



Den Frie Rådgivning

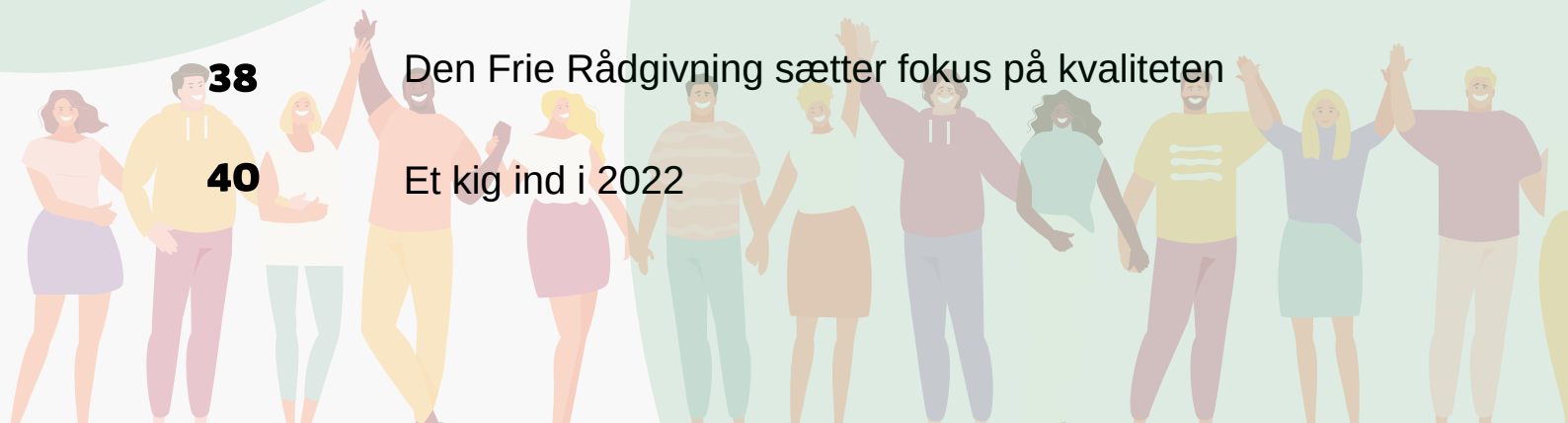
ÅRSRAPPORT

2021



INDHOLDSFORTEGNELSE

- 1** Formandsberetning
- 3** Hvem er Den Frie Rådgivning?
- 5** Udvalg og arbejdsgrupper
- 7** Økonomisk beretning
- 8** PROP – Privatøkonomisk oprydning
- 11** Åben Rådgivning
- 21** Briefing og debriefing
- 23** Brugerberetning: Fra Somalia til Den Frie Rådgivning
- 25** Samfundet kan gå i nedlukning, men det kan menneskers problemer ikke
- 30** Belma: Man kan ikke redde hele verden, men man kan alligevel redde nogens verden
- 33** De frivillige i centrum
- 35** Hyldest til de frivillige
- 36** Sammen står vi stærkest
- 38** Den Frie Rådgivning sætter fokus på kvaliteten
- 40** Et kig ind i 2022



FORMANDSBERETNING

Når du læser årsrapporten for Den Frie Rådgivning, får du meget mere end bare en standard årsrapport. Du får et lille medlemsblad, hvori du kan følge med i året, der gik. Vi giver dig et overblik over vores to rådgivningsaktiviteter, en beretning omkring vores økonomi, spændende artikler og et indblik i dagligdagen i en frivillig social forening. Vi har samlet billeder, der viser, hvem vi er og giver dig et generelt indblik i hverdagen i Den Frie Rådgivning.

Administrationen

2021 startede året ud med en omrokering i administrationen. Tilbage i 2020 havde vi på kontoret ansat en daglig koordinator, en PROP-koordinator og en PROP-medarbejder. Ved årsskiftet valgte bestyrelsen, at vi i stedet ville ansætte en daglig koordinator samt to medarbejdere; en til PROP og en til Åben Rådgivning. Dette valgte vi med henblik på at skabe en mere harmonisk hverdag, hvor arbejdsopgaverne kan deles mere ligeligt ud og skabe to ligeværdige rådgivningsaktiviteter. Det er min klare fornemmelse, at det har givet en ro og et overblik for medarbejderne, så alle ved, hvilke arbejdsområder de hver har. Kirstine gik fra at være PROP-koordinator, til at blive ansat som daglig koordinator, Arif fortsatte i sin stilling som medarbejder i PROP, og Javeenan blev ansat som medarbejder i Åben Rådgivning.

I 2021 har vi også haft fornøjelsen af tre unge kvinder, der i forbindelse med deres studier har været en del af kontoret. I foråret havde vi Wiaam som kommunikationspraktikant og Melissa som screenerpraktikant. I efteråret blev Wiaam ansat som studentermedhjælper og Mia kom i praktik som screenerpraktikant.



Anette Juhler
Formand

OVERSIGT OVER ADMINISTRATIONEN

Ansatte 2021



Arif H. Salam

Projektmedarbejder
i PROP



**Kirstine B.
Folkmann**

Daglig koordinator



**Javeenan
Jeyasothinayagam**

Projektmedarbejder
i Åben Rådgivning



Wiaam El Aina

Studentervedhjælper

Praktikanter 2021



Melissa Sahin

Screenerspraktikant



Wiaam El Aina

Kommunikationspraktikant



Mia Elise List

Screenerspraktikant

HVEM ER DEN FRIE RÅDGIVNING?

Den Frie Rådgivning er en frivillig social forening. Vores vision er **et samfund af forskellige mennesker med lige muligheder**. En vision, vi sigter efter ud fra vores mission om at rådgive alle, der oplever behov for rådgivning og bidrage til at opbygge deres ressourcer og handlemuligheder. Mange af vores brugere farer vild i det danske samfund, og har ikke de sproglige og samfundsmæssige ressourcer til selv at kunne løse hverdagsrelaterede problemstillinger.

Vores fire værdier: **mangfoldighed, respekt, ansvar** og **frivillighed** danner rammen for, hvordan vi arbejder hver dag. Vi ønsker, at vores brugere får den ønskede rådgivning gennem hjælp-til-selvhjælp og derved tager ejerskab over deres eget liv. Derved er målet, at de får **opbygget ressourcer til bedre at kunne varetage egne aktiviteter i samfundet**.

VISION

Et samfund af forskellige mennesker med lige handlemuligheder

MISSION

Vi rådgiver mennesker, der henvender sig med oplevelsen af et behov for rådgivning og bidrager til at opbygge deres ressourcer, forståelse for egen situation og handlemuligheder

VÆRDIER

FORSKELLIGHED

Vi anerkender forskelle i alder, køn, uddannelse, etnicitet, kultur, sprog, tro og holdninger, og værdsætter styrkerne i forskellighed – ikke mindst blandt vores frivillige

RESPEKT

Vi arbejder med gensidig respekt og tillid i mødet mellem frivillige og brugere

ANSVAR

Vi tror på et personligt ansvar for eget liv, og et fælles ansvar for rådgivningen

FRIVILLIGHED

Vi bygger vores rådgivning op om frivillige ildsjæle, der rådgiver i øjenhøjde og tror på værdien af det frivillige møde mellem brugere og rådgivere

BESTYRELSESARBEJDE I 2021



Af: **Anette Juhler**
Formand

Torsdag d. 18. marts 2021 blev bestyrelsen for året valgt ind. Grundet corona blev den ordinære generalforsamling afholdt online, hvilket var en udfordring, men også et bevis på, at det sagtens kan lade sig gøre. Med alle deltagere hjemme i deres stuer, kunne kontoret, formand, næstformand og aftenens dirigent møde op med hver sin opgave. Udstyret med et teknikrum, et stemmerum og et talerum kunne vi gennemføre en generalforsamling, der var helt speciel.

Et bestyrelsesår kører fra generalforsamling til generalforsamling. I Den Frie Rådgivning er det fra marts til marts. Efter generalforsamlingen afholder bestyrelsen et konstituerende bestyrelsesmøde, hvor vi gennemgår vedtægter, forretningsorden, møder hinanden og planlægger bestyrelsesmøder og bestyrelsesdage for det kommende år. Vi har ca. et bestyrelsesmøde hver til hver anden måned, og to bestyrelsesdage, hvor vi mødes en hel lørdag og arbejder strategisk. Derudover er alle bestyrelsesmedlemmer medlem i et eller flere udvalg og/eller arbejdsgrupper.

Allerede på første bestyrelsesdag i foråret tog den nye bestyrelse nogle store beslutninger. Vi lavede nogle langsigtede planer for at ville gå selvstændigt i 2024. Det er de beslutninger, der har dannet grundlag for vores arbejdet året ud. UngOdense og Odense Kommune kom os i forkøbet, og vi bliver nu selvstændige allerede fra den 1. januar 2023.

Hele vores arbejde i 2021 gjorde, at den nye situation ikke presser foreningen og bestyrelsen så drastisk, som det kunne have gjort. Vi er forberedte, tankerne er allerede tænkt og den tidslinje, vi havde lavet, kunne vi nemt sagt forkorte ned, så den passer til det nye tidsperspektiv. Som formand føler jeg selv, at det kun er blevet nemmere at tidshorizonten ikke er så lang, men at vi kan sætte hjulene i gang. Det bliver for mig mere realistisk og overskueligt at det ikke er længere ude i fremtiden.

Den nye situation kommer til at danne grundlaget for bestyrelsesarbejdet i 2022. Vi tager arbejdshandskerne på, og når vi mødes til generalforsamling næste år, har vi ikke længere en partnerskabsaftale med UngOdense – i stedet er vi en selvstændig forening, dog stadig helt som I kender os!

UDVALG OG ARBEJDSGRUPPER



Af: Anette Juhler
Formand

I Den Frie Rådgivning arbejder vi med udvalg og arbejdsgrupper, der nedsættes i bestyrelsen i samarbejde med de ansatte. Vi adskiller udvalg og arbejdsgrupper fra hinanden ved at definere udvalg som en varig indsats, der arbejder med en blivende aktivitet i foreningen, mens arbejdsgrupper derimod oprettes midlertidigt til at opnå et mål, for efterfølgende at blive nedlagt igen.

Rådgivningsudvalget

Rådgivningsudvalget skal understøtte rådgivningen, og udvalget har løbende forskellige områder, de arbejder med. Dette kan f.eks. være kvalitetssikring, hjælp-til-selvhjælp eller Centic, som har været det store arbejdsområde i 2021. Centic er vores registreringssystem, hvor vi kan registrere vores sager i både Åben Rådgivning og PROP. Det er et værktøj, vi i hverdagen har rigtig meget glæde af, men som også er et vigtigt redskab, når vi søger penge hjem. I 2021 har vi lavet nogle grundlæggende opdateringer i systemet.

Fagligt udvalg

Fagligt udvalg står for faglige arrangementer for de frivillige i Den Frie Rådgivning samt at sikre en god oplæring til dem. Udvalget arrangerer f.eks. fyraftensmøder, som omhandler alle relevante emner fra hverdagen, samt det obligatoriske introduktionskursus, som alle vores frivillige skal på. Udvalget arbejder med løbende at forbedre uddannelse af vores frivillige, så vi bl.a. lever op til kvalitetsstandarder fra Rådgivnings Danmark og Vidensfunktionen. Vil du læse mere om kvalitetsstandarderne, kan du finde mere på side 38.

Etiske Retningslinjer

Etiske Retningslinjer arbejder med hverdagens dilemmaer, som både de frivillige og ansatte kan komme ud for. Hvordan vi som forening skal forholde os i visse situationer, hvordan de frivillige føler sig trygge i rådgivningen og hvilke dilemmaer, vi kan stå overfor, bliver diskuteret i arbejdsgruppen for at kunne udarbejde nogle retningslinjer og gøre ansatte og frivillige bedre klædt på til hverdagen. I august 2022 har arbejdsgruppen planlagt at afholde et fyraftensmøde med udgangspunkt i de etiske dilemmaer, som de frivillige kan sidde i – både i rådgivning, i arbejdsgrupper/udvalg samt i bestyrelsen. Til fyraftensmødet vil der desuden også blive undersøgt i, hvilke redskaber/værktøj de frivillige ville have behov for, hvis de skulle komme ud for lignende i situationer. På baggrund af oplevelser og erfaringer fra fyraftensmødet vil arbejdsgruppen udarbejde en liste over etiske retningslinjer, som vil være med til at skabe rammer for såvel de frivilliges som sekretariatets daglige arbejde.

Redaktionen

Redaktionen står for foreningens tilstedeværelse på Facebook, Instagram og LinkedIn. I en omskiftelig tid med både åben rådgivning og nedlukninger, har redaktionen skulle holde frivillige, samarbejdspartnere og brugere opdaterede omkring foreningen og nye tiltag. Samtidig nyder vi at præsentere en ny person hver fredag i Fredags-Flashlight, hvor vi lærer et menneske i Den Frie Rådgivning bedre at kende. Dette kan du læse mere om på side 28.

To nye arbejdsgrupper: Partnerskabsaftale og Tidsplan

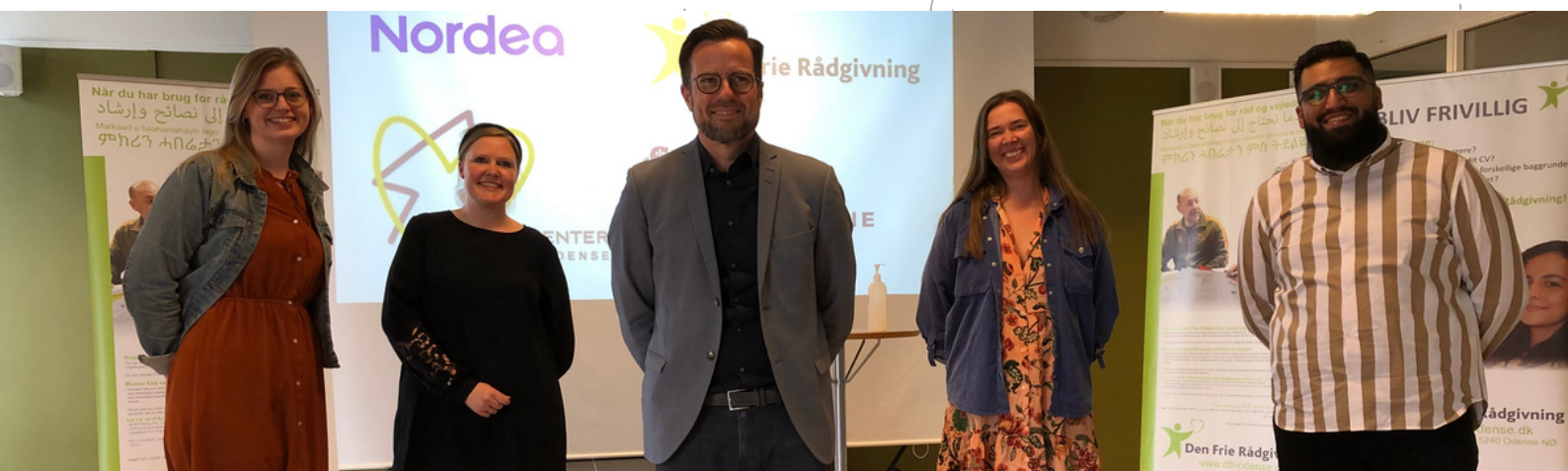
I løbet af 2021 har bestyrelsen arbejdet med drømmen om at gå selvstændig. Vi har i mange år haft et rigtig godt og tæt samarbejde med UngOdense, men vi er som forening blevet flyveklar, og ser selvstændighed som vores næste udviklingstrin. Det resulterede i et intensivt arbejde i bestyrelsen, hvor vi i arbejdsgrupper har arbejdet med den partnerskabsaftale, vi har haft med UngOdense, samt at udarbejde en tidsplan for det fremtidige arbejde.

