

INSPIRATION

DRC DANSK
FLYGTNINGE
HJÆLP

Integration

Hverdagsrådgivning



Hverdagsrådgivning

Udgivet af: DRC Dansk Flygtningehjælp

Ansvarshavende redaktør: Lone Tinor-Centi, Chef for Frivillig,
DRC Integration

DRC Dansk Flygtningehjælp
Borgergade 10, 3. sal
1300 København K
Telefon: 33 73 50 00

Udgivelsen er gratis og kan hentes på frivillig.drc.ngo

© 2022 Alle rettigheder forbeholdes. Mekanisk, fotografisk,
elektronisk eller anden gengivelse af dette hæfte eller dele
heraf er tilladt med gengivelse af kilde

Layout: torsdag.graphics
Foto: Norddahl & Co
November 2022



Hvad er hverdagsrådgivning?

Hverdagsrådgivning er et tilbud til flygtninge og personer med etnisk minoritetsbaggrund om hjælp til at kommunikere med myndigheder, institutioner, banker, forsikringselskaber og andre bureaukratiske systemer.

At være hverdagsrådgiver betyder grundlæggende, at man støtter flygtninge og personer med etnisk minoritetsbaggrund i at forstå de mange henvendelser, man modtager som f.eks. borger, forælder, jobsøgende, lejer m.m. og handler i overensstemmelse med dem. Det kan være hjælp til at oprette MitID, hjælp til at læse en besked fra boligselskabet, eller hjælp til at ansøge kommunen om en offentlig ydelse digitalt.

Vigtig hjælp

Hverdagsrådgivning er en vigtig og meget betydningsfuld indsats. Både udlændinge, der lige er kommet til Danmark, og personer, der har opholdt sig mange år i landet, kan have vanskeligt ved at forstå kommunikation fra myndigheder, institutioner, banker m.m. Derfor er hjælp fra en frivillig hverdagsrådgiver en god håndsrækning.



Din rolle som hverdagsrådgiver

Som frivillig hverdagsrådgiver er det din opgave at støtte flygtninge og personer med etnisk minoritetsbaggrund i at skabe forståelse for muligheder og rettigheder i mødet med det danske system og samfund.

Det kan dreje sig om alt fra spørgsmål om job og aktivering til forståelse af breve og regninger, eller om kontakten til offentlige institutioner og myndigheder. Altså områder, hvor du er kvalificeret til at hjælpe fordi det er emner alle, der mestrer dansk, kan finde svar på. Det er vigtigt, at du holder dig for øje, at du som hverdagsrådgiver udelukkende, fungerer som en støttende part, og at du lader medborgeren selv tage initiativet, træffe beslutninger og handle. Du står bag medborgeren og er en støtte, men du repræsenterer ikke vedkommende. Er du i tvivl, kan du altid kontakte din koordinator eller konsulent for støtte og afklaring.

I tvivl

Det kan både være meget enkle og meget komplekse spørgsmål, medborgeren henvender sig i hverdagsrådgivningen med. Hvis du bliver bedt om at hjælpe på områder, hvor du ikke føler dig kvalificeret til at besvare spørgsmål, er det vigtigt, at du henviser medborgeren til en anden frivillig eller til DRC Dansk Flygtningehjælps Frivilligrådgivninger. Det kan have store konsekvenser, hvis du vejleder forkert. Overvej derfor i alle forhold, om det er dig, der kan yde den bedste hjælp, eller om du skal henvise til en anden. Er du i tvivl, kan du altid kontakte din koordinator eller konsulent for støtte og afklaring.

Hjælp til selvhjælp

Den frivillige indsats i DRC Dansk Flygtningehjælp baserer sig på princippet om hjælp til selvhjælp. Hjælp til selvhjælp betyder, at du støtter den eller de personer, du hjælper til selv at kunne handle og skabe forandring i egen livssituation. I praksis betyder det, at du altid skal inddrage den person, du hjælper i hele forløbet. Det gælder både i forhold til informationssøgning, udfyldelse af skemaer, brevskrivning, kontakt til myndigheder osv. En måde at yde hjælp til selvhjælp, er ved at guide medborgeren, så vedkommende på egen hånd kontakter myndigheder eller andre instanser. Balancen mellem hjælp og hjælp til selvhjælp afhænger naturligvis af den enkeltes ressourcer, sprogkompetencer og netværk. Men det er vigtigt, at det er medborgeren, der bestemmer retning og hastighed for beslutninger.

