

Evalueringsrapport

Forbrugerrådets Gældsrådgivning

1. april – 15. juni 2012

borgere bosiddende i

Københavns Kommune

Indledning

Københavns Kommune og Forbrugerrådets Gældsrådgivning etablerede pr. 1. april 2012 et samarbejde om at yde gældsrådgivning til borgere i Københavns Kommune, og denne rapport dækker over indsamlede oplysninger indtil 15. juni 2012.

I vores "**ansigt-til-ansigt**" rådgivning (**personlige rådgivning**) og **telefonrådgivningen** bliver borgeren mødt af ca. 80 professionelle, kompetente frivillige rådgivere med økonomisk, juridisk eller socialfaglig uddannelse.

I den **personlige rådgivning** arbejdes der helhedsorienteret med borgeren som bliver rådgivet af et team bestående af to personer. Borgeren følger så vidt muligt altid det samme team gennem hele forløbet, da netop tryghed og tillid er nøgleord i rådgivningen.

Borgeren har tillige mulighed for at ringe til vores **telefonrådgivning**, hvor vi hjælper med akutte problemer som fx spørgsmål om rettigheder i forbindelse med indkaldelse til fogedretten, brev fra banken eller nærtstående skilsmisse. I telefonrådgivningen opnår borgeren stor hjælp i den akutte situation. Ofte kræves det en grundigere og længerevarende rådgivning, og her har borgeren mulighed for at aftale tid til møde i den personlige rådgivning.

Det typiske mønster i den personlige "ansigt-til-ansigt" rådgivning er følgende:

- Borgeren har mistet overblikket og tør ikke længere kontakte sine kreditorer
- Rådgiverne hjælper med at skabe overblikket ved budgetlægning, oversigt over gældsposter og betalingsevnevurdering
- Rådgiverne hjælper med at kontakte kreditorer, iværksætte afdragsordninger, aftaler med kreditorer og nedsættelse af gæld. Borgeren har ofte ikke ressourcer til selv at kontakte kreditorerne.
- Der rådgives om fogedretsmøder, skyldnerregister, rettigheder om gældsinddrivelse og gældssanering.

Åbningstider

Som følge af samarbejdsaftalen har vi udvidet åbningstiden i telefonrådgivningen fra to timer til 12 timer om ugen samt udvidet med to ekstra teams i den personlige rådgivning. I alt har vi antaget 14 nye frivillige, som følge af samarbejdet med Københavns Kommune.

Herefter er åbningstiderne således:

Telefonrådgivningen: tirsdag, onsdag og torsdag. Kl. 14-18.

Personlig rådgivning: tirsdag og torsdag kl. 16-18, onsdag kl. 14-16.

Venteliste

I det første kvartal af 2012 var pressedækningen om Forbrugerrådets Gældsrådgivning stor, især pga. nye tal fra RKI og en afholdt konference om "Overgældssætning" i Landstingssalen. Samtidig blev der indgået et samarbejde mellem Københavns Kommune og Forbrugerrådet hvilket har betydet en stor stigning i henvendelser fra borgere fra Københavns Kommune.

Der blev allerede fra slutningen af januar henvist til Forbrugerrådets Gældsrådgivning fra Københavns Kommunes hjemmeside, hvilket alt i alt resulterede i at der opstod en venteliste, som i dag er en til to måneder.

Denne rapport bygger på oplysninger for en kort periode (2½ måned) og bygger på data fra henvender fra 1. april. Dog forventes borgeren først at få tid til personlig rådgivning i slutningen af maj og juni grundet den førømtalte venteliste. Dette er forklaringen på det lave antal borgere i den personlige rådgivning jf. skemaet nedenfor.

Vores rapport fra tidligere (2010-2011) viser at ca. 70 % af borgerne får rådgivning mere end to gang, hvilket også er forklaringen på at antallet af afsluttet borgere for perioden er ret lavt.

Henvendelser

I nedenstående tabel ses antallet af henvendelser fra borgere bosiddende i Københavns Kommune.

<u>2011</u>	antal henvendelser	heraf personlig rådgivning	heraf telefon rådgivning
september	24	24	0
oktober	15	15	0
november	25	21	4
december	18	17	1
<u>2012</u>			
januar	28	26	2
februar	43	38	3
marts	49	43	6
april	57	40	17
maj	67	51	16
juni (til 15. juni)	33	28	5

Evalueringsrapportens datagrundlag

Siderne 6-9 af rapporten bygger på data om **149 borgerhenvendelser** bosiddende i Københavns Kommune som har henvendt sig til Forbrugerrådets Gældsrådgivning i perioden 1. april – 15. juni 2012.

