

NOVEMBER 2021

VENNER VISER VEJ II EVALUERINGSNOTAT



VENNER VISER VEJ II

EVALUERINGSNOTAT

Udarbejdet af Als Research
for Røde Kors & DRC Dansk Flygtningehjælp

Forfattet af: Mia Kathrine Jensen & Ida Kvist Sommer
Forsidebillede: Peter Sørensen

Evalueringsnotat

København 2021

Als Research ApS
Ny Vestergade 1, 2.
1471 København K
www.alsresearch.dk

INDHOLD

1 FORORD	5
2 FORELØBIGE FUND & ANBEFALINGER	6
3 BAGGRUND OG FORMÅL	13
4 OM VENNER VISER VEJ	16
5 DATAGRUNDLAG & METODE SAMT KONTEKST	20
6 STATUS I RELATION TIL MÅLSÆTNINGER PÅ PROGRAMNIVEAU	25
7 STATUS I RELATION TIL MÅLSÆTNINGER PÅ MÅLGRUPPENIVEAU	49

Bilag 1. Evalueringsmanual
Bilag 2. Forandringsteori

1 FORORD

Dette evalueringsnotat fremlægger de foreløbige fund og indsigter fra Als Researchs eksterne evaluering af Venner Viser Vej II i perioden april 2020 – december 2022.

Evalueringsnotatet har karakter af en status, der har som sit overordnede formål dels at dokumentere status på projektet i relation til de opstillede målsætninger, dels at tilbageføre viden om og feedback til projektet med henblik på kvalificering og eventuel justering af projektets aktiviteter.

Det bemærkes, at projektforløbet frem til dette midtvejsnotat har været usædvanligt for så vidt angår Covid-19s betydning for gennemførelse af projektets planlagte aktiviteter og følgelig for Als Researchs evaluering af disse. I forlængelse heraf tager vi forbehold for, at de tilvejebragte indsigter ikke nødvendigvis vil være repræsentative for et 'normalt' projektforløb. Af samme årsag er der her tale om et evaluerings*notat* frem for en egentlig midtvejse*evaluering*, idet vi med denne formuleringsforskel ønsker at betone, at vi med notatet formidler foreløbige fund og indsigter, men ikke konklusioner.

Als Research vil gerne rette en tak til de mange informanter – frivillige, flygtninge og samarbejdspartnere i kommuner og boligsociale indsatser - der har deltaget i interviews og derved beriget dette notat med deres værdifulde indsigter.

Evalueringen er gennemført af konsulenter Mia Kathrine Jensen og Ida Kvist Sommer. Juniorkonsulent Cecilie Fuglestad Boje og stud.ant. Rikke Trige Jensen har bistået evalueringen med indsamling og behandling af data.

God læselyst!

Jacob Als Thomsen

Adm direktør
Als Research

2 FORELØBIGE FUND & ANBEFALINGER

2.1 INDLEDNING

Formålet med dette notat er at dokumentere status i relation til projektets målsætninger, og også i høj grad at tilbageføre viden til projektet med henblik på eventuelle justeringer/kvalificeringer af tilgange, praksis mv. Notatet baserer sig på kvalitative såvel som kvantitative data. De kvalitative data udgøres af interviews med relevante aktører herunder frivillige og flygtninge i matchpar samt kommunale og boligsociale samarbejdspartnere. De kvantitative data udgøres af en spørgeskemaundersøgelse blandt kommunale samarbejdspartnere samt data tilvejebragt af RK/DRC og gjort tilgængelig for evaluator herunder kursusevalueringer vedr. opkvalificeringstilbuddet til frivillige, en årlig statusundersøgelse blandt de frivillige ledere, samt konsulenternes halvårslige registreringer i monitoreringsdatabasen Podio.

Der gøres opmærksom på, at der pga. Covid-19 situationen har været tale om et særdeles usædvanligt foreløbigt projektforsløb. Særligt i relation til udvidelse af målgruppen, hvor projektet har været strategisk knyttet an på etablering af nye samarbejdsaftaler med boligsociale aktører i udsatte boligområder, har Covid-19 skabt udfordringer. Venner Viser Vej II har således oplevet betydelige forsinkelser i relation til opstart i de udsatte boligområder. Erfaringsgrundlaget i de udsatte boligområder, som dette notat bl.a. baserer sig på, er derfor mindre solidt end, hvad der ville være forventeligt under et normalt år. (Evalueringens datagrundlag og metode samt Covid-19s betydning for projektet og evalueringen uddybes i Kapitel 5).

I den første projektperiode (2016-2018) henvendte Venner Viser Vej sig til nytilkomne flygtninge. Med Venner Viser Vej II og den nye projektperiode (2019-2022) er målgruppen udvidet til også at omfatte personer med flygtningebaggrund, der har boet i landet gennem længere tid, men som fortsat har behov for støtte. Det skal her bemærkes, at der i det følgende ikke skelnes mellem de to delmålgrupper, medmindre det specifikt fremgår af teksten.

2.2 FORELØBIGE FUND OG ANBEFALINGER

Venner Viser Vej har i løbet af de sidste seks år opbygget et tilnærmelsesvist landsdækkende tilbud understøttet af et samarbejde med landets kommuner og en lang række aktører på integrationsområdet, herunder sprogskoler, boligsociale aktører, lokale foreninger mv. Med projektets nationale udbredelse skabes fundamentet for, at flygtninge og familiesammenførte kan få tilbudt en frivillig ven eller venskabsfamilie, næsten uanset hvor i landet, de bor. I rene tal har over 9.000 personer med flygtningebaggrund indtil videre haft en frivillig ven eller venskabsfamilie i kortere eller længere tid siden projektets start i 2016.

Venner Viser Vej er et særdeles individualiseret tilbud, hvor deltagernes forventninger til og udbytte af relationerne er lige så forskellige, som de mennesker, der indgår i dem. Denne evalueringens foreløbige fund viser, at et gennemgående udbytte for deltagerne, er en oplevelse af styrkede danskundskaber. Derudover opnår deltagerne i projektet bedre kultur- og samfundsforståelse, styrket netværk og hjælp til både større og mindre hverdagsudfordringer. Flere deltagere oplever også at komme tættere på og også direkte i beskæftigelse med hjælp fra deres frivillige ven.

Disse fund understøttes af den tidligere evaluering af *Venner Viser Vej* og international forskning, som viser, at relationer mellem flygtninge og frivillige i værtslandet har positive

effekter for flygtningenes integration. Det gælder særligt i relation til sprogtilegnelse, som er en vigtig forudsætning for at opnå beskæftigelse¹.

Det følgende opridser evalueringens foreløbige fund og anbefalinger i relation til de for projektet angivne målsætninger og succeskriterier.

VVVs tilstedeværelse i landets kommuner

Venner Viser Vej har etableret et tilnærmelsesvist landsdækkende tilbud, som skal sikre, at flygtninge og familiesammenførte kan få tilbudt en frivillig ven eller venskabsfamilie uanset hvor i landet, de bor. I indværende projektperiode er der fremsat en målsætning om at fastholde og udbygge Venner Viser Vejs tilstedeværelse i landets kommuner, således at indsatsen ved projektafslutning er til stede i 90 kommuner.

Evalueringen viser, at Venner Viser Vej er til stede i 83 ud af landets 98 kommuner (pr. maj 2021), og med fire nye samarbejder under opstart er godt på vej til at indfri succeskriteriet om tilstedeværelse i 90 kommuner. På baggrund af DRC / RK konsulenternes vurderinger (indberettet til Podio) synes der at være relativt beskedne muligheder for at udvide samarbejdet til at omfatte yderligere kommuner. Det fremgår dog ikke entydigt, om konsulenterne i deres vurdering af etableringsmuligheder og behov for VVV i de enkelte kommuner forholder sig til både den 'nye' målgruppe af flygtninge og familiesammenførte, der har været i landet i længere tid, og den oprindelige målgruppe af nytilkomne. I relation til kvaliteten af samarbejdet med RK/DRC er der i samarbejdskommunerne udbredt tilfredshed, og et betydeligt flertal af de adspurgte kommuner vurderer samarbejdet som 'godt' eller 'særdeles godt'. Evalueringen viser samtidigt, at der kan være forbedringspotentialer relateret til kommunikationen med kommunerne om VVV specifikt i relation til, hvem der er i målgruppen for tilbuddet. Evalueringen peger således på, at der i nogle kommuner ikke er opmærksomhed på, at målgruppen også omfatter projektets 'nye' målgruppe af flygtninge og familiesammenførte, der har været i landet i længere tid.

Det anbefales:

- At det kvantitative succeskriterium om tilstedeværelse i 90 kommuner anskues som et pejlemærke, og at aktuelt behov snarere end succeskriteriet i sig selv bliver styrende for eventuel udbygning af tilbuddet i nye kommuner.
- At VVV fortsat opretholder kommunikationen med kommuner, hvor der pt. ikke opleves at være et behov for frivillige venner, idet uventede udviklinger i globale flygtningestrømme kan bevirke, at der opstår behov i kommuner, hvor der ikke hidtidigt har været et.
- At der fremadrettet arbejdes for yderligere at tydeliggøre Venner Viser Vej som en paraplybetegnelse, der dækker over forskellige former for frivillige vennerelationer. Det anbefales særligt at styrke kommunikationen og formidlingen til kommunale og andre samarbejdspartnere med henblik på at sikre, at tilbuddet når frem til alle de målgrupper, som det er relevant for; det være sig enlige såvel som familier, og nytilkomne såvel som 'herboende'.

¹ Krieger, Magdalena et.al. (2020): Mentoring programs support the integration of refugees, Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung (DIW), Berlin, Vol. 10

LG Insight 2019: [Venner Viser Vej_Slutevaluering_LG Insight_marts 2019 TRYK.pdf \(rodekors.dk\)](#)

Etablering af matches mellem frivillige og flygtninge

Venner Viser Vej II har et succeskriterium om mindst 7.000 aktive deltagere ved projektets afslutning. 'Deltagere' forstås her og i det efterfølgende som de flygtninge, familie-sammenførte og deres eventuelle børn, som er matchet med en frivillig ven eller venskabsfamilie i Venner Viser Vej. Evalueringen viser, at det samlede antal deltagere, der havde fået støtte i VVV i 2020, var lige over 6.000, hvilket er et fald ift. foregående år. Der 'mangler' således knap 1.000 deltagere for at indfri succeskriteriet ved udgangen af projektperioden.

Ved afslutningen af Venner Viser Vejs første projektperiode (ultimo 2018) havde 7.173 flygtninge en frivillig ven eller -familie gennem projektet². Siden er yderligere 926 deltagere med flygtningebaggrund blevet matchet med en frivillig ven eller -familie i 2019, og 966 deltagere er matchet i 2020³. Således har i alt 9.065 personer med flygtningebaggrund været i et match i kortere eller længere tid i hele projektets levetid. Tallet er gældende frem til udgangen af 2020, da tallet for 2021 endnu ikke er opgjort.

Når der er sket et fald i det samlede antal deltagere på trods af, at der årligt (i 2019 og 2020) matches næsten 1.000 deltagere, må det tilskrives, at eksisterende matches ophører; det være sig af 'naturlige årsager', f.eks. når deltagere ikke længere oplever at have behov for en frivillig ven, eller fordi de nyetablerede matches af forskellige årsager ikke ønsker at fortsætte.

I relation til at nå succeskriteriet om 7.000 aktive deltagere ved projektets afslutning peger evalueringen på to yderligere og forbundne udfordringer: For det første, at antallet af nyttilkomne flygtninge er – og formentligt forbliver – lavt sammenlignet med 2015-16. For det andet, at de foreløbige erfaringer indikerer, at rekruttering blandt den nye målgruppe af flygtninge og familiesammenførte, der har været i Danmark i længere tid, er vanskeligt og mere tidskrævende, end først antaget. På baggrund heraf er det evaluators vurdering, at det kan vise sig at være vanskeligt at rekruttere yderligere 1.000 deltagere inden for projektperioden.

Ligeledes i relation til det kvantitative succeskriterium for antallet af deltagere har evalueringen afstedkommet nogle overvejelser relateret til måden, hvorpå Venner Viser Vej aktuelt opgør antallet af deltagere i projektet. Den aktuelle opgørelsesmetode tilvejebringer dels et billede af, hvor mange deltagere, som i alt *har modtaget hjælp* fra tilbuddet i det indeværende år, og dels et billede af, hvor mange deltagere, der *er blevet matchet* (dvs. har fået en frivillig ven eller -familie) i året for opgørelsen. Tallene siger imidlertid ikke noget om, hvor mange deltagere, der *i alt* gennem tiden har fået støtte fra en frivillig ven eller -familie i Venner Viser Vej, hvorfor Venner Viser Vej har efterspurgt bedre metoder til at tydeliggøre projektets samlede volumen på.

Foruden tydeligere opgørelsesmetoder er det evaluators vurdering, at det ligeledes vil være formålstjenstligt for projektet at få adgang til data, der kan sige noget om relationernes varighed, antallet af ophørte relationer samt eventuelle årsager til ophør.

Det anbefales:

- At styrke dokumentationspraksis i relation til registrering af etablerede og ophørte matches samt årsag til ophør. Som led heri kan forskellige registreringspraksisser

² LG Insight (2019): Evaluering af Venner Viser Vej.

³ Antallet af matchede opgøres ved hjælp af Venner Viser Vejs årlige status, hvori de frivillige ledere spørges om, hvor mange deltagere, der blev matchet med en frivillig ven eller -familie i indeværende år.

overvejes afhængigt af Venner Viser Vejs vidensbehov, samt hvad der i praksis er muligt; en mulighed kan være én gang årligt at spørge de frivillige i matchpar om deres igangværende matches og om eventuelt ophørte matches samt årsag til ophør. Dette vil bl.a. give et øjebliksbillede, som er sammenligneligt år for år. En anden mulighed er, at de frivillige aktivitetsledere varetager løbende registrering af etablering og ophør af matches samt årsag til ophør.

- At det kvantitative succeskriterium om 7.000 aktive matches ved projektafslutning genovervejes eventuelt i dialog med SIRI. Det kan i denne forbindelse overvejes at tallet nedjusteres eller alternativt at et nyt kvantitativt succeskriterium formuleres med afsæt i en eventuel ny dokumentationspraksis.

Frivilligkapaciteten i kommunerne

En forudsætning for, at tilbuddet om frivillige venner til flygtninge og familiesammenførte kan opretholdes er, at der er et stabilt og tilstrækkeligt antal frivillige lokalt, der gerne vil matches. Projektet har således en målsætning om, at den fornødne frivilligkapacitet er til stede i kommunerne.

Evalueringen viser, at der mangler frivillige venner til at dække behovet i en betydelig del (over en tredjedel) af landets kommuner, samt at manglende frivillige er en årsag til, at nogle kommuner ikke, eller ikke længere, henviser til Venner Viser Vej. Samtidig ses der lokale variationer, således at der i nogle kommuner er flere frivillige, end der er flygtninge, der ønsker en frivillig ven / venskabsfamilie.

Det anbefales:

- At DRC / RK yderligere understøtter de lokale frivilligafdelinger i relation til at rekruttere og fastholde frivillige.

Målet om at de frivillige er godt rustede til opgaven

At de frivillige er godt rustede til opgaven sikrer både kvalitet i relationerne, og at de frivillige er trygge og tilfredse i deres virke. DRC / RK har derfor et større lærings- og uddannelsesprogram, som spænder bredt og inkluderer såvel VVV-specifikke kurser som andre kurser og tiltag, der har til formål at understøtte kompetencerne hos de frivillige. Med henblik på at sikre, at frivillige fortsat havde adgang til kompetenceudvikling i perioden med Covid-19 restriktioner, blev en del af de udbudte VVV-kurser omlagt til webinarer.

Evalueringsens kvantitative data viser, at et flertal af de adspurgte frivillige, som har deltaget på Venner Viser Vej-kurserne '*i høj grad*' er tilfredse med det faglige indhold på kurserne, og ligeledes at de '*i høj grad*' er tilfredse med kurserne som helhed. I relation til workshopformatet for frivillige og flygtninge sammen, indikerer evalueringen, at formatet er velfungerende, og næsten samtlige deltagere angiver '*i høj grad*' at være tilfredse med workshoppen.

Samtidigt viser evalueringen, at der efterlyses et stærkere praksis- og redskabsorienteret fokus på kurserne, ligesom der er indikationer på, at de mere erfarne frivillige i noget mindre grad oplever at få ny viden på kurserne.

I relation til de frivillige matchpar har evalueringens kvalitative interviews ikke specifikt haft fokus på, om de frivillige føler sig klædt på til opgaven. Enkelte frivillige har dog i interviews givet udtryk for at have enkelte udækkede behov for støtte i rollen som frivillig; i denne forbindelse er det ikke muligt for evaluator at vurdere, om der reelt mangler tilbud om støtte til de frivillige, eller om der snarere er tale om, at de frivillige ikke er tilstrækkeligt orienterede om, hvilke tilbud om støtte, sparring, henvisningsmuligheder mv. der er. Dog er der tale om ganske få, der udtaler sig herom, og den overordnede vurdering er, at de frivillige generelt føler sig klædt på til opgaven.