TUSIND TAK FOR 2021

I en frivillige social forening som Den Frie Rådgivning er det samarbejde, fælles mål og engagement, der skaber os. Det er de tre ting, der gør, at de frivillige lægger kræfter i deres arbejde, at medarbejderne hver dag skaber rammerne og at brugerne vælger os til. Vores frivillige er vores vigtigste ressource – om det er frivillige rådgivere i PROP og Åben rådgivning, frivillige i vores udvalg og arbejdsgrupper eller frivillige i bestyrelsen, så er det engagerede mennesker, der vælger at bruge deres fritid på at hjælpe andre og støtte vores forening. Af hele hjertet vil jeg gerne sige jer en stor tak!

2021 har som alle andre år, været et spændende år i Den Frie Rådgivning. Vi forlader 2021, et år som har rustet os til fremtiden, har givet os mod på nye udfordringer og hvor vi igen har kunne bruge vores ressourcer til at hjælpe borgere i den rigtige retning.

Tusind tak for endnu et godt år! Lad der kommer mange flere i fremtiden.



ØKONOMISK BERETNING



Af: **Damir Balalic**
Afdelingsleder, UngOdense

Den Frie Rådgivning fik i december 2020 en treårig bevilling fra Odense Kommunes **§18 Hovedpulje** – støtte til frivilligt socialt arbejde for perioden 1.1.2021 – 31.12.2023, hvor der er blevet bevilliget 460.000 kr. i 2021. Samtidig fik foreningen bevilling fra **Puljen til frivilligt socialt arbejde** (PUF-puljen) på 400.000 kr. for perioden 1.7.2021 – 30.6.2022. Herfra blev 200.000 kr. brugt i de sidste seks måneder af 2021. De første fem måneder af 2021 blev finansieret med 100.000 kr. fra PUF-puljen for perioden 1.7.2020 – 30.6.2021, som var på 200.000 kr. i alt. Det tidligere toårige projekt Privatøkonomisk Oprydning blev afsluttet den 31. august 2020. Regnskabet blev revideret medio december 2020, og blev afsendt til Socialstyrelsen. Efter en dialog med Socialstyrelsen fik DFR lov til at medtage en ekstra udgift i regnskabet ift. de tidligere nedfrosne feriepenge, som blev bogført efter udarbejdelsen af regnskabet. Dette betyd også, at der skulle udarbejdes et supplerende regnskab, som efterfølgende blev godkendt af Socialstyrelsen i foråret 2021. De ubrugte midler blev derefter overført til Socialstyrelsen.

De samlede tilskud/indtægter i DFR for 2021 var på **1.658.207,41 kr.** og de samlede udgifter i 2021 var på **1.492.461,95 kr.** Årsresultat 2021 blev et overskud på i alt **165.745,46 kr.**

REGNSKABET FOR 2021 INDELDT I TRE DELREGNSKABER

1

Delregnskab A: Den Frie Rådgivning, som omhandler foreningens almindelige drift.

Delregnskab A viser 778.235,52 kr. i indtægter og 632.283,62 kr. i udgifter. Årsresultat for dette delregnskab er et overskud på 145.951,98 kr. Overskuddet bliver overført til budget 2022.

2

Delregnskab B: Projekt Privatøkonomisk Oprydning (PROP), som omhandler den økonomiske afslutning af projektet (Puljen til økonomi- og gældsrådgivning, § 15.75.46.50.).

Delregnskab B viser 53.555,90 kr. i ubrugte midler fra 2020 og 55.871,88 kr. i udgifter. Resultat for dette delregnskab er et underskud på -2.315,98 kr. Underskuddet skyldes det negative resultat for første projektår, som DFR ikke fik lov til at overføre til andet projektår. Underskuddet skal dækkes af foreningens almindelige drift.

3

Delregnskab C: Projekt Privatøkonomisk Oprydning (PROP), som omhandler udgifter i forbindelse med den nye treårige projekt PROP (Puljen til styrket frivillig økonomi- og gældsrådgivning for perioden 1.9.2020 – 31.10.2023, §15.75.30.10.).

Delregnskab C viser 826.415,99 kr. i indtægter samt 804.306,44 kr. i udgifter. Årsresultat for dette delregnskab er et overskud på 22.109,55 kr. Overskuddet bliver overført til næste regnskabsår.



Af: Arif H. Salam
Projektmedarbejder i PROP

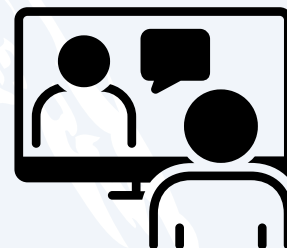
2021 har på mange måder været et anderledes år for PROP, for selvom vi allerede skulle omstille os i 2020, har vi kontinuerligt skulle fortsætte den nytænkning og kreativitet, som var succesfaktoren for 2020. Vi skulle nemlig arbejde ud fra, at vi på ethvert tidspunkt kunne blive ramt af en coronanedlukning. Det krævede, at vi skulle omstille os til en ny realitet – specielt fordi at vi gentagne gange befandt os i et epicenter, eftersom vores rådgivning ligger i Vollsmose. På trods af udfordringerne har det gjort os mere erfarne og parate overfor nye omstændigheder.

De første knap fem måneder af 2021 var vi lukket ned på grund af corona, hvilket betød at vi i ikke kunne tage imod brugere. Det medførte, at et nyt spørgsmål opstod: Hvis brugere ikke kan komme til os, hvordan kommer vi så til dem?

PROP måtte tænke i nye baner

Et af løsningerne var at tilbyde live-udsendelser på Facebook. Her fik vi vores frivillige til komme og fortælle om emnerne – eksempelvis hvordan man laver en god sammensætning af madplan og hvordan man sikrer god budgetstyring i forbindelse med ens madsforbrug. Derudover sendte vi live omkring forskudsopgørelse og årsopgørelse, som var et af vores mest sete udsendelser. Til sidst sendte vi live omkring, hvordan man udfylder blanketterne omkring eftergivelse offentlig gæld. I skrivende stund er videoerne set af et par tusinde, og er forsat stigende i den tid de er tilgængelige på vores sociale medier.

Et andet tiltag, vi også indførte, var at holde online og telefoniske rådgivninger. Vi fandt hurtigt ud af, at onlinerådgivning ikke var den mest optimale løsning i PROP, og derfor blev det hurtigt droppet igen. Problematikken lå særligt i, at teknikken drillede og at vi dermed havde svært ved at udføre vores kerneopgave, som er at arbejde med hjælp-til-selvhelp. Derfor blev mange af disse rådgivninger sat på ventelisten indtil, at vi kunne invitere brugerne ind til fysiske møder igen. På den anden side lykkedes det rigtig godt med at udføre telefoniske rådgivninger. Dette skyldes især, at brugerne oftest ringede med konkrete spørgsmål vedrørende Skattestyrelsen, Gældsstyrelsen eller andet, som kunne afklares telefonisk. De sager, der derimod var komplekse, blev tilbudt at komme på en venteliste til fysiske møder.



PROP arbejder ud fra Vidensfunktionens 4 typologier

I privatøkonomisk rådgivning rådgiver ud fra 4 typologier. Disse typologier er bygget på baggrund af en kvalitetsmodel, som er udarbejdet af Den Nationale Vidensfunktion for frivillig og vederlagsfri økonomi- og gældsrådgivning. I daglig tale kaldet Vidensfunktionen, og eftersom vi er medlemmer af Vidensfunktionen, arbejder vi også ude fra den kvalitetstandard, som er udformet af dem. Forneden fremgår en forklaring af typologierne:



Type 1:

Langsigtet forebyggelse af økonomi- og gældsproblemer gennem oplysning om og undervisning i økonomi, herunder øget kendskab til rådgivningsmuligheder

Type 2:

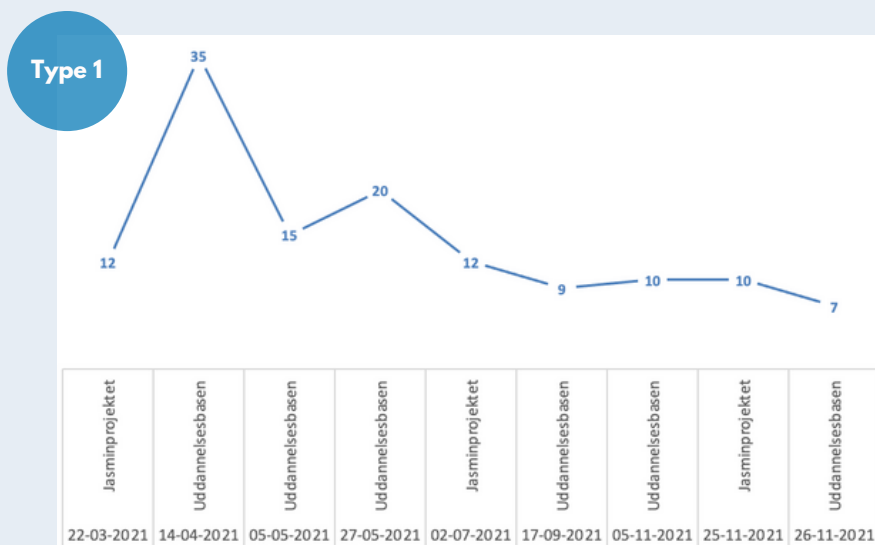
Vejlede om enkeltstående problemstillinger for udsatte borgere. Forebygger større problemer på sigt.

Type 3:

Vejlede om enkeltstående problemstillinger for udsatte borgere. Forebygger større problemer på sigt.

Type 4:

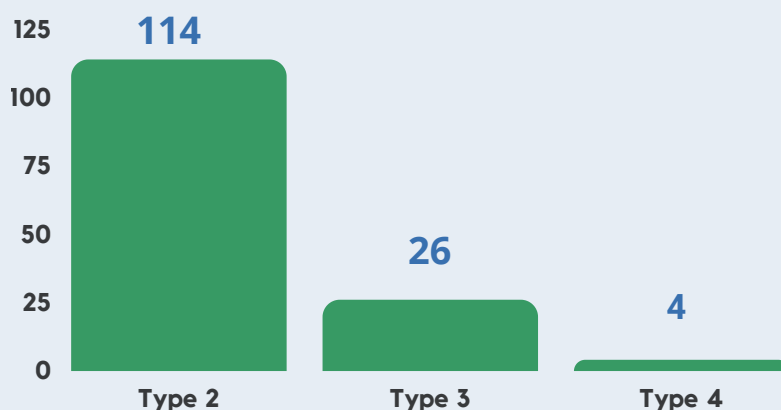
Rådgive om og afhjælpe konkrete gældsproblematikker udover formålet med type 3 om at rådgive i privatøkonomiske forhold og stabilisere borgerens hverdagsøkonomi.



I 2021 blev der afholdt en række økonomioplæg for Jasminprojektet og Uddannelsesbasen. Det er ofte oplæg, der omhandler forskellige økonomiske emner, som publikum kan have gavn af – herunder budgetlægning, forskudsopgørelse, SKAT mv.

De blå tal viser antal fremmødte til oplæggene.

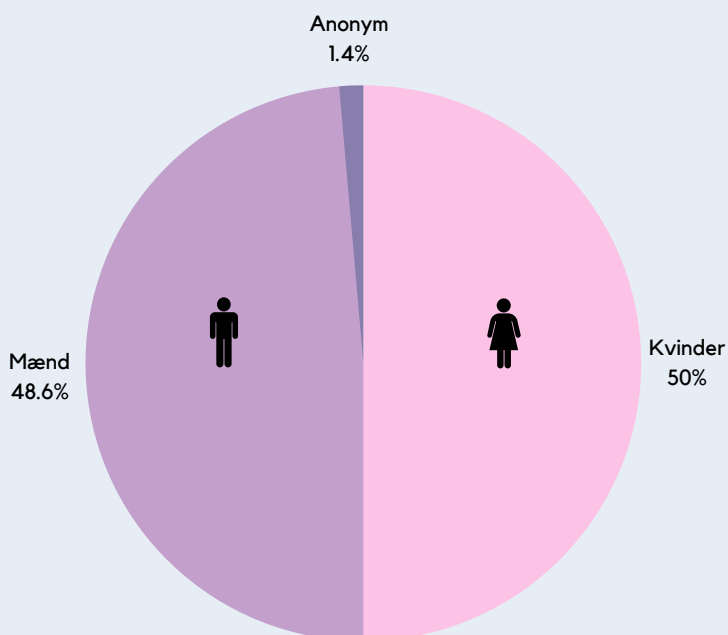
De blå tal illustrerer antal personer, vi har hjulpet ud fra de fire ovennævnte typologier, som vi arbejder ud fra.



Kønsfordeling i PROP

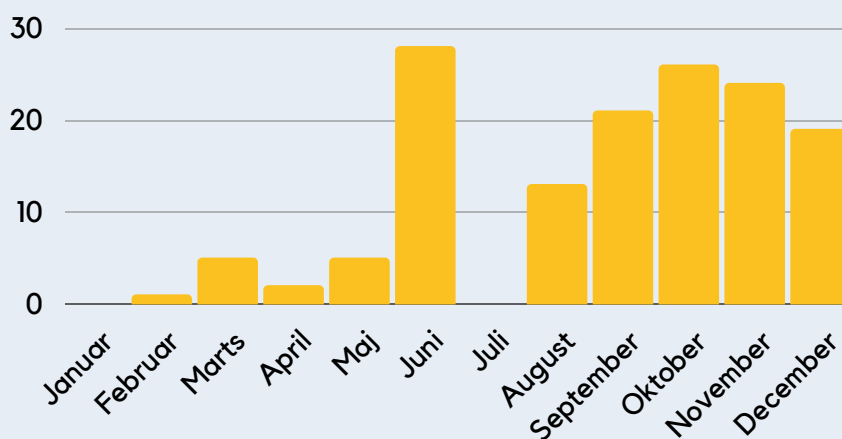
Som det ses i cirkeldiagrammet, er kønsfordelingen mellem mænd og kvinder meget tæt fordelt.

