

# Guidelines for økonomisk rådgivning i almene boligorganisationer og kommuner



## Guidelines for økonomisk rådgivning i almene boligorganisationer og kommuner

Den almene boligsektor bidrager til at løse den boligsociale opgave ved at kunne rumme nogle af samfundets mest udsatte grupper – og samtidig være attraktiv for en bred gruppe af boligsøgende. De almene boligorganisationer er ligeledes kendetegnet ved at de har et særligt ansvar i forhold til at skabe socialt og økonomisk velfungerende boligområder.

Økonomisk rådgivning til beboere er et eksempel på en boligsocial funktion, der blev udviklet for at imødekomme et stigende problem med udsættelser i boligområderne, og som i stigende grad bliver en del af boligorganisationernes daglige arbejde.

Som beboer er det en traumatisk oplevelse at blive sat ud af sin lejlighed. Ofte er der tale om socialt udsatte borgere. Og det er dyrt for kommuner og boligorganisationer at betale for en udsættelse, hvis personen skal genhuses, lejligheden istandsættes og eventuelle huslejetab dækkes.

Eksempelvis vurderer Det boligsociale Bydelsprojekt 311 Esbjerg, der er et samarbejde mellem Esbjerg kommune og boligorganisationerne Boligforeningen '32, Ungdomsbo, Boligforeningen Fremad og EAB, at der kan spares mellem 50.000 – 60.000 kr. på huslejetab pr. udsættelse. Derudover kan Esbjerg Kommune have efterfølgende udgifter på op til 150.000 kr. pr. udsættelse til bl.a. genhusning, indskud m.m.



## Baggrund

Det Nationale Forskningscenter for Velfærd (SFI) har de senere år udgivet en række rapporter, der dokumenterer et stigende antal udsættelser i den almene sektor. På den baggrund udmøntede Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter en pulje på 40 millioner kroner til en forebyggende økonomisk rådgivningsindsats i udsatte boligområder, som en del almene boligorganisationer søgte.

På landsplan har de økonomiske rådgivninger udviklet sig forskelligt, men de rummer en række fællestræk. Vi har her forsøgt at formulere en række guidelines, der kan støtte de boligorganisationer, der overvejer at ansætte en økonomisk rådgiver. Forhåbningen er, at de også kan bistå den økonomiske rådgiver i at definere sin særlige rolle i boligorganisationen eller kommunen.

### Vidste du at...

**47% af alle danskere kan ikke identificere det billigste af tre lånetilbud.**

*Kilde: Finansrådet.*

## Den økonomiske rådgivers arbejdsgrundlag

Økonomiske rådgivere arbejder typisk i boligområder med mange beboere i udsatte livssituationer. Deres opgave er at yde økonomisk rådgivning til lejere, der er i risikozonen for at blive sat ud af deres lejlighed. På den måde arbejder de forebyggende og medvirker til at fremme trivsel og tryghed.

Nogle økonomiske rådgivere har deres daglige gang og kontor i boligområderne og er dermed meget tæt på de beboere, de skal hjælpe. Andre er ansat centralt i boligorganisationen eller i kommunen og har en "flyverfunktion" hvor de dækker mange afdelinger. De økonomiske rådgivere arbejder typisk individorienteret, men vil også kunne tilbyde kurser i økonomi for en bredere gruppe af beboere, hvis behovet opstår.

## Kernen i den økonomiske rådgivning

Den økonomiske rådgivning bør altid tage udgangspunkt i at få lavet et budget, som kan skabe et overblik over beboerens økonomi og fungere som arbejdsredskab for den fremadrettede rådgivning. Bagerst i denne guide findes et link til et budgetskema, der også kan hentes fra [www.finansraadet.dk](http://www.finansraadet.dk). Flere banker har gratis budgetskabeloner og instruktionsvideoer på deres hjemmesider.

