



Den Frie Rådgivning

ÅRSRAPPORT 2022



INDHOLDSFORTEGNELSE

- 1** BERETNING AF FORPERSON
- 3** HVEM ER DEN FRIE RÅDGIVNING?
- 4** UDVALG OG ARBEJDSGRUPPER
- 6** ØKONOMISK BERETNING
- 7** PROP – PRIVATØKONOMISK OPRYDNING
- 11** ENERGIKRISEN
- 13** ÅBEN RÅDGIVNING
- 21** BRIEFING OG DEBRIEFING
- 23** BRUGERBERETNING: FRA SYRIEN TIL NORDJYLLAND TIL DEN FRIE RÅDGIVNING
- 25** CIVILSAMFUNDET FOR DE UKRAINSKE FLYGTNINGE
- 29** VINDERE AF HOLDSPILLERPRISEN
- 30** AT GIVE TILBAGE: FRA MEDSTIFTER TIL FRIVILLIG
- 32** AKTIVITETER I 2022
- 34** SAMARBEJDE I 2022
- 35** ET KIG IND I 2023

BERETNING AF FORPERSON

– 2022

Velkommen til Den Frie Rådgivnings årsrapport. Vi glæder os til at give jer et indblik i vores hverdag. I vores årsrapport kan du bl.a. læse om vores to rådgivningsaktiviteter, vores frivillige, artikler om brugere, samt få et overblik over foreningens økonomi.

Året startede ud med en beslutning, som havde påvirkning på resten af året og hele Den Frie Rådgivnings fremtid. Vi har siden stiftelsen af Den Frie Rådgivning haft en partnerskabsaftale med UngOdense i Odense Kommune, men i begyndelsen af 2022 besluttede vi i samarbejde med UngOdense, at vi fra 1. januar 2023 skulle stå på helt egne ben. Fra beslutningen blev truffet, gik arbejdet i gang, og både bestyrelsen og sekretariatet har haft arbejdshandskerne på for at blive klar til årsskiftet. Vi vil altid se tilbage på 2022 som et skelsættende år for Den Frie Rådgivnings historie, og 2023 vil blive en ny begyndelse i en gammel og veletableret forening.

En af de store forandringer for foreningen er ansættelsen af vores tre medarbejdere. Medarbejderne har i forbindelse med partnerskabsaftalen med UngOdense været ansat i Odense Kommune og frikøbt af Den Frie Rådgivning. I efteråret 2022 blev alle tre medarbejdere opsagt af Odense Kommune og ansat af Den Frie Rådgivning.

I den nye ansættelse fik alle tre medarbejdere nye titler: Kirstine Busk Folkmann var før daglig koordinator og er nu ansat som sekretariatsleder, Arif Salam var ansat som projektmedarbejder i PROP og er nu projektkoordinator for PROP, mens Javeenan Jeyasothinayagam var ansat som projektmedarbejder i Åben Rådgivning og er nu ansat som projektkoordinator for Åben Rådgivning. De nye titler skal tydeliggøre medarbejdernes arbejdsopgaver og ansvarsområder.



Anette Juhler
Forperson

SEKRETARIATET

I 2022 har vi igen haft et arbejdsomt hold på vores sekretariat. Vores daglige koordinator Kirstine B. Folkmann, projektmedarbejder i PROP Arif H. Salam og projektmedarbejder i Åben Rådgivning Javeenan Jeyasothinayagam har været hele rådgivningens rygrad i et travlt år. I foråret var Wiaam El Aina studentermedhjælper, hvor hun med sit skarpe blik og kreative mindset styrede vores kommunikation. Hun fortsatte efter sommerferien som sekretariatsfrivillig, hvor hun fortsat vil understøtte foreningens kommunikation. I efteråret startede Nina Laugesen som screenerpraktikant, hvor hun sad med telefoning og tidsbestilling. Vi er så heldige, at også hun er blevet ved os som sekretariatsfrivillig. Ligeledes startede Asbjørn Hall som virksomhedspraktikant, hvor han bl.a. assisterede i den privatøkonomiske rådgivning.

ANSATTE 2022



Arif H. Salam

Projektkoordinator
i PROP



**Kirstine B.
Folkmann**

Sekretariatsleder



**Javeenan
Jeyasothinayagam**

Projektkoordinator
i Åben Rådgivning



Wiaam El Aina

Studentermedhjælper i
kommunikation

PRAKTIKANTER 2022



Nina Laugesen

Screenerspraktikant



Asbjørn Tang Hall

Virksomhedspraktikant

HVEM ER DEN FRIE RÅDGIVNING?

Den Frie Rådgivning er en frivillig social forening. Vi rådgiver borgere, der ikke har den nødvendige viden og ressourcer til at begå sig i det danske samfund. Det gør vi gennem vores to rådgivningsaktiviteter; Åben Rådgivning og Privatøkonomisk Oprydning, som i daglig tale kaldes PROP.

I Åben Rådgivning hjælper vi med alt fra forståelse af breve, udfyldelse af ansøgninger og skemaer, kontakt til myndigheder, MitID, netbank og DigitalPost. I PROP, som er vores økonomiske rådgivning, hjælper vi bl.a. med at skabe et overblik over brugernes privatøkonomi, lægge et budget, indgå afdragsordninger og giver redskaber til at kunne styre økonomien fremadrettet.

Vores vision er **et samfund af forskellige mennesker med lige muligheder**. Det er en vision, vi er stolte af at arbejde mod. Vores daglige arbejde er ud fra vores 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**. Mennesker er forskellige og derfor er indgangsvinklen til en rådgivning også forskellig. Vi skal hjælpe brugeren, der hvor brugeren er og give nogle redskaber videre, så vi hele tiden er med til at give dem støtte til at kunne tage ansvar for deres eget liv og løse deres egne hverdagsrelaterede problemstillinger.

Vores værdier: **mangfoldighed, respekt, ansvar og frivillighed** danner rammen for vores arbejde. Vi arbejder ud fra metoden hjælp-til-selvhelp, hvilket betyder, at mødet mellem vores frivillige rådgivere og brugerne skal være et møde med respekt og med målet at give viden videre, så brugeren bedre kan varetage eget liv i det danske samfund.

Mangfoldighed

Respekt

Ansvar

Frivillighed

UDVALG OG ARBEJDSGRUPPER



I Den Frie Rådgivning arbejder vi med udvalg og arbejdsgrupper, der nedsættes i bestyrelsen i samarbejde med sekretariatet. 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. Udvalg og arbejdsgrupper består af frivillige med relevante faglige kompetencer.

Fagligt udvalg

Fagligt udvalg står for at arrangere faglige arrangementer for vores frivillige. I 2022 har udvalget arrangeret fyraftensmøder omkring gældssanering, statsborgerskab, psykiatrien i Region Syddanmark og kvalitetssikring af rådgivning. Det er også fagligt udvalg der arrangerer uddannelsesdage for vores nye frivillige, det vi før kaldte introduktionskursus. Studieturen arrangeres i samarbejde med Socialudvalget. Studieturen i år blev afholdt i Odense, hvor temaet var situationen i Ukraine, hvor vi bl.a. hørte om traume og PTSD, og omkring det at være ukrainsk flygtning i Odense.

Socialudvalget

Socialudvalget er vores nye udvalg, som er oprettet i år på opfordring fra nogle af vores frivillige rådgivere. De planlægger to faste begivenheder; Julefrokost og sommerfest. Derudover arrangerer de også mindre arrangementer som fx brætspilsaften og filmaftener.

Rådgivningsudvalget

Rådgivningsudvalget skal understøtte rådgivningen med emner, som er relevante for de to rådgivningsindsatser. I 2022 nåede udvalget i mål med opdateringer i vores registreringsystem, Centic. Centic er der, hvor vi registrerer vores sager i Åben Rådgivning og PROP. Derudover arbejdede udvalget med vores årlige brugerundersøgelse, som vi bl.a. bruger, når vi skal fonde penge hjem til foreningen.

Alternativ fundraising

Alternativ Fundraising arbejder med at få mindre midler hjem til foreningen, som fx papkrus, kaffe osv. I 2022 har udvalget været stillet i bero, men vil genoptage sit arbejde i 2023.



Etiske retningslinjer

Arbejdsgruppen for Etiske Retningslinjer arbejder med hverdagens dilemmaer i rådgivningen. Arbejdsgruppen har udarbejdet en drejebog som skal danne grundlag for nogle retningslinjer til rådgivningen. De etiske retningslinjer tages bl.a. op til fyraftensmøde, hvor de frivillige får mulighed for at diskutere dilemmaerne og komme med egne oplevelser og erfaringer.

Redaktionen

Redaktionen står for foreningens tilstedeværelse på de sociale medier. Det er foreningens kommunikationspraktikant, der står for udarbejdelsen af alt materiale til både Facebook, Instagram og LinkedIn. I 2022 har vores faste opslag Fredags-Flashlight igen været en succes, som sætter en ny person i fokus hver fredag.



TUSIND TAK FOR 2022

Jeg vil gerne give en personlig og hjertevarm tak til alle, der har lagt timer og gjort den forskel for Den Frie Rådgivning i 2022.

Stor tak til vores projektmedarbejdere Javeenan og Arif, som har arbejdet intenst på at rådgivningen har kørt, at de frivillige nyder at komme i rådgivningen og hele tiden været klar til at køre de to rådgivningsaktiviteter i den rigtige retning.

Stor tak til Kirstine, der både har helt styr på hverdagen i rådgivningen og arbejdet for bestyrelsen. I år har været et vildt år, hvor hun har arbejdet benhårdt med overgangen til selvstændighed og gjort en kæmpe forskel for processen.

Stor tak til bestyrelsen, som har haft rigtig travlt i år. Vi har haft mange opgaver og selvom vi i perioder har været præget af to barsler og småfolk til bestyrelsesmøder, så har I arbejdet professionelt og aktivt for at gøre overgangen til selvstændighed til en realitet på den bedst mulige måde.

Stor tak til vores frivillige rådgivere, der hver uge gøre, at rådgivningen kører, brugerne bliver hjulpet og at vi kan bestå som verdens bedste forening.

Til sidst vil jeg sige stor tak til UngOdense, som har gjort det sidste år i Partnerskabsaftalen og i vores samarbejde meget nemmere. Vi har lært rigtig meget af dem i løbet af de sidste mange år og rustet os til nu at kunne være en selvstændig forening. Stor tak til UngOdense, til Damir Balalic, som har været med til at starte Den Frie Rådgivning og har været med hele vejen igennem og til Rune Andersen, som har været en del af Den Frie Rådgivning de seneste år og som har været medarbejdernes nærmeste leder.



ØKONOMISK BERETNING



Af: **Casper Harslett Petersen**
Næstforperson

De samlede indtægter i DFR for 2022 var på **1.610.242,69 kr.** og de samlede udgifter i 2022 var på **1.565,420,84 kr.** Årsresultat 2022 blev dermed et overskud på i alt **44.821,85 kr.**

Indtægterne stammer bl.a. fra Odense Kommunes **§18 Hovedpulje** (460.000 kr.) og Socialstyrelsens puljer '**Styrket frivillig økonomi- og gældsrådgivning**' (704.668 kr.) og '**Frivilligt socialt arbejde**' (200.000 kr.), hvoraf de to førstnævnte er flerårige puljer med udløb i 2023. Hertil kommer foreningens **overførte overskud fra 2021** (168.061,44 kr.) samt mindre pulje/fonde-indtægter, honorar og indbetalinger (samlet ca. 77.513,25 kr.).

Der er i 2022 set et mindre fald i foreningens indtægter i forhold til året forinden (samlede indtægter i 2021 var på 1.658.207,41 kr.). Blandt andet blev foreningens ansøgning til socialstyrelsens pulje 'Frivilligt socialt arbejde' i 2022 ikke imødekommet. Den manglende indtægt fra ovenstående pulje blev delvist indhentet af nye indtægtskilder såsom honorarindtægter og bevilligede midler fra mindre pulje og fonde.

Der er i 2022 set en stigning i foreningens udgifter i forhold til året forinden (samlede udgifter i 2021 var på 1.492.461,95 kr.), Dette skyldes bl.a. nyindkøb af materiel til varetagelse af driften, øget forbrug på kurser og frivilligpleje samt øgede lønudgifter.

