



KVALITETSSTANDARD ØKONOMISK RÅDGIVNING

Indhold

Kvalitetsstandard for organisation.....	3
Organisationens værdigrundlag	3
Rådgivningens målgruppe	3
Finansiering af rådgivningsaktiviteter	3
Rådgivernes ansættelsesforhold	3
Organisationens partnerskaber	4
Kvalitetsstandard for indhold i rådgivning.....	4
Kerneaktiviteter.....	4
Faglig tilgang	5
Kvalitetsstandard for kompetencer	7
Kvalitetsparameter	7
Rekruttering af frivillige.....	7
Kompetencer i organisationen	7
Løbende kvalitetssikring.....	8
Tabel 1: Skabelon over kompetencer i organisationen.....	9
Kvalitetsstandard for etik.....	10
Fuldmagt	10
Underretningspligt.....	11
Håndtering af personfølsomme data	11
Erklæring fra frivillige	11
Børneattest.....	12
Straffeattest.....	12
Den professionelle ansvarsforsikring	12
Varetagelse af interesser.....	13
Tavshedspligt	13
Habilitet i rådgivningen	14
Lovbrud: bedrageri og andre svig	14
Kontakt med tredjeparter	14
Kvalitetsstandard for dokumentationsredskaber.....	15
Aktivitetsindikatorer	15
Stamoplysninger	15
Opfølgning og evaluering	16

Kvalitetsstandard for organisation

Kvalitetsparameter	Kort beskrivelse af organisationens håndtering af kvalitetsparameteret – Der kan henvises til bilag efter behov
Organisationens værdigrundlag <i>Beskrivelse af, hvilke værdier organisationen bygger på.</i>	Dansk Folkehjælp arbejder for og yder støtte til de socialt dårligt stillede, psykisk og fysisk handicappede og andre svage grupper såvel nationalt som internationalt uden hensyntagen til religion, etnisk baggrund og politisk opfattelse.
Rådgivningens målgruppe <i>Beskrivelse af den målgruppe, som organisationens økonomi- og gældsrådgivningstilbud henvender sig til.</i>	Den økonomiske rådgivnings målgruppe er udsatte borgere på overførselsindkomst og med særligt fokus på udsatte familier på overførselsindkomst – herunder i særlig grad på enlige forsørgere.
Finansiering af rådgivningsaktiviteter <i>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.</i>	DFH's økonomirådgivning finansieres på 3 måder: A) samarbejdsaftalen med kommuner. DFH indgår en 2 årig aftale med en kommune hvor det fastlægges at DFH opretter og drive en uafhængig og frivillig økonomi- og gældsrådgivning målrettet kommunens udsatte borgere. Aftalen indebærer at kommunen stiller lokaler uden for de kommunale myndigheders område (eks. Biblioteker) vederlagsfrit til rådighed og udbreder kendskabet til rådgivningen via kommunale platforme og henvisninger til rådgivningen. Der indgår ingen forpligtigelse til DFH om rapportering og samarbejde til kommunen ift. den rådgivningssøgende - rådgivningen er uafhængig, uvildig og anonym. B) lokale puljer - eks. §18 eller udviklingspuljer m.v. C) regionale og/eller nationale puljer og indsamlede midler.
Rådgivernes ansættelsesforhold <i>Beskrivelse af rådgivernes ansættelsesforhold (forstået som hvorvidt de er ansat på frivillig eller lønnet basis).</i>	DFH's rådgivere er alle frivillige. Rådgiverne modtager et mindre månedligt beløb, de dækker telefonudgifter m.v. Derudover er der mulighed for kørselsgodtgørelse til møder m.v.

Organisationens partnerskaber Beskrivelse af, hvilke myndigheder og/eller foreninger som organisationen har indgået partnerskabsaftaler med samt formålet med det enkelte partnerskab.	DFH har indgået en række partnerskaber med kommuner omhandlende finansiering og samarbejde om udbredelse og henvisning. Derudover er der partnerskaber med foreninger og boligsociale organisationer omkring samarbejde ift. at komplementere rådgivningstilbuddet således at målgruppen udvides.
--	--