Ikke partsrepræsentant

Som hverdagsrådgiver er det ikke din rolle at være partsrepræsentant. En partsrepræsentant repræsenterer medborgeren i en sag hos kommunen, en offentlig forvaltning, politiet eller sundhedsvæsenet. Som hverdagsrådgiver kan du ikke på egen hånd kontakte myndigheder og bede om oplysninger, indgive ansøgninger eller klager på vegne af medborgeren.

I modsætning til en partsrepræsentant deltager en bisidder udelukkende som en støtte og har ikke en selvstændig rolle under samtaler med offentlige myndigheder. Mange medborgere har stor gavn af den tryghed det giver at have en bisidder med til samtaler ved f.eks. socialforvaltningen, jobcentret, Udlændingestyrelsen og lignende. Hvis du oplever at en medborger har brug for en bisidder, kan du hjælpe med at få kontakt til en bisidder gennem DRC Dansk Flygtningehjælps Bisidderkorps. Du kan læse mere om bisidderkorpsen på frivillig.drc.ngo/bisidder

Engangsfuldmagt

Hverdagsrådgiverens rolle er at støtte medborgeren i at træffe de beslutninger, der er rigtige for vedkommende. Du kan aldrig handle på vegne af medborgeren. Sidder I sammen til et møde eller ved siden af hinanden i et telefonopkald, kan medborgeren mundtligt give tilladelse (fuldmagt) til, at du spørger eller svarer på vegne af vedkommende.

I enkelte tilfælde kan det være nødvendigt at kontakte en myndighed for at aftale et møde eller indhente yderligere oplysninger i dagtimerne, hvor det ikke er muligt at sidde sammen. Hvis danskkundskaberne ikke rækker til selv at foretage et telefonopkald eller forstå en besked, skal du bruge en engangsfuldmagt. En engangsfuldmagt er en blanket, som den du bruger, hvis du f.eks. skal hente et brev på posthuset på vegne af en anden. Den gælder kun en gang og begge parter skal skrive under på blanketten, som du skal fremvise (eller sende et foto af) til den myndighed, du kontakter. Du finder blanketten på DRC Dansk Flygtningehjælps hjemmeside. Vær opmærksom på, at nogle myndigheder har sin egen fuldmagtsprocedure både for mundtlig og skriftlig fuldmagt.

Samtykkeerklæring

I helt særlige tilfælde kan du have brug for at modtage og midlertidigt opbevare personlige oplysninger om den person, du hjælper. Det kan være lovstridigt at opbevare persondata. I den situation er det derfor vigtigt, at både du og medborgeren har underskrevet en samtykkeerklæring, der giver dig ret til at modtage og opbevare oplysningerne. På frivillig.drc.ngo/ materialer kan du finde en guide til opbevaring og behandling af persondata. Her finder du også en samtykkeerklæring.



Sparring

Der er forskel på, hvordan DRC Dansk Flygtningehjælps hverdagsrådgivninger er organiseret rundt om i landet. Nogle steder er hverdagsrådgivningen et selvstændigt tilbud, andre steder indgår den som en del af andre frivillige aktiviteter. Det kan f.eks. være i forbindelse med lektiehjælp, sprogtræning og i netværkspersonsrelationer. Det vigtigste er, at du som hverdagsrådgiver er i kontakt med andre frivillige eller en regionskonsulent, så du nemt kan få hjælp af andre, hvis du er i tvivl, og så du nemt kan videresende medborgeren, hvis du ikke selv er i stand til at hjælpe.

Supervision

Det kan ske, at man som frivillig hverdagsrådgiver kommer til at overinvolvere sig og/eller får kendskab til forhold, som kan være belastende for den almindelige trivsel. I de situationer kan du få hjælp af DRC Dansk Flygtningehjælps supervisor. DRC Dansk Flygtningehjælps supervisor yder supervision til frivillige, som oplever den daglige trivsel forringet på grund af indsatsen som frivillig. For at blive henvist til supervision skal du kontakte din regionskonsulent.