Samlet set går foreningen ud af året med et overskud på knap 45.000 som overføres til 2023.

REGNSKABET FOR 2022 INDDELT I TO DELREGNSKABER

1

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

Delregnskab A: viser kr. 883.465,14, - i indtægter og kr. 816.354,64, - i udgifter. Årsresultatet for dette delregnskab er et overskud på kr. 67.110,50,-. Overskuddet bliver overført til 2023 efter at underskud fra Delregnskab B er blevet dækket.

2

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

Delregnskab B: viser kr. 726.777,25, - i indtægter og kr. 749.066,20, - i udgifter. Årsresultatet for dette delregnskab er et underskud på kr. 22.288,65, -. Underskuddet dækkes af overskuddet fra delregnskab A.

PROP

– PRIVATØKONOMISK OPRYDNING



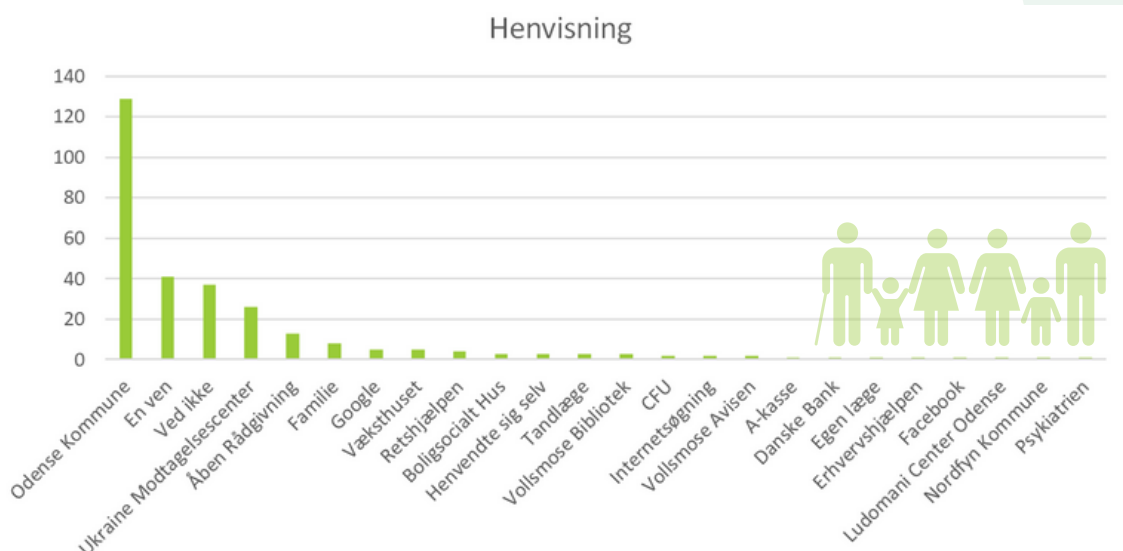
Af: Arif H. Salam
Projektkoordinator i PROP

2022 har været et år, hvor vi i PROP for alvor har mærket, at der var mange, der blev pressede økonomisk. Vores statistik viser, at vi har haft hele **294 brugere**, hvoraf vi har bistået dem med **340 sager**, som de ønskede hjælp til. Det er på alle mulige måder et rekordstort tal for PROP, og det på mange måder både godt og skidt: Godt på den måde, at vi selvfølgelig er glade for at kunne understøtte alle disse brugere, der har behov for rådgivning, men trist fordi, at det er mange mennesker, der står i en økonomisk krise.

For at forstå, hvorfor der er så mange, der har henvendt sig i løbet af året, skal vi se nærmere på, hvad der er sket. Først og fremmest var 2022 det første år efter en længerevarende coronapandemi, som gjorde folk urolige over at komme ud, da de var bekymrede for at blive smittet. Men efter den daværende regering fjernede de alvorlige restriktioner, kunne vi allerede i starten af 2022 mærke en stor strøm af mennesker, der begyndte at henvende sig.

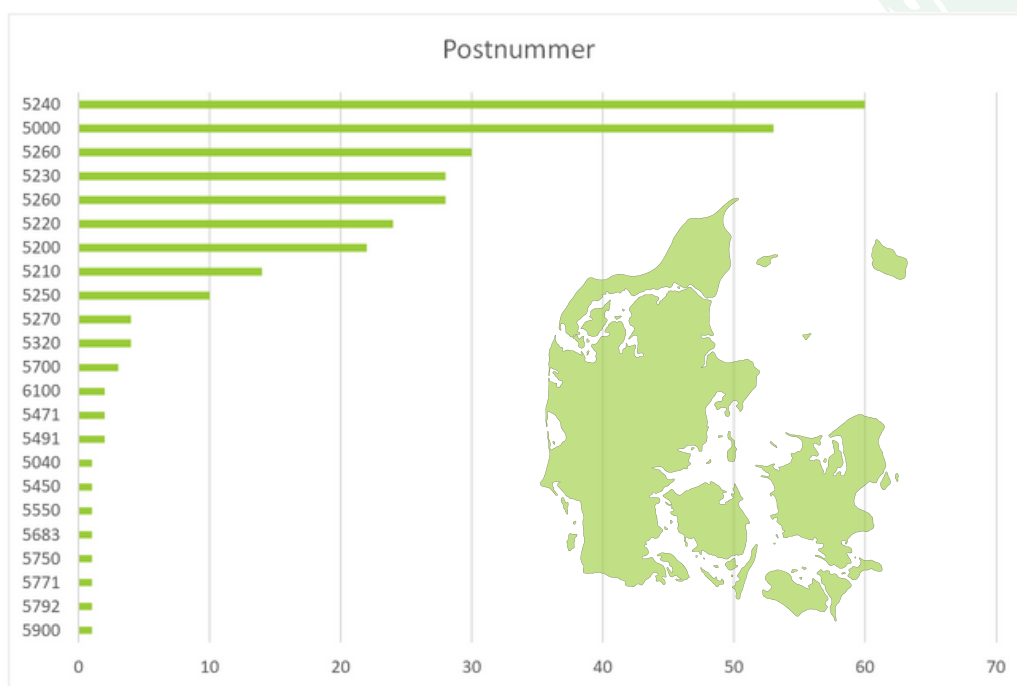
Men ikke så længe efter i februar 2022, valgte Rusland at invadere Ukraine. Invasionen skabte en utryghed og en større økonomisk krise, eftersom Rusland er en stor gasleverandør til Europa, var det med til at starte en yderligere energikrise, hvor energipriserne steg kolossalt. Ydermere, fordi Ukraine er et af de lande, der eksporterer meget af sin produktion til Europa, steg fødevarerpriserne, hvilket i gennemsnit medførte en inflation på 10% i løbet af 2022. Derfor tillægges en stor del af grunden til, at folk i så stor grad har henvendt sig til PROP, invasionen af Ukraine, og at folk følte sig mere trygge ved at bevæge sig udenfor uden frygt for at blive smittet af corona.

I den udarbejdede statistik har vi taget udgangspunkt i de 294 brugere der har henvendt sig i 2022. Vi har udarbejdet statistik på baggrund af hvordan brugerne har fundet frem til os, køn, postnummer og hvilken type rådgivning vi har ydet.

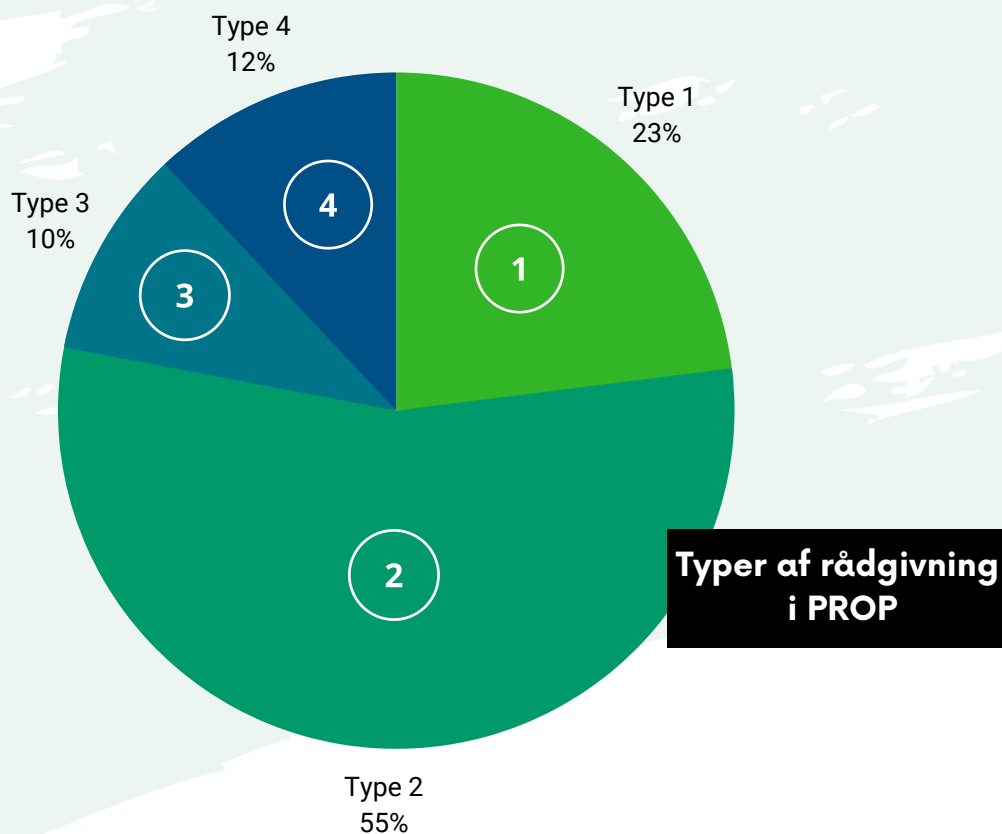


Langt størstedelen af alle henvendelser stammer fra Odense Kommune, hvoraf de fleste af disse henvisninger har drejet sig om tilskudsansøgninger (enkelttydelser) for blandt andet tandlæge, briller, øgede boligudgifter og lignende. Derudover har Odense Kommune også henvist en del borgere der har haft en større behov for at skabe overblik over deres økonomi og gæld. Men vi ser også at rigtig mange af vores brugere bliver henvist af venner, som tidligere har fået rådgivning af os, eller på anden vis har fået kendskab til Den Frie Rådgivning. Især brugere der bliver henvist til os af nogle som selv har fået rådgivning, indikere også i særhed om vores kvalitet, som vi hele tiden bestræber os på at højne og levere.

På en tredjeplads ser vi, at der en del brugere, vi ikke ved, hvor stammer fra. Dette skyldes desværre, at vi har haft for travlt og ikke været gode nok til at få spurgt og få det noteret. Det er noget, vi 2023 vil sætte ekstra fokus på i vores rådgivninger. På en fjerdeplads har vi de nytilkomne ukrainere fra modtagelsescenter i Hjallesø. På trods af vores forholdsvist korte tilstedeværelse hos modtagelsescenteret, har vi formået at hjælpe mange brugere med at få søgt bolig, beboerindskudslån og andet relevant, så de kunne komme i egen bolig i stedet for at været på modtagelsescentret.



I denne tabel har vi ført statistik over, hvor de mange brugere kommer fra. Som det fremgår i tabellen stammer de fleste brugere fra postnummeret 5240, hvoraf de fleste er beboere fra Vollsmose. Dette er ikke helt så underligt, eftersom Den Frie Rådgivning selv har base i samme postnummer. På en tæt andenplads ser vi postnummeret 5000, som dækker over en meget stor andel af det centrale Odense. En stor del af, hvorfor der er så mange henvendelser, der stammer fra centrum, kan skyldes at vi hver anden uge yder økonomisk rådgivning på borgerservice. Derudover har vi et meget stærkt samarbejde med Tilskud og Tilskud fra Pensionister, som gør at mange fra indre by bliver henvist til os.



I ovenstående graf kan vi se de forskellige typer af økonomisk rådgivning vi har udført igennem året. Vi følger en kvalitetstandard 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.



