



ÅRSRAPPORT 2021

FORBRUGERRÅDET TÆNK



ØKONOMI- OG
GÆLDSRÅDGIVNING

Økonomi- og gældsrådgivning

– en vigtig brik i en helhedsorienteret socialøkonomisk indsats

Forbrugerrådet Tænk arbejder for at skabe et forbrug i balance, og for at forbrugerne skal kunne træffe et trygt valg.

Derfor arbejder vi også for et ansvarligt lånemarked og driver økonomi- og gældsrådgivning i 7 rådgivningscentre rundt om i landet. Vi har også andre former for rådgivning end den fysiske, og særligt vores onlinerådgivning har vist sit værd under de seneste års periodiske nedlukninger af samfundet.

Økonomisk mistrivsel og gældsproblemer fylder rigtig meget i hverdagen for gældsatte danskere, som har mistet overblikket over deres økonomi. Og problemerne med økonomi kommer desværre ikke alene. Vores dokumentation viser, at det ofte er negative livsbegivenheder som pludselig arbejdsløshed, sygdom eller brud i familien, der er udløsende faktorer, når gælden bliver uoverskuelig og uoverkommelig, og at mistrivsel også ofte følger med.

Der er desværre et stigende behov for økonomisk rådgivning til forbrugere i alle aldre. På trods af næsten 4 måneders nedlukning i rådgivningerne i 2021, afsluttede vi 2.780 rådgivningsforløb – rekord mange siden vores gældsrådgivning tog sin begyndelse i 2010. Og de stigende forbruger- og energipriser, høj inflation og negativ reallønsudvikling samt fornyet fokus på inddrivelse af gæld til det offentlige, betyder, at vi forventer, at endnu flere borgere vil efterspørge vores uvildige rådgivning i fremtiden.

En stor hyldest skal der derfor lyde til vores mere

end 120 fagligt kompetente og engagerede frivillige, som hver uge lægger mange timer som rådgiver eller koordinator. Frivilligheden kan noget helt særligt og næstekærligt, og jeg bliver både stolt og glad, når jeg hører om borgernes taknemmelighed for at blive mødt med både høj faglighed, nærvær og ligeværdighed i rådgivningerne.

I august måned bidrog vores frivillige med viden om effekterne af den indførte kviklånsløst på et velbesøgt seminar om kviklån og den nye lovgivning. De frivilliges bidrag kvalificerede seminariet med uvurderlig praksisviden.

Vi har løbende udvidet vores indsats ved at lave skræddersyede, lokale og fokuserede samarbejder rundt om alle rådgivningscentre, der styrker arbejdet om en varig løsning for gældsramte. Vi har fx udvidet samarbejdet med regionernes tilbud til unge med psykiske udfordringer, OPUS, så vores frivillige nu også tager ud til psykisk sårbare unge og rådgiver dem i trygge kendte rammer flere steder i landet.

Vores tværgående samarbejder med bl.a. kommuner og boligselskaber hjælper også med at opspore behovet for rådgivning og styrker vores indsats i forhold til at motivere udsatte forbrugere til at opsøge økonomi- og gældsrådgivningen.

Forbrugerrådet Tænk har været med til at etablere den nyoprettede Vidensfunktion for vederlagsfri og frivillig økonomi- og gældsrådgivning i Danmark. Vi lægger hus til indsatsen og er repræsenteret i dens bestyrelse. Vi vægter særligt Vidensfunktionens arbejde med kvalitet og dokumentation, da en rådgivning på et højt fagligt niveau er afgørende for indsatsens effekt. Vi ser derfor frem til at påbegynde akkreditering i den kvalitetsmodel, som Vidensfunktionen udvikler sammen med RådgivningsDanmark i 2022.

Det er vores håb, at man fra politisk side vil anerkende den kvalificerede frivillighed og sikre et varigt økonomisk grundlag for både drift og udvikling af rådgivningerne, så den frivillige økonomi- og gældsrådgivning også fremadrettet kan bidrage til en helhedsorienteret social indsats for udsatte i Danmark. Det er der brug for, og samfundsøkonomisk betaler det sig - alternativet koster nemlig meget mere.



Anja Phillip

Formand for Forbrugerrådet Tænk

Indhold

Stabilitet og voksevæk	4
2021 Påvirket af coronapandemien	8
Gennemførte rådgivningsforløb	10
Rådgivning giver handlekraft	11
Borgere med økonomi- og gældsproblemer	12
Kvalitet af rådgivningen	15
Frivillige fortæller	17
En helhedsorienteret indsats kræver samarbejde	18

Stabilitet og vokseværk i Økonomi- og Gældsrådgivningen

Forbrugerrådet Tænks Økonomi- og Gældsrådgivning har i 2022 ydet rådgivning til socialt udsatte borgere i 12 år. Siden 2010 har fagligt kompetente og engagerede frivillige stået klar til at hjælpe borgere med at få styr på deres privatøkonomi og gældsproblemer. Gennem de seneste 12 år har vi gennemført mere

end 27.000 rådgivningsforløb for borgere med økonomi- og gældsproblemer. Et antal rådgivninger, der vidner om, at der fortsat er et rigtig stort behov for fortrolig, uvildig og gratis økonomi- og gældsrådgivning til socialt udsatte borgere i Danmark.

Vi er vokset undervejs

Da Forbrugerrådet Tænks Økonomi- og Gældsrådgivning åbnede i 2010 var det med fire rådgivningscentre med personlig rådgivning i henholdsvis København, Aalborg, Odense og Esbjerg samt en landsdækkende telefonrådgivning.