Medborgerens rettigheder

Som hverdagsrådgiver kan du hjælpe flygtninge og personer med etnisk minoritetsbaggrund med at forstå det danske system, og hvilke rettigheder man som borger har, når myndighederne behandler ens sag. Herunder kan du læse om nogle af de rettigheder, det er godt at kende som hverdagsrådgiver.

Tolkning

De danske myndigheder har pligt til at gøre sig forståelige over for borgeren, og af den grund skal myndigheden stille en tolk til rådighed, hvis borgeren ikke behersker det danske sprog tilstrækkeligt. Det er altid en individuel vurdering fra sagsbehandleren, om der skal stilles en tolk til rådighed. I sundhedsvæsenet har man som flygtning ret til gratis tolkning inden for tre års ophold i landet. Derefter vil tolkning som udgangspunkt være omfattet af egenbetaling, medmindre der er tale om mindreårige patienter eller patienter med nedsat funktionsevne.

Hvis du som hverdagsrådgiver har brug for tolkning, kan du gøre brug af DRC

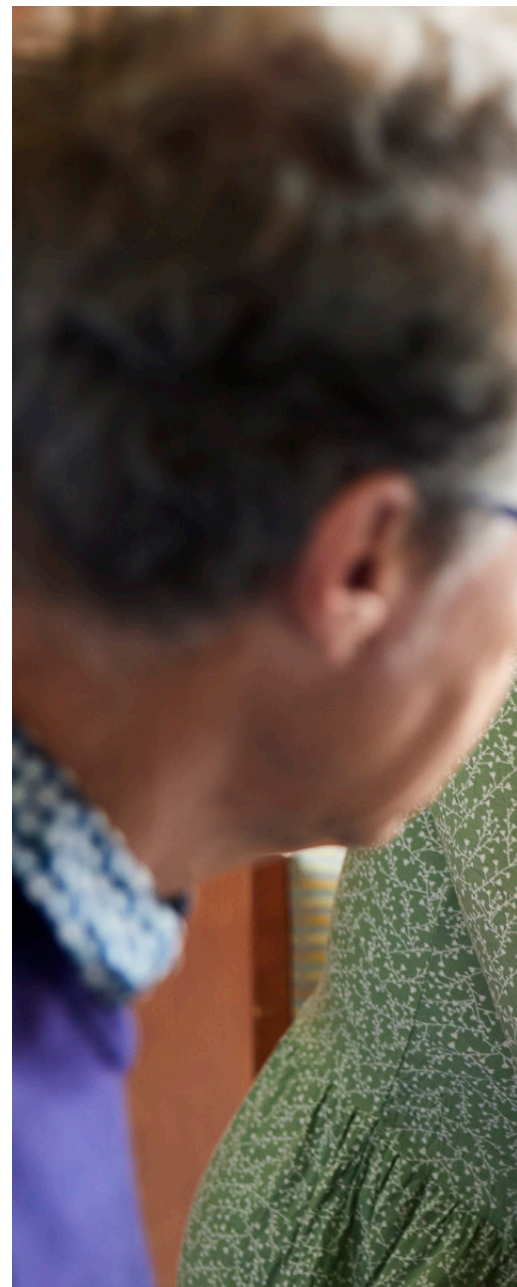
Dansk Flygtningehjælps frivillige hverdagstolke. Hverdagstolkene kan rekvireres af frivillige til at oversætte i mødet mellem frivillig og medborger, men må og kan ikke erstatte professionel tolkning. Du kan få mere information og lave en aftale med en hverdagstolk på frivillig.drc.ngo/hverdagstolke

Myndigheders vejledningspligt

En forvaltningsmyndighed skal i nødvendigt omfang yde vejledning og bistand til personer, der henvender sig om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde. Du kan hjælpe med at skabe overblik og indsigt ved at informere medborgeren, om deres ret til vejledning i sager, hvor der er eller vil blive truffet en afgørelse af en forvaltningsmyndighed.

