

Den Sociale Retshjælps Fond er en frivillig organisation, hvis kerneydelse er at levere gratis juridisk rådgivning og gældsrådgivning til borgere under indtægtsgrænsen for fri proces, herunder samfundets svagest stillede borgere, i hele landet. Derudover søger organisationen at udbrede kendskabet til den rolle, juridiske problematikker og gældsproblemer spiller for borgeren selv og samfundet generelt. Dette arbejde omfatter både indsamling og formidling af denne viden, undervisning og foredrag målrettet borgere og fagfolk såvel som retspolitisk arbejde – både nationalt og internationalt.

Siden 2007 har Den Sociale Retshjælps Fond ydet gældsrådgivning. Målgruppen har varieret, men indholdet har været det samme – DSRF søger at hjælpe vores klienter ud af en negativ gældsspiral og sikre dem mere stabilitet i hverdagen.

Den Sociale Retshjælps Fond søger altid at yde en kvalificeret, gennemsigtig og helhedsorienteret rådgivning.

Den Sociale Retshjælps Fond har gældsafdelinger i Aarhus og København.

Nedenfor findes Den Sociale Retshjælps Fonds beskrivelse af, hvordan organisationen lever op til Vidensfunktionens kvalitetsstandarder. Alle nævnte bilag kan eftersendes, hvis ønskes.

Indholdsfortegnelse

1.1	Organisationens værdigrundlag:.....	3
1.2	Rådgivningens målgruppe:.....	3
1.3	Finansiering af rådgivningsaktiviteter:	4
1.4	Rådgivernes ansættelsesforhold:	4
1.5	Organisationens partnerskaber:	5
2.1	Kerneaktiviteter:.....	6
2.2	Faglig tilgang:.....	6
2.3	Helhedsorienteret rådgivning.....	7
2.4	Visitering og match mellem borger og rådgiver:	7
3.1	Rekruttering af frivillige:	8
3.2	Kompetencer i organisationen:	9
3.3	Løbende kvalitetssikring:	9
4.1	Type 2: Enkeltstående vejledning:.....	9
4.2	Type 3: Økonomi- og gældsrådgivning:.....	10
4.3	Type 4: Gældsrådgivning:	12
4.4	Tværgående videnskrav:	13
5.1	Fuldmagt og samtykkeerklæringer:	13
5.2	Underretningspligt:	14
5.3	Håndtering af personfølsomme data:	14
5.4	Erklæring fra frivillige:	14
5.5	Børneattest:.....	14
5.6	Straffeattest:.....	15
5.7	Den professionelle ansvarsforsikring:.....	15
5.8	Varetagelse af interesser.....	15
5.9	Tavshedspligt:	16
5.10	Habilitet i rådgivningen:	16
5.11	Lovbrud: bedrageri og anden svig:	17
5.12	Kontakt med tredjeparter:.....	17
6.1	Aktivitetsindikatorer:	17
6.2	Stamoplysninger:.....	18
6.3	Opfølgning og evaluering:	20

Kvalitetsstandard for organisation - Organisationen lever op til kvalitetsstandarden

Kvalitetsparameter inkl. Kort beskrivelse af organisationens håndtering af kvalitetsparameteret

1.1 Organisationens værdigrundlag:

Beskrivelse af, hvilke værdier organisationen bygger på.

DSRF udformede i 2008 organisationens **5 grundlæggende værdier**, som fortsat er gældende:

- 1) Bæredygtige løsninger** – for både den enkelte borger og samfundet generelt
- 2) Værdighed** – vi respekterer vores klienter og den situation, de befinder sig i
- 3) Mangfoldighed** – DSRF tilstræber frivillige og praktikanter fra mange forskellige studieretninger, så vi har en bred viden og kompetenceflade, der sikrer de optimale løsninger
- 4) Engagement** – vi bekymrer os og går op i vores arbejde, hvilket betyder, at vi ikke går hjem, før vi har fundet en holdbar løsning for klienten
- 5) Dialog** – herigennem identificeres problemer og løsninger findes. Vi stræber desuden efter et samfund, hvor alle bliver hørt og har mulighed for at få indflydelse.

DSRF arbejder aktivt med disse kriterier i vores rådgiveres klientkontrakt – og i rådgivernes interne kontakt til hinanden.

- DSRFs Rådgivningsindsats sikrer, at der ydes en ensartet, gennemsigtig og kvalitetssikret gældsrådgivning ud fra DSRFs etiske regler og værdier.
- DSRFs Innovationsafdeling søger efter og forsøger at skabe bæredygtige løsninger ud fra de problematikker, vores rådgivere identificerer og viderekommunikerer.

DSRFs Sekretariat sikrer, at der rekrutteres medarbejdere fra forskellige studieretninger, og organisationens daglige ledere sikrer sig, at vores medarbejdere møder klienterne med værdighed, respekt og engagement.

1.2 Rådgivningens målgruppe:

Beskrivelse af den målgruppe, som organisationens økonomi- og gældsrådgivningstilbud henvender sig til.

DSRF har siden 2007 været åben for alle borgere under indtægtsgrænsen for fri proces. Grundet nedgang i midler og ændringer i målgruppen, derfor har DSRF dog siden sommeren 2018 primært ydet gratis gældsrådgivning til to meget specifikke målgrupper – borgere tilknyttet Kriminalforsorgens Institutioner (arrestere, fængsler, pensioner og KIF-afdelinger) samt socialt udsatte borgere tilknyttet Center for Myndighed under Socialpsykiatri og Udsatte Voksne i Aarhus Kommune. Sekundært arbejder DSRF med socialt udsatte borgere, som har en kombination af lav indkomst, gæld og lavt rådighedsbeløb. DSRF søger aktivt midler i håbet om snarest at kunne udvide målgruppen (igen) til alle borgere under indtægtsgrænsen for fri proces.

DSRF håndterer dette kvalitetsparameter på følgende måde:

- 1) Alle medarbejdere undervises i DSRFs målgruppe og deres sociale problematikker
- 2) Når en potentiel klient henvender sig til DSRF, screenes borgeren af den medarbejder, som han/hun først kommer i kontakt med, og det vurderes, om vedkommende tilhører målgruppen
- 3.1) Vurderes vedkommende at tilhøre målgruppen, oprettes denne i DSRFs system og sagsforløbet påbegyndes

hurtigst muligt.

3.2) Vurderes vedkommende til ikke at tilhøre DSRFs målgruppe, henvises borgeren til anden instans.

DSRFs gældsledere gennemgår jævnligt (dagligt / ugentligt / månedligt / årligt) de aktive klienter som kvalitetssikring

1.3 Finansiering af rådgivningsaktiviteter:

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.