På grund af stor efterspørgsel valgte vi at åbne flere rådgivningscentre med personlig rådgivning rundt om i landet. I januar 2013 åbnede rådgivningscenteret i Nykøbing Falster, siden fulgte rådgivningscenteret i Ringsted i

marts 2015 og senest åbnede et rådgivningscenter i Kolding i oktober 2017. Nu er efterspørgslen igen stigende post corona, og hvis vi havde ressourcer til det, ville vi udvide yderligere geografisk.

En bevilling fra Østifterne i 2020 gjorde det muligt

at starte en online rådgivning, da coronaen ændrede alles hverdag. Det har vist sig at have mange fordele, udover at man ikke behøves at mødes fysisk. Vi kan nå borgerne, som måske ellers ikke ville få rådgivning grundet geografiske afstande, social angst eller bare for at spare transporten. Vores online rådgivning vidner om, at der er et stort behov for rådgivning i mange områder, hvor der i dag ikke er rådgivning beliggende.

Status er i dag syv rådgivningscentre med personlig rådgivning, en landsdækkende telefon- og mailrådgivning, som har åbent fire dage om ugen samt en online rådgivning.

Rådgiverne stiller deres faglige kompetencer og tid til rådighed og hjælper borgerne med at få skabt et overblik over deres økonomi. De frivillige møder borgerne fordomsfrit og giver dem uvildig rådgivning. Kvaliteten af denne rådgivning afspejles bl.a. i, at 85% af borgerne i deres evaluering udtrykker, at de er meget tilfredse eller tilfredse med den rådgivning, de har modtaget.

Nye aktiviteter og fokus på kvalitet

De første år, rådgivningen fungerede, var fokus på at opbygge et solidt fundament for rådgivningen og sikre den daglige drift. Med coronapandemien på hæld har fokus været på både genaktivering af samarbejdspartnere og indgåelse af nye samarbejder med partnere med borgere, der har brug for økonomi- og gældsrådgivning. De gensidige forpligtende samarbejder kommer selvfølgelig den enkelte borger til gode i rådgivningerne.

I januar 2022 var 171.870 borgere registreret som dårlige betalere i RKI-registeret¹, hvilket svarer til 2,96% af den danske befolkning. Tallet er faldende for otte år i træk. Det er en positiv tendens, ikke kun for den enkelte borger, men også for samfundet som helhed. Men med udsigt til højere renter, inflation og stigende priser på alt fra el til fødevarer, bør danskerne dog for-

berede sig på en anderledes økonomisk hverdag. Vi ser fortsat et stigende antal borgere, som henvender sig for at få økonomi- og gældsrådgivning, fordi de har behov for hjælp til at få skabt ro og overblik omkring deres økonomiske situation.

Onlinerådgivningen

Præcis som i 2020 bød 2021 ligeledes på coronanedlukning en del af året. Det medførte et akut behov for at udvide onlinerådgivningen, da efterspørgslen fra borgerne fortsat var høj. Vi oplevede stor opbakning fra rådgivere rundt i landet, og mange havde mod på at tilbyde rådgivning til borgerne online. Alle interesserede rådgivere blev oplært i at yde online rådgivning, så behovet fra borgerne kunne indfries med succes.

Konceptet er løbende blevet udviklet, og der er udviklet online ERFA-møder, hvor rådgivere sparrer med hinanden om erfaringerne med online rådgivning. Vi har kunnet konstatere, at online rådgivning ikke udgjorde en begrænsning ift. hvor komplekse sager, der kunne rådgives i, fx komplekse ansøgningsprocesser som gældssanering. Henover andet halvår af 2021, hvor samfundet igen var åbnet, har vi kunne konstatere, at efterspørgslen på onlinerådgivning fortsat er høj, og vi forventer, at denne rådgivningstype bliver ved med at være populær. Flere samarbejdspartnere efterspørger netop online rådgivning til deres borgere.

Ungeundersøgelse 2021

Forbrugerrådet Tænk lavede i 2021 to ungeundersøgelser. Resultaterne viser bl.a., at hver sjette ung (16%) benytter sig af afbetalingsordninger, mens det gælder mere end hver tredje (38%) ung med betalingsproblemer. Undersøgelsen viser, at 16% af unge forbrugere inden for det seneste år har købt en vare og udskudt betalingen. Blandt unge, der allerede har betalingsproblemer, er det 38%, der har benyttet sig



De to rådgivere har simpelthen været så behagelige og givet kyndig rådgivning. Jeg var aldrig - som i aldrig - kommet så "hurtig" ned i gæld som det er sket med deres plan for mig og min økonomi. De skal have den største tak. Jeg er meget taknemmelig og er tættere på mål, end jeg nogensinde har været.

Anonym borger efter endt rådgivning

af denne lånemetode. Blandt unge med betalingsproblemer er det hele 56%, der fortryder handlingen.

En betydelig andel af unge med betalingsproblemer har et forbrugslån (33%). Til sammenligning gælder dette kun for 7% af unge uden betalingsproblemer. Samtidig er det at have et forbrugslån forbundet med skam hos mange. En tredjedel af alle unge og halvdelen af unge med betalingsproblemer oplyser, at de ikke ville sige det til nogen, hvis de optog et online forbrugslån.