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:

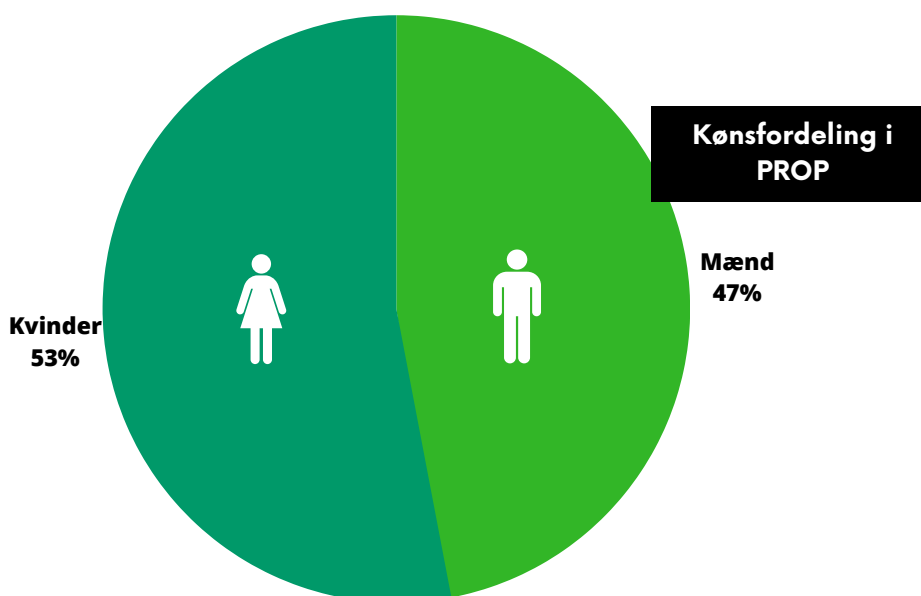
Vejlede om enkeltstående problemstillinger for udsatte borgere. Forebygger større problemer på sigt.

Type 4:

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

Tilsammen udgør type 2, 3, 4 294 brugere og isoleret set udgør type 1 hele 87 brugere som vi særskilt har holdt økonomiske oplæg for. Derfor er det i denne graf lavet en procentvis inddeling ude fra 381 brugere.

Her kan vi se et klar billede af at det er type 2 rådgivninger der i særhed at fyldt meget i PROP. Årsagen til hvorfor type 2 er så stor, er på grund af de mange tilskudsansøgninger vi i PROP har været med til at udarbejde og indsende.



I 2022 så vi, at 53% kvinder søgte økonomisk rådgivning hvilket er en stigning fra sidste år på 3%. Derudover ser vi at 47% mænd hat søgt økonomisk rådgivning. her ser vi et lille fald på 1,6%. Dette vidner om at der på trods af de små stigninger og fald fortsat er næsten lige mange mænd og kvinder der søger hen imod økonomirådgivning.

OVERSIGT OVER ØKONOMISKE OPLÆG

Uddannelsesbasen 04-02-2022

Uddannelsesbasen 26-08-2022

Uddannelsesbasen 18-03-2022

Uddannelsesbasen 09-09-2022

Uddannelsesbasen 21-04-2022

Uddannelsesbasen 30-09-2022

Uddannelsesbasen 12-05-2022

Uddannelsesbasen 21-10-2022

Jasminprojektet 20-06-2022

Uddannelsesbasen 25-11-2022

Bydelsmødre 23-06-2022

ENERGIKRISEN



Af: Arif Salam
Projektkoordinator i PROP

I 2022 valgte Rusland at invadere Ukraine, hvilket udløste en international krise. En række faktorer førte til en voldsom stigning i priserne på dagligvarer, elektricitet, og benzin. Men hvad betyder det, når priserne stiger, og vi skal bruge flere penge for at købe de samme varer? Du er sikkert stødt på ordet 'inflation'. Inflation er, når priserne på de ting, vi køber, stiger over tid. Det betyder, at vores penge bliver mindre værd, så vi ikke kan købe så meget for dem som vi kunne før. Det kan skyldes mange ting, såsom økonomisk vækst og politiske beslutninger eller – i dette tilfælde – krigen i Ukraine. En lille mængde inflation på mellem 1-3% er ofte godt for en økonomi, men for meget inflation kan skade den. I december 2022 var inflationstallet i Danmark på 8,7%, hvilket er meget højt.

I 2022 så vi også en voldsom stigning i elektricitetspriserne, hvilket gjorde mange, både ældre og unge med en lav økonomi, meget sårbare overfor disse prisstigninger.

Hvad sker der, når en energikrise opstår?



En energikrise kan føre til:

1. Strømafbrydelser: Manglen på energi kan resultere i strømafbrydelser, hvilket kan påvirke virksomheders og hjemmets daglige drift.
2. Stigning i energipriser: Når efterspørgslen efter energi stiger, kan det føre til en stigning i energipriserne, hvilket kan påvirke den økonomiske vækst og forværre fattigdommen i landet.
3. Forringelse af offentlig sikkerhed og velfærd: En energikrise kan resultere i nedbrud af kritisk infrastruktur, såsom sygehuse, politistationer og brandstationer, hvilket kan forringe den offentlige sikkerhed og velfærd.
4. Negativ påvirkning af økonomi og samfund: En energikrise kan påvirke den økonomiske vækst i landet og forværre det samfundsmæssige velvære.

61

I Den Frie Rådgivning så vi en større efterspørgsel fra borgere, der ønskede økonomisk rådgivning på grund af inflationen og de store energiprisstigninger. Mange var i en situation, hvor deres økonomi ikke længere kunne hænge sammen, især folk på overførselsindkomst – herunder studerende på SU og pensionister. Der var en samlet stigning i antallet af henvendelser på 136,11% i 2022 sammenlignet med 2021, hvilket også er en klar indikator for, hvordan denne krise har ramt rigtig mange mennesker.

Hvordan kan jeg spare på elektriciteten under energikrisen?

1. Energibesparende enheder: Skift til energieffektive enheder såsom LED-pærer og energibesparende apparater, dette vil reducere elektricitetsforbruget i hjemmet.
2. Standby-mode: Sluk elektroniske enheder, når de ikke er i brug, da de stadig bruger energi i standby-mode.
3. Tænd/sluk-ure: Brug tænd/sluk-ure til at styre tænding og slukning af elektroniske enheder og belysning.
4. Termostatregulering: Regulér temperaturen i hjemmet med en termostat for at undgå, at det bliver for varmt eller for koldt.
5. Brug naturligt lys: Brug så ofte som muligt naturligt lys i stedet for elektrisk lys.
6. Skru ned for varme: Skru ned for opvarmningen, når det er muligt, og brug tæpper og trøjer for at holde varmen.



ÅBEN RÅDGIVNING

Åben Rådgivning (herefter kaldet ÅR) henvender sig til borgere, der ikke har den nødvendige viden, ressourcer eller f.eks. 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.



Af: **Javeenan Jeyasothinayagam**
Projektkoordinator i ÅR

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 m.m. I dette arbejde udgør skriftlig og mundtlig kontakt til forskellige forvaltninger i Odense Kommune samt Udlændingestyrelsen en væsentlig del.

Et stabilt år

Efter to turbulente år med nedlukninger i samfundet, mundbind, plexiglas og coronatest grundet COVID-19 har vi endelig i 2022 kunne køre en stabil rådgivning uden corona-nedlukninger. Et særligt år, som vi længe har higtet efter. En tid, hvor vi og brugerne kunne se hinanden uden, at ansigtet var dækket til med mundbind. En tid, hvor vores omstillingsparathed ikke blev testet igen pga. nedlukninger i samfundet. Vi har fortsat med opsætningen af rådgivningsstationerne fra sidste år: hver rådgivningsstation består af to skriveborde, 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. Denne gang var plexiglasset fjernet, og mundbindet var ikke et krav længere, hvilket bidrog meget til kommunikationen og relationsarbejdet mellem rådgiver og bruger. Ved denne opsætning i 2022 kunne vi stadig:

1. give mere privatliv til brugerne, som kom med personfølsomme sager
2. yde hjælp til selvhjælp, i og med at brugeren fik større mulighed for at deltage aktivt i at løse de problemstillinger, som denne kom til os med.

Igen i 2022 har vi haft stor succes med telefonisk tidsbestilling frem for drop-in, og vi oplever fortsat tilfredshed fra brugere, som nu kan nå at færdiggøre deres sager. Dette er især muligt, da vi under den telefoniske screening:

- 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.

I vores brugerundersøgelse for 2022 har over 60 % svaret, at de fik en tid hos os allerede inden for 2 uger. Har de ikke fået en tid inden for 2 uger, skyldes det primært, at de har ønsket hjælp på et andet sprog end dansk såsom arabisk eller farsi.

Yderligere viser samme undersøgelse, at ca. 93 % af brugerne, som fik rådgivning, blev enten færdige eller delvist færdige med deres sag samme dag, hvilket er et højt tal. Det høje tal skyldes i den grad den gode telefoniske screening, som sekretariatet har etableret, fastholdt og løbende udviklet på, så det matcher brugernes behov.

I 2022 oplever vi, at eftersom tidsbestilling er blevet et fast scenarie i rådgivningen, har de fleste brugere (uanset ressourcer) vænnet sig til dette og bruger deres netværk aktivt til at kunne få hjælp til at bestille tid hos os.

Rådgivningsdage i 2022

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

Tirsdag formiddag: kl. 10.00-13.00

Tirsdag eftermiddag: kl. 14.00-17.00

Onsdag formiddag: 10.00-12.00

Onsdag eftermiddag: 13.00-16.00

Torsdag formiddag: kl. 10.00-13.00

Torsdag eftermiddag: kl. 14.00-17.00

Den nye ændring i rådgivningsdagene i 2022 er, at vi nu også har indført et formiddagshold og eftermiddagshold af frivillige om onsdagen. Fælles for alle seks tider er, at de frivillige får briefing og debriefing før og efter deres vagter.

Brugerhenvendelser

Udover den ordinære, fysiske rådgivning har vi igen i 2022 haft succes med at yde generel rådgivning til brugere 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 2022 har vi ydet denne type telefonrådgivning (altså rådgivning, som ikke er registreret i vores registrerings-system Centic) til 354 brugere, altså en stigning på 110 brugere for i år. For eksempel ringer en bruger ind, fordi denne har et konkret spørgsmål til en igangværende ansøgning, hvor screenerens rolle så er at vejlede brugeren så vidt muligt.

Ved online-søgning menes, hvor meget tid screeneren har brugt på at søge viden online, som så bliver formidlet til brugeren.

Se næste side.



Emne: Telefonrådgivning til brugere (primært mellem tidsbestillingstiden)	2021 (4. januar-17. december)	2022 (3. januar-15. december)
Antal henvendelser	244	354
Tid brugt på telefonisk rådgivning (i minutter)	2355	2673
Tid brugt på online-søgning (i minutter)	1094	186

På samme måde har vi også ydet telefonisk rådgivning til relevante samarbejdspartnere eller andre aktører, som enten taler/bestiller tid på vegne af deres borgere/klienter (typisk en henvisning) eller selv ønsker mere viden inden for de emner, vi beskæftiger os med i hhv. ÅR og PROP. Det har f.eks. været Odense Kommune (forskellige forvaltninger og afdelinger), andre kommuner (Svendborg og Nyborg), Afdeling for traume- og torturoverlevende (ATT), Røde Kors Odense, Red Barnet Odense, 2 timer om ugen, Lokalpsykiatrien, TAMU, Center For Døve m.fl.

Emne: Telefonrådgivning til samarbejdspartnere	2022 (3. januar-15. december)
Antal henvendelser	158
Tid brugt på telefonisk rådgivning (i minutter)	1422
Tid brugt på online-søgning (i minutter)	197

I og med at vi ikke har haft en coronanedlukning i 2022 kan vi tydeligt se på nedenstående tabel en større stigning i brugerhenvendelser i rådgivningen. Omvendt ser vi, at antal sager pr. dag samt gennemsnitlig tid pr. sag er blevet lavere i 2022.

