

Analyse af brugerundersøgelse på integrationsområdet 2015

I forbindelse med drifts- og udviklingsaftalen 2015 udarbejdes en brugerundersøgelse på integrationsområdet.

Brugerundersøgelsen har til formål at afdække i hvor høj grad jobcentret som koordinerende borgerforvaltning har som fokuspunkt, at nytilkomne borgere under integrationsloven oplever en helhedsorienteret og sammenhængende indsats.

Da brugerundersøgelsen fokuserer på, hvorvidt borgerne oplever en helhedsorienteret og sammenhængende indsats, udvælges familier af flygtninge og/eller familier af flygtninge og familiesammenførte. Dette skyldes, at der særligt ved familier forekommer mange indsatser, som skal koordineres. Af den grund er familierne særligt oplagte som undersøgelsesgenstand.

Til undersøgelsen er 10 familier blevet udvalgt.

Følgende indsatser undersøges i forhold til, om de opleves som koordineret:

- Modtagelse
- Danskuddannelse
- Skole
- Daginstitution
- Beskæftigelsesindsats, herunder opkvalificering og vejledning samt virksomhedspraktik
- Familieguide

I det følgende gennemgås de adspurgte familiers svar i forhold til hver af de nævnte indsatser.

Modtagelse

Samtlige familier giver generelt udtryk for at være taget godt imod ved ankomst til Varde. Flere fortæller, at det var godt at komme til Varde Kommune, og at de har oplevet en god og varm velkomst. En enkelt har oplevet en ok modtagelse.

Størstedelen af familierne fortæller ligeledes, at de har fået godt med information ved deres ankomst. En af familierne oplevede dog ikke at få tilstrækkelig information, hjælp og vejledning ved ankomsten til Varde Kommune. Der efterlyses desuden bedre mulighed for at komme igennem til borgerservice.

I modtagelsen fylder boligen og boligens placering meget i familiernes bevidsthed. To familier ønsker, at det i højere grad sikres, at boligen indeholder de elementer, der er brug for. Det foreslås, at man går boligen igennem efter familien er flyttet ind for at kunne indgå en dialog om eventuelle mangler og ønsker. To familier er desuden bekymrede over en meget høj husleje og varmeregning.

Tre familier finder generelt deres boligplacering uheldig. Familierne oplever at bo i områder, hvor der ikke er mulighed for fritidsaktiviteter og indkøb. Herudover er de offentlige transportmuligheder meget ringe, hvorfor familierne finder det svært at få en hverdag til at hænge sammen i forhold til at komme i skole, i daginstitution, på jobcenter, i virksomhedspraktik, til fritidsaktivitet, i supermarkedet mv. Familierne føler sig isolerede og flere forældre har lagt mærke til, at deres børn har svært ved at falde til, da de ikke kan komme i kontakt med andre børn i nærområdet på grund af manglende lokale fritidsaktiviteter.

Det foreslås, at familierne får anvist en midlertidig bolig, indtil familierne selv kan finde en mere egnet bolig i forhold til pris og placering. Familierne giver ligeledes udtryk for, at det vil være hensigtsmæssigt at boligplacere familier mere centralt, da de har markant flere aktiviteter at gå til sammenlignet med en enlig flygtning uden børn.

Danskuddannelse

Flygtningene er i gang med danskuddannelse og modtager undervisning tre dage om ugen – 18 timer i alt.

Ni ud af de ti familier er glade for at få undervisning i dansk og finder undervisningen meget afgørende for deres liv i Danmark. De fortæller, at de ikke kan fungere i det danske samfund uden at kunne dansk – at det ”er nøglen til alt”. Flere har oplevet, at danskundervisningen har hjulpet dem i forhold til at omgås danskere. En nævner, at vedkommende som følge af sin danskundervisning har fået kontakt til sine naboer. En anden fortæller dog, at det fortsat er meget svært at gøre sig forståelig overfor danskere. En nævner, at danskundervisningen også gør, at vedkommende selv kan lære mere om andre ting ved at kunne lidt dansk.

Selvom familierne generelt er glade for danskundervisningen, har de samtidig en række ønsker i forhold til, hvordan undervisningen kan forbedres. En enkelt familie er desuden generelt utilfreds med danskundervisningen og har ligeledes ønsker til undervisningen.

Tre af familierne oplever meget støj i undervisningen, som gør det svært at lære og koncentrere sig. De forklarer, at der er for mange lærere og elever på samme tid i samme lokale. En familie forklarer, at de oplever at lære for lidt i forhold til tiden, der er afsat.

Der er divergerende meninger om det talte sprog i undervisningen. Hvor en af familierne ønsker, at der tales mere dansk i undervisningen, efterlyser tre andre familier tosproget danskundervisning eller tolk i de første par uger af undervisningen. Familierne, der ønsker tosproget danskundervisning eller tolk oplever, at det er svært at følge med i undervisningen, og at de hurtigt kommer bagud.