Dette vidner om, at mænd og kvinder er nogenlunde ligeligt søger mulighed for at få økonomisk rådgivning.

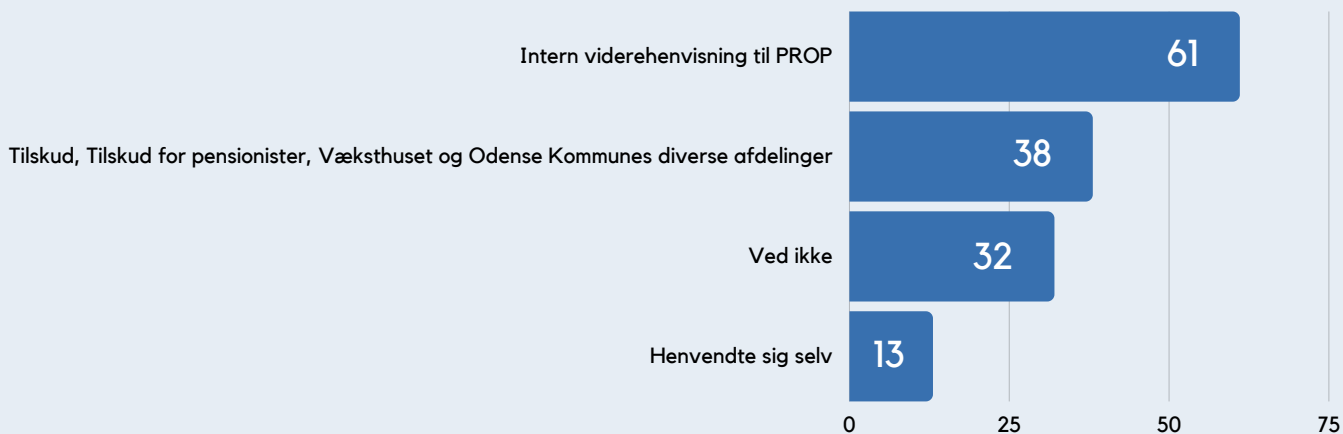


Oversigt over opstart af forløb for brugere i 2021

- **Januar:** 0 personer
- **Februar:** 1 person
- **Marts:** 5 personer
- **April:** 2 personer
- **Maj:** 5 personer
- **Juni:** 28 personer
- **Juli:** 0 personer
- **August:** 13 personer
- **September:** 21 personer
- **Oktober:** 26 personer
- **November:** 24 personer
- **December:** 19 personer



Henvisninger til PROP



ÅBEN RÅDGIVNING



Af: Javeenan Jeyasothinayagam
Projektmedarbejder i ÅR

Åben Rådgivning henvender sig til borgere, der ikke har den fornødne viden, ressourcer eller eksempelvis sproglige færdigheder til at kunne begå sig i samfundet på lige fod med andre borgere. Rådgivningen af brugere handler ofte om at løse aktuelle problemer eller udfordringer, og derefter klæde dem på med viden om den måde vores samfund er bygget op på. Det er frivillige, der på kompetent vis hjælper rådgivningens brugere med forståelse af officielle brev, udfyldelse af diverse skemaer, samt kontakt til myndigheder, private firmaer mm. I dette arbejde udgør skriftlig og mundtlig kontakt til forskellige forvaltninger i Odense Kommune samt Udlændingestyrelsen en væsentlig del.

Corona-tider

2020 var et år, som vi aldrig glemmer. Et noget særligt år, som ændrede verdenen, men også hverdagen i rådgivningen, som er fint beskrevet i vores årsrapport fra 2020. Efter 1 år med forskellige mutationer af COVID-19, vacciner og bølger med nedlukninger af samfundet blev COVID-19 en del af vores hverdag, og 2021 bød derfor i meget højere grad på omstillings-parathed. Vi startede 2021 ud med nedlukning af rådgivningen. Vores to nye forårspraktikanter var startet: Wiaam (tidl. Kommunikationspraktikant) og Melissa (screeenerpraktikant), som begge var meget involverede i at opdatere den nye opsætning af rådgivningsstationer.

Som beskrevet i sidste årsrapport blev alle fire rum omlagt til rådgivningsstationer efter nedlukning i marts 2020. Vi har fortsat med set-up'et fra sidste år: hver rådgivningsstation består af to skriveborde med en plexiglasplade imellem, samt to computere, som er koblet sammen, så begge skærme

viser det samme, og både brugeren og rådgiveren kan bruge hver sin mus og hver sit tastatur. Udover begrænsning af smittespredning af COVID-19 var formålet med det nye set-up også at give mere privatliv til brugerne, da sagerne ofte er meget personfølsomme. I den nye opsætning kunne vi også bedre yde hjælp til selvhjælp, da brugeren fik større mulighed for aktivt at deltage i at løse de problemstillinger, som denne kom til Den Frie Rådgivning med, ved at bruge skærm, mus og tastatur selv. Den nyeste ændring i det nye set-up var, at vi lavede ét af de fire rum (tidligere venteværelse før marts 2020) om til "frivilligrum": Et helt rum kun for de frivillige, hvor de kan nå at lande med hinanden og nyde drikkevarer og snacks, før deres vagt går i gang. Rummet bliver også flittigt brugt til briefing og debriefing, hvilket uddybes på side 21.



I foråret tilbød vi online-rådgivning via Microsoft Teams, hvilket fungerede rigtig godt for de brugere, som enten havde en computer og kunne bruge den og/eller få hjælp fra en bekendt med at bruge denne. Det, at brugeren kunne dele sin skærm med rådgiveren over Microsoft Teams, gjorde, at man kunne følge med i hele processen, og derved kunne vi også yde den rådgivning, brugeren efterspurgte. Omlægningen til online-rådgivning betød desværre også, at de, som hverken har en computer (eller kan bruge én) eller et netværk, ikke kunne få hjælp af os i den tid.

Desuden har vi valgt at fastholde telefonisk tidsbestilling, som også blev indført efter marts 2020. Vi oplever stor tilfredshed fra brugere, som nu kan nå at færdiggøre deres sager. Dette skyldes i høj grad, at vi under den telefoniske screening (når brugerne ringer ind og bestiller tid):

- dels vurderer sagens omfang og sætter den passende tid af til sagen, så denne (oftest) kan afsluttes på én rådgivningstid.
- dels forbereder brugerne i, hvad de evt. skal medbringe af dokumenter forud for deres rådgivningstid, så de ikke dukker op forgæves.



En bid af frivilligrummet, hvor briefing og debriefing finder sted. Der er altid snacks og drikke til de frivillige.

Sidste år erfarede vi, at omlægning fra drop-in til tidsbestilling også betød, at de brugere, som havde færrest ressourcer (primært sproglige), havde sværest ved at booke tid hos os. Vi oplever dog i år, at eftersom tidsbestilling er blevet et fast scenarie i rådgivningen, har de fleste brugere af ovennævnte karakterer vænnet sig til dette og bruger deres netværk noget mere til at kunne få hjælp til at bestille tid hos os. Til tider oplever vi også, at brugerne dukker fysisk op hos os, hvor de hér får bestilt en tid.

Rådgivningsdage i 2021

For at kunne nå flere brugere ugentligt samt sætte tid af til andre opgaver udover rådgivning (rekruttering, oplæg ude af huset, møde med samarbejdspartnere m.m.) omlagde vi rådgivningsdage således:

Tirsdag formiddag: kl. 10.00-13.00

Tirsdag eftermiddag: kl. 13.00-17.00

Onsdag: 12.00-15.00

Torsdag formiddag: kl. 10.00-13.00

Torsdag eftermiddag: kl. 13.00-17.00

Det vil sige, at vi hver tirsdag og torsdag har et formiddagshold og eftermiddagshold af frivillige. Fælles for alle fem tider er, at de frivillige får briefing og debriefing før og efter deres vagter. Denne ændring betød, at vi kunne yde tre timer mere rådgivning end, hvad vi hidtil har gjort. Ved hastesager har vi en gang imellem givet brugerne tid til rådgivning på en mandag eller fredag, hvis der var ledige tider.

Genåbning maj 2021

Den 25. maj slår vi for første gang i 2021 dørene op for de første brugere, som vi kan rådgive med fysisk fremmøde. Der er god opbakning både fra brugere og frivillige om at overholde corona-retningslinjerne i rådgivningen. Alle frivillige og brugere fremviser gyldigt coronapas, når de møder ind. Brugerne lukkes ind via en anden indgang end den oprindelige, så de ikke fysisk passerer øvrige medarbejdere i Fritidsbutikken. Dette, for at begrænse evt. smittespredning af COVID-19. Brugerne har mundbind på og tager dette af, når de har sat sig ved en rådgivningsstation. Efter hver rådgivnings-session bliver borde og stole sprittet af, så der er gjort klar til næste bruger. Alle frivillige får desuden deres egne spritdunke med navne på.

Den 30. juni kl. 15 følger vi den sidste bruger for dette halvår ud ad døren, da rådgivningen holder ferielukket over hele juli og frem til 10. august. Melissas og Wiaams funktioner som praktikanter sluttede i ultimo-juni, men heldigvis var det kun et "på gensyn", da de fortsatte som frivillige efter sommerferien. Mellem genåbningen (25. maj) og frem til sommerferien har vi på så kort tid afhjulpet 73 brugere med i alt 109 henvendelser. Derudover har vi i den periode også ydet anonym telefonrådgivning for 31 brugere inden for forskellige områder.

Nedlukning august 2021

Den 10. august blev rådgivningen åben igen, hvor vi fortsatte de samme corona-retningslinjer som før sommerferien, hvilket igen var en succes. Nye frivillige blev opstartet over august, og "de gamle" frivillige fra før sommerferien fortsatte deres flotte indsats og har desuden spillet en aktiv rolle i oplæring af de nye frivillige.

August 2021 bød på nye overraskelser, som både var positive og negative. For første gang skulle vi have en screenerpraktikant fra socialrådgiver-uddannelsen. Vi ville afprøve en ny uddannelse, som havde større fokus på det socialfaglige område. Den 25. august var dagen, hvor vi kunne byde Mia velkommen. Velkomsten var dog ret utraditionel, da den foregik på Odense Centralbibliotek. Dette, da Vollsmose Sogn blev nedlukket pga. for højt COVID-19-smittetryk i området, hvilket betød, at vi heller ikke måtte møde ind i rådgivningen i Vollsmose.

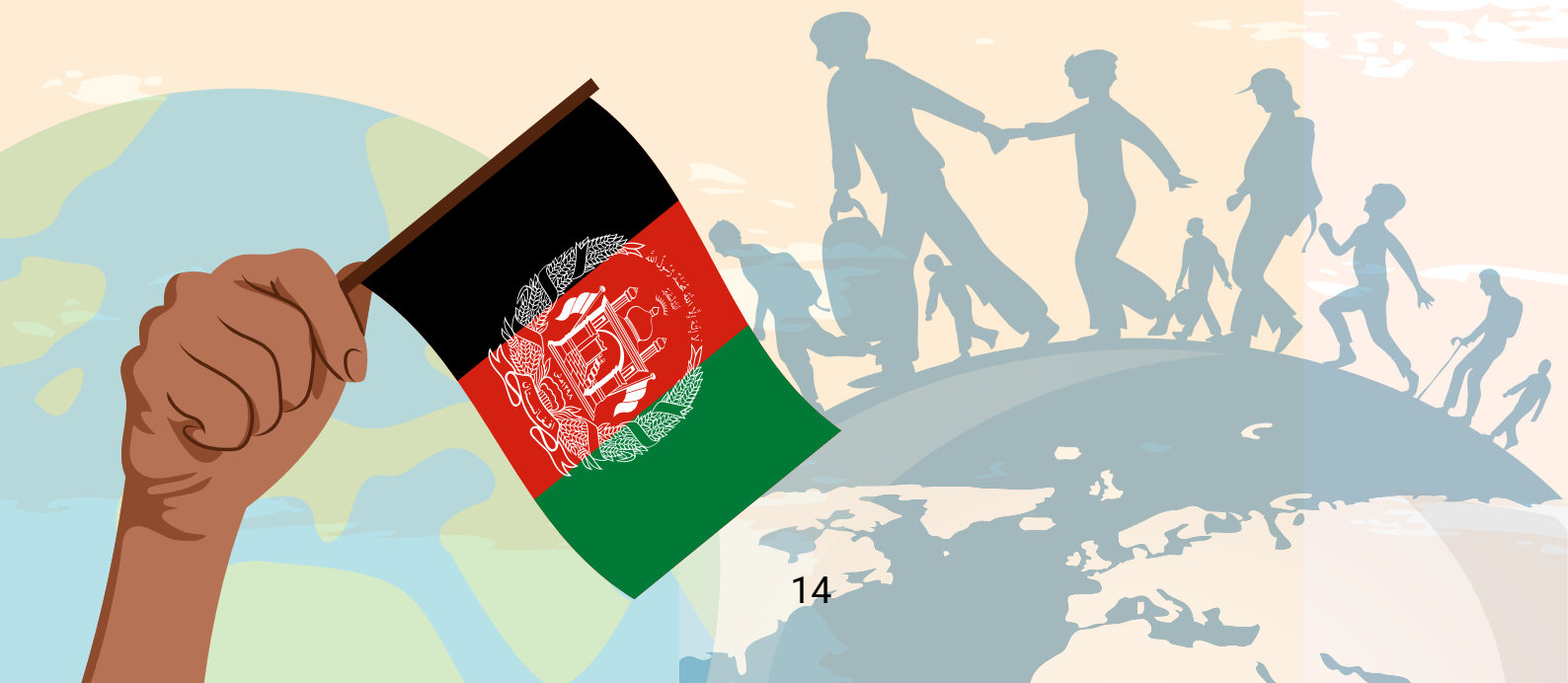
Heldigvis fik vi muligheden for at låne rådgivningslokaler via Frivilligcenter Odense i Borgernes Hus, så vi stadig kunne fortsætte vores aktive indsats både i Åben Rådgivning og PROP. Vi medbragte vores eget IT-udstyr til Frivilligcenter Odense. I de to uger blev vi dog nødt til at aflyse nogle af de mindre akutte tider med brugere, da vi ikke havde samme antal lokaler til rådighed, som vi har i rådgivningen i Vollsmose.