På indtægtssiden vil rådgivningen typisk koncentrere sig om at hjælpe lejeren med at handle på sin situation og nedbringe gælden samt afsøge mulighederne for at optimere beboerens økonomi blandt andet ved at undersøge om der er tilskud og offentlige ydelser som vedkommende er berettiget til, men ikke har fået udbetalt. Det kan eksempel-



vis være boligstøtte, førtidspension eller varmemhjælp til pensionister. På udgiftssiden vil rådgivningen typisk bestå i at forhandle afdragsordninger med kreditor, optimere husholdningsbudget og gennemgå skatte- og fradragmuligheder.

Det er vigtigt at den økonomiske rådgiver ikke overtager ansvaret for beboerens økonomiske problemstillinger. Beboeren skal understøttes i selv at ændre adfærd og tage initiativ til at kontakte og indgå relevante aftaler.

### Vidste du at...

Hvis kunden er utilfreds med sin banks sagsbehandling af en klage, kan man klage til bankens klageansvarlige. Kontaktoplysningerne fremgår af bankens hjemmeside.

### En helhedsorienteret tilgang til økonomisk rådgivning

Det er vigtigt at være opmærksom på, at de beboere, som økonomirådgivningen møder, ofte også har en række sociale problemer. Det kan eksempelvis være psykiatriske problemstillinger, ledighed eller generelle trivselsproblematikker. De oplever typisk at stå alene og har tit enten opgivet at søge støtte eller opgivet den støtte, de har modtaget.



Derfor er det også en del af den økonomiske rådgivers arbejde at sikre, at beboeren får hjælp til at håndtere andre problemer, som kan være med til at vanskeliggøre, at vedkommende kan blive i sin bolig. God økonomisk rådgivning tager udgangspunkt i et helhedsorienteret blik for beboerens liv og hverdag. Det er centralt at "tænke hele vejen rundt" om beboeren og være åben over for samarbejde med alle relevante interessenter.

### Den økonomiske rådgiver som tovholder og brobygger

Som økonomisk rådgiver opbygger man ofte en god relation til lejeren og man kan med dette tillidsforhold fungere som brobygger – blandt andet til kommunen. Den økonomiske rådgivning kan således blive en løftestang til at genoptage en kontakt til kommunen med henblik på at få hjælp til andre aspekter i livet, som har været sat på stand by.

En sidegevinst ved at ansætte økonomiske rådgivere er derfor ofte, at kommune og boligorganisation oplever et tættere og mere frugtbart samarbejde omkring beboere i udsatte situationer.

### Oversigt over den økonomiske rådgivers forskellige interessenter

Grundet den helhedsorienterede tilgang kommer den økonomiske rådgiver i berøring med en lang række forskellige interessenter. De mest centrale er:

- |                        |                       |
|------------------------|-----------------------|
| 1. Skat                | 5. Fogedretten        |
| 2. Kommune             | 6. Skifteretten       |
| 3. Kreditorer          | 7. Udbetaling Danmark |
| 4. Inkassovirksomheder | 8. Banken             |

#### Vidste du at...

Kommunen har mulighed for at yde lån til borgere, der ikke selv kan stille med et indskud til en lejlighed. Kommunens lån er typisk billigere i rente end den rente borgeren kan få i banken.

Læs mere her: <https://www.borger.dk/sider/laan-til-beboerindskud.aspx>

### Rollefordelingen mellem økonomisk rådgiver, kommune og andre myndigheder

Den økonomiske rådgiver bør allerede ved det første møde med beboeren fortælle om, hvad rollen som økonomisk rådgiver indebærer og ikke indebærer for at sikre en tydelig forventningsafstemning.

De økonomiske rådgivere skal kunne navigere i relevant lovgivning og tage stilling til juridiske problemstillinger og løsningsmuligheder. Lovgivningen ændrer sig løb-

ende, og det er vigtigt, at rådgiveren er bevidst om egne faglige begrænsninger, og søger viden relevante steder, når det er nødvendigt.

Den økonomiske rådgiver kan og skal ikke påtage sig myndighedsopgaver som f.eks. at træffe afgørelse om ret til ydelser efter gældende lovgivninger. Den økonomiske rådgiver bør være meget tydelig omkring, at vedkommende ikke handler for myndighederne.