Det anbefales:

- At styrke det praksis- og redskabsorienterede fokus på kurserne
- At præcisere kursusbeskrivelser med henblik på bedre forventningsafstemning i relation til kursusindhold
- At der er fortsat opmærksomhed på, at de frivillige koordinatører arbejder kontinuerligt med at sikre, at de frivillige – også de, der ikke nødvendigvis deltager i kompetenceudvikling og andre aktiviteter – er bekendte med hvilken støtte, der er at hente i organisationerne, herunder hvornår de kan og bør henvise videre, eksempelvis til DRCs frivilligrådgivninger.

Etableringen af nye samarbejder med aktører i udsatte boligområder

Trods Covid-19 og andre udfordringer er det lykkedes VVV at etablere et samarbejde med boligsociale aktører i tre udsatte boligområder, og flere samarbejder er under opstart. Alt i alt skal der etableres ni yderligere samarbejder for at opnå projektets målsætning om tilstedeværelse i 12 boligområder.

Evalueringens foreløbige data indikerer, at tilbuddet kan være relevant for den 'nye' målgruppe, som har været i landet i længere tid, men også at der er forskellige udfordringer forbundet med rekruttering af den del af målgruppen. Blandt andet er vurderingen, at udfordringerne hos en del af målgruppen ofte er mere komplekse og fordrer et mere tids- og ressourcekrævende forudgående tillidsarbejde i området.

Endelig indikerer de foreløbige data, at der kan være et behov for at styrke nogle af de boligsociale aktørers viden om projektets formål og fokus bl.a. gennem øget kendskab til de eksisterende kommunikationsmaterialer.

Det anbefales:

- At der arbejdes med en styrkelse af forskellige samarbejdsmodeller med eksisterende aktører i de udsatte boligområder. Det kan i denne forbindelse overvejes, om Venner Viser Vej kan kobles op på eksisterende lokale aktiviteter og indsatser, herunder f.eks. danskundervisning, en fremskudt beskæftigelsesindsats, et sundhedshus eller andre boligsociale aktiviteter.
- At der overvejes muligheder for at afsætte ressourcer til øget tilstedeværelse og tillidsskabende forarbejde i de udsatte boligområder, særligt i det omfang projektet henvender sig til de mindre ressourcestærke borgere med større behov, men mindre tilbøjelighed til at tage imod tilbuddet. Det kan f.eks. være ved at alliere sig med lokale gatekeepers eller nøglepersoner, der kan hjælpe med at bygge bro til borgerne, samt ved at Venner Viser Vej er til stede ved eksisterende aktiviteter (f.eks. fællesspisninger) for at 'promovere' tilbuddet.

- At der generelt arbejdes med at styrke formidlingen af tilbuddet for samarbejdspartnerne i boligområderne, således at det står klart, hvem tilbuddet henvender sig, hvad formålet med vennerrelationen er, og hvad det potentielle udbytte af det er for deltagerne.

Målsætninger på deltagerniveau

I relation til målsætninger på deltagerniveau viser evalueringens kvalitative data, bestående bl.a. af interviews med deltagere og frivillige i matchpar, at der er tale om et særdeles individualiseret tilbud, og at deltagernes ønsker, behov og udbytte af tilbuddet varierer betydeligt. Evalueringens foreløbige resultater indikerer, at deltagerne har positivt udbytte af relationerne særligt i relation til sprogtræning, beskæftigelse, øget kultur- og samfundsforståelse, bedre hverdagsmestring og større netværk. Det antages tillige, at deltagerne har positivt udbytte af den megen praktiske hjælp i både større og mindre skala, som de frivillige også tilbyder, og at dette bidrager til at styrke trivslen og trygheden hos deltagerne.

I relation til deltagelsesgrad og foreningsliv er det særligt børn, der har udbytte af relationerne, idet der ofte er fokus på børnenes muligheder for at deltage i sport og andre fritidsaktiviteter.

De kvalitative data peger på få udfordringer i relationerne. Der henledes dog opmærksomhed på, at de interviewede matchpar for de flestes vedkommende synes at være velfungerende. Det kan derfor ikke udelukkes, at der er udfordringer i relationerne hos andre matchpar, som ikke er interviewet ifm. nærværende afrapportering.

Det anbefales:

- At Venner Viser Vej overvejer om og givet fald hvilke muligheder, der er for, at de frivillige yderligere kan bidrage til at styrke deltagernes - og ikke kun børnenes - deltagelsesgrad specifikt i relation til foreningslivet.
- At de fremadrettede evalueringsaktiviteter så vidt muligt også inkluderer matchrelationer, hvor der opleves udfordringer. Dette med henblik på at belyse, hvordan relationerne virker, når der er udfordringer hos den enkelte eller i relationen, for således også bedre at kunne pege på forbedringspotentialer/anbefalinger med henblik på at styrke tilbuddet. Forfølgelsen af sådanne perspektiver skal naturligt afstemmes med deltagere såvel som frivillige, ligesom de frivillige aktivitetsledere kan inddrages i en vurdering af, om det kan være meningsfyldt for alle involverede.

3

BAGGRUND OG FORMÅL

3 BAGGRUND OG FORMÅL

3.1 BAGGRUND

Siden 2016 har Røde Kors og DRC Dansk Flygtningehjælp i samarbejde drevet *Venner Viser Vej*, som har haft til formål, at alle nyankomne flygtninge tilbydes en frivillig ven, som kan understøtte flygtningenes integration i det danske samfund samt bidrage til at styrke deres sociale trivsel.

De to organisationer modtog fra 2019 bevilling til i en fireårig periode at fortsætte projektet *Venner Viser Vej* med det nye projekt *Venner Viser Vej II*. Det er Styrelsen for International Rekruttering og Integration (SIRI) under Udlændinge- og Integrationsministeriet, der finansierer projektet.

Fra 2019 er ambitionen med det nye projekt *Venner Viser Vej II* dels at opretholde og sikre kvaliteten i den eksisterende indsats, dels at arbejde for, at endnu flere skal have tilbudt en frivillig ven. Målgruppen er således udvidet til også at inkludere flygtninge og familiesammenførte, som har været i Danmark igennem længere tid, og som har behov for støtte til at overkomme en hverdag med arbejds- og familieliv.

Als Research har fået i opdrag at gennemføre en ekstern evaluering af *Venner Viser Vej II* (herefter også VV^{II}).

3.2 EVALUERINGENS FORMÅL

Evaluering af *Venner Viser Vej II* har følgende formål:

- At monitorere indsatsen i forhold til de opstillede succeskriterier
- At undersøge og dokumentere virkningerne af *Venner Viser Vej II* til intern og ekstern brug
- At skabe læring, så indsatsen løbende kan justeres og udvikles
- At skabe synlighed om virkningerne af den frivillige integrationsindsats samt videreudvikle den

Evalueringen er en *virkningsevaluering med særligt fokus på deltagernes udbytte* jvf. evalueringsmanualen, som er udarbejdet af Als Research med henblik på at opridse evalueringens formål, målgruppe, dataindsamling mv. (se Bilag 1). Evalueringen skal således først og fremmest belyse hvordan, hvorfor og under hvilke omstændigheder, indsatsen virker, og med hvilken forventet effekt.

Samtidigt skal evalueringen rette lys mod den nye del af indsatsen, som henvender sig til flygtninge, der har været i landet igennem længere tid. Dette delformål forudsætter, at der ligeledes ses på oplevet relevans af tilbuddet for målgruppen, virksomme mekanismer og barrierer for implementering mv. Endelig er der i projektet et fokus på kompetenceudvikling for frivillige, som evalueringen ligeledes har til formål at vurdere.

Nærværende midtvejsnotat har fortrinsvist til formål dels at dokumentere status på projektets aktiviteter i relation til de opstillede målsætninger, dels at tilbageføre viden til projektet med henblik på eventuel justering af projektets tilgange, aktiviteter mv.

3.3 RAPPORTENS OPBYGNING

Rapporten er opbygget således, at Kapitel 2 har opridset evalueringens foreløbige fund og anbefalinger, mens nærværende Kapitel 3 beskriver evalueringens baggrund og formål. Kapitel 4 indeholder en beskrivelse af indsatsen, herunder hvordan Venner Viser Vej II så at sige *står på skuldrene af Venner Viser Vej I*, samt formålet med indsatsen og målgruppebeskrivelsen. I Kapitel 5 præsenteres evalueringens datagrundlag, metode og væsentlige kontekstuelle forhold.

Herefter består rapporten af to hovedkapitler: Kapitel 6 dokumenterer status på projektet i relation til de opstillede målsætninger på programniveau og belyser relevante perspektiver tilvejebragt i dataindsamlingen. Efter hvert delafsnit opsummeres de væsentligste fund og evaluators anbefalinger på baggrund heraf fremsættes.

Kapitel 7 dokumenterer status på projektet i relation til de opstillede målsætninger på målgruppeniveau. Med afsæt i interviews med matchpar belyses de faktiske aktiviteter i relationerne og oplevet udbytte for målgruppen, ligesom der ses på oplevede udfordringer og gives tentative bud på virksomme mekanismer.

4 OM VENNER VISER VEJ

Venner Viser Vej blev etableret i 2016 som et partnerskab mellem Røde Kors og DRC Dansk Flygtningehjælp. Projektet blev igangsat som følge af det store antal nyankomne flygtninge og havde til formål at understøtte integrationen af de mange nye flygtninge ved at tilbyde dem en frivillig ven, der kunne bistå med at finde fodfæste i det nye land, styrke deres netværk, understøtte deres tilegnelse af det danske sprog mv.

Med Venner Viser Vej blev der således opbygget en national frivillig indsats understøttet af et samarbejde med landets kommuner, som henviste flygtninge til indsatsen. Ved udgangen af 2018 havde over 7000 flygtninge en frivillig ven gennem Venner Viser Vej⁴.

Siden 2015-16 er antallet af nyankomne flygtninge faldet betragteligt, hvilket har medført reorganisering af integrationsindsatsen i landets kommuner. I mange kommuner har dette været ensbetydende med færre ressourcer til området⁵. Det har også betydet, at 'flygtningesagen', som tidligere skabte overskrifter med billeder af flygtninge gående på de danske motorveje, har fået mindre bevågenhed i mediebildet. I Venner Viser Vej er det sideløbende med faldet i antal nyttilkomne og mindre synlighed blevet vanskeligere at rekruttere frivillige.

Den eksterne evaluering af Venner Viser Vejs første projektperiode foretaget af LG Insight (2019) viste, at der trods nedgangen i antal nyttilkomne, fortsat vurderedes at være behov for integrationsfremmende tiltag rettet mod de – om end færre – flygtninge og familiesammenførte, der fortsat kommer til landet⁶. Evalueringen viste også, at der i flere kommuner rundt om i landet ikke var et tilstrækkeligt antal frivillige til at dække behovet for frivillige venner og -familier. Herudover pegede evalueringen på et behov for integrationsfremmende tilbud til personer med flygtningebaggrund, som har været i landet igennem længere tid, og som fortsat har behov for støtte til at opnå et selvstændigt, velfungerende og tilfredsstillende liv i Danmark.

Endelig pegede evalueringen på, at frivilligopgaven har udviklet sig i takt med de nyttilkomnes ophold i Danmark. Efterhånden som det første akutte behov for praktisk hjælp til at finde fodfæste i landet fortager sig, bliver opgaven ofte mere kompleks med tiltagende behov for 'integrationsfremmende' støtte i relation til beskæftigelse, uddannelse og lignende, men også for støtte af mere psykosocial karakter, når en familie eksempelvis frygter hjemsendelse efter flere år i Danmark.

I projektperioden 2019-2022 fortsætter Røde Kors og DRC Dansk Flygtningehjælp derfor samarbejdet om at matche flygtninge med frivillige venner i *Venner Viser Vej II*; et nyt projekt, der foruden at have et fortsat fokus på nyttilkomne tillige omfatter flygtninge- og familiesammenførte, der har været i landet i længere tid. Denne del af målgruppen bor oftere i udsatte boligområder, hvorfor indsatsen særligt retter sig mod at etablere sig i udsatte boligområder. Herudover har projektet et særligt fokus på opkvalificering af de frivillige med henblik på at imødegå et forudset behov for at være bedre klædt på til at håndtere de krav, der stilles til de frivillige.

⁴ LG Insight (2019): Evaluering af Venner Viser Vej

⁵ Der henvises her til resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen blandt landets kommuner, se afsnit 6.2.2. Se også VIVE (2021): *Kortlægning af integration i kommunerne – Kommunernes indsatser for at bringe ikkevestlige indvandrere i beskæftigelse*.

⁶ ibid.

Organisering af Venner Viser Vej

Venner Viser Vej er organiseret på tre niveauer - det nationale-, det regionale- og det lokale niveau - med centrale aktører på hvert niveau.

På det nationale niveau ledes og faciliteres projektet af projektgruppen bestående af en projektleder, en projektmedarbejder samt en tilknyttet kommunikationskonsulent, som blandt andet bistår frivilliggrupperne med lokal rekruttering af frivillige.

På det regionale niveau bistår de regionale konsulenter - som er ansat i Røde Kors og DRC Dansk Flygtningehjælp - projektets lokale frivillige aktivitetsledere med faglig sparring, vidensdeling, netværksfacilitering mv. Herudover deltager de regionale konsulenter i møder med f.eks. kommunen, sprogskolen mv., såfremt frivilliggrupperne efterspørger dette.

På det lokale niveau har de frivillige aktivitetsledere som opgave at varetage de koordinerende opgaver, der er lokalt, herunder eksempelvis samarbejdsrelationen med kommunen, organisering af lokale netværksmøder med frivillige samt rekruttering og match af frivillige og flygtninge.

På det lokale niveau er kommuner, sprogskoler og andre samarbejdspartnere i lokalsamfundet ligeledes vigtige aktører. Kommunen har typisk udvalgt en kontaktperson for VVV, der varetager samarbejdet med de frivillige ledere. Den kommunale aktør sørger typisk for, at der bliver orienteret om VVV tilbuddet til målgrupper, der måtte have behov, og har koordinerende og opfølgende møder med den frivillige leder.

4.1 INDSATSENS FORMÅL OG MÅLGRUPPE

Indsatsens formål

Overordnet har Venner Viser Vej II til formål at bidrage til, at flygtninge og familiesammenførte i Danmark får en god tilknytning til arbejdsmarkedet og deltager aktivt i samfundslivet samt opnår bedre trivsel og styrket netværk.

Ovenstående skal ske gennem koordinerede matches mellem flygtninge og frivillige venner, hvor relationen forventes bl.a. at bidrage til at styrke flygtningens netværk, tilknytning til arbejdsmarkedet, dansksproglige kompetencer mv. Forandringsteorien i efterfølgende afsnit

4.2 giver en grafisk illustration af de forventede sammenhænge mellem aktiviteter, resultater og målsætninger i projektet.

Målgruppedefinition

Målgruppen, som VVVII henvender sig til, defineres som følgende:

Personer med flygtningebaggrund, der har behov for en frivillig ven for at øge deres trivsel og sociale netværk, deltage mere aktivt i samfundslivet og opnå en bedre tilknytning til arbejdsmarkedet.

Målgruppen inkluderer:

- Nyankomne flygtninge og familiesammenførte til flygtninge.
- Personer med flygtningebaggrund, der har været længere tid i Danmark, og som har behov for støtte. De bor ofte i udsatte boligområder.

Deltagerne kan både være familier og enkeltpersoner. De skal have overskud til indgå i en relation til en frivillig og være fyldt 18 år. Børn under 18 år kan deltage sammen med deres forældre. Deltagerne kan både være selvforsørgende eller modtage overførselsindkomst.

4.2 FORANDRINGSTEORI

Som led i evalueringen er der afholdt en indledende evalueringsworkshop med deltagelse af centrale projektaktører i Røde Kors og DRC Dansk Flygtningehjælp samt repræsentanter for Styrelsen for Integration og Rekruttering (SIRI) i juni 2020. Formålet med workshoppen var at sikre fælles forståelse i relation til evalueringens foreslåede aktiviteter samt igangsætte udviklingen af en forandringsteori, der opstiller teser for den kausale sammenhæng mellem programmets aktiviteter og ønskede effekt.

Forandringsteorien (vedlagt som Bilag 2) blev således udviklet i et samarbejde mellem evaluator, Røde Kors og DRC Dansk Flygtningehjælp på baggrund af workshoppenes resultater og efterfølgende dialog.

5

DATAGRUNDLAG & METODE SAMT KONTEKST

5 DATAGRUNDLAG & METODE SAMT KONTEKST

5.1 DATAGRUNDLAG OG METODE

Datagrundlaget for evalueringsnotatet udgøres af primært kvalitative, men også kvantitative data.

De kvalitative data består af:

- Interview med frivillige og flygtninge i matchpar
Der er gennemført i alt 22 interviews med matchpar, dvs. 11 interviews med frivillige og 11 interviews med flygtninge⁷. Frivillige og flygtninge er interviewet hver for sig. Der er i rekrutteringen tilstræbt variation i relation til informanternes køn og alder, deltagernes etniske baggrunde, geografi, om der er matchet på individ- eller familieniveau, varigheden af relationen, samt om deltagerne er nytilkomne eller har været i Danmark gennem længere tid.

