

# Nummeret hvor fortvivlelse kan føre til et godt råd

**RÅDGIVNING:** I fem år har telefonnummeret 3028 9955 været en livline for mennesker, der i magtesløshed har brug for et godt råd.

**FREDENSBORG:** Der er nogle, der græder i telefonen, når de ringer. Andre begynder at skælde ud, fordi de i frustration ikke kan lade være. Enkelte er i et voldeligt forhold, mange har gældsproblemer og en del kan ikke forstå, hvad der står i de officielle breve fra kommunen.

Når telefonen ringer hos Gratis Rådgivning på Tværs er det altid Bente Thomsen, der tager telefonen. Derefter sørger hun for at lave en med en af de 11 frivillige rådgivere, der er knyttet til Gratis Rådgivning på tværs. De seneste fem år har 286 mennesker fået hjælp ved at ringe til den anonyme rådgivning på 3028 9955.

- Selvfølgelig er der tidspunkter, hvor jeg ikke tager telefonen, men de fleste får jeg kontakt med samme dag, som de ringer. Og det er mange typer af mennesker i alle aldre, der har brug for juridisk, psykologisk, social eller økonomisk rådgivning. Mange af de ældre har svært ved IT, og de kan ikke mere bare gå ned på rådhuset og regne med at få hjælp, hvis de ikke har booket en tid på forhånd, siger Bente Thomsen og tilføjer straks:

- Men det er jo ikke sådan, at vi sidder her og siger, at dem på kommunen slet ikke kan finde ud af noget. Men jeg oplever, at de på rådhuset har fået mindre tid til at



Bente Thomsen og Kjeld Kragelund er en del af det frivillige team på 11 personer, som rådgiver anonymt om alt fra sociallovgivning til økonomi, psykologi og jura. Gratis Rådgivning på Tværs har eksisteret i godt fem år. Foto: Steffen Slot

hjælpe de mennesker, der ringer til os. Vi er frivillige, der giver os tid til at hjælpe - men det er som hjælp til selvhjælp.

## NemID og psykisk pres

Møderne foregår i Frivilligcentret på Teglgårdsvej i Humlebæk, hvor Bente Thomsen denne mandag sidder over for Kjeld Kragelund fra Nivå. Han er en af de frivillige, der kan hjælpe med de økonomiske spørgsmål. Det kan være en flygtning, der ikke helt forstår, hvad et Nem-ID-kort er og derfor er kommet til at låne det ud sammen med et personnummer. Uha, så er pengene

pludselig væk fra kontoen, og det kræver hjælp og budgetlægning for at få styr på sagerne.

- Jeg møder også flygtninge, der ikke forstår systemet og får uventede udgifter. Det kan være strømforbruget, der er steget. Der er også mange ældre, der bliver alene, fordi ægtefællen er død, og hvis manden har styret økonomien, har mange svært ved at få et overblik. Andre har gæld og skal enten have lavet afdragsordninger eller har en sag kørende i retten, fortæller Kjeld Kragelund, der nogle gange bruger et par møder på at få hjulpet folk i den rig-

» Selvfølgelig er der tidspunkter, hvor jeg ikke tager telefonen, men de fleste får jeg kontakt med samme dag, som de ringer.

Bente Thomsen

tige retning. Igennem årene har der også været gengan-

gere, der har haft brug for hjælp mange gange.

Hvis man har psykiske eller større juridiske problemer, får man typisk hjælp en 6-8 gange. De fleste har ikke særlig mange penge, så hjælpen er værdsat, men det kan også være en udfordring at være den, der hjælper. Psykiske problemer fylder nemlig meget for mange af dem, der opsøger hjælp.

