

Gælds- og økonomirådgivningen På Fode Igens værdigrundlag og etiske principper og regler

Værdigrundlag for På Fode igen og KFUM's Sociale Arbejde

Økonomi- og gældsrådgivningen er en del af KFUM's Sociale Arbejde og deler derfor værdigrundlag med organisationen.

KFUM's Sociale Arbejdes værdier hviler på den danske folkekirkens grund. Det betyder, at vi har et kristent menneskesyn. KFUM's Sociale Arbejde er en NGO som møder mennesker i øjenhøjde og betragter det enkelte menneske som ubetinget værdifuldt.

Mennesket er ingen ø - og den enkelte har aldrig med et andet menneske at gøre uden at holde noget af dets liv i sine hænder. Derfor er KFUM's Sociale Arbejdes motto: "Fordi vi sætter spor i hinandens hjerter".

Mennesker har meget at give hinanden, og mennesker bliver til i fællesskab og i sammenhæng med andre mennesker. Baggrunden for arbejdet er det kristne livs- og menneskesyn. Heri understreges det, at ethvert menneske er villet af Gud. Dét er unikt og har et uendeligt værd. Derfor bydes enhver i KFUM's Sociale Arbejde velkommen, som dén man nu engang er - til fællesskab og fælles liv.

KFUM's Sociale Arbejde har gennem 100 år været en del af folkekirkens diakonale arbejde og har via sociale indsatser været med til at skabe inkluderende fællesskaber blandt mennesker i udsatte livssituationer.

At rådgivningen primært foretages af frivillige rådgivere, er en vigtig del af vores værdi, da netop dette møde, mellem en frivillig og en borger, bliver ligeværdigt, i øjenhøjde og hvor der er plads til at man, både som frivillig og rådeøgende, kommer som den man er. De borgere vi spørger, fortæller, at det er en vigtig del af rådgivningen at den er frivillig. Her er ingen der kan sanktionere noget, her er kun mødet mellem en der vil hjælpe en anden uden anden grund end næstekærlighed.

Etiske principper og regler

1. Formålet med de etiske regler for gældsrådgivning

Dette regelsæt skal virke som vejledning for de frivillige rådgivere, med hensyn til de pligter i forbindelse med gældsrådgivning, der påhviler dem, når de udøver gældsrådgivning i På Fode Igens navn

2. Reglernes anvendelsesområde

Disse regler gælder for alle som er tilknyttet PÅ FODE IGEN, herunder frivillige, praktikanter samt lønnede medarbejdere.

3. Krav til den ansvarlige organisation (Gælds- og økonomirådgivningen På Fode Igen)

PÅ FODE IGEN er forpligtet til at have en erhvervsansvarsforsikring samt eventuelt anden tilsvarende garanti mod erstatningskrav.

PÅ FODE IGEN er forpligtet til at ansætte kvalificerede og kompetente medarbejdere samt er forpligtet til at undervise alle medarbejdere, der yder gældsrådgivning og sagsbehandling, samt til at sikre, herunder at medarbejderne løbende efteruddannes.

PÅ FODE IGEN er forpligtet til at sørge for, at rådgiverne altid har de seneste opdaterede samt relevante værktøjer, herunder for eksempel brevskebeloner, budgetskemaer, vejledninger, juridiske håndbøger mv.

PÅ FODE IGEN er forpligtet til altid at holde sig orienteret om nye lovændringer, processer mv. samt til at sikre, at disse videreformidles til medarbejderne.

PÅ FODE IGEN er forpligtet til at tilbyde løbende supervision af rådgivernes faglige kompetencer og velbefindende.

PÅ FODE IGEN er forpligtet til at arbejde for, sikre sig driftsmidler til at kunne yde gratis gældsrådgivning til udsatte borgere samt borgere som er i risiko for at blive udsat.

PÅ FODE IGEN er forpligtet til at sikre, at alle sager afsluttes forsvarligt, hvis det ikke længere er muligt at opretholde en forsvarlig drift af PÅ FODE IGEN, herunder også at alle relevante parter informeres.

PÅ FODE IGEN er forpligtet til at opbevare relevante sagsakter, herunder elektronisk data, i en periode på 5 år, efter at sagen er afsluttet.

PÅ FODE IGEN er, hvis muligt, forpligtet til at henvise en sag, som ligger uden for PÅ FODE IGEN's sagsområder, til en anden kompetent rådgivningsinstans. Ved henvisning af sagen til anden rådgivningsinstans er PÅ FODE IGEN forpligtet til at henvise til et gratis og kvalificeret rådgivningstilbud, såfremt muligt.