Flygtningene har haft mulighed for at deltage med tolk. Denne mulighed er blevet benyttet ved tre af interviewene.
- Interviews med kommunale samarbejdspartnere
Der er gennemført fire interviews online i perioden juni – august 2021.
- Interviews med samarbejdspartnere i udsatte boligområder
Der er gennemført tre interviews med medarbejdere/leder i udsatte boligområder
- Interviews med deltagere på opkvalificeringstilbud (pilotkurser) til frivillige
Der er gennemført fem interviews med frivillige. Resultaterne er leveret til projektledelsen i et sammendrag og inddrages også i nærværende notat.

Interviewene er fortrinsvist foretaget i perioden maj-juni 2021, hvorfor de pga. Covid-19-restriktioner hovedsageligt er gennemført online. Dette gælder dog ikke interview med deltagere på opkvalificeringstilbud, som er foretaget telefonisk i oktober 2020. DRC Dansk Flygtningehjælp og Røde Kors' regionale konsulenter og frivilligledere har varetaget identificering og rekruttering af informanter til interviews.

De kvantitative data består af:

- Spørgeskema blandt repræsentanter for kommunerne
Spørgeskemaet er sendt til repræsentanter for de kommuner, som Venner Viser Vej samarbejder med. RK / DRC har udpeget relevante respondenter. Spørgeskemaet er sendt via e-mail til 71 kommuner og har været tilgængelig fra 1.-25. juni 2021. Efter rensning af data for ufuldstændige besvarelser og multiple besvarelser fra samme kommune er der opnået 42 fulde besvarelser fra 42 forskellige kommuner. Svarprocenten er således på 59 %.

⁷ Interview med deltagere er anonymiserede, idet interviewene indeholder særlige kategorier af personoplysninger (etniske baggrund) jvf. Persondataforordningen

- Spørgeskema til frivillige ledere af frivilligrupperne rundt i landet (også kaldet *Status*)
Spørgeskemaet er udarbejdet og data indsamlet af DRC/RK. Spørgeskemaet giver et overblik og årlig status på RK og DRCs aktiviteter på tværs af landet.
- Data fra monitoreringsdatabasen Podio
Her indberetter konsulenter på tværs af de to organisationer løbende, hvor og hvordan DRC/RK er til stede. Data trækkes to gange årligt og er gjort tilgængelig for evaluator i en monitoreringsrapport (også kaldet *Podiorapport*).
- Spørgeskema blandt deltagere ved opkvalificeringstilbuddene
Data er indsamlet af DRC / RK. Der er indsamlet 36 besvarelser fordelt på 6 kurser. Herudover er der indsamlet 11 besvarelser fra en afholdt workshop, hvor deltagere har været både frivillige og flygtninge.

5.2 METODISKE OVERVEJELSER & KONTEKST

Metodiske overvejelser

Som det også fremgår af evalueringsmanualen, fordrer det valgte evalueringsdesign en række metodiske overvejelser.

I relation til rekruttering af informanter er særligt to forhold værd at holde sig for øje: For det første er identificering af relevante informanter og respondenter foretaget af DRC Dansk Flygtningehjælp og Røde Kors. Dette har været nødvendigt dels af hensyn til beskyttelse af potentielle informanters persondata (gældende særligt for flygtninge og frivillige), dels fordi det har været nødvendigt at sikre, at informanterne i kommunerne og de udsatte boligområder er nogle, der har relevante erfaringer og inputs at bidrage med. I relation til rekrutteringen af frivillige og flygtninge til interviews er der som ovenfor nævnt tilstræbt variation i relation til køn, alder, geografisk placering, varighed af relationen, mv., og det er evaluators vurdering, at der overordnet set er opnået en tilfredsstillende variation i datagrundlaget. Der gøres opmærksom på, at der *ikke* i rekrutteringen har været et fokus på at opnå en variation i relation til karakteren eller "kvaliteten" af relationerne, herunder eksempelvis ved at sikre rekruttering blandt vanskelige eller udfordrede relationer.

For det andet er selvseleksion et vilkår ved undersøgelser af denne type og gør sig gældende i relation til deltagelse ved såvel kvalitative som kvantitative dataindsamlingsaktiviteter. Dette kan have betydning for, hvilke informanter og/eller respondenter, der har bidraget ved dataindsamlingen.

Herudover er det evaluators erfaring, at deltagere i frivilligbårne indsatser kan være meget taknemlige for den indsats, som de frivillige yder, og kan derfor finde det vanskeligt at udtrykke sig kritisk overfor den givne indsats. I sådanne situationer bestræber evaluator sig på at understrege, at evalueringen har til formål at forbedre indsatsen for alle parter, og at der *ikke* er tale om en evaluering af den enkelte frivillige eller bedømmelse af dennes indsats.

Endelig skal det bemærkes i relation til flygtningenes udbytte af tilbuddet, at dette belyses gennem interviews med et mindre udsnit af de deltagende flygtninge og frivillige. Der er således tale om belysning af oplevet udbytte hos et mindre udvalg af indsatsens samlede deltagergruppe. Det understreges i denne forbindelse, at evalueringen har som sit primære

formål at belyse indsatsens virkning i *dybden* med de nuancer, som kvalitative data kan frembringe, snarere end i *bredden*.

Kontekstuelle forhold

Covid-19 situationen har hæmmet projektets udfoldelse på forskellig vis. Restriktioner som forsamlingsforbud har eksempelvis vanskeliggjort organisationernes muligheder for at afholde kompetenceudvikling for frivillige. Dette har Venner Viser Vej dog imødegået ved en omlægning af en række af kurserne til webinarer; på denne måde har omstændighederne skabt et erfaringsgrundlag, der også fremadrettet potentielt kan bringes i spil, når geografisk distance eller andre forhold skaber barrierer for fysisk fremmøde.

Covid-19 har også betydet, at mange frivillige og flygtninge har undladt at mødes *face-to-face* af bekymring for smitte. Det er i denne forbindelse dog værd at bemærke, at en del matchpar i coronaperioden faktisk har mødtes, eksempelvis online eller udenfor. På denne måde er det lykkedes Venner Viser Vej at opretholde kontakten til en del af målgruppen på et tidspunkt, hvor andre større aktiviteter, f.eks. Røde Kors' cafeer, har måttet lukke.

I relation til den del af Venner Viser Vej II, der er målrettet udsatte boligområder, har Covid-19 medført, at en del opstartsmøder mv. er blevet aflyst eller udsat, hvilket har forsinket etableringen af nye samarbejdsaftaler med disse aktører. Ligeledes har en del af de boligsociale medarbejdere i lange perioder arbejdet hjemmefra og ikke haft den vante tætte kontakt til borgerne, hvilket har begrænset deres muligheder for at rekruttere borgere til indsatsen.

I relation til evalueringen har disse forhold medført enkelte justeringer i aktiviteter og tidsplan for dataindsamlingen. Efter aftale med opdragsgiver er spørgeskemaundersøgelsen blandt boligsociale indsatser (planlagt til gennemførelse i maj 2021) erstattet af interviews med kommunale samarbejdspartnere. Herudover er tidspunktet for interviews med boligsociale medarbejdere delvist justeret, således at enkelte af interviewene afventer gennemførelse, indtil boligområderne har haft mulighed for at gøre sig stærkere erfaringer med implementering og anvendelse af tilbuddet.

Covid-19 har også betydet, at næsten samtlige interviews er gennemført online med henblik på at minimere smittefare. Dette kan have haft betydning for den opnåede grad af tillid og tryghed i interviewet, særligt i relation til interviewene med flygtninge, hvor der kan være usikkerhed i relation til egne sproglige kompetencer. Følgelig er også rekruttering af casepar til evalueringen udsat, indtil evaluator har haft bedre mulighed for at etablere en tillidsfuld relation til informanterne ved *face-to-face* interview⁸. Disse gennemføres i den kommende evalueringsperiode, hvor caseparrene forventes at blive rekrutteret.

Mere overordnet har det været forventningen, at de tilvejebragte data vil være præget af, at der hidtil i mange henseender har været tale om et usædvanligt projektforløb. Dette bunder særligt i, at Venner Viser Vejs *raison d'être* er det sociale møde mellem flygtninge og frivillige, som jo grundet Covid-19 situationen har været frarådet i længere perioder. Det forventes eksempelvis, at særligt nye matchpars oplevelser af relationen – hvor man måske endnu ikke har nået at møde hinanden *face-to-face* – ikke vil være repræsentative for et 'normalt' forløb.

⁸ Der skal der som led i evalueringen rekrutteres et antal casepar, som følges over længere tid med bl.a. flere interview, deltagerobservationer, og gennemførelse af dybdegående *deep-cut mappings* med deltagerne. Med "deep-cut"-metoden belyses tematikker, sammenhænge og nuancer, som ikke vanligvis vil komme til udtryk gennem enkeltstående interviews. Metoden lader sig inspirere af redskabet *Outcomes Star*, som oprindeligt er udviklet med henblik på at måle progression hos udsatte borgere. Her er der imidlertid ikke fokus på progression men på at belyse de *faktorer, sammenhænge og virksomme mekanismer*, der har indflydelse på deltagerens progression.

I lyset af ovenstående har nærværende afrapportering – efter aftale med opdragsgiver – karakter af et *evalueringsnotat* frem for en egentlig *midtvejsevaluering*. Med den formuleringsmæssige forskel er ønsket at nedtone afrapporteringens forventede udsagnskraft i relation til indsatsens virkning for de involverede parter. Dette skyldes dels de beskrevne justeringer i planen for dataindsamling, dels at data – ligeledes som beskrevet – ikke forventes at være repræsentative for et coronafrit forløb, hvorfor det ikke vurderes hensigtsmæssigt at drage for entydige eller stærke konklusioner på baggrund af disse forhåbentligt særegne erfaringer.

6

STATUS I RELATION TIL MÅLSÆTNINGER PÅ PROGRAMNIVEAU

6 STATUS I RELATION TIL MÅLSÆTNINGER PÅ PROGRAMNIVEAU

Der er på programniveau opstillet en række målsætninger for den samlede projektperiode samt succeskriterier for, hvornår målsætningerne er opnået (se Evalueringsmanual Bilag 1). I dette kapitel gives en status på de enkelte målsætninger i programmet.

6.1 VENNER VISER VEJS TILSTEDEVÆRELSE I LANDETS KOMMUNER

6.1.1 Status på VVVs tilstedeværelse i landets kommuner

VVV har en målsætning om, at den næsten landsdækkende tilstedeværelse i landets kommuner fastholdes og udbygges. Dette fordi den brede tilstedeværelse i landets kommuner sikrer, at målgruppen – såvel de nyankomne som den 'nye' målgruppe af flygtninge og familiesammenførte, der har været i landet igennem længere tid – kan få tilbudt en frivillig ven uanset hvor i landet, de bor. Succeskriteriet for målsætningen er tilstedeværelse i 90 kommuner. Sideløbende er der en strategisk målrettet indsats for at etablere Venner Viser Vej i nogle af landets udsatte boligområder med henblik på her særligt at henvende sig til den del af målgruppen, der har været i landet gennem længere tid (se afsnit 6.5).

Det kan være væsentligt her at understrege, at VVVs 'tilstedeværelse' i en given kommune beror på, om der er en frivillig Venner Viser Vej-indsats med flygtninge og familiesammenførte i kommunen. VVV kan således godt være til stede, uden at der er et formelt samarbejde med kommunen. Dog vægtes det kommunale samarbejde højt, idet der herigennem sikres systematisk adgang til målgruppen. DRC / RKs registreringer i monitoreringsdatabasen Podio viser således også, at en betydelig del af deltagerne i VVV henvises fra kommunernes Jobcenter og/eller andre kommunale forvaltninger herunder Socialforvaltningen eller Børn og Ungeforvaltningen.

I relation til VVVs tilstedeværelse i landets kommuner viser seneste Podiorapport, at Venner Viser Vej pr. maj 2021 er til stede i 83 ud af landets 98 kommuner⁹. Dette er et fald på én kommune i forhold til halvåret før (oktober 2020).

Det følger, at VVV således *ikke* er til stede i 15 kommuner. Det fremgår endvidere, at der ud af de 15 kommuner er planlagt opstart af VVV-aktiviteter i fire kommuner. Såfremt opstart i disse kommuner forløber planmæssigt, 'mangler' VVV tilstedeværelse i tre kommuner for at indfri succeskriteriet om at være til stede i 90 kommuner.

⁹ Kilde:

DRC Dansk Flygtningehjælp og Røde Kors: Monitoreringsrapport, maj 2021, på baggrund af konsulenternes registreringer i Podio.

Perspektiver på udbygning af tilbuddet

DRC og RKs konsulenter indrapporterer til Podio med en vurdering af muligheder / behov for opstart af VVV i kommuner, hvor tilbuddet (endnu) ikke er etableret. På denne måde dannes et overblik over potentialer for udbygning af tilbuddet til nye kommuner.

Det fremgår af den seneste Podio rapport, at der overordnet ikke vurderes at være væsentlige uudnyttede udvidelsesmuligheder for VVV. I langt de fleste af de 11 kommuner, hvor VVV ikke er til stede, og hvor der ikke er planlagt opstart, vurderer konsulenterne således ikke, at der er behov eller mulighed for at etablere VVV. De angivne årsager beror bl.a. på, at der er lille søgning til tilbuddet og/eller få nye flygtninge, der er boligplaceret i kommunerne. I enkelte kommuner vurderes behovet at være dækket af kommunen selv eller af andre civilsamfundsaktører.

På baggrund af dette er det evaluators vurdering, at det kvantitative succeskriterium om at være til stede i 90 kommuner er en ambitiøs målsætning og kan være et udmærket pejlemærke, men at det løbende bør holdes op mod det aktuelle behov for frivillige venner i de enkelte kommuner.

I forlængelse heraf er det værd at holde sig for øje, at behovet er dynamisk og løbende kan ændre sig. Den aktuelle situation i Afghanistan samt modtagelsen af kvoteflygtninge fra Congo kan for eksempel forventes at øge efterspørgslen efter frivillige venner i kommuner, som pt. ikke oplever et behov. Det anbefales derfor, at organisationerne fastholder dialogen med de kommuner, hvor der ikke pt. opleves et behov, med henblik på eventuelt fremtidigt samarbejde.

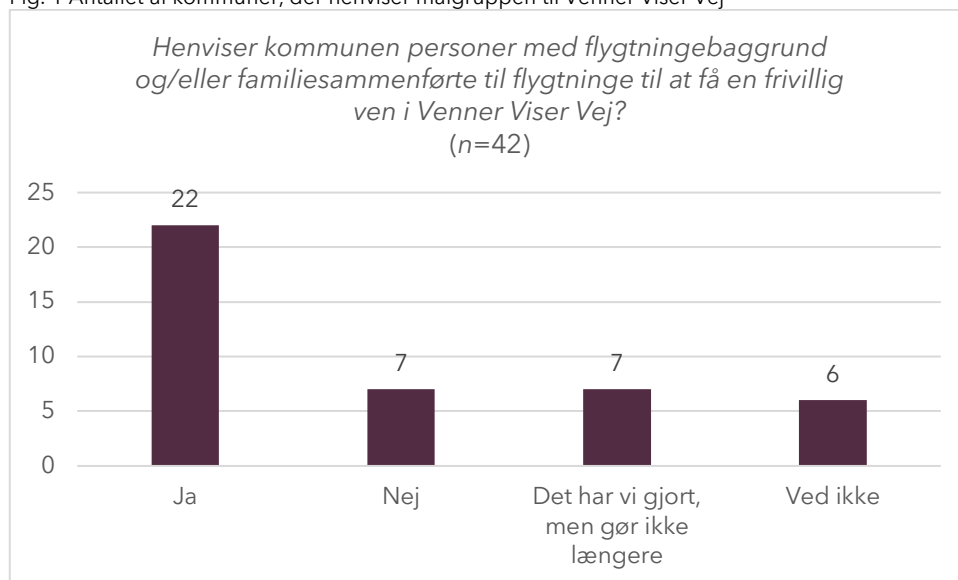
Det skal også bemærkes, at få nye boligplacerede flygtninge i en given kommune ikke nødvendigvis er ensbetydende med, at der ikke er et behov. Med udvidelsen af målgruppen til også at omfatte flygtninge og familiesammenførte, der har været i landet igennem længere tid, kan tilbuddet således været relevant i de kommuner, der ikke (længere) modtager nytilkomne. I relation til dette sidste punkt anbefales det at sikre, at alle kommuner er bekendte med, at tilbuddet også omfatter den 'nye' målgruppe - uagtet om de bor i et udsat boligområde.

6.1.1 Organisering og vurdering af samarbejdet ml. VVV og kommunerne

Fra projektets opstart i 2016 har VVV arbejdet målrettet for at sikre systematisk adgang til målgruppen gennem etablering af samarbejdsaftaler med bl.a. landets kommuner. Som ovenfor nævnt vægtes samarbejdet med kommunerne højt, da en betydelig andel af målgruppen af nytilkomne henvises via kommunernes integrationsprogram, jobcentre mv.

