



Den Frie Rådgivning

ÅRSRAPPORT

2020





INDHOLDSFORTEGNELSE

| | |
|--|----|
| Formandsberetning | 1 |
| Fagligt udvalg | 4 |
| Rådgivningsudvalg | 5 |
| FN's verdensmål | 6 |
| Den Frie Rådgivning de næste tre år | 7 |
| Aktivitet i alternativ fundraising | 8 |
| Økonomisk beretning | 9 |
| PROP (Privatøkonomisk rådgivning) | 11 |
| Redaktionen | 17 |
| Åben Rådgivning | 18 |
| Brugerundersøgelse | 25 |
| Faglig kvalificering af selv-til-selvhjælp | 31 |
| Corona har gavnet os | 32 |
| Interview med tidligere frivillig | 34 |
| Den Frie Rådgivning hjælper alle | 36 |
| Aktiviteter i Den Frie Rådgivning | 38 |
| Medarbejdere på kontoret | 39 |
| Et kig ind i 2021 | 40 |

FORMANDSBERETNING



Af Anette Jessen Juhler
Formand

Du sidder nu med Den Frie Rådgivnings årsrapport 2020 i hånden. Vi håber, at du vil brygge en varm kop kaffe, læne dig tilbage i din yndlingslænestol og nyde dette tilbageblik på et år, der i den grad har været anderledes i vores forening. Rigtig god læselyst!

Som alle andre steder har vi i Den Frie Rådgivning været nødt til løbende at omstille os efter regeringens retningslinjer. Det har betydet, at vi i perioder har byttet kontoret, den fysiske rådgivning og kontakten med de frivillige ud med hjemmekontor, team-møder og telefonisk rådgivning. Det har været en ny og lærerig måde at arbejde med de frivillige og brugerne på. I andre perioder har vi kunne have fysisk rådgivning, der krævede en større omrokering af vores fysiske rammer. Venteværelset blev nedlagt, for at vi kunne have mere plads mellem rådgivningsstationerne, der kom plexiglas op mellem de frivillige rådgivere og brugerne, og hver fik sin egen computer at arbejde på. Igen har alle skulle indstille sig på anderledes arbejdsmønstre, men hver gang har både ansatte, frivillige og brugerne vist en enorm omstillingsparathed og en vilje til at få hverdagen til at fungere.

Trods corona har både Åben Rådgivning og Privatøkonomisk Oprydning (PROP) haft et rigtig fint år i 2020. Åben Rådgivning har haft stor succes med tidsbestilling, der giver en større ro i rådgivningen, hvilket du kan læse mere om på side 15. I PROP er der blevet afholdt rigtig mange oplæg rundt omkring i Odense, hvilket du kan læse mere om på side 11.



ADMINISTRATIONEN

2020 har krævet meget af vores ansatte i Den Frie Rådgivning. De har skulle tilpasse sig skiftende restriktioner, tænke nye baner i forhold til rådgivningen til brugerne og vænne sig til at arbejde hjemme, hvor den tætteste kollegakontakt kommer gennem et teammøde. Som formand er jeg mere end stolt over, hvordan foreningens medarbejdere har tacklet året og hele tiden fået det bedste ud af situationen; hele tiden med de frivillige og brugerne i tankerne, så vi kan tilbyde den bedste rådgivning.

Sara Malmos har været daglig koordinator siden 2015, hvor hun primært har stået for driften af Åben Rådgivning og været sekretær for bestyrelsen. Sara havde sidste dag i Den Frie Rådgivning den 23. december 2020, da hun har fået et nyt og spændende job i Væksthuset. På hele foreningens vegne vil jeg gerne takke Sara for den store indsats i foreningen, vi ønsker dig alt held og lykke i fremtiden.



Ida Eriksen har været ansat som projektkoordinator i PROP. Hun har været på barsel i hele 2020. Arif Salam har været barselsvikar for hende fra januar til september.

Fra september kunne vi ansætte to nye medarbejdere til PROP. Vi var heldige at beholde Arif som projektmedarbejder og kunne byde Kirstine Busk Folkmann velkommen som projektkoordinator. Jeg vil igen på vegne af hele foreningen sige tusind tak til Ida Eriksen for den store indsats i foreningen. Ida har både være praktikant, siddet i bestyrelsen og ansat i både Åben Rådgivning og PROP. Vi ønsker dig alt held og lykke i fremtiden.

I foråret havde vi fornøjelsen af at have Jess og Harun i praktik. Harun var i praktik som Screener, mens Jess var kommunikationspraktikant. I efteråret var det Louise og Maiken der overtog praktikpladserne, Louise som screener-praktikant og Maiken som Kommunikationspraktikant. Det har bestemt været et svært år som praktikant i rådgivningen, da ingenting har været sikkert. Tusind tak for alle de kræfter I har lagt i foreningen og måden I har kunne udvikle foreningen, så den kunne følge med i en hurtigt skiftende tid.



TUSIND TAK FOR 2020

Hvis der er en ting, som 2020 har lært os, så er det, at fremtiden er svær at forudse. Vi har visioner og mål for fremtiden, som vi i fællesskab arbejder hen imod – og vi gør det rigtig godt! Men 2020 har vist os, at når hverdagen spænder ben for os, så må vi lægge strategiarbejde og måltal lidt på hylden, for i stedet at kunne fokusere på nuet og de løsninger, vi skal bruge lige nu – og det må vi sige, at vi også er gode til. Vores frivillige rådgivere er utrolig gode til at indordne sig nye regler og alternative rådgivningsmuligheder. Foreningens frivillige bestyrelsesmedlemmer har afholdt de fleste bestyrelsesmøder og udvalgsmøder over

teams, hvilket har fungeret over al forventning. Vi glæder os dog til at kunne mødes fysisk igen. UngOdense har banet vejen for os, så sikkerheden hele tiden har været i top på CampU. Og vores medarbejder har været grunden til, at alle med tilknytning til foreningen hele tiden har kunne føle sig trygge.

Tusind tak for det forgangne år og tusind tak til alle frivillige i Den Frie Rådgivning!



FAGLIGT UDVALG



Af Solveig Isadora Meier-Nielsen

Bestyrelsesmedlem

Fagligt udvalg arbejder med opkvalificering af foreningens frivillige. Udvalget mødtes 9. marts, ikke mange dage inden landet lukkede ned, og havde mange gode planer for 2020. Planer der blev udført, planer der måtte gentænkes og planer, der måtte udskydes og aflyses. Det blev således et noget andet år, end vi forudså på det møde, heldigvis også med gode oplevelser med i bagagen trods længere perioder med nedlukning.

Vi nåede at afholde to introduktionskurser for nye frivillige, hvor det var muligt at mødes fysisk, hvilket vi alle satte stor pris på. Det er her de frivillige har rum til at sparre med hinanden og reflektere over rollen som rådgiver, samt få nye perspektiver fra kursuslederne. Vi glæder os til igen at kunne afholde introduktionskurser for nye frivillige.

Siden 2015 har vi været på studietur en gang om året, hvilket vi hvert år har set frem til. Dette var dog ikke muligt i 2020. Dagen var planlagt til at gå til København, hvor vi skulle besøge Trampolinhuset, Send Flere Krydderier, I Tråd med Verden samt Settlementet. En dag vi havde glædet os meget til, men som vi desværre måtte aflyse grundet corona. Vi håber på, at turen kan lade sig gøre i 2021, så vi kan blive inspireret af andre foreninger samt være sammen uden for rådgivningens rammer. Som alle andre, måtte vi i højere grad gå digitalt, hvilket betød, at vi afholdt vores første online fyraftensmøde, hvor vi fik et oplæg fra Indvandrer Medicinsk

Klinik, der fortalte om deres arbejde. Et spændende oplæg, der affødte mange spørgsmål fra vores frivillige. Denne måde at afholde fyraftensmøder på, vil vi arbejde videre med i 2021, hvor vi fortsat må arbejde rundt om corona, så vi stadig får skabt rammer for vores frivillige, hvor de kan udvikle sig og blive opkvalificerede til at være de bedste rådgivere. Trods den begrænsede mulighed for at samles i større forsamlinger, blev der afholdt supervision af Center for Beredskabspsykologi for en lille gruppe af frivillige. Vi ser dette som en vigtig del af det at være frivillig hos os, da mange af vores frivillige vil opleve at sidde i svære rådgivningssituationer. Blicher man sat i nogle rammer, hvor man skal reflektere over de oplevelser man har i rådgivningen, er det med til at opkvalificere en som rådgiver, og kan være med til, at man ikke tager disse oplevelser med hjem efter endt vagt. Vi vil derfor arbejde på, at alle deltager i supervision, når PROP og Åben Rådgivning åbner igen i mere vante rammer.

RÅDGIVNINGSSUDVALGET



Af Sara Malmos
Lauritsen
Daglig koordinator


Rådgivningsudvalget arbejder med at sikre bedst mulig rådgivning for vores brugere. I starten af 2020 fokuserede vi meget på den oplevelse brugerne har, når de kommer. Vi er gennem vores brugerundersøgelse blevet opmærksomme på et ønske om at kunne bestille tid i stedet for at komme til drop-in. Vi havde i februar besluttet at indføre en testperiode med tidsbestilling en dag om ugen. Vi nåede at afprøve dette to gange inden hele Danmark lukkede ned i marts pga. covid-19. Vi har her efter genåbning haft rig mulighed for at afprøve tidsbestilling og gøre os erfaringer med denne form – her er både fordele og ulemper. Evalueringen af dette ligger i administrationen, og når forholdene bliver mere normaliseret, vil bestyrelsen træffe en beslutning om, hvordan Åben Rådgivning skal foregå fremadrettet.

Vi havde i starten af året også en snak om måden, vi noterer vores sager i vores registreringssystem. Vi registrerer alle sager, både for at kunne trække statistik, men også for at sikre en god overlevering til næste frivillig, der ikke kender sagen. Det er den sidste af de to, som vi i udvalget har arbejdet med at gøre tydeligere. Der arbejdes pt. på en ny håndbog til de frivillige, der lægger vægt på, hvordan man noterer sagen, hvilke forkortelser deres gøres brug af, og hvad der er vigtigt at få med. Rådgivningsudvalget har under nedlukningsperioden ikke været aktiv, da situationen krævede opmærksomhed andre steder. I slutningen af året blev der igen taget fat og udvalget måtte redefinere sine opgaver.



Udvalgets arbejde fremadrettet vil fokusere på kvalitetssikring. Vi er støttet af Socialstyrelsens pulje til styrket frivillig økonomi- og gældsrådgivning, og herigennem er vi en del af Vidensfunktionen, som har en kvalitetsmodel, som vi skal leve op til. Målet er yderligere at sikre, at hele foreningen i alle vores aktiviteter kan leve op til de standarder, der er på området, og her ligger vi os også op af RådgivningsDanmarks kvalitetsmodel. I 2021 vil der derfor i udvalget arbejdes med kvalitetssikring af vores to tilbud Åben Rådgivning og PROP.

FN'S VERDENSMÅL FOR BÆREDYGTIG UDVIKLING



Af Lisbeth V. Jørgensen
Bestyrelsesmedlem

I 2019 besluttede bestyrelsen i Den Frie Rådgivning at nedsætte en arbejdsgruppe med det formål at beskrive, hvor foreningen arbejder med FN's verdensmål i dagligdagen. I 2020 blev arbejdet færdigt og godkendt, og det endelige resultat er at finde på vores hjemmeside. FN's Verdensmål for bæredygtig udvikling blev vedtaget af verdens stats- og regeringsledere på FN-topmødet i New York den 25. september 2015. Målene trådte i kraft den 1. januar 2016 og skal frem til 2030 sætte kurs mod en mere bæredygtig udvikling for både mennesker og den planet, vi bor på. Verdensmålene består af 17 konkrete mål og 169 delmål. Mange virksomheder og kommuner arbejder aktivt med verdensmålene, og det var således naturligt for os i Den Frie Rådgivning også at bringe vores arbejde aktivt ind i verdensmålene, og det de står for.

Ikke mindst fordi vi i vores værdigrundlag har fokus på vores omverden og med en vision der lyder; at fremme et samfund af forskellige mennesker med lige handlemuligheder. Det blev hurtigt klart for os, at vi i hverdagen skriver os ind i mange af verdensmålene gennem vores to aktiviteter Åben Rådgivning og Privatøkonomisk Oprydning. Nogle verdensmål arbejder vi særdeles aktivt med. Det drejer sig om verdensmål nr. 10 "Mindre ulighed" og verdensmål nr. 17 "Partnerskaber for handlinger".



Andre arbejder vi mere sekundært med (verdensmål 1, 3, 4, 5 og 16) og andre igen berører vi, men arbejder ikke aktivt med, og har vi derfor udeladt. Vi har således udvalgt disse syv verdensmål som værende dem, vi i hverdagen er opmærksomme på og vi arbejder ud fra.