Tre af familierne ønsker desuden mere danskundervisning og vil meget gerne komme i sprogskolen fem dage om ugen. Familierne tror, at den øgede danskundervisning vil kunne hjælpe dem til i højere grad at forstå sproget. En nævner at lektiehjælp også vil kunne være gavnligt og en anden savner basisundervisning i det danske sprogs grammatik. Lærernes forskellige dialekter forvirrer desuden i undervisningen og en familie ønsker, at lærerne udtaler ordene mere ens.

Skole

Seks af familierne har børn, der går i skole i Varde Kommune. Udover at en enkelt familie har oplevet drilleri i skolen, er alle familier generelt glade for skolen. Forældrene synes, det er godt for børnene at gå i skole, og børnene er ligeledes glade for at komme i skole.

Familierne får god feedback fra lærerne på skolen og er glade for at snakke med de andre børns forældre. En enkelt familie nævner, at det er meget positivt, at man ikke må slå børn i skolen i Danmark.

Det har undret en af familierne, at der er så stor fokus på leg i undervisningen i stedet for faglighed.

Kun en enkelt familie har en ide til, hvad der kan gøres anderledes i forhold til skolen. Familien nævner, at det vil være godt, hvis man kunne afholde skole-hjem-samtaler med én forælder ad gangen.

Daginstitution

Ni ud af de ti familier har børn i daginstitution i Varde Kommune. Samtlige af disse familier fortæller, at de er blevet godt informerede om daginstitutionen både fra daginstitutionen og fra familieguiden. De føler sig godt sat ind i, hvordan børnelivet foregår Danmark. Pædagogerne i daginstitutionen er gode og familierne finder det meget positivt, at alle børn behandles ens. Børnene får legekammerater og familierne føler sig trygge ved at aflevere børn i daginstitution. En familie fortæller, at det for alle er en stor omvæltning, og at det er vigtigt at hjælpe børnene med at se, at verden også er god og tryk.

To familier nævner udfordringer, der relaterer sig til at bo decentralt. En familie er ikke tilfreds med, at børnene både skal være afsted så længe og komme tidligt op, for at forældrene kan nå ind til Varde med offentlig transport. En anden familie nævner, at de finder det uheldigt, at barnet skal passes i en anden by, hvis daginstitutionen har lukket.

En familie foreslår, at der er en tolk til stede i starten for at hjælpe barnet med at forstå og falde til. To andre familier efterlyser mere sprogundervisning og generel undervisning med bogstaver, tal mv. i børnehaven.

Beskæftigelsesindsats

Beskæftigelsesindsatsen består af dels tilbud om vejledning og opkvalificering via forløb ved Kompetencecentret eller A2B og dels virksomhedspraktik. Ud af de 10 adspurgte familier er syv i forløb ved Kompetencecentret eller A2B, mens fem er i virksomhedspraktik.

Oplevelserne af Kompetencecentret og A2B er blandede blandt familierne. Flere udtrykker, at det er godt at være i gang. Undervisningen om det danske arbejdsmarked og lovgivningen roses, og der opleves en god stemning på stedet. Størstedelen vurderer, at de har fået tilstrækkelig information om det forløb, de er i. Samtidig giver familierne også udtryk for, at der er rum til forbedringer. Fire af familierne kan ikke se meningen med at være i forløb ved Kompetencecentret eller A2B, da de i stedet meget gerne vil i arbejde og efterlyser hjælp til at finde ordinært arbejde. De er meget ivrige efter at finde arbejde og undrer sig over, at der ikke er større fokus på at finde ordinært arbejde.

De fleste er glade for at være i virksomhedspraktik og oplever, at 'det er ligesom arbejde'. I forhold til etablering af virksomhedspraktik giver tre af familierne dog udtryk for at være frustrerede over, at deres kompetencer og ønsker ikke inddrages i processen. De ønsker, at man i højere grad lytter til de ideer de selv har til praktiksteder, og at man forsøger at finde virksomhedspraktik indenfor områder, de tidligere har erfaring med.

Flere af familierne giver udtryk for, at læringen af det danske sprog er meget vigtigt for dem. To familier ønsker, at der i virksomhedspraktikken tales mere dansk på arbejdspladsen. De foreslår, at arbejdspladserne er mere åbne overfor at tale dansk med dem og gør plads til, at de kan øve sproget i dagligdagen på arbejdspladsen. En nævner desuden, at der tales for lidt dansk på opkvalificerings- og vejledningsforløbet og foreslår i den forbindelse, at man er i praktik om formiddagen og i sprogskolen om eftermiddagen.

Familieguide

Samtlige 10 familier fortæller, at de er meget glade for og tilfredse med deres familieguide. En nævner direkte, at de 'elsker' deres familieguide, og en anden familie understreger, at hjælpen fra familieguiden har været 'perfekt'.

