

Sådan

samarbejder

I med frivillige om
netværkstilbud
til flygtninge

UDGIVET AF:
RØDE KORS
BLEGDAMSVEJ 27
2100 KØBENHAVN Ø
WWW.RODEKORS.DK

LAYOUT: HELLE BJERRE ØSTERGAARD, RØDE KORS
TRYK: KLS
OKTOBER 2017

UDVIKLET I SAMARBEJDE MED:



MED STØTTE FRA:



Udlændinge- og
Integrationsministeriet

Indhold

Bedre integration med frivillige netværkspersoner	5
Sådan bruger I hæftet: tre faser	6
FASE 1: SÅDAN KOMMER I I GANG	7
Afklar, om det er et frivilligt tilbud, der er behov for	8
Få overblik over de ressourcer, I kan afsætte til samarbejdet	8
Tag udgangspunkt i kommunens frivilligpolitik eller -strategi	8
Brug erfaringer fra andre forvaltninger i kommunen	8
Få ledelsen med	8
Få overblik over de lokale foreninger, og udvælg en eller flere samarbejdspartnere	10
Børneattester	10
Forsikring af frivillige	11
Støtte- og kompetencetilbud til frivillige	11
FASE 2: SÅDAN ETABLERER I ET GODT SAMARBEJDE	13
Afhold et opstartsmøde	14
Afstem forventninger	14
Vær bevidst om, hvad der motiverer de frivillige	15
Udpeg kontaktpersoner	15
Indgå en samarbejdsaftale	15
Udarbejd en procedure for, hvordan I informerer flygtninge om tilbuddet og giver frivillige besked	17
Hvornår gives tilbuddet?	17
Hvordan gives tilbuddet?	17
Hvordan formidler kommunen information til de frivillige?	17
Vurdér for hver enkelt flygtning, om netværkstilbuddet er det rigtige	17
Få samtykke til at videregive kontaktoplysninger	18
Case: Næstved Kommune	19
FASE 3: SÅDAN HOLDER I SAMARBEJDET VED LIGE	20
Afhold løbende møder	21
Anerkend de frivilliges arbejde	22
Synliggør de frivilliges indsats, og involvér ledelsen	22



“ Jeg ville gerne have en netværksperson, fordi jeg skulle lære mange ting om sproget og om, hvordan man bor i Danmark. Og så ville jeg også gerne have en dansk ven. Hun er både en god lærer og veninde. ”

- Bri, 24 år og fra Eritrea -

Bedre integration med frivillige netværkspersoner

Dette hæfte er til jer, der arbejder i en kommune, og som er interesserede i et samarbejde med frivillige om at skabe relationer og netværk mellem flygtninge og frivillige i kommunen.

Det personlige møde mellem flygtninge og frivillige danskere kan gøre en afgørende forskel for integrationen. Det kan være en udfordring at være ny i et land. Kulturen og sproget er fremmed, og typisk har man som nyankommen ikke et særlig stort netværk. For mange flygtninge er det en stor hjælp at møde frivillige danskere, der har tid og lyst til at lære dem at kende, og som kan hjælpe med at åbne døre til fodboldklubben eller andre lokale fællesskaber og vejlede om, hvordan NemID fungerer, og hvor bussen kører fra.

Mens kommunen sørger for tag over hovedet og hjælper med job, kan frivillige bidrage med det ekstra, der skal til for at få tilværelsen i Danmark til at fungere. Og med en fælles indsats kan kommunen og de frivillige sammen bane vejen for, at flygtningene bliver en aktiv del af lokalsamfundet, hurtigere lærer dansk og finder fodfæste på arbejdsmarkedet og i uddannelsessystemet.

Her i hæftet kan I læse om, hvordan I etablerer et samarbejde med frivillige om det, vi kalder *netværkstilbud* til flygtninge og familiesammenførte. Netværkstilbuddet handler om at skabe relationer mellem den enkelte flygtning eller flygtninge familie og frivillige netværkspersoner eller -familier. I kan bl.a. læse om, hvilke overvejelser I skal gøre jer, inden I går i gang, og I kan finde konkrete redskaber til, hvordan I organiserer tilbuddet og indgår en samarbejdsaftale med frivillige.

Alle anbefalinger og gode råd i hæftet er hentet fra kommuner, der gennem en årrække har samarbejdet med frivillige netværkspersoner for flygtninge og familiesammenførte med opholdstilladelse. Der er ikke kun én måde at organisere samarbejdet med frivillige om netværkstilbud på. Der findes forskellige lokale varianter, som I kan lade jer inspirere af. Vi har i dette hæfte samlet nogle bud, som er baseret på konkrete erfaringer fra ansatte og frivillige i kommunerne.

God læselyst.

Sådan bruger I hæftet: **tre faser**

Hæftet beskriver tre faser i samarbejdet og fører jer igennem, hvordan I kommer godt fra start med samarbejdet med de frivillige, og hvordan I fastholder samarbejdet, når det er etableret.