Med henblik på at opnå viden om organiseringen af det lokale samarbejde mellem kommunerne og Venner Viser Vej er kommunerne i spørgeskemaet blevet bedt om at svare på spørgsmål om deres organisering af og procedure for henvisning til Venner Viser Vej. Først og fremmest er de blevet spurgt, om de henviser personer med flygtningebaggrund og/eller familiesammenførte til VVV. Som det fremgår af nedenstående Figur 1, viser surveyens resultater, at lidt over halvdelen af de adspurgte kommuner (22 kommuner) henviser flygtninge eller familiesammenførte til Venner Viser Vej, mens en tredjedel ikke - eller ikke længere - henviser til VVV.

Fig. 1 Antallet af kommuner, der henviser målgruppen til Venner Viser Vej



Det er lidt uklart, hvorfor så relativt mange af samarbejdskommunerne angiver, at de ikke henviser til Venner Viser Vej. De 7 kommuner, der svarer 'Nej' på spørgsmålet, angiver følgende som den primære årsag til, at der ikke henvises til tilbuddet:

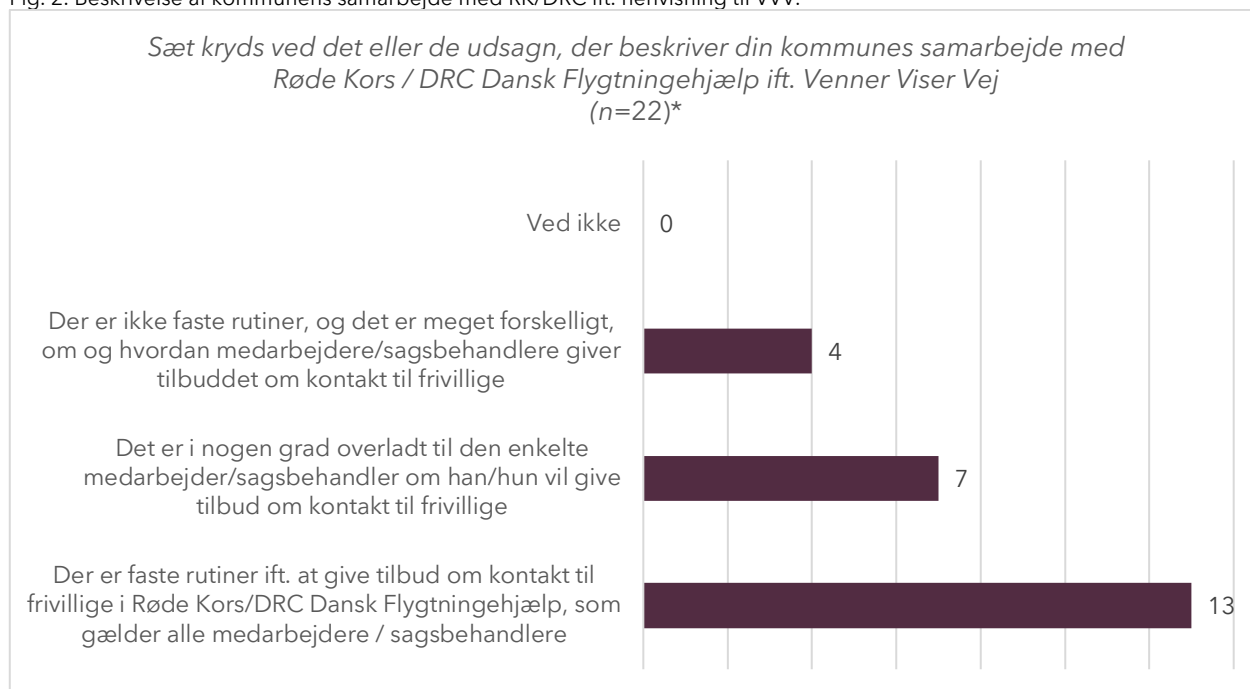
- 2 kommuner angiver, at der er andre tilbud i kommunen, der dækker behovet
- 1 kommune henviser til VVV i en anden kommune
- 1 kommune angiver, at kommunen ikke ønsker at formalisere samarbejdet med frivillige, samt at der ikke er ressourcer afsat til opgaven
- 1 kommune angiver, at der ikke er nok frivillige til at dække behovet
- 1 kommune angiver manglende viden om muligheden som årsag
- 1 kommune angiver som primære årsag til, at der ikke henvises til VVV, at kommunen henviser flygtninge og familiesammenførte til DRC frivilligruppe i samme kommune.

Det sidste eksempel vidner om, at der blandt enkelte kommunale samarbejdspartnere kan herske tvivl om, hvad Venner Viser Vej er, og hvem der står bag. Der kan således være tilfælde, hvor kommunen faktisk henviser til tilbuddet, uden at samarbejdspartnerne ved, at det er Venner Viser Vej, der er tale om (se også afsnit 6.1.4). Evalueringen har dog ikke undersøgt dette perspektiv nærmere.

Af de 22 kommuner, der angiver at henvise flygtninge og familiesammenførte til Venner Viser Vej, har lidt over halvdelen (12 kommuner) en skriftlig samarbejdsaftale med DRC Dansk Flygtningehjælp/Røde Kors om at henvise til Venner Viser Vej. 4 kommuner har ikke en sådan aftale, mens respondenterne fra 6 kommuner ikke ved, om der er en samarbejdsaftale.

Kommunerne er ligeledes blevet bedt om at beskrive deres samarbejde med RK/DRC i forhold til, *hvordan* der henvises til tilbuddet. Nedenstående Figur 2 viser, at de fleste kommuner, der henviser til VVV, har faste rutiner for henvisning, der gælder alle medarbejdere (13 kommuner), mens under en femtedel (4 kommuner) ingen faste rutiner har.

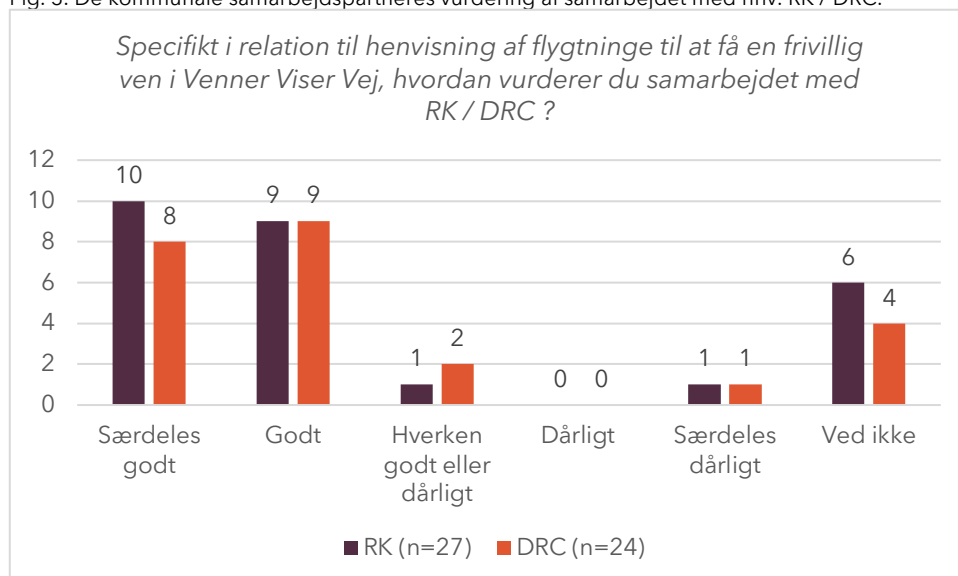
Fig. 2. Beskrivelse af kommunens samarbejde med RK/DRC ift. henvisning til VVV.



* Spørgsmålet er alene stillet til kommuner, der angiver, at kommunen henviser til VVV. Der er tale om et multiple choice-spørgsmål, og respondenterne har haft mulighed for at angive flere svar.

Kommunerne er ligledes blevet bedt om at vurdere samarbejdet med hhv. Røde Kors og/eller DRC Dansk Flygtningehjælp specifikt i relation til VVV. Som det fremgår af Figur 3 nedenfor, er langt de fleste adspurgte kommuner tilfredse med samarbejdet med Røde Kors og/eller DRC Dansk Flygtningehjælp og vurderer samarbejdet som værende 'godt' eller 'særlig godt'. En enkelt kommune vurderer samarbejdet med begge organisationer som 'særlig dårligt'.

Fig. 3. De kommunale samarbejdspartneres vurdering af samarbejdet med hhv. RK / DRC.



* Spørgsmålet er alene stillet til respondenter, der har svaret 'Ja' på spørgsmålet: "Har du selv samarbejdet med Røde Kors og/eller DRC Dansk Flygtningehjælp om frivillige venner?". Respondenterne kan have haft samarbejdserfaring med kun den ene eller med begge organisationer. Der er derfor ikke nødvendigvis tale om de samme respondenter, der vurderer hhv. RK og DRC

Respondenterne er blevet bedt om at uddybe, hvad de oplever som værende særligt velfungerende ved samarbejdet, men kun få har benyttet sig af muligheden. Enkelte angiver dog i fritekstfeltet, at *'faste procedurer for henvisning af borgere'*, samt *'faste møder'* er særligt velfungerende aspekter ved samarbejdet.

Respondenterne er ligeledes blevet bedt om at uddybe, hvad der kunne blive bedre i samarbejdet. Enkelte af respondenterne har benyttet muligheden til at kommentere positivt på samarbejdet f.eks. *"Det fungerer meget fint med et tæt samarbejde med begge organisationer, og vi er i tæt og løbende kontakt om mange ting"*. Enkelte andre har i fritekstfeltet angivet status på samarbejdet f.eks. *"Vi har udskudt møde (covid-19) men forventer at starte et VV samarbejde op med en koordinator fra begge organisationer snart"*. De kommentarer, som mere konkret har omhandlet forbedringspotentialer i relation til samarbejdet, har været følgende:

- Ønske om etablering af en samarbejdsaftale (1 kommentar)
- Hyppigere og mere systematisk gensidig kommunikation og møder (2 kommentarer)
- Bedre støtte fra hovedorganisationen til frivilligrupperne ift. rekruttering og fastholdelse af frivillige, ansøgning om støtte til aktiviteter mv. (1 kommentar)
- Bedre forventningsafstemning herunder i relation til hhv. matching og den frivilliges rolle og beføjelser (2 kommentarer)

Som det ses, knytter flere af de ovenfor nævnte forbedringspotentialer sig til et ønske hos respondenterne om et stærkere og/eller mere systematisk samarbejde. Endelig kan det bemærkes, at det af fritekstfeltet fremgår, at enkelte af de relativt mange *"Ved ikke"* besvarelser bl.a. dækker over nye samarbejder, hvor der endnu ikke er opnået erfaringer at vurdere ud fra.

De gennemførte interview med repræsentanter for kommunerne bekræfter i store træk de kvantitative data i relation til vurderingen af samarbejdet med DRC / RK. Overordnet set giver informanterne udtryk for, at samarbejdet med organisationerne er stærkt og godt.

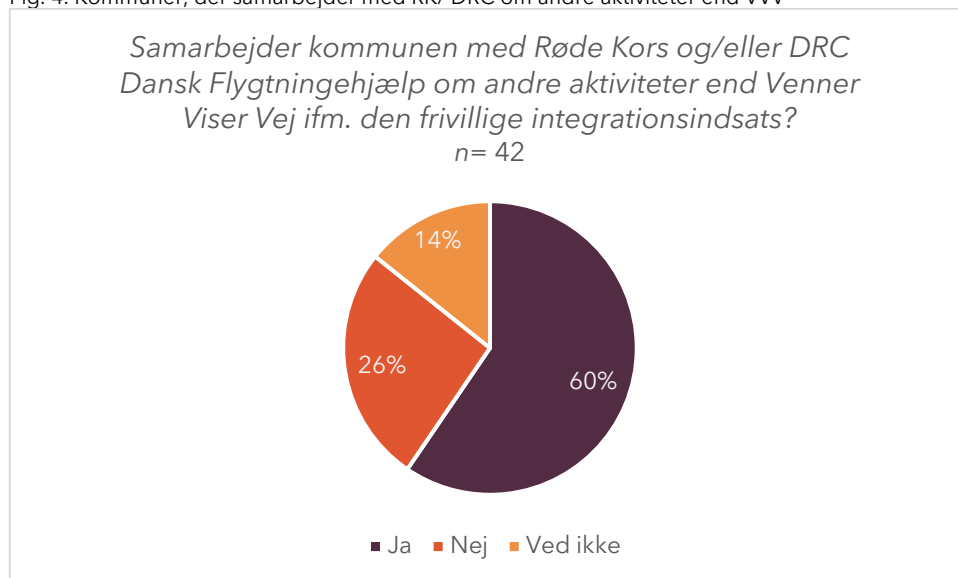
Interviewene viser samtidigt, at formaliseringsgraden og intensiteten af samarbejdet med DRC / RK kan være forskellige fra kommune til kommune, samt at kvaliteten af samarbejdet ikke nødvendigvis afhænger af tilstedeværelsen af en formaliseret samarbejdsaftale og/eller meget faste rammer.

I én af kommunerne er der eksempelvis en underskrevet samarbejdsaftale med årshjul, faste møder og derudover plads til ad-hoc møder, såfremt behovet opstår. Her er der stor tilfredshed med samarbejdets faste rammer, og informanten betegner samarbejdet som særdeles velfungerende og tillidsfuldt. Andre steder ses mindre formaliserede og intensive samarbejder, som ikke desto mindre vurderes at være særdeles velfungerende. Informanterne her peger på en klar forventningsafstemning og godt kendskab til hinanden som vigtige forudsætninger for det gode samarbejde. Samtidigt peger en enkelt af informanterne på forbedringspotentialer netop i relation til forventningsafstemning og klar og hyppig kommunikation.

6.1.3 Kommunernes vurdering af samarbejdet med DRC / RK i øvrigt

I spørgeskemaundersøgelsen er kommunerne ligeledes blevet spurgt, om de samarbejder med Røde Kors og/eller DRC Dansk Flygtningehjælp om andre aktiviteter end Venner Viser Vej ifm. den frivillige integrationsindsats. Nedenstående Figur 4 viser, at 60 % af de adspurgte har andre samarbejdsflader med RK og/eller DRC, mens lidt over en fjerdedel (26 %) ikke har.

Fig. 4. Kommuner, der samarbejder med RK/ DRC om andre aktiviteter end VVV

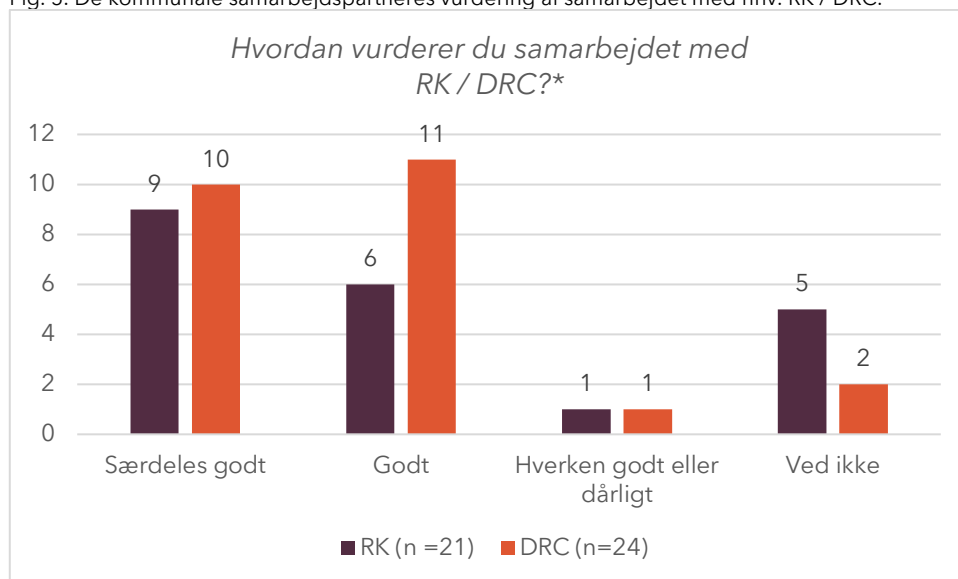


Blandt de af aktiviteterne, som kommunerne samarbejder med DRC og/eller RK om, angives følgende:

- Lektiehjælpere / lektiecafé / sprogcafé
- DFUNK
- Sprogmentorer
- MindSpring
- Sprogbyggere
- Sommerlejr
- Hverdagsrådgivning

Som det fremgår af nedenstående Figur 5, vurderes også det øvrige samarbejde med DRC / RK 'godt' eller 'særdeles godt' af de adspurgte repræsentanter i kommuner.

Fig. 5. De kommunale samarbejdspartneres vurdering af samarbejdet med hhv. RK / DRC.



* Spørgsmålet er alene stillet til respondenter, der har svaret 'Ja' på spørgsmålet: "Samarbejder kommunen med Røde Kors og/eller DRC Dansk Flygtningehjælp om andre aktiviteter end Venner Viser Vej ifm. den frivillige integrationsindsats?" Respondenterne kan have haft samarbejdserfaring med kun den ene eller med begge organisationer. Der er derfor ikke nødvendigvis tale om de samme respondenter, der vurderer hhv. RK og DRC

Af særligt velfungerende aspekter ved det øvrige samarbejde peges der på de frivilliges engagement, samt at samarbejdet er kendetegnet ved "*kompetente medarbejdere inden for området og relevante projekter ift. målgruppen*".