Det kan være en vanskelig øvelse af flere årsager:

- For beboeren kan grænserne opleves som flydende, og det er vigtigt, at den enkelte medarbejder tager en kvalificeret vurdering af, hvorvidt en opgave ligger indenfor vedkommendes arbejdsfelt.
- Det kan være fristende for den enkelte rådgiver at påtage sig kommunale opgaver for at få ting til at ske og sikre fremdrift.
- Nogle økonomiske rådgivere i boligorganisationer oplever, at kommunale medarbejdere forventer, at de udfører arbejde, som ligger i kommunalt regi. En funktionsbeskrivelse og en forventningsafstemning kan være med til at rydde eventuelle misforståelser af vejen.

I alle jobs kan det kan være vanskeligt at sætte grænser, men det er noget, rådgiveren løbende skal have fokus på og reflektere over.

### Hvad skal man være opmærksom på ved ansættelse af en økonomisk rådgiver?

Det kræver særlige menneskelige ressourcer, robusthed og faglige kompetencer at udfylde jobbet som økonomisk rådgiver. Den økonomiske rådgiver skal kunne rumme forskellige typer mennesker, være tålmodig, handlekraftig og ikke mindst kunne stå fast og kæmpe for at finde realistiske økonomiske løsninger for beboeren. Økonomiske rådgivere har mange forskellige faglige baggrunde, men ofte er der tale om bankfolk, jurister eller socialrådgivere.

#### Vidste du at...

**Alle danskere har ret til en indlånskonto i banken. Du kan sammenligne bankernes priser på kontoen på [basalindlaanskonto.dk](http://basalindlaanskonto.dk).**

### Det etiske fundament

Den økonomiske rådgivers arbejde bygger på "empowerment" og social ansvarlighed. Den økonomiske rådgiver skal som udgangspunkt kunne rumme alle slags mennesker og have respekt for beboerens egne holdninger og udgangspunkt.

- Den økonomiske rådgiver skal have selvindsigt og kunne udvise empati og handle ud fra beboerens interesser og muligheder.
- Den økonomiske rådgiver skal kunne balancere mellem boligorganisationens rammer og politikker, og hvad der er muligt for den enkelte beboer, i forhold til at overholde aftaler som f.eks. afdragsordninger med boligorganisationen.
- Tilbuddet om økonomisk rådgivning skal være et frivilligt tilbud til beboeren.



### Mandat og forankring i organisationen

Beslutningskompetence er vigtig, da det har stor betydning for samarbejdet med beboeren, at der kan træffes beslutninger på selve mødet. Der er typisk meget korte tidsfrister i situationer, hvor en beboer er tæt på udsættelse, og derfor er klare aftaler om hvilke beslutninger den økonomiske rådgiver kan træffe på stedet afgørende.

Den økonomiske rådgivning foregår typisk "på beboerens hjemmebane". IT-udstyr som mobiltelefon, bærbar pc, bærbar printer og evt. Ipad/tablet er derfor en nødvendighed. Der bør også stilles en kontorplads til rådighed hos boligorganisationen/kommunen, så rådgiveren kan udføre sit administrative arbejde fra denne kontorplads. Det giver desuden mulighed for at netværke med kolleger og søge sparring på ofte komplekse problemstillinger.

## Dokumentation

Den økonomiske rådgiver bør som en naturlig del af sit arbejde udfylde logbog og skemaer til brug for både dokumentation og statistik. Det kan f.eks. være overblik over antal beboere, antal møder, konkrete problemstillinger og hvilke andre samarbejdspartnere, det har været nødvendigt at kontakte etc. Rådgiveren kan også lave egne notater om beboeren. Disse notater bør kun gemmes så længe, der er kontakt til beboeren (jf. persondataloven) og efter, at det er oplyst over for beboeren, at der tages notater til eget brug.