DSRF gældsaktiviteter har siden 2007 primært været finansieret gennem puljemidler, nemlig Socialstyrelsens Økonomi- og gældspulje. DSRFs juridiske rådgivning modtager finansiering af Civilstyrelsen. DSRF søger ydermere løbende private og øvrige offentlige fonde i et forsøg på at kunne udvide rådgivningsindsatsen. DSRF håndtering af dette kvalitetsparameter er lige til – der holdes øje med, hvilke puljer og fonde der kan søges, og herefter går ansøgningsprocessen i gang.

I et forsøg på at kompensere de manglende offentlige midler har DSRF stiftet den socialøkonomiske virksomhed Gældskompaniet. Det er forhåbningen, at indtjeningen fra denne virksomhed vil sikre, at DSRF uanset offentlige forandringer kan bibeholde en målgruppe, der hedder "borgere under indtægtsgrænsen for fri proces". DSRF tjener ydermere jævnligt midler gennem andre foretagender – f.eks. gennem gældsundervisningskursus og foredrag. Det er dog beskedne beløb, som ikke bruges til organisationens kerneydelser (gældsrådgivning), men i stedet går til at forbedre frivilligforholdene gennem f.eks. julefrokost og sommerfester.

DSRF erkender også, at staten ikke kan løfte opgaven om at finansiere gældsrådgivning alene, og vi går derfor også andre veje i et forsøg på at sikre borgerne adgang til gratis gældsrådgivning – gennem private fonde og oprettelsen af Gældskompaniet, der er et betalingstilbud for de borgere, der ligger over indtægtsgrænsen for fri proces. Det er forhåbningen, at de private kreditorer også på sigt vil støtte dette initiativ økonomisk, så borgerbetalingen bliver så minimal som muligt. DSRF gør derved en stor arbejdsindsats for at fordele finansieringsbyrden mellem forskellige aktører. DSRF gør derudover løbende reklame for vores gældskurser og foredrag, så vi derigennem kan supplere vores indtægter.

1.4 Rådgivernes ansættelsesforhold:

Beskrivelse af rådgivernes ansættelsesforhold (forstået som, hvorvidt de er ansat på frivillig eller lønnet basis).

DSRF rekrutterede de første frivillige gældsrådgivere i efteråret 2007. I 2008 blev de første gældspraktikanter rekrutteret til kontoret i Aarhus sammen med blandt socialrådgiverstuderende fra VIA College. Siden har DSRF haft ca. 100 frivillige og praktikanter tilknyttet DSRFs forskellige afdelinger hvert år gennem de sidste 12 år. Praktikanterne rekrutteres primært via erhvervsakademierne rundt om i Danmark. DSRF har først tal på, hvor mange praktikanter der rekrutteredes fra 2011, men siden da har 429 praktikanter fra forskellige studieretninger været igennem DSRFs kontorer.

Langt de fleste gældsrådgivere i DSRF er praktikanter (3-5 måneder pr. semester), som typisk fortsætter som frivillige i 6-12 måneder – der er ydermere p.t. ansat to fuldtidsansatte gældsledere, en på kontoret i Aarhus og en på kontoret i København. Tilskuddet fra Socialstyrelsen dækker kun en gældsleder på 18 timer i Aarhus, og der arbejdes derfor løbende på at skaffe midler, så dette kontor kan opretholde en gældsleder på fuld tid. Kontoret i Aarhus har ligeledes en teamleder, ansat i en 8-4-ordning, hvilket betyder, at man får løn for 8 timer og arbejder 4 timer frivilligt for at støtte lederne i deres kvalitetssikring. Resten af organisationens 25 gældsrådgivere arbejder frivilligt – 11 af disse som en del af deres uddannelsespraktik.

DSRF bruger mange ressourcer på at opretholde dette parameter som primært varetages af vores sekretariatsansvarlige, der sammen med fire HR-praktikanter pr. semester (2 i Aarhus og 2 i København) står for to store rekrutteringsrunder pr. år, hvorigennem vores praktikanter findes. Derudover søger vi løbende frivillige, som ansættes hele semesteret igennem – alt efter behov og tildelte midler det pågældende semester. DSRF har i dag måttet have langt færre gældsrådgivere grundet nedgang i midler – i takt med, at flere midler kommer til igen, rekrutteres tilsvarende lønnede, frivillige og praktikanter.

1.5 Organisationens partnerskaber:

Beskrivelse af, hvilke myndigheder og/eller foreninger organisationen har indgået partnerskabsaftaler med samt formålet med det enkelte partnerskab.

Allerede inden Gældsrådgivning blev startet i 2007, havde DSRF sine første samarbejdspartnere – nemlig SKAT, RKI, politiet, fogedretten, større inkassovirksomheder m.fl., som hjalp DSRF med at udforme en gyldig fuldmagt, fælles processer m.v.

DSRF har siden 2008 og igen løbende i forbindelse med tildeling af nye midler indgået partnerskab med 26 af Kriminalforsorgens institutioner og Center for myndighed i Aarhus kommune. DSRF har derudover aftaler med yderligere af Kriminalforsorgens institutioner om, at de kan ringe til DSRF, hvis de har behov for hjælp. DSRF kommer IKKE på besøg hos disse, men kun de 26, som har indskrevet dette i deres samarbejdsaftale med DSRF. Formålet med disse partnerskaber var at opfylde Socialstyrelsens krav til tværsektionelle samarbejdspartnere i deres økonomi- og gældspulje samt at koordinere en indsats for kommende, nuværende og tidligere indsatte, så de kan få styr på deres økonomi og dermed bedre chancer for en god resocialisering, samt for socialt udsatte borgere, så de får flere ressourcer til at skabe sig en bedre fremtid.

DSRF har udarbejdet formaliserede, skriftlige samarbejdsaftaler, hvori rammerne og grænserne for samarbejdet er sat siden 2008 (se eksempel på en samarbejdsaftale med en af Kriminalforsorgens institutioner samt Center for Myndighed i bilag 1a og 1b.) Ydermere er der hertil udarbejdet vejledninger for hvert sted, vores rådgivere besøger, som også er godkendt af de respektive steder – for blandt andet at sikre gennemsigtighed i vores indsats hos vores samarbejdspartnere.

DSRF har tidligere besøgt langt flere af Kriminalforsorgens institutioner såvel som varetaget øvrige opsøgende indsatser, blandt andet i udsatte boligområder, væresteder og boformer for socialt udsatte borgere, biblioteker

m.v. Dette er dog ikke længere muligt i samme omfang grundet nedgang i midler, og der søges derfor løbende flere midler for at kunne genoptage de mange velfungerende partnerskaber.

Kvalitetsstandard for organisation - Organisationen lever op til kvalitetsstandarden

Kvalitetsparameter inkl. kort beskrivelse af organisationens håndtering af kvalitetsparameteret

2.1 Kerneaktiviteter:

Beskrivelse af de kerneaktiviteter og de typer af rådgivning organisationen tilbyder. Organisationen kan efter eget ønske i tillæg hertil beskrive sine samlede aktiviteter for at give et fyldestgørende billede af organisationens rådgivning.

