

# RÅDGI V N I N G S I N D B L I K 1 / 2 0 2 0

Analysenotat fra RådgivningsDanmark | Juni 2020



## Rådgivningsfeltet under corona

Igennem coronakrisen har de gratis, sociale rådgivningstilbud – ligesom det resterende civilsamfund – fortsat løftet en stor opgave og vist høj grad af kreativitet og omstillingsparathed. Det viser en spørgeskemaundersøgelse blandt RådgivningsDanmarks medlemmer gennemført i foråret 2020.

Men nedlukningen af Danmark og hjemsendelsen af ansatte og frivillige har også været udfordrende for rådgivningstilbuddene. Under nedlukningen har det f.eks. været vanskeligt at dække vagtplaner og besvare alle henvendelser fra rådsøgende.

Stor omstillingsparathed / **2**  
Nye udfordringer / **3**  
Ændringer i henvendelsesårsagerne / **7**  
Negative følger af corona for rådgivningerne / **8**  
Om undersøgelsen / **10**

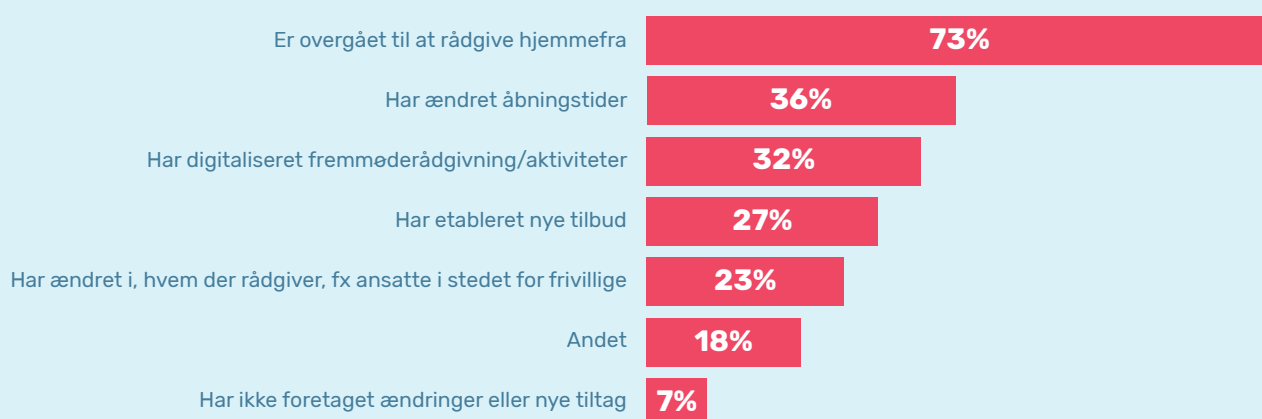
RådgivningsDanmark er brancheforening for organisationer, der tilbyder gratis, social rådgivning til mennesker i krise. RådgivningsDanmarks 54 medlemmer driver tilsammen mere end 80 forskellige gratis, sociale rådgivningstilbud, som findes på [radgivning.dk](http://radgivning.dk)

# Stor omstillingsparathed

Medlemsorganisationerne i RådgivningsDanmark tilbyder gratis rådgivning af social karakter til mennesker i vanskelige livssituationer. Under coronakrisen har mange af de mennesker, som i forvejen er sårbare eller udsatte, oplevet, at deres forhold og udfordringer er blevet forværrede. Det gælder mennesker, som lider af kroniske sygdomme og derfor har været i øget risiko for alvorlig sygdom ved smitte med corona. Børn og unge, som lever i dysfunktionelle familier, der har oplevet volden eller alkoholmisbruget i hjemmet stige uden mulighed for tiltrængte pauser i skole eller dagtilbud. Hjemløse, der har mistet muligheden for kontakt, mad og rådgivning på varmestuer og væresteder, som har måtte skruet ned for kapaciteten eller lukket helt ned, og de mange mennesker – unge som gamle – der lever i ensomhed, har oplevet endnu større social isolation.

Det gratis, sociale rådgivningsfelt har under krisen vist stor kreativitet og omstillingsparathed i forhold til fortsat at kunne levere den nødvendige støtte til udsatte grupper i det danske samfund. Fra første dag af nedlukningen er der blevet iværksat en lang række ændringer af rådgivningstilbuddene, og hele 93 pct. af RådgivningsDanmarks medlemmer har således tilpasset deres tilbud for at kunne forblive tilgængelige og på bedste vis nå deres respektive målgrupper.

## Ændringer foretaget som følge af corona



Note: 44 medlemmer har besvaret dette spørgsmål.