Kvalitetsstandard for indhold i rådgivning

Kvalitetsparameter	Kort beskrivelse af organisationens håndtering af kvalitetsparameteret – Der kan henvises til bilag efter behov
Kerneaktiviteter Beskrivelse af de kerneaktiviteter og de typer af rådgivning organisationen tilbyder. Organisation kan efter eget ønske i tillæg hertil beskrive sine samlede aktiviteter for at give et fyldestgørende billede af organisationens rådgivning.	Dansk Folkehjælp yder 4 typer af økonomisk Rådgivning: Type 1: Forebyggende oplysning og undervisning Langsigtet forebyggelse af økonomi- og gældsproblemer gennem oplysning om og undervisning i økonomi, herunder øget kendskab til rådgivningsmuligheder. 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. Der anvendes blandt andet spillet LUKSUS målrettet 9 – 10 kl.-niveau og som foreligger i både bræt- og browserversion. Type 2: Enkeltstående vejledning Vejledning om enkeltstående problemstillinger for udsatte borgere. Forebygger større problemer på sigt. Udsatte borgere med enkeltstående henvendelser. 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 3: Økonomi- og gældsrådgivning

	Rådgivning af borgere i/om privatøkonomiske forhold med et hovedfokus på at stabilisere borgerens hverdagsøkonomi. 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. Der anvendes er rådgivningsværktøj med faste skabeloner, blanketter og skabeloner. Type 4: Gældsrådgivning Rådgivning ift. at afhjælpe konkrete gældsproblematikker f.eks. i form af kreditoraftaler, vurdering af gældssaneringsmuligheder m.v. – samt at rådgive i privatøkonomiske forhold og stabilisere borgerens hverdagsøkonomi. Der anvendes er rådgivningsværktøj med faste skabeloner, blanketter og skabeloner.
Faglig tilgang <i>Beskrivelse af den faglige tilgang i organisationen som fx hjælp-til-hjælp, empowerment og samtaleteknikker. Kan eventuelt opdeles på de forskellige typer rådgivning, hvis organisationen finder det relevant.</i>	Type 1: Forebyggende oplysning og undervisning Langsigtet forebyggelse af økonomi- og gældsproblemer gennem oplysning om og undervisning i økonomi, herunder øget kendskab til rådgivningsmuligheder. Varetages af rådgivere med finansiell, socialfaglig eller juridisk uddannelse – og som har de kommunikative færdigheder der kræves for dels at kunne oplyse og informere ift. den pågældende målgruppe og dels ift. modtagergruppens størrelse, eks. klasse- eller holdundervisning på produktionsskoler, VUC eller gymnasier. Type 2: Enkeltstående vejledning Vejlede om enkeltstående problemstillinger for udsatte borgere. Forebygger større problemer på sigt. Varetages af rådgivere med finansiell, socialfaglig eller juridisk uddannelse. Type 3: Økonomi- og gældsrådgivning

	Rådgive borgere i privatøkonomiske forhold med et hovedfokus på at stabilisere borgerens hverdagsøkonomi. Der arbejdes på en hjælp-til-selvhjælpsstrategi, hvor borgeren gradvis skal oplæres og motiveres til at kunne håndtere privatfinansielle opgaver og udfordringer. Varetages af rådgivere med finansiell, socialfaglig eller juridisk uddannelse og som har erhvervet erfaring via relevant rådgiverarbejde. Type 4: Gældsrådgivning Rådgivning ift. at afhjælpe konkrete gældsproblematikker f.eks. i form af kreditoraftaler, vurdering af gældssaneringsmuligheder m.v. – samt at rådgive i privatøkonomiske forhold og stabilisere borgerens hverdagsøkonomi. Der arbejdes på en hjælp-til-selvhjælpsstrategi, hvor borgeren gradvis skal oplæres og motiveres til at kunne håndtere privatfinansielle opgaver og udfordringer. Varetages af rådgivere med finansiell, socialfaglig eller juridisk uddannelse og med erhvervet faglig erfaring i gældsafvikling, kreditorforhandling, gældssanering og fogedretsprocedurer.
Helhedsorienteret rådgivning <i>Beskrivelse af, hvordan organisationen sikrer, at organisationen tilbyder helhedsorienteret rådgivning.</i>	Ved visitationssamtalen (første samtale med projektkonsulenten) vurderer projektkonsulenten borgerens problematik og tager – om muligt - stilling til hvilken type rådgivning borgeren har brug for. Der kan således være tale om at der ved denne samtale henvises til andre instanser/rådgivninger ift. nogle af borgerens problemstillinger og andre dele betyder at der indledes et rådgivningsforløb. Første rådgivning aftales lokalt imellem den rådgivningssøgende og en/flere rådgivere (rådgiverteam). På denne måde afvikles rådgivninger på tidspunkter der passer alle parter. Det første møde omfatter underskrivelse af fuldmagter, m.v. – og derefter påbegyndes en budgetlægning samt en kreditoroversigt. De frivillige rådgivere har ansvaret for, at der fra start og gennem hele forløbet opbygges en tillidsskabende relation samt at der ved 1. møde foretages en forventningsafstemning. Ved denne første rådgivning vurderes det endvidere: - om der skal inddrages andre specialister end den økonomiske rådgiver – henvises evt. til andre. - om det drejer sig om lettere økonomiske problemer (rådgivningstype 3). Såfremt dette er tilfældet, skal der planlægges oprydning i den gældsrådgivningssøgendes økonomi samt en fremadrettet rådgivning med efterfølgende opfølgning.