DEN FRIE RÅDGI VNING DE NÆSTE TRE ÅR



Af Claudia Løvkvist
Bestyrelsesmedlem

I foråret 2020 begyndte bestyrelsen at drøfte og komme med idéer til en strategi for Den Frie Rådgivning for de næste tre år.

HVAD SKAL DER SKE?

HVAD SKAL PRIORITERES?

**HVORDAN NÅR VI I MÅL MED
VORES VISIONER FOR DEN
FRIE RÅDGI VNING?**

Bestyrelsen besluttede at lave en oversigt over opgaverne i Den Frie Rådgivning for de næste tre år. Bl.a. blev det besluttet at skære ned for antallet af bestyrelsesmøder i løbet af året og afsætte tid til en ekstra bestyrelsesdag om året. Bestyrelsen besluttede derfor, at der fremover skal være to bestyrelsesdage frem for en. En af grundene til, at bestyrelsen besluttede at afholde færre bestyrelsesmøder i løbet af året, er, for at bestyrelsen får tid til at arbejde i dybden med punkterne mellem hvert møde. Bestyrelsen besluttede også, at Den Frie Rådgivnings kommunikationsstrategi og frivilligstrategi skal opdateres i løbet af 2021. Grundet COVID-19 fik rådgivningen mulighed for at afprøve tidsbestilling for brugerne, så det har bestyrelsen også drøftet mulighederne af. For at have et overblik over opgaverne de næste tre år opgaver, vil de blive indarbejdet i årshjulet for bestyrelsen.

AKTIVITET I ALTERNATIV FUNDRAISING



Af Christine Toftlund
Tovholder i Alternativ
Fundraising

I 2020 har vi i Alternativ Fundraising haft fokus på sponsorater til kaffe, te og kopper, hvilket har fungeret fint. Under coronapandemien har vores fokus primært ligget på coronarelaterede hjælpemidler som mundbind, visir, håndsprit mm. Vi har blandt andet kontaktet forskellige firmaer og forretninger for at høre om muligheden for donationer af disse ting. Desværre har det ikke været muligt at få ovenstående sponsoreret fra nogen steder, hvorfor vi i 2021 vil gå tilbage til at ligge fokus på drikkevarer, kopper mm.



Vi havde i slutningen af 2020 også et hurtigt kig på møbler til DFR, men vi har indtil videre ikke fået svar fra alle forhandlere. Der har også været snakket om gratis brugte møbler - det er dog noget, der pt er lagt på hylden igen, men som kan tages op, hvis eller når der er brug for det. Der er i løbet af året skiftet lidt ud i medlemmer af Alternativ Fundraising, hvorfor vi i 2021 vil søge nye blandt folk i Den Frie Rådgivning.

ØKONOMISK BERETNING



Af Damir Balalic
Afdelingsleder,
UngOdense

I 2020 blev Den Frie Rådgivnings økonomi præget af den globale krise med corona, afvikling af det toårige projekt PROP (privatøkonomisk oprydning) og samtidig opstart af det nye treårige projekt PROP. Foreningen fik en toårig bevilling fra Odense Kommunes §18 Hovedpulje – støtte til frivilligt socialt arbejde for 2019-2020, hvor der er blevet bevilliget 507.550 kr. i 2020. Samtidig fik foreningen bevilling fra Puljen til frivilligt socialt arbejde (PUF-puljen) på 200.000 kr. for perioden på 1.7.2020 – 30.6.2021. Herfra blev 100.000 kr. brugt i de sidste seks måneder af 2020. De første fem måneder af 2020 blev finansieret med 109.419 kr. fra PUF-puljen for perioden på 1.6.2019 – 31.5.2020, som var på 250.000 kr. i alt. Som det kan læses, mistede DFR finansiering for juni 2020 på grund af forskydning i bevillingsperioderne.



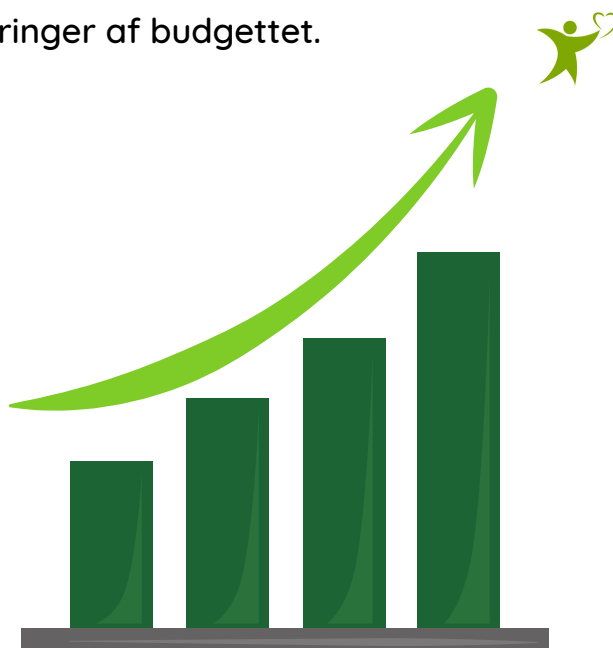
Det toårige projekt Privatøkonomisk Oprydning er blevet afsluttet den 31. august 2020, og der er blevet afleveret afrapportering til Socialstyrelsen. Regnskabet blev revideret medio december 2020, og blev afsendt til Socialstyrelsen. Regnskabet er stadig ikke godkendt af Socialstyrelsen, grundet en ekstraudgift til de tidligere nedfrosne feriepenge, som blev bogført efter udarbejdelsen af regnskabet. Bestyrelsen er i dialog med Socialstyrelsen med et ønske om, at denne udgift bliver medregnet i det afsluttende regnskab.

De samlede tilskud/indtægter i DFR for 2020 var på 1.365.526,79 kr. og de samlede udgifter i 2020 var på 1.171.958,39 kr. Årsresultat 2020 blev et overskud på i alt 193.568,41 kr.

REGNSKABET FOR 2020 ER OPDELT I TRE DELREGNSKABER

| Delregnskab A | Delregnskab B | Delregnskab C |
|--|---|--|
| Den Frie Rådgivning, som omhandler foreningens almindelige drift. | Projekt Privatøkonomisk Oprydning (PROP), som omhandler udgifter i forbindelse med projektet PROP (Puljen til økonomi- og gældsrådgivning, §15.75.46.50) | Projekt Privatøkonomisk Oprydning (PROP), som omhandler udgifter i forbindelse med det nye treårige projekt PROP (Puljen til styrket frivillig økonomi eller gældsrådgivning, §15.75.30.10) |
| Delregnskab A viser 669.555,46 kr. i indtægter og 652.863,94 kr. i udgifter. Årsresultat for dette delregnskab er et overskud på 16.691,52 kr. Overskuddet bliver overført til 2021. | Delregnskab B viser 329.653,33 kr. i indtægter og 276.097,43 kr. i udgifter. Resultat for dette delregnskab er et overskud på 53.555,90 kr. De overskydende midler vil blive tilbagebetalt til Socialstyrelsen, når styrelsen har afklaret, om DFR får lov til at medtage udgiften til de nedfrosne feriepenge på 39.111,59 kr. til regnskabet, samt godkendt regnskabet. I tilfælde af, at styrelsen ikke godkender denne udgift, vil hele det overskydende beløb blive tilbagebetalt til Socialstyrelsen. | Delregnskab C viser 366.318,00 kr. i indtægter samt 242.997,01 kr. i udgifter. Årsresultat for dette delregnskab er et overskud på 123.320,99 kr.. Der er blevet anmodet om at overføre overskuddet til næste projektår, som en del af budgettet for PROP-projekt i 2021. På nuværende tid afventer vi stadig svar fra styrelsen herom. Overskuddet skyldes, at det nye projekt PROP ikke nåede at opgradere registreringsystem i 2020, som var budgetteret til 100.000 kr., samt udgiften til faglig opkvalificering af frivillige ikke blev udnyttet til fulde på grund af situation med Covid-19. |

Bestyrelsen har i 2020 løbende fulgt udviklingen i økonomien og foretaget de nødvendige justeringer af budgettet.



PROP



PRIVATØKONOMISK OPRYDNING



Af Arif Salam
Projektmedarbejder

PROP (Privatøkonomisk oprydning) er et gratis tilbud, som vi tilbyder til alle borgere, der ønsker at få styr på deres privatøkonomi. I PROP tages der udgangspunkt i den enkeltes behov, og der tilbydes flere forskellige former for økonomisk rådgivning, som skræddersyes til den enkeltes behov – det kunne eksempelvis være gældsramte eller studerende.



Privatøkonomisk Oprydning (PROP) har på mange måder haft et spændende år. Vi har fået bevilliget nye midler, vi er blevet en medarbejder rigere og i det hele taget er der kommet luft under vingerne. Men lad os lige skrue tiden tilbage til starten af 2020, hvor vi begyndte året med kun at have fire aktive frivillige, hvilket vi naturligvis gerne ville lave om på. I den forbindelse blev der iværksat en større kampagne på de sociale medier, hvor heriblandt LinkedIn viste sig at være et meget nyttigt værktøj. Derudover delte vi flyers rundt på forskellige uddannelsessteder og italesatte internt blandt vores andre frivillige, at vi søger flere frivillige til vores økonomiske rådgivning. Indenfor relativt kort tid kom vi hurtigt op på 14 frivillige i PROP, som muliggjorde at vi også kunne tilbyde mange brugere forløb i PROP.

PROP I TAL FOR 2020

| | |
|-------------------------------------|------------------------|
| RÅDGIVNING I PROP I MINUTTER | 10.100 MINUTTER |
| TILSVARENDE I TIMER | 168,33 TIMER |
| TILSVARENDE I 37 TIMERS UGER | 4,54 UGER |

VI FÆRDIGGØR I GENNEMSNIT LANGE FORLØB PÅ 59,72 DAGE

Udover at have igangsat en større kampagne for at nå ud til frivillige, var vi også ude af huset. Den 3. marts 2020 deltog i UCL's karrieremesse sammen med en af vores frivillige i PROP, hvor vi fik lov til at møde en masse unge, som bl.a. søgte praktikpladser. Her havde vi fornøjelsen af at møde en masse finansøkonoms- og finansbachelorstuderende, hvoraf mange af dem endte med at blive frivillige hos os i Den Frie Rådgivning.

ANTAL FORLØB I 2020

| | |
|--------------------------|-----|
| OVERFØRT FRA 2019 | 8 |
| GENNEMFØRT | 48 |
| AFBRUDT | 3 |
| EJ PÅBEGYNDT | 2 |
| HENVENDELSE UNDER CORONA | 47 |
| OVERFØRT TIL 2020 | 11 |
| I ALT 2020 | 119 |

I 2020 har det været et stort fokusområde at styrke vores forhold til vores samarbejdspartnere. Det har vi gjort ved at kigge på, hvordan vi kan bygge ovenpå det, vi allerede tilbyder vores samarbejdspartnere. For at nævne et eksempel, har vi tidligere kun tilbudt Jasminprojektet oplæg for at opbygge forståelse for, hvad god økonomiførelse er, samt forbygge ved at oplyse, hvilke økonomiske risici der kan være, når man køber ting på afbetaling. Dette oplæg varer typisk fire timer med en tolk.

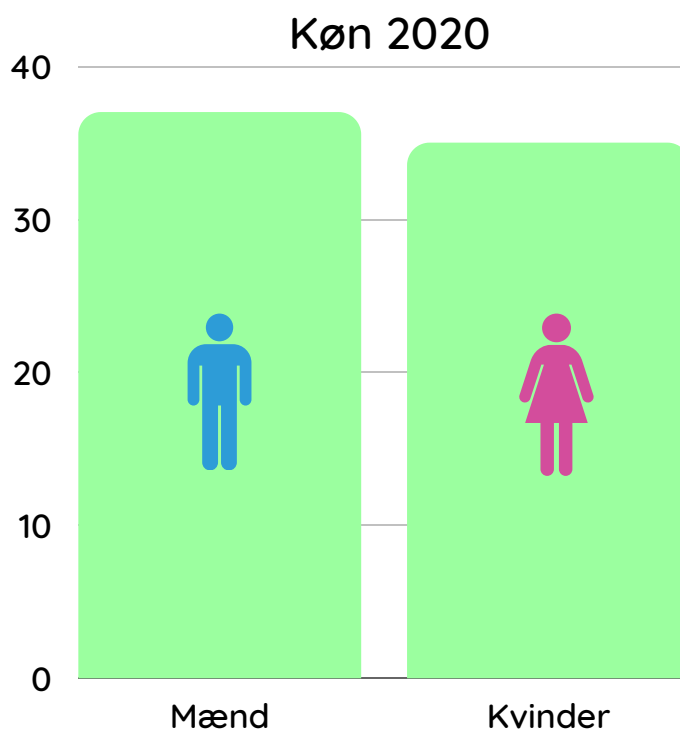


I samarbejde med Jasminprojektet har vi nu udvidet til også at tilbyde workshops. Inden corona lukkede os ned for anden gang, nåede vi at afholde vores første workshop, hvor deltagerne konkret skulle lave deres budget. Det var en workshop fyldt med gode diskussioner og spørgsmål, som muliggjorde en forståelse for, hvordan man blandt andet laver gode madplaner og hvordan god budgetstyring er grobund for opsparring, hvorved man kan købe de ting, man ønsker i stedet for at optage lån for at købe diverse materielle goder. Udover Jasminprojektet har vi også været mange andre steder; vi har til at starte med fortsat vores gode samarbejde med Uddannelsesbasen, hvor vi var med ude og holde et oplæg ca. hver 3. uge i forbindelse med forbyggende indsats. Vi glæder os til at fortsætte vores gode samarbejde med Uddannelsesbasen i 2021, hvor vi også vil sætte fokus på, hvordan vi kan bygge ovenpå de allerede eksisterende forbyggende oplæg, vi holder hos dem.