Organisationens kerneaktiviteter har siden 2007 bestået af gældsrådgivning (og juridisk rådgivning samt en social indsats), herunder rådgivning, vejledning og sagsbehandling. Rådgivningen og sagsbehandlingen er kvalificeret, ensartet, gennemsigtig og helhedsorienteret. En del af denne kerneindsats er den opsøgende indsats, som DSRFs Fængselsrejsehold og Rådgivningsteam yder, som er så essentiel for, at de to specifikke målgrupper, kommende, nuværende og tidligere kriminelle samt socialt udsatte, rent faktisk får den hjælp, som de har brug for. En anden del af DSRF kerneydelser er at yde hjælp til selvhjælp. Til det har DSRF oprettet en række værktøjer, bl.a. hjemmesiderne dinretshjaelp.dk samt blividinbolig.dk. Kerneaktiviteter tilvejebringes ydermere gennem ansættelse af egnede ledere, frivillige og praktikanter, der skal løfte rådgivningen og sagsbehandlingen samt gennem ansøgningen af midler hos offentlige puljer og private fonde.

DSRF håndterer dette kvalitetsparameter på flere forskellige måder: Først og fremmest skal alle medarbejdere leve op til DSRFs etiske regler, som indeholder rammerne for organisationen som helhed (se bilag 2).

DSRF bryder ydermere sin kerneaktivitet, gældsrådgivningen, op i et gældsrådgivningstrinsystem inspireret af bekendtgørelse om tilskud til retshjælpskontorer og advokatvagter, så rådgiverne derigennem kan klassificere problemstillinger og derudfra lægge en kvalificeret såvel som realistisk handleplan. (se bilag 3a til 3c). Hertil kommer dertilhørende retningslinjer, procesbeskrivelser, arbejdsgange, vejledninger og tjeklister, som tilsammen bidrager til, at vores rådgivere levere en ensartet, kvalificeret og gennemsigtig gældsrådgivning (se bilag 4). For at denne kerneaktivitet kan ydes, skal DSRF naturligvis ansætte de rigtige folk med de rette kompetencer til at løfte opgaven. DSRF har derfor særlige krav til rådgivernes baggrund (se bilag 5).

2.2 Faglig tilgang:

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.

Siden 2007 har DSRF haft den faglige tilgang, at alle medarbejdere skal have forudsætningerne og kompetencerne til at løfte arbejdsopgaverne i organisationen. Medarbejderne modtager derfor oplæring, startkursus eller mentorforløb, og de har adgang til værktøjer og supervision. Derudover modtager de løbende evalueringer af deres arbejde af lederne, der gennemgår deres klienter og sikrer sig, at medarbejderen har taget højde for alt relevant.

DSRF går meget op i at fastholde den faglige kvalitet af den rådgivning, der udføres. Af samme grund findes der procedurer og vejledninger for alle de arbejdsopgaver, der skal udføres – de administrative såvel som dem, der

drejer sig om sagsbehandling. Medarbejdernes faglige tilgang til arbejdet stammer desuden fra deres studiemæssige baggrund. DSRF stiller krav til, hvilket studie rådgiverne skal gå på, samt hvor meget erfaring de skal have herfra, før de kan blive ansat (se senere parameter for uddybning heraf). Igennem deres studie har medarbejderne lært om f.eks. juridisk metode og økonomiske procedurer og sammenholdt med DSRFs interne undervisning betyder det, at de alle ved, hvordan de skal gribe opgaverne an. DSRFs faglige tilgang til rådgivningen kan derudover beskrives med tre simple ord: den skal være kvalificeret, gennemsigtig og helhedsorienteret.

2.3 Helhedsorienteret rådgivning

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

DSRF blev i sin tid sat i verden for at sikre en helhedsorienteret rådgivning i forhold til hhv. gældsproblematikker, juridiske og/eller sociale problematikker. Derfor søger DSRFs rådgivere også for at screene borgeren ved første henvendelse, så vi sikrer os, at vi har et fuldt indblik i klientens situation – en proces, der blev indført i 2008. Hvis klienten har problematikker ud over sin gæld, kan processen tage forskellige retninger:

- 1) Klienten henvises til DSRF Juridiske afdeling
- 2) Klienten overdrages til vores Social Managere, der hjælper med at få styr på mere sociale problematikker
- 3) Klienten henvises til en anden instans, herunder advokater, offentlige myndigheder, øvrige retshjælps- og gældsrådgivningsorganisationer m.v.

Hertil kommer, at der er indgået en gensidig henvisningsaftale med DSRFs primære samarbejdspartnere, lige som DSRF igennem årene har opnået en vis status i forhold til henvisning af borgere, og DSRF får derfor sekundært henvist borgere fra mange steder, som fx frivillige organisationer, sundhedsvæsnets og offentlige myndigheder. Omvendt har DSRF også indgået forskellige henvisningsaftaler i forhold til de klienter, som DSRF møder, som har brug for en mere omfattende social indsats.

Alle DSRFs medarbejdere bliver oplært, inden de har klient / kreditor eller anden ekstern kontakt – dette igennem et undervisningsforløb med efterfølgende mentorvagter. Herigennem lærer de at tage imod nye henvendelser og screene klienten for problematikker, så der herefter kan foregå en helhedsorienteret rådgivning, hvor der bliver taget hånd om alle problematikker – hvis rådgiveren ikke selv har de rette kompetencer, henviser de ham/hende til en anden instans, der har – her tages lederen ofte med på råd, så det sikres, at klienten ikke bliver tabt mellem to stole.

Ydermere bidrager DSRFs værktøjer til at sikre, at der er ydet en helhedsorienteret såvel som kvalificeret gældsrådgivning samt øvrige indsatser alt efter behov.

2.4 Visitering og match mellem borger og rådgiver:

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.

Visiteringen af borgere har været varierende siden 2007 alt afhængig af, hvilke krav der blev sat for målgruppens rammer, og om der var krav om samarbejdspartnere.

Lige nu er visiteringen af klienter til Gældsafdelingen simpel, da den primært foregår gennem de ansatte i

Kriminalforsorgens institutioner og hos Center for Myndighed i Aarhus Kommune.

Hvis en klient selv henvender sig skriftligt, personligt eller telefonisk, stiller vores medarbejdere bestemte spørgsmål for at sikre sig, at de hører under vores målgrupper. De sidste to år har DSRF meldt ud om ændringer i vores målgrupper, og vi får derfor også kun borgere henvist fra steder, hvis målgruppe er indsatte eller socialt udsatte i Aarhus kommune.

DSRF har standardiserede procedurer for, hvordan borgere visiteres gennem samarbejdsaftaler, samt hvordan vores medarbejdere tager imod nye henvendelser telefonisk, skriftligt eller personligt.

I forhold til det rette match mellem borger og rådgiver tager DSRF kun højde for det faglige match og ikke det personlige. DSRF sikrer sig gennem studiebaggrund, erfaring og interne uddannelsesforløb, at alle medarbejdere har de faglige kompetencer til at tage sig af klientens problemstillinger.