### Vidste du at...

**Danskere, der forlod skolen efter 9. klasse, har lavere finansiel forståelse end danskere, der har fuldført en kort eller mellemlang videregående uddannelse, fx politibetjent eller lærer.**

*Kilde: Finansrådet.*

## Underretningspligt og tavshedspligt

Når man kommer i beboerens hjem eller blot får kendskab til beboerens liv i øvrigt, er det vigtigt at vide, at man ifølge Servicelovens § 154 har underretningspligt, når det drejer sig om børn og unge under 18 år. Det betyder helt konkret, at rådgiveren skal underrette kommunen, hvis der opleves omsorgssvigt i form af f.eks. misbrug, vold og misrøgt generelt. Beboeren bør naturligvis orienteres herom. Hvis der er risiko for udsættelse og sagen er sendt videre til Fogedretten, er boligorganisationen forpligtet til at underrette kommunen. Dog vil rådgiveren også selv kunne kontakte kommunen for at hjælpe beboeren med en løsning (hvis den kan findes i kommunen).

Når man arbejder med beboere på denne måde, er rådgiveren altid omfattet af tavshedspligt. Det betyder helt konkret, at man ikke må dele viden om beboerens liv med andre, ej heller andre i boligorganisationen, med mindre det er aftalt med beboeren via en samtykkeerklæring. Aftaler om økonomi og hvordan en eventuel huslejerestance afvikles, skal naturligvis deles med det administrative personale fra boligorganisationen.

Beboeren skal altid føle sig sikker på den økonomiske rådgivers hensigter, nemlig at hjælpe med at skabe overblik over økonomien, finde en løsning i forhold til huslejerestance og øvrig gæld samt at arbejde for, at beboeren kan blive i sin bolig.





## Her kan den økonomiske rådgiver få hjælp og vejledning

Der findes et netværk af økonomiske rådgivere ansat i almene boligorganisationer og kommuner. Du kan læse mere om netværket og tilmelde dig på [www.boligsocialnet.dk](http://www.boligsocialnet.dk) under fanebladet netværk.

Dertil er en række hjemmesider nyttige at kende:

- [www.finansraadet.dk/bankkunde](http://www.finansraadet.dk/bankkunde) indeholder relevant information om kundeforholdet til banken samt et budgetschema. Finansrådet er bankernes brancheorganisation.
- [www.raadtilpenge.dk](http://www.raadtilpenge.dk) indeholder artikler og redskaber til privatøkonomi i forskellige livsfaser. Penge- og Pensionspanelet er uafhængigt, og nedsat af Erhvervs- og Vækstministeriet.
- [www.pengepriser.dk](http://www.pengepriser.dk) giver mulighed for at sammenligne bankernes priser. Portalen drives i samarbejde mellem Forbrugerrådet Tænk og Finansrådet.
- [www.basalindlaanskonto.dk](http://www.basalindlaanskonto.dk) der er etableret af Finansrådet. Her kan man sammenligne priser for en almindelig indlånskonto.

## Om denne publikation

Denne guideline for økonomisk rådgivning er blevet til i et samarbejde mellem Boligkontoret Danmark, Det Boligsociale Sekretariat Imagine Horsens, Finansrådet – Bankernes brancheorganisation og BL – Danmarks Almene Boliger.

Imagine Horsens er et boligsocialt sekretariat for følgende boligorganisationer: AAB Arbejdernes andelsboligforening af 1938 Horsens, Andelsboligforeningen Odinsgården, Midtjysk boligselskab, Horsens andelsboligforening af 1954, Andelsboligforeningen Beringsgården, Domea, Horsens sociale boligselskab og Lejerbo.

De fleste tilbud om økonomisk rådgivning er startet med midler fra Landsbyggefonden eller fra Ministeriet fra By, Bolig og Landsdistrikter. En del boligorganisationer har dog valgt at ansætte økonomiske rådgivere for egne midler på baggrund af de gode resultater.





Folderen er lavet i samarbejde mellem  
BL – Danmarks Almene Boliger og Finansrådet.