4. Frivillig rådgiver

Man kan alene være frivillig rådgiver når man opfylder nedenstående betingelser:

1. Den frivillige rådgiver må ikke tidligere have været straffet for alvorlige formueforbrydelser som eksempelvis bedrageri eller skyldnersvig mv. Det beror på et konkret skøn, hvorvidt tidligere strafforhold gør den frivillige rådgiver uegnet til at gældsrådgive.
2. Den frivillige rådgiver må ikke have været erklæret konkurs inden for de sidste tre år.
3. Den frivillige rådgiver skal have en relevant faglig baggrund eller erfaring.
4. Den frivillige rådgiver skal opfylde de krav og procesbeskrivelser, der stilles for at kunne yde gældsrådgivning, ved at have modtaget undervisning.
5. Den frivillige rådgiver skal endvidere have deltaget i kursus for nye frivillige. Det vil i særlige tilfælde være muligt at få merit for tidligere undervisning eller praktisk erfaring inden for undervisningsområderne, hvilket afgøres individuelt af PÅ FODE IGEN.
6. Den frivillige rådgiver må ikke være dømmende eller fordomsfuld og skal være opmærksom på kulturelle forskelle, idet PÅ FODE IGEN hjælper mennesker uanset religion, hudfarve, talevanskeligheder, politiske holdninger mv.
7. Den frivillige rådgivers opgave er at udføre og fremme grundig, kvalificeret og ensartet rådgivning inden for gældsområdet, samt at modvirke vilkårlig og ukvalificeret gældsrådgivning.
8. Den frivillige rådgiver skal aktivt varetage sin borgers juridiske rettigheder samt være borgerens fortrolige rådgiver.

9. Den frivillige rådgiver har både juridiske og etiske forpligtelser over for såvel borgeren som kreditorerne.

5. God gældsrådgivningsskik

Den frivillige rådgiver skal udvise god gældsrådgivningsskik ved at udføre sit arbejde grundigt og ansvarsbevidst og sikre at borgerens eller kreditorernes interesser varetages ligeligt.

Den frivillige rådgiver skal under udførelsen af sine pligter, udvise den nødvendige respekt over for personer, herunder kreditorer, samt relevante myndigheder, som den frivillige rådgiver har kontakt med på borgerens vegne.

Den frivillige rådgiver skal fremme sagsbehandlingen med fornøden grundighed og hurtighed.

Den frivillige rådgiver skal ved sin repræsentation af borgeren iagttage fortrolighed samt bevare sin uafhængighed og professionelle integritet.

Den frivillige rådgiver skal altid bevare fuldstændig uafhængighed. Den frivillige rådgiver må således hverken lade sig påvirke af egne eller tredjemands uvedkommende interesser, og må ikke gå på akkord med den professionelle standard eller etik for at gøre sin klient eller tredjemand tilpas.

Det er en forudsætning, at man som frivillige rådgiver hos PÅ FODE IGEN, ikke yder gældsrådgivning mod betaling ved siden af sit arbejde hos PÅ FODE IGEN. Endvidere er det en forudsætning, at man ikke yder gældsrådgivning hos en anden frivillig gældsrådgivnings organisation. Dette er for at sikre, at vores klienter altid modtager en uafhængig behandling, som PÅ FODE IGEN kan stå inde for.

6. Almene oplysninger

PÅ FODE IGEN's klienter har ret til at blive oplyst om følgende:

1. Den frivillige rådgivers navn (som minimum fornavn) samt faglige baggrund
2. Hvilke typer af gældsrådgivning og sagsbehandling, der tilbydes.
3. At gældsrådgivning og sagsbehandling er gratis hos PÅ FODE IGEN
4. Borgerens alternative muligheder for offentlig eller forsikringsdækket retshjælp samt anden (gratis) rådgivning.
5. At efter afslutning af en gældssag opbevares sagens akter, herunder elektroniske data, i en periode på 5 år, hvorefter de fysiske akter makuleres/slettes uigenkaldeligt. Alle oplysninger om klienter skal behandles i overensstemmelse med god databehandlingskik, jf. Persondataloven § 5, stk. 1
6. At PÅ FODE IGEN har tegnet ansvarsforsikring gennem Willis
7. PÅ FODE IGEN's adresse samt andre kontaktoplysninger, herunder telefonnummer og eventuel mailadresse
8. udlevering af side 3 i forbindelse med underskrivelse af samtykkeerklæring.