Af forbedringspotentialer nævnes hhv., at hovedorganisationen (DRC) kunne blive bedre til at understøtte arbejdet i de lokale frivilligrupper, og at kommunen kunne blive bedre til at anerkende de frivilliges arbejde.

6.1.4 Styrket kommunikation om Venner Viser Vej

Det er gennem den første evalueringsperiode blevet klart, at *Venner Viser Vej* som en betegnelse ikke anvendes bredt af lokale aktører. De forskellige lokale frivilligrupper kan have forskellige navne - eksempelvis *Multikulturelt Netværk* (i Kalundborg) - ligesom de frivillige venner går under mange forskellige betegnelser, eksempelvis *kontaktpersoner*, *netværkspersoner* eller *-familier*, *frivilligvenner* mv. I surveyen til kommunerne skriver en af respondenterne eksempelvis om samarbejdet: "*Jeg er dog i tvivl om det hedder Venner Viser Vej, da vi ikke lige har brugt det udtryk.*"

Det kan umiddelbart synes underordnet, om der på tværs af frivilligrupperne er konsensus om betegnelserne for selve tilbuddet og de frivillige venner, såfremt de lokale aktiviteter er velfungerende med et tilstrækkeligt antal frivillige til at dække behovet for frivillige venner. Det nævnes dog her, fordi datamaterialet indikerer, at betegnelserne har indflydelse på, hvad informanterne forstår som indholdet i tilbuddet, og at dette kan begrænse, hvem der henvises til det.

Helt konkret indeholder datamaterialet eksempler på, at informanter ikke er bekendte med, at der også kan henvises enkeltpersoner til tilbuddet, fordi tilbuddet er kendt under betegnelsen *netværksfamilier*. Ligeledes er det uklart for flere, om det alene er nyttilkomne flygtninge og

familiesammenførte, der kan henvises, eller om tilbuddet også omfatter andre. Hos en af de boligsociale informanter er oplevelsen, at tilbuddet i højere grad henvender sig til nytilkomne og med sin nuværende kommunikation fremstår mindre relevant for målgruppen af borgere, der har været i landet i længere tid.

Overordnet indikerer data, at der kan være et behov for at styrke og tydeliggøre Venner Viser Vejs identitet – forstået som en paraplybetegnelse over de forskellige muligheder for frivillige vennerelationer – overfor såvel kommunale som andre samarbejdspartnere, således at det sikres, at der er udbredt kendskab til, hvad tilbuddet dækker over, og hvilke målgrupper, der omfattes af det.

Samtidigt er det værd at holde sig for øje, at mange af de lokale frivilligafdelinger kan have en stærk og velfungerende egenidentitet. Det anbefales derfor, at der arbejdes med en kommunikationsstrategi, der både tydeliggør, hvad Venner Viser Vej er, og fremmer en ensartethed i tilbuddet samtidigt med, at de lokale afdelingers forskellighed og egenidentitet anerkendes og bibeholdes.

Opsummering og anbefalinger relateret til VVVs tilstedeværelse i landets kommuner

Opsummering:

- VVV er til stede i 83 ud af landets 98 kommuner (pr. maj 2021). Med fire nye samarbejder under opstart, 'mangler' tre kommuner for at indfri succeskriteriet om tilstedeværelse i 90 kommuner.
- Samarbejdskommunerne vurderes at være tilfredse med samarbejdet med organisationerne om VVV og tillige med samarbejdet om eventuelt andre indsatser.
- Der vurderes at være forbedringspotentialer i relation til kommunikationen om VVV specifikt i relation til målgruppen for tilbuddet

Evaluators anbefaler:

- At det kvantitative succeskriterium om tilstedeværelse i 90 kommuner ansues som et pejlemærke, og at behov snarere end succeskriteriet bliver styrende for eventuel udbygning af tilbuddet i nye kommuner.
- At VVV opretholder kommunikationen med kommuner, hvor der pt. ikke opleves at være et behov for frivillige venner, idet behovene er dynamiske.
- At der fremadrettet arbejdes for at styrke Venner Viser Vejs identitet som en paraplybetegnelse, der dækker over forskellige former for frivillige vennerelationer. Konkret anbefales det i højere grad at 'brande' betegnelsen Venner Viser Vej i kommunikations- og formidlingsmaterialer.
- At styrke kommunikationen til kommunale og andre samarbejdspartnere med henblik på at sikre, at tilbuddet når frem til alle de undermålgrupper, som det er relevant for; det være sig enlige såvel som familier, og nytilkomne såvel som 'herboende'. Som led heri bør hæftet til kommunerne ("*Sådan samarbejder I med frivillige om netværkstilbud til flygtninge*") opdateres, således at denne mere eksplicit formidler, at målgruppen både omfatter nytilkomne og 'herboende'.

6.2 ETABLERING AF MATCHES MELLEM FRIVILLIGE OG FLYGTNINGE

6.2.1 Status på etablering af matches

Etablering af matches mellem frivillige og flygtninge er Venner Viser Vejs mest fundamentale aktivitet og følgelig en central målsætning for projektet. Succeskriteriet er, at der er mindst 7.000 aktive deltagere ved projektets afslutning.

Antal matchede deltagere opgøres en gang årligt ved en survey til de lokale frivillige aktivitetsledere i DRC Dansk Flygtningehjælp og Røde Kors, også kaldet 'status'. I surveyen spørges de lokale frivillige aktivitetsledere om, hvor mange personer, der ca. har deltaget i/modtaget hjælp fra aktiviteten i året. Det fremgår af status, at der ved udgangen af 2020 var 6.063 matchede deltagere. Dette er et fald i forhold til foregående.

Det fremgår af evalueringen af første projektperiode, at der ved udgangen af 2018 var 7.173 flygtninge, der havde en frivillig ven eller -familie gennem projektet¹⁰. Siden er yderligere 926 deltagere med flygtningebaggrund blevet matchet med en frivillig ven eller -familie i 2019, og 966 deltagere er matchet i 2020¹¹. Således har i alt 9.065 personer med flygtningebaggrund været i et match i kortere eller længere tid i hele projektets levetid. Tallet er gældende frem til udgangen af 2020, da tallet for 2021 endnu ikke er opgjort.

Mulige årsager til nedgang i antal deltagere

Der er således sket et fald i det samlede antal af deltagere på trods af, at der årligt (i 2019 og 2020) er matchet næsten 1.000 deltagere. Faldet kan forklares som en naturlig følge af det fortsat faldende antal nytilkomne flygtninge i kombination med, at en del af relationerne forventeligt ophører, når den nytilkomne har fundet fodfæste i landet, herunder f.eks. har fået arbejde, og ikke længere oplever et behov for en frivillig ven. Antallet af matches, der 'naturligt ophører', kan således forventes at stige år for år.

'Naturligt ophør' kan være en del af forklaringen, men ligeledes kan dårligt fungerende matches, der etableres for hurtigt at stoppe igen, flytninger til en anden kommune og/eller andre ændrede livsomstændigheder hos den frivillige og/eller flygtningen. Det er dog ikke muligt ud fra de tilgængelige data at sige noget mere detaljeret om, hvad der ligger bag nedgangen i antal deltagere, og derfor heller ikke at pege på mulige forbedringspotentialer.

I forlængelse heraf er det evaluators klare vurdering, at data vedrørende antallet af etablerede og ophørte matches, herunder årsagen til ophør, vil være særdeles værdifulde for organisationerne, ikke mindst ift. udvikling og kvalitetssikring af tilbuddet. Ikke blot vil sådanne data kunne kaste lys over, hvor mange ophør, der skyldes tilbuddets succes med at understøtte deltagernes integration i det danske samfund, hvorved behovet eventuelt ophører, men også – og mindst lige så vigtigt – hvor mange og hvilke relationer ophører præmaturt og hvorfor? At blive klogere på det sidste – om og i givet fald hvorfor matches stopper 'for tidligt' – har i evaluators vurdering stort potentiale for at styrke matchingen af frivillige og flygtningen og bidrage til mere stabile og langvarige relationer og dermed øge antallet af deltagere på sigt.

¹⁰ LG Insight (2019): Evaluering af Venner Viser Vej.

¹¹ Antallet af matchede opgøres i ved hjælp af Venner Viser Vejs årlige status, hvori de frivillige ledere spørges om, hvor mange deltagere blev matchet med en frivillig ven eller -familie i indeværende år.

Rekruttering blandt den 'nye' målgruppe

Udvidelsen af målgruppen i Venner Viser Vej II til også at omfatte flygtninge og familiesammenførte, der har været i landet i længere tid, skaber en markant større grundlag for rekruttering til tilbuddet og kan på sigt bidrage til at øge det samlede antal deltagere i projektet. Et centralt element i VVVII er derfor også etablering af samarbejder med aktører i udsatte boligområder, hvor en del af den 'nye' målgruppe forventeligt vil bo, og hvor eksempelvis boligsociale aktører vil kunne henvise til tilbuddet.

Det fremgår af VVVs interne notat om erfaringerne med etablering af VVV i udvalgte boligområder (nov. 2020), at etableringen af samarbejder i de udsatte boligområder har været vanskeligere end først antaget. For det første har Covid-19 situationen medført betydeligt forsinkede eller aflyste opstartsmøder mv. For det andet har mange af de boligsociale aktører arbejdet hjemmefra i perioden og haft beskeden kontakt til borgerne. Endelig indikerer både statusnotatet og de gennemførte interviews med boligsociale aktører, at rekruttering af den 'nye' målgruppe mere grundlæggende er en anderledes kompleks og ressourcekrævende proces, end henvisning af nyttilkomne (se mere herom i afsnit 6.5).

Specifikt i relation til det kvantitative succeskriterium om antallet af deltagere i Venner Viser Vej, er det derfor tvivlsomt, om den nye målgruppe på den korte bane kan kompensere i antal for faldet i antal nyttilkomne flygtninge og familiesammenførte samt ophør af eksisterende matchrelationer.

Reorganisering i kommunerne

Som beskrevet ovenfor har Venner Viser Vej II et stærkt fokus på at fastholde det landsdækkende kommunale samarbejde, idet en væsentlig del af projektets deltagere henvises til Venner Viser Vej II via kommunerne. Samtidigt står det klart, at faldet i antal nyttilkomne flygtninge har haft betydning for kommunernes organisering af integrationsindsatsen. I spørgeskemaundersøgelsen til landets kommuner svarer således 31 kommuner (svarende til 74 % af de adspurgte), at nedgangen i antallet af flygtninge i perioden 2017 - 2020 har haft betydning for organiseringen af kommunens integrationsindsats.

Nedenstående Tabel 6 viser, hvilke ændringer i kommunernes organisering, respondenterne angiver, at faldet har medvirket til.

Tabel 6.

Hvilken betydning har nedgangen i antallet af flygtninge i perioden 2017 - 2020 haft for organiseringen af kommunens integrationsindsats? (n=31)	Antal	%*
Antallet af medarbejdere i integrationsenheden / integrationsteamet er blevet reduceret	29	94%
Integrationsenheden / integrationsteamet er udvidet til at arbejde med borgere under LAB-loven	22	71%
Der er sket ændringer i de indsatser, der tilbydes	20	65%
Samarbejdet med andre forvaltninger om integrationsindsatsen er mindsket	15	48%
Integrationsområdet er nedprioriteret	9	29%
Integrationsenheden / integrationsteamet er nedlagt	8	26%

* Der er tale om et *multiple choice*-spørgsmål, hvorfor procentangivelser summer til mere end 100%

Som det fremgår af tabellen, er integrationsenheden / integrationsteamet reduceret i flertallet af de adspurgte kommuner (94 %) og nedlagt i ca. en fjerdedel (26 %). I 71 % af kommunerne er integrationsenheden / -teamet udvidet til at arbejde med borgere under LAB-loven. Samlet set indikerer de kvantitative data, at der er færre ressourcer til stede i kommunernes integrationsindsats, hvilket også bekræftes af de kvalitative interview.

Evalueringsdata giver ikke entydige indikationer på, i hvilket omfang færre ressourcer i kommunernes integrationsindsats eventuelt påvirker kommunernes tilbøjeligheder til at henvise flygtninge og familiesammenførte til Venner Viser Vej. Tre respondenter i surveyen til kommunerne angiver, at manglende ressourcer i kommunen er årsag til, at der ikke - eller ikke længere - henvises borgere til VVV. Fem angiver, at behovet dækkes gennem andre tilbud i kommunen eller på anden vis gennem DRC / RK eller andre frivilligorganisationer. Ligeledes fem respondenter angiver mangel på frivillige, der gerne vil matches, som årsag til, at der ikke - eller ikke længere - henvises til tilbuddet (se også afsnit 6.3).

Venner Viser Vej indsamler data til Podio om, hvorfra deltagerne henvises til Venner Viser Vej. Data opgøres i antallet af frivilliggrupper, der angiver at have fået henvist deltagere forskellige steder fra, herunder fra Jobcentret, sprogskole, Socialforvaltningen / B&U, gennem lokalsamfundet, fra boligsociale aktører, via andre aktiviteter i Røde Kors eller DRC Dansk Flygtningehjælp og/eller "andet". Der er tale om et *multiple choice*-spørgsmål, og frivilliggrupperne kan angive flere svarmuligheder. Det fremgår af opgørelsen, at flest frivilliggrupper (67 frivilliggrupper) har fået henvist deltagere fra Jobcentret, og færrest fra boligsociale aktører (14 frivilliggrupper).

Hvorfra deltagerne henvises til indsatsen er vigtig viden, idet den giver Venner Viser Vej indsigt i, ikke bare hvem, der henviser til indsatsen, men også om der eksempelvis er behov for en styrket kommunikationsindsats målrettet specifikke aktører med henblik på at styrke henvisningsfrekvensen. Den kan også potentielt kaste lys over effekten af eventuelle promoveringsaktiviteter, som Venner Viser Vej gennemfører.

Det kan i denne forbindelse være værd at gøre opmærksom på, at den eksisterende opgørelsesmetode (på frivilliggruppeniveau og ikke på individ-/matchniveau) vanskeliggør mulighederne for at monitorere eventuelle udviklinger i henvisningstendenserne på et mere detaljeret niveau. Mens de eksisterende data belyser, hvorfra de enkelte frivilliggrupper oplever at få henvisninger, siger data ikke noget om, hvor *mange* deltagere, der henvises de forskellige steder fra. En eventuel udvikling - stigning såvel som fald - i antallet af henvisninger fra eksempelvis kommunerne kan således ikke belyses ved den nuværende opgørelsesmetode.

Opsummering og anbefalinger relateret til etablering af matches mellem frivillige og flygtninge

Opsummering:

- Med udgangen af 2020 var der lige over 6.000 deltagere i tilbuddet, hvilket er et fald i forhold til foregående år. Med et succeskriterium om mindst 7.000 aktive deltagere ved projektafslutning, mangler knap 1.000 deltagere i projektet.
- Grundlaget for rekruttering af borgere udvides betragteligt med VVII. Dog vurderer evaluator, at det vil være vanskeligt at indfri succeskriteriet set i lyset af det fortsat faldende antal nytilkomne, samt at rekruttering af den nye målgruppe er mere tids- og ressourcekrævende, end først antaget.
- Evalueringen har afstedkommet en række overvejelser i relation til den aktuelle måde, deltagerantallet gøres op på, ligesom Venner Viser Vej har efterspurgt bedre metoder til at tydeliggøre projektets samlede volumen på.

Evaluator anbefaler:

- At styrke dokumentationspraksis herunder særligt i relation til registrering af etablerede og ophørte matches samt årsag til ophør. Som led heri kan forskellige registreringspraksisser overvejes afhængigt af Venner Viser Vejs vidensbehov, samt hvad der i praksis er muligt; en mulighed kan være én gang årligt at spørge de frivillige i matchpar om deres igangværende matches og om eventuelt ophørte matches samt årsag til ophør. Dette vil bl.a. give et øjebliksbillede, som er sammenligneligt år for år. En anden mulighed er, at de frivillige koordinators varetager løbende registrering af etablering og ophør af matches samt årsag til ophør.
- At det kvantitative succeskriterium om 7.000 aktive matches ved projektafslutning genovervejes eventuelt i dialog med SIRI. Det kan i denne forbindelse overvejes, at tallet nedjusteres, eller alternativt at et nyt kvantitativt succeskriterium formuleres med afsæt i en eventuel ny dokumentationspraksis.

6.3 FRIVILLIGKAPACITETEN I KOMMUNERNE

En forudsætning for, at der kan etableres matches mellem frivillige og flygtninge, er, at den fornødne frivilligkapacitet er tilstede i kommunerne. Her er målsætningen for projektet, at der i kommunerne er opnået den fornødne frivilligkapacitet, dvs. at der er en overensstemmelse mellem behovet for frivillige og det faktiske antal frivillige. Succeskriteriet for projektperioden er, at 75 % af frivilliglederne oplever, at antallet af frivillige matcher behovet, og at 75 % af de adspurgte kommuner vurderer, at henviste flygtninge og familiesammenførte, som takker ja til tilbuddet, tilbydes en frivillig ven.