En mulig forklaring på fald i gennemsnitlig tid pr. sag kunne være, at vi sad med mange korte sager med ukrainske flygtninge i ÅR, som blev hurtigt "løst". Altså den samme ukrainsktalende bruger kunne præsentere 3-4 korte sager inden for én rådgivningstid, hvor vi ellers i andre sammenhænge kun kunne have nået én sag på den samme tid.

Som nævnt i årsrapporten for 2021 sætter vi fortsat ekstra tid af til, at den sag, som brugeren ønsker hjælp til at løse, bliver færdiggjort frem for at sende brugeren retur pga. manglende tid. Rådgiverne bruger ekstra meget tid på at yde hjælp til selvhjælp qua vores nye set-up, hvor brugerne har rigere mulighed for at deltage aktivt i deres egen sag, bl.a. ved indtastning af oplysninger i ansøgningsskemaer selv. Dette kræver fortsat mere tid pr. henvendelse, men det er den bedste måde at yde hjælp til selvhjælp på, erfarer vi.

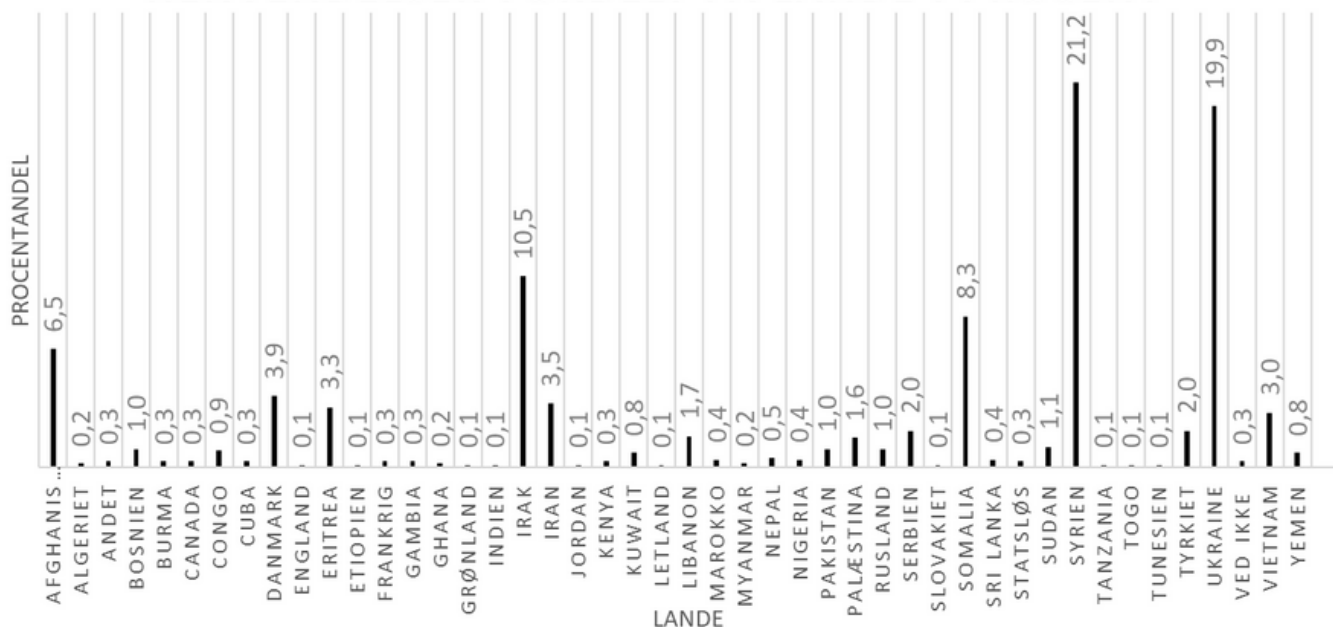
Emne: Brugerhenvendelser (inkl. fysisk rådgivning i Vollsmose, Hjælpelse Modtagercenter, Bramstrup Kollegie og Borgerservice Odense samt general telefonrådgivning til brugere under tidsbestillingstiden)	2020	2021	2022
Antal henvendelser	1280	781	1510
Antal unikke brugere	682	585	896
Antal åbningsdage (fysiske rådgivningsdage)	127	73	162
Gennemsnitligt antal sager pr. dag	10	11	9
Gennemsnitlig tid pr. sag (i minutter)	41	50	46
Samlet rådgivningstid (i timer)	883	454	926
Samlet rådgivningstid for supplerende rådgiver (i timer)	167	155	292

De følgende statistikker vil være ud fra de brugerhenvendelser, som er registrerede i Centic, som er på 1156 henvendelser i 2022.

Hvor kommer brugerne oprindeligt fra?

Ligesom i 2020 og 2021 var en stor del af vores brugere i 2022 oprindeligt fra Syrien (21,2 %), efterfulgt af Ukraine (19,9 %), Irak (10,5 %), Afghanistan (6,5 %) og Somalia (8,3 %). En interessant tilføjelse er, at Ukraine er kommet på listen, og endda på en anden plads. Dette skyldes i højere grad den store tilstrømning af ukrainske flygtninge siden februar 2022, som medførte en stor efterspørgsel i rådgivningen, typisk på ukrainsk eller russisk (uddybes yderligere i rapporten). Arabisk var fortsat det mest dominerende rådgivningssprog i rådgivningen i 2022. I 2022 har vi kunnet tilbyde rådgivning på 20 forskellige sprog, heriblandt dansk, arabisk (primært irakiske eller libanesiske dialekter), dari/farsi, somalisk, engelsk, tyrkisk, bosnisk, tamilsk m.fl.

HENVENDELSER FORDELT PÅ LANDE I PROCENT



Hvilke sager hjælper vi oftest med?

Igen i 2022 har sager vedr. Udlændingestyrelsen domineret mest i ÅR – faktisk hele 45,59 % af vores rådgivning. Vores brugere i ÅR er primært personer med en minoritetsbaggrund, som ikke har dansk statsborgerskab. I forbindelse med Udlændingestyrelsen har vi mest hjulpet med følgende sager:

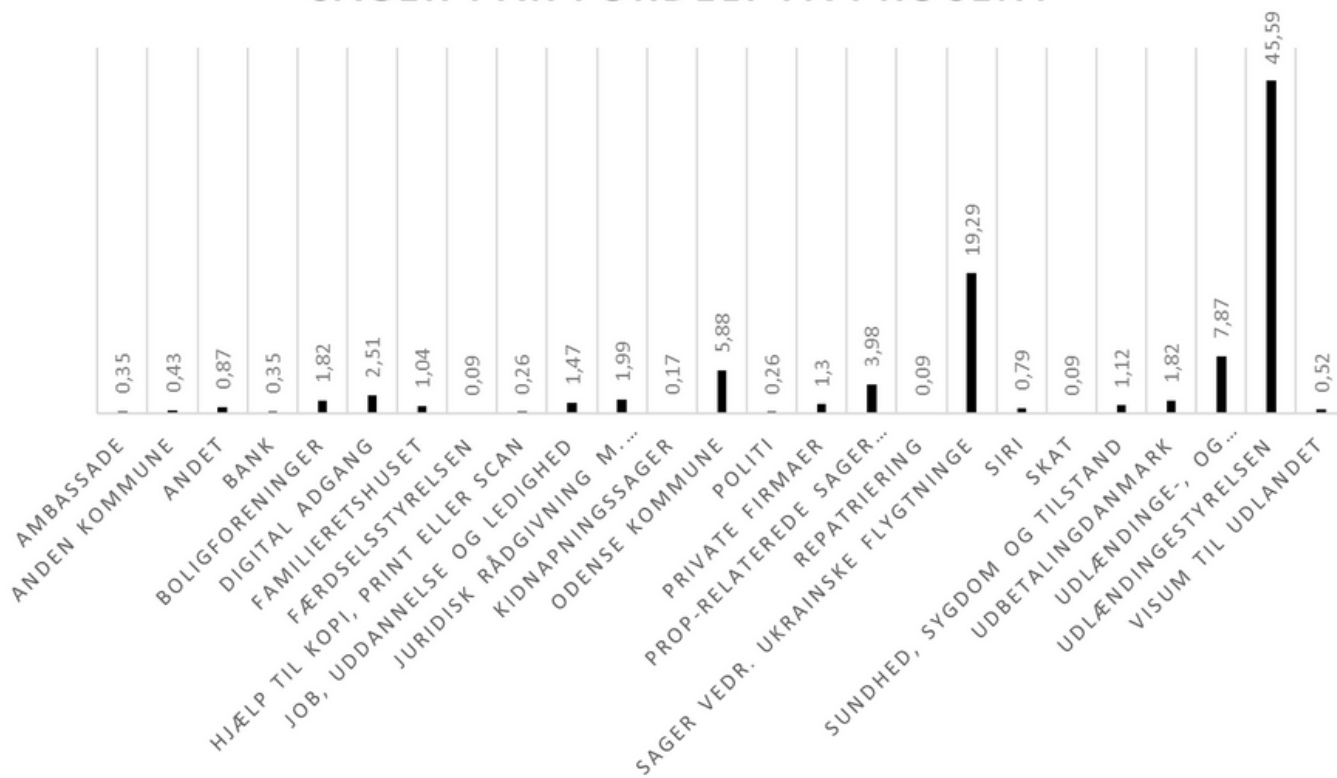
- Ansøgning forlængelse af opholdstilladelse (**32 % af sager under emnet: Udlændingestyrelsen**)
- Ansøgning/gennemgang af betingelser for familiesammenføring (**16 %**)
- Ansøgning//gennemgang af betingelser for permanent opholdstilladelse (**19 %**)
- Ansøgning/forlængelse af konventions-/fremmedpas (**19 %**)

Sager om forlængelse af opholdstilladelser har gennem tiden været nr. 1, og i 2022 har det fyldt ekstra meget, da mange syriske flygtninges opholdstilladelser stod til at skulle udløbe mellem vinter 2021 og forår 2022. I forbindelse med forlængelse af opholdstilladelser skulle brugernes pas også forlænges, hvorfor det også har fyldt meget i rådgivning i 2022. Grundet konflikten i Afghanistan siden august 2021 samt konflikter og forfølgelser af eritreere i Østafrika har sager om familiesammenføring fortsat fyldt i 2022. Efter vores artikel i VollsmoseAvisen i februar 2022 omkring ansøgning om permanent opholdstilladelse med lempeligere krav for unge mellem 18-19 år har en masse unge med midlertidige opholdstilladelse fået rådgivning i at udfylde denne ansøgning, hvilket forklarer den høje procentdel foroven.

Sager vedr. ukrainske flygtninge ligger på en anden plads af emner, vi har rådgivet inden for. Dette blev oprettet som emne i vores registreringsystem Centic for at skabe overblik over, hvilke sager vi har rådgivet i, med ukrainske flygtninge (uddybes yderligere).

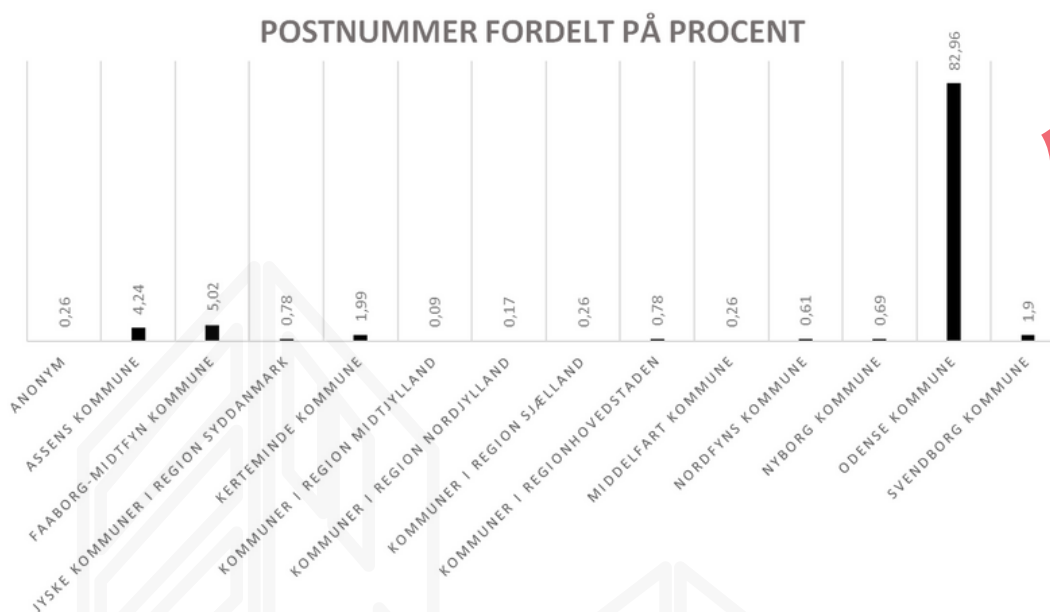
7,87 % af sager i ÅR har handlet om gennemgang af betingelser/ansøgning om dansk statsborgerskab, som sker via Udlændinge- og Integrationsministeriet. Siden ændringerne i betingelserne for opnåelse af dansk statsborgerskab har vi i 2022 fortsat fået mange henvendelser fra brugere, som efterspørger en grundig vejledning samt sparring herfor.