149 borgere fremkommer således:

2012	antal henvendelser	heraf afviste	heraf nye ansøgninger	
april	57	0	0	
maj	67	2	0	
juni	33	0	6	
	157	2	6	149 borgere

Nye ansøgninger om gældsrådgivning medtages ikke i datagrundlaget, da vi endnu ikke har afklaret om borgeren er kvalificeret og opfylder betingelserne for målgruppen i gældsrådgivning. Afviste borgere medtages naturligvis heller ikke.

De 149 borgere der har henvendt sig i perioden 1. april – 15. juni havde pr. 15. juni 2012 følgende status:

2012	venteliste	passive	rådgives	afsluttet	
april	17	2	18	20	
maj	40	1	6	18	
juni	16	1	3	7	
	73	4	27	45¹	149 borgere

Passiv-status gives til en borger, som vi afventer at høre fra enten fordi vedkommende ikke er mødt til aftaler, fordi flere henvendelser til borgeren har været forgæves eller fordi vedkommende selv henvender sig igen.

Venteliste-status er borgere, der venter på ledig tid til møde i den personlige rådgivning. Borgerne opnår først venteliste-status, når vi har vurderet, at borgeren er kvalificeret til rådgivning.

På siderne 10-12 er datagrundlaget på baggrund af de evalueringer, som borgerne udfylder efter endt rådgivning. Øverst side 9 er en nærmere beskrivelse af dette datagrundlag.

¹ Heraf 38 i telefonrådgivningen og syv afsluttede i den personlige rådgivning.

Om datagrundlaget

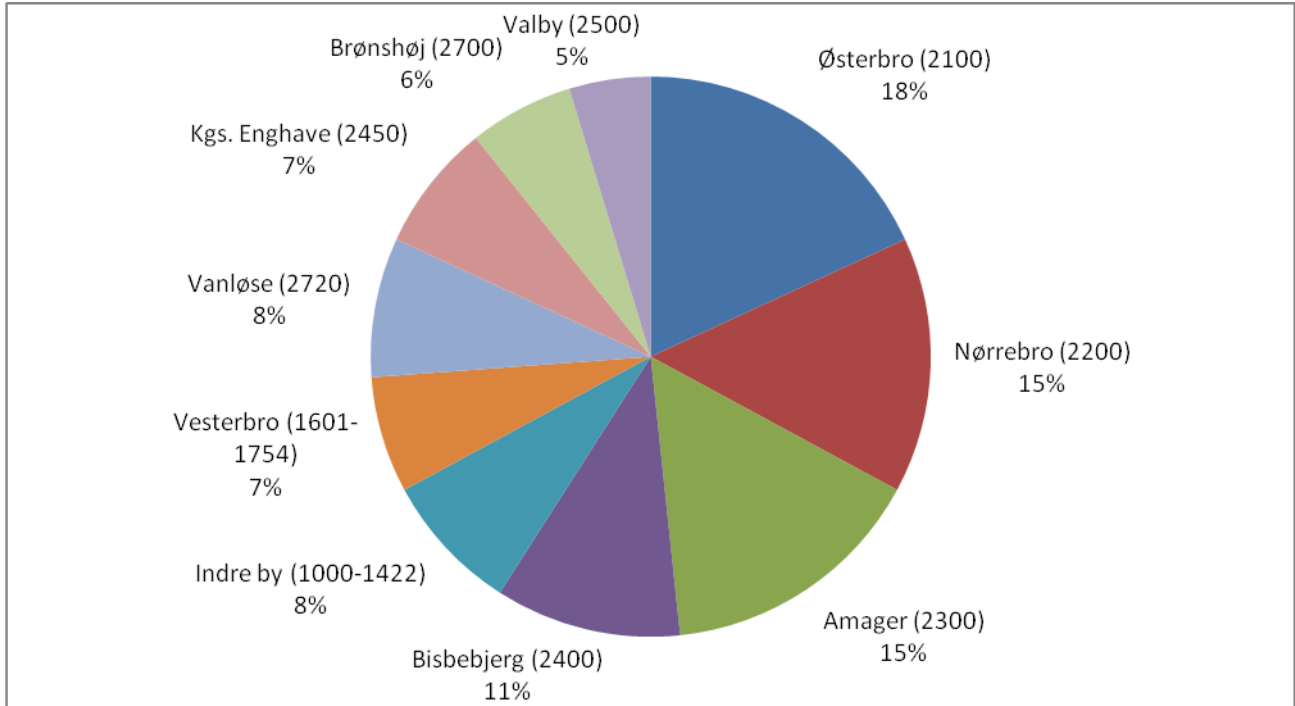
Rapporten tager udgangspunkt i perioden fra 1. april til 15. juni 2012 og er en evaluering af Forbrugerrådets gældsrådgivning i forbindelse med samarbejdet med Københavns Kommune.