Fase 1 handler om vigtigheden af at afklare jeres ønsker og behov i forbindelse med samarbejdet med frivillige. Dernæst skal I undersøge, hvilke rammer og ressourcer I har i kommunen, inden I kontakter de frivillige foreninger.

Fase 2 foregår sammen med de frivillige og handler om at afstemme forventninger, indgå gode og klare aftaler og fastlægge rammerne for samarbejdet.

Fase 3 handler om, hvordan I holder samarbejdet i gang og vedligeholder det, så I er sikre på, at flygtninge løbende får tilbudt frivillige netværkspersoner og -familier, når de kommer til kommunen.

Alle tre faser uddybes på de følgende sider, hvor I kan hente gode råd om og inspiration til, hvordan I konkret bærer jer ad. Beskrivelsen af hver fase indledes med en overskuelig opsummering af de anbefalinger, der er knyttet til den pågældende fase.

“ Integrationsloven tager sig af den professionelle integration på arbejdsmarkedet, men resten af integrationen, som foregår ude i samfundet, er ikke en opgave, som løftes af professionelle. Derfor er vi rigtig glade for samarbejdet med de frivillige. ”

- Afdelingsleder i jobcenter i kommune -

FASE 1

Sådan kommer I i gang

- Afklar, om det er et frivilligt tilbud, der er behov for
- Få overblik over de ressourcer, I kan afsætte til samarbejdet
- Tag udgangspunkt i kommunens frivilligpolitik eller -strategi
- Brug erfaringer fra andre forvaltninger i kommunen
- Få ledelsen med
- Få overblik over de lokale foreninger, og udvælg en eller flere samarbejdspartnere

Når I indleder en proces om at samarbejde med frivillige foreninger eller løst organiserede frivillige, er det vigtigt, at I får overblik over jeres egne ressourcer og ønsker til samarbejdet. Det gør det nemlig nemmere for jer at indgå konkrete og holdbare aftaler med de frivillige foreninger og netværk. I fase 1 arbejder I internt i kommunen og forbereder jer, inden I indleder den konkrete dialog med foreninger og netværk.

Afklar, om det er et frivilligt tilbud, der er behov for

Det er anderledes at samarbejde med frivillige end med jeres kollegaer i kommunen. Den frivillige indsats er baseret på lyst og personligt engagement. Som regel motiveres de frivillige ikke af at løse opgaver for kommunen, men af at gøre en forskel for den enkelte flygtning. Frivillige får ikke løn for deres arbejde, og I kan ikke hyre frivillige til at løse en bestemt opgave. Frivillige er et medmenneskeligt supplement til den integrationsopgave, som kommunen har ansvaret for.

Det betyder, at det frivillige arbejde ikke kan udføres på kommando, og at det af og til kan være uforudsigeligt at samarbejde med frivillige. Men jo mere tid I investerer i at lære de frivillige at kende og indgår i en gensidig dialog med de frivillige om, hvordan I sammen kan hjælpe flygtninge i jeres kommune, desto større er chancerne for et vellykket samarbejde til gavn for den enkelte flygtning. Derfor er det vigtigt, at I, inden I går i gang, overvejer og taler om, hvorvidt I har lyst til at inddrage frivillige, og at I anerkender, at det kan tage tid at etablere et samarbejde.

Få overblik over de ressourcer, I kan afsætte til samarbejdet

Overvej, hvilke ressourcer I kan afsætte til at samarbejde med frivillige netværkspersoner. Ligesom alle andre samarbejder kræver et samarbejde med frivillige naturligvis ressourcer. De ressourcer, I skal afsætte, er primært de relevante medarbejders tid. Det er nemlig vigtigt, at I kan afsætte tid til at deltage i møder med frivillige, svare på spørgsmål og e-mails, tale i telefon og deltage i og evt. arrangere møder – kort sagt være til rådighed for de frivillige.

Tag udgangspunkt i kommunens frivilligpolitik eller -strategi

Hvis I har en frivilligpolitik eller -strategi, er den et godt og naturligt afsæt for jeres samarbejde med de frivillige. I strategien og/eller politikken finder I typisk gode argumenter og referencer, som I kan bruge både internt og eksternt til at tilrettelægge samarbejdet med de frivillige foreninger.

Brug erfaringer fra andre forvaltninger i kommunen

Hvis det er nyt for jer at samarbejde med frivillige, kan I med fordel inddrage andre forvaltningers erfaringer i opstartsfasen. I mange kommuner har medarbejdere på fx ældre- og handicapområdet eller i kultur- og fritidsforvaltningen flere års erfaring med frivillige. Inddrag derfor kollegaer, der har erfaringer med at samarbejde med frivillige, og få gode råd om, hvad der er vigtigt at overveje, når I vil indgå i et samarbejde med frivillige.

I kan også kontakte andre kommuner, der har erfaring med at samarbejde med frivillige på integrationsområdet, eller opsøge Center for Frivilligt Socialt Arbejde, som udbyder kurser, der kan være relevante for medarbejdere i kommunen. I de større organisationer, fx Røde Kors og Dansk Flygtningehjælp, er der også konsulenter, der kan give jer konkret sparring med hensyn til samarbejdet med frivillige.