Dermed cementerer undersøgelsen vigtigheden af den tidlige indsats, som Forbrugerrådet Tænks Økonomi- og Gældsrådgivning også fokuserer på - i kombination med de øvrige indsatser.

Vores frivillige blev præsenteret for ungeundersøgelsens vigtigste konklusioner, og de blev, sammen med betydningen af finansiel social arv og vigtigheden af den tidlige forebyggende indsats, diskuteret på årsseminaret i november 2021. Vigtigheden af tidlig indsats blev i den grad bakket op af de frivillige.

Note

¹Dårlige betalere med misligholdt gæld til enten private virksomheder eller offentlige myndigheder kan efter specifikke regler registreres i RKI-registeret, der administreres af firmaet Experian. Den samme person kan være registreret med adskillige gældsposter. Den enkelte gældspost slettes efter 5 år eller før, hvis gælden er betalt.



1 ud af **4** fortryder, når de har udskudt betalingen af en vare

En tidlig, forebyggende indsats er fortsat vigtig

Siden 2014 har Forbrugerrådet Tænk samarbejdet med TrygFonden om en tidligere, forebyggende indsats rettet mod unge voksne i partnerskabet Plus på kontoen. Plus på kontoen har stået bag en række ungerettede kampagnetiltag. Formålet har været at bryde tabuet omkring at tale åbent om sin økonomi og få flere unge til at række ud og søge hjælp, før problemerne vokser dem over hovedet.

Der er et stort potentiale i en opsøgende, udgående og forebyggende indsats, rettet mod unge og andre borgere, hvis økonomi- og gældsproblemer endnu ikke er blevet tunge og uoverskuelige. Derfor har vi haft et målrettet fokus på at udvikle Økonomi- og Gældsrådgivningens forebyggende elementer for at hjælpe flere på et tidligere tidspunkt, hvor handlemulighederne er større, og hvor de økonomiske og trivselsmæssige følgevirkninger endnu ikke har fået overtaget. Der er et særligt fokus på unge og psykisk sårbare, som vi er i gang med at udvikle særlige forebyggende indsatser og workshops til. Derudover har vi fokus på at rådgive om vedvarende adfærdsændringer og en endnu mere forebyggende, helhedsorienteret tilgang skal i de kommende år udbredes til hele rådgivningen, på tværs af alder og problemstillinger.

OPUS, økonomisk rådgivning af sårbare borgere

Med en særlig bevilling fra Socialstyrelsen blev et arbejde sat i gang med at udvikle nye, forebyggende workshops til psykisk sårbare unge i behandlingstilbuddet OPUS i regi af Regionerne. Psykisk sårbare unge, hvis indtægtsgrundlag kan være mere omskifteligt end øvrige unge, har særligt stor glæde af at tale med andre i lignende situationer om deres økonomi, og at få hjælp til at få styr på deres økonomiske fundament. Når der er styr på økonomien og det basale,

frigiver det ressourcer, som disse unge kan bruge på at stå mere fast på andre områder i deres liv.

Samtidig fortsætter vi den anden del af indsatsen i OPUS regi, nemlig de udgående og indgående rådgivninger af OPUS patienter ledsaget af en kontaktperson. Rådgivere i København rådgiver disse borgere på OPUS centrene på Amager, Østerbro, Nørrebro og Frederiksberg, derudover er der OPUS rådgivninger i Aalborg og Esbjerg, hvor aftalen er baseret på, at OPUS patienterne møder op i rådgivningen. Disse rådgivere er uddannet yderligere og har meldt sig frivilligt til også at yde denne form for rådgivning, så de kan håndtere de sårbare unge og har en bedre forståelse af deres situation, så rådgivningerne kan hjælpe de unge bedst muligt.

Vi har i 2020 startet udviklingen af hjælperedskaber, materialer og viden til unge- og uddannelsesvejledere på landets Forberedende Grunduddannelser (FGU). Indsatsen er finansieret af TrygFonden, men spiller tæt sammen med Økonomi- og Gældsrådgivningens ambition om at knytte de lokale rådgivningscentre og lokale rådgivere tættere til lokale samarbejdspartnere fx ungdomsuddannelserne.

Gældsproblemer går i arv

"Hvis dine forældre har været i betalingsvanskeligheder, vil du med en vis sandsynlighed også komme det selv".

Søren Leth-Petersens forskning viser, at forældres økonomiske adfærd overføres til deres børn i en grad, så man kan tale om finansiel social arv. Tilbøjeligheden til gældsmisligholdelse for 30-årige, hvis forældre har haft gældsproblemer, er 23%, mens tilbøjeligheden er 5% for dem, hvis forældre ikke har registreret gældsmisligholdelse. Ifølge studiet skyldes overførslen af gældsproblemer mellem generationer ikke udefrakommende økonomiske 'chok', men derimod borgeres grad af "økonomisk tålmodighed". Det er en personlig egenskab, der forudsiger folks op-

sparingsadfærd og risikovillighed, og studiet viser, at det hovedsageligt er denne adfærd og personlige egenskab, som fører til den finansielle sociale arv i gældsproblemer.

Det understreger vigtigheden af tidlige forebyggende indsatser målrettet unge, når det gælder at bekæmpe økonomi- og gældsproblemer. Sådanne tidlige, forebyggende indsatser varetager Forbrugerrådet Tænk i projekterne Plus På Kontoen og OPUS. Det er vigtigt, at netop disse indsatser fortsat prioriteres højt, særligt i et langsigtet samfundsmæssigt perspektiv.