Rapporten kunne have givet et mere nuanceret resultat, hvis data omkring gældens størrelse og rådgivningens betydning havde været fremlagt. Gældens størrelse bliver i nogle tilfælde ikke kortlagt, da borgerne henvender sig vedrørende andre spørgsmål, såsom mødet i fogedretten. Såfremt at borgerne får hjælp til budgetlægning er det muligt, at fastslå gældens størrelse. Fremtidens rapporter vil anskue denne problematik, og give en beskrivelse af den samlede gæld for borgerne.

En anden ting som rapporten kunne have taget stilling til, er hvilken betydning rådgivningen har for borgernes situation og dagligdag. Da der kun er syv borgere som er afsluttet i perioden, er der ikke tilstrækkelig data til, at kunne give et klart billede af hvad gældsrådgivning har betydet for borgerne.

Bopæl og aldersfordeling

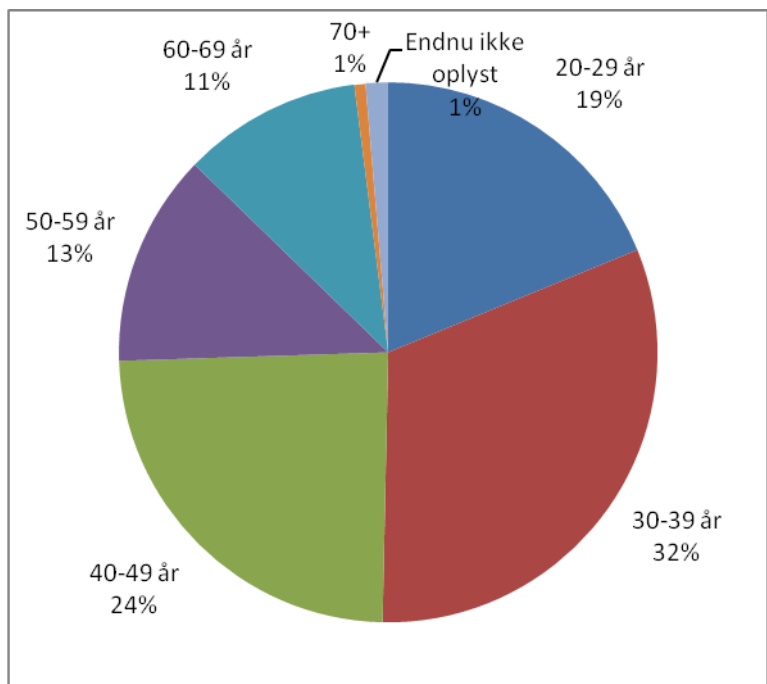
Borgernes bopæl fordelt på bydel (149 borgerhenvendelser)



Postnummer er højest og lavest opgivet af borgerne.

Der er flest henvendelser fra borgere bosiddende på Østerbro og færrest fra Valby.

Borgernes aldersfordeling (149 borgerhenvend.)



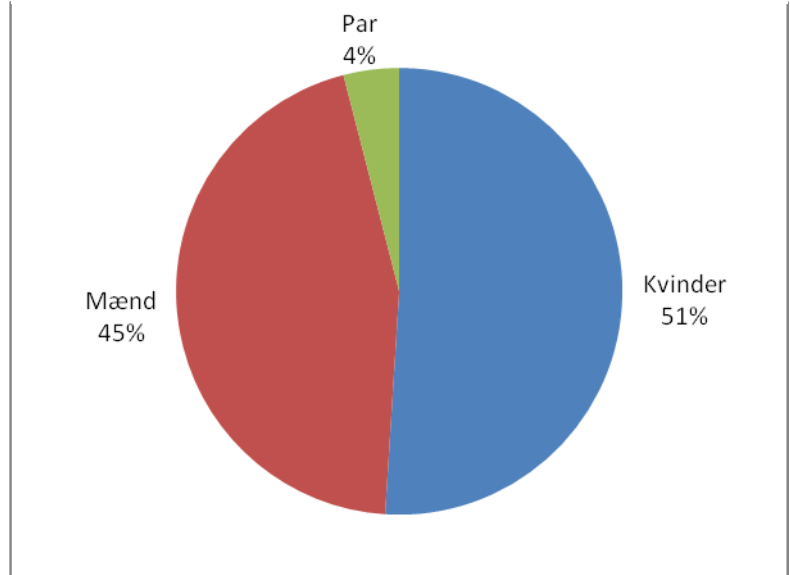
Over halvdelen af borgerne er mellem 30 og år.

Den yngste er 24 år og den ældste er 70 år.