Det faglige match, at medarbejderen har kompetencerne til at løse borgernes problematikker, sikres på to måder:

- 1) medarbejderne kommer alle med en relevant studiebaggrund ift. DSRFs kerneydelser, og de indgår desuden i et intern undervisningsforløb, så de er klædt på til opgaven
- 2) gennem samtale og screening af klienten undersøges vedkommendes problematikker – er problematikkerne økonomiske, tilknyttes en gældsmanager sagen, er problematikkerne juridisk, tilknyttes en Juridisk Manager, og/eller er problematikkerne sociale tilknyttes en Social Manager.

Kvalitetsstandard for organisation Organisationen lever op til kvalitetsstandarden

Kvalitetsparameter inkl. kort beskrivelse af organisationens håndtering af kvalitetsparameteret

3.1 Rekruttering af frivillige:

Organisationen lever op til kvalitetsstandarden ved at beskrive, hvordan organisationen sikrer, at de frivillige, der rekrutteres, har de rette forudsætninger jf. kvalitetsmodellen

Det kan fx være ved strategisk rekruttering af frivillige med forskellig baggrund eller samarbejdsaftaler med relevante uddannelsesinstitutioner eller virksomheder.

DSRF har siden 2008 haft klare regler for, hvilken baggrund de frivillige skal have for at arbejde i DSRFs Gældsrådgivning. Gældsmanagere skal have følgende kvaliteter: Finansbachelor: 6.-7. semester / Stud.oecon.: 5.-10. Semester / Stud.merc.jur: 5.-10. Semester / Stud.merc.: 5.-10. Semester / Stud.soc.: 5.-10. semester / Stud.jur.: 5.-10. semester / Stud.merc.aud.: 1.-4. semester

De Juridiske Managere skal studere jura på minimum 7. semester, mens Social Managerne skal studere jura på minimum 3. semester eller være i gang med andre relevante uddannelser som fx socialrådgivere, psykologer m.v.

DSRF har derudover aftaler med forskellige uddannelsesinstitutioner: DSRF får tildelt minimum 3 HR-praktikanter fra hhv. Københavns professionshøjskole og VIA University College samt 2-4 socialrådgiverstuderende hvert semester fra Københavns professionshøjskole. Derudover er DSRF fast inventar på Erhvervsakademiernes invitationsliste, når de afholder karrieredage. De frivillige rekrutteres ellers gennem forskellige jobportaler og de sociale medier. Rekrutteringen af frivillige og praktikanter foregår gennem to store rekrutteringsrunder, der løber gennem hhv. forårs- og efterårssemesteret.

3.2 Kompetencer i organisationen:

Organisationen lever op til kvalitetsstandarden ved at beskrive, hvordan organisationen sikrer, at den nødvendige faglige viden og de rette kompetencer er til stede i organisationen for hver type rådgivning, der leveres.

Skabelonen nedenfor kan anvendes.

Det kan fx være gennem oplæring og uddannelse, team-struktur, arbejdsgangsbeskrivelser.

DSRF har en lang række faglige kompetencer til stede i organisationen – fordelt ud på de forskellige afdelinger. Blandt medarbejderne findes derfor en bred viden inden for økonomi, jura, HR, kommunikation, politik og administration. Se tabel 1 for svar for uddybende svar.

DSRF har en række tiltag, der skal sikre, at organisationen har den rette viden og de nødvendige faglige kompetencer. Dette sker først og fremmest gennem kravene til rekruttering, som beskrevet ovenfor. Derudover gennemgår medarbejderne oplæring og uddannelse, og organisationen sammensætter folk i teams alt efter, hvilken arbejdsopgave de skal stå for. Derudover findes der arbejdsgangbeskrivelser og værktøjer, som skal sikre, at medarbejderne har al nødvendig viden til deres rådighed. For at sikre kvaliteten af disse værktøjer udvikles de i samarbejde med eller godkendes af anerkendte fagfolk, f.eks. Line Barfod, Lars Lindencrone Petersen og Karsten Müller, som alle er medlemmer af DSRFs Advisory Board.

3.3 Løbende kvalitetssikring:

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

DSRF indførte i 2008 fast procedure for kvalitetssikring gennem ledelsestilsyn og supervision kvalitetstjekkes de frivilliges og praktikanternes arbejde, f.eks. vha. klientgennemgange. Ingen frivillige må desuden sende svar ud på en sag, hvis dette svar ikke er godkendt af lederne, og der skal desuden udarbejdes en handleplan, som både leder og klient skal godkende. Igennem disse ledelsestilsyn får organisationen løbende information, om kvaliteten af rådgivningen er i orden eller der er behov for en tilførsel af kompetencer.

DSRFs Sekretariat har siden 2009 afholdt MUS- og siden også henholdsvis GRUS- og TUS-samtaler med organisationens ledere, frivillige og praktikanter 2 gange om året – herigennem får vi yderligere indsigt i, om de forskellige afdelinger fungerer som de skal, eller om der er brug for kompetencetilførsler.

Skabelon over kompetencer i organisationen

4.1 Type 2: Enkeltstående vejledning:

Kan svare på konkrete henvendelser ud fra kendskab til gældende regler

DSRFs Gældsrådgivning har siden 2008 bygget på et trinsystem inspireret af bekendtgørelsen om tilskud til retshjælpskontorer og advokatvagter. Dette blev skabt for at skabe gennemsigtighed i sagsbehandlingen, da der på denne tid ikke var et alment "sprog" eller definition for den rådgivning, der blev udført.

Deloitte's Type 2 gældsrådgivning svarer til den rådgivning, som DSRF foretager på trin 1, se bilag 6 for en mere detaljeret gennemgang af trinsystemet. For at DSRFs medarbejdere kan svare på konkrete henvendelser, skal de naturligvis have viden om og kendskab til de gældende regler, der findes på området, det kan f.eks. dreje sig om bankernes standardprocedurer og hvilke muligheder de tilbyder, inkassoprocessen og lovgivningen og kravene til

gældsanering. Derudover er det naturligvis også en forudsætning, at medarbejderne har gode kommunikationskompetencer, så de kan formulere svarene til borgerne på en præcis og forståelig måde.

