

Effektevaluering 2024

FORBRUGERRÅDET TÆNK



**ØKONOMI- OG
GÆLDSRÅDGIVNING**

Forbrugerrådet Tænks Økonomi- og Gældsrådgivning

Forbrugerrådet tænks økonomi- og gældsrådgivning har siden 2010 ydet gratis, uvildig og fortrolig rådgivning om privatøkonomi og gæld til økonomisk udsatte borgere med gældsproblemer, lav indtægt og lavt rådighedsbeløb.

Rådgivningens formål er at nedbringe antallet af gældsramte borgere samt øge borgernes økonomiske trivsel og tryghed ved at skabe overblik over økonomien og anviser handlemuligheder, som kan styrke borgernes handlekraft og motivation til at tage styring over egen økonomi. Rådgivningen er landsdækkende og foregår enten ved fysisk fremmøde, online, på telefon eller på mail.

Vi ved fra vores borgerevaluering, at langt de fleste borgere er tilfredse med rådgivningen, når rådgivningsforløbet afsluttes. I 2024 svarede 85 procent, at de har fået brugbare råd til næste skridt, 75 procent bliver motiveret til at arbejde med deres økonomi og 92 procent oplever, at rådgiverne har forståelse for deres udfordringer.

Denne effektevaluering går vi skridtet videre og undersøger de langsigtede effekter af rådgivningen gennem et kvalitativt studie af 19 rådgivne borgeres økonomiske adfærd, handlekraft og trivsel 6-12 måneder efter afsluttet rådgivningsforløb.

Evalueringen viser, at Forbrugerrådet Tænks Økonomi- og Gældsrådgivning har betydelige og varige effekter på borgernes økonomi, trivsel og samfundsdeltagelse. Rådgivningen styrker borgernes handlekraft, økonomiske adfærd og selvtillid. Langsigtede effekter som økonomisk overblik og ændrede handlemønstre ses hos størstedelen af deltagerne, og for mange borgere har rådgivningen skabt rum til positive forandringer på andre livsområder som sundhed, arbejdsliv og socialt liv.

God læselyst!

Signe Gammeltoft

Projektchef,

Forbrugerrådet Tænks Økonomi- og Gældsrådgivning



Interviewdeltagere i alt: 19

Mænd: 9

Kvinder: 10

21-30 år: 2 deltagere

31-40 år: 7 deltagere

41-50 år: 6 deltagere

51-60 år: 1 deltager

61 år eller ældre: 3 deltagere

Onlinerådgivning: 5

Fysisk rådgivning: 14

Interviewdeltagere

Kvalitative interviews over telefon

Evalueringen bygger på data indsamlet gennem 19 semistrukturerede interviews med borgere 6-12 måneder efter afslutning på rådgivningsforløbet. Interviewdeltagerne har en bred geografisk spredning og har modtaget rådgivning enten ved fysisk fremmøde eller via online rådgivning. Interviewene blev gennemført telefonisk, og deltagerne modtog et gavekort på 200 kroner til Salling Group som tak for deres tid.

Observationer af rådgivningspraksis

For at få indsigt i rådgivningens praksis og faglige tilgang er der ligeledes gennemført observationer af den daglige drift, samtaler med frivillige rådgivere, koordinators og centeransvarlige såvel som observationer af rådgivningssamtaler med borgere i fire forskellige centre.

Kodning af effekter

Den indsamlede data er behandlet både kvantitativt og kvalitativt og herefter kodet for at analysere rådgivningens langsigtede effekt systematisk og identificere centrale faktorer, der understøtter varige forandringer. Borgere, som oplever fire eller flere positive effekter som følge af rådgivningen, vurderes til at have opnået en stor effekt af indsatsen. Denne afrapportering fokuserer på de fire mest fremtrædende effekter, der er identificeret blandt i alt 21 kodningskategorier.