Tre af familierne har lært meget om den danske kultur via familieguiden og har opnået en god kulturforståelse. Tre familier nævner, at hjælpen fra familieguiderne har gjort en forskel i forhold til deres børn. Familierne føler sig trygge og finder glæde ved at kunne henvende sig til en person, som, de oplever, interesserer sig for dem.

Kun to familier har forslag til forbedringer. Den ene familie foreslår, at familieguiden tildeles myndighed, da de i så fald ville være mere tilfredse med myndighedsdelen. Den anden familie foreslår, at man afholder individuelle samtaler med manden og kvinden for at sikre, at kvinden kender til sine rettigheder i tilfælde af problemer i parforholdet.

Familierne giver desuden udtryk for, at familieguiderne er gode til at skabe sammenhæng i integrationsindsatsen, da de eksempelvis informerer familierne om daginstitutioner og hjælper med at få kontakt til deres mentor.

Afsluttende bemærkninger og sammenfatning

Familierne er generelt taknemmelige for hjælpen og føler sig godt taget imod ved ankomsten til Varde Kommune. I forhold til boligplacering ønsker familierne mere indflydelse. Familierne har svært ved at få hverdagen til at hænge sammen og efterlyser områder med bedre muligheder for transport, indkøb og fritidsaktiviteter.

Familier, der har børn, er glade for skolen og oplever et godt samarbejde. Daginstitutionerne får også ros, og familierne oplever at være godt klædt på af familieguide og daginstitutioner i forhold til, hvordan børn håndteres i Danmark.

De er ivrige efter at lære det danske sprog og ønsker mere danskundervisning og mere støtte på eget sprog i starten. De efterlyser også, at der tales mere dansk på vejlednings- og opkvalificeringsforløbene samt, at der i virksomhedspraktikken er større mulighed for at øve dansk.

Flere familier er glade for at være i gang med vejlednings- og opkvalificeringsforløb og oplever at få nyttig viden om det danske samfund. Andre kan ikke se meningen med forløbet og efterlyser hjælp til at finde ordinært arbejde. Familierne er for det meste glade for at være i praktik, men vil helst være i ordinært arbejde. I valget af praktik efterlyser de, at man i højere grad inddrager deres ønsker og kompetencer.

To familier nævner, at der er brug for, at man fra kommunens side er mere forståelige overfor deres situation, da de har traumer og oplever sorg og savn på grund af krig.

En af familierne nævner, at de har svært ved at gennemskue, hvilken fagpersoner, der gør hvad. Det tyder på manglende information og koordinering. Udover dette giver interviewene ikke udtryk for større koordineringsproblemer, og der er generelt kun ganske få ting i integrationsindsatsen, som familierne har undret sig over.

Sagsnr. 15-12984
Dok.nr. 13681-16

Alle familier er meget tilfredse med hjælpen fra deres familieguidе og oplever, at hjælpen har gjort en stor forskel. I interviewene giver familierne generelt udtryk for, at familieguiderne er afgørende i forhold til koordineringen af integrationsindsatsen.

Samtlige af familiernes ønsker til integrationsindsatsen er oplyst i bilag 1 på side 6.

Bilag 1

Sammendrag af familiernes ønsker til integrationsindsatsen:

- Gennemgang af bolig efter indflytning
- Indflydelse på boligplacering (ønske om midlertidig bolig, indtil familien selv finder egnet permanent bolig)
- Boligplacering af børnefamilier i områder med bedre muligheder for transport, indkøb og fritidsaktiviteter
- Færre elever og lærere i samme lokale i danskundervisning
- Mere danskundervisning, gerne fem dage om ugen
- Tale mere dansk i danskundervisningen
- Tosproget danskundervisning
- Tolk til stede de første uger af danskundervisningen
- Lektiehjælp til danskundervisningen
- Basisundervisning i dansk grammatik
- At lærerne på sprogskolen udtaler danske ord ens
- Afholde skole-hjem-samtaler med én forælder ad gangen
- Tolk til stede i daginstitution i starten for at skabe tryghed for barn
- Mere undervisning og sprogundervisning i børnehave
- Hjælp til at finde ordinært arbejde
- Inddragelse af borgerens ønsker og kompetencer i udvælgelsen af praktikplads
- Sideløbende være i praktik og på sprogskole (sprogskoleundervisning om eftermiddagen)
- Tale/øve mere dansk på arbejdspladsen (mere fokus på dansk og rummelighed fra arbejdsgivers side)
- Familieguide som myndighed
- Samtaler med familieguide individuelt for manden og kvinden
- Mere forståelse for flygtningenes situation ift. traume, sorg og savn
- Administration af økonomi i længere tid end 6 måneder
- Optagelse af samtaler