6.3.1 Status på frivilligkapaciteten i kommunerne

I 2018 viste en spørgeskemaundersøgelse, at lidt over en tredjedel (36 %) af de adspurgte kommuner vurderede, at manglende frivillige var en årsag til, at ikke alle nytilkomne flygtninge fik en frivillig ven, og 60 % anså manglen på frivillige som en potentiel udfordring for VVV-indsatsen på sigt¹².

Her tre år senere viser resultaterne af denne evaluerings spørgeskema til kommunerne, at rekruttering af frivillige fortsat er en udfordring i nogle kommuner. I spørgeskemaet er de kommunale samarbejdspartnere blevet præsenteret for en række udsagn og bedt om at sætte kryds ved det udsagn, som de vurderer passer bedst. Nedenstående Tabel 7 viser svarfordelingen på kommunernes vurdering af frivilligkapaciteten i relation til netværksrelationer til flygtninge og familiesammenførte.

Tabel 7.

Kommunernes vurdering af frivilligkapaciteten* (n=42)	Andel i %
Jeg oplever, at alle flygtninge/familiesammenførte, der ønsker en frivillig netværksven/familie bliver matchet inden for rimelig tid.	19%
Jeg oplever, at flygtninge/familiesammenførte, der ønsker en frivillig netværksven/familie, bliver matchet, men der er lidt ventetid.	24%
Der er for få frivillige ift. behovet for netværksrelationer, og vi kan ikke matche alle.	29%
Der er for mange frivillige ift. behovet for netværksrelationer.	0%
Ved ikke	12%
Andet	17%
Total	101%

* Respondenterne er blevet bedt om at sætte kryds ved det udsagn, der passer bedst. Procenterne er afrundet, hvorfor der summeres op til mere end 100%

Det fremgår af tabellen, at 19 % af respondenterne i kommunerne angiver at *"alle flygtninge/familiesammenførte, der ønsker en frivillig netværksven/familie bliver matchet inden for rimelig tid"* og 21 % oplever, at *"flygtninge/familiesammenførte, der ønsker en frivillig netværksven/familie, bliver matchet, men der er lidt ventetid."*

Samtidig oplever at knap en tredjedel (31 %) af de adspurgte kommuner, at behovet for frivillige venner *ikke* er dækket i deres kommune, og ikke alle, der ønsker at få en frivillig ven, kan blive matchet. I tillæg til de 31 %, er der tre respondenter, der svarer *"Andet"* og i fritekstfeltet angiver årsager relateret til utilstrækkelig frivilligkapacitet f.eks. *"Det er mit indtryk, at aktivitetsniveauet i lokalforeningen ikke er stort (eller eksisterende?), derfor har vi ikke henvist familier hertil de sidste par år."* Som nævnt i afsnit 6.2.2, viser surveyresultaterne, at manglende frivillige for flere kommuner er den primære årsag til, at de ikke - eller ikke længere - henviser flygtninge og familiesammenførte til VVV.

Data fra Røde Kors' status blandt de frivillige ledere peger tillige på, at der fortsat opleves at være mangel på frivillige. Således ses, at 27 ud af 59 adspurgte frivillige ledere (svarende til 46 %) angiver, at mangel på frivillige venner til flygtninge og familiesammenførte er en udfordring¹³.

¹² LG Insight (2019): Evaluering af Venner Viser Vej.

¹³ Tallene er alene fra Røde Kors' VVV-aktiviteter, idet DRC Dansk Flygtningehjælp ikke har spurgt deres frivillige ledere tilsvarende. Fra 2021 forventes spørgsmål i status for begge organisationer være enslydende.

De kvalitative interview med samarbejdspartnerne i kommunerne bekræfter ligeledes, at manglen på frivillige fortsat er en udfordring, men hvor det i 2016 var vanskeligt at rekruttere tilstrækkelige frivillige til de mange flygtninge, der kom til landet, er det i dag vanskeligt at rekruttere tilstrækkelige til de få.

I dataindsamlingen er der fremkommet forskellige relevante perspektiver vedr. frivilligkapaciteten, som illustrerer, at forholdene lokalt kan variere en del.

Flere informanter peger på, at den generelle afmatning i interessen for 'flygtningesagen' er medvirkende til faldet i antal frivillige. Enkelte udtrykker dog også, at behovet for frivillige ikke opleves at være så akut, som da antallet af nytilkomne var på sit højeste¹⁴. Herudover er det en oplevelse, at en betydelig del af frivilligstaben gennem årene har bestået af ældre/pensionister, og at et generationsskifte er nødvendigt, dels for at styrke mangfoldigheden blandt de frivillige, men også for at opretholde antallet af frivillige. Og endelig udtrykker enkelte informanter, at mens der nok fortsat mangler frivillige, er de, der er, generelt mere stabile og fastholdes i længere tid end tidligere. Endelig skal det bemærkes, at der også er enkelte lokale aktiviteter, hvor frivillige savner flygtninge at blive matchet med. Det fremgår således af data fra Røde Kors' årlige status, at 7 ud af 59 adspurgte VVV-aktiviteter (svarende til 12 %) angiver, at de mangler flygtninge og familiesammenførte, der ønsker en frivillig ven/-familie.

Opsummering og anbefalinger relateret til målsætningen om at opnå tilstrækkelig frivilligkapacitet i kommunerne

Opsummering:

- I ca. en tredjedel af kommunerne opleves der *ikke* at være tilstrækkelig frivilligkapacitet til at dække behovet.
- Knap halvdelen (46 %) af de adspurgte frivillige ledere i Røde Kors angiver, at der er mangel på frivillige, der ønsker at være frivillige venner/-familier
- Der ses samtidigt lokale variationer i overensstemmelsen mellem behov og kapacitet, idet 12 % af de adspurgte frivillige ledere omvendt mangler flygtninge

Evaluators anbefaler:

- At DRC / RK yderligere understøtter de lokale frivilligafdelinger i relation til at rekruttere og fastholde frivillige.

6.4 FRIVILLIGE ER GODT RUSTEDE TIL AT VARETAGE OPGAVEN

At de frivillige oplever at være godt rustede til at varetage den opgave, som de har taget på sig, vurderes af evaluatoren at være en forudsætning for projektets bæredygtighed. Kompetente frivillige betyder dels, at flygtningene kan få kvalificeret støtte og dels, at de frivillige selv

¹⁴ Dette er ligeledes i tråd med den tidligere evaluering af VVV, som viste et betydeligt fald fra 2017-18 i andelen af kommuner, der vurderede manglen på frivillige som en udfordring. LG Insight (2019): Evaluering af Venner Viser Vej.

oplever selvtillid og tilfredshed i deres rolle som frivillig, hvilket på sin side kan bidrage til fastholdelse af de frivillige.

VVVI har således som mål og som fokus, at de frivillige er godt rustede til at varetage opgaven. Dette skal sikres gennem kompetenceudviklingen, som i nærværende projektperiode har et mere redskabsorienteret fokus, idet frivilligopgaven i stigende grad omhandler den fortsatte integration af flygtningene med støtte til bl.a. at komme tættere på beskæftigelse.

Røde Kors og DRC udbyder årligt ca. 25 kurser og temadage til frivillige omhandlende alt fra medmenneskelighed i praksis, lovgivning, uddannelsesstøtte til voksne udlændinge, inddragelse af opholdstilladelser mv. I tillæg er der udviklet kommunikationsmateriale specifikt målrettet hhv. deltagere og frivillige venner i VVV, som beskriver, hvordan frivillige kan understøtte personer med flygtningebaggrund i hverdags- og arbejdsliv.

Det kvantitative succeskriterium for kompetenceudviklingen er, at 75 % af frivillige, der har deltaget på et VVV kursus eller i en workshop, angiver, at det har bidraget til at klæde dem på til opgaven. Hertil at der er afholdt 30 kurser / workshops. Og endeligt at de frivillige aktivitetsledere angiver, at afbrudte forløb, som skyldes eksempelvis udfordringer i relationen, dårlig kemi, utydelig forventningsafstemning, frivilliges manglende tid mv. er under 15 %.

6.4.1 Status på kompetenceudviklingen i relation til de kvantitative succeskriterier

Pr. september 2021 er der afholdt 11 kurser og 1 workshop med i alt 199 deltagere. På grund af forsamlingsforbud grundet Covid-19 situationen, er en del af kurserne afviklet som webinarer; der er således afholdt 5 kurser og 1 workshop med fysisk fremmøde og 6 som webinarer. Nedenstående Tabel 8 angiver afholdte kurser og deltagerantal.

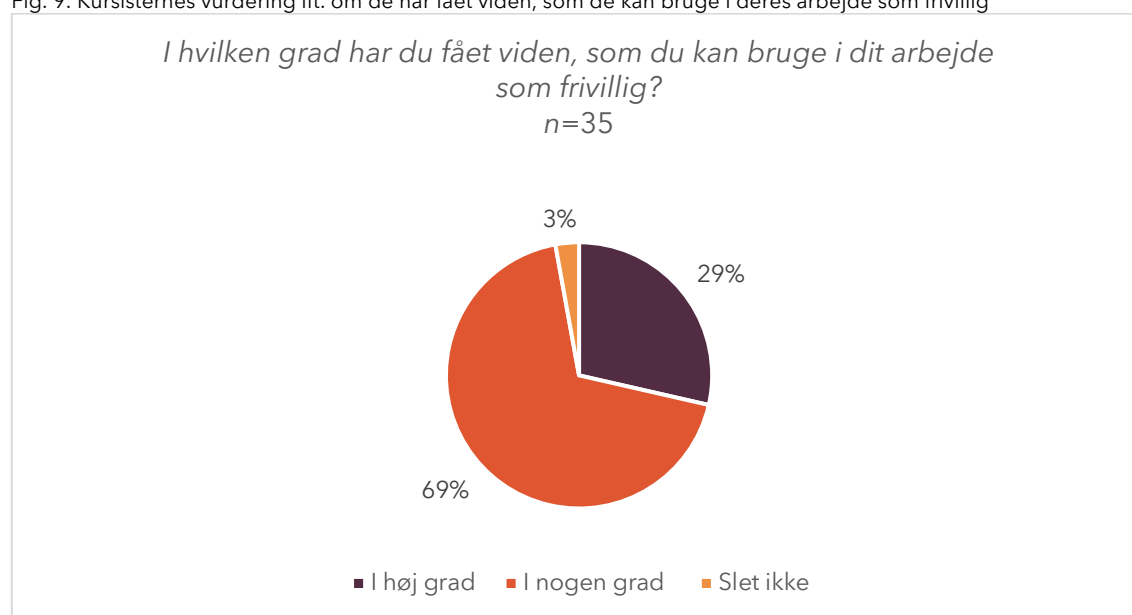
Tabel 8. Afholdte opkvalificeringstilbud og workshops i VVV

Kursusnavn	Dato	Antal deltagere	Webinar (w) / fysisk kursus (k)
Kulturmødet	25.08.21	30	K
Hverdagsmestring	31.08.21	20	K
Støt op om vejen til job	03.03.21	23	W
Fysisk og psykisk sundhed	10.03.21	15	W
Støt op om vejen til job	17.03.21	14	W
Fysisk og psykisk sundhed	28.04.21	17	W
Støt op om vejen til job	11.05.21	8	W
Støt op om vejen til job	15.05.21	12	W
At skabe det gode match	19.09.20	17	K
Støt op om vejen til job	03.09.20	12	K
Støt op om vejen til job	09.09.20	20	K
Førstehjælpkursus	23.08.20	11	K

Kurserne er evalueret ved hjælp af en spørgeskemaundersøgelse gennemført blandt deltagerne¹⁵. Der er indsamlet 36 besvarelser fordelt på 6 kurser. Herudover er der indsamlet 11 besvarelser fra Førstehjælpskurset, som har været en workshop med deltagelse af både frivillige og flygtninge.

Med henblik på at belyse, om de frivillige oplever, at kurserne har bidraget til at klæde dem på til opgaven, er der bl.a. spurgt, i hvilken grad de oplever at have fået viden, som de kan bruge i deres arbejde som frivillig. Som det fremgår af nedenstående Figur 9, angiver 29 % af de adspurgte, at de *'i høj grad'* oplever at have fået viden, som de kan bruge i deres arbejde som frivillig, mens 69 % angiver, at det *'i nogen grad'* er tilfældet. 3 % oplever *'slet ikke'* at have fået ny viden. (Svarmuligheden *'I mindre grad'* har været til stede, men er ikke benyttet.)

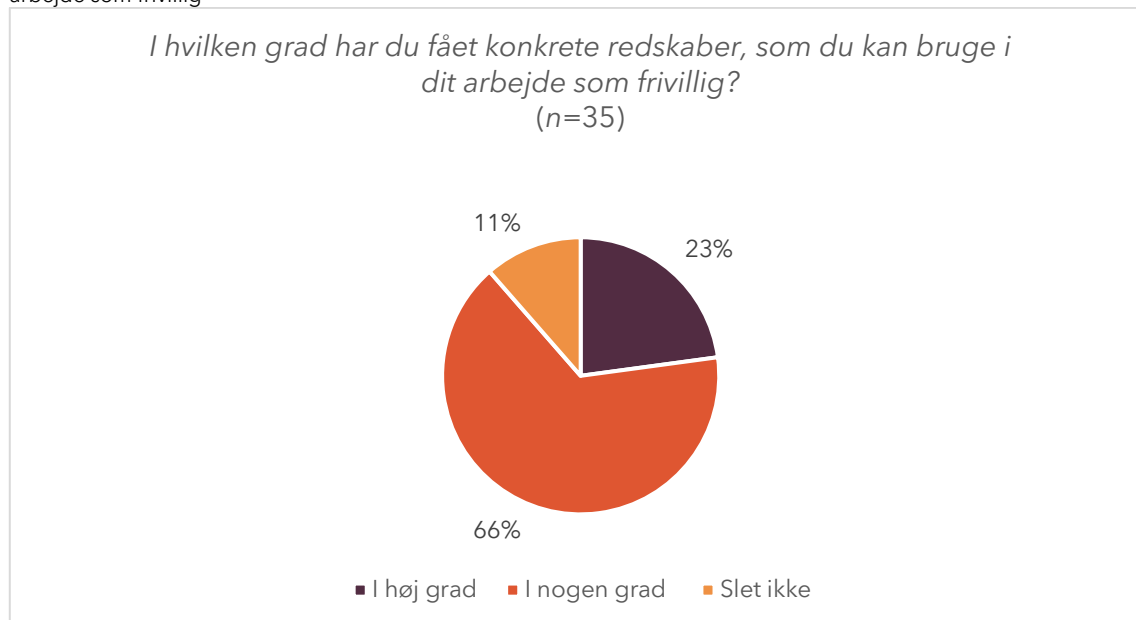
Fig. 9: Kursisternes vurdering ift. om de har fået viden, som de kan bruge i deres arbejde som frivillig



De frivillige er ligeledes blevet spurgt, i hvilken grad de har fået *konkrete redskaber*, som de kan bruge i deres arbejde som frivillig. Som det fremgår af nedenstående Figur 10, oplever 23 % af de adspurgte, at det gør sig gældende i *'høj grad'*, mens 66 % oplever, at de *'i nogen grad'* har fået konkrete redskaber, som de kan bruge i deres arbejde som frivillig. 11 % oplever, at de *'slet ikke'* har fået konkrete redskaber.

¹⁵ Spørgeskemaet er udviklet af Røde Kors og DRC Dansk Flygtningehjælp, der ligeledes har stået for dataindsamling.

Figur 10. Kursisternes vurdering ift. om de har fået konkrete redskaber, som de kan bruge i deres arbejde som frivillig



Som led i evalueringen har Als Research gennemført en række interviews med frivillige, der har deltaget på kurserne *"Støt op om vejen til job"* samt *"Det gode match"*. De kvalitative interviews bekræfter, at de frivillige kun delvist oplever at have fået viden og konkrete redskaber, som de kan bruge i deres arbejde som frivillig.

Flere af informanterne fortæller, at de oplever kursernes tematikker som relevante, og at underviserne er dygtige, men de savner at få konkrete værktøjer f.eks. ift. at hjælpe flygtninge i job og til at løse udfordringer i matchprocessen. En af de frivillige fortæller, at det var i bilen på vejen hjem fra kurset *"Støt op om vejen til job"*, at hun i dialog med andre frivillige fik klarhed over, at det ikke er hendes ansvar eller opgave at skaffe et arbejde til sin vennerelation. Nogle af informanterne fortæller, at de kun i mindre grad fik ny viden, og enkelte efterlyser tydeligere kursusbeskrivelse, idet kurset (specifikt kurset *Støtte op om vejen til job*) vurderes at være mere relevant for frivillige med mindre erfaring (end de selv har).

Førstehjælpsworkshoppen vurderes overordnet set mere positivt¹⁶. Således ses, at 10 ud af 11 kursister 'i høj grad' var tilfredse med workshoppen alt i alt, 9 ud af 11 var 'i høj grad' tilfredse med formen på workshoppen, og adspurgt *"Hvad er det vigtigste, du tager med fra workshoppen?"* svarer 5 *"Ny viden"*, 2 svarer *"Lærte førstehjælp"*, og de resterende angiver konkrete eksempler fra undervisningen f.eks. *"Baby hjerte-lunge redning"*. Lidt over halvdelen (6 respondenter) oplever 'i høj grad' at have lært nye mennesker at kende på workshoppen og 7 ud af 11 har 'i høj grad' haft en god oplevelse med deres netværksperson/-familie.