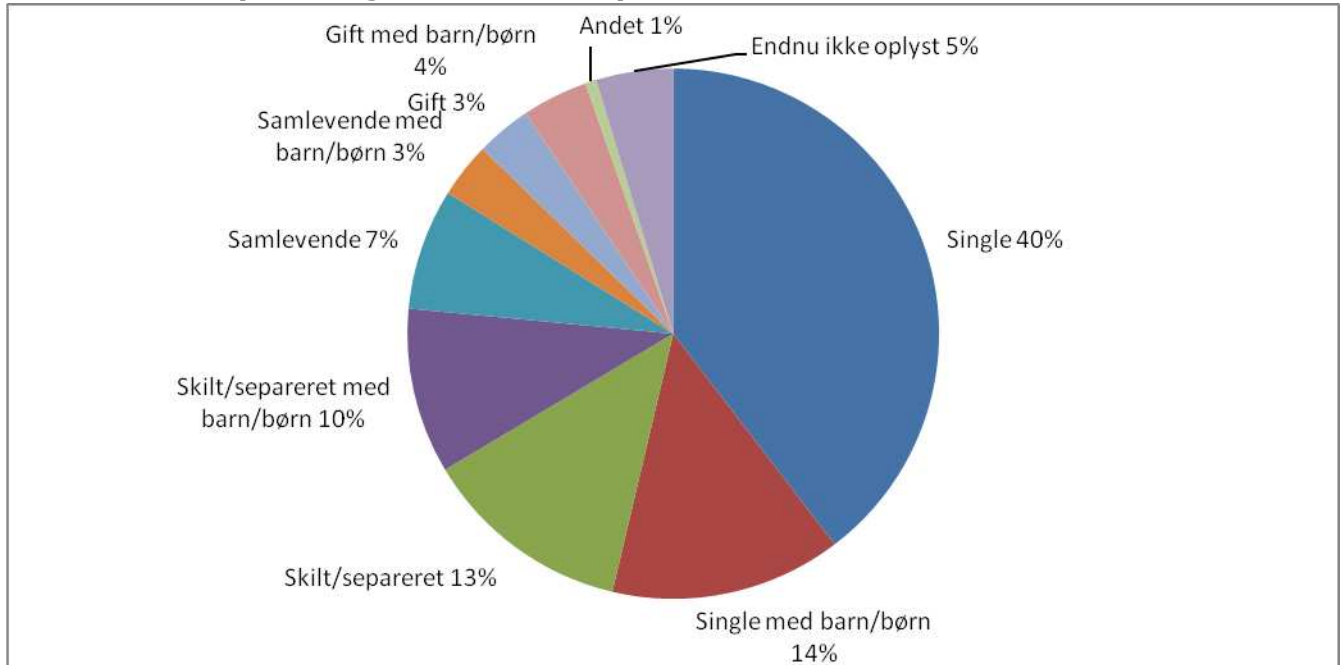
Kønsfordeling og familieforhold

Ca. 50 % af henvendelserne fra borgerne er kvinder.

Kønsfordeling (149 borgerhenvendelser)



Familieforhold (149 borgerhenvendelser)