	om det drejer sig om tunge/dybere/komplicerede problematikker (rådgivningstype 4), hvor der skal gives juridisk eller anden rådgivning, og om der skal tages kontakt til kreditorer, hjælpes med ansøgning om gældssanering o.a. Ved denne type problematikker foretages ligeledes efterfølgende rådgivning og opfølgning Rådgiveren sikrer, at der ved rådgivningen tages udgangspunkt i den konkrete borgers situation, og at der i hvert enkelt tilfælde overvejes en helhedsorienteret indsats og en metode til gennemførelse af indsatsen, således at den gældsrådgivningssøgende til enhver tid tilbydes relevant gældsrådgivning af høj kvalitet.
Visitering og match <i>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.</i>	Alle rådgivningssøgende borgere kontakter i første omgang Hovedkontoret på tlf.: 70 220 230, hvor den tilknyttede projektkonsulent foretager/gennemfører indledende samtale, visitering og oprettelse af borgersag. Denne sendes herefter – om nødvendigt - til det lokale rådgiverteam, hvor det enkelte team kan vurdere borgerens sag og beslutte om borgerens problematikker matcher teamets kompetencer. Første rådgivning aftales herefter lokalt imellem den rådgivningssøgende og en/flere rådgivere (rådgiverteam). På denne måde afvikles rådgivninger på tidspunkter der passer alle parter.

Kvalitetsstandard for kompetencer

Kvalitetsparameter	Kort beskrivelse af organisationens håndtering af kvalitetsparameteret – Der kan henvises til bilag efter behov
Rekruttering af frivillige <i>Organisationen lever op til kvalitetsstandard ved at beskrive, hvordan organisationen sikrer, at de frivillige, der rekrutteres, har de rette forudsætninger jf. kvalitetsmodellen</i> <i>Det kan fx være ved strategisk rekruttering af frivillige med forskellig baggrund eller samarbejdsaftaler med relevante uddannelsesinstitutioner eller virksomheder.</i>	Dansk Folkehjælp rekrutterer via opslag i frivillig-databaser, annoncer i lokalaviser, FB m.v., samt rådgivernes eget netværksamt uopfordrede ansøgninger. For alle ansøgere fordres der finansiell, socialfaglig eller juridisk baggrund og/eller erfaring. Erfaringsmæssigt udgøres langt størstedelen af de økonomiske rådgivere af nuværende eller tidligere bankrådgivere, såvel privat- som erhvervskunderådgivere.
Kompetencer i organisationen <i>Organisationen lever op til kvalitetsstandard ved at beskrive, hvordan organisationen sikrer, at den nødvendige faglige viden og de rette kompetencer er til stede i organisationen for hver type</i>	Projektkonsulenten i den økonomiske rådgivning har en finansiell uddannelse og erfaring ift. økonomirådgivning. I forbindelse med opstart af en – eller flere - ”ny(-e)” rådgiver(-e) gennemfører projektkonsulenten en første samtale, hvor rådgiverens faglige og personlige kompetencer vurderes og gennemdrøftes. Herunder gennemgås også Dansk Folkehjælps værdigrundlag for frivilligt arbejde.

