

# Udvidet Økonomisk Rådgivning (UØR)

Resultat af spørgeskemaundersøgelse blandt borgere og samarbejdspartnere

Kvalitetsenheden, april 2019



# Om undersøgelsen

## Baggrund

”Udvidet Økonomisk Rådgivning” (UØR) har to ansatte og er organiseret i Ydelsescentret i Job- og Ydelsesafdelingen. Udgangspunktet for tilbuddet har været et politisk fokus på at støtte udsatte borgere og deres familier, dels for at afhjælpe akutte økonomiske problematikker, dels for at støtte borgerne i også på sigt at være mere selvhjulpne omkring håndteringen af deres egen økonomi. Idéen er også, at borgerne får mere overskud til at søge arbejde og til at blive rask, når de ikke konstant skal bekymre sig om den økonomiske situation, de er havnet i.

## Målgruppen

Oprindeligt blev UØR iværksat i forbindelse med, at kontanthjælpsloftet og 225-timers reglen trådte i kraft, bl.a. for at afbøde konsekvenserne for de borgere, der ville få deres ydelse reduceret markant. Erfaringerne har vist, at denne gruppe borgere fyldte mindre end antaget, mens andre borgere også havde samme behov for økonomisk rådgivning. Der blev derefter politisk givet opbakning til at udvide målgruppen til bredt at omfatte borgere på overførselsindkomst – det kan f.eks. være kontanthjælp/uddannelseshjælp, integrationsydelse, sygedagpenge, ressourceforløb eller ledighedsydelse. Der er også arbejdet med enkelte borgere, der har fået arbejde før eller efter rådgivningen. Det kan f.eks. være indvandrere/flygtninge, der er startet i arbejde og behøver hjælp til at forstå det danske system ift. konsekvenserne for skattekort, tilskud ved pasning osv. Borgerne bliver henvist til Udvidet økonomisk rådgivning særligt internt fra andre afdelinger i Job- og Ydelsesafdelingen og i mindre grad også via eksterne organisationer.

## Formål

Denne undersøgelse har til formål:

- At indsamle erfaringer fra forskellige perspektiver om udbyttet af UØR for borgerne
- At analysere, hvad der virker godt, og hvad der evt. med fordel kan justeres

## Metode

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse blandt både borgere og samarbejdspartnere.

Borgerundersøgelsen er gennemført over et halvt år fra oktober 2018 – marts 2019, hvor borgerne ved afslutning af forløbet har udfyldt et spørgeskema. Spørgeskemaet er udfyldt i papir og afleveret i en stemmekasse for anonymitet. Hvor der har været anvendt en tolk i rådgivningen, er dette også tilbudt ved udfyldelse af spørgeskemaet. Borgerundersøgelsen har en svarprocent på 49%. Når en stor del af borgerne ikke har deltaget i undersøgelsen, skyldes det primært, at rådgiverne har afventet en afsluttende samtale med borgeren, som af forskellige grunde ikke har ønsket eller ikke er mødt til samtalen.

Samarbejdsundersøgelsen er gennemført digitalt pr. mail. Der er tale om både interne og eksterne samarbejdspartnere. Dvs. f.eks. vanlig rådgiver i jobhusene, som henviser borgeren til UØR og andre vigtige samarbejdspartnere som f.eks. fagforeninger, Psykiatrisk sygehus, Svenstrupgaard, Familiegrupperne, Det Grønlandske Hus mv. Samarbejdsundersøgelsen har en svarprocent på 76%.

## Hovedkonklusion

Der er meget stor tilfredshed med UØR både blandt borgere og samarbejdspartnere. Vurderingen er, at borgerne får et godt overblik over deres økonomi og bliver hjulpet til selv at kunne tage handling på deres økonomiske udfordringer. Når der bliver taget hånd om de økonomiske problemer, der fylder meget for borgerne, bliver de i højere grad i stand til at fokusere på at få et arbejde og evt. profitere af behandlingsforløb. Borgere og samarbejdspartnere kunne kun ønske, at rådgivningen kunne gives til flere og ventetiden reduceres.