Spørgsmålsformulering: *Hvilke ændringer eller nye tiltag har I foretaget i jeres rådgivning/aktivitet som følge af Covid-19? Vælg gerne flere muligheder.*

Med nedlukningen af Danmark måtte mange rådgivninger sende deres frivillige og ansatte rådgivere hjem. For forsæt at kunne hjælpe målgrupperne overgik hele 73 pct. af rådgivningerne til at rådgive hjemmefra. Det har krævet store ændringer hos rådgivningstilbuddene, da hjemmerådgivning fordrer et helt særligt set-up ift. tekniske løsninger og opfølgning på både samtaler og rådgivere.

Mere end hver fjerde organisation (27 pct.) har under coronakrisen etableret nye rådgivningstilbud, og 32 procent har digitaliseret eksisterende tilbud for også at kunne tilbyde rådgivning i et lukket Danmark. Dette har især været relevant for de rådgivningstilbud, som normalt tilbyder rådgivningssamtaler ved fysisk fremmøde, og som har kunnet ændre deres tilbud til f.eks. at tilbyde rådgivning via telefon eller ved andre digitale løsninger. Andre fremmøderådgivninger, som har meget udsatte borgere som målgruppe, har dog ikke kunnet forvente at deres målgruppe kan benytte de digitale tilbud, og disse rådgivninger har derfor været mere eller mindre på standby.

Nødvendigheden af at omstille sig og gentænke dele af ydelserne har medført ændringer i rådgivningstilbuddene, som har vist sig bæredygtige på den længere bane. 62 pct. af de rådgivninger, som har foretaget ændringer, overvejer således at fastholde dem på den anden side af corona. Det gælder f.eks. for rådgivninger, som har haft udvidede åbningstider og nu ønsker at gøre de nye åbningstider permanente. Hertil kommer, at en del af de rådgivninger, som har digitaliseret rådgivningstilbud og åbnet nye rådgivningskanaler som f.eks. mail- eller telefonrådgivning, overvejer at fastholde de nye tiltag.

# Nye udfordringer

Den hurtige omstilling har ikke været ukompliceret. 68 pct. af RådgivningsDanmarks medlemmer angiver, at de er stødt på nye behov eller særlige udfordringer i forhold til at kunne yde den ønskede rådgivning i denne periode. Særligt har det været en udfordring af få vagtplanerne til at hænge sammen og besvare alle de henvendelser, som rådgivningerne har fået. Den åbenlyse årsag er, at mange medarbejdere og frivillige har været hjemsendt. Hertil kommer at rådgivninger, som har været midt i rekrutterings- eller uddannelsesforløb, har måtte sætte aktiviteterne på standby, hvilket har betydet, at rådgivningerne har manglet rådgivere. Andre steder har et øget antal henvendelser været udslagsgivende for, at rådgivningerne ikke har kunne besvare alle henvendelser.

Som en konsekvens af nedlukningen har en del rådgivninger digitaliseret mange af deres uddannelses- og sparringsaktiviteter for deres frivillige og ansatte rådgivere. Der er f.eks. gjort brug af digitale fora for kontakt til og opfølgning på rådgivere, og en del rådgivninger har arbejdet med at give online supervision til deres rådgivere. Det er dog ikke alle frivillige, som har haft kompetencerne eller har kunnet se sig selv i de digitaliserede aktiviteter eller ændrede tilbud, hvorfor rådgivninger også har oplevet at miste frivillige.

De traditionelle fremmødeaktiviteter har desuden været meget udfordrede af, at deres ydelse og indsats i udgangspunktet er betinget af det fysiske samvær.