Få ledelsen med

Det er vigtigt, at relevante ledere og chefer forholder sig til samarbejdet med frivillige og tager stilling til, hvor mange ressourcer der kan afsættes til det. Involver jeres nærmeste chef eller leder, og tal med vedkommende om, hvad frivillige kan bidrage med, og hvad det kræver at indgå i et godt samarbejde med dem. Fx kan der være behov for, at ledelsen bakker op om fleksible arbejdstider, så det i perioder er muligt at arbejde uden for normal arbejdstid og være til stede, når de frivillige mødes om aftenen eller i weekenden.



“ Som forvaltning på jobcenteret har vi ikke haft tradition for at samarbejde med frivillige – så der har vi trukket rigtigt meget på frivillighedskoordinatorens mangeårige erfaring med at arbejde med frivillige, hovedsageligt på ældreområdet. ”

– Afdelingsleder for integration i kommune –

Få overblik over de lokale foreninger, og udvælg en eller flere samarbejdspartnere

Måske er I allerede blevet kontaktet af en frivillig forening eller lokale ildsjæle, som ikke nødvendigvis er organiserede i traditionel forstand. Det kan også være, at I selv skal tage den indledende kontakt. Hvis I ikke i forvejen kender til de frivillige foreninger og netværk i kommunen, der arbejder med integration, kan I fx henvende jer til det lokale frivilligcenter, hvis der er et i kommunen, eller til kultur- og fritidsforvaltningen, som måske har en liste over foreningerne.

Dernæst skal I beslutte, om I vil involvere flere frivillige foreninger og netværk i de indledende drøftelser om samarbejdet, afhængigt af hvilke frivillige foreninger og netværk der er i jeres kommune. De oplagte samarbejdspartnere er frivillige foreninger og netværk, der i forvejen har flygtninge som målgruppe for deres aktiviteter. I kan kontakte foreningerne enkeltvis, hvis I kan få deres kontaktoplysninger gennem frivilligcenteret. I kan også efterlyse interesserede frivillige og frivillige foreninger bredt via lokalavisen, jeres hjemmeside eller Facebook. Vær opmærksom på, at der kan være forskel på at samarbejde med henholdsvis en forening, som typisk vil have udpeget en eller flere kontaktpersoner, og ikke-organiserede frivillige, som måske ikke har udpegede kontaktpersoner.

Som kommune skal I være klar over, at rammer, vilkår og lovgivning er forskellige inden for det frivillige foreningsliv, og at der derfor er forskellige forhold, I skal være opmærksomme på. I de større foreninger og organisationer er der typisk retningslinjer og regler med hensyn til fx børneattester, forsikring og støtte- og kompetencetilbud, mens der i de små foreninger og netværk ikke nødvendigvis er retningslinjer for rammeforholdene og for det frivillige virke. Hertil kommer, at mange af foreningerne på bl.a. folkeoplysningsområdet har andre betingelser end det frivillige sociale arbejde, bl.a. i form af økonomiske tilskud og umiddelbar adgang til lokaler. Vær derfor opmærksom på, at samarbejdet med frivillige på integrationsområdet kan være forskelligt fra det, som kommunen er vant til inden for andre felter.

Børneattester

Frivillige foreninger og organisationer, der modtager offentlig støtte, er lovmæssigt forpligtet til at indhente børneattester. Det udmøntes på forskellig vis i foreningerne. Fx må frivillige, der er organiseret i Røde Kors eller Dansk Flygtningehjælp, aldrig være alene med børn, ligesom de skal underskrive en samtykkeerklæring, der giver organisationen mulighed for at indhente en børneattest.

Løst organiserede grupper og netværk, der modtager offentlig støtte, er, hvis det fremgår af bevillingens betingelser, også forpligtet til at indhente børneattester. I princippet er grupper og netværk underlagt samme regler som foreninger, men privatpersoner kan ikke indhente en børneattest for sig selv. Hvis deres aktiviteter

foregår i samarbejde med en institution (fx et asylcenter), er det derfor institutionen, som skal sikre, at der er indhentet børneattester for dem.

Frivillige organisationer og foreninger, der ikke modtager offentlig støtte, er ikke lovmæssigt forpligtet til at indhente børneattester. Vi anbefaler dog, at man gør det. Vær derfor opmærksom på at afklare dette, hvis den indsats, I planlægger, retter sig mod eller involverer børn under 15 år.

Forsikring af frivillige

Frivillige foreninger kan stilles til ansvar for hændelser, der sker i foreningens regi, idet en forening er en såkaldt selvstændig juridisk person. Mange frivillige regner med, at de automatisk er dækket af foreningens forsikringer, hvis de fx kommer til skade, når de udfører frivilligt arbejde. Det er dog ikke alle foreninger, der har tegnet forsikringer. Frivillige i de større foreninger og organisationer underskriver typisk en frivilligaftale og er dermed dækket af den forsikringsaftale, som den pågældende organisation har, herunder erhvervsansvarsforsikring og arbejdsskadeforsikring.