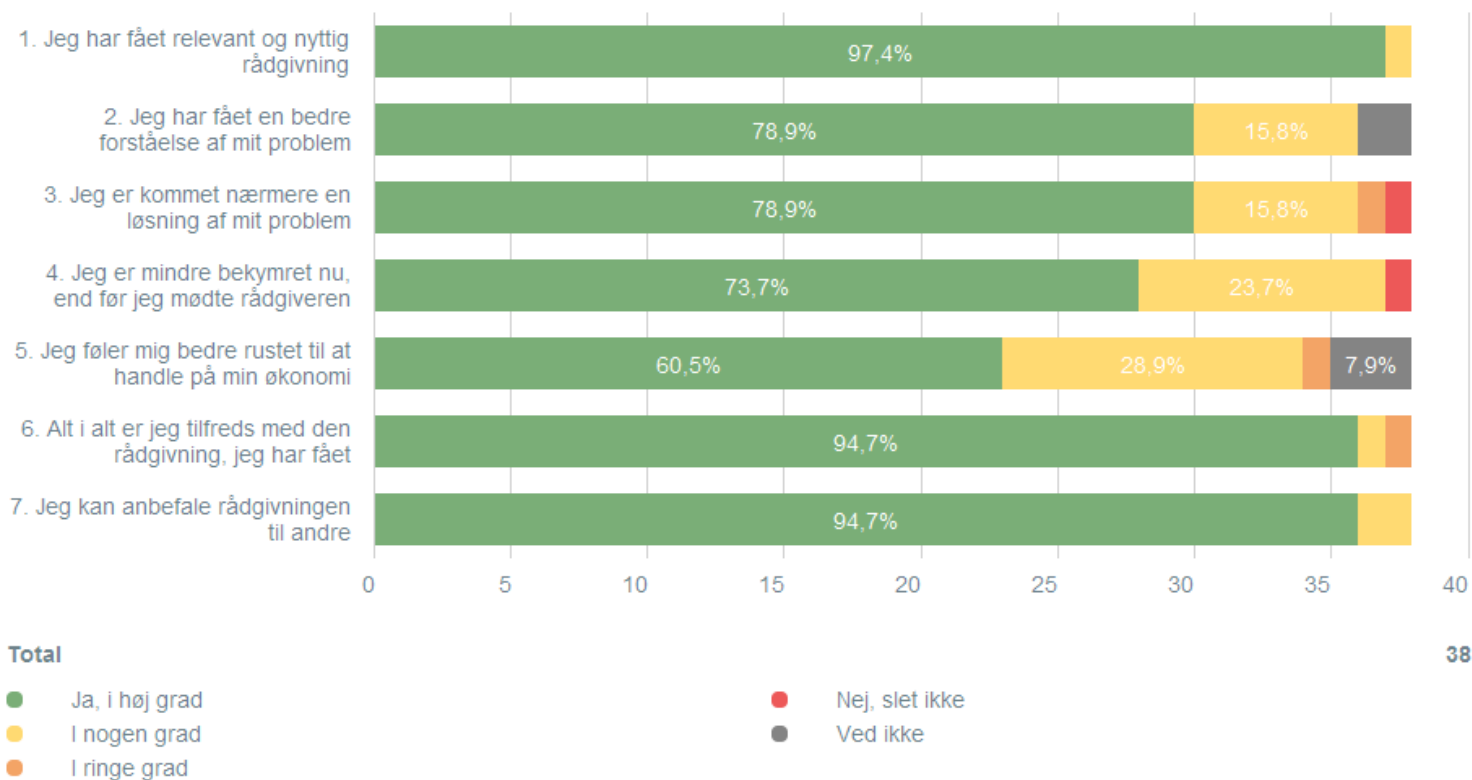
## Borgerundersøgelsen

Borgerundersøgelsens sigte er at undersøge borgernes *udbytte* af rådgivningen. Hvad går de hjem med? Hvilken forandring er igangsat hos borgerne?

Som det ses nedenfor, er borgernes svar meget positive. Næsten alle oplever 'i høj grad' at have fået relevant og nyttig rådgivning. Omkring ¾ af borgere oplever også 'i høj grad', at de har fået en bedre forståelse for deres problem, er kommet nærmere en løsning på problemet og er mindre bekymrede. De resterende oplever typisk, at dette 'i nogen grad' er tilfældet.