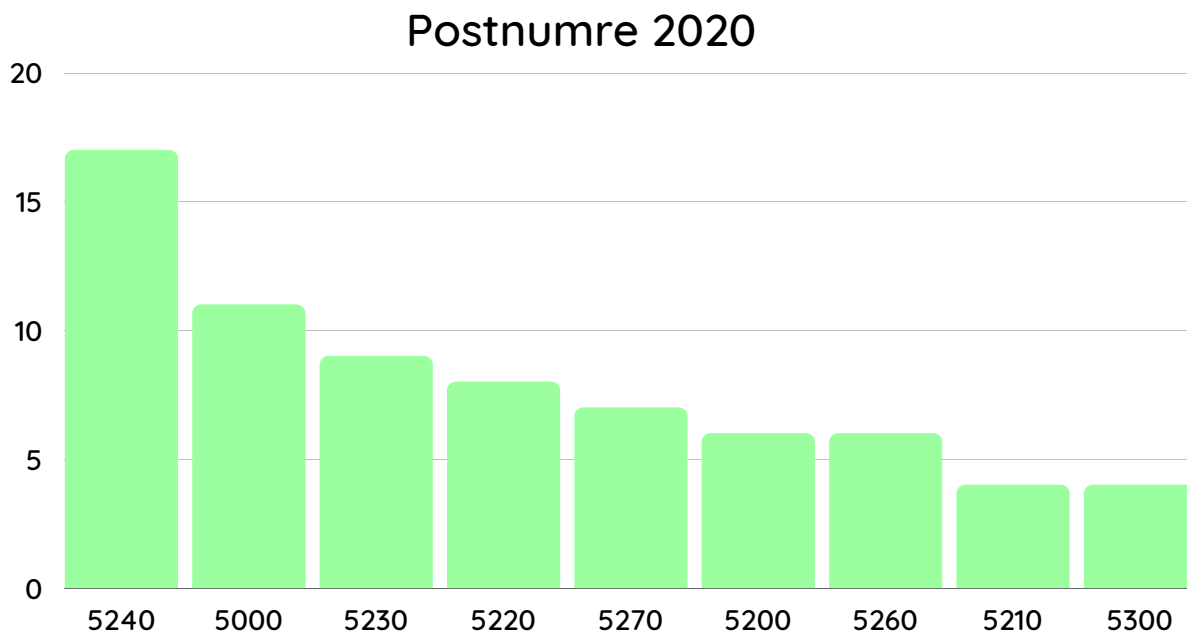
I slutningen af 2020 gik vi i gang med et spændende projekt sammen med Svendborg Kommune om et nyt projekt kaldet 'Kvinder i Job', som de har opstartet. Projektet har til formål at give kvinder med anden etnisk baggrund – som fornyeligt er kommet til landet – de nødvendige redskaber til at kunne begå sig i samfundet. I forbindelse med deres forløb, blev vi PROP kontaktet med ønsket om, at vi kunne indgå i projekt for at styrke målgruppens forståelse af god økonomiførelse og budgetlægning. Der var planlagt tre besøg til Svendborg i forbindelse med projektet, men det har corona desværre været med til at sætte en stopper for. Derfor er projektet sat på pause til vi forhåbentligt kan få mulighed for at åbne op igen.

Vi har i 2020 også indgået en ny aftale med 'Tilskud' og 'Tilskud fra Pensionister' i Odense Kommune, hvor de kan henvise brugere, som har behov for håndholdt hjælp-til-selvhjælp. Denne aftale kommer specielt pensionisterne til gode, eftersom de ofte kan have udfordringer ved at udfylde enkeltydelsesblanketter, eller andre typer af skemaer, som kræver it-kunstskeber.

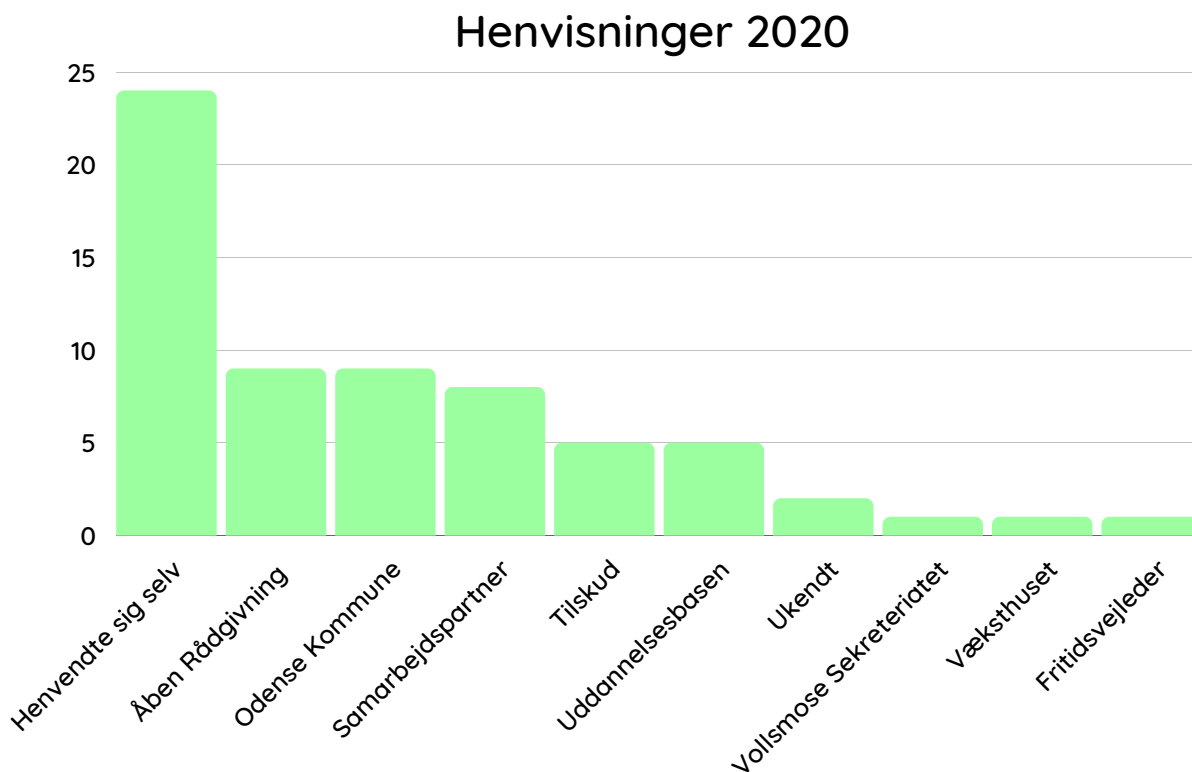
Der er sket en meget spændende ændring i kønsopdelingen i PROP. Tilbage i 2019 havde vi en inddeling på hhv. 15 mandlige henvendelser og 33 kvindelige henvendelser. Men i 2020 ser vi, at de mandlige henvendelser er på 35 og de kvindelige er på 37. Det vil sige, at vi i 2020 har fået stigning af mandlige henvendelser på hele 22 personer, mens der af kvindelige henvendelser er sket en stigning fra 33 henvendelser i 2019 til 37 henvendelser i 2020 - det vil sige en stigning på 4 henvendelser.



De geografiske placeringer har ikke haft et større ændring. Dog er der sket et overordnet faldt af brugere, og vi antager, at dette skyldes coronanedlukningerne.



I 2020 har der været langt flere personer, der har henvendt sig selv til PROP. Dette kan skyldes, at de som normalt henviser til os, har været nedlukket, og derved har mange personer selv reageret, og taget sagen i egen hånd.



VIDENSFUNKTIONEN



En af de større nyheder, vi har at bringe for 2020 er, at Den Frie Rådgivning er indtrådt i den nyetablerede brancheorganisation for økonomi- og gældsrådgivninger i Danmark, Den Nationale Vidensfunktion for frivillig og vederlagsfri økonomi- og gældsrådgivning. Her blev vores daglige koordinator, Kirstine Busk Folkmann, valgt ind i bestyrelsen på den stiftende generalforsamling og blev i forbindelse med konstitueringen valgt som kasserer. Formålet med Vidensfunktionen er at få etableret et fagligt miljø og gennemføre aktiviteter, som vil understøtte kvaliteten og udviklingen af de frivillige og vederlagsfri økonomi- og gældsrådgivninger i Danmark. For os i Den Frie Rådgivning betyder det, at vi i fremtiden vil skærpe vores fokus på kvaliteten af begge vores rådgivningsindsatser, så vi dels lever op til kvalitetsmodellen for Vidensfunktionen, men også så vi hele tiden holder os selv oppe på at undersøge om vores rådgivning stadig er af høj kvalitet. Vi vil desuden glæde os til at deltage i de faglige netværk, der vil blive skabt i Vidensfunktionen.





47-ÅRIGE RENÉ FIK ET PROP-FORLØB: "JEG ER MEGET GLAD OG TILFREDS MED OPLEVELSEN"



Af Wiaam El Aina
Kommunikationspraktikant
2021

47-årige René fra Odense er et eksempel på en, der er mere end tilfreds med den hjælp, han fik under sit PROP-forløb. René, som er førtidspensionist, opdagede en dag pludseligt, at renterne på en gæld, han har, var steget ekstremt meget. Derfor fik han gennem en veninde tippet om at henvende sig til PROP i Den Frie Rådgivning, hvilket han senere gjorde. Helt specifikt havde René brug for hjælp til først og fremmest at forstå, hvorfor renterne var steget så markant, men også til ansøgning om nedsættelse af gæld og renter.

René fortæller, at han i starten blev noget overrasket, da han opdagede, at det var frivillige unge studerende, som skulle hjælpe ham med ansøgningen om gælds-nedsættelse.

Han troede, at det ville være jævnaldrende mænd, som hjalp ham, men synes dog alligevel, at det var meget skægt at sidde med unge passionerede mennesker, som vidste hvad de lavede. Selv udtaler han, at hjælpen til at få sat det hele i værk gavnede ham meget: "Jeg er meget glad og tilfreds med oplevelsen. Den gavnede mig på den måde, at jeg i hvert fald fik sendt noget afsted, og dermed fik sat noget i værk, hvilket var en stor hjælp for mig".

René beskriver forløbet i PROP som en hyggelig og behagelig oplevelse, som han sagtens kunne finde på at gøre brug af igen, hvis det en dag blev nødvendigt.



Jeg er meget glad og tilfreds med oplevelsen



- René

REDAKTIONEN

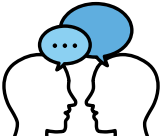


Af Wiaam El Aina
Kommunikationspraktikant
2021

Redaktionens overordnede rolle er at holde styr på de sociale medier, hvilket i vores tilfælde dækker over vores tre kommunikationskanaler; Facebook, Instagram og LinkedIn. Her er det primært vores kommunikationspraktikant, der agerer som tovholder på udvalget. 2020 har dog været et mærkværdigt år på alle punkter, og det betyder også, at mange ting blev ændret og prioriteret anderledes. Coronanedlukningen betød, at vi ikke længere kunne være fysisk tilstede med vores frivillige og brugere i foreningen, hvorfor de sociale medier hurtigt blev en høj prioritering, da de blev et slags bindeled mellem os, de frivillige og vores målgruppe(r). Da landet lukkede ned d. 11. marts 2020, blev vi alle tvunget til at tænke i nye baner, og redaktionens fokus blev hurtigt lagt på at øge synligheden omkring corona via vores forskellige kommunikationskanaler. I og med majoriteten af vores brugere er fra ikke-vestlige lande, måtte vi også tænke i alternative løsninger, og vi fandt hurtigt ud af, at det også var vigtigt at kommunikere og informere om corona, smittespredning og retningslinjer på forskellige sprog, således vi også nåede ud til folk, der har svært ved at forstå dansk. I forbindelse med dette blev der også oprettet to separate arbejdsgrupper, som havde med formidling af corona at gøre – herunder blev der bl.a. udarbejdet foldere og pjecer, samt regelmæssige opdateringer af hjemmeside og opslag på sociale medier.