De frivillige, som I vælger at samarbejde med, bør derfor orientere sig om, hvordan de er dækket af foreningens forsikringer i forskellige situationer, hvis de er tilknyttet en bestemt forening. Læs mere om frivilliges forsikringsforhold på www.frivillighed.dk

Frivillige, der er aktive i en offentlig institution uden at være en del af en forening, er som udgangspunkt kun dækket af deres egen ulykkes- og ansvarsforsikring. Kommunen kan dog vælge at tegne ulykkes- og ansvarsforsikringer for grupper af frivillige, der yder en frivillig indsats i kommunen. Det er en mulighed og ikke et krav, så I skal undersøge, i hvilket omfang jeres kommune har valgt at tegne forsikringer for de frivillige, der ikke er organiseret i en forening.

Støtte- og kompetencetilbud til frivillige

Frivillige i større organisationer som Røde Kors og Dansk Flygtningehjælp modtager løbende støtte fra professionelle konsulenter i foreningen og tilbud om kompetenceudvikling. Når det gælder frivillige i mindre foreninger eller netværk, er der ikke altid adgang til de samme understøttende tilbud. Tag derfor fra starten stilling til, hvordan I vil støtte de frivillige, og hvad I som kommune kan bidrage med. Flere kommuner har oplevet, at der er et behov for, at frivillige opnår en fyldestgørende basisviden om regler og lovgivning på området og også får et indblik i kommunens arbejdsmetoder og -rutiner. Når man sikrer dette, er der større sandsynlighed for, at kommunen og de frivillige ikke misforstår hinanden, men arbejder i samme retning og på hver sin måde bidrager til en god hverdag for flygtningene.

Et andet eksempel på, hvordan I som kommune kan være med til at understøtte de frivillige i deres virke, er, at I kan tilbyde oplæg om fx traumer eller kultur møder ud fra den viden, I har fra jeres hverdag. De frivillige kan også have brug for en indføring i, hvad frivilligrollen består i. Er man organiseret i en forening, vil det ofte være et tilbud i det regi, men med løst organiserede frivillige kan der være behov for, at I forholder jer til emnet og evt. indhenter faglig viden udefra.



FASE 2

Sådan etablerer I et godt samarbejde

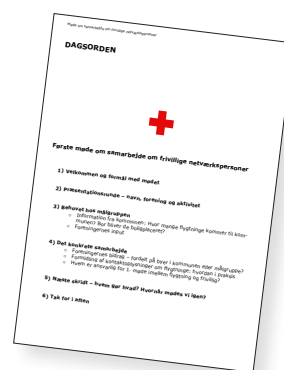
- Afhold et opstartsmøde
- Afstem forventninger
- Vær bevidst om, hvad der motiverer de frivillige
- Udpeg kontaktpersoner
- Indgå en samarbejdsaftale
- Udarbejd en procedure for, hvordan I informerer flygtninge om tilbuddet og giver frivillige besked
- Vurdér for hver enkelt flygtning, om netværkstilbuddet er det rigtige
- Få samtykke til at videregive kontaktoplysninger

Fase 2 foregår i tæt dialog med den eller de frivillige foreninger, som I skal samarbejde med. Her lægger I grundstenen til jeres fælles samarbejde og aftaler de arbejdsgange og spilleregler, der skal danne rammen om jeres samarbejde om netværkstilbud til flygtninge.

Afhold et opstartsmøde

Et samarbejde indledes typisk med at holde et indledende møde, hvor relevante medarbejdere fra kommunen og frivillige fra en eller flere foreninger deltager og lærer hinanden bedre at kende. Deltagerkredsen i forbindelse med første møde kan være bred eller smal, afhængigt af om I samarbejder med flere frivillige foreninger.

På det første møde kan I tale om, hvilke ønsker og forventninger I har til hinanden, og hvad I hver især har mulighed for at bidrage med. Det kan fx handle om de fysiske rammer, antallet af frivillige, tolkebistand mv. Hvis I ikke allerede har en detaljeret kontaktliste med navne, e-mails og telefonnumre, er det en god idé at udarbejde en på det første møde. Se eksempel på en dagsorden til et opstartsmøde på www.røde Kors.dk/vennerviservej



Afstem forventninger

Det er vigtigt, at I allerede på det første møde med de frivillige får talt om, hvad I forventer af samarbejdet, og hvad de frivillige kan forvente af jer. Jo mere eksplicite I er, jo bedre kommer I fra start, og jo færre bump kommer der på vejen. Her kommer det forberedende arbejde, I har gjort i fase 1, i spil. Det er vigtigt, at I fremlægger, hvad I vil og ikke vil med samarbejdet. Og at I får hørt, hvad de frivillige, som I samarbejder med, forventer af sig selv og af jer, og taget stilling til, om det er realistisk. Forventningsafstemningen er grundlaget for samarbejdet og udgør fundamentet for beskrivelsen af og fordelingen af opgaver og ansvar.

Det kan også være en fordel at fastlægge helt konkrete forhold, fx hvem der indkalder til opfølgende møder, skriver referater osv. Som regel påtager en medarbejder fra kommunen sig disse opgaver.