SAGER I ÅR FORDELT PÅ PROCENT



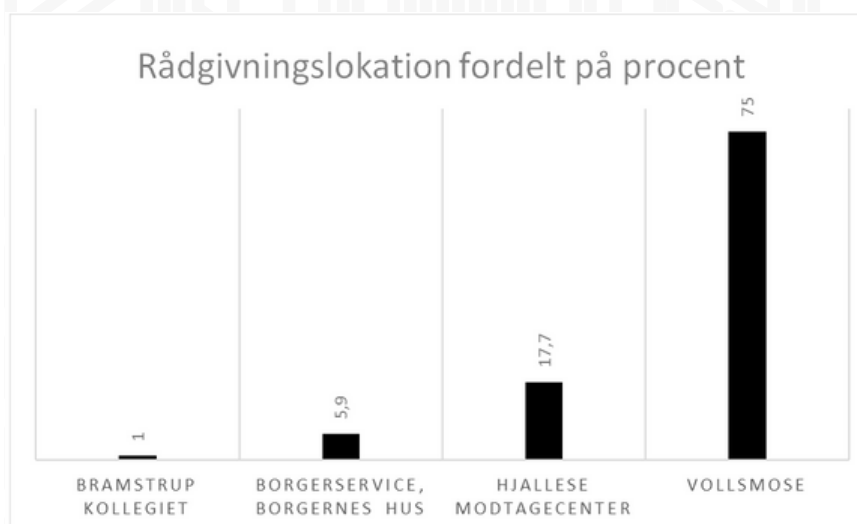
Hvilke kommuner kommer brugerne fra?

I 2022 havde vi som sagt 1156 sager, hvoraf ca. 83 % var fra brugere bosiddende i Odense Kommune. Ud af de 83 % er 32,43 % af henvendelserne fra brugere bosiddende i Vollsmose eller generelt i 5240. Dette er et fald sammenlignet med 2021, hvor tallet var 60 %. Dette kan skyldes, at i og med at vi har rådgivet mange ukrainske flygtninge bosiddende på Hjallese Modtagecenter, har den procentvise andel ændret sig markant. Derudover ser vi en stigning i rådgivning til brugere i de fynske kommuner som Assens, Faaborg-Midtfyn og Kerteminde. Mange af disse sager har ofte drejet sig om opholdstilladelse.



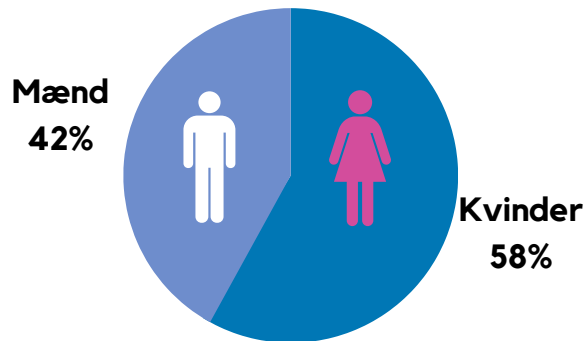
Hvor bliver der ydet rådgivning?

Som det ses i diagrammet, ydes størstedelen af rådgivningen i vores lokaler i Vollsmose (75 %). Hver anden onsdag mellem kl. 10 og 15 er Åben Rådgivning til rådighed på Borgerservice Odense, hvor 5,9 % af den årlige rådgivning har foregået. Som noget nyt har vi ydet rådgivning på Hjallese Modtagecenter og Bramstrup Kollegiet for ukrainske flygtninge (sammenlagt næsten 19 %), som bl.a. var indkvarteret der af Odense Kommune.



Hvordan er kønsfordelingen af brugerne?

Som det ses i diagrammet over kønsfordeling af brugerne i 2022, var 58 % af de registrerede henvendelser fra kvindelige brugere og 42 % fra mandlige brugere. Der er sket en stigning af registrerede kvinder sammenlignet med 2021. Det kan igen skyldes, at et meget større antal af ukrainske flygtninge, som er kommet hertil, er kvinder, som vi i øvrigt har rådgivet meget i 2022.

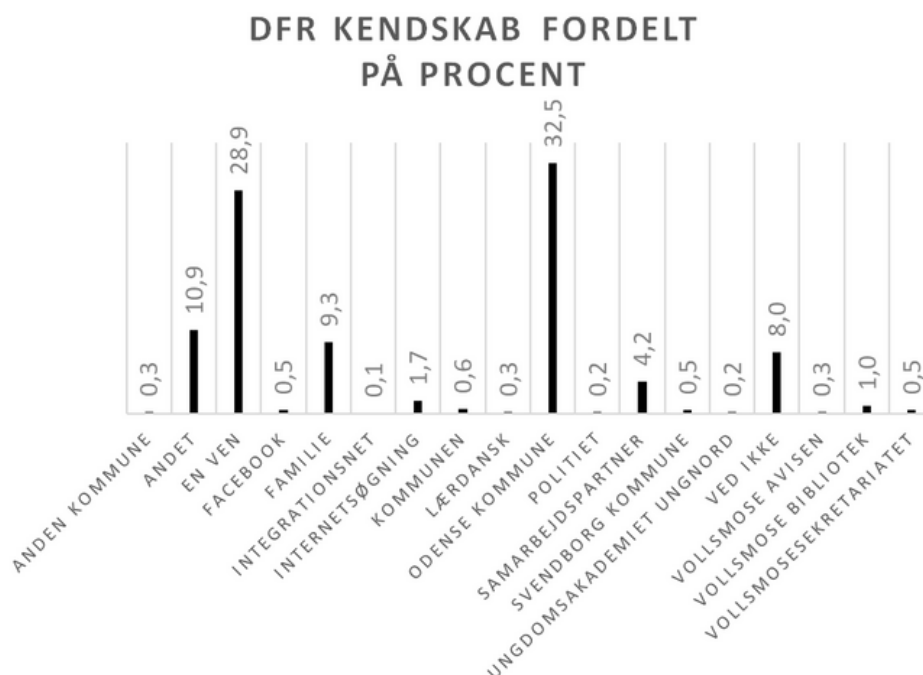


Hvor hører brugerne oftest om os fra?

I 2022 har størstedelen af brugerne enten hørt om os eller blevet henvist af en medarbejder fra Odense Kommune (32,5 %) efterfulgt af en ven (28,9 %), hvilket selvfølgelig er en ret bred betegnelse, da der er tale om flere forskellige afdelinger i kommunen. Det høje tal i Odense Kommune er primært henvisninger fra:

- tilskudsafsnittene i Odense Kommune vedr. tilskudsansøgninger
 - medarbejderne fra Hjalles Modtagecenter, som arbejder med ukrainske flygtninge
- 10,9 % af brugerne fortæller, at de har hørt om os via en "anden" kilde, som ligeledes dækker bredt. Noget, der er interessant, er, at 8 % 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 rådgivere, hvorfor vi i 2021 indførte briefing og debriefing som faste og obligatoriske punkter før og efter den enkelte rådgivers vagt. De frivillige rådgivere 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.

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. 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 kan vi ved behov lave øvelser, som bidrager til den gode debriefing. På den måde får de visualiseret samt reflekteret over dagen, der er gået. Konstellation af en frivilliges vagtplan for 2021 viste sig at være ret positivt, da vi har kunnet rådgive i flere timer om ugen end før. Vi erfarede dog i 2021, at udfordringen (hvis der kun var én medarbejder til stede en dag) ved daværende konstellation var, at det ikke altid var 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. Efter denne evaluering ændrede vi derfor til de frivilliges vagt således:



TIRSDAG & TORSDAG



Hold 1

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

Hold 2

Kl. 13.30	Frivillige ankommer
Kl. 13.30-14:00	Briefing
Kl. 14:00-17:00	Rådgivning
Kl. 17:00-17:30	Debriefing

ONSDAG

Hold 1

Kl. 9.30	Frivillige ankommer
Kl. 9.30-10:00	Briefing
Kl. 10:00-12:00	Rådgivning
Kl. 12:00-12:30	Debriefing

Hold 2

Kl. 12.30	Frivillige ankommer
Kl. 12.30-13:00	Briefing
Kl. 13:00-16:00	Rådgivning
Kl. 16:00-16:30	Debriefing

Denne ændring betød, at vi om tirsdagen og torsdagen sammenlagt rådgiver 1 time mindre om ugen, hvorfor vi har udvidet vores åbningstid om onsdagen, så vi i sidste ende faktisk ender med at rådgive 2 timer mere om ugen end i 2021. Omvendt betød ændringen, at vi kunne udføre en meget bedre briefing og debriefing, som både har en positiv effekt på de frivilliges faglighed og trivsel. Vi oplever, at ændringen har bidraget til at højne trivslen endnu mere i rådgivningen, fordi debriefingen ikke risikerer at blive "forstyrret" eller "forhastet", hvis vi ikke var mere end én medarbejder, og vi på den måde fortsat kan sikre, at de frivillige får pladsen til at dele deres oplevelser med hinanden.





BRUGERBERETNING: FRA SYRIEN TIL NORDJYLLAND TIL DEN FRIE RÅDGIVNING

Hvad gør man, når man som familiesammenført til en far med flygtningebaggrund kommer til et fremmed land, hvor man ikke nødvendigvis kender alle sine essentielle rettigheder? Den situation har 18-årige Dyar lige stået i, og derfor henvendte han og sin plejemor, Lene, sig i november 2022 til Den Frie Rådgivning.

Dyar kom til Danmark i sommer 2014. Dyars far, som var kommet til Danmark som flygtning, fik familien op til Danmark via familiesammenføring, hvor Dyar lige siden har boet her. Siden Dyar har været 12 år, har han boet hos en plejefamilie i Tårs, Nordjylland. I dag læser han på grundforløb 2 på mureruddannelsen og er meget glad for studiet. Lene på 58 år er på fuld tid som plejemor og har en del efterkurser inden for området. Den mest naturlige tanke, der strejfer én: hvordan har Lene og Dyar fra Tårs stiftet bekendtskab med Den Frie Rådgivning i Vollsmose?

For nogle måneder tilbage var familien kommet hjem fra en dejlig skiferie og befandt sig i Odense Banegård som mellemstop. Plejefaren spørger Dyar, om han ikke vil hente hvilken som helst avis, så han lige kunne læse noget på turen. Heldigt nok for Dyar snupper han Vollsmose Avisen fra februar 2022, hvor Den Frie Rådgivnings fine artikel omhandlende betingelserne for unge mellem 18 og 19, som kan søge permanent opholdstilladelse med lempeligere krav. Familien blev overrasket: det var ikke noget, de havde hørt om før. "Det havde jeg ikke hørt om før. Da jeg så artiklen, tænkte vi hurtigt... den avis skal vi sgu passe på," fortæller Lene med lidt latter.