Som en ny ting blev der i 2020 også indført 'fredags-flashlight', som gik ud på at poste et billede af enten en frivillig, et medlem eller en ansat af foreningen hver fredag mellem kl. 10-12 efterfulgt af en lille tekst tilhørende billedet. Formålet med disse opslag var bl.a. at synliggøre de frivilliges kvaliteter, samt at belyse deres vigtige arbejde i foreningen.






ÅBEN RÅDGIVNING



Af Maiken Salem
Kommunikationspraktikant
2020



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.

Året 2020 har for alle været et mærkværdigt år, som nok ikke kommer tæt på noget, vi nogensinde har prøvet før. Dette har vi også kunne mærke i Den Frie Rådgivning. Efter en god start på året med to nye praktikanter; Harun som screenerpraktikant og Jess som kommunikationspraktikant, måtte rådgivningen lukke ned torsdag d. 11. marts 2020 sammen med resten af Danmark. Vi omlagde i den forbindelse rådgivningen til telefonrådgivning i det omfang, det var muligt. I nogle sager afprøvede vi videorådgivning, som dog kun var muligt i et fåtal af sager, da dette virkelig udfordrer vores resourcesvage brugere. Før corona indtog Danmark, var vores rådgivning udelukkende på drop-in basis, hvor brugerne kom ukoordineret og sagtens kunne vente i flere timer. Herefter kunne

man som bruger godt risikere at blive afvist, hvis åbningstiden i rådgivningen var ved at løbe ud. Hvis man var heldig at komme til og ikke kunne modtage rådgivning på dansk grundet sprogbarriere, var der tilmed stor risiko for, at der ikke var en frivillig, som kunne snakke det sprog, som man havde brug for hjælp på. Overraskende nok er de gengangere, vi har haft i rådgivningen efter omlægningen af drop-in til tidsbestilling, altså de brugere der både har været i rådgivningen før coronanedlukningen og efter, meget tilfredse med at man nu skal bestille tid, da man nu kan være sikker på at få tid, når man kommer, ikke har ventetid, samt at der er sat nok tid af til ens sag og at man kan få hjælp på andre sprog end dansk, hvis man ønsker det ved tidsbestilling. Dog ændrer dette nye scenarie med tidsbestilling ikke ved, at vi

denne proces allerede har mistet vores mest ressourcetsvage brugere. Derfor kan vi sagtens i fremtiden, når corona igen tillader det, forestille os et system med både drop-in og tidsbestilling, så vi ikke mister de brugere der har mest brug for vores rådgivning. Ud over den meget reducerede ventetid, har også selve den fysiske opbygning af rådgivningen ændret sig markant efter vi igen åbnede for brugere d. 2 juni 2020. Før nedlukningen i marts, var opsætningen, at ét ud af fire rum blev brugt som venteværelse og ét rum fungerede som screenerrum, hvor brugerens sag blev afklaret og derefter delt ud til de frivillige rådgivere. Herudover var der to rådgivningsstationer placeret i hver af de to resterende rum, hvor der var opsat skillevægge imellem stationerne, så brugerne ikke kunne se hinanden. Den nye opsætning af rådgivningen gør, at der nu er placeret én rådgivningsstation i hver af de fire rum. Denne opsætning giver brugerne meget mere privatliv. I rådgivningen arbejder vi fortsat ud fra idéen om hjælp-til-selvhelp, og vi mener selv, at det tidligere set-up i rådgivningen ikke var med til at optimere dette. Tidligere delte den frivillige rådgiver og brugeren computer og skrivebord, således, at den frivillige rykkede til siden, når brugeren skulle indtaste informationer f.eks. i forbindelse med forlængelse af opholdstilladelse eller aktivt tage del i, hvad der foregik på computeren. Efter nedlukningen i marts, er rådgivningsstationerne nu sat op på den måde, at der er to skriveborde med en plexi-

plade 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. Dette gør, udover at det er corona-venligt, at brugeren har meget større mulighed for aktivt at deltage i at løse de problemstillinger, som denne kommer til Den Frie Rådgivning med, da man med sin egen skærm, tastatur og mus i højere grad bliver skubbet ud i aktiv deltagelse.



Coronavenligt set-up i rådgivningen
med plexiglas imellem



Rådgivningen gik på sommerferie i uge 27 og åbnede op igen i uge 32. Harun og Jess stoppede som praktikanter i august, hvorefter Louise startede som screenerpraktikant og Maiken startede som kommunikationspraktikant. August, september og oktober fungerede rigtig godt, og vi fik mulighed for at gøre os nogle erfaringer med det nye set-up i rådgivningen, samt en længere periode med tidsbestilling.



| EMNE | 2019 | 2020 |
|--|-------------|-------------|
| Antal henvendelser | 2668 | 1280 |
| Antal unikke brugere | 957 | 682 |
| Antal åbningsdage (nedlukning ikke medregnet) | 172 | 127 |
| Gennemsnitlig antal sager pr. dag | 15 | 10 |
| Gennemsnitlig tid pr. sag | 36 | 41 |
| Samlet rådgivningstid | 1629 timer | 883 timer |
| Samlet rådgivningstid for supplerende rådgiver | 292 timer | 167 timer |

Måden vi rådgiver på i forhold til drop-in vs. tidsbestilling har ret stor betydning for antal af sager og på antallet af brugere, vi hjælper. Herunder ses der derfor lidt mere uddybende detaljer om sager før, under og efter den første coronanedlukning.



| EMNE | FØR CORONA 01.01.20 – 12.03.20 | UNDER NEDLUKNING I FORÅRET 12.03.20 – 01.06.20 | EFTER GENÅBNING 02.06.20 – 07.12.20 |
|--|---|---|---|
| Antal henvendelser | 568 | 71 | 641 |
| Antal åbningsdage (også telefonrådgivning) | 39 | 42 | 88 |
| Gennemsnitlig antal sager pr. dag | 15 | 1,7 | 7 |
| Gennemsnitlig tid pr. sag | 30 min | 21 min | 53 min |
| Samlet rådgivningstid | 285 timer | 25 timer | 571 timer |
| Samlet rådgivningstid for supplerende rådgiver | 31 timer | 0 timer | 136 timer |

Indtil den 12. marts 2020 foregik Åben Rådgivning som det forgangne år, hvilket også ses i tallene ovenfor. Herefter havde vi lukket helt ned for personlige henvendelser, men ydede rådgivning via telefonen. Vi havde i alt 71 sager i perioden. Der, hvor det var muligt, forsøgte vi os med online rådgivning via Microsoft Teams, men det var bestemt ikke størstedelen af vores henvendelser. Dette kan først og fremmest forklares med, at vores brugere i udgangspunkt er resourcesvage. Langt størstedelen af brugerne mangler enten teknologien; en computer, en printer eller en scanner. Nogen har måske adgang til denne teknologi eller kan via venner eller familie få det, men så mangler de måske evnen til at bruge den, f.eks. hvis rådgivningen skulle foregå via et link til Teams, så skal brugeren være i stand til at kunne finde ud af at åbne computeren, åbne sin e-mail, klikke på linket og dele skærm med os, hvis rådgivningen kræver dette. Selv hvis disse primære udfordringer er løst, oplever vi i langt størstedelen af tilfældene, at brugeren mangler de nødvendige sproglige forudsætninger for selv at kunne løse problemet ved f.eks. selv at kunne udfylde et ansøgningskema til forlængelse af opholdstilladelse med online guidning.

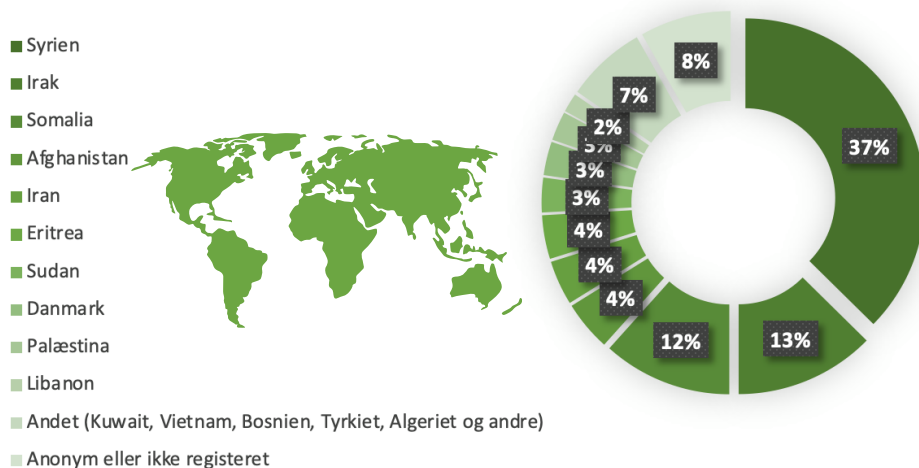
Som beskrevet tidligere, ændrede vi strukturen fra drop-in til tidsbestilling i forbindelse med rådgivning efter genåbningen i juni 2020. Argumentet for at indføre tidsbestilling var, at vi var bekymrede for, hvorvidt vi kunne overholde retningslinjerne i forhold til et forbud mod at være samlet mere end 10 personer, og fordi vores rammer udfordrer det at holde afstand. Ved drop-in samledes brugerne gerne ved 11.30-12. tiden, da det foregik efter først-til-mølle-princippet. Dette skabte til tider lang kø og tæt kontakt ved tidsbestilling, når vi er færre brugere på en dag, men vi sætter samtidig mere tid af til den enkelte, så brugerne i højere grad end tidligere får afsluttet sagen på dagen. Man kan således sige, at vi selv føler, at vi i højere grad rådgiver mere efter kvalitet end kvantitet efter indførelsen af tidsbestilling. Dette er desuden med til at fremme et mere intensivt arbejde med hjælp-til-selvhelp.



Vi har i 2020 hjulpet i alt 682 personer med hjælp til enten at forstå den situation, de har stået i, udfylde ansøgninger, kontakt til myndighederne og lignende.

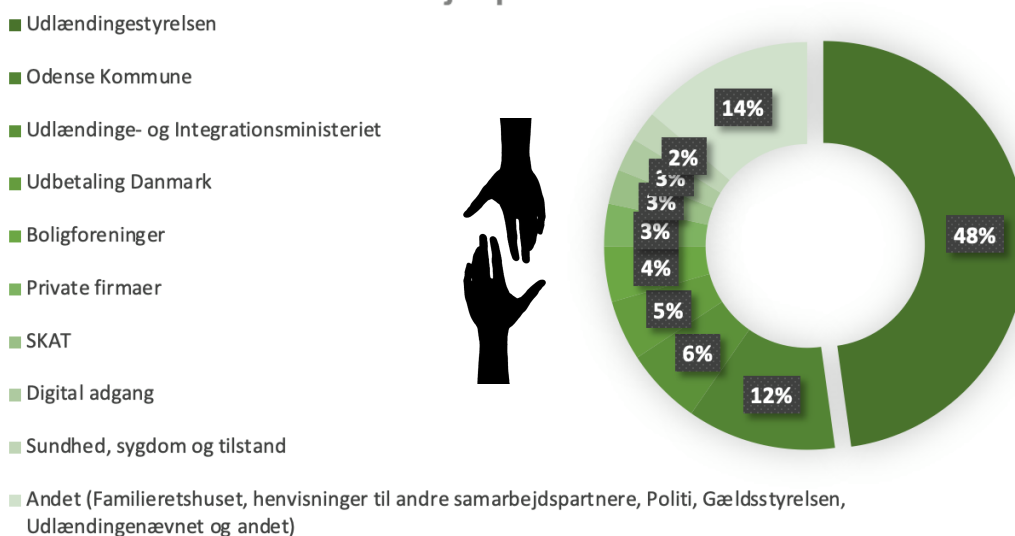


Hvor kommer vores brugere oprindeligt fra?