Vurderingen af, om man er bedre rustet til at handle på sin økonomi, ligger lidt lavere end de øvrige spørgsmål, om end der stadig er tale om positive tilkendegivelser. Lidt flere svarer 'ved ikke', og måske opleves spørgsmålet lidt svært at svare på.

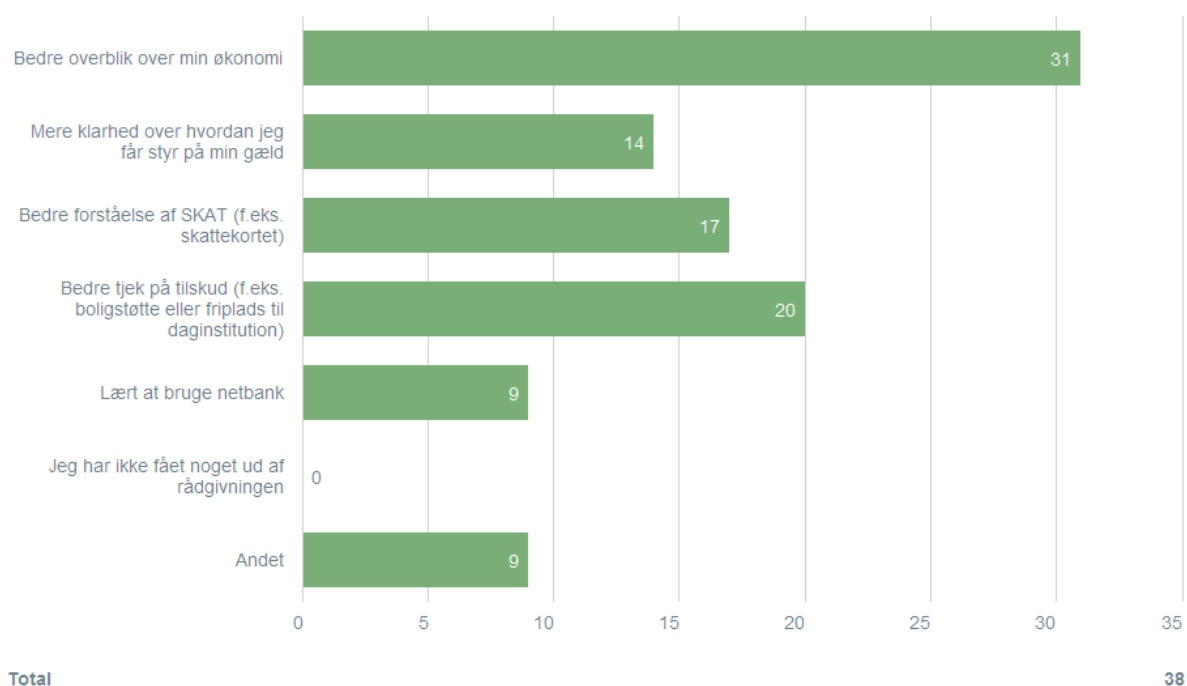
Figur: Resultat af borgerbesvarelsene



Som det ses i nedenstående figur har borgerne oplevet udbytte af rådgivningen på flere forskellige områder. Langt størstedelen af borgerne oplever at have fået et bedre overblik over deres økonomi. Ca. halvdelen angiver også at have fået bedre tæk på tilskud (f.eks. boligstøtte eller friplads i en daginstitution), ligesom en del har fået bedre forståelse af SKAT eller klarhed over, hvordan de skal få styr på deres gæld. En mindre del af borgerne har også brugt rådgivningen til at lære at bruge deres netbank. Der er ingen borgere, der angiver, at de *ikke* har fået noget ud af rådgivningen.

Figur: Borgernes udbytte af rådgivningen (antal)

### Hvad har du fået ud af rådgivningen? (sæt gerne flere krydser)



Adspurgte om borgerne vil ændre noget i deres hverdag efter rådgivningen, svarer godt 75% ja, mens 19% svarer nej. Resten svarer 'ved ikke'. Dem, der svarer nej til spørgsmålet, oplever alle et udbytte af rådgivningen og har typisk også skrevet en positiv kommentar til slut. Blandt dem, der svarer ja til at ændre noget i hverdagen, anføres blandt andet at overholde deres budget, at handle i stedet for at ignorere problemerne og gøre noget aktivt. Her er et par eksempler:

## Hvad vil du ændre i hverdagen?

"Hvordan jeg bedre kan håndtere indkøb og kontrol af penge på ugentlig basis."