I relation til workshoppen peger de foreløbige data på, at workshoppen synes at fungere godt både i relation til indhold og form. I relation til kompetenceudvikling for de frivillige er det dog evaluators foreløbige indtryk, at der er forbedringspotentialer ift. at klæde de frivillige bedre på med viden og konkrete redskaber, som de kan bruge i deres frivilligarbejde.

¹⁶ Der måles dog på lidt andre parametre, da formålet her i mindre grad er at klæde de frivillige på til opgaven og snarere at skabe et rum for læring, som frivillige og flygtninge kan være sammen om

6.4.2 Perspektiver på de frivillige kompetencer

På baggrund af den gennemførte interviewrunde med frivillige i matchpar viser data, at de frivillige overordnet set oplever at være godt rustet til at varetage frivilligopgaven. Interviewene peger i retning af, at der generelt er tale om velfungerende matches, hvor der er god overensstemmelse mellem frivillige og flygtninges forventninger.

Langt de fleste frivillige fortæller om, at den støtte, de tilbyder, i høj grad omhandler hjælp til praktiske forhold såsom læsning af breve, netbank, NemID, skat, indmeldelse i a-kasse mv. Dvs. opgaver, som hovedsageligt kræver almindelig indsigt i det 'danske system'. Herudover fortæller flere, at almindeligt socialt samvær og hygge er en central del af relationen, der fylder mere og mere, efterhånden som flygtningevennerne finder fodfæste og lærer selv at navigere i systemerne.

Dog er der også enkelte informanter, der peger på, at der også nogle gange kan være udfordringer, som de kunne være bedre klædt på til at håndtere. De perspektiver, der peges på er:

- At man som frivillig har et stort ansvar, når man eksempelvis hjælper med at udfylde ansøgninger til det offentlige ifm. ydelser og tilskud, familiesammenføring mv. En af de frivillige fortæller f.eks., at hun kan være bekymret for *"om de krydser, jeg sætter, får konsekvenser for de mennesker?"*
- At der kan være et behov for at klæde frivillige bedre på til at støtte deltagere, der er bekymrede for at blive hjemsendt.
- At der nogle gange ikke er en klar forventningsafstemning ift. den frivilliges tid, og at der ønskes en tydeligere rammesætning vedr. tidsforbruget.
- Endelig er der også en enkelt frivillig, der oplever, at deltageren har så voldsomme problemer i sit familieliv, at hun mener, at det offentlige bør gribe ind. Det fremgår ikke af interviewmaterialet, om den frivillige har opsøgt vejledning hos den frivillige ledere i denne forbindelse.

Opsummering og anbefalinger relateret til målsætningen om, at de frivillige er godt rustede til opgaven

Opsummering:

- I relation til kompetenceudviklingen for de frivillige peger de foreløbige data på, at der er forbedringspotentialer ift. at styrke det praksis- og redskabsorienteret fokus på kurserne. Workshopformatet for frivillige og flygtninge sammen synes velfungerende.
- Interviewmaterialet peger ikke på væsentlige mangler/savn hos de frivillige i de interviewede matchpar.
- Der gives enkelte eksempler på forskellige former for udfordringer, hvor der kan være forbedringspotentialer i relation til at klæde de frivillige bedre på, herunder bl.a. relateret til det store ansvar, man som frivillig har, samt ift. at kunne støtte de flygtninge, der risikerer hjemsendelse.

Evaluator anbefaler:

- At styrke det praksis- og redskabsorienterede fokus på kurserne
- At præcisere kursusbeskrivelser med henblik på bedre forventningsafstemning i relation til kursusindhold og forventet videns-/erfareningsniveau hos kursusedtagere.
- At DRC / RK kontinuerligt arbejder for at sikre, at frivillige – også de, der ikke deltager i kompetenceudviklingen - er orienteret om, hvor og hvilke former for støtte, der er at hente for frivillige, samt hvornår frivillige venner kan/bør henvise videre f.eks. til DRCs Frivilligrådgivninger.

6.5 NYE SAMARBEJDER MED AKTØRER I UDSATTE BOLIGOMRÅDER

Hvor Venner Viser Vej I havde nytilkomne flygtninge som målgruppe, har Venner Viser Vej II udvidet målgruppen til også at omfatte flygtninge og familiesammenførte udenfor integrationsprogrammet, og som ikke er i beskæftigelse eller deltager aktivt i samfundslivet, eller som kunne have glæde af en frivillig ven pga. lav trivsel eller sparsomt netværk. Da en forventet stor andel af denne målgruppe bor i udsatte boligområder, er etablering af nye samarbejder med aktører i udsatte boligområder en af programmets centrale målsætninger.

Jvf. evalueringsmanualen er der opstillet et succeskriterium om at have opnået samarbejde med 12 udsatte boligområder ved afslutning af projektperioden.

6.5.1 Status på etablering af samarbejder

Det fremgår af DRC / RKs monitoreringsrapport, at der pr. maj 2021 er etableret samarbejde med lokale aktører i tre udsatte boligområder i landet. Disse ligger i Fredericia, Horsens og

Københavns Kommune¹⁷. Derudover er der planlagt opstart i Roskilde, Gladsaxe og Albertslund Kommune.

6.5.2 Læringspunkter fra VVVs pilotforsøg i udsatte boligområder

DRC / RK har udarbejdet et statusnotat (november 2020), der dokumenterer organisationernes indsats, erfaringer og status efter runder med forsøg på opstart af VVV i udvalgte udsatte boligområder. Notatet, som er gjort tilgængelig for evaluator, giver indblik i bl.a. baggrunden for indsatsen, målgruppen, metodiske greb, status på de udvalgte boligområder, læringspunkter samt overordnede erfaringer og projektjusteringer.

Notatet viser bl.a., at det i nogle udsatte boligområder var vanskeligere at indgå aftale om konkret opstart af projektet, end det havde været forudset. Videre viser det, at den faktiske implementering i andre områder har taget længere tid i praksis, end forventet. Covid-19 situationen har som beskrevet i Kapitel 5 på forskellig vis udfordret og forsinket mulighederne for etablering af samarbejder i de udsatte boligområder.

Samtidigt peger notatet på en række yderligere interessante læringspunkter, bl.a.:

- At interessen i nogle af boligområderne ikke har været så stort som først udtrykt. Oplevelsen har således været, at nogle boligsociale aktører har udvist positiv interesse for indsatsen, for derefter at takke nej til et samarbejde om Venner Viser Vej. Der kan være flere mulige forklaringer på dette, herunder manglende tid og ressourcer hos de boligsociale aktører. Herudover angiver VVV, at nogle boligområder efterspørger initiativer, der ligger udover hvad Venner Viser Vej rummer, herunder fællesskabsbaserede aktiviteter, en koncentreret fremrykket beskæftigelsesindsats mv.
- At frygt, rygter, misforståelser og manglende tillid kan være betydelige barrierer for målgruppen ift. dennes lyst til at indgå i relationer med frivillige venner, og at der kan være behov for andre initiativer, herunder fællesskabende og tillidsopbyggende arrangementer, før en egentlig 1:1 relation kan etableres.
- At det kan være formålstjenstligt for VVV at alliere sig med eksisterende sociale frivillige aktiviteter eller platforme som allerede er i boligområderne med henblik på at identificere lokale 'nøglepersoner' eller ambassadører, der kan fungere som brobyggere og fremme kontakt til og dialog med områdets beboere og andre lokale aktører.

6.5.3 Informanternes perspektiver på initiativet - Relevans og udfordringer

Som led i evalueringen er der som tidligere nævnt gennemført et antal interviews med kommunale samarbejdspartnere (fire interviews) såvel som aktører i de tre udsatte boligområder, hvor der er etableret samarbejde, nemlig Horsens, Fredericia og Københavns Kommune (3 interviews). I denne forbindelse skal det nævnes, at perspektiver fra de boligsociale aktører beror på tre interviews, der er gennemført på et tidspunkt, hvor boligområderne grundet Covid-19 har haft begrænsede muligheder for at promovere tilbuddet over for potentielle deltagere under 'normale' forhold. Der er derfor tale om meget tentative indtryk.

Data fra de gennemførte interview indikerer, at informanterne overordnet set finder, at VVV-tilbuddet kan være relevant for den 'nye' målgruppe. Specifikt peger informanterne på, at

¹⁷ Kilde: RK / DRC monitoreringsrapport, maj 2021.

mange af borgerne i målgruppen fortsat har mangelfulde dansksproglige kompetencer, og at frivillige venner vil kunne understøtte en udvikling på dette punkt. Herudover vurderes tilbuddet at kunne styrke deres kultur- og samfundsforståelse, netværk mv. foruden hjælp til 'dagligdagsting', som kan lette hverdagen.

Informanterne peger samtidigt på, at der er en række udfordringer forbundet med udvidelsen af tilbuddet til netop denne målgruppe. På flere punkter bekræfter disse de læringspunkter, som DRC / RK opnåede i de indledende forsøgsrunder.

Først og fremmest peges der på, at rekruttering af den 'nye' målgruppe er en tids- og ressourcekrævende proces, da udfordringerne hos denne del af målgruppen ofte er mere komplekse. I denne forbindelse giver enkelte af informanterne udtryk for, at borgernes udfordringer i nogle tilfælde er betydelige, herunder f.eks. PTSD og traumer, hvilke stiller store krav til de frivillige.

Herudover peges der på, at netop de borgere, der har mest behov for støtte, også er mest tilbøjelige til at takke nej til tilbuddet. Skepsis, frygt og rygter skønnes at være blandt årsagerne til, at nogle i denne del af målgruppen ikke ønsker at tage imod tilbuddet om en frivillig ven. Det vurderes ligeledes at være vanskeligt for nogle af borgerne at forstå formålet med tilbuddet, og i forlængelse heraf skønnes manglende motivation at være en barriere. Enkelte af informanterne peger på, at det kan være særligt vanskeligt overhovedet at komme i kontakt med den del af målgruppen, der 'går under radaren', fordi de eksempelvis er selv- eller ægtefælleforsørgede.



"Helhedsplanen har været positivt stillet for initiativet, men når man kommer ind og møder de konkrete familier, virker situationen mere kompleks, hvor der er flere aspekter, der gør at den praktiske udførsel kan blive vanskelig. Det kræver meget at overbevise en familie om at skulle åbne sig op for nogen, de ikke kender på forhånd."

- Boligsocial aktør

Endelig udtrykker en af de boligsociale informanter en bekymring forbundet med ikke at vide, hvem familierne bliver matchet med; som boligsocial medarbejder skal hun også have tilstrækkeligt tillid og tryghed til at tilbyde en familie en frivillig ven.

Perspektiver og udviklingspotentialer

Evalueringsens kvalitative data peger samtidigt på en række udviklingspotentialer, som vurderes at ville kunne styrke implementering af tilbuddet i de udsatte boligområder. Nogle af disse er tillige afdækket gennem VVs indledende runder.

På baggrund af de ovenfor skitserede udfordringer, er det evaluators vurdering, at der fortsat er et behov for at tydeliggøre overfor de boligsociale samarbejdspartnere, hvilken del af målgruppen, tilbuddet henvender sig til, og i forlængelse heraf, med hvilket formål. Dvs. hvad skal tilbuddet kunne og for hvem?

Med henblik på at tydeliggøre overfor målgruppen, hvad tilbuddet indeholder, hvad en frivillig ven/venskabsfamilie kan tilbyde mv., har Venner Viser Vej udviklet et informationsmateriale, der er oversat til fire sprog (hæftet "Få en frivillig ven - sprogtræning, samvær og støtte til job"). Interviews med de boligsociale aktører indikerer dog, at det er uklart i hvilket omfang, de selv har orienteret sig i dette materiale. Der efterlyses eksempelvis netop materiale, der beskriver tilbuddet for målgruppen i 'fysisk papirform', samt at tilbuddet målrettes tydeligere ift. beskæftigelse. Hertil er en af informanterne ikke bekendt med, at der foruden på familieniveau også kan matches individer. Der kan således være behov for at styrke kommunikationen til de boligsociale aktører om tilbuddets indhold, fokus, målgruppe mv.



Organisationerne bør være mere til stede, så folk derude kan få et ordentligt kendskab til dem. Når de blot hænger plakater op, har det ikke den samme virkning på de lokale - Boligsocial aktør

Som ovenfor nævnte vurderer de boligsociale, at det ofte er de mere ressourcestærke borgere, der tager imod tilbud om f.eks. mentorstøtte og lignende, mens de, der har større behov, oftere vil takke nej. Såfremt tilbuddet rettes mod de mere isolerede og udsatte personer/familier, fordrer dette, ifølge informanterne, et betydeligt forudgående tillidsarbejde. Det er forskelligt, hvordan informanterne vurderer, at dette bedst gribes an: En peger på, at det kan være formålstjenstligt at alliere sig med lokale nøglepersoner eller 'ambassadører', der kan stå som garant for tilbuddets ægthed. En anden peger på, at der pt. arbejdes med at finde snitflader til andre aktiviteter, f.eks. lektiehjælp, som borgerne i forvejen ser en fordel i, hvorigennem VVV kan introduceres.

Anderledes udtrykker en af informanterne, at det opsøgende arbejde med fordel kan laves af en udefrakommende koordinator med stærke sociale og pædagogiske evner. Når blot enkelte familier har haft positive erfaringer med netværksrelationerne, vurderes det, at de positive erfaringer vil brede sig.

Opsummering og anbefalinger relateret til målsætningen om at der etableres nye samarbejder med aktører i udsatte boligområder

Opsummering:

- Der er etableret samarbejde med boligsociale aktører i tre udsatte boligområder og der skal således etableres ni yderligere samarbejder for at indfri succeskriteriet
- Data indikerer, at etablering af samarbejder har været udfordrende, herunder har interessen for tilbuddet hos nogle af de boligsociale aktører været mindre end først tilkendegivet.
- Samtidigt har Covid-19 betydeligt forsinket mulighederne for etablering af samarbejder
- Der peges på en række udfordringer forbundet med at nå målgruppen, herunder særligt, at de borgere, der vil have størst gavn af tilbuddet, samtidigt vil være de sværeste at nå.

Det anbefales:

- At der arbejdes med en styrkelse af forskellige samarbejdsmodeller med eksisterende aktører i de udsatte boligområder. Det kan i denne forbindelse overvejes, om Venner Viser Vej kan kobles op på eksisterende lokale aktiviteter og indsatser, herunder f.eks. være danskundervisning, en fremskudt beskæftigelsesindsats, et sundhedshus eller andre boligsociale aktiviteter. På denne måde vil potentielle deltagere blive introduceret til tilbuddet gennem fora, hvor der allerede er oparbejdet en vis tillid samtidigt med, at formålet med relationen fremgår tydeligere.
- At der ligeledes overvejes muligheder for at afsætte ressourcer til øget tilstedeværelse og tillidsskabende forarbejde i de udsatte boligområder, særligt i det omfang projektet henvender sig til de mindre ressourcestærke borgere med større behov men mindre tilbøjelighed til at tage imod tilbuddet. Det kan f.eks. være ved at alliere sig med lokale gatekeepers eller nøglepersoner, der kan hjælpe med at bygge bro til borgerne, samt ved at Venner Viser Vej er til stede ved eksisterende aktiviteter (f.eks. fællesspisninger) for at 'promovere' tilbuddet.
- At der generelt arbejdes med at styrke formidlingen af tilbuddet for samarbejdspartnerne i boligområderne, således at det står klart for de boligsociale aktører, hvem tilbuddet henvender sig, hvad formålet med vennerrelationen er, og hvad det potentielle udbytte af det er for deltagerne.

7

STATUS I RELATION TIL MÅLSÆTNINGER PÅ MÅLGRUPPENIVEAU



ALS RESEARCH

7 STATUS I RELATION TIL MÅLSÆTNINGER PÅ MÅLGRUPPENIVEAU

Indledningsvist er det værd at understrege, at der med Venner Viser Vej er tale om en individualiseret indsats, hvor aktiviteter, behov og udbytte kan variere betydeligt fra matchpar til matchpar. Af samme årsag er det grundpræmis for evalueringen, at alle målsætninger ikke vil være lige relevante for alle deltagere, hvorfor der af samme årsag ikke er opstillet kvantitative succeskriterier i relation til deltagernes udbytte af indsatsen.

I dette kapitel gives indledningsvist et indblik i de aktiviteter, der gennemføres i matchparrene, dvs. hvad laver deltagere og de frivillige, når de er sammen. Herefter belyses, hvad begge parter oplever at få ud af relationen, hvilke udfordringer eller barrierer og forbedringspotentialer, der vurderes at være, samt hvad der synes at være afgørende for relationens succes, dvs. hvilke forudsætninger skal være til stede for, at relationen 'virker'.

Kapitlet baserer sig på i alt interview med 12 matchpar, dvs. med i alt 12 frivillige og 12 deltagere. Der er i rekrutteringen tilstræbt en spredning i relation til alder, geografi, varighed af relationen, etniske baggrunde samt om der er matchet på individ eller familieniveau. Matchparrene er rekrutteret af Røde Kors og DRC Dansk Flygtningehjælp via organisationernes aktivitets-/frivilligledere.