“ Det er vigtigt at afklare roller. Der er forskel på at være myndighed og kommune og at være frivillig. Det er vigtigt, at man får talt igennem, hvad der kan være af mulige udfordringer, og at man investerer tid i at få tillid til hinanden og få det nødvendige kendskab til hinandens roller. ”

- Beskæftigelseschef i kommune -

Vær bevidst om, hvad der motiverer de frivillige

Som beskrevet under fase 1 skal I være opmærksomme på, at de frivillige motiveres af at gøre en forskel for den enkelte flygtning. For de frivillige er samarbejdet med kommunen vigtigt, men primært for at kunne gøre det, de virkelig brænder for, nemlig at hjælpe flygtningene.

Vær derfor løbende opmærksom på, hvordan I italesætter de frivilliges rolle og indsats. Både når det handler om de konkrete opgaver, som de frivillige løser, og når det handler om den generelle sprogbrug. I er måske vant til at stille specifikke og detaljerede krav i forbindelse med opgaver, der løses af eksterne leverandører. Frivillige har mange forskellige baggrunde og kender ikke nødvendigvis det sprog, som I er vant til at bruge om flygtninge- og integrationsområdet i kommunen. Ved at sætte jer i de frivilliges sted kan I hurtigere opbygge gode relationer til dem og skabe et godt samarbejde om netværkstilbud.

Udpeg kontaktpersoner

Udpeg en kontaktperson fra kommunen, og få de frivillige til at udpege en eller flere kontaktpersoner fra den eller de frivillige foreninger, som I samarbejder med. Kontaktpersonerne fungerer som indgang til henholdsvis frivilligruppen og kommunen. Det sikrer, at den enkelte sagsbehandler ikke bliver overbebyrdet af henvendelser fra frivillige, og at de frivillige kontaktpersoner modtager ensrettet information fra kommunen.

I skal vælge den kontaktperson, der giver mest mening i jeres kommune. Det er ikke vigtigt, at personen har en bestemt jobfunktion eller er placeret et specifikt sted i kommunen. I bør vælge kontaktpersonen, ud fra hvad der er oplagt i forhold til jeres specifikke kommunale organisering. I nogle kommuner er det en frivilligkonsulent, der varetager opgaven, i andre en leder af jobcenteret eller en sagsbehandler i modtageenheden. Hvis I samarbejder med flere frivillige foreninger i kommunen, kan det være en god idé at nedsætte en koordinerende gruppe med repræsentanter fra hver af de deltagende organisationer. Hvis I samtidig samarbejder med ikke-organiserede frivillige, kan I ikke på samme måde udpege én kontaktperson, men I kan fx udarbejde en kontaktiliste og videreformidle relevante oplysninger og beslutninger fra møderne til de ikke-organiserede frivillige.

Aftal, hvordan og hvornår kontaktpersonerne kan kontakte hinanden. Som regel læser frivillige e-mails og beskeder uden for normal arbejdstid.

Indgå en samarbejdsaftale

En skriftlig samarbejdsaftale skaber en god ramme for samarbejdet. I aftalen skriver I og de frivillige under på, at I indgår et forpligtende samarbejde, og I beskriver ansvarsfordelingen mellem jer og de frivillige, så det er tydeligt, hvem der løser hvilke opgaver hvornår.

Hvordan samarbejdsaftalen konkret udformes, er op til jer og dem, som I samarbejder med. Mange kommuner og frivillige henter inspiration fra andre kommuner. Det er nemt og hurtigt at tilpasse en samarbejdsaftale fra en anden kommune til jeres lokale forhold. I kan udarbejde et udkast til aftalen, som I drøfter med de frivillige, eller de frivillige kan skrive et udkast, som I sammen retter til.



Det er vigtigt, at samarbejdsaftalen holdes åben og ikke bliver for detaljeret eller fastlåst. Den skal beskrive, hvem målgruppen for jeres samarbejde er, og hvem der er ansvarlig for hvad. Samtidig bør det også fremgå, hvordan I deler kontaktoplysninger om flygtninge, og evt. hvor ofte I mødes.



FORSLAG TIL ANSVARFORDELING

Kommunen vil typisk være ansvarlig for:

1. At relevante medarbejdere i kommunen er bekendt med tilbuddet til flygtninge, og at flygtninge bliver informeret om tilbuddet.
2. At indhente samtykke fra flygtninge til, at deres kontaktoplysninger må videregives til frivillige.
3. At sikre, at medarbejdere forstår de frivilliges rolle og rollens begrænsninger.

De frivillige vil typisk være ansvarlige for:

1. At rekruttere frivillige til at være netværkspersoner for flygtninge og at sørge for, at frivillige underskriver frivilligaftaler, at der bliver indhentet børneattest, mv.
2. At finde passende match mellem frivillige og flygtninge.
3. At de frivillige forstår kommunens opgaver og ansvar.

