

## Leder: Et semester i coronaens tegn

Når et år slutter og et nyt oprinder, er nytårsfortsætter for mange en fast del af dagsordenen. For Den Sociale Retshjælps Fond er det ingen undtagelse. Her ser vi tilbage på tidligere resultater og danner os et overblik over vores ønsker og planer for det kommende semester.

Starten på 2020 har på mange måde været usædvanlig. Først og fremmest kunne vi se tilbage på et årti, hvor DSRF har været i rivende udvikling. Over 1000 frivillige, 500 praktikanter og titusindvis af borgere har været igennem vores døre. Men fremtiden viste sig som sædvanlig at være uforudsigelig.

Fra den ene dag til den anden forandredes vores hverdag. Danmarks statsminister lukkede landets grænser og arbejdspladser. I DSRF tog vi naturligvis vores samfundsansvar seriøst og den 11. marts blev alle medarbejdere derfor sendt hjem. Dette blev starten på to måneder med en markant anderledes hverdag.

Takket være vores fantastiske frivillige og ansatte fortsatte DSRF aktiviteter, dog med visse begrænsninger. Alle personlige møder blev aflyst, og det var nu kun muligt at modtage rådgivning skriftlig eller telefonisk. Med supervision, GDPR og kvalitetssikring for øje, var det begrænset, hvad vores frivillige medarbejdere kunne klare hjemmefra, og borgerne oplevede derfor i starten længere ventetider både på telefonen og i sagsbehandlingen.

Det var derfor også med en vis lettelse at vi 14. april sendte vores rådgiverpraktikanter tilbage på kontoret. Naturligvis under nye og skrappe forholdsregler i forhold til ageren, hygiejne og afstand. Lokaler blev rokeret om og der blev udarbejdet nye retningslinjer for alt fra at møde ind til afholdelse af pauser. En måned senere bød vi vores første frivillige tilbage på kontorerne. Bemandingen er dog endnu ikke tilbage på normalt niveau, men dette skyldes ikke blot COVID-19, men også at vi er gået ind i junimåned, hvor vores mange frivillige studerende også skal have tid til at læse og gå til eksamen.

I skrivende stund er vi så småt vendt tilbage til en hverdag, som vi kender den. Telefonerne kimer, mailindbakken gløder og vores medarbejdere løber så stærkt de kan for at tage sig af alle de borgere, som henvender sig. De nye retningslinjer er ikke længere så nye, men indgroede vaner for, hvordan man nu opfører sig på kontorerne. Vi er spændte på, hvordan verden ser ud, når vi vender tilbage – uanset hvordan, står vi klar til at tackle udfordringer, så vi fortsat kan udøve kvalificeret, helhedsorienteret og gennemsigtig rådgivning.

## Foråret 2020 i tal<sup>1</sup>

Praktikanter:  
33

Frivillige  
99

Klienter:  
Trin 2-3: 674  
Trin 1: 1690  
I alt: 2394

Kontorer  
3

Projekter  
Gældsrådgivning:  

- Fængselsrejseholdet
- Rådgivningsteamet
- Ludomaniprojektet

Juridisk Rådgivning  
ECDN

Ansatte:  
10

### **COVID-19s konsekvenser**

Særligt interessant for niveauet af vores rådgivningsindsats i foråret 2020 er COVID-19s konsekvenser. For med hjemmearbejde, aflyste møder og generelt sværere adgang til at modtage rådgivning, kunne man forvente at dette viser sig i antallet af behandlede sager.

Og tallene taler da også deres tydelige sprog – for hvor hårdt DSRFs medarbejdere har arbejdet under krisen.

I foråret 2019 behandlede DSRF 2229 sager i alt, heraf 699 på trin 2 og 3 og 1530 på trin 1.

I foråret 2020 har vi, trods fysisk nedlukning af kontorerne og hjemmearbejde, behandlet 2394 sager, heraf 674 sager på trin 2 – 3 og 1670 på trin 1.

Den lille nedgang i trin 2 og 3 sager er mere end naturlig, da sagsbehandlingen blev besværliggjort af hjemmearbejdet. Der blev derfor behandlet lidt færre trin 2 og 3 sager end normalt og til gengæld taget flere trin 1 sager ind.

Alt i alt er der vist ikke andet tilbage end at sige – godt arbejde! til alle ansatte og frivillige.

---

<sup>1</sup> Pr. 11/6 2020

## Nedlukning af opsøgende besøg

Da COVID-19 nåede til Danmark, ramte konsekvenserne bredt. Nedlukningen af Danmark havde også betydning for to af DSRFs projekter, som tager på opsøgende besøg, nemlig Fængselsrejseholdet og Rådgivningsteamet, som satte alle aktiviteter på pause samme dag vores Statsminister lukkede landet ned, 11. marts.