"De har givet mig rigtig god forståelse for at lægge et overskueligt budget."

"Tjek min e-boks og hold orden i papirerne."

"Få bedre styr på økonomien. Få bedre styr på mit alkoholproblem."

"Kun gå efter tilbudsvare. Passe på hvad jeg bruger mine penge til."

"Jeg er begyndt at vise ansvar og har allerede indfriet 2 kviklån på en måned."

Borgerne har også kunnet skrive med egne ord, hvad der har været godt ved rådgivningen, og hvad der kunne være bedre. Her er en kort opsummering på borgernes svar, hvor det er angivet, hvor mange borgere, der har valgt at skrive om hvert tema. Nogle borgere skriver om flere temaer.

Hvad har været godt ved rådgivningen? De mest typiske temaer		
Tema	Ca. antal	Typisk citat
Ros til de 2 rådgivere	17	"Rådgiveren var dygtig og imødekommende og professionel."  "Hun snakker dansk - altså med et sprog/formuleringer man forstår."
Styr på økonomien	10	"Der er kommet styr på min kontanthjælp, skattefradrag, overordnede økonomi, 225 timers reglen - forklaring på lønudregning."
Andet rådgivning tilpasset borgerens situation, f.eks. tilskud, SKAT, pension mv.	9	"Jeg fik hjælp næsten med alt (med skat, økonomisk hjælp til tandlæge, daginstitution/pladsanvisning). Jeg er mindre bekymret nu end før. Jeg er meget tilfreds med den rådgivning. Det er dejligt at modtage sådan en hjælp."
Hvad kunne have været bedre ved rådgivningen? De mest typiske temaer		
Tema	Ca. antal	Typisk citat
Ingenting	12	"Ingenting. Alt er tilfredsstillende. Det er noget af det bedste kommunen har tilbudt."
At flere kunne få rådgivningen	3	"At det blev et synligt tilbud og en fast del, man f.eks. tilbyder folk med udfordringer."

I det åbne spørgsmål 'Hvad har været godt ved rådgivningen' er det iøjnefaldende, at 34 borgere ud af 38 vælger at tage sig tid til at beskrive deres tilfredshed med deres egne ord. Under 'Hvad kunne have været bedre ved rådgivningen' er næsten kun angivet positive formuleringer. Én roser rådgivningen, men kunne generelt ønske sig mere overskuelige regler og procedurer mv. i kommunen. Kun én skriver en kort negativ kommentar om kynisme og oplevelsen af at være blevet talt ned til. Dette står i stor kontrast til de andre borgeres kommentarer.

## Samarbejdspartnerne

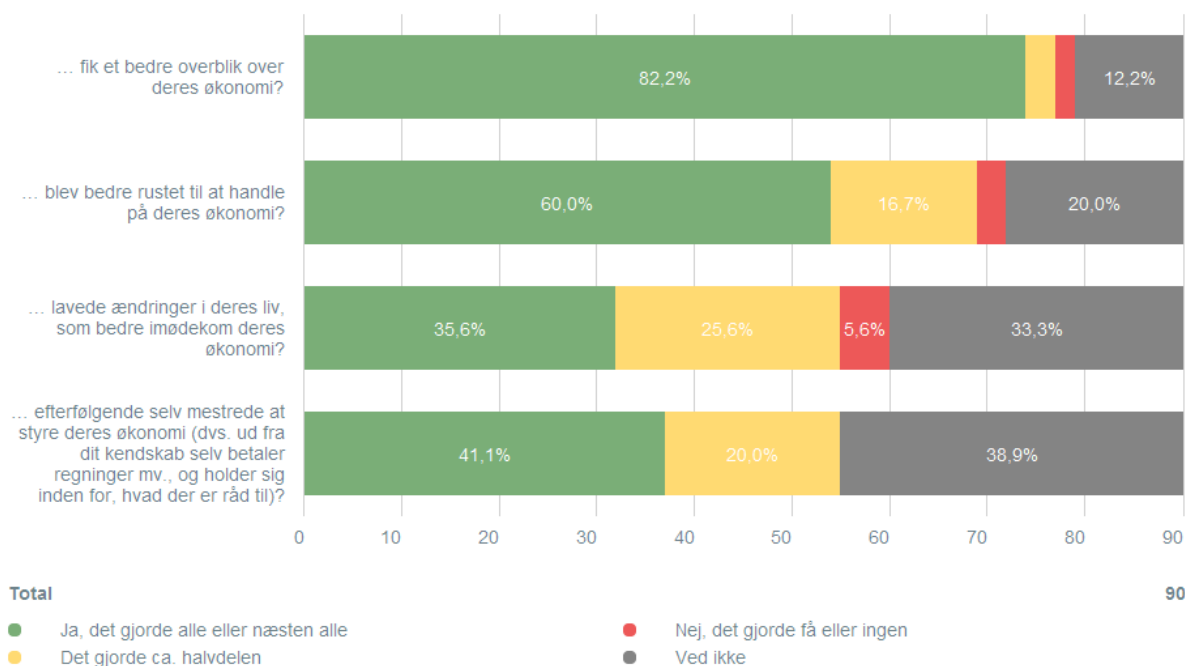
I løsningen af kerneopgaven er det afgørende vigtigt, at UØR har et godt samarbejde med interne og eksterne parter – både som dem, der henviser borgeren til tilbuddet og som dem, der bidrager til at følge op, når borgeren har afsluttet sit forløb i UØR. Nogle samarbejdspartnere har haft mange borgere henvist til UØR, andre få.