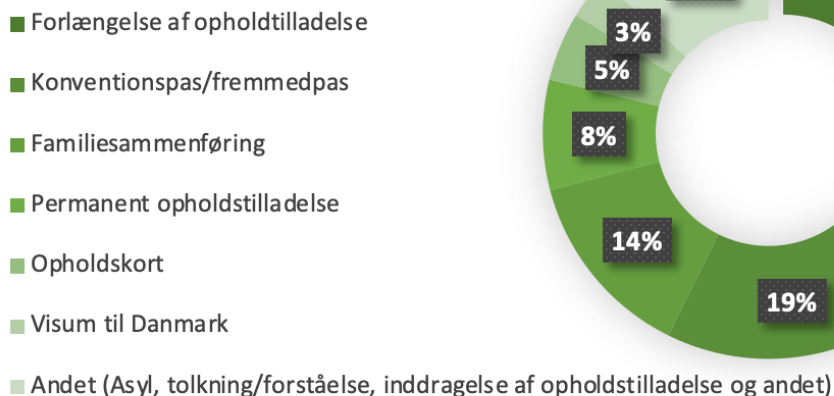
Ligesom i 2019, var en stor del af vores brugere i 2020 oprindeligt fra Syrien. Størstedelen af de brugere, der henvender sig, har enten arabisk eller somalisk baggrund. Dette skyldes blandt andet at størstedelen af vores to- eller flersprogede frivillige taler enten arabisk eller somalisk. Man kan derfor sagtens forestille sig, at vi kunne udvide vores brugerbase betydeligt ved at lykkes med at få mere mangfoldighed i forhold til de sprog vi kan tilbyde, især med fokus på arabisk, somalisk og kurdisk, som er de sprog der på nuværende tidspunkt er størst efterspørgsel efter.

Hvad hjælper vi oftest med?



Som det ses i diagrammet, er det fortsat sager relateret til Udlændingestyrelsen, brugerne oftest søger rådgivning omkring eller hjælp til. Vores brugere er primært personer med en minoritetsbaggrund, som ikke har opnået dansk statsborgerskab. Det kan både dreje sig om rådgivning vedr. betingelserne, hjælp til at udfylde ansøgningskemaer eller kontakt til Udlændingestyrelsen i forhold til en konkret sag. Nedenfor ses en oversigt over de sager, vi oftest hjælper med i forbindelse med Udlændingestyrelsen. "Andet" dækker over de sager, hvor mængden af sager er under 40 sager om året eller hvor henvendelserne strækker sig over flere kategorier.

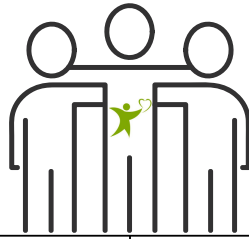
Hvad vi oftest hjælper med i forhold til Udlændingestyrelsen



I 2020 havde vi 1280 sager, heraf var 76 % af sagerne fra brugere, der er bosiddende i Odense. Dette er forventeligt, da vi primært henvender os til borgere i Odense. Af de 76 % af sager fra brugere bosiddende i Odense var 46 % af dem fra Vollsmose eller området omkring, hvilket svarer til 35 % af alle henvendelser. 14 % af sagerne, var fra personer med bopæl udenfor Odense, heraf var 13 % af sagerne fra brugere bosiddende på Fyn. De sidste 10 % omfatter de sager, hvor brugeren er oprettet anonymt eller hvor vi af forskellige grunde ikke har fået brugerens postnummer. Vi har i stigende grad registreret brugere anonymt, særligt ved telefoniske henvendelser, da vi her ikke kan indhente skriftlig samtykkeerklæring til opbevaring af personoplysninger. I forhold til 2019, er det nogenlunde samme billede, der har tegnet sig i 2020. I 2019 var 80% af brugerne fra Odense Kommune og ud af de 80% var 49% fra Vollsmose-området, hvilket svarer til, at brugere fra Vollsmose-området udgjorde omkring 39% af det samlede antal henvendelser.

Brugere fordelt på bopælskommune

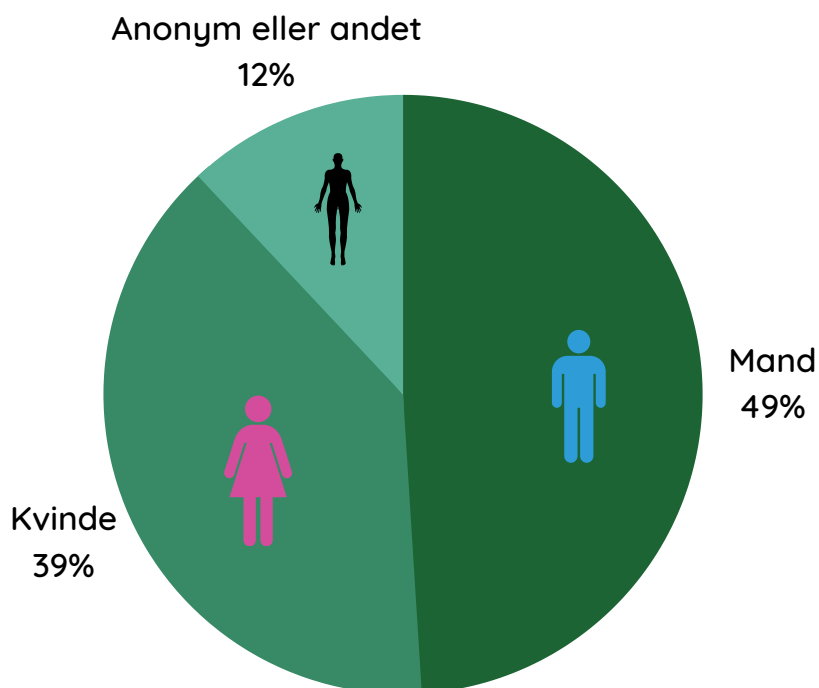




| | |
|--------------------------------------|---|
| Odense kommune | 967 sager svarende til 76 % af alle henvendelser |
| • Heraf Vollsmose og området omkring | 441 sager svarende til 35 % af alle henvendelser |
| Anonyme eller ikke registreret | 130 sager svarende til 10 % af alle henvendelser |
| Nordfyns | 52 sager svarende til 4 % af alle henvendelser |
| Faaborg-Midtfyn | 47 sager svarende til 4 % af alle henvendelser |
| Assens | 25 sager svarende til 2 % af alle henvendelser |
| Svendborg | 19 sager svarende til 1,5 % af alle henvendelser |
| Uden for Fyn | 11 sager svarende til 1 % af alle henvendelser |
| Nyborg | 9 sager svarende til under 1 % af alle henvendelser |
| Middelfart | 9 sager svarende til under 1 % af alle henvendelser |
| Kerteminde | 6 sager svarende til under 1 % af alle henvendelser |
| Langeland + øer | 5 sager svarende til under 1 % af alle henvendelser |



Som det kan ses på nedenstående diagram, var 49% af de registrerede henvendelser fra mandlige brugere og 39% fra kvindelige brugere. 12% er blevet registreret anonymt eller som 'andet'.





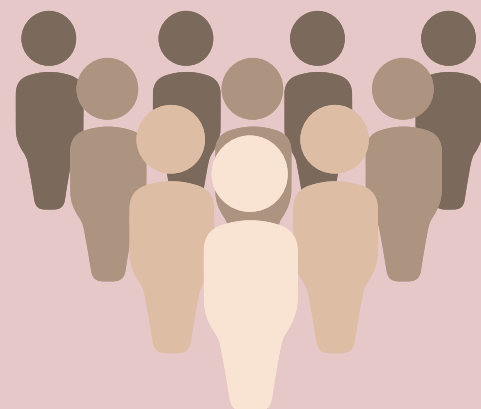
BRUGERUNDERSØGELSE

Hvert år i april og i oktober, har vi en brugerundersøgelse i Åben Rådgivning. Dette år har kun budt på én brugerundersøgelse, som blev foretaget i november, grundet coronanedlukningen. Brugerundersøgelsen er med til at kvalitetssikre det arbejde, vi laver i Den Frie Rådgivning, da den giver udtryk for brugernes oplevelse med at få rådgivning hos os.

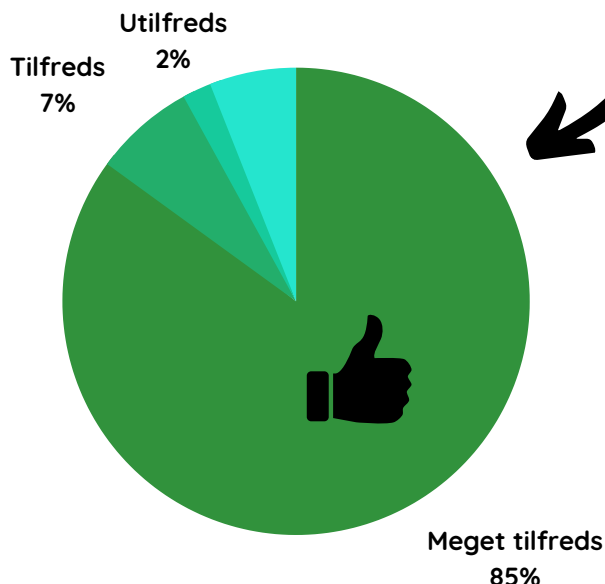


I 2020 foretog vi vores brugerundersøgelse fra d. 2 november til d. 30 november, svarende til 18 åbningssage. I denne periode havde vi i alt 119 sager, hvoraf vi endte med at få 47 besvarelser på vores spørgeskema. Dette tal er vi meget tilfredse med, da der i brugerundersøgelsen i efteråret 2019 kun var 51 besvarelser ud af 216 sager. Denne brugerundersøgelse var en smule anderledes end normalt, da det er den første af sin slags, hvor brugeren ikke har kunne møde op ved drop-in, men skulle ringe og booke en aftale i forvejen. Dette har løst hele problematikken omkring fysisk ventetid i rådgivningen fra de tidligere brugerundersøgelser, da vores brugere maksimalt venter mellem 5-10 minutter, og oftest slet ikke har ventetid, medmindre de kommer meget tidligt til deres aftale. Dog præsenterer det brugerne for en ny type af ventetid, da den ventetid de oplever ved tidsbestilling er tiden fra de ringer med et ønske om at få en tid, til de rent faktisk får en. Dette har været en udfordring i nogle sager, hvor brugeren havde brug for hjælp samme dag eller ønskede hurtig hjælp på arabisk eller somalisk. Vi har dog i alle henseender gjort vores bedste for at afstedkomme brugerens ønsker, selvom det ikke altid har været muligt.

Vi vil på de følgende sider fremhæve de vigtigste elementer af undersøgelsen



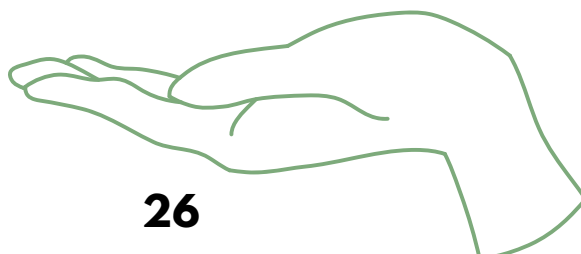
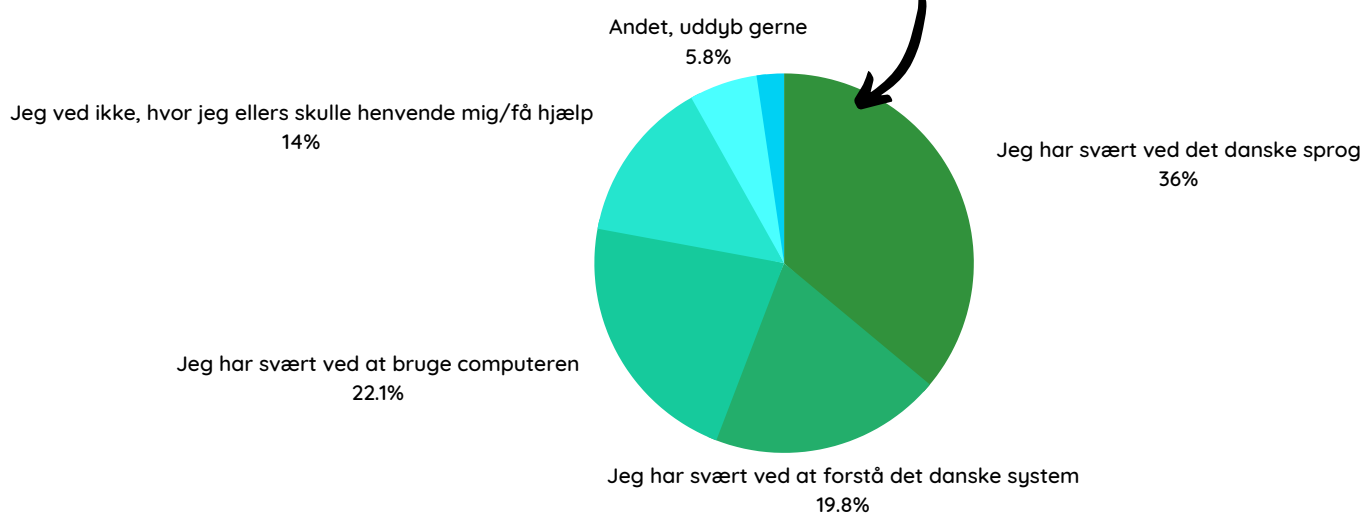
Hvor tilfreds har du været med rådgivningen i dag?