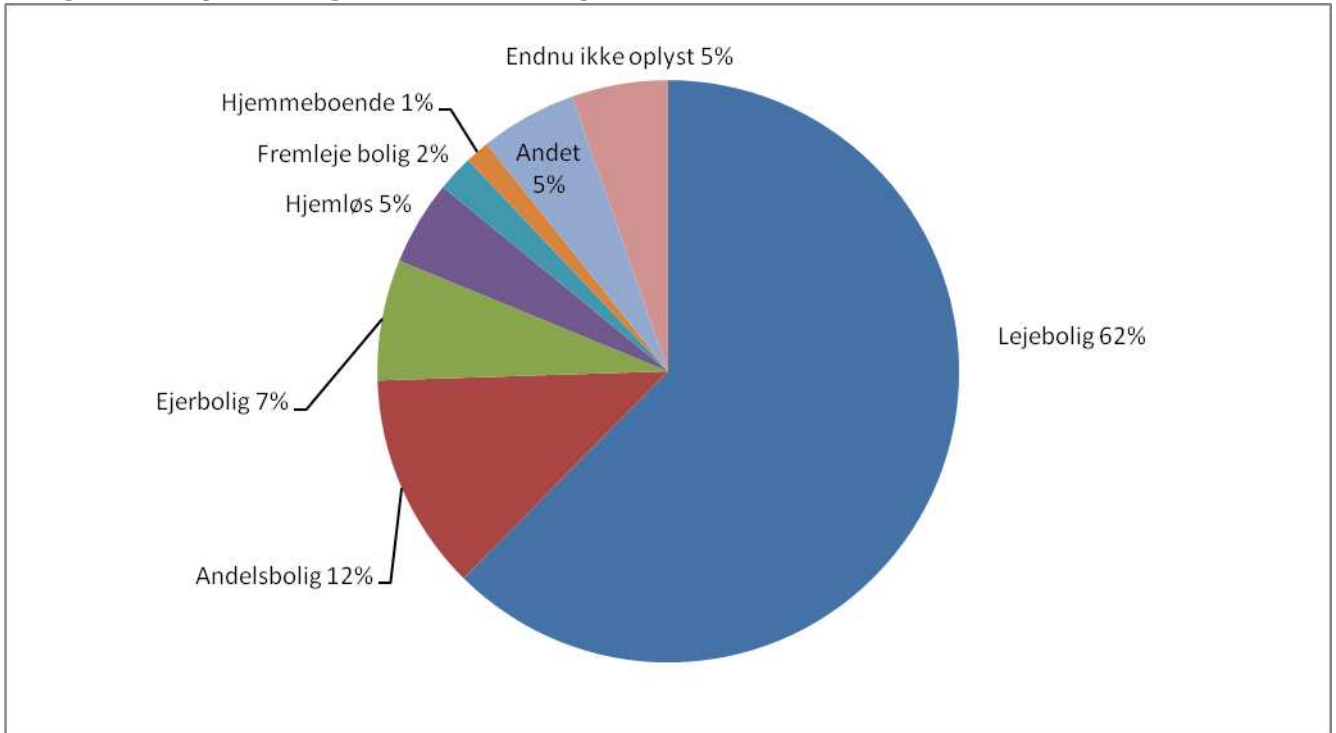


Andet er enkemand

54 % af borgerne er single hvoraf 14 % er single med barn eller børn

Boligforhold

Boligforhold (149 borgerhenvendelser)

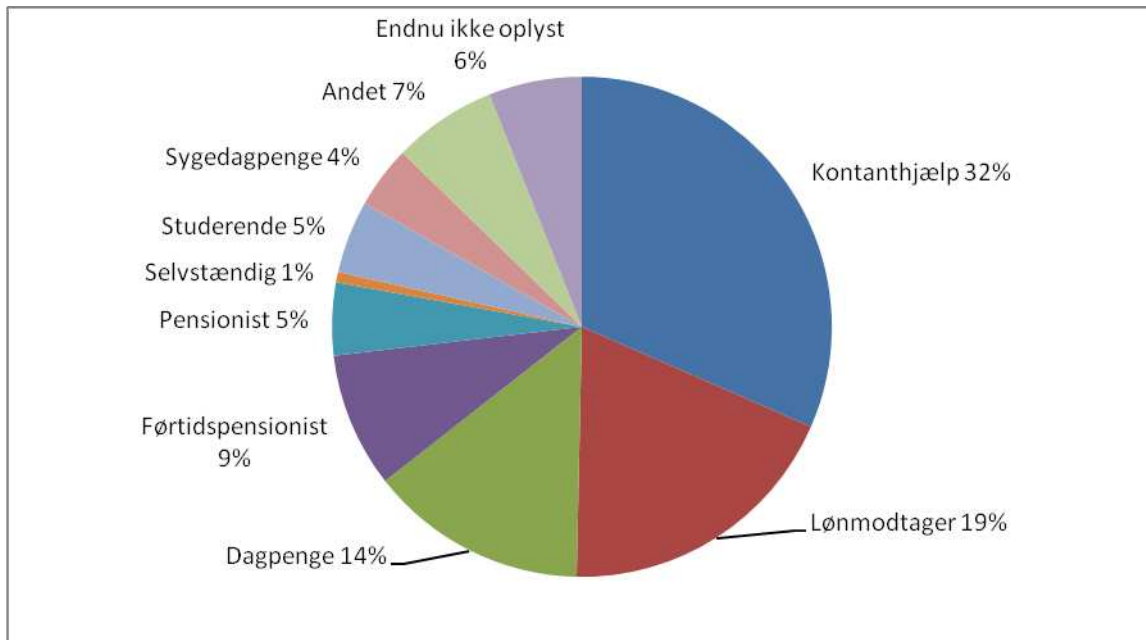


Andet er lejet værelse, udslusningslejlighed samt bor hos kæreste, ven, bekendt eller familie.

Lejerne udgør den største gruppe. Kun 7% har egen bolig.