Som det ses nedenfor, oplever de interne samarbejdspartnerne – ligesom borgerne – i høj grad et udbytte for borgerne. Dette gælder særligt spørgsmålet, om borgerne fik et bedre overblik over deres økonomi – det vurderer 82% af samarbejdspartnerne, at alle eller næsten alle borgerne fik. Det var også det område, som næsten alle borgerne oplyste som det primære udbytte.

Det er valgt kun at stille spørgsmålene om udbytte til de interne samarbejdspartnere (dvs. ansatte i Aalborg Kommune), idet vi i højere grad her kan forvente, at medarbejderen ser borgeren igen. Alligevel er der ganske mange, der svarer 'ved ikke', og det gælder både ansatte i og udenfor Job- og Ydelsesafdelingen. Enkelte skriver, at de ikke har set borgeren igen. Man kan måske overveje at sætte mere fokus på opfølgning efter endt forløb blandt de fagpersoner, som borgeren er i kontakt med, herunder myndighedsrådgiver.

Figur: De interne samarbejdspartnernes oplevelse af udbytte

### Oplevede du, at borgeren/borgerne...



Alle samarbejdspartnere (interne og eksterne) har bidraget til at vurdere tilbuddets overordnede relevans og udbytte. Som det fremgår af nedenstående figur, er der meget stor opbakning til tilbuddet. F.eks. har over 90% 'i høj grad' oplevet UØR som en positiv samarbejdspartner, mens resten svarer 'i nogen grad' eller 'ved ikke'. Der er ligeledes udbredt opbakning ift. at kunne anbefale UØR til andre professionelle og borgere.