Hun fortsætter: "Det er noget med, når Dyar... han blev 18 år... eller lige før, han bliver 18, så kunne vi henvende til jer og søge noget... permanent opholdstilladelse. Det er vi glade for." Dyar fortæller ligeledes: "Jeg tror ikke, jeg har modtaget noget brev fra Udlændingestyrelsen om det her. Jeg er glad for at have set artiklen". Straks tager Dyar og Lene kontakt til Den Frie Rådgivning og får ÅR-koordinatoren i røret. Her har de en lang samtale med koordinatoren om deres situation, og hvordan en evt. rådgivning kan finde sted. Dyar er på skolen hver dag og kan ikke komme til Vollsmose inden for rådgivningens åbningstid. Der bliver hurtigt aftalt om at afholde rådgivningen via Microsoft Teams, hvor koordinatoren forklarer, hvordan man anvender systemet. "Det har Dyar meget mere styr på, så du får hans mail", sagde Lene med lidt latter over telefonen. Under den telefoniske samtale blev familien orienteret om, hvad kravene er for at søge med lempeligere krav, samt hvilke dokumenter familien skal forberede forud for den aftalte rådgivningstid med rådgiver i december 2022. Lene og Dyar indhenter og samler alle relevante



Af: Javeenan Jeyasothinayagam
Projektkoordinator i ÅR

dokumenter før den virtuelle rådgivningstid.

Rådgivningssessionen

Selve udfyldelsen af ansøgningen foregik online, hvor Dyar delte sin skærm med rådgiveren via Teams. Rådgivningen tog ca. 1 time, hvor Dyar og Lene blev guidet igennem hele processen. "Jeg fik også noget at lave... jeg sad selv og kunne udfylde ansøgningen... trykkede selv på alle tasterne. Det var ret godt, at jeg selv gjorde det," fortæller Dyar.

Ønske om integration

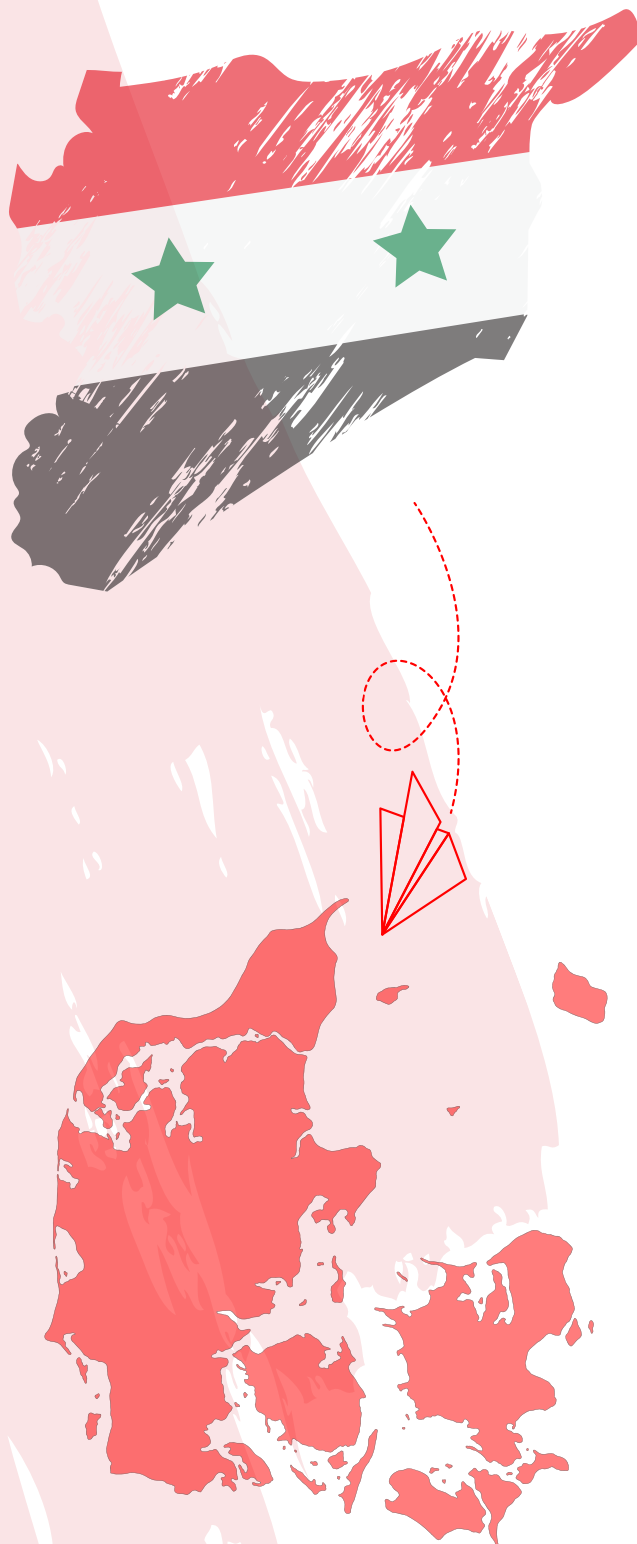
For mange mennesker betyder en permanent opholdstilladelse et skridt tættere på det danske fællesskab, og det samme gør sig gældende for Dyar: "Vi vil helt klart anvende Den Frie Rådgivning ved behov... Især hvis han får den permanente opholdstilladelse... det er jo for, at han kan blive integreret i det danske samfund", fortæller Lene, mens Dyar nikker anerkendende. De ved, at de skal igennem et noget kringlet system for dette, men de er optimistiske.

Efter at have informeret dem om, at rådgiverne arbejder ud fra hjælp til selvhjælp, fortæller Lene med smil på læben: "Det er rigtigt godt. Så får han også det lært. Undervejs lærte Dyar jo også mig mere om IT."

Fremtiden

Nu afventer familien spændt på afgørelsen fra Udlændingestyrelsen. De udviser meget taknemmelighed: "Vi har været meget glade for jeres hjælp. Vi har faktisk udbredt det (Den Frie Rådgivning) til familieplejen, rådgivere i nærområdet... så de også kunne se, hvad de kunne få hjælp til, hvis de skulle have brug for det... for unge mennesker."

Med de afsluttende ord ønsker Den Frie Rådgivning al held og lykke til Dyar i fremtiden. Vi krydser fingre for, at han opnår permanent opholdstilladelse og kan få lov til at færdiggøre sin mureruddannelse og derved forblive en del af det danske samfund.





CIVILSAMFUNDET FOR DE UKRAINSKE FLYGTNINGE



Af: Javeenan Jeyasothinayagam
Projektkoordinator i ÅR

Februar 2022 vil for altid stå som en skæbnestid for Ukraine. Invasionen af Ukraine drev ukrainerne på flugt til resten af Europa. I skrivende stund er 1052 ukrainske flygtninge ankommet til Odense Kommune, hvoraf 323 er børn. En særlov for ukrainske flygtninge trådte i kraft d. 17. marts 2022, og kommunerne i hele landet fik nu opgaven til at indkvartere de ukrainske flygtninge med ret kort varsel.

I Odense Kommune startede indkvarteringen på Bramstrup Kollegiet. Herefter blev det gamle Hjallesø Plejecenter lavet om til et modtagecenter for ukrainske flygtninge, hvor langt størstedelen bliver indkvarteret. Mange andre ukrainere blev privat indkvarteret enten hos familie/venner eller andre barmhjertige mennesker. I Odense Kommune er det hurtigt tydeligt, at denne kæmpe opgave med at modtage denne større gruppe mennesker på flugt er umuligt at løfte uden civilsamfundet, og meget hurtigt opretter Odense Kommune et modtagernetværk, hvor relevante kommunale forvaltninger og frivillige foreninger inviteres. Mange af foreningerne i gruppen har tidligere spillet en stor rolle i forbindelse med modtagelse af tidligere flygtningestrømme såsom fra Syrien, Eritrea etc. Formålet med netværksgruppen var at finde ud af, hvordan vi bedst muligt kunne løfte opgaven sammen, så ukrainerne kunne få en god modtagelse i Odense.

Etablering af rådgivning

Qua Den Frie Rådgivnings mange års viden om området og erfaringer med at træde til, når der har været behov for akut hjælp til nyankomne flygtninge, blev vi bedt om at åbne en rådgivning på Bramstrup Kollegiet. Inden for meget kort tid åbnede vi en rådgivning derude én gang om ugen.

Mange af de problemstillinger, beboerne præsenterede var:

- Forståelse af det danske system, herunder vejledning i særloven
- Arbejde/uddannelsesmuligheder i Danmark
- Boligsøgning
- Opholdstilladelse og opholdskort



Selvom behovene var meget det samme som mange andre flygtningegrupper, oplevede vi dog en anden stor udfordring: sprogbarriere. Vi har sjældent oplevet behov for østslaviske sprog i vores rådgivning og havde derfor ikke rådgivere, som kunne begå sig på russisk eller ukrainsk. De beboere, som både kunne russisk/ukrainsk og engelsk, tilbød at virke som tolk i rådgivningssessioner, men det var ikke holdbart, da disse beboere selv skulle etablere sig i landet og havde mange andre ting at få styr på.

Gennem den ovennævnte netværksgruppe etablerede vi et samarbejde med Dansk Flygtningehjælp og Foreningen for ukrainere i Odense Kommune (OUF). Begge foreninger har en del russisk- og ukrainsk-talende frivillige, som kunne virke som tolke under rådgivningssessionerne, mens vores frivillige ydede den faglige rådgivning. Dette samarbejde blev en kæmpe succes, og vi har kunnet yde rådgivning på Bramstrup Kollegiet, og herefter Hjallesø Modtagecenter, siden d. 31.03.22 og året ud.

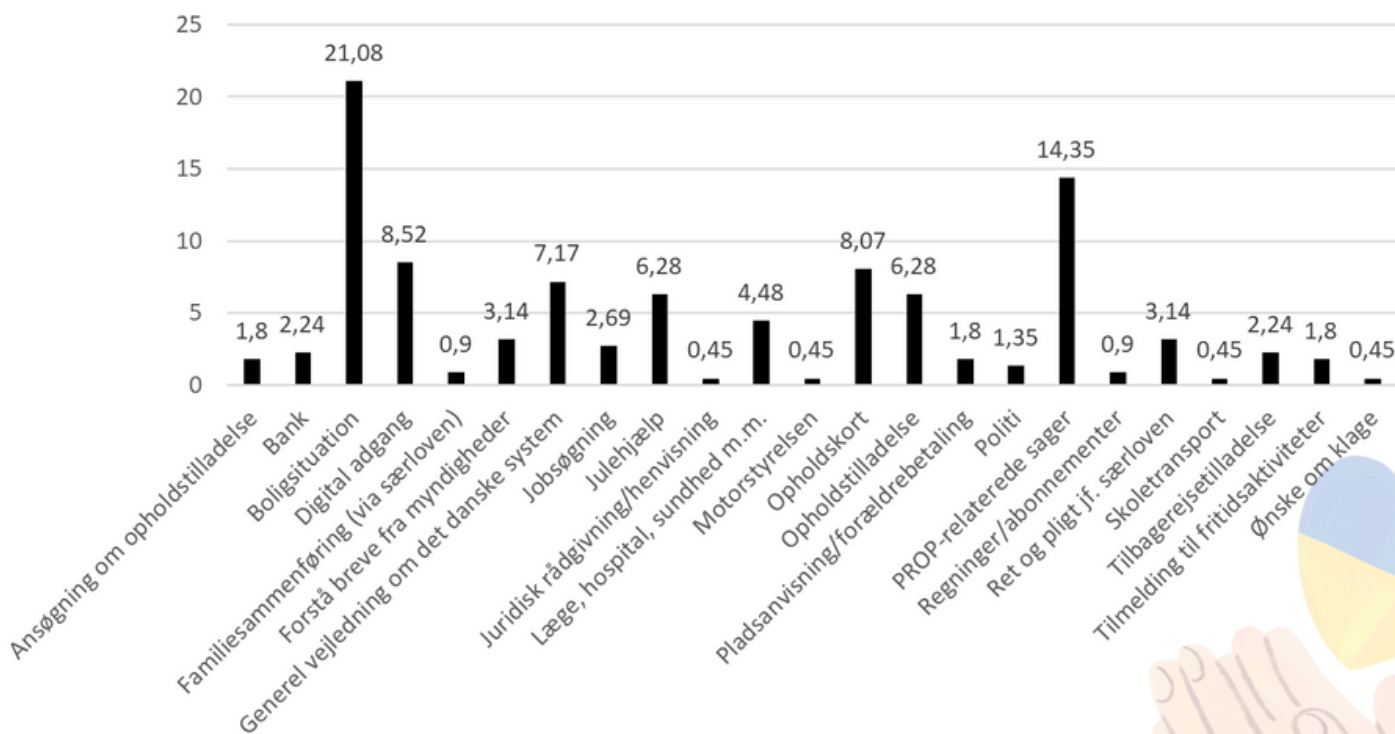
Lidt statistik

Fra d. 31.03.22 til året ud har vi i ÅR rådgivet 119 ukrainske flygtninge med i alt 223 sager. Vi har i alt brugt 131 timer på rådgivning af denne målgruppe, hvilket svarer til ca. 35 minutter gennemsnitlig pr. sag. Som supplerende rådgiver (hvis man har siddet to rådgivere i en rådgivning) har vi brugt i alt ca. 48 timer på rådgivning af denne gruppe.