Aktindsigt

Alle borgere i Danmark har ret til aktindsigt i alle dokumenter, der vedrører vedkommendes sag. Retten omfatter også ret til aktindsigt i journaler, interne notater (bortset fra foreløbige notater til internt brug), telefonnotater, lægelige oplysninger osv. Man kan søge om





aktindsigt ved at skrive en kort mail til den pågældende myndighed, hvori man skriver, at man ønsker at søge aktindsigt i sin sag. Retten til aktindsigt kan være begrænset, hvis der er særlige hensyn til f.eks. politietterforskning og afgørende hensyn til andre involverede.

Klagemuligheder

Hvis man er utilfreds med sagsbehandlingen eller en afgørelse, der er truffet af en offentlig myndighed i en sag, som man er part i, har man som udgangspunkt mulighed for at klage.

Man kan få oplysninger om klagemuligheder hos den myndighed, man ønsker at klage over. Hvis man ønsker at klage over en afgørelse, kan man læse mere om sine klagemuligheder i den klagevejledning, som skal være vedhæftet afgørelsen. Vær opmærksom på, at der ofte vil være en frist for, hvornår klagen senest skal være indgivet.

Kommunens ansvar

Landets kommuner har en række forpligtelser i forhold til flygtninge, f.eks. i forhold til bolig og danskundervisning. Men på nogle områder er der forskel på, hvad kommunerne hjælper med. På frivillig.drc.ngo/viden finder du dokumentet 'Kommunale kan- og skal-opgaver', som er en beskrivelse af, hvad kommunerne kan hjælpe med, og hvad de skal hjælpe med. Mange regler ændrer sig, og dokumentet opdateres derfor løbende.



Frivilliges forpligtelser

Tavshedspligt

Som frivillig har du tavshedspligt. Tavshedspligten omfatter informationer og oplysninger om familieforhold, seksuelle forhold, privatøkonomiske forhold, sygdom, straf, misbrug og sociale problemer. Du må ikke bryde din tavshedspligt, heller ikke til andre frivillige eller familiemedlemmer. Er du i tvivl, eller har du brug for rådgivning og støtte, så anonymiser medborgeren og konsulter din koordinator eller konsulent.

Underretningspligt

Du har som alle andre borgere en underretningspligt, hvis du oplever, at et barn eller en ung person under 18 år har behov for hjælp og mistrives, f.eks. på grund af vold, mishandling, eller seksuelle overgreb. I det tilfælde skal du underrette kommunen. Spørg din koordinator eller konsulent, hvis du er i tvivl.

Oplysningspligt

Din tavshedspligt kan tilsidesættes for oplysningspligt, hvis du er vidende om en alvorlig forbrydelse, som kan forhindres, eller hvis du er vidende om justitsmord (bevidst eller fejlagtig domfældelse af en uskyldig person). Økonomisk kriminalitet eller socialt bedrageri er ikke omfattet af din oplysningspligt. Du skal henvende dig til politiet, hvis du har informationer eller viden, der kan forhindre en alvorlig forbrydelse, eller hvis du er vidende om justitsmord. Er du i tvivl, så spørg din koordinator eller konsulent.

Råd og vejledning

Frivilligrådgivningen

Bliver du som hverdagsrådgiver stillet overfor problematikker, der kræver juridisk eller socialfaglig kompetence at løse, og som du vurderer kan have indgribende konsekvenser for den du hjælper, er det vigtigt, at du sammen med vedkommende konsulterer eller henviser til en af DRC Dansk Flygtningehjælps syv regionale Frivilligrådgivninger. De frivillige rådgivere har juridisk eller socialfaglig baggrund og modtager løbende opkvalificering og faglig support fra fagkonsulenter i DRC Dansk Flygtningehjælp. Frivilligrådgiverne yder gratis, uvildig og tværfaglig rådgivning i spørgsmål om blandt andet:

- **Opholdstilladelser:** Familiesammenføring, permanent ophold, forlængelse, klager, statsborgerskab
- **Integration:** Integrationsloven og integrationsprogrammet, afgørelser, klagemuligheder
- **Sociale forhold:** Ydelser, pensionsrettigheder, boligproblemer
- **Familieforhold:** Skilsmisse, forældremyndighed
- **Andre juridiske spørgsmål**

Det er nødvendigt at bestille tid i Frivilligrådgivningen. Da der kan forekomme ventetid, er det vigtigt, at du henvender dig i god tid. Det vil ofte være muligt at få en frivillig tolk til at hjælpe under rådgivningen.