Udvikling af Økonomi- og Gældsrådgivningen

Håndtering af privatøkonomi er et delelement i håndteringen af borgerens samlede udfordringer. Tryghed og ro omkring økonomien og de basale behov, som tag over hovedet, er en forudsætning for at kunne mestre livet og håndtere andre udfordringer, fx at fastholde en uddannelse eller opnå beskæftigelse. Derfor er det vigtigt systematisk at indtænke det i den sociale indsats, i nye større sociale initiativer, både offentlige som private.

Vi er allerede i gang, men der er behov for, at vi fortsætter med at udvikle vores indsats. Vi skal kontinuerligt tilpasse rådgivningsindsatsen til andre sociale indsatser. Brikken skal passe ind i puslespillet, og det kræver gensidigt forpligtende samarbejde og et fokus på en tidlig forebyggende indsats. I dette arbejde vil vi have særligt fokus på familier og forsørgere med gældsproblemer, da det er dokumenteret, at den finansielle sociale arv er massiv, når det drejer sig om gældsproblemer. Samtidigt ønsker vi at styrke vores indsats rettet mod psykisk sårbare borgere. Endelig er et særligt fokus fortsat at få fat i de unge tidligt, før deres økonomiproblemer bliver til deciderede gældsproblemer og har negative konsekvenser langt ind i voksenlivet.

Samarbejdet i Vidensfunktionen

Vidensfunktionen blev etableret som en forening med 15 medlemsorganisationer i efteråret 2020. I 2021 kom arbejdet for alvor i gang med opstart af sekretariatet, som er huset af Forbrugerrådet Tænk. Forbrugerrådet Tænks rådgivning er et af de 15 medlemmer og har en plads i Vidensfunktionens bestyrelse.

I sommeren 2021 blev der gennemført en afdækning af de 15 rådgivningstilbuds arbejde med Kvalitetsmodellen. Den viste et ønske om opdatering af Kvalitetsmodellen og mulighed for akkreditering af rådgivningerne. Der blev derfor indledt et samarbejde med RådgivningsDanmark med henblik på akkreditering.

I efteråret 2021 blev Vidensfunktionens anden generalforsamling afholdt og i forlængelse heraf et temaseminar, der satte fokus på finansiel social arv, konsekvenserne for individ og samfund og mulige løsninger. Temaseminaret blev en lærerig dag med mere end 60 deltagere fra medlemsorganisationerne, øvrige økonomi- og gældsrådgivninger, myndigheder, kreditorer, fonde og forskere. Seminaret gav også mulighed for erfaringsudveksling og netværksdannelse.

I december 2021 blev websitet www.vidensfunktionen.dk lanceret. Udover at være samlingspunkt for medlemmerne er formålet at udbrede viden på økonomi- og gældsområdet i bredere forstand ved at dele den nyeste forskning, samt aktiviteter og nyheder på området. Derudover er alle Vidensfunktionens rådgivningstilbud blevet sat på landkortet på vidensfunktionen.dk, så der nemt kan dannes et overblik over de landsdækkende muligheder for økonomi- og gældsrådgivning, ud fra geografi, målgruppe og format samt hvor mange rådgivninger, der også tilbyder telefonisk og online rådgivning, udover den fysiske.

2021 påvirket af coronapandemien



At være frivillig giver mig generelt en følelse af at være en del af et fællesskab og på en mission for at gøre noget godt for andre. Det giver mig læring, personlig udvikling og en tilfredsstillende oplevelse at kunne hjælpe andre mennesker – det er en virkelig rar følelse. Samtidig udvikler man sine medmenneskelige kompetencer, da man som koordinator møder mange forskellige mennesker, og det er dejligt.

Elle, 28 år

Ph.d. studerende, frivillig koordinator i Odense

I 2021 har vi modtaget 3.257 henvendelser fra borgere med økonomi- og gældsproblemer og gennemført i alt 2.780 rådgivningsforløb.

Ligesom resten af samfundet blev vores rådgivning også påvirket af corona. Vi måtte lukke vores syv fysiske rådgivningscentre ned i fire måneder i starten af året. Dette har betydet, at vi har gennemført færre personlige rådgivningsforløb. Alligevel er det i år lykket at afslutte 1.082 personlige rådgivningsforløb i vores syv fysiske rådgivningscentre.

I 2021 blev der gennemført 893 rådgivningsforløb gennem vores telefonrådgivning. Samtidigt gennemførte vi 334 rådgivningsforløb gennem vores mailrådgivning. Ligeledes er der gennemført 471 rådgivningsforløb i vores online rådgivning.

Rådgivningsmetoden tager afsæt i den enkelte borgers situation

I rådgivningen skabes et overblik over borgerens økonomiske situation. I budgetlægningen er der fokus på, at indtægter og udgifter følges ad, så der er råd til at holde en almindelig husholdning med udgifter til bolig, mad og medicin.

Herefter ses på gælden, hvor det vurderes, hvordan kreditorerne bedst håndteres. Da det er svært at ændre vaner og adfærd, er der i hele forløbet fokus på at give borgeren værktøjer og motivation til at kunne opretholde overblik og stabilitet i deres økonomi på længere sigt. I sidste ende handler rådgivningen om at øge borgerens økonomiske tryk og trivsel, så borgerne kan fokusere på andre udfordringer, fx at fastholde fokus på uddannelse, søge beskæftigelse eller blive raske.