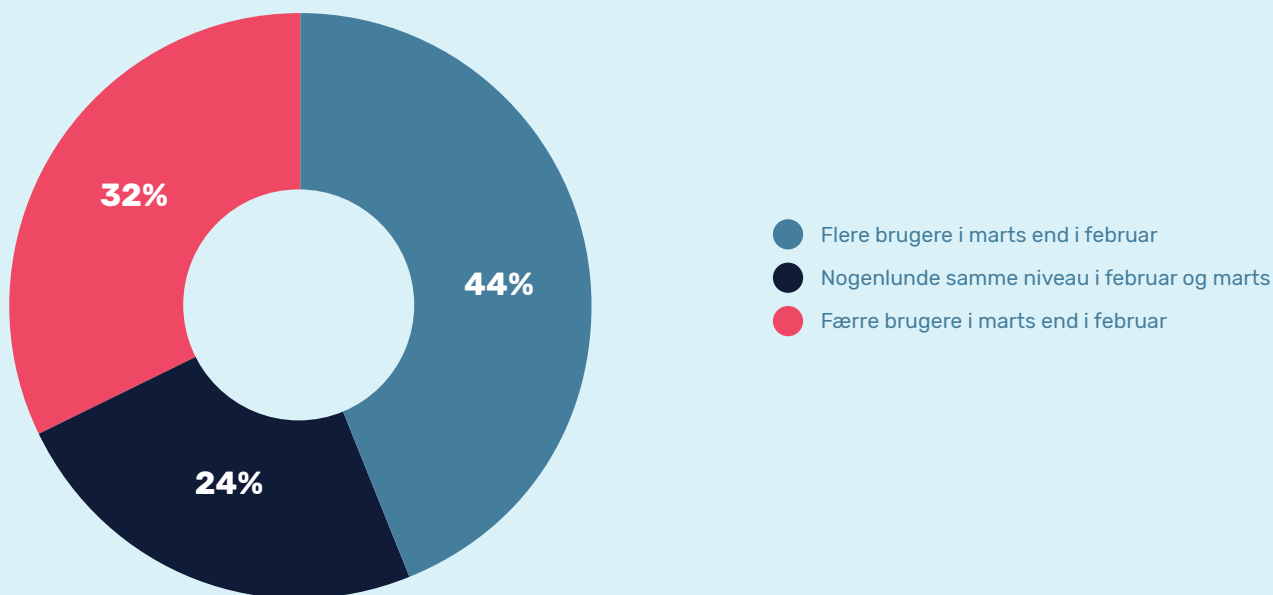
**” Man kan ikke hjælpe unge med at danne relationer online på samme måde som ved fysisk møde. Vi mangler mange aspekter for at kunne udføre vores indsats lige så godt som ellers. Men vurderingen er, at det, vi kan online, er langt bedre end ingenting.**  
Citat fra aktivitetskoordinator.

**” Det volder besvær at rådgive pr. distance, når meget af vores effektivitet er betinget af at kunne gennemgå de sagsakter, dokumenter og lignende, som en person måtte have som et resultat af deres kontakt med det offentlige. Det tager længere tid, når disse skal sendes frem og tilbage.**  
Citat fra rådgivningskoordinator.

## Antallet af henvendelser under corona

Efter nedlukningen af Danmark har 44 pct. af rådgivningerne i marts måned haft flere henvendelser til deres rådgivningstilbud end normalt. Nedlukning af mange offentlige tilbud til målgrupperne må formodes at være en del af årsagen hertil. Rådgivninger, som er specialiserede indenfor psykiatrien, anbringelses- og skilsmisseområdet har f.eks. haft en stigning i henvendelser fra borgere. Det gælder blandt andet unge med sociale sager, som ikke har haft adgang til samme støtteforanstaltninger som før, pårørende til psykisk syge, som ikke har kunnet besøge deres familiemedlemmer i psykiatrien og mennesker med psykiske sygdomme, som oplever, at tilbud og sager i kommuner og regioner har været sat på standby.

### Henvendelser under corona



Note: 44 medlemmer har besvaret dette spørgsmål.

Spørgsformulering: *Hvordan har antallet af henvendelser (besvarede og ubesvarede) af jeres rådgivning/aktivitet været i marts 2020 sammenlignet med måneden før, altså februar 2020?*

Kategorien "Ved ikke" (n=3) er sorteret fra.

**” En del henvendelser er direkte koblet til corona og de forhold, som nedlukningen har haft for mennesker med psykiske sygdomme og deres pårørende. Det har handlet om håndteringen af ikke at kunne besøge et familiemedlem, der er bosiddende på bosted eller er indlagt, manglende eller reduceret støtte fra kommune og region til den psykisk syge, og ikke mindst det psykiske pres som mange pårørende har oplevet ved at være den primære omsorgsperson for den syge.**

Citat fra rådgivningskoordinator.

Derudover har rådgivninger, som har tilbud til patientgrupper i særlige risikogrupper i forhold til corona, haft en særlig opgave at løfte, og en del af disse rådgivningstilbud har oplevet en stigning i antallet af henvendelser.

Endelig har en del af de rådgivningstilbud, som arbejder med mistriksel i bred forstand, oplevet en stigning i antallet af henvendelser. En forklaring kan være, at de borgere, som normalt har benyttet forskellige brugerrettede tilbud, ikke har haft mange – om nogen – steder at gå hen, hvilket har ført til yderligere social isolation og ensomhed. Flere rådgivninger fortæller således, at de rådsøgende, som henvender sig, oplever samtalen som deres mulighed for kontakt til andre mennesker.