Afghanistan

Under nedlukningen i august 2021 fik vi et stigende henvendelser fra herboende dansk-afghanere, som var meget bekymrede for situationen i Afghanistan, hvor Taliban havde overtaget styret af landet. Mange af deres familiemedlemmer var enten fanget i Afghanistan eller flygtet til nabolandene såsom Iran eller Pakistan. Vi udvidede vores rådgivnings- og telefontider for at kunne yde en ekstraordinær og akut indsats for herboende dansk-afghanere. Vi holdt os løbende opdateret om situationen i Afghanistan, samt hvilke muligheder de evakueringsberettigede afghanere og herboende dansk-afghaneres familiemedlemmer i Afghanistan (eller i Iran eller Pakistan, hvis de var flygtet ud af landet) havde. Information om vores udvidede rådgivningstider samt relevante informationer blev videregivet til diverse afghanske foreninger i hele landet, som delte videre i deres netværk. På den måde blev vi kontaktet af mange herboende dansk-afghanere fra hele landet med adskillige spørgsmål omkring familiesammenføring, evakuering af, samt turistvisum til, familiemedlemmer.

Vi noterede alle deres henvendelser ned og fik tilladelse fra dem til at ringe på vegne til blandt andet, Dansk Flygtningehjælp, Udlændingestyrelsen, Udlændinge- og Integrationsministeriet, FN's Flygtningekommissariat (UNHCR) for at finde svar på deres spørgsmål. Vi holdt løbende kontakt til de herboende dansk-afghanere, som kontaktede os, og vendte tilbage, så snart vi havde nye informationer. Derudover har vi også hjulpet dem med at udfylde familiesammenføringsansøgninger til deres familiemedlemmer, som var kommet ud af Afghanistan.

På trods af situationen udtrykte mange, at de var taknemmelige for den hjælp, vi kunne yde. Mellem august og september 2021 har vi ydet telefonisk rådgivning til 39 herboende dansk-afghanere omkring ovenstående.



Brugerhenvendelser

Omlægning til telefonbestilling medførte også, at vi begyndte at rådgive brugere anonymt over telefonen, i det omfang det var muligt. Her kunne vi støtte de brugere, som havde de nødvendige ressourcer til at løse deres problemstillinger selv ved hjælp af den rette rådgivning og vejledning fra os over telefonen. For 2021 har vi ydet anonym telefonrådgivning (altså rådgivning, som ikke er registreret i vores registreringsystem Centic) til 244 brugere. Nogle af opkaldene var også fra andre aktører, som talte på vegne af deres borgere/klienter, såsom Lokalpsykiatrien, Ungdommens Uddannelsesvejledning (UUO) i Odense, Vollsmosesekretariatet, diverse afdelinger i Odense Jobcenter, Bolbro Brugerhus, Ældre- og Handicapforvaltningen, Væksthuset m.fl.

Måden, vi har rådgivet på ift. drop-in kontra tidsbestilling, har haft en stor betydning for antal af sager og på antallet af brugere, vi har hjulpet fra 2019 til 2021. Jævnfør ovenstående tabel ser vi tydeligt et fald af både henvendelser, brugere, åbningsdage og samlet rådgivningstid gennem de seneste to år, som skyldes nedlukning. I 2021 oplevede vi en længere nedlukning i starten af året og så en kort nedlukning i august som tidligere nævnt, hvilket betød, at vi simpelthen ikke kunne yde fysisk rådgivning for brugerne for en lang periode i 2021. Omvendt ser vi, at antal sager pr. dag samt gennemsnitlig tid pr. sag er blevet højere i 2021. En mulig forklaring kunne være, at vi sætter ekstra tid af til, at den problemstilling, som brugeren ønsker hjælp til at løse, bliver færdiggjort, frem for at sende brugeren retur pga. manglende tid, som ellers var et typisk scenarie under drop-in-tiden. En anden forklaring er, at de frivillige bruger ekstra meget tid på at yde hjælp til selvhjælp qua vores nye set-up, hvor de har rigere mulighed for at deltage aktivt i deres egen sag, bl.a. ved indtastning af oplysninger i ansøgnings-skemaer selv. Dette kræver mere tid pr. henvendelse, men det er den bedste måde at yde hjælp til selvhjælp på, erfarer vi.



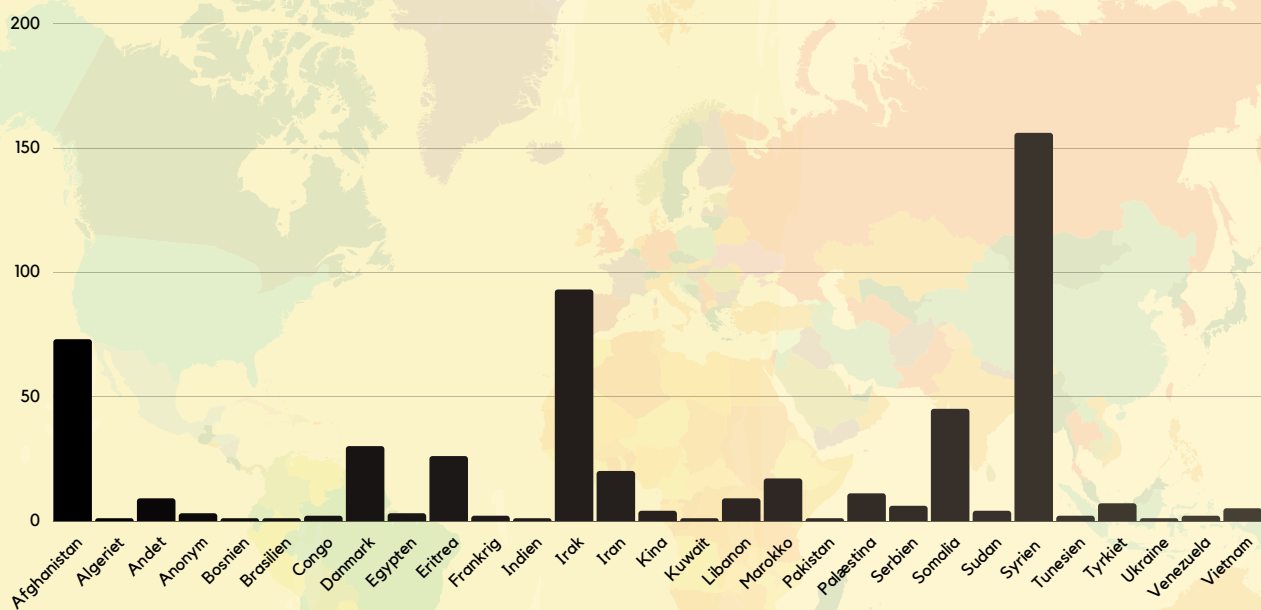
Emne: Anonym telefonrådgivning	2021 (4. januar-17. december)
Antal henvendelser	244
Tid brugt på telefonisk rådgivning (i minutter)	2355
Tid brugt på online-søgning under telefonrådgivning (i minutter)	1094

Emne: brugerhenvendelser (inkl. fysisk rådgivning, anonym telefonrådgivning samt telefonrådgivning for herboende dansk-afghanere)	2019	2020	2021
Antal henvendelser	2668	1280	781
Antal unikke brugere	957	682	585
Antal åbningsdage (fysiske rådgivningsdage)	172	127	73
Gennemsnitligt antal sager pr. dag	15	10	11
Gennemsnitlig tid pr. sag	36	41	50
Samlet rådgivningstid (i timer)	1629	883	454
Samlet rådgivningstid for supplerende rådgiver (i timer)	292	167	155

Hvor kommer brugerne oprindeligt fra?

Ligesom i 2019 og 2020 var en stor del af vores brugere i 2021 oprindeligt fra Syrien (31 %), efterfulgt af Irak, Afghanistan og Somalia. En interessant forskel er, at Afghanistan har "overhalet" Somalia i 2021, og dette skyldes i højere grad konflikten i Afghanistan i august, som medførte en stor efterspørgsel i rådgivningen, typisk på dari eller pastho. Denne stigende efterspørgsel i afghansk rådgivning i august medførte også til, at en tidligere rådgiver med afghanske rødder tilbød telefonisk tolkning på dari/farsi og usbekisk, når vores frivillige sad med dansk-afghanske brugere. En "nedgang" i Somalia i 2021 kunne skyldes, at vi i en periode ikke kunne tilbyde rådgivning på somalisk pga. manglende somalisktalende frivillige. Dette betød, at flere af vores dansk-somaliske brugere med begrænsede dansk kundskaber enten aflyste deres tider eller selv sørgede for en tolk til rådgivningstiden hos os. Arabisk var fortsat det mest dominerende rådgivningssprog i rådgivningen.

I 2021 har vi kunnet tilbyde rådgivning på 16 forskellige sprog, heriblandt dansk, arabisk (primært i irakiske eller libanesiske dialekter), dari/farsi, somalisk, spansk, engelsk, tyrkisk, bosnisk, tamilsk m.fl.



Hvilke sager hjælper vi oftest med?

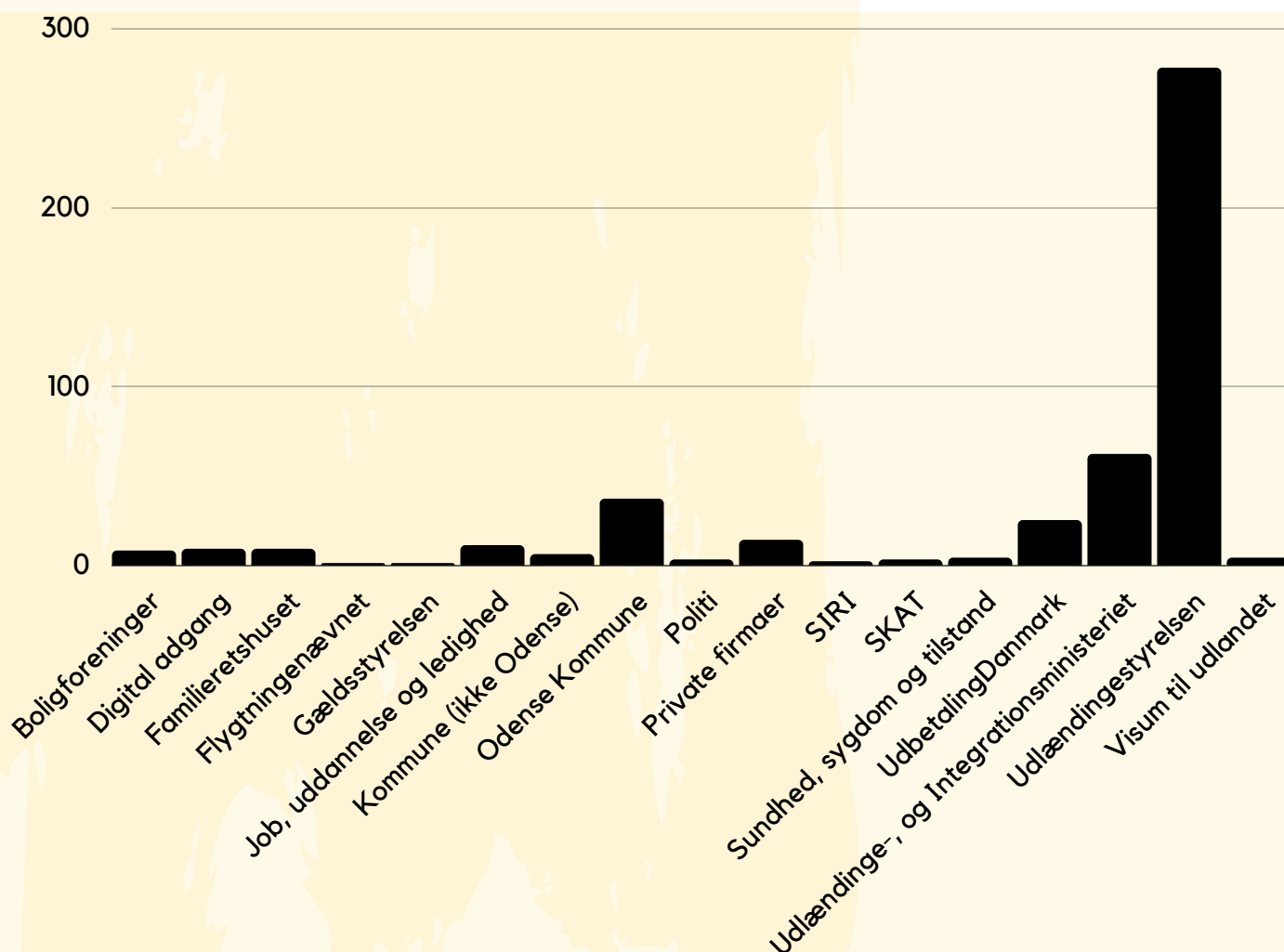
Gennem de sidste mange år har sager vedr. Udlændingestyrelsen domineret mest i Åben Rådgivning, og det gælder stadig i 2021 – faktisk hele 56 % af vores rådgivning. Vores brugere er primært personer med en minoritetsbaggrund, som ikke har opnået statsborgerskab. Det kan både dreje sig om rådgivning v/gennemgang af betingelser for vedr. betingelser, hjælp til udfyldelse af ansøgningskemaer eller kontakt til Udlændingestyrelsen ift. en konkret sag. Går vi i detaljer, har vi i forbindelse med Udlændingestyrelsen, mest hjulpet med følgende sager:

Går vi i detaljer, har vi i forbindelse med Udlændingestyrelsen, mest hjulpet med følgende sager:

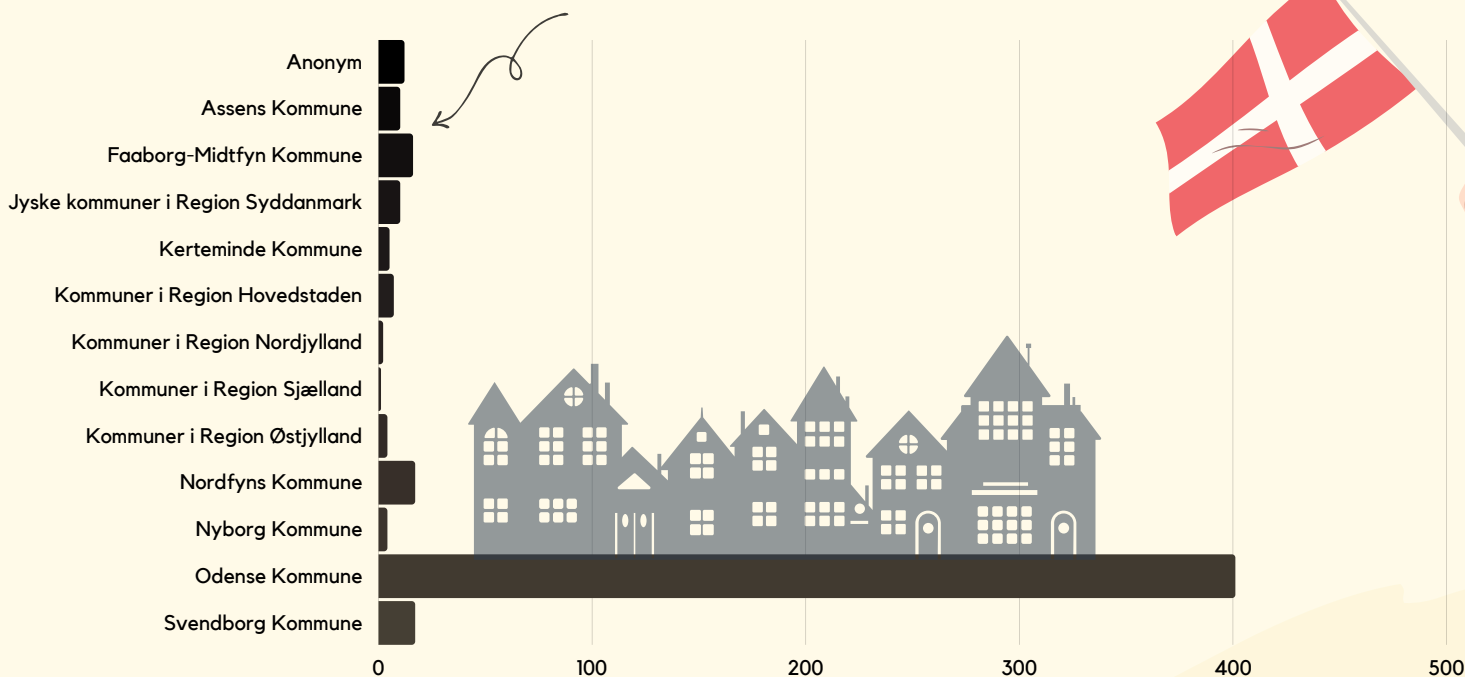
- **Forlængelse af opholdstilladelse** (95 sager)
- **Ansøgning/gennemgang af betingelser for familiesammenføring** (76 sager)
- **Ansøgning//gennemgang af betingelser for permanent opholdstilladelse** (49 sager)
- **Ansøgning/forlængelse af konventions-/fremmedpas** (69 sager)

Sager om forlængelse af opholdstilladelser har gennem tiden været nr. 1, og i 2021 har det fyldt ekstra meget, da mange syriske flygtnings opholdstilladelser stod til at skulle udløbe i vinter 2021-2022. I forbindelse med forlængelse af opholdstilladelser skulle brugernes pas også forlænges, hvorfor det også har fyldt meget i rådgivning i 2021. Grundet konflikten i Afghanistan i august 2021 har sager om familiesammenføring været et stort emne som tidligere nævnt.

12 % af sager i Åben Rådgivning har handlet om gennemgang af betingelser for eller ansøgning om dansk indfødsret/statsborgerskab, som sker via Udlændinge- og Integrationsministeriet. Efter de nye ændringer i betingelserne for opnåelse af dansk statsborgerskab ved naturalisation i april 2021 fik vi mange henvendelser fra brugere, som efterspurgte en grundig vejledning samt sparring herfor.



Hvilke kommuner kommer brugerne fra?



I 2021 havde vi 781 sager, hvoraf 79% var fra brugere, der er bosiddende i Odense Kommune. Dette er dog ikke en overraskende procentdel, da vi primært henvender os til brugere i Odense Kommune. Ud af de 79% af sager fra brugere bosiddende i Odense Kommune var 60% af dem fra Vollsmose eller områderne omkring, hvilket svarer til ca. 30 % af alle henvendelser. Brugere fra de øvrige fynske kommuner fylder anden mest i Åben Rådgivning. Noget, der er særligt interessant over ovenstående diagram er, at vi i 2021 har ydet rådgivning ret landsdækkende – faktisk helt fra Nordjylland til Region Hovedstaden. **Dette kan skyldes:**

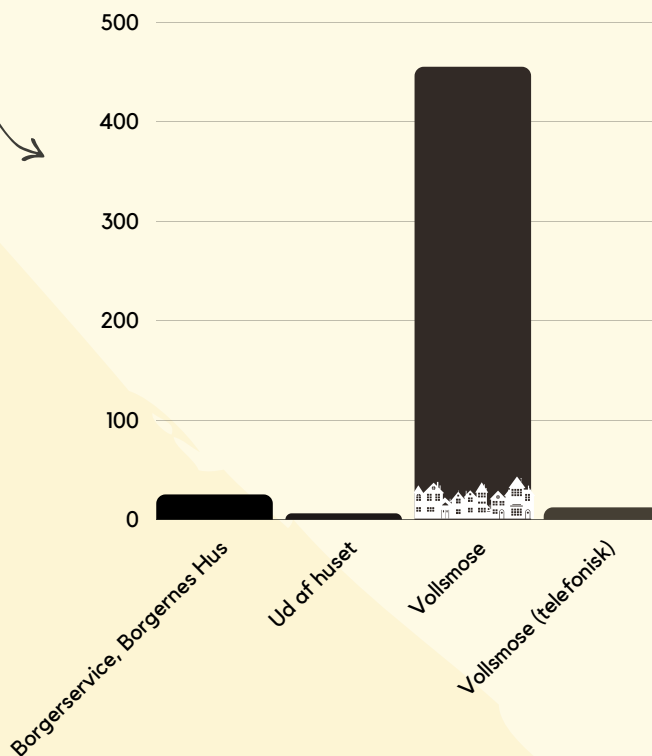
1) at vi dels under nedlukningen har gjort meget ud af at vidensdele over Facebook via Fredags-lives, som nåede ud i hele landet.

2) at muligheden for telefon- og onlinerådgivning (via Microsoft Teams) dels har gjort det lettere for brugere uden for Fyn at få hjælp af os.

Punkt 2 har i hvert fald vist, at telefon- og onlinerådgivning har stort potentiale for at blive en fast rådgivningsform i Den Frie Rådgivning for at nå så mange brugere som muligt uanset geografisk afstand. Dette kræver dog selvfølgelig, at brugerne har en computer til rådighed og/eller kan finde ud af at bruge denne enten selvstændigt eller med hjælp fra en anden.

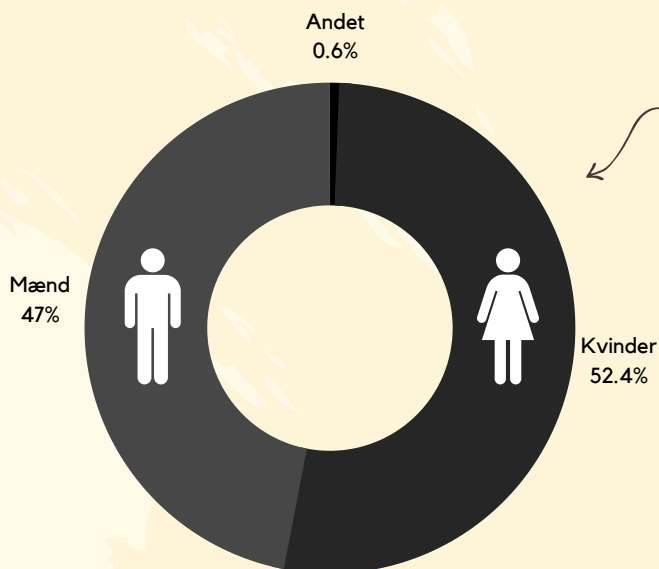
Hvor bliver der ydet rådgivning?

Som det ses i diagrammet, ydes størstedelen af rådgivningen i vores lokaler i Vollsmose (94%), hvoraf 3% er telefonisk efter tidsbestilling. Det vil sige, at diagrammet ikke medregner den anonyme telefonrådgivning og vores indsats for herboende dansk-afghanere i august 2021. Hver anden onsdag mellem kl. 12 og 15 var Åben Rådgivning til rådighed på Borgerservice, hvor 5% af den årlige rådgivning har foregået. Rådgivning "ud af huset" har fundet sted i Frivilligcenter Odenses lokaler i Borgernes Hus, da vi igen blev nedlukket i august 2021.



Hvordan er kønsfordelingen af brugerne?

Som det ses i diagrammet over kønsfordeling af brugerne i 2021, var 52% af de registrerede henvendelser fra kvindelige brugere og 47% fra mandlige brugere. 0,6% er blevet registreret som "andet".



Der er tydeligvis sket en ændring i kønsfordelingen, da de mandlige brugere udgjorde statistikken for 2020 med 10% mere end de kvindelige brugere.

BRUGERNES KENDSKAB TIL DEN FRIE RÅDGIVNING KOMMER BL.A. FRA:



Politiet



Venner



Familie



Internettet



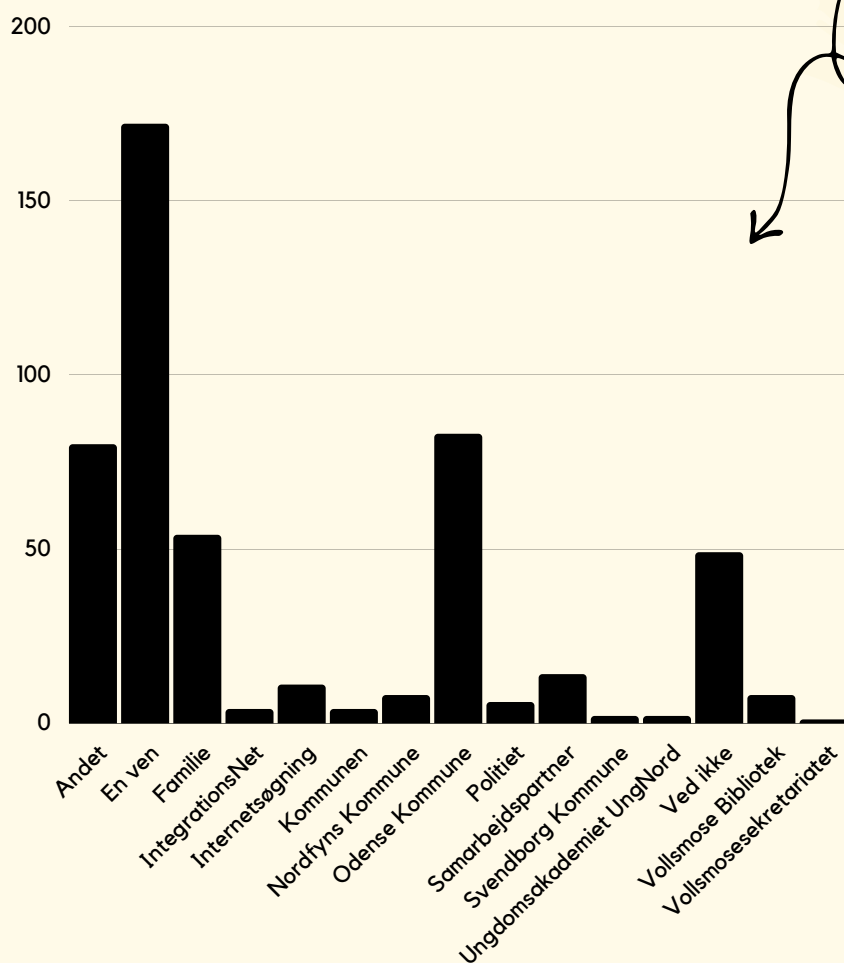
Lokale steder
i Vollsmose



Samarbejds-
partnere



Kommuner



Hvor hører brugerne oftest om os fra?

Ud fra diagrammet fremgår det, at størstedelen enten har hørt om os eller blevet henvist af en ven efterfulgt af Odense Kommune, hvilket selvfølgelig er en ret bred betegnelse, da der er tale om flere forskellige afdelinger i kommunen. 16% af brugerne fortæller, at de har hørt om os via en "anden" kilde, som ligeledes dækker bredt. Noget, der er interessant, er, at 10% af de registrerede brugere har svaret, at de ikke ved, hvor de har hørt om os fra. **Svaret kan skyldes flere årsager:**

- 1) brugeren forstod ikke spørgsmålet pga. begrænsede danskundskaber, hvorfor rådgiveren valgte denne mulighed
- 2) brugeren kan faktisk ikke huske, hvem der har fortalt ham/hende om os

Briefing og debriefing

I Den Frie Rådgivning går vi altid meget op i at passe på de frivillige, og vi har derfor prioriteret briefing og debriefing i højere grad i 2021 ved at indføre det som faste og obligatoriske punkter før og efter den enkelte rådgivers vagt.

De frivillige møder en halv time før ind til briefing, før de går i gang med rådgivning. I det første kvarter lander de frivillige i vores frivilligrum med kaffe, the, vand og snacks, og tjekker op på hinanden med privatsnak. Rummet er indrettet med to runde borde, således alle lettere kan kigge hinanden i øjnene uden at anstrenge sig sammenlignet med et aflangt bord. Dette giver rig mulighed for bedre interaktion mellem de frivillige og medarbejderne. Det sidste kvarter bruges på at sætte de frivillige ind i deres sager og føre dem hen til rådgivningsstationerne.

Efter rådgivningen bruger vi en halv time på debriefing. Her får de frivillige lov til at dele deres erfaringer fra dagen i rådgivningen og evt. komme ud med frustrationer, som de har stødt på i mødet med brugerne. Under debriefing laver vi tegneøvelser, hvor de frivillige illustrerer ud fra en graf, hvordan deres rådgivningsvagt har været. På den måde får de visualiseret samt reflekteret over dagen, der er gået.

Vi prioriterer, at de frivillige får tjekket grundigt ud, så de forlader rådgivningen uden bekymringer/frustrationer i den tid, de har siddet med brugerne. De frivilliges vagt ser således ud:



TIRSDAG



Hold 1

Kl. 9:30	Frivillige ankommer
Kl. 9:30-10:00	Briefing
Kl. 10:00-13:00	Rådgivning
Kl. 13:00-13:00	Debriefing

Hold 2

Kl. 12:30	Frivillige ankommer
Kl. 12:30-13:00	Briefing
Kl. 13:00-17:00	Rådgivning
Kl. 17:00-17:30	Debriefing

ONSDAG

Hold 1

Kl. 11:30	Frivillige ankommer
Kl. 11:30-12:00	Briefing
Kl. 12:00-15:00	Rådgivning
Kl. 15:00-15:30	Debriefing



TORSDAG

Hold 1

Kl. 9:30	Frivillige ankommer
Kl. 9:30-10:00	Briefing
Kl. 10:00-13:00	Rådgivning
Kl. 13:00-13:00	Debriefing

Hold 2

Kl. 12:30	Frivillige ankommer
Kl. 12:30-13:00	Briefing
Kl. 13:00-17:00	Rådgivning
Kl. 17:00-17:30	Debriefing

Den nye ændring i rådgivningstid samt briefing/debriefing har vist sig at være ret positivt, da vi har kunnet rådgive i flere timer om ugen end før. Derudover har den faste briefing/debriefingstid været en succes – både for de frivillige og medarbejdere. Vi oplever, at debriefing har bidraget til at højne trivslen i rådgivningen, fordi de frivillige får større tillid til hinanden, når de har deres "eget" frivilligrum, hvor de kan dele deres oplevelser (både inden- og udenfor rådgivningen) med hinanden. Vi oplever også, at debriefing har været med til at sikre kvaliteten af arbejdet i de to indsatser grundet videns- og erfaringsdeling.