Organisationen sikrer, at alle medarbejderne er i besiddelse af disse kompetencer og denne viden, på flere måder – medarbejderne bliver alle rekrutteret på baggrund af deres studiemæssige baggrund, hvorfra de allerede har en grundlæggende viden. Derudover gennemgår de DSRFs interne undervisningsprogram eller mentorvagter, inden de selvstændigt bliver sat til at sagsbehandle. Medarbejderne får viden om blandt andet følgende emner gennem undervisningen:

- *Klageinstanser*
- *Hæftelsesforpligtelser og problematikker, herunder kaution, solidarisk hæftelse mv.*
- *Budgetlægning og betalingsevne*
- *Kreditoplysningsbureauer (overblik, registrering, adgang, sletning af registrering etc.)*
- *Fogedretten (grundlag, fogedrekvision, tilsigelse + forkyndelse, mødepligt og udeblivelse, hvordan ser der ud i fogedretten?, selve fogedretsmødet (forløb, det gode, velforberejede fogedretsmøde), bisidder / repræsentant med fuldmagt, oplysningspligt, risiko for at blive taget i forvaring, foretagelse af udlæg evt. afhentning af genstande og tvangsauktion, udlæg i depositum, trangsbeneficiet, insolvenserklæring, særligt om umiddelbare fogedforretninger)*
- *Juridisk screening af kreditorkrav (egeninkasso), fremmedinkasso (udenretlig og retlig), forældelse og afbrydelse heraf, rykkergebyrer, kompensationsbeløb, inkassogebyr, inkassoomkostninger etc.)*
- *Offentlige kreditorer (lønindeholdelse, indregning af restskat, modregning, udbetaling Danmark, kommunal inddrivelse, politibøder etc.)*
- *Pengeinstitutter/banker (Nem Konto og ret hertil, modregningsmuligheder, klager, fordele og problemer ved at få oprettet en budgetkonto etc.)*
- *Kreditorprioritering, håndtering og forhandling (prioritering af kreditorkrav, handleplan, eksekvering)*
- *Gældssanering/eftergivelse*

Denne viden får DSRF-medarbejdere når de starter, og herigennem får de kompetencerne til at svare på konkretet henvendelser.

4.2 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*

Type 3 gældsrådgivning svarer overordnet til den rådgivning, som DSRF foretager på trin 2, men også i den mere

uddybende del på trin 3, se bilag 6 for en mere detaljeret gennemgang af trinsystemet.

For at DSRFs medarbejdere skal kunne håndtere de beskrevne opgaver, kræver det en specificeret viden. For at kunne afklare borgernes økonomi skal de bl.a. vide, hvordan de indhenter information fra borgeren, samt hvordan de får fat i pensionsmeddelelser, kontoudtog, lønseddel, samlede gældsforpligtelser etc. Dette kan komme fra borgeren selv, men borgeren kan også screenes hos forskelle institutter.

For at kunne udarbejde et budget skal medarbejderen have styr på ovenstående – budgettet kan ikke lægges, før borgerens økonomi er afklaret. Medarbejderen skal derved have viden om indkomst og udgifter og skal have forståelse for, hvordan et ansvarligt budget ser ud, samt hvor mange penge det er realistisk at bruge på de forskellige poster. Denne viden er også forudsætningen for, at medarbejderen kan optimere budgettet.

Før de kan rådgive i ansvarlig økonomisk adfærd og det økonomiske system, skal de selvfølgelig vide, hvad dette indebærer – hvordan er det økonomiske system opbygget i Danmark (banker, lånudbydere, offentlige ydelser, sociale ydelser, forskellige tilskud og bidrag). At støtte borgeren i håndteringen af den daglige økonomi kræver desuden en række personlige kompetencer – kommunikationsforståelse, respekt og empati.

Før medarbejderne kan udarbejde et gældsoverblik, skal de vide, hvilke oplysninger de er relevant at indhente, samt hvordan de indhenter disse – f.eks. gennem en juridisk screening. De skal herefter gennemgå kravet, renten og inkassoomkostninger.

At lave en betalingsevnevurdering indebære ligeledes evnen til at indhente de korrekte oplysninger – her skal medarbejderen f.eks. kende til klientens forskellige rådighedsbeløb.

Screening for behov for gældsrådgivning og for en helhedsorienteret indsats eller henvisning til anden instans kræver de samme kompetencer – medarbejderen skal vide, hvordan man afholder en indledende samtale med klienten, hvorigennem klientens problematikker og relevante oplysninger bliver belyst. Medarbejderen skal vide, hvordan han/hun spørger ind til klienten, så der sker en fuld behovsafdækning. Dette kræver også en række personlige egenskaber såsom evnen til at lytte og evnen til at forholde sig kritisk over for, hvad klienten fortæller (flere kan finde på at lyve eller skjule facetter, fordi de er flove over, hvordan det fremstiller dem), så de kan skille sandt fra falsk.

Der er derved en række forskellige kompetencer og viden, der skal til, før medarbejderen kan udføre de beskrevne opgaver – DSRF sikrer at medarbejderen har disse kompetencer, gennem korrekt rekruttering (ansættelsessamtalen sikrer, at de har en brugbar baggrund), intern undervisning (som beskrevet i punktet ovenfor) samt mentorvagter. Desuden vil nye medarbejdere altid blive inviteret til at deltage i møder/indledende samtaler med garvede medarbejdere, så de kan se, hvordan sådanne skal foregå, før de selv får ansvaret for at tage disse.

4.3 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-/afdrags-ordninger på vegne af borger
- Kan rådgive i fogedretssager mv.

Type 4 gældsrådgivning svarer overordnet til den rådgivning, som DSRF foretager på trin 3, se Bilag 6 for en mere detaljeret gennemgang af trinsystemet.

Før medarbejderne kan gennemføre en grundig gennemgang af krav ift. Forældelsesfristen, skal de naturligvis kende til de forskellige forældelsesfrister og de forskellige fundamentaler (betalingspåkrav, frivillig forlig, skyldnererklæring, gældsbrief, faktura m.v.).

Før de kan screene for muligheden for og hjælpe med ansøgningen til eftergivelse eller gældssanering, skal de naturligvis kende til lovgivningen herfor og de forskellige betingelser, klienten skal opfylde, hvis det skal være en mulighed – f.eks. skal klienten have afklarede økonomiske forhold og en fast bopæl. Sådan er der en række betingelser, som medarbejdere skal kende til og derudfra vurdere, om klienten lever op til. Dette betyder naturligvis også, at medarbejderen skal være i stand til at indhente en række oplysninger om klienten, så han/hun kan vurdere, om betingelserne passer med klientens situation. Medarbejderen skal derved vide procedurerne for at søge om eftergivelse / gældssanering – f.eks. er der et officielt skema, der skal udfyldes og indsendes ved ansøgning

Før medarbejderen kan forhandle med kreditorer, skal de naturligvis først kende til klientens situation – de skal have afklaret klientens økonomiske situation, have skabt et overblik og udregnet betalingsevnen. Derudover skal de have viden om forhandlingsteknik, og de skal have en forståelse for, hvordan en god aftale ser ud for begge parter.

Før medarbejderen kan rådgive i fogedretssager, skal de kende til procedurerne i fogedretten, så de derved kan forberede klienten på det, der venter vedkommende – f.eks. om de skal sørge for at have nogle bestemte dokumenter med (budget, samlede gældsforpligtelser) og hvilket resultat, der kan være af sagen (udlæg, insolvenserklæring).