85% af vores brugere svarer, at de var meget tilfredse med rådgivningen den pågældende dag, og 7% svarer, at de var tilfredse. At 92% af vores brugere er tilfredse eller meget tilfredse med rådgivningen er et stort skulderklap og samtidig af stor betydning for Den Frie Rådgivnings fremtidige ry. Der er 3 brugere, som har svaret blankt, og én af de arabisktalende brugere, som har svaret, at denne var utilfreds med rådgivningen. Denne bruger er imidlertid den samme bruger, som skulle bruge tid samme dag, men måtte vente mere end 1 uge på at få en tid, hvorfor noget af brugerens frustration muligvis skal findes i ventetiden på en tid til rådgivning.

Hvorfor kom du til Den Frie Rådgivning?

(Alle besvarelser)

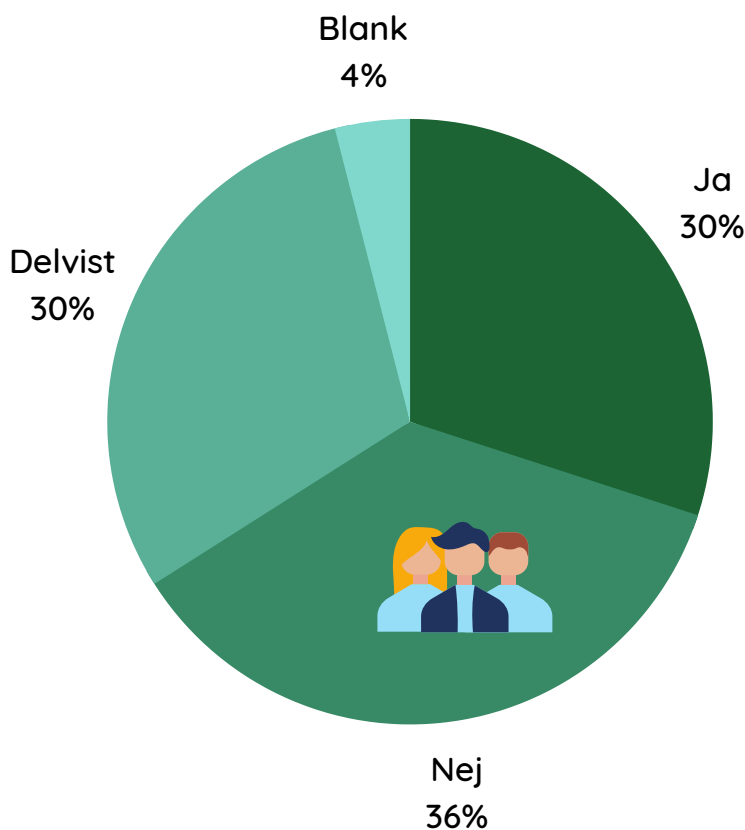


Den Frie Rådgivning hjælper alle mennesker, der henvender sig med et behov for rådgivning, hvorfor det er interessant at undersøge, hvilke udfordringer der gør, at brugerne søger hjælp hos os til at løse deres problematikker. I brugerundersøgelsen for efteråret 2020, har vi ændret en smule i svarmulighederne for dette spørgsmål i forhold til brugerundersøgelsen for efteråret 2019. Dette gør det dog stadig muligt at sammenligne svarene fra de to forskellige perioder. Sammenligner man svarene fra efteråret 2019 med svarene fra efteråret 2020, kan man se, at der tegner sig den samme tendens, nemlig at 31%, som er størstedelen af vores brugere, kommer til os grundet vanskeligheder med det danske sprog. Den svarmulighed, som var den anden mest valgte af vores brugere var, at de har svært ved at bruge computeren. 19% valgte denne mulighed. I brugerundersøgelsen fra efteråret 2019 er det ligeledes den mulighed, der er den anden mest valgte. 17% svarer, at de har svært ved at forstå det danske system, hvilket er identisk med svarene fra sidste brugerundersøgelse, og dernæst er der 14% der svarer, at de rent faktisk godt ved hvordan deres problem skal løses, men at de gerne vil guides, så de er sikre på, at det bliver gjort korrekt. Dette tal er overraskende højt, da det vil sige, at 9 af de brugere vi havde på de 18 åbningsdage,

som brugerundersøgelsen løb over, faktisk godt selv kunne tage hånd om deres problem, men stadig opsøgte Den Frie Rådgivning for at få hjælp, fordi de var bange for at gøre det forkert. Denne tendens er noget både personalet i Den Frie Rådgivning og de frivillige rådgivere til tider selv bemærker, måske fordi brugeren godt kan finde ud af at bruge computeren selv og egentlig også godt ved, hvordan udfordringen eller problemet skal løses. I disse tilfælde har brugeren måske været ude for, at denne selv har forsøgt at løse et lignende problem tidligere og har lavet en fejl af betydning, og derved er der opstået et behov for en ekstra tryghed i form af vores dygtige frivillige rådgivere. Den ene af de brugere, som har valgt svarmuligheden ”Jeg ved godt, hvordan mit problem skal løses, men vil gerne guides, så jeg er sikker på, at mit problem bliver løst korrekt”, har samtidig kommenteret følgende: ”Det er stor hjælp til mig, ellers er det en jungle at komme igennem. Meget professionelt.”



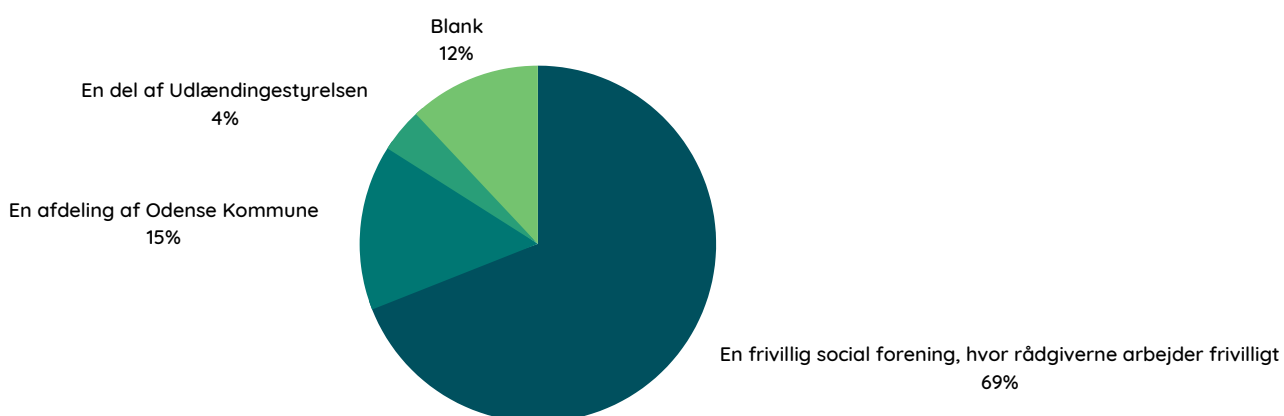
Generelt set stemmer resultatet overens med det, de frivillige har bemærket i hverdagen i rådgivningen. Der er mange, som har sproglige vanskeligheder, svært ved at navigere i det danske system eller svært ved at bruge computeren. Der er 11, som har sat mere end ét kryds, og 4 brugere som har valgt 3 eller flere ”udfordringer”, hvilket klart giver udtryk for, at en betydelig del af vores brugere oplever mere end én udfordring.



En anden, og meget vigtig, målsætning inden for hjælp-til-selvhjælp er, at brugerne en dag selv tør give sig i kast med deres udfordringer, uden at være afhængig af Den Frie Rådgivning. Det har vi forsøgt at måle på med dette spørgsmål, som i høj grad siger noget om brugerens tro på sig selv og egen kunnen efter endt rådgivning. Vi finder det derfor særdeles opmuntrende, at hele 30% af de adspurgte mener, at de selv vil kunne klare at løse problemet, hvis det skulle opstå igen. Især hvis man sammenligner dette med, hvor mange der svarede, at de selv ville forsøge at løse problemet en anden gang i brugerundersøgelsen fra efteråret 2019. Her svarede nemlig kun 13%, at de ville prøve at løse det selv. Der er derfor sket en betydelig stigning, hvilket muligvis vidner om en forbedret indsats i forhold til hjælp-til-selvhjælp, samt brugerens tro på sig selv efter endt rådgivning. De fleste af brugerne har dog svaret ”nej” til, at de selv vil kunne løse lignende problem i fremtiden. Én forklaring hertil kan være, at nogle brugere føler sig mere trygge ved at gå til Den Frie Rådgivning for hjælp, fordi de derved får indtryk af, at tingene bliver gjort korrekt, selvom de muligvis godt kunne klare problemet selv.

I Den Frie Rådgivning bliver brugerne udelukkende rådgivet af frivillige rådgivere, dog indimellem med undtagelser, hvis de frivillige er ramt af sygdom. I sådan et tilfælde vil enten screenerpraktikanten, kommunikationspraktikanten eller den daglige koordinator også sidde i rådgivningen. Rådgivningen bygger på et frivilligt møde mellem rådgiver og bruger hvor respekt, tillid og både personligt og fælles ansvar er centrale værdier. De frivillige kommer med forskellige uddannelser, sprog og baggrunde og har et varierende erfaringsgrundlag. Selvom vi selv mener, at vi yder kompetent og professionel rådgivning og kan stå inde for alle vores frivillige, er det vigtigt, at brugerne af Den Frie Rådgivning er bekendte med, at vores frivillige netop er frivillige. Netop så brugerne er bekendte med, at vores frivillige ikke nødvendigvis har en uddannelse som jurist eller socialrådgiver, og derved oftest ikke har nogen professionel baggrund for at være frivillige, men at de udelukkende er ildsjæle, der brænder for at hjælpe andre mennesker ud fra Den Frie Rådgivnings værdisæt, vision og mission. Når brugerne er bevidste om dette, gør det det nemmere at forventningsafstemme, så brugerne er opmærksomme på, hvilken type hjælp de får, og hvorfor rådgivningen fungerer, som den gør.

Hvem er Den Frie Rådgivning?



Når man kigger på besvarelserne fra den sidste brugerundersøgelse og sammenligner dem med besvarelserne i denne, er der sket et ret stort fald i den procentdel af vores brugere, som godt ved, at vi er en frivillig social forening. I den tidligere undersøgelse var dette tal på 92%, hvorimod det i denne undersøgelse er på 69%. Dette kan i første omgang skyldes, at vi har omformuleret spørgsmålet en smule fra "Hvad er vores rådgivere?" til "Hvem er Den Frie Rådgivning?" og samtidig givet brugerne flere svarmuligheder, altså både "En afdeling af Odense Kommune" og "En del af Udlændingestyrelsen".

Dog skyldes det nok i højere grad, at vi har indgået et samarbejde med Tilskud for Pensionister i Odense Kommune, hvor de kan henvise borgere til os, hvis borgeren har udfordringer med at udfylde ansøgningsskemaer og lign. Det er sandsynligt, at det et sted i denne proces går tabt, at vi ikke er en afdeling af Odense Kommune, grundet utilstrækkelig forklaring fra medarbejderne i Tilskud. Samtidig bliver mange brugere muligvis forvirrede over at blive henvist af Odense Kommune til en frivillig forening, og tror derfor, at vi er en del af Odense Kommune. På dette spørgsmål er der kommet en del blanke besvarelser, hvilket kan skyldes, at vi ikke har givet mulighed for at svare "Ved ikke", hvorfor de der har været i tvivl, med stor sandsynlighed, har udeladt at svare noget. Én bruger har svaret, at vi både er en frivillig social forening samt en del af Udlændingestyrelsen.



Sådan fungerer Åben Rådgivning post corona

Når en bruger ønsker rådgivning i Åben Rådgivning eller PROP, er første skridt, at de ringer og bestiller en tid på vores hovednummer. Her bliver de mødt af screeneren, som besvarer opkaldet, lytter til brugerens problem, afdækker detaljer såsom hvor lang tid sagen kommer til at tage og hvilken rådgiver der skal sidde med den. Under opkaldet vurderer screeneren også, om brugeren bør få hjælp på et andet sprog end dansk, dette kan f.eks. være tilfældet, hvis brugeren har meget svært ved at snakke dansk. Brugeren har også selv mulighed for at ønske at få hjælp på et andet sprog, selvfølgelig forudsat, at det er et sprog vi kan tilbyde. I 2020 har vi især haft lang ventetid, hvis brugeren ønskede en aftale med en arabisk- eller somalisktalende frivillig, hvilket har ledt til frustrationer blandt nogle af brugerne, hvis de havde en presserende sag. De udfordringer vi har mødt i disse nye rådgivningsrammer har især været at folk enten kommer for sent til deres

tid eller helt udebliver. Dette har sat vores frivillige i en ny situation, da man ved drop-in altid kunne tage en ny bruger ind, hvis den man sad med f.eks. havde glemt sit NemID eller andre nødvendige dokumenter. Derfor gør det nye set-up med tidsbestilling os meget afhængige af at brugerne kommer til deres tid, både så de ikke spilder vores frivilliges tid, men også så de ikke potentielt tager tiden fra en anden bruger, som måske havde mere brug for den. Når brugeren ankommer til rådgivningen, får de på skiltet på døren ind til rådgivningen oplyst et telefonnummer de skal ringe til, som fungerer som en dørklokke. Når brugeren ringer på dette nummer, går vi ud og lukker dem ind i venteområdet, indtil deres rådgiver er færdig med den igangværende sag. Vi forsøger altid på at lukke brugere ud gennem vores bagudgang efter endt rådgivning, så der ikke er for meget kontakt mellem de forskellige brugere.