Rådgivningen giver overblik og overskud

Vi ved, at det at have økonomi- og gældsproblemer har alvorlige følgevirkninger for den enkelte. Studier fra en række lande viser en klar sammenhæng mellem overgældssætning og dårligt fysisk og psykisk helbred samt social og samfundsmæssig marginalisering². Undersøgelsen "Økonomisk mistrivsel blandt voksne unge", som Forbrugerrådet Tænk har udarbejdet i samarbejde med TrykFonden, viser samtidigt, hvordan unge, der slås med gentagne betalingsproblemer, også slås med helbredsproblemer, sociale og materielle savn, mistrivsel og bekymringer³. Dette billede afspejles hos de borgere, vi møder i rådgivningen uanset alder. De kæmper ofte med andre udfordringer end dårlig økonomi og gæld.

Rådgivningen giver borgerne overblik over deres økonomi og fornyet motivation til at tage styring over deres økonomi fremadrettet. I vores evaluering svarer 81% af borgerne, at de oplever det som en lettelse at få taget hul på deres økonomiske problemer. Derudover føler 80% af borgerne sig i høj grad eller nogen grad motiveret til at tage styring over deres økonomi. På samme måde angiver 79% af borgerne, at rådgivningen i høj grad eller nogen grad har været medvirkende til, at de efterfølgende bedre kan overskue deres hverdag⁴.

Det genvundne overblik og stabilitet omkring borgerens økonomi betyder, at de kan koncentrere sig om andre udfordringer. Den uvildige økonomi- og gældsrådgivning er således ofte en brik i et større puslespil om at komme tilbage på sporet og genvinde sin personlige handlekraft. Dette kommer bl.a. til udtryk ved, at halvdelen af de borgere, der har modtaget rådgivning, angiver, at de efterfølgende har fået mere overskud til at søge arbejde/påbegynde uddannelse eller håndtere deres nuværende arbejde eller uddannelse⁵.

Overblik

- Borgerens faste indtægter og udgifter kortlægges, herunder den sociale og beskæftigelsesmæssige situation
- Borgerens gæld kortlægges
- Status på boligsituation
- Evt. indkaldelser til Fogedretten
- Henvielse til andre organisationer eller kommune

Budget

- Budgetlægning
- Fokus på, om borgeren modtager relevante tilskud, fx boligtilskud og muligheden for at søge enkeltydelser
- Udregning af betalingsevne

Håndtering af kreditorer

- Kontakt og eventuel forhandling med kreditorer
- Afklaring af mulighed for gældssanering

Noter

² Ahlstrom & Edstrom, Riksrevisionen 2015, Statens Offentlige Utredninger 2013.

³ Forbrugerrådet Tænk og TrykFonden 2018.

⁴ Data kommer fra vores borgerevaluering.

⁵ Borgere, der har svaret 'ikke relevant', er blevet frasorteret. Der kan bl.a. være tale om pensionister, førtidspensionister, og studerende mv., hvor det ikke er relevant at svare på spørgsmålet.

Gennemførte rådgivningsforløb i 2021

RÅDGIVNINGSFORLØB I ALT

Personlig rådgivning:	1.082
Online rådgivning:	471
Telefonrådgivning:	893
Mailrådgivning:	334
Samlet antal rådgivningsforløb:	2.780

AALBORG

Personlig rådgivning: 50
Frivillige i rådgivningen: 8

KOLDING

Personlig rådgivning: 93
Frivillige i rådgivningen: 8

ESBBJERG

Personlig rådgivning: 81
Frivillige i rådgivningen: 10

ODENSE

Personlig rådgivning: 71
Frivillige i rådgivningen: 6

KØBENHAVN

Personlig rådgivning: 635
Frivillige i rådgivningen: 65

RINGSTED

Personlig rådgivning: 95
Frivillige i rådgivningen: 6

NYKØBING FALSTER

Personlig rådgivning: 43
Frivillige i rådgivningen: 4



8 ud af **10** borgere føler sig i høj grad eller nogen grad motiveret til at tage styring over deres økonomi efter endt rådgivning

Rådgivning giver handlekraft

Citater fra borgere om deres oplevelse af rådgivningsforløb

“ Super kompetent rådgivning. Har indgivet ansøgning om gældssanering - det havde jeg ikke gjort, hvis jeg ikke havde fået hjælp dels pr. telefon og dels online. Virkelig hurtig hjælp og super kompetent rådgivning.

“ Super venlig vejledning. Nåede bedre i mål end jeg havde forestillet mig. Har allerede kunnet navigere i nye udfordringer selv.

“ Jeg har været igennem et langt forløb og har fået støtte til at forstå og se løsninger. Det har været en hjælp i min hverdag og har hjulpet mig til at se lysere på livet og se at alt ikke handlede om økonomi og en uoverskuelig livssituation.

“ Det har været en stor hjælp for mig, at nogen “tog mig ved hånden”. Det har også været med til at gøre en stor forskel for min søn. Forstået på den måde, at han fik en mor der ikke var stresset og deprimeret. Gældsrådgiveren fik mig til at forstå, at der er en løsning, og livet går videre.

“ Det var yderst relevant og meget værdifuld rådgivning. Overblik i en uoverskuelig situation og brugbare, konkrete råd. Derudover var det enormt rart at blive set på med venlige øjne i en skamfuld situation, hvilket betød, at jeg kunne løfte mig selv ud af magtesløshed og begynde skridt for skridt hen i mod herredømme over egen økonomi. Tak for jer.