Rådgivningens langsigtede effekter

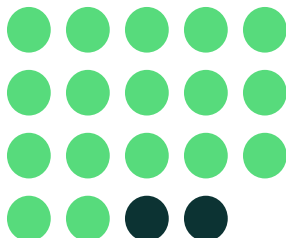
16 ud af 19 har langsigtede effekter af Økonomi- og Gældsrådgivning



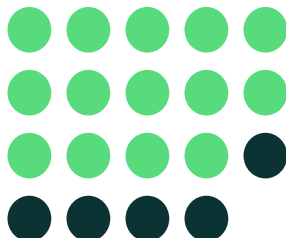
Evalueringen viser, at 16 ud af 19 borgere, svarende til 84 procent af de interviewede, vurderes til at have opnået en langsigtet effekt af Forbrugerrådet Tænks Økonomi- og Gældsrådgivning.

Deres rådgivningsforløb har ført til varige forandringer i handlekraft, økonomisk adfærd, trivsel og i deres relation til samfundet. Effektundersøgelsen identificerer fire centrale og samlende effekter af rådgivningen: Borgerne oplever et større overblik over deres økonomiske situation, en styrket handlekraft til at tage kontrol over egen økonomi, ændrede økonomiske handlemønstre samt øget psykisk trivsel og overskud.

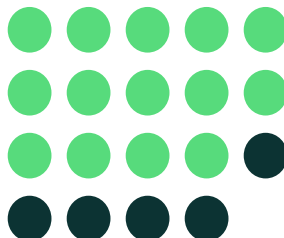
17/19 har et større overblik over økonomien



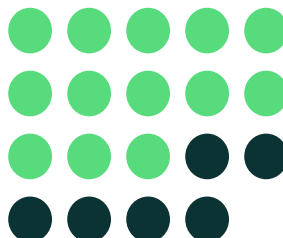
14/19 har styrket handlekraft



14/19 har ændret handlemønstre



13/19 oplever øget trivsel og overskud



Borger har større overblik over økonomisk situation

17 ud af 19 har et større overblik over deres økonomi



Overblik skaber fundament for forandring

17 ud af 19 borgere oplever, at rådgivningen medfører et større overblik over deres økonomi. Med et styrket økonomisk overblik får borgern bedre forudsætninger for at planlægge deres fremtid og tage aktive valg, der forbedrer deres livskvalitet. Økonomisk stabilitet skaber overskud til at deltage i sociale aktiviteter, for eningsliv, arbejde og uddannelse. Samtidig gør bedre økonomisk planlægning det muligt at håndtere uforudsete udgifter og sikre en mere stabil økonomi.

Mange har opnået større økonomisk stabilitet gennem bedre budgetlægning, øget indsigt i deres økonomi og en mere hensigtsmæssig tilgang til regninger og kreditorer.

Gældsafvikling

11 ud af 19 borgere er som følge af rådgivningen i gang med at afvikle deres gæld, én har fuldt ud afviklet sin gæld, mens fem ikke har afviklet gæld. To borgere havde ikke gæld ved rådgivningens start og har fået hjælp til at undgå at stifte gæld.

Blandt dem, der har afviklet helt eller delvist, har rådgivningen især hjulpet med at prioritere mindre gældsposter, hvilket har frigivet økonomisk overskud til yderligere gældsafvikling og opsparing.

Accept af gæld

Blandt de interviewede borgere ses en tendens til at skubbe deres gæld væk fra bevidstheden, ofte på grund af afmagt og manglende ressourcer til at håndtere situationen. For flere har rådgivningen derfor været afgørende for accept af den økonomiske situation, da den har givet indsigt og konkrete værktøjer til at håndtere gælden frem for at frygte den. Otte borgere udtaler eksplicit, at de nu har accepteret deres gæld som en del af deres økonomiske virkelighed.



Nu har jeg sluttet fred med, at det [gælden] findes, og er ikke bange for at tage fat på det. Det er jo det, jeg har fået rådgivning til.

