

I tre år har Annmari Bæk Henriksen fra Nordea Kredit hjulpet gældsplagede borgere med at rydde op i et hjørne af deres liv. Det er stærkt tilfredsstillende for hende at bruge sin faglighed på den måde

# Jeg bliver småhøj af mit frivillige arbejde

”Kan vi ikke skrive, at jeg er indlagt på Sct. Hans?”

Den psykisk syge kvinde er mødt op for at få gratis gældsrådgivning hos organisationen Settlementet på Vesterbro i København. Men det er en rigtig dårlig idé at forsøge at opnå medlidenhed hos kreditorer, forklarer en af de frivillige, Annmari Bæk Henriksen, der til daglig arbejder i Nordea Kredit.

”Jeg forklarer altid borgerne, at det kun vil sætte dem yderligere i en offerrolle at skrive den slags. Det preller fuldstændig af på modtageren, og risikoen er, at brevet bare bliver et underholdende indslag. I stedet hjælper jeg dem med at bevare værdigheden og nøgternt forklare deres situation over for kreditorerne”.

## Skæve eksistenser, ja tak!

Det sociale engagement ligger naturligt til Annmari Bæk Henriksen, der har arbejdet i Nordea i 36 år. Forældrene var frivillige i forskellige organisationer, og hun var som bankrådgiver tidligere i karrieren meget glad for at arbejde på Enghave Plads på Vesterbro.

”Det betød mange kunder, som var skæve eksistenser, socialt udsatte, psykisk syge, misbrugere og hjemløse – jeg elskede at arbejde med dem, at møde dem med respekt og værdighed. Det mener jeg, at alle har krav på, selv om man

lugter af alt muligt andet end sæbe”, siger Annmari Bæk Henriksen og tilføjer, at hun måske skulle have været socialrådgiver.

Derfor har hun altid tænkt, at hun ville give sig i kast med frivilligt arbejde, når hendes to drenge var vokset til. I de seneste tre år har hun derfor brugt tre timer ugentligt på gældsrådgivningen, et område, hun også har beskæftiget sig professionelt med som mangeårig ansat i Nordea Kredit – inkasso. Halvdelen af timerne dækkes af Nordea. Det er hun glad for, men det er ikke det, der driver hende.

”I mit frivillige arbejde må jeg ikke rådgive dem, der er kunder i Nordea. Så jeg er fuldstændig fri for at tage hensyn til andet end det menneske, der sidder over for mig, og jeg føler, at jeg gør en forskel for den enkelte. Det er meget berigende for mig – jeg får mindst lige så meget ud af det som dem, jeg hjælper. Jeg er småhøj, når jeg kører derfra”.

## Plastpose med rudekoverter

Selv om Annmari Bæk Henriksen havde en del menneskekendskab med sig ind i det frivillige arbejde, føler hun, at hun har bygget yderligere på.

”Vi møder mennesker, der er i fortvivlende situationer. Mange af dem er rystende nervøse for at møde os første gang. Der er stor skam forbundet med



at være havnet i dyb gæld, så vi bruger meget energi på at skabe tillid og forsikre dem om, at vi ikke kommer med pegefingre. At de kan tale frit, og at vi frivillige ser dem som lige så gode mennesker som alle andre”.

Eksempelvis må gældsrådgiveren indimellem overtale en borger til at lægge hele bunken af uåbnede rudekoverter derhjemme i en plastpose og tage dem med til rådgivningen på Dybbølsgade.

”De har ikke kunnet holde ud at forholde sig til det, men det går, når vi åbner det sammen og får overblik. Bagefter skriver vi til alle kreditorerne. Jeg har oplevet, at der skulle skrives til omkring 15 forskellige”.



### Barske realiteter

En del af de mennesker, der henvender sig, håber på gældssanering.

”Jeg fortæller dem ligeud, at det ikke er muligt, hvis de ikke har et job. De skal indstille sig på, at de aldrig slipper af med deres gæld, at de må leve med resten af deres liv at blive indkaldt i fogedretten og blive erklæret insolvent, men de må ikke lade det styre deres tilværelse. De har ret til et liv, selv om de har gæld”, fastslår Annmari Bæk Henriksen, der i nogle situationer er rystet over den behandling, mennesker med store problemer får i det danske samfund.

”Der er ikke et netværk, der samler dem op. Alle steder møder de reaktionen: Du har fået chancen, du er selv ude om det! Som en ung kvinde med per-

”Det er tankevækkende at opleve, at alle typer af mennesker kan havne i dyb gæld”, siger Annmari Bæk Henriksen.

sonlighedsforstyrrelsen borderline sagde til mig: ’Mens jeg var mest syg, sad jeg i en beskyttet sandkasse. Nu, hvor jeg har fået det lidt bedre, er jeg helt på egen hånd, der er ingen, der hjælper mig op over sandkassens kant’. Det synes jeg var meget rammende”.

Rådgivningstjenesten opsøges også af mennesker, der har taget den store rut-sjetur og gået fra at være selvstændige med god indkomst og helt til bunds efter finanskrisen.

”Det er tankevækkende at opleve, at alle typer af mennesker kan havne i dyb gæld”, siger Annmari Bæk Henriksen, der, især mens hun sad i inkassoafdelingen, delte sine erfaringer fra det frivillige arbejde med kollegerne.

”De var meget interesserede i at høre om, hvilken slags livsfortællinger der kan ligge bag det, de sad og arbejdede med hver dag. At få kød og blod og eksempler på, selv om det jo ikke var kunder fra Nordea – men det kunne det lige så godt have været”.

### Gældsfængsel spøger

Nogle af de mennesker, der henvender sig, lider af den forestilling, at der findes gældsfængsel i Danmark. De er bange for at komme ind at ruske tremmer, og deres angst fodres indimellem af kreditorer:

”Kreditorer truer ikke direkte med fængsel, men nogle af dem bruger barske metoder. Vi havde for eksempel en psykisk syg borger, som fik brev fra en kreditor om, at hun ville få besøg næste dag af en konsulent, fordi hun ikke betalte. Hun var rystende angst for det, og jeg blev så harm over det, at jeg ringede til kreditoren og spurgte dem, hvordan de mente at have hjemmel til den opførsel”.

Kun en enkelt gang i sit virke som frivillig har Annmari Bæk Henriksen oplevet, at en borger lod sin frustration gå ud over hende.

”Han blev vred over, at jeg sagde, at han ikke opfyldte kravene for at få gældssanering, og var sikker på, at der alligevel måtte være en mulighed for det. Men det var ikke noget problem, vi er altid to frivillige, og så tog den anden over. Den helt overvejende oplevelse er, at vi oplever stor taknemmelighed over at ville lytte og være der for dem”.