<i>rådgivning, der leveres. Skabelonen i Fejl! Henvisningskilde ikke fundet. nedenfor kan anvendes.</i> <i>Det kan fx være gennem oplæring og uddannelse, team-struktur, arbejdsgangsbeskrivelser.</i>	Efter denne 1. samtale introduceres rådgiverene til økonomirådgivningens værktøjer via projektkonsulenten og i det praktiske rådgivningsforløb anvendes sidemandsoplæring – d.v.s. rådgivningsforløb afvikles sammen med en rådgiver der har erfaring i Dansk Folkehjælps økonomirådgivning. Ved helt nye teams indgår projektkonsulenten som ”sidemandsoplærer”. Dansk Folkehjælp anvender et browserbaseret rådgivningsværktøj, der sikrer at de nødvendige oplysninger og data indsamles systematisk og i dette værktøj indgår også dynamiske hjælpeetekster, huskelister m.v.
Løbende kvalitetssikring <i>Beskrivelse af, hvordan organisationen løbende følger op på kvaliteten og kompetencebehov i rådgivningen</i> <i>Det kan fx ske gennem ledelsestilsyn og supervision.</i>	Den tilknyttede projektkonsulent har kontinuerlig kontakt til såvel den enkelte frivillige rådgivningskoordinator samt til hele teamet. Der afholdes teammøder, hvor problemstillinger og -løsninger drøftes. Projektkonsulenten opdaterer løbende rådgivningsværktøjet, manualer m.v.

Tabel 1: Skabelon over kompetencer i organisationen

TYPE 1: Forebyggende oplysnings- og informationsvirksomhed.	
Kan gennemføre en gruppe-/holdbaseret oplysning/oplæg overfor udsatte grupper af borgere.	Skal have en bred viden om finansielle, socialfaglige og juridiske problemstillinger. Skal have en bred viden om udsatte borgeres problemstillinger – og unges ift. denne målgruppe Skal have erfaring med afvikling af undervisning/oplæg til større og/eller mindre hold Skal kunne motivere og fastholde interessen i målgruppen for emnet – netop på trods af emnet ”økonomi”.
Type 2: Enkeltstående vejledning	
Kan svare på konkrete henvendelser ud fra kendskab til gældende regler	Skal have en bred viden om finansielle, socialfaglige og juridiske problemstillinger. Fordrer relevant faglig uddannelse og/eller erfaring. Skal kunne henvise til relevante rådgivnings- og vejledningssteder og kunne vurdere borgerens problematikker ift. at overgå til et længerevarende rådgivningsforløb (Type 3 og/eller 4)
Type 3: Økonomi- og gældsrådgivning	
- 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 screening for behov for en helhedsorienteret indsats og henvise til andre tilbud	Fordrer relevant finansiell, socialfaglig eller juridisk uddannelse og/eller erfaring. Erfaring og viden om at opstille budget og erfaring omkring udsatte borgeres muligheder for at kunne håndtere sin økonomi – herunder mulighederne for overholdes af gældsforpligtigelser ift. et tilstrækkeligt rådighedsbeløb ift. familiens samlede situation. I forbindelse med etablering og drift af den enkelte økonomirådgivning/-team afholdes der ERFA- og introduktionsmøder, hvor der især drøftes og udveksles erfaringer ift. familiernes muligheder for at kunne håndtere den udsatte økonomi. Grundlaget for dette fokus er at den ”typiske” rådgiver er en meget (økonomi-)fornuftig person, som ikke nødvendigvis har stor erfaring med målgruppens ofte meget kaotiske livs- og familiehistorie, hvor handlemulighederne ikke nødvendigvis ligger indenfor rådgiverens erfaringsgrundlag.
Type 4: Gældsrådgivning	
- 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 fagedretssager mv.	Fordrer relevant finansiell, socialfaglig eller juridisk uddannelse og erfaring med komplicerede gældsproblematikker – herunder forældelsesfrister, gældsforpligtigelser og f.eks. forberedelse til gældssanering og fagedretssager.
Tværgående videnskrav	
- 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	I forbindelse med etablering og drift af den enkelte økonomirådgivning/-team afholdes der ERFA- og introduktionsmøder, hvor der især drøftes og udveksles erfaringer ift. familiernes muligheder for at kunne håndtere den udsatte økonomi. Grundlaget for dette fokus er at den ”typiske” rådgiver er en meget (økonomi-)fornuftig person, som ikke nødvendigvis har stor erfaring med målgruppens ofte meget kaotiske livs- og familiehistorie, hvor handlemulighederne ikke nødvendigvis ligger indenfor rådgiverens erfaringsgrundlag.