En udfordring ved den ovennævnte konstellation var, at hvis der kun var én medarbejder i rådgivningen den dag (enten Javeenan, Arif eller Kirstine), var det ikke altid muligt at være ordentligt til stede i formiddagsholdets (hold 1) debriefingstid, fordi vi også sørgede for, at eftermiddagsholdet (hold 2) skulle briefes og gøres klar til deres rådgivningssessioner ved en 13-tid. Vi vil derfor arbejde på at omlægge starttiderne for hold 2 fra kl. 14 for at give fuldt fokus på hold 1 under debriefing, som vi kan evaluere på i årsrapporten for 2022.

BRUGERBERETNING: FRA SOMALIA TIL DEN FRIE RÅDGIVNING



Af: Wiaam El Aina
Studentermehjælper

Hvad gør man, når man som flygtning kommer til et fremmed land, hvor man hverken kender til menneskene, kulturen eller sproget? Den situation har 28-årige Mubarak stået i, og derfor henvendte han sig i 2015 til Den Frie Rådgivning. I dag siger han kæmpe tak.

På mange måder kan man sige, at Mubarak er et levende bevis på det berømte ordsprog:

Man kan, hvad man vil.

Han kom til Danmark for 7,5 år siden som flygtning fra Somalia. I dag er han selvstændig ejer af sit eget taxi- og flextrafikfirma, hvor han har seks ansatte chauffører. Men så rosenrødt har livet ikke altid været for Mubarak. Da han tilbage i 2014 landede i Danmark, var han meget forvirret over hele tilværelsen, og derfor blev Den Frie Rådgivning sparket til at komme i gang med livet i det danske samfund.

Mubarak stiftede bekendtskab med Den Frie Rådgivning i 2015. På daværende tidspunkt kunne han ikke det danske sprog, men trods dette var det ikke noget, der stoppede ham fra at henvende sig til os. Derfor valgte han at dukke op i rådgivningen i slutningen af 2015, og siden da er det blevet en fast ting, når han har brug for hjælp til selv det mindste. Mubarak er uddannet ingeniør i Somalia, hvorfor hans engelske færdigheder også fik ham langt, da han som nyankommen flygtning valgte at henvende sig til Den Frie Rådgivning: »Jeg har fået hjælp til adskillige sager. Jeg startede med at henvende mig her, fordi jeg på det tidspunkt havde en begrænset sprogforståelse, hvilket påvirkede mit liv.

Jeg skulle have hjælp til noget med familiesammenføring, og havde svært ved at finde rundt i det hele selv. Den Frie Rådgivning var hurtige til at hjælpe mig med det, og nu har jeg faktisk henvendt mig til dem over 15 gange. Og alle gange har jeg fået mere end hvad jeg nogensinde havde håbet,« fortæller Mubarak med et stort, tilfredsstillende smil.



Mubarak, 29 år
– Bruger i Åben Rådgivning

At navigere rundt i systemet, kan selvsagt være en udfordring i sig selv, og derfor oplevede Mubarak, at hjælpen i Den Frie Rådgivning på mange måder også gav ham blod på tanden til selv at løse sine problemer. Selv fortæller han, at det særligt kommer af måden, vi i Den Frie Rådgivning arbejder med hjælp-til-selvhjælp på. Allerede fra første gang han mødte op i rådgivningen, oplevede han, at han også blev inddraget i problemløsningen. Det var de små steps, der gjorde, at han i sidste ende selv kunne løse sine problemer: »Jeg havde meget svært ved at finde rundt i det hele i starten, Men jeg oplevede i høj grad, at jeg blev hørt og forstået af de folk, der sad og hjalp mig med mine problemstillinger i Den Frie Rådgivning.

Vi tog små skridt ad gangen, og til sidst kunne jeg løse mine problemer selv. Jeg kunne mærke, at de oprigtigt ville hjælpe mig. Nogle gange blev de endda og hjalp mig efter lukketid. Normalt lukker de klokken 17, men ofte oplevede jeg, at de blev der lidt ekstra blot for at færdiggøre min sag. Jeg er meget tilfreds med den service, man får i Den Frie Rådgivning, for jeg kan mærke, at det er folk, der brænder for at hjælpe.« Mubarak har siden da anbefalet os til mange i sin omgangskreds: »Jeg har faktisk anbefalet jer til 13-14 stykker i min omgangskreds!« udbryder han med et grin.


Mubarak er positiv for fremtiden

Mubarak ser i dag mod en lys fremtid. Han taler sproget flot og har lært at løse flere problemstillinger selv. Selv fortæller han, at det er vigtigt, at man tager ansvar for sit eget liv. Og selvom han er bevidst om, at det ikke er lige let for alle, så mener han, at et første skridt kunne være at søge om hjælp ved eksempelvis at henvende sig til en forening som Den Frie Rådgivning. Men at komme til et land, hvor man hverken har kendskab til sprog, kultur eller regler kan aldrig være nemt, og derfor er Mubaraks bedste råd, at man skal tage det hele skridt for skridt og lade vær med at stresse; for i sidste ende skal det hele nok falde på plads.

Med et ydmygt smil slutter Mubarak af med at tilføje, at han nu lever af at være selvstændig. Han har sit eget firma med seks ansatte, og er spændt på at se, hvad fremtiden bringer. Og i dag takker han blandt andet Den Frie Rådgivning for at give ham troen på, at alt kan lade sig gøre, hvis blot man vil det.



SAMFUNDET KAN GÅ I NEDLUKNING, MEN DET KAN MENNESKERS PROBLEMER IKKE – Coronakommunikation som løsning i en coronatid



Af: **Wiaam El Aina**
Studentermehjælper

Blot fordi samfundet lukker ned, betyder det ikke, at menneskers problemer på mirakuløst forsvinder – tværtimod. Vi oplevede stadig, at en del borgere under nedlukningen henvendte sig til os med ønsket om hjælp og rådgivning. De mange restriktioner betød dog, at vi ikke kunne lukke dørene op for rådgivningen og hjælpe borgerne fysisk. Derfor måtte vi slå hovederne sammen og tænke i alternativer: Hvordan kan vi hjælpe borgerne og samtidig overholde myndighedernes restriktioner? **Svar: Coronakommunikation og SoMe.**



Som bekendt blev hele Danmark igen ramt af en coronanedlukning i 2021. Og selvom dette aldrig kan gavne en forening, har det paradoksalt nok alligevel gavnet vores forening på visse punkter – særligt hvad angår vores tilgang til sociale medier og kommunikation. Omstændighederne tvang os til at tænke i alternativer, og selvom vi i året forinden oplevede samme nedlukning, var vi langt mere rustede til at håndtere 2021-nedlukningen.

SoMe som bindeled: Facebook-live

Sociale medier fik en central rolle under nedlukningen. I Den Frie Rådgivning benytter vi os primært af tre kommunikationskanaler: Facebook, Instagram og LinkedIn, hvoraf de to førstnævnte i særdeleshed blev brugt meget under nedlukningen som en måde at nå ud til de borgere, vi normalt sidder og hjælper fysisk i rådgivningen. Forlængelse af opholdstilladelser, tilskud til enkeltydelser, statsborgerskab og familiesammenføringer var blandt nogle af de sager, som borgerne henvendte sig med. Derfor kom vi op med et koncept, som vi kaldte 'fredags-live', hvilket gik ud på, at en frivillig fra foreningen hver fredag havde forberedt en præsentation om

et emne, som gav mening i forhold til det, som vi modtog henvendelser om. Om mandagen blev der oprettet en Facebook-begivenhed, som satte rammen for det emne, der ville være på dagsordenen om fredagen. Gennem Facebook-live nåede vi ud til en stor skare af vores målgruppe, som hver fredag sad og så med, mens vi sendte live kl. 12. Live-formatet blev bevidst valgt med henblik på at kunne interagere med borgerne undervejs. Under oplæggene havde borgerne altså mulighed for at stille spørgsmål i kommentarsporet omkring det pågældende emne, hvilket vi fik en del positiv respons på. I alt havde vi over 2000 visninger, og man kan groft sagt sige, at vores fredags-lives også blev en form for digital rådgivning over de sociale medier.

Vi havde naturligvis in mente, at vi ligeledes har en stor del af vores målgruppe, som er ressourcetsvage borgere med udfordringer på sprogfronten. En del af disse borgere befinder sig heller ikke på sociale medier, hvilket betød, at det var en gruppe, vi ikke nåede ud til. Derfor indførte vi også online-rådgivning via Teams, hvilket du kan læse mere om i afsnittet om Åben Rådgivning.

Sociale medier fik dermed en helt ny rolle i foreningen som det vigtige og centrale bindeled mellem os, borgerne og de frivillige, som vi hele tiden tænkte på under den store nedlukning i 2021.

Coronakommunikation: Hvad var det nu lige Mette Frederiksen og Søren Brostrøm fik sagt til pressemødet?

Majoriteten i landet sad klistret til skærmen hver gang et pressemøde blev afholdt med statsminister Mette Frederiksen og Søren Brostrøm som frontfigurer. På mange måder blev både statsministeren og Brostrøm også ansigterne på coronapandemien, for vi vidste alle, at der ville blive indført nye tiltag og restriktioner, når de indtog skærmen. *Men hvad var det nu lige, der blev kommunikeret til pressemøderne? Og hvilken betydning har det for mig? Spørgsmål som disse oplevede vi ofte at blive mødt med af forskellige borgere – særligt borgere med sprogudfordringer, som havde svært ved at gennemskue budskaberne fra pressemøderne. Disse borgere udgør en stor del af den målgruppe, som vi til dagligt arbejder med, hvorfor vi som frivillig social forening også var klar over, at vi havde et ansvar og en forpligtigelse til at tydeliggøre budskaberne fra pressemøderne – både over for borgerne med sprogudfordringerne, men i særdeleshed også over for det omkringliggende samfund, således de gældende restriktioner blev forstået og dermed overholdt af alle. Samfundssind var vel, hvad målet var. Derfor valgte vi at gøre en ekstra indsats i vores coronakommunikation – blandt andet gennem opslag på vores sociale medier, som vi tilpassede vores målgrupper, der typisk har et fremmedsprog som deres primære sprog. Udfordringerne var blandt andet, at budskaberne skulle leveres*

bredt og præcist. Selvom Sundhedsstyrelsen og andre offentlige aktører også gjorde meget ud af at udarbejde COVID-19-informationsmateriale på andre sprog, oplevede vi alligevel, at flere af de borgere, der henvendte sig til os, ikke havde kendskab eller den rette forståelse for budskaberne, der blev kommunikeret.

De sociale medier er altid et godt sted at starte. Derfor var coronaformidling noget, der fyldte meget på vores sociale platforme – særligt på Facebook, da det er den platform, som vores primære målgruppe benytter sig af. Vi fik både udarbejdet grafiske billeder med tekster, plakater og videoer på flere forskellige sprog. Som et større projekt fik vi udarbejdet en kampagnofilm med titlen "Sammen holder vi smitten nede", hvor vi på seks forskellige sprog (dansk, engelsk, arabisk, somalisk, tyrkisk og urdu) remsede de vigtigste og mest centrale ting op om coronasmitten og forebyggelsen af samme. På trods af at kampagnefilmen blev postet på Facebook som organisk indhold, nåede den alligevel ud til en bred skare af mennesker. Næsten 6.000 mennesker fik set videoen, og ligeledes blev den taget godt imod af både samarbejdspartnere og almindelige borgere. I krisetider, som coronakrisen, er kommunikation mere afgørende end nogensinde, og derfor var vi på mange måder også en forlænget arm for Sundhedsstyrelsen; blot med det overordnede fokus at nå ud til folk med anden etnisk baggrund, da de grundet sprogudfordringer ikke altid var tilstrækkeligt oplyste om coronavirussen,

vaccinen og de gældende restriktioner i samfundet. Desuden har vi hovedsæde i Vollsmose, hvor smittetallene gennem en længere periode i 2021 var de højeste i hele landet, og derfor var vi ekstra opmærksomme på at få udarbejdet materiale, der henvendte sig til netop disse borgere.

Som led i vores coronakommunikation fik vi også udarbejdet en del fysiske plakater, som hang både i og uden for foreningen. Dette skyldes især, at vi – på trods af nedlukningen – oplevede, at en del borgere alligevel dukkede fysisk op foran rådgivningen for at få hjælp. Der var altså en generel forvirring og en uvidenhed omkring coronarestriktionerne blandt en stor gruppe af dem, vi plejede at hjælpe i rådgivningen – primært blandt somalisk- og arabisktalende borgere, hvad der også gjorde netop de to sprog som vores hovedfokus i coronakommunikationen.

Mødte borgerne op ved Den Frie Rådgivning, ville de blive mødt af bl.a. disse plakater:

Følg os på vores sociale medier



Den Frie Rådgivning



@denfrieraadgivning



Den Frie Rådgivning



Plakat 1: Dansk, arabisk og somalisk



Den Frie Rådgivning holder desværre lukket for fysisk rådgivning grundet COVID-19.

Du kan dog ringe til **63 75 08 56** – så skriver vi dig på ventelisten og ringer tilbage til dig, når vi må åbne igen.

للاسف مغلق لوقت غير محدد، بسبب الاجراءات الجديدة لعدوى كورونا، ومع ذلك يمكنك الاتصال على الرقم التالي: ٦٣٧٥٠٨٥٦ - من ثم سنكتب لك على قائمة الانتظار، وسنعيد الاتصال بك عندما يتم فتحها من جديد.



Plakat 2: Dansk og arabisk

Fredags-flashlight er tilbage!



I 2020 startede vi et nyt koncept, som vi navngav fredags-flashlight. Konceptet er ret enkelt: Hver fredag poster vi et billede af enten en nuværende/tidligere frivillig, et medlem eller en ansat fra foreningen efterfulgt af en dertilhørende tekst, som fortæller om dét at være frivillig i Den Frie Rådgivning. På den måde synliggøre vi de frivilliges kvaliteter, og samtidig giver vi også folk udefra et indblik i, hvem Den Frie Rådgivning er bygget op omkring.