Borger, onlinerrådgivning

Borger oplever styrket handlekraft til at tage hånd om egen økonomi

14 ud af de 19 udviser tegn på styrket handlekraft



Øget tillid til egne evner og rettigheder

Styrket handlekraft viser sig blandt andet ved modet og troen på egen økonomiske beslutningsevne.

Flere borgere beskriver, at de gennem rådgivning har opdaget, at de har flere valg og rettigheder end forventet, og de oplever at have fået en "stemme", der bliver lyttet til. For mange handler hjælpen ikke kun om at finde løsninger på økonomiske problemstillinger, men også om at blive taget alvorligt og forstå sine muligheder og regler.

Viden om systemer og regler

14 ud af 19 borgere viser ligeledes tegn på styrket forståelse af samfundets regler og systemer.

Rådgivningen giver borgerne ny viden om love og regler og hjælper til at kunne navigere bedre i systemet, forstå deres rettigheder og udnytte de muligheder, de har adgang til. Flere har fx fået indsigt i, hvordan de kan søge økonomisk støtte, håndtere skatteforhold eller forstå regler for gældssanering. Dette har været særligt vigtigt for borgere, der tidligere har følt sig marginaliserede eller haft et anstrengt forhold til myndighederne. For nogle har rådgivningen således bidraget til at nedbryde en følelse af fremmedgørelse og styrket deres oplevelse af at være en del af samfundet.



Det har faktisk føltes meget powerfuldt, selv om der ikke har været en løsning. (...) Det her med, at jeg fandt ud af, at jeg faktisk havde et valg.

Borger, fysisk rådgivning

Borger ændrer økonomiske handlemønstre

14 ud af 19 udviser tegn på ændrede handlemønstre



Nye økonomiske vaner efter rådgivning

Efter rådgivningen viser borgerne flere ændringer i deres økonomiske adfærd. De betaler regninger og bøder mere rettidigt og er mere bevidste om konsekvenserne af forsinkede betalinger. Der er større opmærksomhed på lånerenter, og flere undgår at optage ny gæld. Mange læser nu det med småt og forholder sig mere kritisk til tidligere overforbrug. Samtidig ses et skift mod et mere positivt og bæredygtigt forbrug.

Borgere tør nu forhandle med kreditorer

Flere borgere er begyndt aktivt at forhandle med bankerne og kreditorerne, som de tidligere har haft svært ved at konfrontere. Rådgivningen har hjulpet til en bedre forståelse af rettigheder og muligheder og en større tro på, at kontakt med kreditorer kan påvirke den økonomiske situation positivt.

Øget disciplin i betaling af regninger

En af de mest markante vaneændringer blandt borgerne er forbedret evne og vilje til at betale regninger og bøder til tiden, ofte før forfaldsdatoen. Mange oplever dette som en direkte effekt af rådgivningen. For flere handler det ikke kun om at undgå gebyrer, men også om økonomisk stabilitet på længere sigt. Særligt blandt borgere, der afventer gældssanering, er der en øget forståelse af, hvordan selv små oversete betalinger kan få store konsekvenser.

Ny bevidsthed om gæld og forbrug

Ud over bedre betalingsdisciplin har flere borgere ændret deres syn på gæld og forbrugsvaner. Mange er blevet mere opmærksomme på, hvor meget de reelt betaler i renter, og hvordan lån påvirker deres økonomi på lang sigt. Denne øgede bevidsthed har ført til en mere kritisk tilgang til tidligere forbrugsmønstre og et større fokus på at træffe økonomisk ansvarlige valg.



Jeg fik blod på tanden til at gå til min bank og forsikringen og holde fast i, at det, de tilbyder mig, ikke er godt nok.

Borger, fysisk rådgivning

Borger oplever øget trivsel og overskud

13 ud af 19 oplever øget psykisk trivsel



Flere genfinder indre ro

Størstedelen af borgerne beskriver, at de inden rådgivningen oplevede betydelig mistrivsel.