Kvalitetsstandard for etik

Kvalitetsparameter	Kort beskrivelse af organisationens håndtering af kvalitetsparameteret – <i>Der kan henvises til bilag efter behov</i>
Fuldmagt Beskrivelse af, hvornår og hvordan organisationen eller rådgiveren indhenter fuldmagter og samtykkeerklæringer. Det kan fx være i form af en organisations retningslinjer for udformning af fuldmagt..	Der arbejdes med fuldmagter m.v. når der er tale om rådgivning type 3 + 4. D.v.s. længerevarende rådgivninger, hvor rådgiveren har brug for at kunne fremsende dokumenter m.v. til kreditorer, bank etc. Dette sikres dels via rådgivningsværktøjet – hvor samtykkeerklæringer m.v. foreligger som en standard i rådgivningsprocessen – og dels via Drejebogen – hvoraf det fremgår at: Det første møde omfatter underskrivelse af fuldmagter, m.v. – og derefter påbegyndes en budgetlægning samt en kreditoroversigt. <i>Der kan være tale om følgende samtykkeerklæringer og fuldmagter:</i> Samtykkeerklæring – Persondataforordningen Fuldmagt og samtykke med vitterlighedsunderskift Fuldmagt og samtykke uden vitterlighedsunderskrift. Fuldmagt og samtykkeerklæring omfatter indhentning af oplysninger fra pengeinstitut, skattemappen og offentlige myndigheder, debitorregistret og RKI, samt andet specifikt beskrevet. Desuden samtykke til at Dansk Folkehjælp kan opbevare data og dokumenter igennem rådgivningsforløbet (kan tilbagekaldes øjeblikkeligt) Desuden fuldmagt til at redegøre for økonomisk situation til – og forhandle med – kreditorer mhp. nye aftaler.

Underretningspligt Beskrivelse af, hvordan organisationen sikrer, at underretningspligt jf. Servicelovens § 154 er kendt af rådgivere, og at de agerer i henhold til den.	Drejebog for økonomiske rådgivere indeholder et afsnit omhandlende Underretningspligten efter Servicelovens § 154. Afsnittet redegør for underretningspligten og beskriver underretningsprocessen i Dansk Folkehjælp.
Håndtering af personfølsomme data Beskrivelse af, hvordan organisationen håndterer personfølsomme data.	Dansk Folkehjælp har udarbejdet en ekstern persondatapolitik gældende for såvel hele Dansk Folkehjælps opgavefelt – samt for mere specifikke områder, hvor dette er nødvendigt. Denne Persondatapolitik er gældende for samtlige de oplysninger, som gives til Dansk Folkehjælp, og/eller som Dansk Folkehjælp indsamler, enten som led i et medlems-/frivillig-/kunde/ samarbejdspartner- eller bidragsyderforhold eller fra brugere af Dansk Folkehjælps tjenester, herunder modtagere af hjælp og ved færden på DFH's hjemmeside. I Politikken kan man læse mere om, hvilke oplysninger der indsamles, hvordan DFH håndterer oplysninger og hvor længe DFH opbevarer oplysninger m.m. Link: https://www.folkehjaelp.dk/wp-content/uploads/2018/05/Ekstern-persondatapolitik_dansk_folkehjaelp.pdf https://www.folkehjaelp.dk/wp-content/uploads/2018/05/Samtykkeerklæring.pdf
Erklæring fra frivillige Beskrivelse af, hvorvidt organisationen indhenter erklæringer fra de frivillige, hvor de formelt tilkendegiver deres forpligtelse overfor rådgivningen – og hvad erklæringen består af. Det kan fx være frivillig-kontrakter, som organisationen selv har udarbejdet.	Dansk Folkehjælps rådgivere indgår alle en frivilligaftale. Frivilligaftalen sikrer: • at rådgiveren/den frivillige har modtaget "Værdigrundlag for frivillighed i Dansk Folkehjælp" • at rådgiveren indgår aftale om tavshedspligt • at rådgiveren accepterer indhentning af straffeattest og børneattest • at rådgiveren forpligter sig til at arbejde i overensstemmelse med formålet for økonomisk rådgivning, d.v.s. efter regler og procedurer i "Drejebog for økonomisk Rådgivning". • At rådgiveren forpligtiger sig til at overholde GDPR – ved at arbejde på sikret server/fjernskrivebord.