De mange nedlukninger i 2021 medførte, at vi en nogle måneder måtte sætte fredags-flashlight på standby. I november 2021 valgte vi dog at genindføre det, og siden da har vi kørt det som en fast ting på både Facebook og Instagram hver fredag. De frivillige har forskellige vagter, og derfor er det ikke alle, der kender hinanden lige godt. Derfor er fredags-flashlight også en måde, hvorpå de frivillige kan lære hinanden at kende digitalt – særligt hvis de aldrig har mødt hinanden. I Den Frie Rådgivning gør vi dog meget ud af at de frivillige lærer hinanden at kende på tværs af vagtdage, og derfor holder vi løbende arrangementer, hvor de alle naturligvis er inviterede.



Tag et smut forbi vores Facebook- og instagramprofil for at lære en masse ansigter fra Den Frie Rådgivning at kende.



KOMMUNALVALG 2021



Af: **Wiaam El Aina**
Studentermedhjælper

Den 16. november 2021 blev kommunalvalget afholdt i hele landet. Generelt er der en herskende opfattelse af kommunalvalget som et mindre vigtigt valg sammenlignet med det store folketingsvalg, som ligeledes afholdes hvert fjerde år. Stemmeprocenten og valgdeltagelsen er altså langt lavere under kommunalvalget – særligt blandt etniske minoriteter bosat i udsatte boligområder. Således blev kommunalvalget et stort fokus for os i Den Frie Rådgivning, hvor vi i samarbejde med Odense Kommune og Vollsmose Bibliotek fik sat gang i forskellige indsatser med det klare formål om at motivere og opfordre de lokale beboere i Vollsmose til at tage op til stemmeboksen den 16. november. En af de store grunde til, hvorfor flere ikke stemmer, er den sproglige barriere og den manglende forståelse for krydsets vigtighed.

Vi fik derfor udarbejdet et lille manuskript til en kampagnofilm, som vi skød i den indledende del af november måned. Med hjælp fra autoriserede tolke fra Odense Kommune fik vi oversat manuskriptet til arabisk og somalisk, da vi erfarer, at det særligt er arabisk- og somalisktalende, der halter med at stemme. Vores kommunalvalgsfilm, der iøvrigt kan ses på Facebook, opridses altså de vigtigste ting, der er værd at vide om kommunalvalget, hvilket mange lokale beboere fandt behjælpeligt – **herunder**:

- **Hvad kommunalvalget er**
- **Hvem der har stemmeret**
- **Hvordan man stemmer til valget**
- **Hvem man kan stemme på**



BELMA: MAN KAN IKKE REDDE HELE VERDEN, MEN MAN KAN ALLIGEVEL REDDE NOGENS VERDEN



Af: Wiaam El Aina
Studentermødjhælper

Søren Kierkegaard sagde engang 'at hjælpe er at forstå'. Meget vel var Kierkegaards ord ikke rettet mod frivilligt arbejde, men han havde på trods af det ret i sine ord. For at hjælpe andre mennesker, er det vigtigt først og fremmest at sætte sig ind i deres situation. Sådan vil det nok være sagt i nutidssprog anno 2021, og det er netop, hvad Belma Kustura gør som frivillig i Den Frie Rådgivning.

Virkeligheden er barsk for mange mennesker. Dårlig økonomi med store konsekvenser og opholdstilladelser, der udløber, er i hvert fald problemstillinger, man ofte møder i Den Frie Rådgivning. Det kan Belma om nogen nikke genkendende til, når hun hver uge sidder og hjælper borgere som frivillig rådgiver. Hun er 22 år gammel, læser til socialrådgiver på UCL i Odense og så elsker hun at være aktiv i form af cykling, da hun på den måde kobler af. Når tiden ikke går på studie, cykling og rådgivning, går tiden på *binge-watching* af serier. »Lige nu og her fylder serier meget i min hverdag. Når jeg er færdig med cykling, plejer jeg at *binge-watche* 3-4 episoder,« svarer Belma med et lille smil og fortsætter: »Og lige nu er det mellem Doctor Who og en ny serie, jeg har fundet, som hedder Good Omens. Generelt er jeg typen, der ser de samme serier om og om igen. Jeg er meget til detektiv- og sci-fi-genren, da jeg på den måde også selv skal bruge hjernen og tænke.«

Før Belma startede som frivillig i Den Frie Rådgivning, var hun frivillig i en læringscafé drevet af Red Barnet. Her hjalp hun udsatte børn, der har det svært i skolen, hvoraf fokus var på at gøre læring sjovt for dem. Under coronanedlukningen i 2020 følte hun dog for et skift, og da hun tidligere havde været frivillig jobrådgiver, var hun heller ikke i tvivl om, at det var rådgivningsfeltet, hun ville tilbage til. Til sit

store held traf hun Den Frie Rådgivning til et infomøde på sin uddannelse: »Det matchede præcist det, jeg ville arbejde med,« fortæller Belma.

- Det har givet mig blod på tanden

I dag er Belma både frivillig rådgiver i Åben Rådgivning og PROP, som er vores to indsatsler. Sådan var det dog ikke til at starte med. Da Belma startede som frivillig, var det udelukkende i Åben Rådgivning: »PROP lød egentligt også spændende, men fordi jeg ikke er så vild



med tal og økonomi, blev jeg skræmt. I Åben Rådgivning har jeg dog siddet med sager, der også omhandlede tal og økonomi, og der er det gået op for mig, at jeg faktisk godt kan finde ud af det,« udbryder Belma stolt og fortsætter: »Man kan vel godt sige, at jeg har fået blod på tanden af at være frivillig her. Jeg tror mere på mig selv og mine evner, og jeg tør også at kaste mig ud i sager, som jeg normalt aldrig ville turde. Det har også resulteret i, at jeg nu også er blevet frivillig i den økonomiske indsats, PROP.« Belma mener selv, at hun har udviklet sig meget i sin tid som frivillig, og udover at tro mere på sig selv og sine kompetencer, har det også givet hende blod på tanden, når det kommer til at turde at begå sig ud i ting, hun normalt ikke ville turde, før hun blev frivillig i Den Frie Rådgivning. Selv fortæller hun, at dette skyldes, at hun gennem sit virke som frivillig rådgiver har fået udvidet sin horisont på det menneskelige plan, og derfor tør at tage større valg.

- Jeg spejler mig i deres frustrationer

Som frivillig har man et stort ansvar, og ofte er det også tunge sager, man sidder med. Det er virkelige mennesker, der kommer med virkelige problemer. Sommetider er det også de frivillige, som skal overdrage de dårlige nyheder i komplicerede sager. Og selv har Belma været vidne til sager, hvor borgere er blevet behandlet uretfærdigt af systemet, hvilket kan være hårdt at sidde med: »Jeg har tit siddet med sager, hvor jeg virkelig har kunne mærke borgerens frustration. For eksempel sad jeg engang med en sag, hvor en irakisk dreng kom med sin mor i forbindelse med, at han har fremmedpas på trods af, at han er født i Danmark, går i skole, har danske venner og taler perfekt dansk. Moderen var meget frustreret over sin drengs situation, og jeg kunne virkelig godt forstå hendes frustration,«

fortæller Belma med seriøsitet i stemmen: »En lille og ubetydelig ting gjorde, at han bare sad fast i systemet. Der kunne jeg virkelig spejle mig i moderens frustration, for jeg har selv siddet i en lignende situation, hvor én minimal ting gjorde, at jeg i årevis sad fast i systemet, da jeg også har bosnisk statsborgerskab.«

Belma er dog klar over, at der nogle gange også er en mening med systemet: »Da jeg var praktik i jobcentret, opdagede jeg, at der jo egentligt også er en mening bag galskaben.« Selvom hun ikke er meget for den bureaukratiske opbygning af systemet, og selvom nogle regler og paragraffer ikke giver mening i hendes hoved, kan hun til tider godt se, hvorfor det også er nødvendigt. Hun mener dog alligevel, at det alt for ofte går ud over de forkerte personer, som ender med at blive mast i systemet. Når Belma sidder med en borger i rådgivningen, gør hun derfor meget ud af at vekselvirke; altså forklare og sørge for, at den borger, hun sidder med, også forstår dét, der forklares. Med andre ord arbejder Belma aktivt ud fra vores faglige tilgang, hjælp-til-selvhjælp, hvilket dækker over, at man som rådgiver hjælper borgeren med henblik på, at borgeren kan hjælpe sig selv i fremtiden: ”Jeg gør derfor meget ud af at forklare og samtidig sikre mig, at borgeren er med på, hvad der foregår undervejs, mens jeg hjælper,“ forklarer Belma.

Hjælpergenet er dybt rodfæstet i Belma

Da Belma i 2020 valgte at starte som frivillig rådgiver, var det med henblik på at hjælpe andre borgere. På mange måder kan man sige, at hjælpergenet er dybt rodfæstet i Belmas personlighed: ”Jeg var altid det dér barn, der forsvarede de andre børn,“

griner Belma og fortsætter: "Og jaja, så er der sikkert nogle, der vil forsøge at stoppe mig og sige, at man ikke kan redde hele verden. Men man kan jo alligevel redde nogens verden, og det er i sidste ende det vigtigste for mig," slår Belma fast. Samtidig fortæller hun, at hun har lært meget om andre mennesker – og ikke mindst sig selv: "Jeg har fået meget erfaring med, og jeg ved også, hvilken målgruppe, jeg selv vil arbejde med, når jeg er færdiguddannet socialrådgiver i sommeren 2022."

Belma fortæller, at hun ikke kan andet end at anbefale at blive frivillig i Den Frie Rådgivning – særligt hvis man ønsker at hjælpe mennesker, men også hvis man blot ønsker at udfordre sig selv og lære egne grænser at kende; noget, som Belma i hvert fald har lært, fortæller hun selv: "Og så må vi selvfølgelig heller ikke glemme fællesskabet her! Jeg har fået mange relationer og lært så mange fede personligheder at kende gennem Den Frie Rådgivning, og jeg kan virkelig mærke, at fællesskabet blandt andre ildsjæle også er noget, der motiverer mig til at være frivillig," afslutter hun med et stort smil.

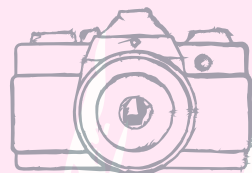
Kunne du også tænke dig at blive en del af et stort socialt fællesskab?

... Så bliv frivillig i Den Frie Rådgivning! Du får et stort **netværk** og en masse **faglig erfaring** med i bagagen – og så gør du en verden til **forskel for mennesker**, der har det svært.

Lyder det som noget for dig, eller er du blot nysgerrig på at høre mere, så smid en mail afsted til **info@dfr.dk**



DE FRIVILLIGE I CENTRUM



2021 bød på en masse spændende aktiviteter med de frivillige. Foredrag, spisning, studietur og teater med vores frivillige er blandt nogle af de ting, vi oplevede i 2021. I Den Frie Rådgivning elsker vi at skabe minder – især sammen med vores frivillige!

Lad os tage en tur ned ad memory lane her:



Teater Momentum-forestilling

Sammen med vores frivillig tog vi ind og så forestillingen "As happened to us" i Teater Momentum. Forestillingen blev fremført af nogle palæstinesiske flygtninge fra flygtningelejren Bourj el-Barajneh i Libanon, Beirut.

Inden forestillingen, blev vi dog først fyldt op med lækre burgere. Sammen tog vi ind og spiste på The Burger i byen.



Studietur til København

Som en årlig tradition, tager vi hvert år i september måned på studietur med de frivillige. Studieturen er en måde, hvorpå de frivillige både får noget fagligt og socialt ud af det med hinanden.

I 2021 gik turen til hovedstaden, København, hvor vi bl.a. fik besøgt foreningen Baba på Nørrebro og Ungeherberget 3G60. Mad spares der heller ikke på, når man er en del af Den Frie Rådgivning, og derfor spiste vi både morgen-, middag- og aftensmad sammen!





Virtuel bingo-banko-aften

Under nedlukningen oplevede vi et kæmpe savn til vores frivillige, og derfor bestemte vi os for at afholde to virtuelle bingo-banko-aftener. Der var fede præmier på spil, hvilket gjorde det hele lidt mere intenst. Det ville naturligvis have været federe, hvis vi var sammen med de frivillige i fysisk forstand, men det virtuelle fungerede overraskende godt også!

Julefrokost 2021

Trods den stigende smitte i udgangen af 2021, nåede vi alligevel at afholde en hyggelig juleafslutning med de frivillige som tak for indsatsen, inden de alle gik på ferie. Aftenen bød bl.a. på lækker julemad og en pakkeleg, der gik ret vildt for sig.

Det var en gentagelsesværdig succes!



Goodie-bags til de frivillige

Savnet til de frivillige blev ikke mindre med tiden. På kontoret kom vi derfor på idéen om at udlevere lækre goodie-bags til vores frivillige. Vi lånte en varevogn og kørte ud til de frivillige, der havde sagt god for, at vi måtte dukke op med goodie-bags. Du kan se videoen af, hvordan dette forløb på Den Frie Rådgivnings Facebook-side!





HYLDEST TIL DE FRIVILLIGE



Af: Javeenan
Åben Rådgivning

Arif
PROP

2021 har været noget af et svingende år med genåbning i maj og nedlukning igen i august og genåbning igen i september. Det har været både en frustration, men også en læring og erfaring for os alle. På grund af de store skift i 2021 har I, vores frivillige, været tvunget til en høj grad af omstillingsparathed, hvilket I bare har mestret ekstraordinært flot. For selvom I har mødt nedlukninger, ændringer i rutiner og måden vi rådgiver på, har I hele tiden haft ja-hatten på. Det har især været fedt at se hvordan I, på trods af coronaomstændighederne og de begrænsninger det medførte, stadig har kunne håndtere komplekse sager og holdt en høj kvalitet i rådgivningen.

Ny brugergruppe: Pensionister fra 'tilskud'

I takt med at vi har fået et samarbejde op at køre med Tilskudsafsnittet i Odense Kommune, har det også medført en helt ny målgruppe på tværs af begge rådgivningstilbud. Det har krævet en anden måde at arbejde med hjælp-til-selvhelp på. Der må vi med hele vores hjerte sige, at I virkelig har været gode til at håndtere de mange pensionister. I har mødt dem med tålmodighed, respekt og engagement, især i situationer hvor det kan være frustrerende for brugeren, at skulle have styr på alt det IT. Stor skulderklap til alle jer frivillige! Det sociale har I også været gode til. I har selv igangsat aktiviteter, og også bakket op om dem, vi har planlagt. Gennem hele året har vi både afholdt sociale arrangementer, men også faglige med et socialt afsæt. I forbindelse med disse forskellige arrangementer, så luftede nogle af jer tanker om at skabe et decideret socialt frivilligt udvalg, som udelukkende skal sætte fokus på sociale arrangementer. Det er bragende fedt, at I tager teten og selv koordinerer en masse sociale arrangementer!