Fængselsrejseholdet tager på opsøgende besøg i landets arrester, fængsler, udslusningspensioner og KiF-afdelinger, mens Rådgivningsteamet besøger forsorgshjemmene i Aarhus. Det er altså to målgrupper, som har et stort behov for hjælp, og hvor gældsrådgivningen kan gøre en reel forskel for deres videre livsforløb.

Gældsrådgivningen kan være med til at bryde borgernes sociale deroute. At få styr på gælden løfter en stor byrde fra den pågældende borgers skuldre, som kan styrke borgerens overskud til at håndtere andre sideløbende sociale problemstillinger. For de indsatte kan rådgivningen være en vigtig ingrediens i deres resocialiseringsproces, da de får vist, hvordan de lever et økonomisk forsvarligt liv efter løsladelsen, og dermed mindskes fristelsen til at begå ny kriminalitet for at få penge til deres livsførelse.

Det er derfor også med stor utålmodighed, at vi venter på at starte vores projekter op igen, hvilket efter planen først sker 1. september. Det er lang tid, de indsatte og udsatte har måtte vente på os, og vi forbereder os derfor også på en massiv interesse for tilbuddet, når vi starter igen. For selvom Danmark lukkede ned, så kører renter, rykkere og gebyrer videre, og jo længere tid, der går før de får hjælp, des større vokser deres gældsproblemer sig.

Selvom vores rådgivning har været åben i hele perioden for skriftlige og telefoniske henvendelser, så kræver det noget ekstra at nå disse målgrupper. Store dele af målgruppen tillnyttet Kriminalforsorgens institutioner har ikke mulighed for at modtage gældsrådgivning, hvis vi ikke kommer på besøg. Målgruppen tilknyttet Forsorgshjemmene kan sjældent finde hjem til hjælp på egen hånd. Den *opsøgende* del af indsatsen er derfor essentiel – og det personlige møde kan bare noget særligt.

Selvom der går lang tid før verden bliver, som vi kender den, kan vi forhåbentlig vende tilbage til en del af normalen, når Fængselsrejseholdet og Rådgivningsteamet igen sætter sig bag rettet og kører ud i det danske land. Hurtig, personlig, kvalificeret og helhedsorienteret hjælp er Fængselsrejseholdets og Rådgivningsteamets nøgleord – og vi glæder os til, vi igen kan leve op hertil.

## En digital transformation

COVID-19 satte skub i de kreative tanker og ikke mindst brugen af digitale løsninger, som vi længe havde tænkt over, men aldrig rigtig sat i gang. Initiativet hertil var pludselig allestedsnærværende, og I DSRF fulgte resultaterne hurtigt efter.

I DSRF arbejder vi på 4 forskellige digitale veje.

*Undervisning.* Det kan være en udfordring at samle alle praktikanter og frivillige til undervisning, da der simpelthen ikke fysisk er plads til dette, hvis vi skal overholde retningslinjerne om passende afstand mellem de enkelte. DSRF er derfor ved at udarbejde digitale uddannelser, man som medarbejder kan tage inden start og derved opnå certificering som gældsmanager, social manager eller hvilken stilling man nu skal varetage.

*Rekruttering.* Det skal være nemmere at blive frivillig eller praktikant hos DSRF. Derfor er vi i fuld gang med at implementerer et nyt rekrutteringssystem, så der er kort vej fra tanke til handling, hvis man sidder og overvejer at blive frivillig hos os. Rekruttering vil i den kommende tid være et særligt fokusområde, så vi trods coronaforskrækkelse og anbefalinger om social distancering kan få så mange frivillige tilknyttet som muligt.

*Hjemmesider med chatfunktion.* DSRF er i gang med at opdatere vores nuværende hjemmeside. Når dets layout er på plads, kommer der desuden en hel ny funktion, nemlig en chat. En chatfunktion tillader hurtigere og mere direkte rådgivning end en e-mail ved lettere problematikker. Yderligere gør en chatfunktion det muligt at arbejde hjemmefra for de, som gerne vil hjælpe, men ikke ønsker at komme ind på kontoret.

*Videomødefunktion.* En online funktion skal muliggøre at borgerne får face-to-face-rådgivning online. Selv når smitterisikoen falder, vurderer vi, at det fremadrettet vil være hensigtsmæssigt at begrænse borgernes adgang til kontoret mest muligt. Der er dog rådgivning, som bedst ydes ansigt-til-ansigt og ikke over telefon og mail. DSRF vil derfor gøre det muligt for borgerne at modtage rådgivning over video.