En skriftlig aftale er også med til at gøre samarbejdet mindre sårbart over for udskiftninger, da nye medarbejdere og frivillige kan læse, hvad der er indgået aftale om, og dermed kan træde ind i samarbejdet på de gældende vilkår. Skulle der opstå uoverensstemmelser om, hvad der er aftalt, kan I altid bruge aftalen til at bilægge uenigheden. Ligeledes kan I bruge aftalen til at skabe synlighed om samarbejdet med frivillige internt i kommunen. Se eksempel på en samarbejdsaftale på www.rødekors.dk/vennerviservej

Udarbejd en procedure for, hvordan I informerer flygtninge om tilbuddet og giver frivillige besked

En afgørende forudsætning for, at flygtninge kan få en netværksperson, er, at I videreformidler kontaktoplysninger om de flygtninge, der ønsker det, til de frivillige. Det er derfor vigtigt, at I sammen med de frivillige finder frem til en procedure for, hvordan I informerer flygtninge om netværkstilbuddet, og hvordan I giver de frivillige besked, når en flygtning takker ja til tilbuddet. Kommunen er ansvarlig for, at de medarbejdere, der er i kontakt med flygtninge, kender til tilbuddet og informerer flygtninge om det, når de kommer til kommunen.

Hvornår gives tilbuddet?

De fleste kommuner giver tilbuddet, inden for de første måneder efter at flygtningene er ankommet til kommunen. I nogle tilfælde kan der være behov for at informere om tilbuddet flere gange, enten fordi den enkelte flygtning har rigeligt at forholde sig til med bolig, sprogskole, praktik og børnenes skolegang, eller fordi behovet for og ønsket om en netværksperson først opstår efter nogle måneder.

Hvordan gives tilbuddet?

Formidlingen af tilbuddet kan fx ske, ved at den enkelte sagsbehandler informerer flygtninge om det på det første møde, fx ved hjælp af folderen "En god start i Danmark med en frivillig ven", som på engelsk, dansk, arabisk, farsi eller tigrinya forklarer, hvad tilbuddet går ud på. Find folderen på www.rødekors.dk/vennerviservej



Tilbuddet kan også formidles, ved at I inviterer de frivillige til at fortælle om tilbuddet på et møde for flygtningene i løbet af modtagesperioden. Nogle kommuner vælger også i forbindelse med møderne med den enkelte flygtning at inddrage en tolk, som forklarer, hvad tilbuddet går ud på, og evt. deltager i det første møde mellem flygtningen og den frivillige.

Hvordan formidler kommunen information til de frivillige?

Når I har formidlet tilbuddet til en flygtning, og vedkommende har sagt ja, skal I have et samtykke til, at I må videregive dennes kontaktoplysninger til frivillige. I sender derefter kontaktoplysningerne til den eller de frivillige, der er udpeget som kontaktperson.

Vurdér for hver enkelt flygtning, om netværkstilbuddet er det rigtige

Det er vigtigt løbende at tage stilling til den enkelte flygtnings behov og til, om det frivillige netværkstilbud matcher disse behov. Nogle flygtninge kan fx være så traumatiserede, at det ikke er et frivilligt tilbud, de har behov for. Frivillige løser ikke opgaver, der er det offentliges ansvar, og som normalt udføres som lønnet arbejde, herunder pleje- og omsorgsopgaver, sagsbehandling, økonomisk og juridisk rådgivning, terapeutisk behandling mv. Overvej derfor, om det frivillige netværkstilbud giver mening i forhold til den enkelte flygtningens behov og frivilligrollens begrænsninger.

“ Sammen med Joan laver jeg alt muligt. Vi går ture i skoven, kigger på forretninger og snakker om alt. Hun hjælper mig med at forstå dansk kultur, og hvordan jeg kan finde ud af, hvad og hvor jeg skal studere. Vi vil altid være venner. ”

- Asmaa, 24 år og fra Syrien -

Få samtykke til at videregive kontaktoplysninger

Der er regler for, hvad I må dele med frivillige. Kommunen er underlagt regler om tavshedspligt (der er fastsat i straffeloven, forvaltningsloven og persondataloven), der betyder, at I ikke frit kan dele oplysninger om borgere med frivillige.

Så snart I deler et navn, en adresse, et telefonnummer og evt. oplysninger om fritidsinteresser med en frivillig, skal den flygtning, oplysningerne drejer sig om, give samtykke til, at I må give oplysningerne til frivillige, og at frivillige må opbevare oplysningerne, indtil de har opnået kontakt til flygtningen.

De frivillige har brug for overordnede oplysninger om den enkelte flygtning eller flygtningefamilie for at finde frem til frivillige, som de vil kunne passe godt sammen med. De frivillige skal ikke have viden om sociale og helbredsmaessige forhold.

I må ikke dele personfølsomme oplysninger, der omhandler menneskers private forhold, med de frivillige. Det er fx oplysninger om etnisk baggrund, politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning, fagforeningsmaessige tilhørsforhold og helbredsmaessige og seksuelle forhold. Oplysninger om strafbare og sociale forhold eller interne familieforhold er også personfølsomme oplysninger, og det samme er identifikationsoplysninger, oplysninger om økonomiske forhold og lign.