Løbende nedlukninger har også betydet, at fastholdelse af de frivilliges tilknytning til Den Frie Rådgivning samt engagement til rådgivningsarbejdet, har været udfordret. Derfor har vi i den tid også måtte sige farvel til en del frivillige. Det har medført, at 2021 bød på et nyt team af frivillige, som skulle læres op "from scratch". Alle jer erfarne frivillige, der var tilbage under genåbningen, har været super gode til at oplære og dermed videregive "tronen" til de nye frivillige, som skulle rådgive selvstændigt. Det er skønt at se, hvordan fagligheden er vedligeholdt, videregivet og ovenikøbet løftet under denne tid, hvor der også er sket mange ændringer i diverse lovgivninger i 2021 – bl.a. inden for indfødsretsområdet.

I har været så gode til at støtte hinanden i forskellige sager og under oplæring. Og I har været super gode til at komme med feedback til os, så vi ud fra dette har kunne tilpasse rådgivningsrummet m.fl.

Som vi altid siger: Vi er intet uden jer, verdens sejeste frivillige! Vi takker af hjertet for hver enkelt af jer.

SAMMEN STÅR VI STÆRKEST



Af: **Kirstine B. Folkmann**
Daglig koordinator

En væsentlig del af, at vi kan tilbyde så solid rådgivning er, at vi har gode og stærke samarbejdsaftaler med kommunale såvel som private aktører. I 2021 er vores portefølje igen blevet udvidet, og når vi kigger ud over bredden af vores samarbejdspartnere, så understreger det blot det, vi allerede vidste; nemlig at der er behov for Den Frie Rådgivnings indsatser. Men det viser også, at vi favner bredt og understøtter flere kommunale og private aktører i at løse deres kerneopgave.

Fra Borgerservice hver onsdag, til Psykiatrien i Region Syddanmark

En af vores nærmeste samarbejdspartnere er Borgerservice i Borgernes Hus, hvor vi hver onsdag tilbyder rådgivning. Samarbejdet betyder, at vi kan tilbyde rådgivning til en bredere borgergruppe. Og når vi nu er ved Borgernes Hus, er det oplagt at nævne det afgørende samarbejde, vi har med Frivilligcenter Odense. I august og september måned, da der igen blev lukket kortvarigt ned på bl.a. skoler og ungdomscentre, ramte det vores rådgivning i Vollsmose, da vores lokaler ligger i forlængelse af ungdomscenteret, Camp U. Vi måtte ikke holde åbent, men heldigvis stod Frivilligcenter Odense klar med åbne arme og arbejdede hurtigt, så vi kunne flytte vores rådgivning ind i deres lokaler på Borgernes Hus. I en presset situation var dette altafgørende, og det viser, hvor meget, vi kan, når vi hjælper hinanden.

I løbet af 2021 har vi opbygget flere nye relationer med fagpersoner i Region Syddanmark. Vi har f.eks. været fast på P60 på OUH, holdt oplæg for Lokalpsykiatrien og styrket vores samarbejde med psykiatrien i Region Syddanmark – og så har vi udviklet vores gode samarbejde med Afdeling for Tortur og Traumeofre på OUH.

Steno Diabetes Center Odense, OUH, er også et af de nyeste samarbejder, som vi har fået i 2021. Steno Odense hørte om Den Frie Rådgivning via nogle af deres egne samarbejdspartnere, hvorefter de kontaktede os med henblik på at høre, om vi kunne være behjælpelige med sproglige eller IT-tekniske udfordringer, de mødte på deres afdeling, når patienterne skal have bestilt noget diabetesudstyr til måling af deres blodsukker og diverse. I den forbindelse kunne vi i Den Frie Rådgivning godt være behjælpelige.

Vi samarbejder for brugerens bedste

Jasminprojektet har igennem mange år været en samarbejdspartner, og et samarbejde som vi værdsætter. Jasminprojektet lægger ind under integrationsafsnittet for beskæftigelses- og socialforvaltningen i Odense Kommune. Projektets formål er at klæde aktivitetsparate kvinder med andet etniske baggrund på til at komme tilbage på jobmarkedet.

Her bidrager Den Frie Rådgivning primært med økonomiske oplæg om, hvordan man styrer et sundt husholdningsbudget og skatteforhold, såsom årsopgørelse og forskudsopgørelse. Siden 2019 har vi to gange halvårligt holdt oplæg for projektet. Dette udvider sig nu til tre oplæg med start fra 2022, hvilket betyder, at vi vil kunne klæde mange flere på til at komme ud på jobmarkedet og få en bedre økonomiforståelse.

Uddannelsesbasen er det sted, vi holder flest oplæg i løbet af året. Vi afholder cirka hver tredje uge et oplæg hos Uddannelsesbasen, som også ligger inde under Beskæftigelses- og Socialforvaltningen. Her holder vi oplæg for unge mellem 18-30 år, som har meldt sig ledige. I forbindelse med dette yder Den Frie Rådgivning økonomiske oplæg, som omhandler forskellige forhold, der matcher målgruppens behov. Målgruppen er der stor fokus på, eftersom at unge i højere grad er begyndt at gældsætte sig.

Økonomi er også fællesnævneren, når vi samarbejder med Væksthuset om at tilbyde helhedsorienteret rådgivning til de borgere, der gennem deres aftale med Odense Kommune, når i forløb. Her inddrages PROP ofte, når en borger eksempelvis skal have hjælp til at få overblik over sin økonomi, søge enkeltydelse eller rådgivning vedrørende gældsafdragelse.

Med udviklingen af vores portefølje i 2021, står vi stærkere. Det skyldes især alle de indspark og sparring. vi får fra alle jer, vi samarbejder med. Tusinde tak for det!



DEN FRIE RÅDGIVNING

SÆTTER FOKUS PÅ KVALITETEN



Af: **Kirstine B. Folkmann**
Daglig koordinator

I efteråret 2021 blev vi medlem af RådgivningsDanmark, som er en brancheorganisation, der har til formål at løfte kvaliteten af det samlede, sociale rådgivningsfelt – herunder at tilbyde medlemmerne akkreditering af deres rådgivning(er). Det er et medlemskab, som ligger i naturlig forlængelse af, at vi som en del af bevillingen til vores indsats PROP, er medlemmer af Vidensfunktionen, som arbejder for at højne kvaliteten for de uvildige og gratis økonomi- og gældsrådgivninger. Derfor skal vi i Den Frie Rådgivning i løbet af efteråret 2022 i gang med en proces, som skal munde ud i, at begge vores indsatser, Åben Rådgivning og PROP, bliver akkrediteret og får et formelt stempel på, at vi tilbyder rådgivning af høj kvalitet, hvor rådgiverne er faglige kompetente og kontinuerligt bliver opkvalificeret.

At levere den absolut bedste rådgivning til de mennesker, som henvender sig til os, har altid været vigtigt for Den Frie Rådgivning. Hvis ikke vi og vores frivillige yder vores bedste, kan det få store konsekvenser for de mennesker, vi hjælper. Derfor har faglighed, oplæring og opkvalificering altid fyldt meget i vores dagligdag.

I 2022 skruer vi det et nøk op, sætter fokus på vores systematik og sætter luppen op, når vi spørger os selv: *Gør vi det, vi siger, vi gør?*

Ét af de tiltag, vi iværksatte, var at indføre fokuspunkter for de frivillige, hvor vi 3-4 uger ad gangen har tre fokuspunkter. I starten var det at huske at spritte af mellem rådgivningerne, og at den person, som rådgivningen handler om, er den, der sidder foran computeren. Senere genbesøgte vi, hvordan man arbejder med hjælp-til-selvhelp, og på planen for kommende fokuspunkter er bl.a., hvordan vi tager imod brugerne, når de møder op hos os, og også hvordan vi følger dem ud. Et andet tiltag har været at gå vores oplæring

af de frivillige grundigt efter. Her har vi især lagt vægt på at undersøge, om indholdet i oplæringen er aktuel og svarer til det behov, som brugerne har. Vi har både kigget på de metoder, vi bruger, når vi rådgiver, men også kigget på den viden og faglighed, som de frivillige skal have. Resultatet af det arbejde er, at vi har opdateret vores procedure for, hvordan vi oplærer de frivillige i hhv. Åben Rådgivning og PROP; to indsatser som fagligt kræver forskellige ting fra de frivillige, hvilket I kan læse mere om under de to indsatser på side 8 og side 11.

Udover oplæring og opkvalificering af de frivillige, har vi skærpet vores fokus på at sikre, at de frivillige får delt deres oplevelser fra rådgivningen med hinanden og erfaringsudvekslet. Derfor har vi intensiveret måden, vi arbejder med briefing og debriefing med de frivillige. Det kan I læse mere om på side 19.

I efteråret 2022 skal vi påbegynde akkrediteringen af PROP, og vi forventer også at påbegynde akkrediteringen af Åben Rådgivning i efteråret. Det er en større proces, hvor hele foreningen bliver involveret. Bestyrelsen skal eksempelvis arbejde med Frivilligrådets anbefalinger for good governance, og vi skal have færdiggjort vores arbejde med at udarbejde etiske retningslinjer for vores rådgivning.

Udgangspunktet for akkrediteringsprocessen er RådgivningsDanmarks kvalitetsmodel. Modellen har fem temaer: Faglig tilgang og metode, Ydelse og målgruppe, Kompetencer, Etik, værdier og lovgivning, Ledelse og inddragelse. For hvert tema er der forskellige kriterier som vi skal leve op til og som bevæger sig hen over fx brugerregistrering- og evaluering, oplæring af de frivillige, behandling af persondata, samt arbejdsmiljø for medarbejdere og frivillige. For kvalitetsmodellen for PROP gælder desuden kriterier for fx habilitet og hvordan man håndterer socialt bedrageri.

Det bliver et stort arbejde, men vi er heldigvis allerede systematiske i vores arbejde, hvor vi løbende følger op på vores metoder, og hvor vi kontinuerligt arbejder med at kvalitets-udvikle vores rådgivning, så den matcher brugernes behov.

For en forening af vores størrelse vil det være en kæmpe bedrift, hvis vi i 2023 kan fortælle, at begge vores indsatser har fået et kvalitetsstempel for at yde rådgivning af høj kvalitet, hvor rådgiverne er faglige kompetente og kontinuerligt bliver opkvalificeret, og hvor ledelsen tager ansvar. Vi er spændte på processen og vores mavefornemmelse er god – **nu starter arbejdet!**



Vores daglige koordinator, Kirstine, til bestyrelsesmøde i Vidensfunktionen



ET KIG IND I 2022

– HVAD BRINGER DET KOMMENDE ÅR?



Af: **Kirstine** **Anette**
Daglig koordinator Formand

Den sidste partnerskabsaftale med UngOdense blev underskrevet i januar 2022, og vil ikke blive fornyet i 2023. Derfor vil det kommende år internt i Den Frie Rådgivning handle om udvikling og organisering af en selvstændig forening. For rådgivningen, de frivillige og hverdagen på gulvet vil der ikke ske de store forandringer i forhold til denne udvikling, men i bestyrelsen har vi et spændende år i sigte. Den Frie Rådgivning vil dog altid være den samme, som vi altid har været. En af de helt store arbejdsopgaver bliver at forberede bestyrelsen på at blive et mere ledende organ, da bestyrelsen fra 1. januar 2023 vil være arbejdsgiver for medarbejderne og have alt ansvar for foreningens økonomi. Medarbejderne vil i efteråret blive opsagt af Odense Kommune og i stedet ansat i Den Frie Rådgivning. Vi er i bestyrelsen klar til at tage arbejdshandskerne på og skabe en så glidende overgang som muligt – og vi glæder os!

For medarbejderne vil 2022 også være et år med fokus på at tænke nyt. Vi skærper fokus endnu mere på at kvalitetssikre vores arbejde, og som I kan læse på side 38, arbejder vi hen imod at få begge vores indsatser akkrediteret af hhv. Vidensfunktionen for vederlagsfri og uvildig økonomi- og gældsrådgivning og af RådgivningsDanmark. Vi ser frem til en god og lærerig proces.

Nyt for Den Frie Rådgivning er det også at få nedskrevet et sæt etiske retningslinjer for hvordan vi arbejder i vores rådgivning. I løbet af 2022 skal vi derfor, medarbejdere og frivillige, have udarbejdet et sæt retningslinjer, som tager udgangspunkt i de etiske dilemmaer, som vores frivillige kan opleve at sidde med i rådgivningen. Det er vores ambition, at vi i løbet af processen får inddraget alle led i organisationen, at vi får taget de lidt sværere snakke og at vi sammen når frem til et brugbart værktøj. En arbejdsgruppe bestående af frivillige og medarbejdere er lige nu ved at lægge sidste hånd på procesplanen.

Lige nu, imens vi er ved at udarbejde denne årsrapport for 2021, gør vi os også klar til at skulle hjælpe og rådgive de flygtninge, vi forventer vil komme fra Ukraine. Vi er klar – både til at vejlede og rådgive, men også til at indgå i de større samarbejder, som Odense Kommune netop har inviteret os ind i. Og så ser vi frem til et år, som naturligvis vil være præget af, at vi i samlet flok i foreningen skal skabe retningen for, hvordan Den Frie Rådgivning anno 2023 skal se ud.

Det kommende år bliver godt, og vi glæder os!



Den Frie Rådgivning

"Man får et kæmpe netværk, fordi man bliver en del af et fantastisk socialt fællesskab!"
– Frivillig i DFR

"Udover at det er de varmeste og venligste mennesker, der arbejder der, så er det et sted, hvor man føler sig velkommen fra første dag"
– Frivillig i DFR

"Man føler sig hjemme og som en del af stedet med det samme"
– Frivillig i DFR

"Jeg har i den grad haft mulighed for at fordybe mig, udvikle mig og bruge mine kompetencer fra studiet som frivillig"
– Frivillig i DFR

Der er intet mere opløftende end når man får et dybt hjertefølt tak med på vejen efter at have støttet en borger i at få en problemstilling løst i rådgivningen!"
– Frivillig i DFR

"Den erfaring, jeg har fået med som frivillig, er guld værd!"
– Frivillig i DFR

"Man gør virkelig en forskel for mennesker, og det mærker man med det samme"
– Frivillig i DFR

"Man får gode erfaringer i forskellige aspekter af foreningsarbejdet sammen med andre seje ildsjæle"
– Frivillig i DFR