- Jeg har da fået nogle helt forfærdelige sms-beskeder, hvor jeg må sige til mig selv, at han jo også er psykisk syg. Et par dage senere kommer der så en undskyldning, hvor der står, at han havde det dårligt lige den dag - og at

han havde brug for at læse af. Og der er også nogle gange, hvor jeg må understrege, at jeg er frivillige og godt vil hjælpe, men at de skal tale ordentligt til mig, fortæller Bente Thomsen og tilføjer, at de fleste gange bliver folk hurtigt talt til ro - og de ved godt, at de ikke har andre oplagte steder at gå hen.

- Det er meget fredeligt, men det kan være nogle forfærdelige historier, man hører om, konstaterer hun.

## Tre opråb til politikerne

**FV19:** Begræns kviklån, giv hurtig lægehjælp til psykisk syge og skriv de offentlige breve, så man kan forstå dem. To frivillige kommer med dette opråb til folketingskandidaterne.

**FREDENSBORG:** 286 mennesker har fået anonym rådgivning på fem år. Er der et mønster, der går igen? Både ja og nej, fordi det er meget

forskellige problemstillinger, men Kjeld Kragelund har et opråb til politikerne.

De er slet ikke klar over, hvor meget skade kviklåne gør ude i samfundet hos sårbare mennesker, der ofte også kæmper med psykiske problemer.

- Det er helt grotesk med de høje renter, som der opkræves for mange kviklån. Mange har taget et nyt kviklån for at betale et gammelt kviklån, og der er ingen kontrol med, hvor mange kviklån, man kan tage. Det kunne man sætte, og man kunne sætte en grænse for renten,

» Mange har taget et nyt kviklån for at betale et gammelt kviklån, og der er ingen kontrol med, hvor mange kviklån, man kan tage.

Kjeld Kragelund

siger Kjeld Kragelund, der påpeger, at mange kviklån

nu kaldes »kassekredit« for at omgå en regel om at pengene først udbetales efter nogle dage.

En anden problemstilling er adgangen til lægehjælp for de psykisk syge. Både Bente Thomsen og Kjeld Kragelund har mødt mennesker, der fortæller, at de gik til deres praktiserende læge med psykiske problemer. I stedet for at henvise til en psykiater fik de en længere samtale med den læge, der kendte dem - og det tog problemerne i opløbet, lyder en erfaring.

- Jeg mener, at der skal

være bedre tid hos egen læge til samtaler, hvis der er brug for det. 10 minutter og en henvisning til en psykiater, hvor der er et halvt års ventetid, er ikke godt, konstaterer Bente Thomsen.

Det tredje bud på en udfordring er sprogbruget i breve fra offentlige myndigheder. Misforståelser og bekymring er mange gange resultatet for de mennesker, som »Gratis Rådgivning på Tværs« taler med. Brevene er formuleret knudret og bureaukratisk. En del skyldes angiveligt automatiserede brev, der er skabt af compu-

tersystemer - altså en konsekvens af digitalisering.

- Jeg har set breve om nye beregninger af boligydelse, som jeg også har svært ved at forstå, og som baserer sig på et ufuldstændigt grundlag. En uge senere kan der komme et nyt brev, hvor flere ting er medregnet, og jeg forstår godt, at man bliver forvirret, når man læser de breve, siger Kjeld Kragelund.

## FAKTA

- For tredje år i træk fejrer Fredensborg Kommune de frivillige på det sociale område.
- Det sker fra klokken 17.00 til 20.30 i dag, tirsdag den 14. maj, i Rådhuskælderen for indbudte gæster fra foreningslivet.
- Tommy Krabbe vil holde foredraget »Nysgerrighed er svaret!«, og der er underholdning og inspiration fra private virksomheder, der fortæller om frivilligt socialt arbejde.
- Allan Høyer fra Teatret OPTimis vil underholde i løbet af aftenen, der skal give deltagerne netværk på tværs af foreninger, initiativer og grupper.
- Dagens artikel fortæller om det frivillige arbejde i Gratis Rådgivning på Tværs, der sammen med Fredensborg Kommune giver økonomisk støtte til aftenens galla for de frivillige.