Børneattest Beskrivelse af, hvorvidt og i hvilke tilfælde organisationen indhenter børneattest fra de frivillige rådgivere.	Dansk Folkehjælp indhenter børneattest fra samtlige frivillige i Dansk Folkehjælp, én gang årligt. <i>Behandling af negative og positive børneattester:</i> Når Dansk Folkehjælp modtager en blank (negativ) attest retur fra kriminalregistret, betyder det, at personen: • ikke har en eller flere domme for sædelighedsforbrydelser mod børn. • Den blanke attest håndteres fortroligt. Den blanke attest destrueres. Hvis Hovedkontoret modtager en positiv børneattest betyder det, at personen: • har en eller flere domme for sædelighedsforbrydelser mod børn. • Dansk Folkehjælp meddeler herefter den frivillige, at vedkommende ikke kan bruges som frivillig
Straffeattest Beskrivelse af, hvorvidt og hvornår organisationen indhenter straffeattest fra de frivillige rådgivere, samt hvilke konsekvenser en straffeattest med anmærkninger har.	Dansk Folkehjælp indhenter straffeattest fra samtlige rådgivere <i>Behandling straffeattester:</i> Når Dansk Folkehjælp modtager en blank attest retur fra kriminalregistret, betyder det, at personen: • ikke har en eller flere domme. • Den blanke attest håndteres fortroligt. Den blanke attest destrueres. Hvis Dansk Folkehjælp modtager en straffeattest med anmærkning betyder det, at personen: • har en eller flere registrerede domme. • Straffeattesten overgår herefter til Generalsekretæren, der efterfølgende kontakter den frivillige og tager stilling til om straffeattesten er "relevant ren" – hvilket betyder at rådgiveren enten kan fortsætte eller at rådgiveren ikke kan bruges som frivillig
Den professionelle ansvarsforsikring Beskrivelse af hvorvidt og hvilken professionel ansvarsforsikring organisationen har.	Dansk Folkehjælp har tegnet ansvarsforsikring for alle økonomiske rådgivere igennem HDI Gerling.

Varetagelse af interesser <i>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.</i>	Den økonomiske rådgivning er uvildig og uafhængig. Dette betyder at den enkelte rådgiver altid er ”borgerenes rådgiver” og rådgiver med udgangspunkt i borgerens interesser og under hensyntagen til værdigrundlaget: Dansk Folkehjælp arbejder for og yder støtte til de socialt dårligt stillede, psykisk og fysisk handicappede og andre svage grupper såvel nationalt som internationalt uden hensyntagen til religion, etnisk baggrund og politisk opfattelse.
Tavshedspligt <i>Beskrivelse af:</i> • <i>I hvilke situationer rådgivere er underlagt tavshedspligt, og hvordan rådgiverne orienteres om dette.</i> • <i>Hvordan der i organisationen videndeles om sager mellem rådgivere uden at bryde tavshedspligten?</i> • <i>I hvilke situationer borgere orienteres om rådgivers tavshedspligt, og hvordan der redegøres for forskellen mellem fortrolig og anonym rådgivning.</i>	Det fremgår af frivilligaftalen at: ”Jeg forpligter mig ved min underskrift til at overholde tavshedspligt med hensyn til de personlige oplysninger og private forhold, som jeg får kendskab til gennem mit frivillige arbejde”. Hvert enkelt lokalt team har adgang til teamets sager. Dette er en geografisk afgrænsning – således at forstå at et team f.eks. er ”Lokal Økonomirådgivning Hedensted”. I dette team kan der f.eks. være 4 – 6 rådgivere tilknyttet – og de har alle adgang til alle sagerne i ”Lokal Økonomirådgivning Hedensted”. Dette enkelte lokale team kan således drøfte og erfaringsudveksle inden for teamets sagsportefølje. Ved ERFA-møder imellem forskellige teams anvendes ”simpel anonymisering” – d.v.s. at der refereres til sager uden anvendelse af navn m.v. Alle rådgivningssøgende og rådgivere drøfter og informerer ift. forventninger m.v. på 1. rådgivningsmøde – jf. drejebog – omkring fortrolighed og anonymitet. Anonymiteten angår ”3. part” – idet der ikke kan oppebæres anonymitet ifm. at der anvendes netbank, kontoudskrifter m.v.

