

#### **4.9 Tavshedspligt**

Der henvises til kapital 4.4.

Der skal gøres opmærksom på, at tavshedspligten håndteres i rådgiverteamet således, at rådgivere med relationer til pågældende borgere ikke inddrages i sparring omkring disse borgere.

#### **4.10 Habilitet i rådgivningen**

Der henvises til kapitel 2.4.

#### **4.11 Lovbrud – bedrager og andre svig**

Gældsrådgivningen tilbyder ikke rådgivning i ulovlige forhold.

Der henvises til rådgivernes underretningspligt, som beskrevet i kapitel 4.2.

#### **4.12 Kontakt med tredjeparter**

Hvis Gældsrådgivningen skal i kontakt med 3. part i forhold til en borger skal borgeren udfylde en fuldmagt samt samtykkeerklæring.

### **5. KVALITETSSTANDARD FOR DOKUMENTATIONSREDSKABER**

Gældsrådgivningen har implementeret og anvender Kvalitetsmodellens dokumentationsredskaber.

#### **5.1 Aktivitetsindikatorer**

Borgere registreres i borgerens sagsmappe ved telefonisk henvendelse (visitation).

Ansigt-til-ansigt rådgivning registreres i borgerens sagsmappe når borgeren er i forløb.

Forløb registreres ved start- og afslutningsdato samt ved antallet af ansigt-til-ansigt kontakter, samt ved antal øvrige kontakter.

Aktivitetsindikatorerne optælles en gang årligt.

#### **5.2 Stamoplysninger**

Ved visitation registreres:

- Køn
- Alder
- Boligforhold
- Postnummer
- Forsørgelsesgrundlag
- Børn
- Problemstilling
- Startdato

Borgerens uddannelsesniveau registreres kun hvis dette oplyses i løbet af rådgivningssamtalerne.

Slutdato noteres ved afslutning.

Ovenstående gælder primært for type 3+4, samt for type 2 med personligt fremmøde. Ved type 2 rådgivning per telefon noteres kun begrænsede oplysninger, og ved type 1 registreres kun samlet deltagerantal og køn.

### **5.3 Opfølgning og evaluering**

Gældsrådgivningen udfærdiger alene afsluttede evalueringer, og kun på type 3+4 rådgivning samt ved type 2 rådgivning ved personligt fremmøde.

Ved afslutning af et rådgivningsforløb udfylder den/de tilknyttede rådgivere et evalueringsark på baggrund af forløbet.

Borgeren får udleveret et evalueringsark, som udfyldes på eller efter sidste rådgivningssamtale.

Derudover afsluttes alle borgere som udgangspunkt med en telefonopringning fra den tilknyttede rådgiver. Dette opkald finder som udgangspunkt sted 2-3 måneder efter sidste ansigt-til-ansigt rådgivning.