Af de 19 interviewede var 11 i mistrivsel, 6 i stærk mistrivsel, og kun 2 følte sig upåvirkede af deres økonomiske situation. De beskriver symptomer som søvnforstyrrelser, mavepine, depression, alkoholmisbrug, social isolation, lavt overskud og frygtpræget adfærd. Mange undgik fx at åbne postkassen eller tage telefonen for ikke at forværre deres mentale helbred.

Efter rådgivningen oplevede 13 borgere forbedret psykisk trivsel, som medførte overskud til at handle positivt på andre områder i deres liv. For mange har rådgivningen givet en følelse af kontrol og en klar vej frem, som aflaster den psykiske byrde fra de økonomiske problemer.

Borgerne beskriver ro, tryghed og afklaring som resultater af rådgivningen. Andre anvender ord som "befriende", "dejligt", "sejr", "gevinst", "luft" og "lys for enden af tunnelen" til at beskrive deres oplevelse. Disse udsagn viser, at rådgivningen ikke alene hjælper borgerne med økonomiske udfordringer, men også bidrager til at genfinde indre ro og balance, som giver plads til at fokusere på andre aspekter af livet.

Plads til nye ting i hverdagslivet

En borger beskriver, hvordan rådgivningen gav overskud til at skifte forsikringsselskab og omlægge lån, hvilket frigav penge til andre formål. En anden fortæller, at det nye økonomiske overblik har givet mentalt overskud og medvirket til et større vægttab og livsstilsændringer. Flere borgere nævner, at rådgivningen hjalp dem til at tænke fremad og tage initiativ, som for eksempel at forbedre relationen til deres børn, starte uddannelse eller opsøge yderligere hjælp til andre områder i livet. En borger fremhæver, hvordan rådgivningen var startskuddet til at engagere sig i løbende økonomisk træning gennem podcasts.



Gælden er ikke væk, og den kan da stadig give mavepine, men det har hjulpet sindssygt meget at have en plan (...) Det har givet rum til, at jeg kan finde ud af, hvad der skal ske med mig på andre områder.

Borger, fysisk rådgivning



Så fik jeg en lang god periode. Så lang en god periode som jeg ikke har haft siden 2008. Som kom helt bag på mig. Jeg plejer at have gode dage, ikke gode perioder. Her var der en hel måned, hele juni måned i år var god for mig – med energi og lyst til at gøre ting.

Borger, onlinerådgivning

Rådgivningens faglige tilgang

Evalueringen viser, at rådgivningens faglige tilgang har stor betydning for borgernes oplevelse og det langsigtede udbytte af forløbet.

Særligt fire centrale elementer fra den rådgivningspraksis, der er i Forbrugerrådet Tænks Økonomi- og Gældsrådgivning, fremhæves som meget betydningsfulde: Den anerkendende tilgang hos de frivillige, der skaber tryghed og motivation, den stærke dynamik mellem to kompetente rådgivere, som i samspil med borgeren finder løsninger, borgerens forberedelse inden rådgivningen, der optimerer udbyttet, samt opfølgende kontakt og referater, der understøtter de langsigtede effekter.



...skulle jeg stå i en situation igen, hvor jeg har brug for hjælp, vil jeg helt sikkert kontakte jer. Det vil være mit første valg. Er der noget, jeg er i tvivl om, så er det jer, jeg kontakter.

Borger, fysisk rådgivning

Anerkendende tilgang fremmer forandring

Kompetente og erfarne rådgivere skaber tillid

Størstedelen af borgerne beskriver rådgiverne som kompetente, professionelle, forstående, støttende, imødekommende, hjælpsomme og lyttende. Mange fremhæver rådgivernes empati og initiativrighed som afgørende faktorer for deres styrkede handlekraft. Særligt fremhæves de frivilliges store viden og livserfaring, hvilket ofte tilskrives, at rådgiverne bringer både faglig indsigt og bred livserfaring med ind i rådgivningsrummet.