Frivilligrådgivningen kan ikke hjælpe med at formidle bolig eller føre en retssag.

Du kan finde den nærmeste Frivilligrådgivning, åbningstider og kontaktinformationer på: frivillig.drc.ngo/frivilligraadgivning

Asyl og repatriering

DRC Dansk Flygtningehjælps Asylafdeling yder rådgivning om alle faser i den danske asylprocedure, muligheder for afviste asylansøger samt muligheder for at vende hjem (repatriering). asyl.drc.ngo

Traumer og PTSD

DRC Dansk Flygtningehjælps Center for Udsatte Flygtninge tilbyder rådgivning til frivillige og fagpersoner, der møder flygtninge med traumer og har tvivl og spørgsmål. integration.drc.ngo/cuf

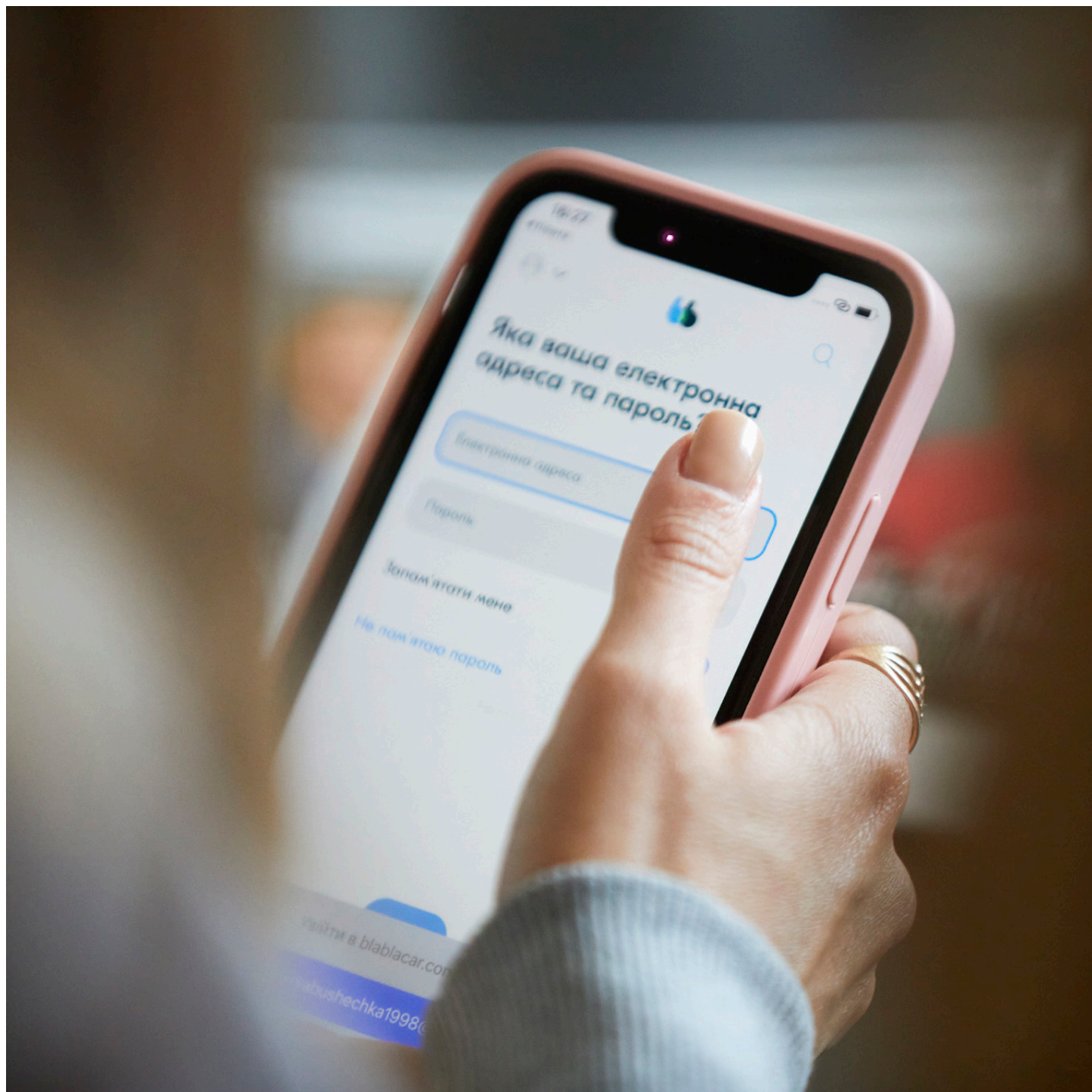
Din koordinator

Din koordinator er den frivillige person eller de personer i din frivilligruppe, der har ansvaret for den konkrete aktivitet. Det kan være frivilligruppens formand, koordinator eller aktivitetsansvarlige.

Din konsulent

Som frivillig i DRC Dansk Flygtningehjælp har du mulighed for at få hjælp og sparring fra din konsulent, og du kan dermed trække på hele DRC Dansk Flygtningehjælps viden. Find din konsulent på frivillig.drc.ngo





Viden

Udlændingestyrelsens hjemmeside, hvor man kan finde information om regler på udlændingeområdet, og ansøge om opholdstilladelse etc.

www.nydanmark.dk

Styrelsen for International Rekruttering og Integrations hjemmeside, hvor du kan finde generel viden om integration og arbejde i Danmark.

www.integrationsviden.dk

Det offentlige generelle borgeradgang, hvor man kan finde viden om generelle regler, ansøge om ydelser og andet.

www.borger.dk

DRC Dansk Flygtningehjælps hjemmeside med viden om asyl, lovgivning og høringssvar m.m.

www.drc.ngo

DRC Dansk Flygtningehjælps hjemmeside for frivillige. Her finder du materialer om f.eks. lektiehjælp og sprog, netværkspersonsindsatsen, mentorforløb og støtte til traumatiserede flygtninge. Du kan også finde viden om jobsøgning, regler og lovgivning, økonomiske ydelser, boligplacering og uddannelsesstøtte.