Habilitet i rådgivningen Beskrivelse af, hvordan organisationen sikrer sig, at rådgiver ikke er inhabil i rådgivningssituationen.	I rekrutteringen og visitationsprocessen fremgår det at: • Rådgivere betjener ikke borgere, der har tilknytning til den virksomhed som rådgiveren er tilknyttet – eks. er kunder i samme bank. • Rådgivere betjener ikke borgere, som rådgiverne igennem deres tidligere virke har haft tilknytning til – eks. som privatkunderådgivere. • Alle anmodninger om rådgivning forelægges/udsendes til hele rådgivningsteamet, som derefter kan tage stilling til anmodningen om at etablere et rådgivningsforløb. • For hovedparten af rådgiverne arbejdes der i 2-mands-team. Dette sikrer i høj grad mod ”enkelt-mands-perspektivet” og inhabilitetsproblematik.
Lovbrud: bedrageri og andre svig Beskrivelse af organisationens retningslinjer for håndtering af mistanke om- eller kendskab til bedrageri eller andre svig af en borger.	Af drejebog for økonomisk rådgivning fremgår det at rådgivning afvises eller afbrydes i tilfælde af kendskab eller mistanke om bedrageri og/eller svig. Det fremgår endvidere at der ikke ydes rådgivning til borgere med ”grå gæld” – d.v.s. rockergæld m.v.
Kontakt med tredjeparter Hvad er organisationens retningslinjer mht. rådgivers kontakt til tredjeparter i borgerens sag?	• Der tages kun kontakt til 3.-part efter aftale • Kontakt til 3. part kræver samtykkeerklæring • Der føres protokol/referat over kontakten

Kvalitetsstandard for dokumentationsredskaber

Kvalitetsparameter	Kort beskrivelse af organisationens håndtering af kvalitetsparameteret – Der kan henvises til bilag efter behov
Aktivitetsindikatorer Beskrivelse af, hvorvidt og hvordan organisationen registrerer aktivitetsindikatorerne: • Borger • Ansigt-til-ansigt-rådgivning • Forløb	Der registreres antal borgere i rådgivningsforløb Der registreres antal afsluttede rådgivningsforløb
Stamoplysninger Beskrivelse af, hvorvidt og hvordan organisationen registrerer stamoplysningerne: • Køn • Alder • Boligforhold • Uddannelsesniveau • Forsørgelsesgrundlag • Børn • Problemstilling • Start- og slutdato	Ved visitationssamtalen med projektkonsulent oprettes borgersagen – og ved 1. møde med rådgivningskoordinatoren/rådgivningsteamet udfyldes diverse blanketter til brug for rådgivningen – dette betyder at der registreres følgende: • Rådgivningssted • Navnet på rådgiveren • Dato for rådgivningens påbegyndelse • Samtykkeerklæring for tilladelse til udfyldelse af registreringsskemaet • Personlige oplysninger om den rådgivningssøgende: ✓ Navn, adresse, telefonnummer, evt. e-mail ✓ Alder/fødselsdato ✓ Civilstand ✓ Antal børn og deres alder ✓ Boligforhold ✓ Forsørgelsesgrundlag (overførselsindkomst) ✓ Årsag til henvendelsen til rådgivningen ✓ Type af gæld ✓ Gældens størrelse ✓ Oplysning om kreditorer ✓ Andet

Opfølgning og evaluering <i>Beskrivelse af, hvordan organisationen enten følger op løbende ved hjælp af statusredskabet eller laver afsluttende evalueringer.</i>	Dansk Folkehjælp har udviklet 2 evalueringsskemaer, der kan anvendes i rådgivningsforløbet – typisk efter 3 – 4 måneder – begge er anonyme. Skema 1 er papirbaseret – og den rådgivningssøgende kan udfylde det på stedet – eller sende det i udleveret frankeret svarkuvert. Skema 2 er browserbaseret – og via et link kan det besvares on-line – enten direkte ved afslutningen af rådgivningen eller efterfølgende af den rådgivningssøgende på egen PC/tablet/smartphone.
---	---