7. Tavshedspligt

Den frivillige rådgiver er underlagt tavshedspligt, og skal behandle alle oplysninger vedkommende bliver bekendt med som led i sit virke som den frivillige rådgiver, fortroligt.

Tavshedspligten gælder uden tidsbegrænsning og gælder for alle inden for PÅ FODE IGEN's organisation.

8. Opbevaring og anvendelse af værdigenstande og betalingsmidler

En frivillige rådgiver må under ingen omstændigheder opbevare penge, værdibeviser (fx gældsbreve), værdigenstande, NemID eller betalingsmidler for klienter.

En frivillige rådgiver må gerne hjælpe en klient med at anvende netbank eller andet. Dette må dog ikke ske ved, at borgeren oplyser sit brugernavn samt adgangskode til netbanken og fremsender kopi af NemID. Dette kan i stedet ske ved, at der aftales et fysisk møde, hvor borgeren medbringer sit NemID, eller ved at rådgive borgeren i forhold til, hvad vedkommende selv skal gøre. I forhold til SKAT kan den frivillige rådgiver alternativt få borgeren til at bestille en TastSelv-kode.

9. Minimumskrav til gældsrådgivning

Den frivillige rådgiver skal udvise empati og forståelse for borgerens situation, men empati må aldrig forveksles med sympati, da en frivillige rådgiver skal varetage borgerens økonomiske anliggender og ikke lade sig involvere følelsesmæssigt.

Den frivillige rådgiver skal i sit daglige virke udvide borgerens økonomiske forståelse og fremme hjælp til selvhjælp ved at gøre borgeren i stand til selv at administrere sin privatøkonomi fornuftigt fremadrettet.

Den frivillige rådgiver skal rådgive med udgangspunkt i den enkelte borgers ressourcemæssige tilstand, dvs. at der skal foretages en vurdering af, om borgeren skal vejledes i selv at løse problemstillingen, eller om problemet skal løses i et samarbejde mellem klient og den frivillige rådgiver.

Den frivillige rådgiver skal som udgangspunkt behandle alle kreditorer ensartet.

Den frivillige rådgiver skal forelægge borgeren, hvilke juridiske og praktiske muligheder denne har, samt hvilke konsekvenser de medfører, idet det er borgeren selv, der skal godkende den fremlagte handlingsplan.

Den frivillige rådgiver skal, på vegne af borgeren, indgå realistiske aftaler baseret på en helhedsorienteret vurdering af såvel tidligere som forventede omstændigheder.

10. Dagligt virke

Den frivillige rådgiver må ikke repræsentere en klient uden en original og underskrevet samtykkeerklæring og fuldmagt.

Den frivillige rådgiver skal som borgerens uafhængige rådgiver varetage borgerens interesser ansvarsbevidst, grundigt og i overensstemmelse med, hvad berettigede hensyn til borgerens tarv kræver.

Den frivillige rådgiver skal i passende omfang holde borgeren underrettet om gældssagernes forløb, herunder altid indhente godkendelse fra borgeren, før denne forpligtes over for eksempelvis kreditorer ved indgåelse af afdragsordninger.

11. Grænser for den frivillige rådgivers bistand

Den frivillige rådgiver må ikke ved udførelse af en gældssag gå videre, end borgeren har ytret ønske om.

Den frivillige rådgiver må ikke søge borgerens interesser fremmet på utilbørlig måde og må således for eksempel ikke medvirke til, at borgeren uretmæssigt unddrager sig kreditorernes krav.

Den frivillige rådgiver må ikke i en konkret sag henvende sig direkte til nogen, som i sagen er repræsenteret af anden gældsrådgiver, uden den pågældende gældsrådgivers samtykke. Dette forbud gælder dog ikke, hvis henvendelsen sker til berettiget varetagelse af en borgers interesser, eller hvis den anden gældsrådgiver trods påmindelse ikke foretager sig, hvad denne efter god gældsrådgivningsskik har pligt til. Den frivillige rådgiver skal i alle tilfælde samtidig eller uden ugrundet ophold underrette den anden rådgiver om enhver sådan henvendelse.

Den frivillige rådgiver må ikke optage eller medvirke til optagelse af telefonsamtaler eller anden kommunikation på lydbånd eller lignende, uden at den anden part eller de andre deltagere på forhånd har samtykket i optagelsen. Samtykket skal være skriftligt og utvetydigt.