Vi anbefaler, at I fx bruger et samtykke- og kontaktskema, når I skal indhente samtykke og dele kontaktoplysninger om flygtninge med frivillige. Skemaet er udarbejdet under vejledning fra juridiske rådgivere og på baggrund af erfaringer fra kommuner. Skemaet findes på dansk, engelsk, arabisk, farsi og tigrinya. Formålet med skemaet er at sikre, at den enkelte flygtning har givet samtykke til at videregive oplysninger til frivillige.

Når I har opnået samtykke og sammen med flygtningene har udfyldt samtykke- og kontaktskemaet med de nødvendige oplysninger, sender I skemaet til den eller de frivillige kontaktpersoner, som I har indgået et samarbejde med, via e-mail. Når der er etableret kontakt mellem en frivillig og en flygtning, skal den frivillige slette oplysningerne. Kommunen er ansvarlig for, at informationerne bliver sendt via sikker e-mail, og for at gøre de frivillige opmærksom på, at de skal slette kontaktoplysningerne, når matchet er foretaget. Den enkelte flygtning kan til enhver tid trække sit samtykke tilbage.

I kan til inspiration finde Røde Kors' samtykke- og kontaktskemaer på www.røde Kors.dk/vennerviservej

CASE: Næstved Kommune

Samarbejde med flere foreninger om frivillige netværkspersoner for flygtninge

I Næstved Kommune har Integrationsteamet, der er en tværfaglig enhed i Center for Arbejdsmarked med sagsbehandlere, boligplaceringsmedarbejdere og familiekonsulenter, indgået et samarbejde med tre foreninger om frivillige netværksfamilier for flygtninge. Det er frivilligkoordinatoren i Integrationsteamet, der er ansvarlig for at tilrettelægge det strategiske og praktiske samarbejde med de frivillige.

I kommunen var der et ønske om at etablere en dialog, der kunne fremme samarbejde mellem kommunen og de frivillige foreninger om integration og modvirke konkurrence mellem foreningerne i kommunen.

Teamlederen fra Integrationsteamet deltog i det indledende møde med foreningerne både for at engagere de frivillige og for at sikre, at de fik en forståelse af opbygningen af den kommunale beskæftigelsesindsats og af, hvad flygtningene skal igennem, når de kommer til kommunen. Bagefter indgik foreningerne hver deres skriftlige aftale om samarbejde med kommunen. Frivilligkoordinatoren udarbejdede et udkast til to af foreningerne, som de frivillige kommenterede, og efter to møder underskrev teamlederen i Integrationsteamet og foreningerne aftalerne. Den sidste forening udfærdigede selv en aftale, som teamlederen underskrev. Processen med at udarbejde samarbejdsaftalen har været et godt redskab til at forventningsafstemme, hvordan de frivillige og kommunen så på opgaven, og hvad de hver især kunne forvente af hinanden.

Flygtningene bliver oplyst om netværkstilbuddet i de frivillige foreningers aktiviteter og i de midlertidige boliger, hvor der hænger information. Derudover får de informationer om netværkstilbuddet fra familiekonsulenter og gennem deres sagsbehandler i Integrationsteamet. Sagsbehandlerne indhenter samtykke til at videregive oplysninger om den flygtning, der gerne vil have en netværksperson, og videresender kontaktoplysninger om flygtningen til frivilligkoordinatoren, der kontakter den kontaktperson, som hver forening har udpeget. Delingen af kontaktinformationer sker via sikker e-mail. Hver forening har udpeget én kontaktperson.

Kommunen og foreningerne mødes ca. hver anden måned til samarbejds møder. Møderne planlægges efter, hvornår de frivillige kan deltage. Frivilligkoordinatoren sørger for lokale og kaffe og sender et udkast til en dagsorden inden møderne. På møderne bliver nye frivillige præsenteret, kommunen orienterer om nyankomne flygtning, og foreningerne fortæller om aktuelle aktiviteter. Der bliver også talt om udfordringer og udvekslet erfaringer med målgruppen. Oplever Integrationsteamet, at de frivillige har et bestemt behov, kan frivilligkoordinatoren invitere andre til at deltage i møderne; fx er de frivillige blevet informeret om pressehåndtering

FASE 3

Sådan holder I samarbejdet ved lige

- Afhold løbende møder
- Anerkend de frivilliges arbejde
- Synliggør de frivilliges indsats, og involvér ledelsen

Når I har fået de formelle aftaler og rammer på plads, er I nået langt. Herefter er det vigtigt at være opmærksom på, hvordan samarbejdet bliver en del af jeres hverdagspraksis. I den forbindelse skal I have fokus på de frivillige, på ledelsesniveauet og på de medarbejdere, der ikke har direkte kontakt til de frivillige, men som henviser til tilbuddet. Med små midler kan I være med til at sikre, at samarbejdet vedligeholdes.