Emner:

I Centic har vi registreret alle ÅR-sager, hvor vi har rådgivet ukrainske flygtninge, som sager vedr. ukrainske flygtninge, så vi kunne danne os et overblik over, hvilke sager vi har siddet med lige med denne gruppe. Dette, for at intensivere vores indsats for denne gruppe og klæde vores rådgivere bedre på forud for mødet med dem.

SAGER VEDR. UKRAINSKE FLYGTNINGE FORDELT PÅ

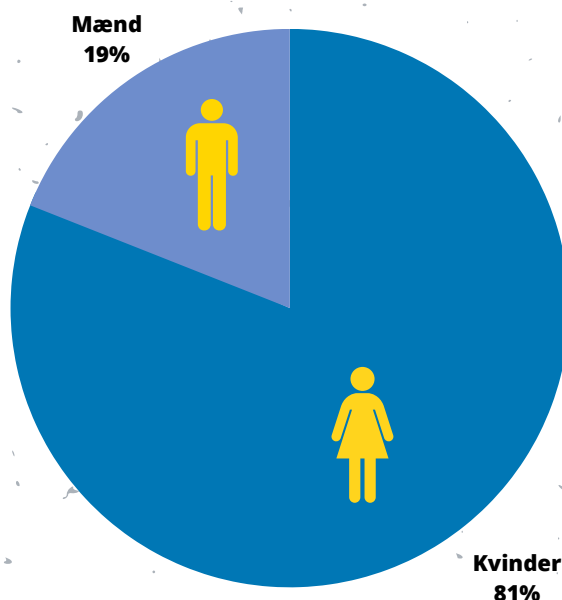


Som det ses på ovenstående graf, spænder rådgivningsemner med ukrainske flygtninge meget bredt.

- Boligsituation: Mange af de ukrainske flygtninge, som var indkvarteret på Hjallesø Modtagecenter og Bramstrup Kollegiet var meget motiverede for at flytte i deres egen bolig. Beboerne blev oplært i, hvordan man navigerer i diverse boligsider, herunder boligøen. Vi tilbød også at lave en budgetoversigt for beboerne, så deres boligsøgning afspejlede deres privatøkonomi, og de vidste, hvad de havde råd til af faste månedlige boligudgifter, når de f.eks. modtog hjemrejse- og selvforsørgelsesydelse.
- PROP-relaterede sager er sager rådgivet af rådgivere fra både Åben Rådgivning og PROP, men har en karakter af typiske PROP-sager, som ikke nødvendigvis kræver høje økonomiske kompetencer såsom beboerindskudslån (igen relateret til boligsøgning), øvrige kommunale tilskudsansøgninger, opdatering i forskudsopgørelse etc.
- Overgang fra Nem ID til MitID var ligeså bøvlet for ukrainske flygtninge som for resten af samfundets udsatte mennesker, hvorfor Digital Adgang er på en tredje plads.
- Efter indkvarteringen ønskede mange forældre at få lavet et opholdskort til deres børn under 18 år.
- I begyndelsen brugte vi meget tid på at rådgive beboerne om indhold i særloven og generel om det danske system – hvad har de ret og pligt til med deres opholdstilladelse.
- I år var julen noget anderledes for de fleste ukrainere, og især for dem, som var indkvarteret i de kommunale centre. Beboerne var orienteret om muligheden for at søge om julehjælp for at kunne få mere råd til at fejre jul med deres børn, hvilket vi støttede dem i at få udfyldt og sendt afsted.

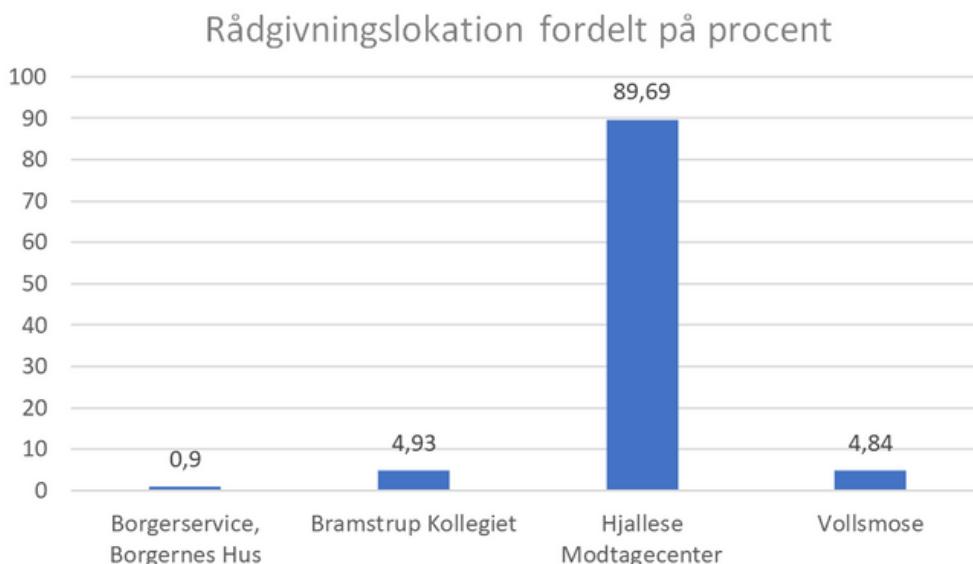
Køn

Det er ikke en overraskelse, at langt størstedelen af de ukrainske flygtninge er kvinder, i og med at mange af mændene er blevet tilbage i Ukraine for at bekæmpe den russiske invasion. De 19 % mænd udgør primært af pensionister, syge og mænd fra Østukraine, som har været på flugt i længere tid før invasionen i februar 2022.



Rådgivningslokation

Som tidligere nævnt åbnede vi den første rådgivning for ukrainske flygtninge i Bramstrup Kollegiet og herefter i Hjalles Modtagecenter, hvor behovet for vores rådgivning var størst. Ud fra nedenstående graf er det også tydeligt, at langt størstedelen af rådgivningen har fundet sted i Hjalles efterfulgt af Bramstrup. Vi nåede nemlig ikke at være i Bramstrup i lang tid, før vi blev spurgt om at rykke ud til Hjalles.



Rådgivningen ude i de to kommunale lokationer var henvendt til beboerne og ikke privat indkvarterede ukrainere, selvom disse også behøvede de samme rådgivningstilbud. Vi udvidede derfor vores åbningstider i rådgivningen i Vollsmose, hvor vi bookede ind om mandagen ved behov. Gennem vores netværk fik vi spredt et budskab om, at ukrainske flygtninge som noget særligt, kunne sende os en sms med ordlyden "Ukraine", og vi ville derefter tage kontakt til dem og booke dem en tid. For at nå ud til flere ukrainere og husværter handlede vores brevkasse fra d. 30.03.22 i Vollsmose Avisen om særloven, samt hvordan man kunne søge rådgivning ude hos os og Dansk Flygtningehjælp.

Civilsamfundet løfter

Et trist år for mange ukrainere har også rusket lidt i civilsamfundet i Odense Kommune. Et tæt samarbejde på tværs af kommunale forvaltninger og frivillige foreninger var nødvendigt for at hjælpe en masse mennesker i nød inden for et meget kort varsel. Al den viden og kompetencer, vi hver især havde i vores respektive felter, kom i brug og blev udvekslet på tværs. Nye samarbejder blev etableret. Der har været en stor gensidig tilfredshed med samarbejdet mellem Den Frie Rådgivning og medarbejderne på Hjalles Modtagecenter, fordi vi har kunnet understøtte hinanden, når vi var ude hos dem. Og vi vil gerne sende en særlig tak til medarbejderne på Hjalles Modtagecenter for et godt samarbejde!

Denne store flygtningestrøm førte også alle tre foreninger sammen som tidligere nævnt, som resulterede i en flot Holdspillerpris, som vi kommer mere ind på i rapporten.

VINDERE AF HOLDSPILLERPRISEN

– FrivilligGalla 2022



Af: Wiaam El Aina
Studentermehjælper

I Den Frie Rådgivning vægter vi samarbejde med relevante aktører højt, da vi har erfaring med, at det ofte giver gode resultater. I 2019 modtog vi Odense Kommunes holdspillerpris, og samme succes gentog sig i 2022, da vi sammen med **Foreningen for Ukrainere i Odense (OUF)** og **Dansk Flygtningehjælp Odense** blev prisvindere af holdspilleren til FrivilligGalla, der blev afholdt i september 2022. Hvert år tildeles prisen til én eller flere frivillige sociale foreninger, organisationer eller private virksomheder, som har udført et konstruktivt arbejde, der har gjort en positiv forskel for en udsat eller sårbar gruppe.

Da krigen brød ud i Ukraine, var vi hurtige til at reagere og besluttede os for at hjælpe de mange flygtninge, der ville komme til Odense. Vi rykkede ud på Bramstrup Kollegiet og Modtagercenteret Hjallese, hvor vores dygtige og engagerede frivillige rådgav flygtninge en gang om ugen. Kort efter sluttede Foreningen for Ukrainere i Odense (OUF) og Dansk Flygtningehjælp Odense sig til vores indsats, og vi begyndte hurtigt at se positive resultater. Vores indsats blev udført som et team og viser, hvor vigtigt det er at arbejde sammen for at hjælpe sårbare og udsatte grupper.



AT GIVE TILBAGE: FRA MEDSTIFTER TIL FRIVILLIG



Af: Wiaam El Aina
Studentermehjælper

Abdel, Abdel, Abdel! Navnet klinger ikke hult for hverken de frivillige eller for borgerne i lokalsamfundet; ja, faktisk er navnet så velkendt, at det nærmest genlyder i gaderne omkring Den Frie Rådgivning. Og folk ved præcist, hvilken Abdel, der er tale om, når først navnet nævnes. Men hvem er denne Abdel, som alle spørger om? Og hvorfor vil de så gerne tale med ham?

Manden alle vil tale med

Har man været i nærheden af Den Frie Rådgivning, er man højst sandsynligt stødt på mange utålmodige brugere, der flokkes foran Den Frie Rådgivnings indgang, mens de ivrigt spørger efter en bestemt mand ved navn Abdel. Disse brugere er oftest kommet fra lange afstande og fjerne byer i håbet om at få fat i ham. Og det er ikke uden grund. Han har nemlig været med lige fra starten, da han i 2006 var med til at grundlægge foreningen, og hans betydning for rådgivningen kan ikke overdrives. Men for at forstå, hvem Abdel er, og hvorfor han var med til at grundlægge Den Frie Rådgivning, må vi en tur med tidsmaskinen tilbage til 1995. For det var i 1995, at Abdel som flygtning kom til Danmark fra Libanon.

Dengang så samfundet noget anderledes ud, og Den Frie Rådgivning eksisterede af gode grunde endnu ikke. Som nyankommen flygtning oplevede Abdel derfor selv, hvor vanskeligt det kunne være at navigere i det danske samfund uden kendskab til sproget og systemet. Det var en tid, hvor hverdagen var præget af utallige sprogbarrierer og kulturelle forskelle. Men Abdel lod sig ikke stoppe af det – for med sin vilje og iver for at lære sproget og tage en uddannelse, lykkedes det ham at falde på plads.