Borgere i rådgivningen

Nedenfor findes baggrundsstatistik om de borgere, der har modtaget rådgivning i Forbrugerrådet Tænks Økonomi- og Gældsrådgivning i 2021. De gældsramte borgere er i alle aldre, fra de unge mellem 18-30 år op til borgere i alderen 70+ år. Men flertallet af dem, der henvender sig med økonomi- og gældsproblemer, befinder sig midt i livet. Det er især borgere med korte uddannelser, der søger hjælp. Størstedelen af borgerne er alene, og mere end halvdelen af borgerne bor i lejebolig.

I knap en tredjedel af rådgivningsforløbene er der tale om borgere, som har et eller flere hjemmeboende børn under 18 år. Vi ser også generelt flere børnefamilier i rådgivningerne. Oftest skylder borgerne penge til flere kreditorer, men som det fremgår af tabel 6, er det banker, finansieringsselskaber (herunder forbrugslån) og det offentlige, der er borgernes primære kreditorer⁶.

Gældsproblemer er komplekse og kan opstå på baggrund af mange forskellige årsager, som ofte er sammenhængende. I tabel 4 ses de mest hyppige udløsende årsager til gældsproblemer, som de frivillige rådgivere oplever i rådgivningen. Det er bl.a. brud i familien, arbejdsløshed og sygdom, mens optagelse af lån selvfølgelig også er en udløsende årsag for mange af de gældsramte borgere.

Konsekvenserne af gældsproblemer er store og kan komme i mange former. I tabel 5 ses de relaterede problemer, som de frivillige gældsrådgivere vurderer, at de oftest møder i rådgivningen. Borgerne mister overblikket og opgiver derfor at tage styringen med økonomien. Konsekvenserne kan også være både fogedsager og tvangsauktioner. Gæld, sygdom og stress er tæt forbundne, og der er ofte flere samtidige problemer, hvilket gør det endnu sværere for borgeren at håndtere problemerne alene.

Tabel 1
Alder

Under 30 år

11%

30-39 år

21%

40-49 år 24%

23%

50-55 år

23%

60-69 år

15%

70+

7%

Tabel 2
Uddannelse

Folkeskole eller kortere

23%

Erhvervsfaglig uddannelse

35%

Gymnasial uddannelse

10%

Kort videregående (1-2 år)

9%

Mellemlang videregående (3-4 år)

16%

Lang videregående (5+ år)

7%

Tabel 3
Familieforhold

Enlig

51%

Gift eller samlevende med et eller flere hjemmeboende børn

21%

Enlig med et eller flere hjemmeboende børn

15%

Gift eller samlevende

13%

Tabel 4
Udløsende årsager

Arbejdsløshed

16%

Misbrug og ludomani

8%

Lønnedgang

13%

Restskat

12%

Brud i familien

20%

Sygdom

31%

Tabel 5
Konsekvenser

Fogedsag

13%

Opgivet at tage styringen

40%

Skilsmisse / opløsning af parforhold

4%

Stress / stressrelaterede symptomer

28%

Sygdom, herunder depression

15%

Tabel 6
Kreditorer

Det offentlige

33%

Banker

24%

Finansieringsselskaber

27%

Realkreditinstitutter

5%

Andre kreditorer

11%

Kvalitet i rådgivningen

Styregruppemøder

Forbrugerrådet Tænks Økonomi- og Gældsrådgivning har en landsdækkende styregruppe bestående af de centeransvarlige i rådgivningerne og medarbejdere fra sekretariatet.

Formålet med styregruppen er at sikre høj kvalitet og sammenhæng i rådgivningerne på tværs af landet og sikre, at rådgivningen udvikles i overensstemmelse med de udfordringer og behov, der opleves lokalt i rådgivningscentre samt at inddrage de frivillige selv i væsentlige beslutninger og vidensudveksling.

ERFA-møder, kurser og studieture

Som en positiv konsekvens af coronapandemien har vi alle tilegnet os nye kompetencer i forhold til at afholde og deltage onlinemøder, hvilket har gjort det lettere og mere fleksibelt at samle rådgivningerne på tværs af landet. Vi har udnyttet den mulighed og med stor succes afholdt både webinarer om specifikke emner bl.a. gældsrensning, kreditværdighedsvurdering mv., men også landsdækkende ERFA-møder.

Ved både webinarer og landsdækkende online ERFA-møder møder vi stor opbakning fra de frivillige, både i form af en høj deltagelse, men også ved at flere frivillige har sagt ja til at bidrage som oplægsholder eller som paneldeltager.

Enkelte rådgivninger har også nået post corona at være på inspirerende studieture, der er med til at kvalificere dem i deres arbejde i rådgivningen. Således har rådgivningen i Esbjerg været på besøg hos Familiens Hus i Esbjerg, hvor begge parter oplevede, at man kunne bruge hinanden fremadrettet.

Årsseminar

I november 2021 kunne vi efter halvandet års ventetid og udskydelse på grund af corona endelig samle vores frivillige rådgivere til et årsseminar med fysisk fremmøde, hvor der var lejlighed til at genopfriske relationer på tværs af centrene og dele viden og erfaringer. Programmet bestod af spændende oplæg, diskussioner og miniworkshops. Gældsstyrelsen gav en grundig indføring i reglerne for

inddrivelse af offentlig gæld og gældsrensning, der blev afviklet i miniworkshops med bl.a. inkassoselskabet Intrum samt Center for Ludomani. En ung, tidligere overgældsramt mand, fortalte sin historie om gæld, om ikke at turde åbne breve fra myndigheder og kreditorer og om betydningen af at komme fra et hjem, hvor økonomi ikke var noget, man talte om – med andre ord – den finansielle sociale arvs betydning.