En tryk og ikke-dømmende atmosfære

17 ud af 19 føler, at de under rådgivningen er blevet både set, hørt og forstået. De oplever at blive mødt af mennesker, der tager deres økonomiske udfordringer alvorligt og formidler viden på en måde, der er let at forstå. Rådgiverne møder borgerne med respekt, forståelse og empati. De undgår formaninger og løftede pegefingre, hvilket skaber en tryk oplevelse. Flere nævner, at de følte sig set, hørt og mødt uden fordømmelse, og at rådgiverne tog udgangspunkt i deres specifikke situation og behov.



Det er nok mest den følelse af at der var nogen på min banehalvdel. At der var nogen der gerne ville være der 100% for at hjælpe mig og uden at fordømme mig. Og så var det selvfølgelig en kæmpe værdi i at de kendte reglerne jeg ikke kendte. Det skal man ikke kimse af. Men det var nok mere det her med at blive set jeg havde mest brug for.

Borger, fysisk rådgivning

Stærk dynamik med to kompetente rådgivere

Samarbejde, inddragelse og visuelle værktøjer

Effektevalueringen viser, at en praksis med to rådgivere, der arbejder tæt sammen, kan have en markant positiv indvirkning på borgerens udbytte og oplevelse af rådgivningen.

Når to rådgivere med komplementære kompetencer arbejder sammen, kan borger inddrages i beslutninger undervejs, hvilket bidrager til dybere forståelse for egen økonomiske situation og handlemuligheder.

Et praksiseksempel på dette er en rådgivning, hvor én rådgiver indtastede informationer i systemet, mens den anden skrev samme oplysninger på en tavle, så borgeren kunne følge med i realtid. Denne visuelle fremstilling øgede borgerens forståelse af de økonomiske beslutninger og de næste skridt.

Faglig støtte og praktisk hjælp til handling

Flere borgere nævner, at de i rådgivningen fik støtte til at tage nogle afgørende handlinger, som de ikke kunne have gjort alene. De nævner fx, at rådgiverne supplerer hinanden, stiller præcise spørgsmål og træder aktivt til med praktisk hjælp.

Flere borgere fortæller, at rådgiverne ikke blot opfordrer borger til selv at kontakte kreditorer og myndigheder, men også træder til med faglig og praktisk støtte og hjælper med at gennemføre den første svære henvendelse.



Det var bare så rart, at der blev stillet de rigtige spørgsmål. Jeg ville ikke selv have kunnet stille de spørgsmål [til kreditor]. De var meget konkrete og præcise. Jeg cyklede hjem - kan jeg love dig for - rigtig lettet i hovedet og maven. Det var sådan en hjælp at gribe den hånd, der blev rakt frem.

Borger, fysisk rådgivning

Forberedelse optimerer rådgivningen

Forberedelse øger langsigtet effekt

13 ud af 19 borgere havde forberedt sig inden rådgivningen. Blandt de 13 borgere, der havde forberedt sig, har 12 borgere en langsigtet effekt, hvilket svarer til 92 procent. Blandt de 6 borgere, der ikke havde forberedt sig, er andelen med langsigtet effekt 67 procent. Denne forskel indikerer, at forberedelse har en positiv indflydelse på borgerens udbytte af rådgivningen.

Forberedelse indebærer fx, at borger orienterer sig i sine gældsposter, laver udkast til budgetter, medbringer breve fra kreditorer, lønsedler eller andre relevante dokumenter inden rådgivningen. En borger beskriver, hvordan det var en fordel at have fundet sine gældspapirer frem og have dem ved hånden under rådgivningen, da det gav et kendt referencepunkt at forholde sig til. Borgere, der møder forberedte, rapporterer både en større grad af succes og føler sig bedre rustet til at handle selvstændigt efter forløbet.