Afhold løbende møder

I jeres egen organisation er det en god idé at afsætte tid til at følge op på samarbejdet. I kan fx kvartalsvis invitere de medarbejdere, der videreformidler tilbuddet, til at melde tilbage om udfordringer i hverdagen og/eller i forbindelse med den praksis, I har valgt. På den måde bliver de mindet om tilbuddet og får mulighed for at give udtryk for, hvad der virker og ikke virker. Det er med til at sikre en forståelse for de frivilliges bidrag hos alle involverede medarbejdere og ikke kun dem, der jævnligt er i kontakt med de frivillige.

Det er også en god idé at afholde fælles evalueringsmøder, hvor medarbejdere og frivillige kontaktpersoner mødes og kan tale om rammerne for samarbejdet og samtidig opnår en større forståelse for hinandens arbejdsvilkår, opgaver og ansvar.

Samarbejdet med frivillige afhænger af gode relationer, og derfor er det vigtigt at prioritere tid til indimellem at mødes over en kop kaffe for at skabe mulighed for at udtrykke ønsker og behov og dele gode oplevelser og udfordringer med hinanden. Det er nemmere, når kommunikationen ikke udelukkende foregår via e-mail.

Flere kommuner har erfaret, at den tid, der bruges på koordinerings- og evalueringsmøder, er rigtigt godt givet ud, fordi I undgår misforståelser, som I ellers ville bruge tid på at afklare. Fælles evalueringsmøder er også med til at sikre gode relationer, som gør den løbende kontakt nemmere. På møderne kan I evt. bruge samarbejdsaftalen som ramme for at drøfte samarbejdet ved sammen at vurdere, om bl.a. målgruppen og ansvarsfordelingen fortsat er afspejlet i praksis. En kop kaffe og ordentlige rammer for mødet er samtidig et signal om, at I anerkender de frivilliges indsats.

Nogle kommuner afholder fælles arrangementer for både medarbejdere og frivillige. Eksempler på indhold på sådanne møder er faglige oplæg med efterfølgende diskussion, tematiske drøftelser af fx empowerment og inddragelse af flygtningene selv.

Nogle kommuner har også gode erfaringer med at oprette en lukket gruppe på Facebook, hvor kommunen og de frivillige løbende kan kommunikere med hinanden og dele relevante informationer. Det kan bl.a. være med

“ Jeg er virkelig overrasket over, hvad de her løbende møder har gjort. At vi sætter os rundt om et bord og drikker en kop kaffe og spiser lidt kage. På hvert møde fortæller hver forening, hvad der rører sig hos dem. ”

- Sagsbehandler i jobcentret i kommune -

til at sikre en løbende kommunikation, og at misforståelser tages i opløbet. Det er vigtigt at huske, at Facebook-grupper og lign. ikke må anvendes til at udveksle personoplysninger, men udelukkende til at koordinere og kommunikere om generelle og mere overordnede forhold.

Anerkend de frivilliges arbejde

De frivillige har brug for at blive anerkendt for deres arbejde, og her spiller kommunen også en rolle. Anerkendelsen kræver ikke meget, men er vigtig næring for det frivillige arbejde. Oplever I, at den frivillige indsats gør en forskel for flygtninge i jeres kommune, bør I sige det videre. I kan fx klart udtrykke jeres anerkendelse af det frivillige arbejde over for jeres kontaktpersoner fra foreningerne, eller I kan skrive en jule- eller sommerhilsen til de frivillige og bede jeres kontaktperson om at dele den. Anerkendelsen kan også komme til udtryk, ved at I gør noget ekstra ud af forplejningen til det sidste fællesmøde inden sommerferien, eller ved at en medarbejder fra kommunen holder et oplæg om et relevant emne på et frivilligmøde.

Synliggør de frivilliges indsats, og involvér ledelsen

Ved at synliggøre gode historier fra det frivillige arbejde om den værdi, det har for kommunen, kan I være med til at motivere de frivillige, men også til at sikre kontinuerlig opbakning til samarbejdet internt i kommunen og i ledelsen. Overvej derfor, om en god historie kan deles på intranettet, via hjemmesiden eller få en plads i lokalavisen.

Husk også at involvere ledelsen løbende, fx ved at sende referater fra statusmøder med de frivillige eller ved at invitere ledelsen med til et møde med de frivillige. Har I et punkt på ledelsesmøder om samarbejdet med frivillige, kan I også invitere en frivillig med, som med egne ord kan fortælle om det frivillige arbejde og om, hvad det betyder for både vedkommende selv og de flygtninge, som den frivillige er i kontakt med. Det vil oftest give ledelsen indsigt i og forståelse for, både hvad der er vigtigt for de frivillige, og hvad værdien af det frivillige bidrag er.

“ Jeg kan hverken skaffe dem en million eller et nyt sted at bo, men jeg kan være her, og vi kan have det rart sammen. Jeg tror altså, at det er vigtigt, at man føler sig velkommen, når man kommer til et nyt land. At nogle mennesker tager imod og viser vejen til det danske samfund. ”

- Charlotte, frivillig -



Røde Kors er en af landets største civilsamarbejdsaktører. Vi vil være med til at sikre, at alle flygtninge, der får opholdstilladelse i Danmark, får en god modtagelse. Det gør vi ved at skabe lokale fællesskaber i samarbejde med kommuner og frivillige fra andre organisationer.