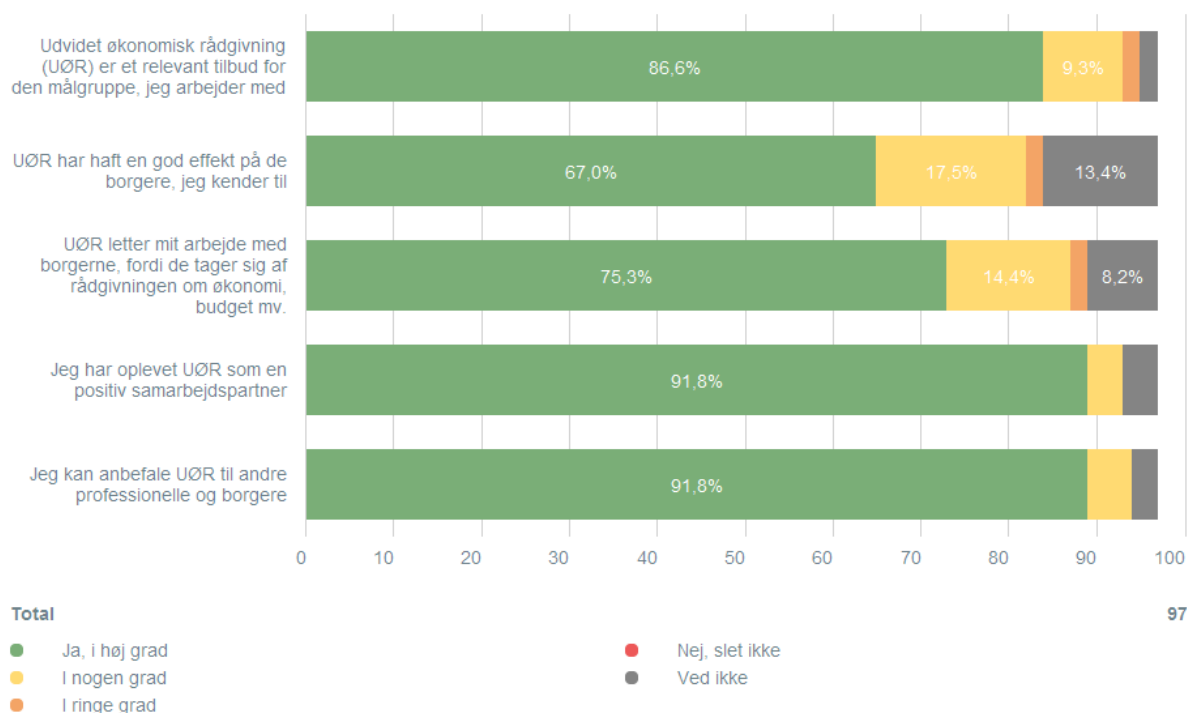
Interessant er det også, at over 75% vurderer, at det letter deres eget arbejde med borgerne, at UØR tager sig af rådgivningen om økonomi, budget mv. Der synes altså at blive frigivet tid blandt andet hos myndighedsrådgiverne til f.eks. at fokusere på borgerens jobmuligheder i samtalerne.

Godt 86% vurderer 'i høj grad' at UØR er relevant for den målgruppe, de arbejder med. Der er ikke noget særligt mønster i de få, der svarer 'i nogen grad' eller 'i ringe grad' – det er både i og udenfor Job- og Ydelsesafdelingen.

Lidt færre – 67% - vurderer 'i høj grad', at UØR har haft en god effekt på de borgere, de kender til. For yderligere godt 17% er det tilfældet 'i nogen grad', mens en del også svarer 'ved ikke'. Ligesom figuren ovenfor viste, kan det være svært for nogle af samarbejdspartnerne at vurdere effekten for borgerne – særligt hvis de ikke ser borgeren igen.

Figur: Interne og eksterne samarbejdspartneres vurdering af UØR

### Hvordan vurderer du overordnet tilbuddets relevans og udbytte?



Samarbejdspartnerne har også haft mulighed for med egne ord at vurdere UØR. Her er et par eksempler på udsagn på tværs af forskellige samarbejdspartnerne.

*"Mine borgere har kun haft ros til behandlingen i udvidet økonomisk vejledning. Det har givet dem ro, overblik og tryghed - hvilket har betydet, at vi har kunnet arbejde videre med dem ift. beskæftigelse/ raskmelding også."*

Rådgiver i Sygedagpengehuset

*"Endelig ro mht. økonomiske bekymringer for flere af de borgere, som kommer hos ut. i psyk. speciallægepraksis. Det betyder færre belastningssymptomer/ symptomer hos sårbare patienter."*

Psykiater i Speciallægepraksis

*Det har lettet arbejdet med borgerne, da det oftest er det, der fylder mest ved dem i vores system, at de har en dårlig økonomi. Både grundet dårlige valg i fortiden, og da de nu får en lav ydelse udbetalt. Det har været meget givende, at udvidet økonomisk vejledning har haft tiden til at gennemgå de muligheder, borgeren har for hjælp og samtidig støtte dem i processen.*

Rådgiver i Ydelsescentret

*"UØR tilbyder med deres eksistens en rigtig god mulighed for tidligt hos borgerne at identificere behovet for rådgivning [...] Herfra kan UØR så henvise borgerne videre - hvilket vi har oplevet som særdeles velfungerende. På den måde har UØR en klar ramme for, hvilke borgere med hvilke udfordringer og situationer, de rådgiver, og hvilke andre samarbejdspartnerne er mere rigtige til at rådgive. Denne henvisning foregår i et rigtig godt samarbejde, således at borgeren ikke oplever sig som kastebold imellem flere steder."*