Der er en derved en række forskellige kompetencer og viden der skal til, før medarbejderen kan udføre de beskrevne opgaver – DSRF sikrer, at medarbejderen har disse kompetencer gennem korrekt rekruttering (ansættelsessamtalen sikrer, at de har en brugbar baggrund), intern undervisning (som beskrevet i denne skabelons første punkt) samt mentorvagter.

4.4 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

DSRF har siden 2007 udarbejdet, videreudviklet og opdateret en række interne retningslinjer og et intern værdigrundlag (beskrevet under "Organisationens værdigrundlag), som medarbejderne bliver undervist i ved deres opstart.

Medarbejderne bliver desuden introduceret til målgruppen fra deres ansættelses start – meget få har på forhånd erfaring med at have kontakt til socialt udsatte borgere, og det er derfor også vigtigt at klæde medarbejderne på til det, der møder dem. Det er ledernes ansvar at sikre, at medarbejderne har en forståelse for de mennesker, de sidder over for. Dette sker gennem undervisning, morgenmøder og samtaler.

Det er ligeledes ledernes ansvar løbende at orientere om ændringer i lovgivning og praksis med relevans for økonomi- og gældsrådgivning. Dette sker gennem en række interne kommunikationskanaler, f.eks. forsiden af DSRFs intranet, morgenmøder, internt nyhedsbrev eller fysiske ophæng på tavlerne, der er placeret i kontorerne.

Kvalitetsstandard for organisation Organisationen lever op til kvalitetsstandarden

Kvalitetsparameter inkl. kort beskrivelse af organisationens håndtering af kvalitetsparameteret – der kan henvises til bilag efter behov

5.1 Fuldmagt og samtykkeerklæringer:

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.

DSRF har arbejdet med brugen af fuldmagter siden 2007, hvor DSRF udarbejde en fuldmagtsskabelon i samarbejde med SKAT, RKI, fogedretten, politiet, kommunen og større inkassovirksomheder og kreditorer. Denne fuldmagt er løbende blevet gennemgået for at sikre, at den følger med tiden.

DSRF indhenter fuldmagter, så snart den pågældende sag kræver, at vi handler på klientens vegne – f.eks. hvis vi skal tage kontakt til kreditorer, offentlige instanser, DBR, RKI eller kommunen. Det vil sige, at der som udgangspunkt indhentes fundmagter ved alle trin 2-3 sager. Fuldmagten kan enten sendes på (krypteret) mail, brev eller afleveres fysisk.

Medarbejdernes handlemuligheder i forbindelse med besiddelsen af fuldmagten, følger naturligvis de rammer, som aftaleloven stiller op, og en klient kan altid tilbagetrække fuldmagten, hvis han ikke længere ønsker at modtage DSRFs hjælp. Fuldmagten bliver under alle omstændigheder destrueret ved sagens afslutning. Se bilag 7 for udformningen af fuldmagten.

5.2 Underretningspligt:

Beskrivelse af, hvordan organisationen sikrer, at underretningspligt jf. servicelovens § 154, er kendt af rådgivere, og at de agerer i henhold til den.

DSRF har siden 2007 haft en skærpet underretningspligt, som alle medarbejdere er klar over. Vores tætte kontakt til målgruppe og vores store kendskab til sagen betyder, at vi skal være ekstra opmærksomme på uregelmæssigheder og har en ekstra pligt til at indberette vores bekymringer. Det er ledernes ansvar at sikre, at alle nye medarbejdere får besked om dette på deres første arbejdsdag. Lederne holder sig desuden orienteret i alle frivilliges og praktikanter sager, og er opmærksom på, hvis de støder på en problemstilling, der hører under underretningspligten. Situation bliver altid vendt medarbejder og leder imellem, så det sikres, at vi hverken handler over- eller underilet.

5.3 Håndtering af personfølsomme data:

Beskrivelse af, hvordan organisationen håndterer følsomme personoplysninger.

DSRF har fra organisationens start og herefter løbende udarbejdet en række dokumenter ud fra gældende lovgivning, om hvordan personfølsomme oplysninger skal håndteres i organisation. I foråret 2018 var disse omfattet af en gennemgående opdatering, så de blev tilpasset den GPDR-lovgivningen – se bilag 8a-8p. Hos DSRF anvender vi en række personfølsomme data, og disse skal naturligvis håndteres i overensstemmelse med loven. Opbevaringen af oplysninger kan ske både fysisk og elektronisk. Adgangen begge steder er begrænset til specifikke medarbejdere, og oplysningerne er beskyttet mod uautoriseret offentliggørelse og mod, at uvedkommende får adgang eller kendskab til dem.

DSRF anonymiserer alle klientoplysninger, når vi ikke længere er pålagt at skulle gemme dem, eller når der ikke længere er et formål med opbevaring heraf. DSRF sletter naturligvis alle oplysninger om en klient, hvis denne anmoder om dette.

5.4 Erklæring fra frivillige:

Beskrivelse af, hvorvidt organisationen indhenter erklæringer fra de frivillige, hvor de formelt tilkendegiver deres forpligtelse overfor rådgivningen – hvilke de indhenter og hvad de består af.

Det kan fx være frivillig-kontrakter, som organisationen selv har udarbejdet.

DSRF har arbejdet med frivillighedskontrakter siden organisationens start i år 2007. Disse er gennem tiden blevet udviklet, i takt med at rammerne for de frivilliges arbejde har ændret sig. Alle DSRFs medarbejdere, ansatte, praktikanter såvel som frivillige skal underskrive en frivilligkontrakt, hvori arbejdsopgaver, arbejdstid, frivagter, opsigelse m.v. fremgår. Se bilag 9. Derudover underskriver alle medarbejdere en tavshedserklæring, se bilag 10, og IT-bestemmelser, se bilag 11.

5.5 Børneattest:

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

Der indhentes ikke børneattester, da vores rådgivere ikke kommer i kontakt med børn under 18 år.

5.6 Straffeattest:

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

DSRF har siden 2007 indhentet straffeattester på alle juridiske og økonomiske medarbejdere inden ansættelse. Arbejder rådgiverene i administrationen med regnskab og bogholderi, eller sidder de som gældsmanagere og rådgivere i gældsafdelingen, må de ikke være straffet for økonomisk kriminalitet eller formueforbrydelser som eksempelvis bedrageri eller skyldnersvig mv.. Er dette tilfældet, bliver de ikke ansat.

Generelt for alle DSRF-medarbejdere gælder det, at de ikke må være straffet for bedrageri, f.eks. ID-tyveri, økonomisk kriminalitet eller IT-kriminalitet. Hvis de tidligere har begået sådan kriminalitet, kan de ikke ansættes. Andre former for kriminalitet, f.eks. vold, tyveri, hærværk, er ikke nødvendigvis en hindring for, at personen bliver ansat. Her tages en individuel vurdering i hvert enkelt tilfælde.