**” Vi har haft mange henvendelser om corona samt omsorgssamtaler, hvor det handler mere om at rumme, end at finde løsninger. Vi har fået en helt ny gruppe af faste brugere bestående af de mest sårbare, og så har vi kunnet mærke, at andre tilbud både offentlige og civile, ikke har normale åbningstider eller har reducerede tilbud - særligt på selvmordsområdet.**

Citat fra rådgivningskoordinator.

Næsten en tredjedel af rådgivningerne har dog oplevet at have færre rådsøgende i perioden. Det gælder særligt for fremmøderådgivninger, som udgør 62 pct. af denne andel og som ikke har kunne tilbyde samme ydelser ved at digitalisere deres tilbud. Det drejer sig f.eks. om juridisk rådgivning eller gældsrådgivning, hvor rådgiveren ofte har behov for at få indblik i forskellige sagsakter for at yde meningsfuld rådgivning.

# Ændringer i henvendelsesårsagerne

64 pct. af rådgivningerne har oplevet ændringer i henvendelsesårsagerne. Corona og de problemer og bekymringer, der kan være forbundet hermed, fylder ikke overraskende meget blandt henvendelserne. Som en konsekvens af corona og den nationale nedlukning oplever mange rådgivninger, at de rådsøgende henvender sig om angst og ensomhed. En rådgivning beskriver således, at deres opgave under corona i høj grad har været at hjælpe borgere med at udholde isolationen og ensomheden.

En del rådgivningstilbud oplever, at karakteren af henvendelserne under coronakrisen er blevet mere alvorlige.

**” Problemstillingerne er genkendelige men med endnu større kompleksitet og alvor, og det afspejler også, at der har været et meget lille nødberedskab fra myndighedernes side på flere områder. Det drejer sig særligt om vold i familien, økonomiske udfordringer og samvær.**

Citat fra Rådgivningskoordinator.

Nogle rådgivninger oplever, at problematikker, som de rådsøgende tidligere har kæmpet med, igen er blusset op under pandemien.

**” Den forandrede hverdag er udfordrende, og mange brugere fortæller, at de oplever, at symptomer, tanker og regler i forbindelse med spisning igen melder sig eller forværres. Også selvom de op til coronakrisen egentlig oplevede, at de havde godt styr på spiseforstyrrelsen eller opfattede sig selv som raske. Det samme billede gør sig gældende i forhold til selvskade.**

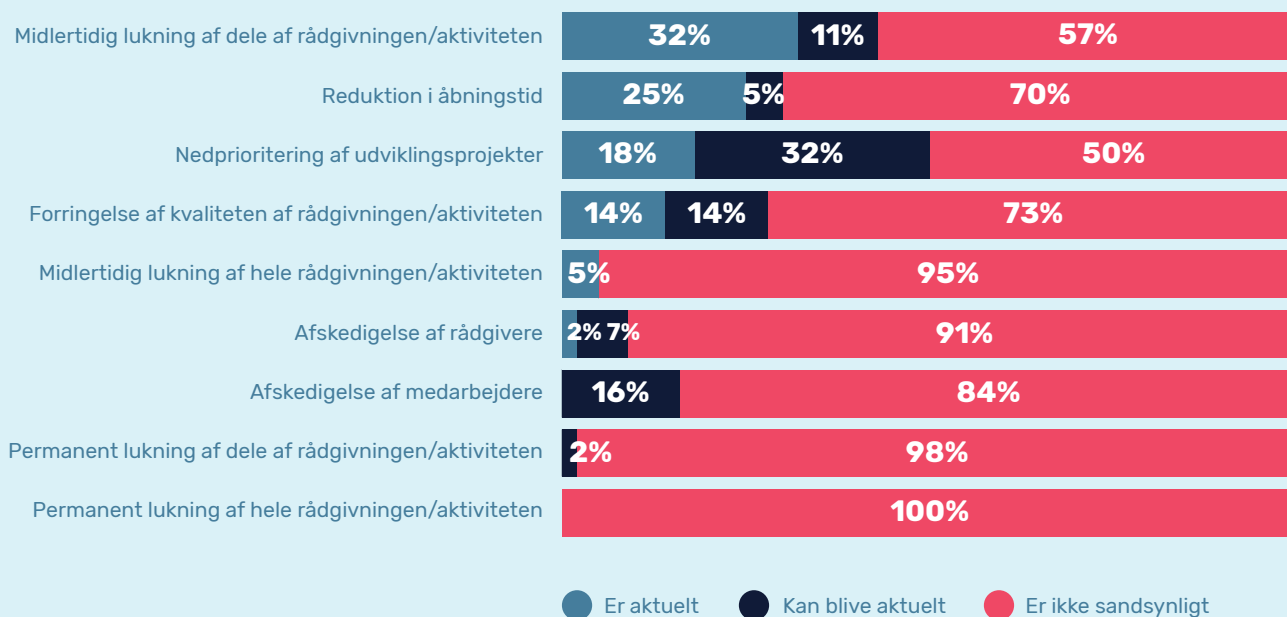
Citat fra rådgivningskoordinator.