12. Interessekonflikter

Den frivillige rådgiver skal ved modtagelse af en ny gældssag i rimeligt omfang sikre sig mod, at der kan opstå tvivl om den frivillige rådgivers iagttagelse af almindelige principper om interessekonflikter.

Den frivillige rådgiver må ikke bistå en klient i situationer, hvor en interessekonflikt er opstået, eller hvor der foreligger nærliggende risiko for, at en sådan konflikt opstår.

Sådanne situationer foreligger:

- 1) hvis den frivillige rådgiver har job hos borgerens kreditor, fx en bank eller inkassoselskab eller i borgerens bank.
- 2) hvis PÅ FODE IGEN repræsenterer klienter i flere sager, der har forbindelse med hinanden, i tilfælde hvor der er risiko for, at fortrolige oplysninger, som PÅ FODE IGEN har modtaget i en af sagerne, kan have skadelig betydning for en klient i en anden af sagerne
- 3) hvis den frivillige rådgiver har en nær familiemæssig eller venskabelig relation eller en ikke ubetydelig økonomisk, erhvervsmæssig eller anden forbindelse til borgeren eller til en af dennes kreditorer, som i sagen har modstridende interesser med borgeren
- 4) hvis Den frivillige rådgiver har en sådan forretningsmæssig eller anden forbindelse til eller aftale med borgeren, at der er risiko for, at den frivillige rådgiver ikke kan give borgeren rådgivning uafhængigt af uvedkommende interesser.

Ad punkt 1), 3) og 4)

Her vil PÅ FODE IGEN finde en anden Den frivillige rådgiver, der kan overtage sagen.

Ad punkt 2)

Her vil PÅ FODE IGEN foretage en konkret vurdering af, hvilken klient PÅ FODE IGEN vil kunne fortsætte med at gældsrådgive, og hvilken klient PÅ FODE IGEN er tvunget til at udtræde over for straks.

Udgangspunktet er, at PÅ FODE IGEN's fortsætter med at repræsentere den først tilkomne part. Der kan dog også tages hensyn til, hvilken part der er mindst ressourcestærk. Den frivillige rådgiver skal dog sørge for, at borgeren ikke lider tab og unødvendig skade, og derefter henvise til anden rette instans (for eksempel anden retshjælpsorganisation).

Et samtykke fra de involverede parter til Den frivillige rådgivers bistand kan under særlige omstændigheder påvirke bedømmelsen af, om der foreligger en interessekonflikt.

Når der i henhold til de fire ovenfor nævnte punkter foreligger en interessekonflikt eller en nærliggende risiko herfor, skal den frivillige rådgiver udtræde af sagen.

Ved udtræden af en gældssag skal den frivillige rådgiver sikre, at borgeren ikke lider unødige tab og/eller unødigt skade, og at vedkommende henvises til en anden kvalificeret instans, fx en anden retshjælp.

13. Udtræden

PÅ FODE IGEN kan kun under særlige omstændigheder udtræde af gældssagerne, da dette kan få store konsekvenser for borgeren.

Hvis borgeren gentagne gange har udvist manglende vilje til at fremme gældssagerne, herunder gentagne gange ikke overholdt aftaler med den frivillige rådgiver, vil PÅ FODE IGEN udtræde af borgerens gældssag(er).

Hvis borgeren udviser en adfærd, som ikke er forenelig med almindelig hæderlighed, for eksempel taler bevidst usandt over for den frivillige rådgiver eller kreditor, vil PÅ FODE IGEN udtræde af borgerens gældssag(er).

Uanset baggrunden for udtræden henvises til anden instans (for eksempel retshjælpsorganisation), hvortil PÅ FODE IGEN sikrer en forsvarlig overdragelse af sagen, såfremt der er yderligere behov for hjælp.

14. Tilsyn og sanktioner ved overtrædelse af de etiske regler for gældsrådgivning

Det pålægger PÅ FODE IGEN's projektansatte og lokale ledere at føre tilsyn med, at den frivillige rådgiverne overholder de etiske regler for gældsrådgivning.

Tilsidesættelse af de etiske regler for gældsrådgivning kan, afhængigt af omstændigheder og grovhed, føre til advarsel, opsigelse eller ophævelse af ansættelsesforholdet hos PÅ FODE IGEN med øjeblikkelig virkning.

Såfremt den frivillige rådgiver overtræder strafferetlige bestemmelser, vil vedkommende blive politianmeldt samt øjeblikkelig bortvist.

Af June Crondahl, projektleder – På Fode Igen.