Der indhentes ikke straffeattester på DSRFs multimediedesignere og politiske konsulenter, da de ikke igennem deres arbejde kommer i kontakt med klienter eller klient- og medarbejderoplysninger.

5.7 Den professionelle ansvarsforsikring:

Beskrivelse af hvorvidt og hvilken professionel ansvarsforsikring organisationen har.

DSRF har siden 2008 haft en ansvarsforsikring. Det tog næsten et år, fra DSRF begyndte søgningen efter at et forsikringselskab blev fundet, der var villig til at forsikre DSRF. På daværende tidspunkt fandtes hverken forsikringspakker til retshjælps- eller gældsrådgivningsorganisationer, en sådan skulle først oprettes. Det var derfor lidt af en kamp for DSRF at få en forsikring, men det lykkedes, da Tryg gav et tilbud, og DSRF har haft forsikring her lige siden.

DSRF har hos Tryg Forsikring tegnet en arbejdsskadeforsikring, en ansvarsforsikring for erhverv og en erhvervsforsikring. Forsikringerne bevirker, at organisationen ikke er lukningstruet, såfremt DSRF skulle ifalde erstatningsansvar. Hermed sikres det, at klienternes forløb hos organisationen ikke afbrydes i utide. DSRF er også forsikret i den henseende, at borgerne har garanti for kompensation, såfremt vi mod forventning ikke skulle leve op til vores rådgiveransvar.

5.8 Varetagelse af interesser

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.

Rådgivernes rolle ift. varetagelse af klienternes interesser er tydeligt nedskrevet i DSRFs etiske regler under § 6 "... sikre at klientens og kreditorernes interesser varetages ligeligt". En Gældsmanager skal desuden altid bevare fuldstændig uafhængighed, og må således hverken lade sig påvirke af egne eller tredjemands uvedkommende interesser, derudover skal gældsmanageren varetage klientens interesser ansvarsbevidst, og manageren må ikke søge klientens interesser fremmet på utilbørlig måde, dvs. gældsmanageren må ikke medvirke til at klienten uretmæssigt unddrager sig Kreditors krav.

DSRF sikrer sig, at alle medarbejdere er bekendte med disse retningslinjer gennem den interne undervisning og interne rådgivningsværktøjer som fx arbejdsgange, vejledninger, tjeklister m.v. for at sikre, at medarbejderne overholder blandt andet varetagelsen af klientens interesser.

DSRF sikrer sig, at klienterne er opmærksomme på denne arbejdstilgang gennem de nedskrevne handleplaner, hvor det tydeliggøres, hvordan sagen skal forløbe og, hvordan de forskellige interesser skal varetages herunder også ved henvisning til blandt andet de etiske regler som er tilgængelige via www.Socialeretshaelp.dk.

5.9 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 uden at bryde tavshedspligten?
- I hvilke situationer borgere orienteres om rådgivers tavshedspligt, og hvordan der redegøres for forskellen mellem fortrolig og anonym rådgivning.

Alle medarbejdere har siden organisationens start været underlagt tavshedspligt i en række situationer. Disse er beskrevet i den tavshedserklæring, som de skal underskrive ved deres ansættelsesstart, se bilag 10 såvel som i DSRFs etiske regler. Rådgiverne bryder ikke deres tavshedspligt, da den vidensdeling, der foregår, ikke omhandler personen, der hjælpes, men den lovgivning, der er i spil. Borgerne orienteres om tavshedspligten fra deres rådgiver, når deres sag starter.

Der redegøres ikke for forskellen mellem fortrolig og anonym rådgivning, da DSRF ikke udfører anonym rådgivning på trin 2 og 3. På trin 1 indsamler vi ikke personfølsomme oplysninger om klienten, og denne rådgivning er derfor i princippet anonym – men da denne rådgivning samtidig består af hurtige svar, der gives umiddelbart, når klienten tager kontakt, er der her ikke behov for at redegøre herfor.

5.10 Habilitet i rådgivningen:

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

DSRF har siden 2010 haft etiske regler, hvori det bl.a. beskrives, hvornår en rådgiver er inhabil og dermed hvornår en rådgiver skal tages af en sag. Det er herfra både ledernes og medarbejdernes ansvar at sikre, at en sådan situation ikke opstår.

Det er de administrative medarbejdere, der i rekrutteringsprocessen skal sikre sig imod, at der kan sås tvivl om den ansattes habilitet. Dette gøres ved at spørge ind til vedkommendes tidligere ansættelsesforhold og forbindelser.

Det er dog også medarbejderens eget ansvar at sikre sig, at der ikke kan sås tvivl herom – har medarbejderen en nær familiemæssig eller venskabelig relation eller en ikke ubetydelig økonomisk, erhvervmæssig eller anden interesse i en sag har medarbejderen pligt til at informere ledelsen om denne relation.

5.11 Lovbrud: bedrageri og anden svig:

Beskrivelse af organisationens retningslinjer for håndtering af mistanke om- eller kendskab til bedrageri eller andre svig af en borger.

I forbindelse med udarbejdelsen og implementeringen af etiske regler i perioden 2010-2012 blev retningslinjerne for håndtering af forskellige former for lovbrud endeligt fastlagt. Såfremt en medarbejder bliver mistænksom eller opmærksom på, at en borgers handlinger ikke stemmer overens med lovgivningen, er proceduren som følger:

- 1) Klienten konfronteres af en af DSRFs ledere. Før DSRF går videre med sagen, skal vi sikre, at der ikke blot er sket en misforståelse, eller at klienten rent faktisk ikke var klar over, at de gjorde noget forkert
- 2) Bedriver klienten rent faktisk bedrageri eller anden svig, gør DSRF klienten opmærksom på dette og hjælper dermed borgeren med at stoppe hermed, hvis vedkommende ikke var klar over, at han/hun handlede forkert eller var havnet i situationen pga. uheldige omstændigheder.
- 3) Hvis klienten med fuldt overlæg begår bedrageri eller svig, vil DSRF anmelde dette til rette instans.

5.12 Kontakt med tredjeparter:

Hvad er organisationens retningslinjer mht. rådgivers kontakt til tredjeparter i borgerens sag?

DSRF har siden 2007 jævnligt haft kontakt til tredjeparter i borgernes sager – DSRF tager dog aldrig kontakt til tredjeparter uden borgerens specifikke samtykke, herunder også underskrevet fuldmagt. Alle borgere, der starter et sagsforløb hos DSRF, får forelagt en handleplan, hvori DSRF beskriver, hvad vi påtænker at foretage os. Denne fremlægges for borgeren, som herefter giver sit samtykke til det påtænkte. Kan borgeren ikke give sit samtykke, er der to muligheder 1) handleplanen laves om, så den passer til borgerens ønsker, 2) samarbejdet afsluttes, hvis det vurderes, at borgerens ønsker ikke stemmer overens med vores moral eller etik, eller hvis borgerens nægtelse betyder, at vi ikke har en reel mulighed for at hjælpe vedkommende med hans/hendes problemstilling.