Tidlig indsats

I 2021 har vi sat den tidlige forebyggende indsats på dagsordenen. De rådgivere, som i årene op til coronanedlukningen gennemførte uddannelsesbesøg, oplevede, hvordan økonomi kunne gøres til et emne, unge havde lyst til at tale om. De erfaringer vil vi bygge videre på i arbejdet med indsatsene i forhold til unge samt psykisk sårbare borgere i OPUS-regi. Samtidig vil vi fremadrettet i endnu højere grad arbejde med at udvikle og afprøve nye redskaber og metoder til anvendelse i vores almindelige rådgivningsforløb, så vi har fokus på adfændsændring og forebyggelse hos såvel borgere med lettere økonomiske problematikker som borgere med tunge og komplekse gældsproblemer.

Vidensfunktionen

Akkreditering hos RådgivningsDanmark

Der blev i 2021 indledt et samarbejde mellem Vidensfunktionen og RådgivningsDanmark om udvikling af en fælles kvalitetsmodel for økonomi- og gældsrådgivning. Alle medlemmer bliver tilbudt at påbegynde akkreditering af deres økonomi- og gældsrådgivning inden udgangen af 2022, herunder også Forbrugerrådet Tænks Økonomi- og Gældsrådgivning, og vi ser frem til at arbejde med dokumentation af den kvalitative rådgivning, som vi leverer. En akkreditering er med til at kvalitetssikre rådgivningen og er samtidig et kvalitetsstempel udadtil for borgere, frivillige, samarbejdspartnere og donorer.

Uddannelsesmateriale til frivillige rådgivere

Der er nyt uddannelsesmateriale på vej baseret på et ønske fra medlemmernes side om et fælles uddannelsesmateriale til oplæring og opkvalificering af de frivillige rådgivere. Der er i den forbindelse blevet foretaget afdækning af uddannelsesbehov blandt frivillige og ansatte, og i løbet af 2022 vil der blive udviklet en række uddannelsesmoduler.





Hvorfor frivillig?

Da jeg nærmede mig pensionsalderen, ville jeg gerne beskæftige mig med noget, der gav mening i tilværelsen. Hvis man gerne vil være frivillig som pensionist, kan man selvfølgelig også stå i en Røde Kors butik, men jeg synes, det er rigtig fint at kunne bruge hovedet lidt i rådgivningen. Men det vigtige for mig er jo det sociale; at man kommer ud og snakker med andre mennesker – det gælder både borgere og kolleger.

Per, 69 år, pensionist, uddannet nationaløkonom, frivillig centeransvarlig i Kolding

Jeg valgte at blive frivillig for at møde de sårbare mennesker, der har brug for råd og vejledning. Den første og vigtigste opgave er at sikre, at borgerne føler sig mødt, når de kommer ind i rådgivningen. Når et menneske rækker ud efter hjælp, er det helt fantastisk, når man kan hjælpe. Det er vigtigt for mig, at der er en organisation bag, så jeg ved, at jeg fagligt kan stå inde for det, jeg rådgiver om. Jeg synes, Forbrugerrådet Tænk gør rigtig meget for deres frivillige i forhold til oplysning, og de interesserer sig for, hvem vi frivillige er, og hvorfor vi er her. Derfor har Forbrugerrådet Tænk også været den eneste mulighed for mig.

Ruth, 62 år, pensionist, uddannet socialformidler, frivillig rådgiver i Aalborg

At være frivillig giver mig generelt en følelse af at være en del af et fællesskab og på en mission for at gøre noget godt for andre. Det giver mig læring, personlig udvikling og en tilfredsstillelse at kunne hjælpe andre mennesker – det er en virkelig rar følelse. Samtidig udvikler man sine medmenneskelige kompetencer, da man som koordinator møder mange forskellige mennesker, og det er dejligt.

Elle, 28 år, ph.d.-studerende, frivillig koordinator i Odense

Jeg synes, det er mega spændende at arbejde med økonomi, unge mennesker og mennesker generelt, der har brug for hjælp, og derfor sidder jeg som koordinator i rådgivningen. Det giver en vildt fed energi, når man har hjulpet borgerne, og de er taknemmelige. Derudover får jeg en indsigt i et liv og en dagligdag, som jeg ellers ikke kommer i kontakt med, og det kan jeg også godt lide. Rollen som koordinator er speciel, fordi man har en dialog med borgerne helt i starten, og på den måde kan man hjælpe dem med at sætte gang i en proces, som måske har været svært for dem.

Lene, 37 år, erhvervsøkonom, frivillig koordinator i Esbjerg

Ved at være frivillig i rådgivningen synes jeg, at jeg bidrager til noget positivt, selvom jeg er gået på pension. Man lærer også noget om økonomi, gældsrådgivning og skatteinddrivelse. I mit tidligere arbejdsliv har jeg selv været med til at skrive til borgerne, når de skyldte penge, men efter jeg blev frivillig i Økonomi- og Gældsrådgivningen, har jeg set en helt anden side af de sager, vi får ind. Jeg har opdaget, at der er utrolig mange borgere, der har et stort behov for at fortælle og snakke om deres situation, og derfor synes jeg, at vi udfylder en god rolle.