Indkomstgrundlag

Indkomstgrundlag for de gældsrådgivne (149 borgerhenvendelser)

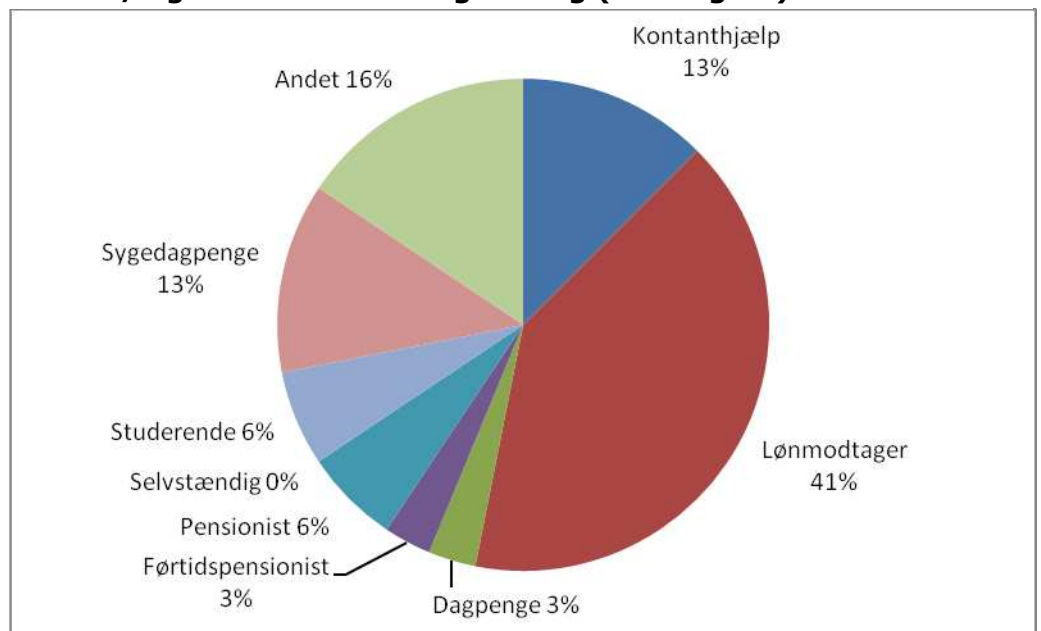


Andet er fleksjob, revalidering, efterløn og ingen indtægt.

Mere end 70 % af borgerne er på overførselsindkomst.

Partner/ægtefælles indkomstgrundlag (32 borgere)

Partner/ægtefælles indkomstgrundlag er for mere end 50% vedkommende også overførselsindkomst.



Andet er f.eks. timelønnet, revalidering og ingen indtægt

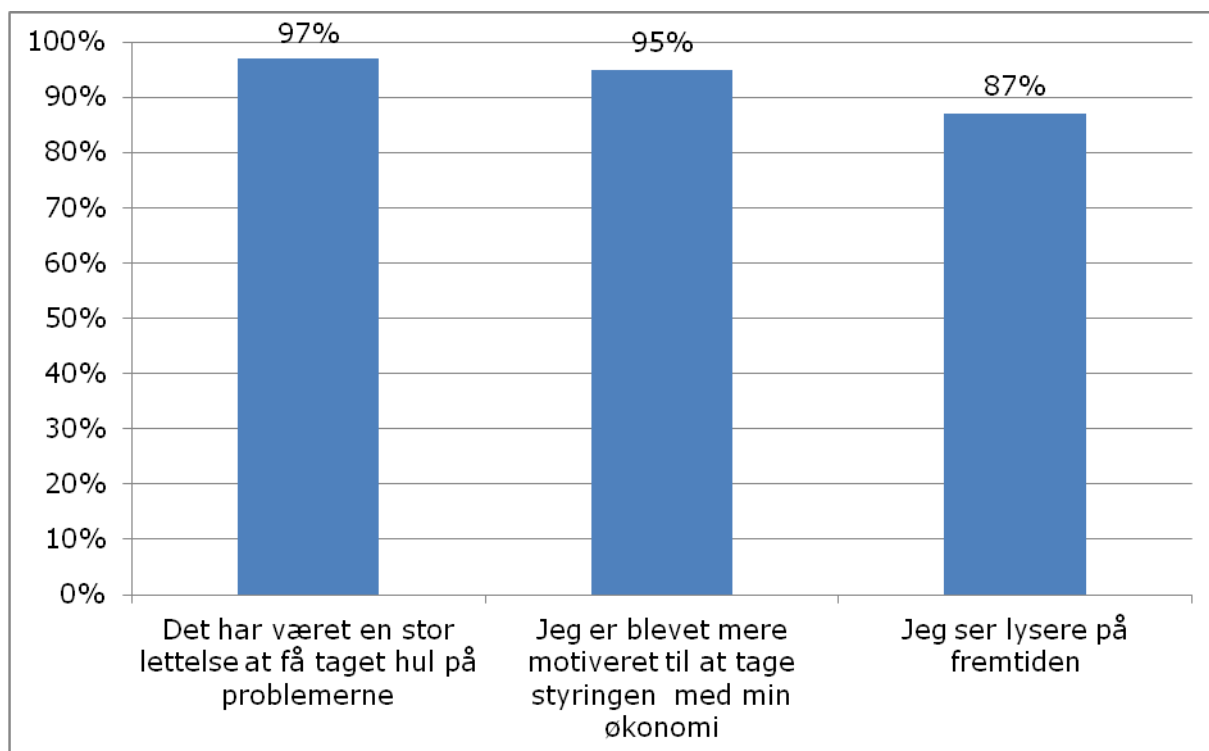
De gældsramtes vurdering af rådgivningen umiddelbart efter rådgivningsforløbet