13 borgere, der havde forberedt sig

Oplever langsigtet effekt



Oplever ikke langsigtet effekt



6 borgere, der ikke havde forberedt sig

Oplever langsigtet effekt



Oplever ikke langsigtet effekt



Opfølgende kontakt og referat skaber effekt

Opfølgende kontakt har stor effekt

10 ud af 19 borgere blev kontaktet efter rådgivningen. Ud af de 10 borgere modtog fire borgere et referat på mail, én havde opfølgende dialog via mail og telefon, mens fem fik glæde af begge dele.

Evalueringen viser, at alle 10 borgere, der har haft opfølgende dialog med rådgiverne, oplever langsigtede effekter, hvilket svarer til 100 procent. Blandt de 9 borgere, som ikke blev kontaktet efterfølgende, er andelen med langsigtet effekt 66 procent.

Det er bemærkelsesværdigt, og indikerer, at opfølgende kontakt har positiv effekt på borgers langsigtede udbytte af rådgivningen.

10/10 har ændret handlemønstre

10/10 udviser styrket handlekraft

10/10 udviste større overblik i egen økonomi

9/10 oplever øget trivsel

Referat er en vigtig støtte

Flere fremhæver, at det har været særdeles gavnligt at modtage et referat med en oversigt over aftaler og fremtidige handlinger og links til relevante ressourcer. Et skriftligt referat hjælper borgerne med at huske og omsætte rådgivningens vigtigste pointer til konkrete handlinger.

Flere borgere fortæller, at referatet er et praktisk redskab til at tage næste skridt i deres økonomiske proces. Det har fx hjulpet til at besøge banken, lave budgetter og skabe overblik over deres økonomi. For nogle har referatet fungeret som en overordnet plan, der gav struktur i forløbet, mens andre har haft gavn af at kunne vende tilbage til det, når de stod over for økonomiske beslutninger eller henvendelser fra kreditorer.

Opfølgende kontakt skaber tryghed

Opfølgende kontakt efter endt rådgivning har stor betydning for borgerne, som blandt andet værdsætter, når de bliver opfordret til at kontakte rådgivningen igen i tilfælde af spørgsmål eller ændringer i deres økonomi. Flere borgere oplever, at opfølgende kontakt fra rådgivningen har hjulpet dem videre i deres proces. Nogle fremhæver, at den opfølgende kontakt gav dem støtte til at udfylde nødvendige papirer og tage næste skridt, mens den for andre fungerede som en påmindelse om opgaver, der skulle løses i tide.



Uanset hvor lidt og hvor meget jeg havde brug for det, så det at vide, at jeg havde rådgiverne i baghånden i ansøgningsprocessen [til gældssanering], det tror jeg mentalt betød noget for mig. Der var lige nogen, der holdte mig lidt i hånden, det var betryggende. Jeg er faktisk slet ikke sikker på, at jeg var kommet så langt, fordi jeg måske havde måtte opgive halvvejs.

Borger, fysisk rådgivning



...de sagde også til mig, at når jeg får brevet, så skal jeg bare skrive. De har faktisk allerede fulgt op flere gange i år (...) På den front har de overrasket superpositivt ved at være så proaktive. Det havde jeg slet ikke forventet, fordi de er frivillige.

Borger, fysisk rådgivning

Forbrugerrådet Tænk er en uafhængig medlemsorganisation, som taler på vegne af de danske forbrugere. Vi repræsenterer 26 medlemsorganisationer og har 90.000 medlemmer.

Forbrugerrådet Tænk arbejder for at styrke forbrugernes handlekraft og sikre, at alle forbrugere kan træffe et trygt valg.

Forbrugerrådet Tænk har siden 2010 ydet gratis, uvildig og fortrolig rådgivning om privatøkonomi og gæld til mere end 36.000 økonomisk udsatte borgere med gældsproblemer, lav indtægt og lavt rådighedsbeløb.

Læs mere og book rådgivning på gæld.tænk.dk

**© Forbrugerrådet Tænk,
København, 2025**

Forbrugerrådet Tænk
Ryesgade 3A, 2. th
2200 København N
Telefon: +45 77 41 77 41
E-mail: fbr@fbr.dk