Lona, 71 år, pensionist, frivillig koordinator i København



En helhedsorienteret indsats kræver samarbejde

Vi ønsker gennem synlighed, engagement samt viden og læring både i samarbejde med relevante eksterne aktører, men også i rådgivningen, hvor der fokuseres på hjælp til selvhjælp, at være med til at ændre holdninger og skabe en øget bevidsthed om økonomiske forhold, således den enkelte borger kan ændre adfærd og forhåbentlig træffe trygge valg fremover.

Vores mere end 50 forskellige samarbejdspartnere er blandt andet med til at sprede kendskabet til vores tilbud om økonomi- og gældsrådgivning, og de er med til at motivere og støtte borgerne i at tage kontakt til os. Samtidig giver samarbejdet mulighed for at koordinere og understøtte forskellige typer indsatser. Når vi arbejder helhedsorienteret med de udsatte borgers situation, er det med til at forbedre både deres økonomiske, sociale, sundheds- og beskæftigelsesmæssige situation.

Kommuner

En af vores centrale samarbejdspartnere er kommunerne. Kommunernes brede kontaktflade til borgerne betyder, at de ofte er i kontakt med borgere, som er i målgruppen for økonomi- og gældsrådgivning. Vi har derfor fokus på at klæde de kommunale medarbej-

dere godt på til at få indblik i gæld og tilknyttede problematikker. Det gør vi bl.a. gennem møder og oplæg – fysiske såvel som online.

Boligorganisationer

Vi samarbejder både med de nationale boligadministrationsselskaber og lokale boligselskaber. De har løbende kontakt med udsættelsestruede lejere med gentagne betalingsproblemer, som kunne have gavn af vores tilbud om økonomi- og gældsrådgivning. Når man først er kommet bagud med huslejen, kan det nemlig være svært at komme tilbage på rette spor, og derfor er kernen i samarbejdet at rådgive deres udsættelsestruede beboere og hjælpe med realistiske afdragsordninger, således de kan blive i deres bolig.

Foged- og skifteretter

De lokale foged- og skifteretter er også væsentlige samarbejdspartnere, da de er med til at få synliggjort tilbuddet om at få økonomi- og gældsrådgivning for de udsatte borgere, bl.a. i forbindelse med fogedretsmøder. Derudover er de også med til at opkvalificere vores frivillige, idet vi afholder studieture til både fogedretten og skifteretten, hvor vores frivillige bliver klogere på forskellige typer af gældssager.

Vi har i Aalborg Kommune haft glæde af samarbejdet med Forbrugerrådet Tænk Økonomi- og Gældsrådgivning siden 2018. Et samarbejde som gør, at vores borgere kan få en grundig, kvalificeret og ordentlig rådgivning i alle forhold omkring deres økonomi og gæld. Vi møder kompetente, professionelle og forstående rådgivere, som er rustet til at støtte og rådgive omkring forhold, der for borgeren er udfordrende og tunge at overskue og håndtere. En hjælp, der bidrager til at frigive ressourcer og overskud, som i stedet kan rettes mod tilknytningen til arbejdsmarkedet, helbred og almindelig livsførelse. Vi er utrolig glade og trygge ved at sende vores borgere til Forbrugerrådet Tænk Økonomi- og Gældsrådgivning, og vi glæder os til at se, hvad det fremtidige samarbejde byder på.

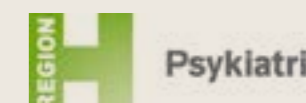
Louise Bjerg Thomsen
Udvidet Økonomisk Rådgivning, Aalborg Kommune

Center for Ludomani møder mange mennesker, hvis økonomiske situation er total uoverskuelig på grund af mange år med spilafhængighed. Det er af stor vigtighed, at de får dannet sig et overblik over den økonomiske situation, da risikoen ellers er overhængende for tilbagefald. Center for Ludomani er derfor utrolig glad for vores mangeårige samarbejde med Forbrugerrådet Tænks Økonomi- og Gældsrådgivning. De har på en professionel og engageret måde hjulpet mange af de mennesker, som kommer på Center for Ludomani, til at få et overblik over deres økonomi og på den måde skabt noget ro og overskud i den videre kamp for at komme ud af afhængigheden.

Henrik Thrane Brandt
Centerleder, Center for Ludomani

Samarbejdet med Forbrugerrådet Tænk om gældsforebyggelse og økonomi- og gældsrådgivning giver patienterne langt bedre mulighed for at koncentrere sig om behandlingen og den proces, det er at komme sig over eller komme sig med psykisk sygdom. Gældsforebyggelse og økonomisk rådgivning bliver dermed en vigtig ressource i den tværfaglige behandling der tilbydes patienterne i OPUS.

Johnny O'Hagan
Klinisk Case Management, OPUS, Nørrebro, Psykiatrisk Center København





Forbrugerrådet Tænk er en uafhængig medlemsorganisation, som taler på vegne af de danske forbrugere.

Vi repræsenterer 28 medlemsorganisationer og har mere end 92.000 medlemmer. Vi arbejder for at styrke forbrugernes handlekraft og sikre, at alle forbrugere kan træffe et trygt valg.

Forbrugerrådet Tænk har en landsdækkende økonomi- og gældsrådgivning med syv rådgivningscentre samt online rådgivning og en telefon- og mailrådgivning. Se åbningstider og adresser på vores hjemmeside www.gæld.tænk.dk

FORBRUGERRÅDET TÆNK



**ØKONOMI- OG
GÆLDSRÅDGIVNING**