Data på de efterfølgende tre sider baserer sig på svar fra 39 borgere, der har afsluttet rådgivning i den personlige rådgivning i vores afdeling i København i perioden 1. april – 15. juni 2012.

Da der kun er syv borgere fra Københavns Kommune, der er startet og sluttet i den personlige rådgivning i perioden², er der altså minimum 32 evalueringer, som vedrører borgere, der er startet rådgivning før 1. april 2012.

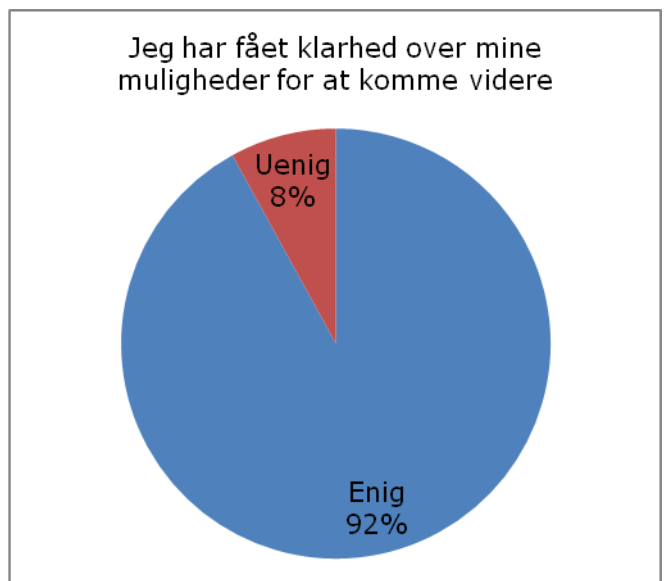
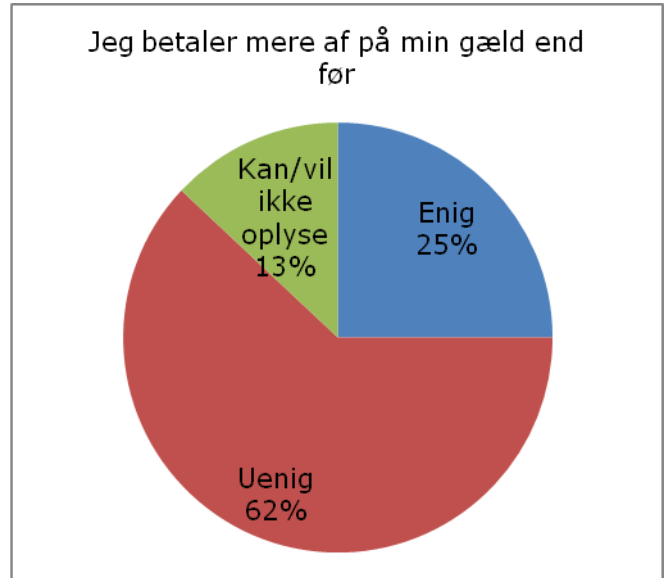
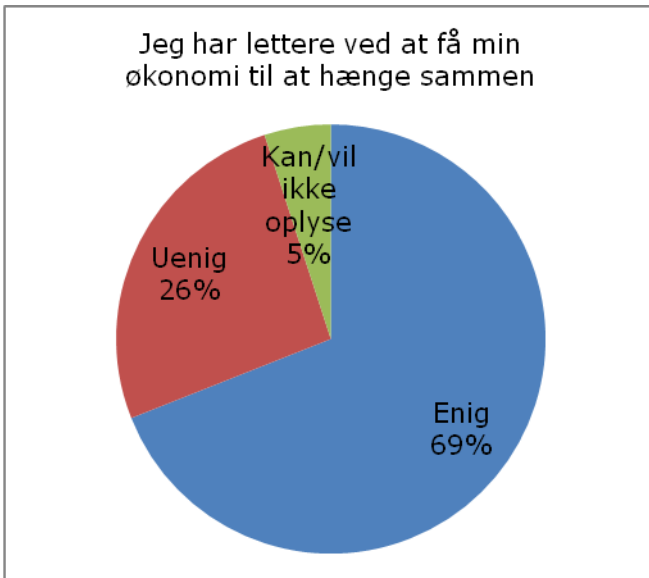
Da vi ikke spørger til hvilket postnummer borgeren bor i ifm. borgerens evaluering, er det usikkert om alle nedenstående data vedrører borgere, der er bosiddende i Københavns Kommune.