Af Anna Petersen
Bestyrelsesmedlem

FAGLIG KVALIFICERING AF HJÆLP-TIL-SELVHJÆLP I DEN FRIE RÅDGIVNING



I Den Frie Rådgivning arbejder vi ud fra en tankegang om hjælp til selvhjælp (HTSH), og ønsker at inddrage vores brugere i løsningen af deres problemstillinger.

Foreningen har gennem årene arbejdet med HTSH på varierende måder og af forskellige omgange. I 2020 blev det besluttet at følge op på dette arbejde ved at igangsætte en helhedsorienteret og helt grundlæggende gennemarbejdelse af begrebet i vores praksis. Derfor blev der nedsat en arbejdsgruppe, hvis formål er at sikre og drive denne indsats.

Arbejdsgruppen for HTSH blev nedsat i andet halvår af 2020, og har siden arbejdet med at kortlægge foreningens muligheder for opkvalificering på området samt at undersøge, hvordan arbejdsprocessen kan udformes. På baggrund af arbejdsgruppens drøftelser, har DFR besluttet at opsøge samarbejde med både en specialestuderende og et socialfagligt konsulentshus, der – med nye og fagligt kompetente øjne – kan være med til at udfordre, opkvalificere og bidrage til implementeringen af vores praksis på området.

Helt konkret vil arbejdet ske i to faser med opstart af specialesamarbejde i 2021. Den specialestuderende vil således udgøre første fase, som kommer til at danne grundlaget for den teoretiske forståelse af HTSH. Anden fase udvikles i samarbejde med DFR og et konsulentshus, og vil tage udgangspunkt i specialets fund. Konsulentshusets opgave er her at understøtte os i at metodeudvikle og operationalisere begrebet, så vi kan få succes og komme i mål med at implementere HTSH i vores daglige praksis.



Af Maiken Salem
Kommunikationspraktikant
2020

CORONA HAR GAVNET OS

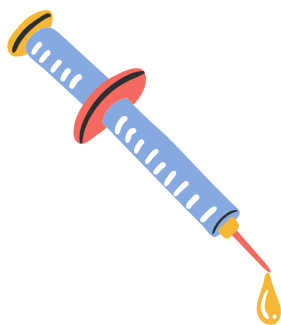
Coronaepidemien i Danmark har for de fleste mennesker udelukkende haft negativ indvirkning; mange har mistet deres job, mens andre har været nødsaget til at omstrukturere til hjemmearbejde, og er dermed fortsat afskåret fra et egentligt socialt liv og samvær med dem, der står én nærmest. Hos Den Frie Rådgivning i Odense har corona dog også ført noget godt med sig. Den frivillige sociale forening har nemlig været tvunget til at omrokere og finde nye løsninger efter nedlukningen i marts, for igen at kunne åbne for rådgivning af brugere i Vollsmose.

Den Frie Rådgivning er en frivillig social forening, som tilbyder rådgivning til borgere i Odense og omegn. Hos Den Frie Rådgivning kan man få uafhængig rådgivning af frivillige rådgivere, uanset alder, køn, religion, uddannelsesbaggrund o. lign. Foreningen ønsker at bidrage til et samfund af forskellige borgere med lige muligheder, hvor fokus i rådgivningen især ligger på at højne brugerens forståelse for egen situation og bidrage til at opbygge ressourcer og handlemuligheder. Før corona indtog Danmark, var rådgivningen hos Den Frie Rådgivning på drop-in basis, hvor brugerne kom ukoordineret og sagtens kunne vente i flere timer.

Herefter kunne man som bruger godt risikere at blive afvist, hvis åbningstiden i rådgivningen var ved at løbe ud. Hvis man var heldig at komme til og ikke kunne modtage rådgivning på dansk, var der tilmed stor risiko for, at der ikke var en frivillig, som kunne snakke det sprog, som man havde brug for hjælp på.

Efter corona har Den Frie Rådgivning været nødsaget til at indføre tidsbestilling for at minimere ventetid og derved undgå, at for mange brugere sidder og venter samtidigt. Administrationens forventning var, at dette ville reducere utilfredshed blandt størstedelen af brugerne, da der som med alt andet altid vil være en implementeringsperiode, hvor det er normalt, at man bliver frustreret over de ændrede forhold. Overraskende nok er de gengangere Den Frie Rådgivning har, altså de brugere, der både har været i rådgivningen før coronanedlukningen og efter, meget tilfredse med, at man nu skal bestille tid, da man nu kan være sikker på at få tid uden ventetid, samt at der er sat nok tid af til ens sag og at man kan få hjælp på andre sprog end dansk, hvis man ønsker det ved tidsbestilling.

Ud over den meget reducerede ventetid, har også selve opbygningen af rådgivningen i Vollsmose ændret sig markant efter Den Frie Rådgivning igen åbnede for brugere i starten af juni. Før var opsætningen, at ét ud af fire rum blev brugt som venteværelse og ét rum fungerede som screenerrum, hvor brugerens sag blev afklaret og delt ud til de frivillige rådgivere. Herudover var der to rådgivningsstationer placeret i hver af de to resterende rum, hvor der var opsat skillevægge imellem stationerne, så brugerne ikke kunne se hinanden. Den nye opsætning af rådgivningen gør, at der nu er placeret én rådgivningsstation i hver af de fire rum. Denne opsætning giver brugerne meget mere privatliv. I rådgivningen hos Den Frie Rådgivning arbejdes der ud fra en idé om hjælp-til-selvhjælp, hvad andre måske ville kalde "empowerment". Derfor lægges der stor vægt på, at brugeren skal hjælpes til at hjælpe sig selv, hvilket det tidligere set-up i rådgivningen ikke var med til at optimere. Her delte den frivillige rådgiver og brugeren computer og skrivebord, således den frivillige rykkede til siden, når brugeren skulle indtaste informationer - f.eks. i forbindelse med forlængelse af opholdstilladelse eller aktivt tage del i, hvad der foregik på computeren. Efter nedlukningen i marts, er rådgivningsstationerne hos Den Frie Rådgivning nu sat op på den måde, at der er to skriveborde med en plexiplade 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 at dette er coronaenligt, giver det også brugeren meget større mulighed for aktivt at deltage i at løse de problemstillinger, som vedkommende kommer til Den Frie Rådgivning med, da man med egen skær, tastatur og mus i højere grad bliver skubbet ud i aktiv deltagelse.

Coronaepidemien har uden tvivl bragt mange udfordringer og meget ulykke med sig, men hos Den Frie Rådgivning er man til dels også taknemmelig for at være blevet presset ud i at genoverveje rådgivningsopsætningen og derved optimere hele den frivillige rådgivning, der ydes i Vollsmose.



INTERVIEW MED TIDLIGERE FRIVILLIG

JAVEENAN



Javeenan er tidligere frivillig hos Den Frie Rådgivning. Javeenan arbejdede som frivillig - både som rådgiver i Åben Rådgivning og som frivillig i bestyrelsen, hvor han blev valgt ind i 2019. Sammenlagt tilknyttet Den Frie Rådgivning i en periode på omtrent 5 år fra 2015 til vinter 2019. Javeenan beskriver sin tid hos Den Frie Rådgivning som af stor betydning for hans fremtidige jobsøgning som nyuddannet socialrådgiver.

Læs hele interviewet med ham herunder.

[Interviewer] "Hvor er du nu? Hvad er der sket siden sidst?"

[Javeenan] "Jeg arbejder som jobrådgiver på et jobcenter i Odense for dagpengemodtagere."

[Interviewer] "Har det, du har lært hos DFR, eller det at du har været hos DFR været med til at få dig derhen, hvor du er nu?"

[Javeenan] "Ja, helt klart det med at have noget på CV'et, det har betydet rigtig meget, særligt fordi jeg har været i Den Frie Rådgivning. Da jeg var jobsøgende og blev indkaldt til jobsamtale, var det faktisk min baggrund hos Den Frie Rådgivning, der gjorde, at de syntes, at jeg var lidt mere interessant. Det var faktisk det, de spurgte mest ind til. Der havde jeg også skrevet, at jeg stadig var aktiv i Den Frie Rådgivning, så det fangede dem lidt mere, fordi jeg er uddannet socialrådgiver - fint nok - det er 200 ansøgere også, så det stak lige lidt ud: (sagt som en der sidder og læser ansøgninger):

"Nå, det var nok frivilligt socialt arbejde med den her målgruppe", og Den Frie Rådgivning er også ret anerkendt på Fyn, så det er jo flere kommuner, der kender dem, og har henvist mange af deres borgere til at komme til Den Frie Rådgivning, så på den måde gjorde det mig da lige en tand mere attraktiv end nogle af de andre kandidater i sin tid. Så helt klart, ja."

[Interviewer] "Hvilke kompetencer/kvalifikationer har dit frivillige arbejde hos DFR givet dig? /har det, du har lært hos DFR været med til at få dig derhen, hvor du er nu?"

[Javeenan] "Jeg ved ikke, om det er helt præcist, når jeg siger det, men sådan lidt interkulturelle kompetencer. Nu er jeg jo selvfølgelig selv vokset op med anden etnisk baggrund, og når man er vokset op i to forskellige kulturer, hvor man har været i dansk skole og dansk vennekreds, og stadig er

vokset op i det tamilske, det gjorde at man allerede havde udviklet en form for interkulturel kompetence. Og så lige pludselig møder man en anden målgruppe, som er fra en anden kultur, og det der med hvordan man agerer og det der med at vide, at når de taler på den her måde, så er det måske ikke fordi, at de er aggressive overfor én. Det er bare, måske, tonen når man taler på dét sprog. Eksempelvis har jeg haft nogle etnisk danske frivillige rådgivere som godt kunne være lidt påpasselige, når de talte med arabere og somaliere, fordi de kan tale lidt voldsomt, eller hvad man skal sige. Fra et vestligt syn er det måske lidt udadreagerende, men det er det nødvendigvis ikke i deres skik, for det er sådan man nogen gange taler. Og ja, det lærer man også, når man er frivillig, at de ikke råber - det er bare sådan man taler. Og deres armbevægelser betyder ikke, at de har lyst til at slå dig ihjel, det er bare sådan det er. Det er meget mere ekspresivt på en eller anden måde, hvis man kan sige det.”

[Interviewer] ”Hvordan var det at være frivillig i DFR?”

[Javeenan] ”Det var meget godt, en af de bedste arbejdspladser, jeg har været på. Det har været en fornøjelse, både min faglige udvikling qua jeg også er uddannet socialrådgiver, det var også det der gjorde, at det fangede mig lidt at lave socialt arbejde og til at lave noget frivilligt socialt arbejde og især med den målgruppe, som også er det jeg er specialiseret indenfor. Så det var især en faglig udvikling i forhold til samtaleteknikker og målgruppen generelt og meget omkring research og kendskab til de forskellige systemer. Det er ikke noget man decideret bliver undervist i på skolen, hvordan man bruger de her hjemmesider og hvordan man bruger... altså det er jo mere i det praktiske, og det fik man virkelig lært her, man blev kastet ud i rigtig mange ting. Det kan være lidt ukomfortabelt, men det var ret godt, så kommer man lidt ud af sin komfortzone.”



***En af de bedste
arbejdspladser,
jeg har haft***

- Javeenan



DEN FRIE RÅDGIVNING HJÆLPER ALLE – OGSÅ DEM, DER GODT KAN SELV



Af Louise Jensen
Screenepraktikant

Janina er en 71-årig kvinde, der tog kontakt til Den Frie Rådgivning i september 2020 og som sidenhen har modtaget hjælp i Åben Rådgivning af flere omgange. Janina er født og opvokset i Polen, og har boet i Frankrig i en kort periode, inden hun valgte at flytte og bosætte sig Danmark sammen med sin danske mand. Hun er i dag dansk statsborger og har boet i Danmark i 50 år. Janina er uddannet pædagog i Polen, men valgte at skifte spor, da hun kom til Danmark og startede på en dansk musikhøjskole. Hun blev dog hurtigt klar over, at den danske kultur var noget anderledes fra den polske og søgte hurtigt væk fra højskolen igen. På trods af det kulturchok Janina oplevede i hendes første år i Danmark, har hun haft forholdsvis nemt ved at tilpasse sig. Janina fortæller, at hendes største udfordring ved at flytte til Danmark har været at lære det danske sprog. Det danske sprog er meget langt fra det polske sprog og især den danske udtale har taget lang tid for hende at lære. Det var dog en helt anden udfordring Janina henvendte sig med, da hun tilbage i september 2020 ringede til Den Frie Rådgivning. Janina er værge for sin søn, Daniel, som er dansk statsborger. Daniels kæreste og deres fælles barn er bosiddende i Polen og derfor ville Daniel gerne flytte dertil, så han kunne blive genforenet med sin familie. Det har dog været voldsomt svært for Janina og Daniel og finde ud af, hvilke ting man skal være opmærksom på, når man flytter fra ét land til et andet.