Abdel forstår flygtnings kamp

Selvom Abdel havde heldet med sig og lykkedes med at finde sin plads i samfundet, så var han godt klar over, at ikke alle var lige så heldige som ham. Mange flygtninge og sårbare grupper havde stadig svært ved at finde deres fodfæste i samfundet, og situationen blev kun forværret efter Irakkrigens udbrud i 2003, hvor endnu en humanitær krise opstod i landet. Mange mennesker blev tvunget til at forlade de vante rammer i hjemlandet og søge tilflugt mod det ukendte – herunder Danmark.

Som følge af den stigende tilstrømning af flygtninge, begyndte Abdel at mærke et stigende behov for hjælp og støtte til de mange sårbare grupper, der havde svært ved at falde til i samfundet.



Abdel-Salam Al-Ahmad
Medstifter og frivillig rådgiver

I mellemtiden var Abdel begyndt at arbejde som freelance tolk, hvad der også gjorde, at han så mange af udfordringerne dagligt. Og da han selv havde prøvet at stå i samme situation som dem, var han ikke i tvivl om, at han ville gøre alt, hvad han kunne for at hjælpe: »Jeg kunne tydeligt mærke, at folk havde brug for hjælp – særligt når de stod i så sårbare situationer uden netværk eller kendskab til noget som helst. Det mindede mig om dengang, jeg selv kom til Danmark og stod i samme sårbare situation,« fortæller Abdel.

Stiftelsen af Den Frie Rådgivning

I samarbejde med Fritidsbutikken og en nær ven inden for samme felt, besluttede Abdel at etablere Den Frie Rådgivning i 2006. Dengang havde Den Frie Rådgivning dog ikke egen base som i dag, men holdt til i Vollsmose Torv. I en tid, hvor myndighederne kunne virke som en skræmmende og uoverskuelig instans for mange flygtninge og sårbare grupper, blev Den Frie Rådgivning en tryghed og et fristed. Det viste sig hurtigt at være en stor succes, og lokale borgere begyndte at strømme til med en bred vifte af spørgsmål; alt lige fra hvordan de tilmeldte deres børn til fritidsaktiviteter til mere komplekse problemstillinger som boligproblemer og jobsøgninger. Den Frie Rådgivning blev således hurtigt en uvurderlig ressource for sårbare grupper i lokalsamfundet, hvor de kunne få hjælp og rådgivning. Særligt var det den personlige tilgang og den store forståelse for de udfordringer, som flygtninge og sårbare grupper stod overfor, der var med til at gøre Den Frie Rådgivning

til en populær og vigtig ressource: »Jeg husker stadig det hele meget tydeligt. Det var meget givende at opleve,« tilføjer Abdel med et smil.

En forening i konstant udvikling

Abdel har holdt ved som frivillig rådgiver i Den Frie Rådgivning lige siden idéen om stiftelsen opstod i hans sind, og selv fortæller han, at det skyldes, at man som frivillig rådgiver konstant bliver klogere på alle aspekter af samfundet: »I dag er der stadig et lige så stort behov. Folk har fortsat brug for hjælp, og derfor giver det mening at bidrage, når jeg kan. Derudover giver det mig mulighed for både at bruge min eksisterende viden, men også at tilegne mig ny viden om forskellige områder, hvilket jeg synes er spændende,« fortæller Abdel.

Der er sket meget siden Den Frie Rådgivnings opstart i 2006, og for Abdel har det været sjovt og interessant at følge den konstante udvikling og fornyelse på sidelinjen: »Der er sket rigtig mange positive forandringer med Den Frie Rådgivning, som jo hele tiden har udviklet sig og tilpasset sig de behov, som brugerne har haft igennem årene.«

Abdels indsats i Den Frie Rådgivning har vist, at selv en lille gruppe af mennesker kan gøre en stor forskel og skabe varige positive forandringer. Så næste gang du støder på en flok borgere stå foran Den Frie Rådgivning og spørge om en mand ved navn Abdel, så giver det måske lidt bedre mening.

AKTIVITETER I 2022

Interne aktiviteter

24.01.2022: Møde i Rådgivningsudvalget

25.01.2022: Møde i Fagligt Udvalg

11.02.2022 Møde i Fagligt Udvalg

15.02.2022: Fyraftensmøde for de frivillige rådgivere

21.02.2022: Møde i arbejdsgruppen for etiske retningslinjer

03.03.2022: Møde i Rådgivningsudvalget

05.03.2022: Uddannelsesdag for de frivillige rådgivere

22.03.2022: Generalforsamling

03.05.2022: Møde i Socialudvalget

04.05.2022: Møde i Fagligt Udvalg

10.05.2022: Fyraftensmøde for de frivillige rådgivere

28.05.2022: Sommerhygge og spising for de frivillige.

07.06.2022: Møde i Socialudvalget

17.08.2022: Møde i Fagligt Udvalg

31.08.2022: Møde i Rådgivningsudvalget

06.09.2022: Møde i Socialudvalget

08.09.2022: Frivilligmøde

17.09.2022: Studietur for foreningens frivillige

08.10.2022: Uddannelsesdag for frivillige rådgivere

08.11.2022: Fyraftensmøde for de frivillige rådgivere

18.11.2022: Julefrokost for foreningens frivillige



Udover ovenstående aktiviteter, har vi i løbet af 2022 afholdt 21 oplæringsdage for vores frivillige rådgivere, 8 bestyrelsesmøder og 2 bestyrelsesdage.

Eksterne aktiviteter – et udpluk

12.01.2022: Temamøde med CFU/BSF

25.01.2022: Oplæg for Social- og Sundhedsskolen Fyn

04.02.2022: Oplæg for Uddannelsesbasen / BSF

09.03.2022: Rundbordssamtale vedr. Ukraine på Rådhuset

16.03.2022: Møde i Modtagernetværket/FCO

23.03.2022: Foreningsmøde i Vollsmose

01.04.2022: Temadag om frivilligt socialt arbejde / UCL

27.04.2022: Møde i Modtagernetværket / FCO

18.05.2022: Frivilligbørs / FCO

08.06.2022: Møde i Modtagernetværket

13.06.2022: Oplæg Job og Udvikling 2 / BSF

20.06.2022: Oplæg Jasminprojektet

21.06.2022: Workshop med SDU og BoligSocialt Hus

23.06.2022: Oplæg hos Bydelsmødre

28.06.2022: Dialogmøde m. Rådkvinde Susanne Crawley vedr. modtagelse af ukrainske børn og unge.

22.08.2022: Oplæg Job og Rehabilitering / BSF

26.08.2022: Oplæg hos Uddannelsesbasen

21.09.2022: Samarbejdsrunde med SSP Odense

21.09.2022: Studiestartsmesse SDU

30.09.2022: FrivilligGalla

17.11.2022: Oplæg for Indvandrermedicinsk Netværk i Region Syddanmark



SAMARBEJDE I 2022



Af: Arif H. Salam
Projektkoordinator i PROP

Den Frie Rådgivning har altid haft et dedikeret fokus på at opbygge og indgå solide og meningsfulde samarbejder på tværs af civilsamfund, offentlige myndigheder og private virksomheder. For os er det vigtigste formål at de skal være med til at opbygge menneskers ressourcer og handlemuligheder.

Siden foreningens opstart i 2007 har vi trinvis udbygget vores netværk, og i dag har vi stærke, langsigtede relationer med Odense Kommune, som vi samarbejder tæt med på tværs af en række forskellige forvaltninger – særligt Beskæftigelses- og Socialforvaltningen og Ældre- og Handicapforvaltningen.

Et eksempel på hvordan vi gennem brede samarbejder, rådgiver og resourceopbygger mennesker er vores arbejde med de ukrainske flygtninge, som vi allerede har været omkring tidligere i årsrapporten. Her trådte vi i karakter ved at tage en førende rolle i at etablere strategisk samarbejder med lokale organisationer, såsom Dansk Flygtningehjælp og nyligt oprettede ukrainske foreninger i Danmark.

Et andet eksempel er vores samarbejde med flere afdelinger under Psykiatrien i Region Syddanmark. Gennem gensidige forpligtelser løfter vi hinanden og de mennesker, som kommer i psykiatrien, men som også har brug for fx økonomisk rådgivning, hjælp med opholdstilladelse mm. Afdelingen for Traume- og Torturoverlevende (ATT) leverer foredrag og bidrager til den faglige udvikling af vores frivillige, omvendt rådgiver vi deres udsatte patienter i ro og tryghed. Et samarbejde som både giver mening for de mennesker det handler om, men også for os som forening.

På samme måde samarbejder vi i Privatøkonomisk Oprydning med SR-Bistand, der leverer foredrag om Gældssanering og bidrager til den faglige udvikling af vores frivillige.

TAK til alle vores samarbejdspartnere, for jeres engagement, nysgerrighed og vilje til at afprøve forskellige metoder, hvorpå vi kan hjælpe hinanden med, at hjælpe mennesker der lever i udsathed!

ET KIG IND I 2023

– HVAD BRINGER DET KOMMENDE ÅR?

2023 er vores første år hvor foreningen står helt på egne ben. Foreningen har altid været selvstændig, men gennem partnerskabet med Odense Kommune, har foreningen ikke tidligere haft personale- og ledelsesansvar. Det har vi nu. Det giver mange forandringer i sekretariatet og i bestyrelsen, men ikke i vores rådgivning.



De frivillige rådgivere og vores brugere vil ikke komme til at mærke det i det daglige, hvor både Åben Rådgivning og PROP vil fortsætte som normalt.

I 2023 har vi i bestyrelsen et ønske om at ændre i vores arbejdsstruktur. Forandringerne der er sket ved årsskiftet, har haft stor betydning for bestyrelsen og vores arbejdsopgaver. Vi arbejder derfor hen imod, at hvert bestyrelsesmedlem skal have et ansvarsområde, og derved kan arbejdsopgaverne også blive logisk uddelegeret til det relevante bestyrelsesmedlem. Det gør, at vi kan sikre kvaliteten af arbejdet, fordi arbejdsområdet er fokuseret til en specifik person, samtidig med at vi kan give de enkelte bestyrelsesmedlemmer mere ansvar i deres virke i bestyrelsen.

Med forandringerne fra årsskiftet, har vi fået nye muligheder i forhold til at fonde penge hjem til foreningen, fordi vi nu også kan søge fra private fonde. Vi har indtil nu søgt penge hjem fra Odense Kommunes §18 og fra offentlige puljer, men allerede nu er sekretariatet i fuld gang med at undersøge private fonde, og vi er spændte på, hvad det kan bringe for året.

VI ER BLEVET AKKREDITERET

I årsrapporten for 2021 teasede vi med, at vi i 2022 ville gå i gang med en større akkrediteringsproces. Og vi er glade og stolte over, at kunne fortælle at **begge** vores indsatser, Åben Rådgivning og PROP, er blevet akkrediteret. Det betyder, at vi nu har et flot stempel på, at vi i Den Frie Rådgivning yder gratis rådgivning af høj kvalitet.

Kvalitetsstemplet er et bevis på, hvor stærkt et hold vi har både på sekretariatet og i frivilligruppen. Det har været en lang proces, hvor hele foreningen har været involveret i at beskrive hvordan vi arbejder med kvalitet i rådgivningen.

Vi glæder os til 2023, hvor vi håber på at kunne fortælle, at vi har fået varige midler til PROP, fortsat kan modtage §18-midler og måske også fortælle om et spændende samarbejde med psykiatrien i Region Syddanmark.



"Det har været rigtig dejligt at snakke med et forstående menneske, og det har hjulpet mig til at føle mig bedre tilpas"
– Bruger i DFR

"Den frivillige lyttede til hvad, jeg sagde og talte ikke ned til mig"
– Bruger i DFR

"Jeg bliver vejledt ordentligt og får forklaret det hele, også det jeg synes er svært at forstå"
– Bruger i DFR

"Rådgiveren lyttede virkelig til mig og modtagelsen var meget venlig"
– Bruger i DFR

"Rådgiver er glad, sjov og god!"
– Bruger i DFR

"Der bliver taget godt imod og de tager sig god tid med at jeg forstår det der er svært"
– Bruger i DFR

"Jeg føler mig velkommen"
– Bruger i DFR

"De er meget hjælpsomme og imødekommende"
– Bruger i DFR