Hvad har rådgivningen betydet for borgerne på det *personlige* plan



² Jf. tabellen på side tre og fire er der i alt 45 afsluttede borgere minus 38 i telefonrådgivningen (der afsluttes samme dag).

Hvad har rådgivningen betydet for borgerne på det økonomiske plan?



49 % af de rådgivne angiver, at rådgivningsforløbet betyder, at de sparer penge på deres løbende forbrug

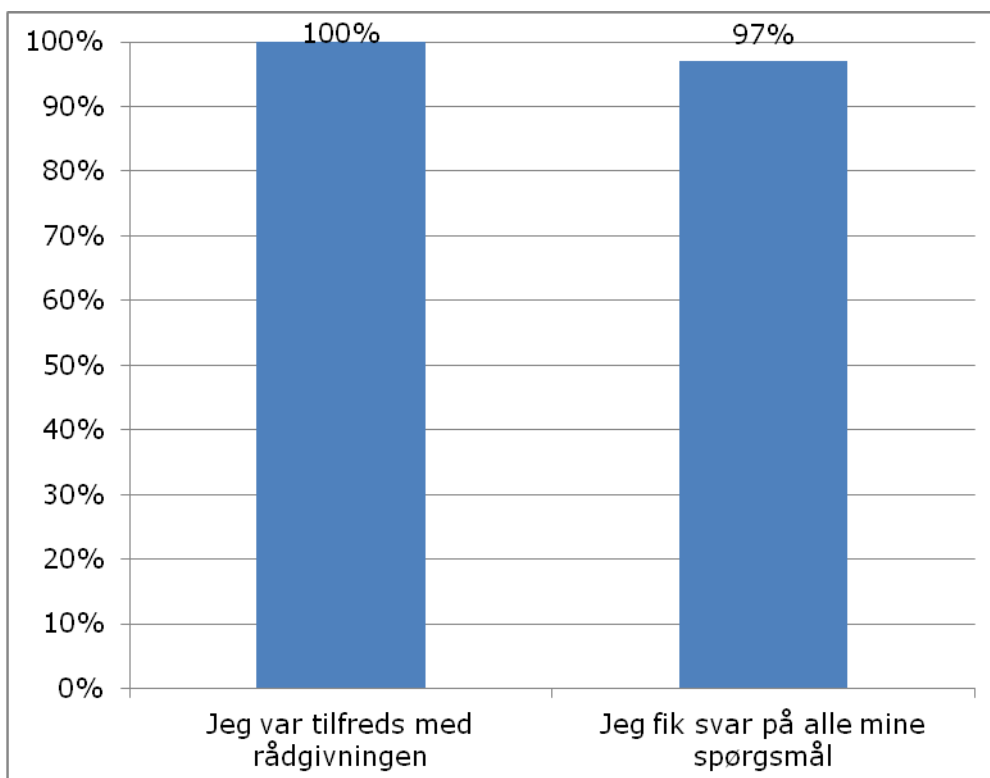
44 % angiver, at de har fået mere overskud til at søge arbejde eller til at håndtere deres nuværende arbejde

33 % af de rådgivne angiver, at de har fået udskudt afbetaling på en del af deres gæld.

26 % angiver, at deres faste udgifter er mindre efter rådgivningsforløbet. Dette kan skyldes en omlægning af udgifter som for eksempel skift af teleselskab eller forsikringselskab.

13 % angiver, at deres indkomst er større end før rådgivningsforløbet. For eksempel fordi de ikke har fået den rette sociale ydelse som f.eks. boligsikring eller tilskud til briller.

De rådgivnes evaluering af selve rådgivningen



Konklusion

Rapporten viser, at vi har fat i den rigtige målgruppe, nemlig de socialt udsatte.

Ligeledes viser rapporten, at der er stor tilfredshed med rådgivningen, som giver klarhed over muligheden for at komme videre, også selvom ikke alle her og nu har en plan for en afvikling af gælden.

Målopfylldning

Aftalen mellem Københavns Kommune og Forbrugerrådet er at rådgive 375 borgere i perioden 1. april til 31. december 2012. Det er 42 borgere om måneden.

I perioden 1. april til 15. juni 2012 er 45 borgere færdig rådgivet, mens 27 er i gang med et rådgivningsforløb, i alt 72 borgere på 2½ måned, svarende til 28 borgere pr. måned.

Imidlertid er der også 73 på venteliste og efterhånden som disse borgere kommer til rådgivning forventes det, at vi opfylder det opstillede mål for hele perioden.