Janina er en bruger, der altid møder forberedt op til rådgivningen. Hun har på forhånd altid undersøgt de problematikker, hun skal have hjælp med at løse og har oftest kunne fortælle vores rådgivere, hvilke ansøgningskemaer, hun skulle have udfyldt. Det er især udfyldningen af disse og kommunikation med de offentlige myndigheder, der har været en udfordring for hende, og hvor hun har haft brug for Den Frie Rådgivnings hjælp. Inden Janina fandt frem til Den Frie Rådgivning følte hun, at hun stod meget alene, og at det havde været svært at finde hoved og hale i sagen. Janina har i fællesskab med rådgiverne fra Åben Rådgivning fået et større overblik over sin søns sag og fundet ud af, hvordan Daniel kan etablere sig i Polen med samme muligheder, som han har haft i Danmark. Janina beskriver Den Frie Rådgivnings frivillige som professionelle, hjælpsomme og positive.

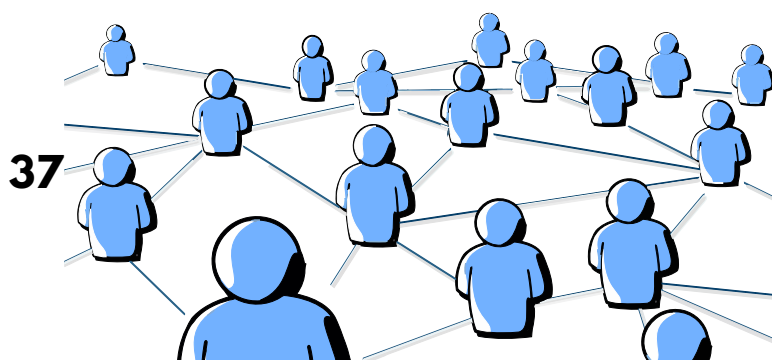
Janina har i fællesskab med rådgiverne fra Åben Rådgivning fået et større overblik over sin søns sag og fundet ud af, hvordan Daniel kan etablere sig i Polen med samme muligheder, som han har haft i Danmark. Janina beskriver Den Frie Rådgivnings frivillige som professionelle, hjælpsomme og positive.

Det danske system kan være svært at forstå, uanset baggrund

Janina er et godt eksempel på, hvor svært det kan være at navigere i det danske system, selvom at man er dansk statsborger og taler godt dansk. Det er ikke nødvendigvis sprogbarrierer, manglende forståelse eller motivation, der er årsagen til, at man har brug for hjælp. Nogen gange kan man bare risikere at havne i en situation, hvor man ikke længere selv kan overskue den. Janina har i hele sagens forløb været meget opsøgende, men har ofte følt, at hun er blevet mødt af en mur, når hun har forsøgt at kontakte diverse instanser på egen hånd. Hun synes, at den hjælp hun har fået hos Den Frie Rådgivning har været god, og udtaler følgende: "Det er pragtfuldt at få hjælp, når man ikke selv føler, at man kan komme videre med sin sag. Jeg kan ringe frem og tilbage hele dagen, hvis jeg forsøger at gøre det selv og alligevel ender jeg oftest, hvor jeg startede".

Janina var ikke "bare" endnu en bruger i rækken. Der er især én frivillig fra Åben Rådgivning, der har hjulpet Janina. Kadir har siddet i rådgivningen sammen med Janina af flere omgange, hvor de i fællesskab har undersøgt sagen. Kadir udtaler følgende om sagen: "Første gang jeg mødte Janina var i starten af november 2020.

Hun kom til os, fordi hun ikke kunne overskue sin situation. Hun havde mange spørgsmål, som jeg hjalp hende med at få afklaring på. Det omhandlede - i grove træk - det danske pensionssystem. Dette var ikke en almindelig sag idet Janina kom hos mig flere gange, hvilket førte til, at jeg fik et bedre indblik i hendes livssituation, men også en bedre relation til Janina, da jeg lærte hende at kende, og på den måde var hun ikke bare "endnu en i rækken", selvom 2 sager aldrig er ens. Janinas sag lærte mig meget om det danske pensionssystem, dets opbygning og de muligheder, der er for at tage pension med til udlandet, men også de begrænsninger der er. Jeg er en meget nysgerrig person og brugte derfor lidt tid på at forstå pensionssystemet, da der er mange borgere, der har spørgsmål omkring netop dette emne. I Åben Rådgivning videndeler vi meget og derfor har denne viden også været til gavn for andre frivillige. Jeg har i løbet af hele sagens proces modtaget hjælp af mine kolleger og de andre frivillige i Åben Rådgivning, derfor har jeg aldrig følt mig alene, når jeg har siddet med Janinas sag. Jeg fik et rigtig godt indblik i en Janinas livssituation, og iblandt håbløsheden og frustrationerne så jeg håbet: Janina, der var mødt op. Der er nemlig ikke alle, der formår at møde op hos os. Dette viste mig, at Janina ikke havde givet op, hvilket var - og er - min drivkraft for at gøre alt, hvad jeg kan for at få afklaring på Janinas og alle andre brugeres situation og forhåbentligt være med til at løse deres udfordringer".



AKTIVITETER I DEN FRIE RÅDGIVNING 2020

- 21.02.20 Oplæg på Ergoterapeutuddannelsen om frivilligt arbejde
- 04.03.20 Introduktionskursus for nye frivillige
- 18.06.20 Generalforsamling
- 24.08.20 Deltagelse i integrationsnetværket
- 04.11.20 Online fyraftensmøde, oplæg fra indvandre medicinsk klinik
- 02.12.20 Supervision afholdt af Ziggye Mai Vesterlund

Ud af huset-arrangementer

- 29-01-2020 Uddannelsesbasen
- 19-02-2020 Uddannelsesbasen
- 03-03-2020 Karrieremesse UCL
- 09-03-2020 Jasmin-Projektet
- 24-09-2020 Oplæg for Væksthuset
- 26-10-2020 Jasmin-Projektet
- 28-10-2020 Uddannelsesbasen
- 24-11-2020 Jasmin-Projektet workshop
- 25-11-2020 Uddannelsesbasen
- 23-11-2020 Svendborg Kommune

MEDARBEJDERE PÅ KONTORET 2020



KOORDINATORER



Ida

Projektkoordinator
(Barsel)



Sara

Daglig koordinator



Arif

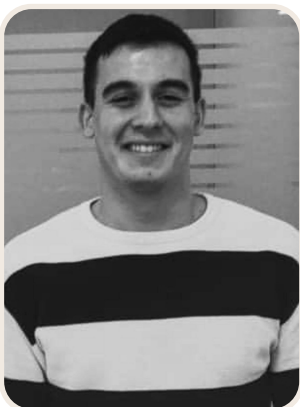
Projektmedarbejder



Kirstine

Projektkoordinator

PRAKTIKANTER 2020



Harun

Screeenerpraktikant



Jess

Kommunikationspraktikant



Louise

Screeenerpraktikant



Maiken

Kommunikationspraktikant

ET KIG IND I 2021



Af Anette Jessen Juhler
Formand

2021 har allerede nu kunne byde på store forandringer i foreningen. I 2020 var vi heldige at kunne ansætte endnu en medarbejder, hvilket betyder, at vi kun har tre ansatte i foreningen. Det har medført en større omstrukturering af medarbejdersammensætningen på kontoret. Vi har derfor valgt at have en daglig koordinator og to projektmedarbejdere; en til hver rådgivningsaktivitet. Kirstine Busk Folkmann er derfor blevet ansat som foreningens daglige koordinator, hvor hun har den overordnede koordinerende rolle, betjening af bestyrelsen og at der bliver søgt fondsmidler til foreningen. Arif Salam fortsætter som medarbejder i PROP, hvor han skal stå for den daglige drift af PROP, og skal sørge for de frivillige, rådgivningsforløb og koordinering af vagtplan. Som medarbejder i Åben Rådgivning kan vi byde Javeenan Jeyasothinayagam velkommen. Javeenan skal stå for den daglige drift af Åben Rådgivning, og så skal han stå for koordinering af rådgivningen, som de frivillige og brugerne.

Måden hvorpå vi tilbyder rådgivning vil i 2021 blive udvidet. Som I måske har lagt mærke til, er flere frivillige gået live på Facebook, hvor man kan stille spørgsmål til dagens emne. Vi har snakket om forskellige rådgivningsmuligheder, og så længe vi ikke kan rådgive fysisk, skal vi finde andre måder, så vi sikrer, at vores brugere kan få den nødvendige hjælp. Men vi glæder os til igen at kunne byde rigtig velkommen.

Et stort fokusområde i 2021 vil være kvalitetssikring af vores to rådgivningsindsatser; PROP og Åben Rådgivning. Som en del af vores medlemskab af brancheforeningen Den Nationale Vidensfunktion for frivillig og vederlagsfri økonomi- og gældsrådgivning, har vi efteråret 2020 allerede haft øget fokus på kvalitetssikring af PROP. Det arbejde fortsætter i 2021, hvor vi vil arbejde med en samlet kvalitetssikring af vores arbejde i foreningen. Vi ved at vi allerede tilbyder rådgivning af en høj kvalitet, men med et øget fokus i 2021 ønsker vi, at undersøge om der er ting, vi kan gøre anderledes eller bedre. Vi vil, blandt andet kigge på vores oplærings- og uddannelsesforløb for vores frivillige, på hvordan vi i hverdagen arbejder med vores faglighed og så vil vi undersøge, om vi kan blive bedre til at evaluere og dokumentere effekten af vores arbejde.

I 2020 skulle vi i bestyrelsen arbejde med vores mission, vision og værdier – og derigennem arbejde med langsigtede strategier for foreningen, der nu kan se tre år ud i fremtiden i stedet for 1 år, som vi altid før har kunne. Vi har kradset i overfladen i 2020, så dette arbejde fortsætter når vi kan sætte en fysisk bestyrelsesdag i kalenderen. 2021 bliver uden tvivl et år med forandringer i Den Frie Rådgivning – Vi kan ikke vente!

Med de ord vil jeg på vegne af Den Frie Rådgivning sige tusind tak for 2020 og vi glæder os til 2021 sammen med alle jer.



Arif

Projektmedarbejder i PROP
2021



Kirstine

Daglig koordinator
2021



Javeenan

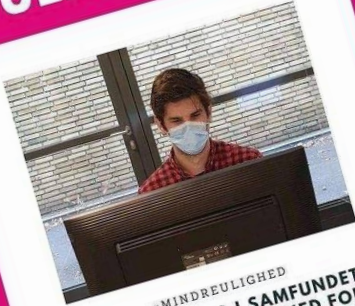
Projektmedarbejder i Åben Rådgivning
2021





Den Frie Rådgivning

10 MINDRE ULIGHED



#MINDREULIGHED
"MINDRE ULIGHED I SAMFUNDET ER LIG MED STØRRE MULIGHED FOR AT TAGE ANSVAR FOR EGET LIV OG DERMED FÅ FLERE 'DET GODE LIV'" - KADIR

17 PARTNERSKABER FOR HANDLING



#PARTNERSKABERFORHANDLING
UNG ODENSE & DEN FRIE RÅDGIVNING

MINDRE ULIGHED



#MINDREULIGHED
"ULIGHED KAN VÆRE MANGE TING. DET DER ISER KAN GØRE ULIGHED TIL ET GLOBALT FÆNOMEN ER DEN SOCIALE ULIGHED, SOM ER FORSKELLEN I DE LEVEVILKÅR MENNESKER HAR." - SHOKOFA

17 PARTNERSKABER FOR HANDLING



#PARTNERSKABERFORHANDLING
UCL PÅ BESØG HOS DEN FRIE RÅDGIVNING

10 MINDRE ULIGHED



#MINDREULIGHED
"ALLE HAR DE SAMME MULIGHEDER I EN UTOPISK VERDEN - SÅ VORES JOB I DEN FRIE RÅDGIVNING ER AT LØFTE DEM, DER IKKE HAR DE SAMME MULIGHEDER SOM ANDRE" - PHILIP