# Negative følger af corona for rådgivningerne

På trods af hjælpepakker til civilsamfundet er mange frivillige, sociale organisationer økonomisk pressede efter nedlukningen af Danmark. Undersøgelsen tyder på, at rådgivningsfeltet samlet set ikke er så hårdt ramt som andre områder af den frivillige sociale sektor.

Omkring en tredjedel (32 pct.) af RådgivningsDanmarks medlemmer har måttet lukke dele af deres rådgivning eller aktivitet under corona. Heldigvis frygter kun 2 pct. af rådgivningerne, at den delvise nedlukning kan blive permanent. Og selvom 5 pct. har været nødsaget til at lukke hele deres tilbud midlertidigt under corona, angiver ingen af RådgivningsDanmarks medlemmer, at permanent lukning af deres aktivitet er sandsynlig.

## Negative følger af corona for rådgivningerne



Note: 44 medlemmer har besvaret dette spørgsmål.

Spørgsmålsformulering: På trods af nye hjælpepakker til civilsamfundets organisationer, er mange fortsat økonomisk pressede.

Oplever I, at Covid-19-pandemien påvirker jeres rådgivning/aktivitet negativt på følgende måder?

På grund af afrundinger summer tallene ikke til 100%.



16 pct. af rådgivningerne frygter, at en negativ konsekvens af nedlukning og corona er, at det kan blive aktuelt at afskedige medarbejdere. 7 pct. frygter, at de må afskedige rådgivere. For 2 pct. svarende til én rådgivning er afskedigelse af rådgivere aktuelt.

Blandt RådgivningsDanmarks medlemmer vurderer 14 pct., at kvaliteten af rådgivningen er forringet under corona, mens yderligere 14 pct. tilkendegiver, at en kvalitetsforringelse kan blive aktuel. For 18 pct. er nedprioritering af udviklingsprojekter en realitet, mens endnu 32 pct. vurderer, at det er sandsynligt. Der er derfor ingen tvivl om, at krisen også får langsigtede konsekvenser for de gratis, sociale rådgivninger.

Heldigvis oplever RådgivningsDanmark et solidt og vedvarende fokus på opretholdelse af kvaliteten på det gratis, sociale rådgivningsfelt. Medlemmerne af RådgivningsDanmark arbejder ud fra en allerede etableret fælles forståelse for, hvad der kendetegner kvalitet inden for netop gratis, social rådgivning. Det betyder, at organisationerne hurtigt opdager, hvis kvaliteten daler. Samtidig ved de præcis på hvilke områder, det er særligt vigtigt at fastholde og eventuelt genoprette kvaliteten. Den fælles forståelse af kvalitet og de deraf afledte fælles kvalitetsstandarder har således fungeret som en ramme for rådgivningerne, når de hurtigt har skulle omlægge rådgivningsaktiviteter til f.eks. at være baseret på hjemmerådgivning eller etablere helt nye digitale tilbud. Samtidig har RådgivningsDanmark kunne understøtte medlemmerne med nye guides, retningslinjer og fora for videndeling.

# Om undersøgelsen

Data er indsamlet blandt RådgivningsDanmarks medlemmer via en elektronisk spørgeskemaundersøgelse. Spørgeskemaet er sendt til rådgivningsledere og -koordinatorer i 52 medlemsorganisationer, som på daværende tidspunkt udgjorde antallet af medlemsorganisationer med rådgivningstilbud. Heraf har 44 medlemsorganisationer gennemført undersøgelsen, hvilket giver en svarprocent på 85. Svarene fra spørgeskemaundersøgelsen er indsamlet i perioden april til maj 2020.

Læs om RådgivningsDanmark på [raadgivningsdanmark.dk](http://raadgivningsdanmark.dk)



Vodroffsvej 59, 2. sal  
1900 Frederiksberg C  
Email: [info@raadgivnings.dk](mailto:info@raadgivnings.dk)  
Telefon: 61 31 70 28