Projektkonsulent i Forbrugerrådet Tænks ældsrådgivning

*"Borgeren har fået en overskuelig og god vejledning i, hvordan hun kunne få sin økonomi på rette kurs igen."*

Rådgiver i Familiegruppe

*"Det har givet mig mere tid til at arbejde med de støttepunkter, der er. At borgerne får hjælp af en rådgiver, som har den viden, der er nødvendig for at støtte og vejlede på den bedste måde."*

Bostøtte i Bostøttekorps

*"At folk kan få genskabt et overblik over økonomien, også selvom den er dårlig. Det giver ro at vide, hvordan økonomien ser ud. Samtidig har I vejledt om ydelser, som medlemmerne ikke har haft kendskab til."*

Rådgiver i 3 F



Hvad har været godt ved Udvidet Økonomisk Rådgivning? De mest typiske temaer		
Tema	Ca. antal	Typisk citat
Borgerne får et overblik over deres økonomi	28	<i>Borgerne har fået overblik over deres økonomi, og det frigiver overskud til andre ting. Der er blevet tilbudt flere samtaler, således der har kunnet komme helt styr på det, som der var brug for. Det synes jeg er rigtig trygt for borgeren.</i> (Projekt Job og Familie)
UØR tager over på en vigtig opgave, som der ellers ikke er viden eller tid til at løse	25	<i>"Borger har fået professionel hjælp til overblik over økonomi, en opgave jeg ikke kan hjælpe med, og såfremt det ikke er en mulighed med UØR, så vil borger ikke kunne få den hjælp, som også har stor betydning for øvrige parallelindsatser."</i> (Job- og Aktivhuset)
Borgere får overskud til at søge job, profitere af behandling mv.	16	<i>"Borgerne har kunnet koncentrere sig om jobsøgning efterfølgende"</i> (Job- og Aktivhuset)  <i>"Den hjælp og vejledning, som borgerne kan få i UØR, medvirker til, at de oplever, at de ikke står alene med deres økonomiske problematikker, det mindsker spekulationer, og der falder ro over patienterne, og de kan i højere grad samarbejde omkring og profitere af den psykiatriske behandling."</i> (Psykiatrisk Sygehus)
Dygtige og sympatiske rådgivere	10	<i>"Det er mit klare indtryk, at økonomivejlederne går den ekstra mil, det ofte er svært at finde tid til for de øvrige ansatte. Tingene bliver undersøgt til bunds. Jeg har samtidig en oplevelse af, at borgeren bliver set, hørt og forstået og behandlet med respekt, så de går fra møderne lidt rankere, end da de kom. Økonomisk vejledning er guld værd!"</i> (RessourceCenter Aalborg)
Fortællinger fra konkrete positive forløb	9	<i>"De to medarbejdere har givet en vedholdende og kompetent økonomisk rådgivning til et ægtepar, som var udfordret på flere parametre. Missionen lykkedes, og økonomien blev løst, og parret fik igen overblik over deres hverdagsliv."</i> (Det Grønlandske Hus)
Hvad kunne have været bedre ved rådgivningen? De mest typiske temaer		
Tema	Ca. antal	Typisk citat
Mindre ventetid og hjælp til flere borgere	15	<i>"Der skulle være flere økonomiske rådgivere ansat, så der ikke er så lang ventetid."</i> (Familiegruppe)
Tilbage melding til henviser efter endt forløb mhp. opfølgning	2	<i>"Måske et ultra kort notat om, hvad fokus til samtalen har omhandlet, så der kan tales nærmere herom til opfølgningssamtalerne."</i> (Sygedagpengehuset)

Også blandt samarbejdspartnerne er det iøjnefaldende, hvor mange (68 personer), der har taget sig tid til at give UØR roser med på vejen. Der ses en meget stor tilfredshed med tilbuddet, som det også var tilfældet med borgerne. I forhold til, hvad der kunne være bedre, trækker samarbejdspartnerne også primært det forhold frem, at flere borgere kunne få tilbuddet og med kortere ventetid. En enkelt beskriver et konkret forhold, hvor rådgivningen ikke var nyttig for borgeren.