Har klienten en kontaktperson, informeres denne om al korrespondance, der foregår med klient og tredjeparter. DSRF kontakter altid de tredjeparter, vi har været i kontakt med, når en sag afsluttes, for at oplyse om, at vi ikke længere er en part i klientens situation.

Kvalitetsstandard for organisation - Organisationen lever op til kvalitetsstandard

Kvalitetsparameter

Kort beskrivelse af organisationens håndtering af kvalitetsparameteret

6.1 Aktivitetsindikatorer:

Beskrivelse af, hvorvidt og hvordan organisationen registrerer aktivitetsindikatorerne:

- Borger
- Ansigt-til-ansigt-rådgivning
- Forløb

DSRF har siden 2007 registreret de borgere, som der er blevet hjulpet gennem organisationen, og derved altid registreret forskellige personfølsomme oplysninger. Registreringen har udviklet sig igennem tiden, og proceduren

herfor og skemaerne, der bliver brugt hertil, er derved forandret og udviklet siden 2007, hvor man f.eks. registrerede henvendelser fysisk og ikke elektronisk.

Der er aldrig blevet skelnet mellem, om rådgivningen er foregået personligt (ansigt til ansigt), telefonisk eller skriftligt.

I dag foregår registreringen af aktiviteter således:

Ved såkaldte trin 1-henvendelser (se punktet "kerneydelse") skrives henvendelsen, så snart den modtages, ind i et Google Sheets-dokument sammen med oplysninger såsom køn, alder, postnummer, tidligere klient, beskæftigelse, boligforhold, civilstatus, børn, henvendelsesform og målgruppe. Det skal understreges, at det IKKE er et krav, at vedkommende oplyser om disse punkter. En borger kan sagtens nægte dette og stadig få hjælp, men de fleste har ikke noget imod at give disse oplysninger for at hjælpe vores statistik. Trin 2-3 henvendelser registreres på DSRFs intranet (tangora). Her uploades deres oplysninger sammen med informationer om, hvad sagen handler om, deres handleplan, sagsforløb m.v.

6.2 Stamoplysninger:

Beskrivelse af, hvorvidt og hvordan organisationen registrerer stamoplysningerne:

- Køn
- Alder
- Boligforhold
- Postnummer
- Uddannelsesniveau
- Forsørgelsesgrundlag
- Børn
- Problemstilling
- Start- og slutdato

DSRF registrerer en række stamoplysninger gennem vores intranet. **Hvad vi beder om, kan variere fra sag til sag.** Persondata, der evt. indhentes og registreres på intranettet, er:

- navn
- e-mailadresse
- telefonnummer
- adresse
- cpr-nummer
- navn / telefonnummer på kontaktperson
- navn på eventuelle børn
- civilstatus
- antal børn
- beskæftigelsesoplysninger
- indtægtsoplysninger

- boligforhold
- udgiftsoplysninger
- fritagelse for digital post
- besiddelse af NemID
- besiddelse af retshjælpsforsikring
- bidragsforpligtelser
- oplysninger om kreditorforhold

Øvrigt persondata, der evt. indhentes i forbindelse med sagsbehandling, men som ikke registreres på intranettet:

- øvrige personfølsomme oplysninger i forbindelse med udfyldte fuldmagtserklæringer
- diverse personfølsomme oplysninger på dokumenter udleveret fra offentlige myndigheder i forbindelse med aktindsigt, konto- og registreringsoplysninger, skatterestancer, helbredsoplysninger samt kommunikation med offentlige myndigheder heriblandt e-mailkorrespondance og sms'er

Eksempelvis

- navn på eventuel ægtefælle eller andre personlige forhold
- cpr-nummer på eventuel ægtefælle eller andre personlige forhold
- cpr-nummer på eventuelle børn
- oplysninger om tilhørsforhold til fagforbund og a-kasse

DSRF behandler derved både:

- almindelige personoplysninger (artikel 6), såsom oplysninger om pensionsforhold, lønoplysninger, sociale problemer, familiære relationer. Derudover indhenter vi altid identifikationsoplysninger, såsom CPR-nummer, navn, mailadresse, adresse og telefonnummer.
- I særlige tilfælde behandler vi særlige kategorier af personoplysninger (artikel 9), da vi i specifikke sager, f.eks. vedrørende jobafklaring og ressourceforløb, får helbredsoplysninger fra klienten. I samme ombæring kan vi få viden om klientens fagforeningsmæssige tilhørsforhold, hvis fagforeningen f.eks. også er indblandet i sager som ovenstående. Det skal understreges, at vi kun får adgang til denne viden, hvis klienten oplyser os herom, og at vi IKKE behandler andre oplysninger end ovenstående, der befinder sig i kategorien af særlige personoplysninger.

DSRF kan behandle oplysninger om strafbare forhold (artikel 10). Dette er kun, hvis klienten selv henvender sig, f.eks. om kommende eller tidligere staffesager, og ønsker rådgivning herom.

6.3 Opfølgning og evaluering:

Beskrivelse af, hvordan organisationen enten følger op løbende ved hjælp af statusredskabet eller laver afsluttende evalueringer.

DSRF vil naturligvis fra foråret 2019 benytte sig af Deloitte's evalueringsredskab og følge de retningslinjer, der her stilles op. Der vil f.eks. være tale om en slutevaluering, som klienterne frivilligt kan vælge at besvare.

Siden 2007 har DSRF lavet egne evalueringer af projekter ved udløb af midler – her undersøges, hvordan projektet har klaret sig og om vi har opnået de mål, som blev sat i den indledende ansøgning, samt hvilke udfordringer projektet stødte ind i på sin vej.

Deloitte.

Om Deloitte

Deloitte leverer ydelser indenfor revision, consulting, financial advisory, risikostyring, skat og dertil knyttede ydelser til både offentlige og private kunder i en lang række brancher. Deloitte betjener fire ud af fem virksomheder på listen over verdens største selskaber, Fortune Global 500®, gennem et globalt forbundet netværk af medlemsfirmaer i over 150 lande, der leverer kompetencer og viden i verdensklasse og service af høj kvalitet til at håndtere kundernes mest komplekse forretningsmæssige udfordringer. Vil du vide mere om, hvordan Deloitte omkring 264.000 medarbejdere gør en forskel, der betyder noget, så besøg os på Facebook, LinkedIn eller Twitter.

Deloitte er en betegnelse for Deloitte Touche Tohmatsu Limited, der er et britisk selskab med begrænset ansvar, og dets netværk af medlemsfirmaer og deres tilknyttede virksomheder. Hvert medlemsfirma udgør en separat og uafhængig juridisk enhed. Vi henviser til www.deloitte.com/about for en udførlig beskrivelse af den juridiske struktur i Deloitte Touche Tohmatsu Limited og dets medlemsfirmaer.