www.frivillig.drc.ngo

Du kan tilmelde dig kurser i DRC Dansk Flygtningehjælp på

frivillig.drc.ngo/kurser

Hos Center for Frivilligt Socialt Arbejde kan du finde viden og råd i forhold til frivillige indsatser. Centret tilbyder også en række relevante kurser til frivillige.

www.cfsa.dk

Integration

DRC Dansk Flygtningehjælp blev grundlagt i 1956. Vi er en af de få NGO'er, som har speciale i at hjælpe fordrevne og mennesker på flugt. Vi er samtidig Danmarks største og en af verdens førende NGO'er.

Vi er til stede i 40 lande verden over. Her arbejder vi hver eneste dag for at beskytte flygtninge og fordrevne. DRC Dansk Flygtningehjælp støtter flygtninge og internt fordrevne hele vejen. Både under krisen, i eksil, under bosættelse, med integration i et nyt land og fortsat efter hjemkomst.

Vi yder akut nødhjælp og beskyttelse, der redder liv. Vi støtter flygtninge og internt fordrevne, så de kan klare sig selv og blive inkluderet i de lokale samfund. Her arbejder vi tæt sammen med både civile, foreninger, myndigheder og andre NGO'er. Målet er at fremme og sikre rettigheder og fredelig sameksistens.

Som frivillig i DRC Dansk Flygtningehjælp underskriver du en frivilligaftale (frivillig.drc.ngo/frivilligaftalen) og bliver en del af et landsdækkende netværk, der støtter flygtninge og personer med etnisk minoritetsbaggrund i Danmark med at få en god start i lokalområdet. Det gør underværker at få hjælp til at tale bedre dansk, skabe et socialt netværk og med at finde job og uddannelse.

Du kan altid kontakte din regionskonsulent, hvis du oplever situationer eller udfordringer, som du er i tvivl om, hvordan du skal håndtere. Find adresse på frivillig.drc.ngo, hvor du også kan læse mere om den frivillige integrationsindsats og de mange tilbud og materialer, vi har lagt ud som inspiration.

Som frivillig har du mulighed for at deltage i kurser, som bliver udbudt på vores hjemmeside, og du vil hver 14. dag modtage en nyhedsmail.