7.1 Aktiviteter i matchparrene

Det fremgår af projektets forandringsteori, at de aktiviteter, der hovedsageligt finder sted i relationerne er følgende:

- Deltagere og frivillige matches
- Psykosocial støtte
- Hjælp til at håndtere praktiske hverdagsudfordringer
- Introduktion til den frivilliges netværk
- Introduktion til i aktiviteter i lokalområdet, herunder foreningslivet
- Samtaler på dansk
- Hjælp til jobsøgning og uddannelsesvalg
- Støtte til uddannelse og praktik, fx lektiehjælp
- Samtale om "dansk kultur", bl.a. på arbejdspladsen og i familien
- Hjælp til at forstå offentlige breve, bisidning til møder, m.m.

Det første punkt, "deltagere og frivillige matches" er selve udgangspunktet for VVV og er belyst i afsnit 6.2. Det fremgår af interviewene med frivillige og flygtninge i matchparrene, at de øvrige aktiviteter, der angives i forandringsteorien, også i høj grad er de, der udfolder sig i relationerne, om end det naturligt også er meget forskelligt, hvad de individuelle matchpar konkret foretager sig, når de er sammen.

Hjælp til at håndtere praktiske hverdagsudfordringer

Det fremgår af interviewene med matchparrene, at mange af relationerne særligt i den første tid er præget af deltagernes store behov for støtte til at finde fodfæste og lære at navigere i det danske system, herunder særligt i relation til eksempelvis at forstå NemID, netbank, Skat, breve fra det offentlige mv.

Mange af deltagerne forklarer, at motivationen for at få en frivillig ven udsprang af ønsket om at blive bedre til det danske sprog, men det står klart, at den praktiske hjælp og støtte, som de frivillige venner tilbyder, fylder meget særligt i den første tid.

Det fremgår af interviewene, at der er stor forskel på, hvordan og hvor meget praktiske hverdagsudfordringer fylder i relationerne. Det står dog klart, at hjælp til mange og ikke mindst meget forskellige ting er en vigtig komponent i den frivillige netværksrelation. Det er i denne forbindelse sigende, at adspurgte om hvad de laver, når de er sammen, fortæller flere af deltagerne, hvad den frivillige har *hjulpet med*, det være sig eksempelvis lektier, at ordne papirer og forstå breve, finde fritidstilbud, tage kontakt til skole mv.



Vi kom til Danmark, og vi er fra Syrien, og I er meget forskellige med tingene herovre. Med regler, papirer, med det hele! Og når man kommer fra et andet land, så kender man ikke sproget eller reglerne, man kender ikke nogen. [Vennen] har lært mig, hvordan det hele foregår og har hjulpet mig meget.

- Burhan, 41 år

Samtaler på dansk

Som nævnt ovenfor motiveres mange af deltagerne til at få en frivillig ven af ønsket om at blive bedre til dansk, og samtaler på dansk er en naturlig og central del af relationerne.

Hos de nytilkomne flygtninge er danskundskaberne i den første tid selvsagt begrænsede, hvad der har indflydelse på, hvor nuancerede samtaler, der kan føres. Om kommunikationen med deltagerne i starten af relationen fortæller en af de frivillige for eksempel:

"Det er helt klart, at man i starten). bliver nødt til at sidde sammen for at forstå hinanden. Vi kunne ikke sidde og snakke i telefon, det ville være helt umuligt. Det kan vi godt bedre nu, men det er jo med fagter og pege i starten"

- Kirsten

I enkelte af relationerne er de frivillige særligt opmærksomme på kvinderne i flygtningefamilierne, som ofte er længere om at komme ud på arbejdsmarkedet og derfor ofte har sværere ved at tilegne sig dansk. I en af relationerne overvejer den frivillige ægtepar, hvordan de fremadrettet bedre kan inddrage kvinden i deltagerfamilien, eksempelvis ved at begynde at lave mad sammen, for bedre at kunne understøtte hendes dansksproglige udvikling.

Det er naturligt meget forskelligt, hvad matchparrene taler om, og samtalerne handler både om hverdagsting og -hændelser, fælles interesser, ligheder og forskelle. Deltagerne fortæller gerne om deres familier og om kulturen i hjemlandene, ligesom de frivillige gerne fortæller om deres egne familier, og om kulturen og forholdene i Danmark. Ligeledes er mad og madkulturen i hhv. hjemlandene og i Danmark ofte et fælles omdrejningspunkt, hvor begge parter kan byde ind på lige fod. I flere af relationerne fortæller parterne, at de ofte laver mad og spiser sammen.

Interviewene indikerer, at mange af de frivillige er særdeles bevidste om, at samtalerne på dansk indebærer mere end blot sprogræning, og at de ved samtalerne samtidigt kan bidrage til at øge deltagernes kendskab til og forståelse for det danske samfund og kultur. Flere af de frivillige understreger, at de eksempelvis gerne samtaler om de områder, hvor den danske kultur adskiller sig fra deltagerens egen kultur, f.eks. om danske højtider og de traditioner, der knytter sig til, om hvordan det danske arbejdsmarked fungerer mv.

Det fremgår yderligere af interviewene med både frivillige og deltagere, at de også bruger tid på at tale om deltagernes muligheder i Danmark, herunder om uddannelsesvalg, arbejdsmuligheder mv.

Socialt samvær og psykosocial støtte

Det står også klart, at det sociale samvær er en vigtig del af relationerne. I flere af relationerne er der hos begge parter en oplevelse af, at den praktiske hjælp, sprogræning mv. prioriteres højere i den første tid, og at der først senere i relationen opleves at være tid og rum til mindre 'funktionsbestemt' samvær. At det skulle forholde sig sådan i flere af relationerne, kan også antages at være en naturlig følge af, at det i netværksrelationer, som i andre sociale relationer, tager tid at lære hinanden at kende og opbygge et tillidsfuldt forhold, hvor det sociale samvær opleves naturligt og utvungen.



Vi taler om min fremtid efter sprogskolens, hvad jeg skal lave. Nu snakker vi om kørekort. Jeg er i gang med at tage kørekort, og jeg synes, at det er meget svært. Nogle gange snakker vi også om børn. Min tid sammen med pigerne, og hvordan jeg opdrager mine børn og sådan.
- Ajda, 26 år

Det fremgår dog også af interviewene, at behovet for socialt samvær er større og derfor prioriteres højere af nogle deltagere. En af deltagerne, en 20-årig kvinde, der ikke har andre venner i Danmark, fortæller:

"Først snakker vi om, hvad der er sket i weekenden - hvad vi har lavet eller hvor vi har taget hen. Bagefter tager vi lektierne og drikker the (...)"
- Mursal, 20 år

Den frivillige uddyber, at de ikke altid når lektierne fordi den unge kvinde *"hellere bare vil tale"*.

Mens det kan være vanskeligt i løbet af et enkelt interview at vurdere om og i givet fald hvordan den psykosociale støtte udfolder sig som en "aktivitet" i relationen, er der i enkelte af interviewene indikationer på, at netop dette finder sted. Den ovenfor citerede unge kvinde fortæller eksempelvis, at hun nogle gange oplever at blive ked af det, og den frivillige trøster hende. Herudover er der enkelte andre relationer, hvor interviewene med de frivillige indikerer, at deltagerne også har mere komplekse udfordringer, herunder eksempelvis i relation til angst for hjemsendelse, som de frivillige forsøger at imødekomme med samtale og nærvær i det omfang, de kan.

Herudover er der forventeligt indirekte psykosocial støtte for så vidt at den støtte, som deltagerne modtager i relationerne, bidrager til at mindske stress, forvirring og utryghed, som må antages at følge af at etablere sig i et nyt og fremmede land efter flugten fra sit eget. De foreløbige data kan dog ikke sige yderligere om dette perspektiv.

Børn i relationerne

Når der er børn i relationerne - hvad enten det alene er deltagerne, der har børn eller begge parter - virker disse ofte som et naturligt omdrejningspunkt for samtaler og samvær. Det fremgår af interviewene, at børneopdragelse - herunder særligt forskellene på børneopdragelse i Danmark og deltagernes hjemlande - er et tema, der naturligt tages op, og flere frivillige fortæller, at der i relationerne også er tilstrækkelig åbenhed til at kunne tale om, hvorvidt døtrene eksempelvis skal bære tørklæde, når de bliver store.

Kendetegnende for nogle af matchparrene er, at de ældre, nogle gange pensionerede, frivillige matches med børnefamilier. I disse relationer agerer de frivillige ofte som en slags reservebedsteforældre, som tager børnene med på udflugt, hjælper med lektier mv. Flere af de frivillige understreger også, at de har en vigtig funktion ift. at stimulere særligt de mindre børns dansksproglige kompetencer, som nogle gange kan være udfordret af, at det hovedsageligt er modersmålet, der tales i hjemmet.



I starten var der var to ting, fordi de skulle jo lære noget dansk. Det var en simpel forudsætning for overhovedet at kunne begå sig. Og det var nogle mere motiverede for, end andre. Men alle var interesserede i at få et job. Så de spurgte mig ti gange: "Kan du finde mig et arbejde?" og så måtte vi jo nogle gange sige: "Ja, men det er altså også vigtigt, at du får lært noget dansk, du må tage nogle flere trin på den der sprogskole."
- Leif

Introduktion til den frivilliges netværk

Det er meget forskelligt, i hvilket omfang, deltagerne introduceres til de frivilliges netværk. Hos flere er det hovedsageligt den frivilliges nærmeste familie, som deltagerne introduceres for, mens der i enkelte af relationerne ses, at deltageren interagerer med den frivilliges netværk på lige fod med andre venner.



Alle dem der er tæt på mig, de er også tæt på Burhan.

- Ole

Særligt ifm. Covid-19

Flere af de frivillige fortæller, at de har besøgt eller planlægger besøg til forskellige lokale udflugtsmål, herunder museer og lignende, så deltagerne kan få indblik i dansk kultur og kulturhistorie. Dog fortæller de også, at Covid-19 situationen har begrænset deres muligheder for sådanne aktiviteter igennem den senere tid. Det i er i forbindelse med Covid-19 også værd at bemærke, at det er lykkedes flere vennerelationer at holde kontakten under coronanedlukningen ved at ses online og/eller udenfor.

7.2 Oplevet udbytte

Med så individualiseret et tilbud, hvor aktiviteter og målsætninger så at sige er skræddersyede til den enkelte, er det næsten givet, at deltagerens udbytte af tilbuddet varierer tilsvarende. Det fremgår dog tydeligt at evalueringens interviewmateriale, at langt de fleste deltagere oplever at få hjælp til mange og meget forskellige både store og mindre praktiske hverdagsudfordringer. Udbyttet i relation hertil kan siges at være den direkte hjælp, der letter hverdagen, men det kan også antages, at fraværet af usikkerhed om, hvordan man ellers skulle klare disse ting, mere overordnet kan bidrage til at styrke hverdagstrivlsen for deltagerne.

Beskæftigelse

I relation til beskæftigelse har den frivillige ven i nogle af relationerne været direkte medvirkende til, at deltageren er kommet i beskæftigelse, eksempelvis ved, at den frivillige ven har gjort brug af sit eget netværk for at skaffe job til deltageren. I en af relationerne har vennen hjulpet med at opnå fastansættelse for deltageren ved at kontakte chefen på hendes arbejdsplads og overbevise denne om, at en fastansættelse ville være gavnligt for alle. I flere af relationerne har de frivillige hjulpet med at skrive en ansøgning eller udfærdige et CV, som har været medvirkende til, at deltageren er kommet i beskæftigelse. Det er dog ikke gældende for alle relationer, og det ses også, at enkelte har fået arbejde gennem jobcentret (f.eks. via praktik) eller lignende.

Sprogtræning

Der er ingen tvivl om, at deltagerne får dansksproglig samtaletræning igennem vennerelationerne, for så vidt at der i relationerne samtales på dansk. Det er dog forskelligt, i hvilket omfang deltagere og frivillige tilskriver deltagerens styrkede dansksproglige kompetencer den frivillige vennerelation. Mens nogle deltagere peger på, at den danske ven/venskabsfamilie har stor betydning for udvikling af deres danskkundskaber, er der også flere informanter - deltagere såvel som frivillige - der påpeger, at det særligt er på arbejdspladsen, at de for alvor lærer at mestre det danske sprog. I forlængelse heraf - og i og med at ikke alle deltagere er i arbejde - vurderer evaluator, at den frivillige vennerelation kan være særligt gavnligt i relation til sprogtræning for de deltagere, der (endnu) ikke har fået job. Dette inkluderer særligt kvinderne, der af forskellige årsager ofte er længere om at komme i job.

Herudover er der flere frivilliginformanter, der peger på, at det også er værd at fokusere på børnenes sprogudvikling, når modersmålet oftest er det sprog, der tales i hjemmet. Evalueringens kvalitative data kan dog endnu ikke sige noget om, i hvilket omfang, der opleves at være et udbytte for børnene på dette punkt.

Samarbejdspartnerne i kommunerne er ligeledes blevet spurgt om, hvilken udbytte, de vurderer, at deltagerne har af frivilligrelationen. Som det fremgår af nedenstående Tabel 11, er sprogtræning den form for udbytte, som flest respondenter vurderer, at deltagerne opnår.

Tabel 11. De kommunale samarbejdspartneres vurdering af deltagernes udbytte

<i>Ud fra dine egne erfaringer, hvilket udbytte vurderer du, at flygtninge og familiesammenførte har af relationen med den frivillige ven/familie i Venner Viser Vej?? (n=29*)</i>		
	Ja	Nej
Sprogtræning	27	2
Styrket almen trivsel	25	4
Større kendskab til samfundsværdier og uskrevne regler	25	4
Større kendskab til tilbud i lokalsamfundet	25	4
Adgang til den frivilliges netværk	18	11
Større viden om uddannelse og jobmuligheder	14	15
Større mulighed for at honorere krav under uddannelse og på jobbet	9	20
Større viden om det offentlige system, herunder kendskab til rettigheder og pligter	7	22

* Spørgsmålet er alene stillet til respondenter, der har svaret "Ja" på spørgsmålet, om kommunen henviser til Venner Viser Vej.

Kultur- og samfundsforståelse

Det fremgår af interviewene, og som tidligere nævnt, at samtaler om kulturelle ligheder og forskelle mellem hjemlandene og Danmark fylder i en del af relationerne. At de frivillige ofte fortæller om danske højtider og traditioner er et meget konkret eksempel herpå, men der er også i interviewene eksempler på, hvordan relationerne styrker deltagernes indsigt i de mindre håndgribelige aspekter af dansk kultur, herunder f.eks. fælles normer og værdisæt.

En af de unge kvindelige deltagere fortæller eksempelvis, at hun taler meget med sin frivillige ven om forskellen på børneopdragelse i hhv. Danmark og Syrien, herunder hvordan traditioner og religion spiller ind i denne, og hun oplever, at hun har udviklet sig en del på dette punkt. På lignende vis fortæller en anden – også kvindelig – deltager, at de i relationen har talt meget om hvordan der er ligestilling mellem kønnene i Danmark, hvorimod det i Afghanistan altid er "brødre og fædre, der bestemmer".

En af de frivillige vurderer, at indsigt i almindelige danske liv og familier er afgørende for at forstå det samfund, man lever i:



Dét, at have kontakt til en familie, gør, at man kommer så meget mere under huden, havde jeg nær sagt, og ind i samfundet. Det er andre ting, de ligesom forstår, end hvis de ikke havde haft den forbindelse.
- Conny

Hverdagsmestring

At deltagerne opnår bedre hverdagsmestring efterhånden, som de har fået indsigt i det danske samfund - og ikke mindst hvordan de skal bære sig i det offentlige system - er for mange af deltagerne en helt naturlig udvikling. Sproget opleves ofte som den første og største udfordring, og dernæst at få et arbejde. Når disse ting er på plads, oplever flere at have en velfungerende og selvstændig hverdag med arbejde, børn, husholdning mv.

Som Samir fortæller:



Efter 6 år har vi styr på flere ting selv. Men før var det en rigtig god hjælp. Men lige nu vokser børnene og har deres problemer. Og vi har travlt. Vi er en del af samfundet.

- Samir, 28 år

Det står dog også klart, at der er mange forskellige faktorer, der kan have indflydelse på, hvor nemt hhv. svært, deltagerne kan have ved at opnå en selvstændigt og 'selvmestret' hverdag i Danmark. Det kan for eksempel være uddannelsesniveau, erhvervserfaring, fysisk og psykisk sundhed, men også mindre håndgribelige faktorer som motivation og robusthed.

Interview med matchparrene indikerer, at enkelte af deltagerne og/eller deres familier i højere grad end andre er udfordret af mere komplekse problemstillinger, hvoraf nogle er relateret til oplevelser i og flugten fra hjemlandet, andre relateret til vanskelige familieforhold. Sådanne problemstillinger kan forventeligt påvirke deltagernes overskud til at tilegne sig et nyt sprog og andre nye kundskaber, søge uddannelse eller arbejde osv., som på sigt kan hæmme opnåelse af hverdagsmestring. I datamaterialet er der tale om relativt nye matches, hvorfor evalueringen endnu ikke kan sige noget om, hvilken betydning relationerne på sigt vil have i relation til hverdagsmestring.

Netværk & deltagelse

Som det tidligere er nævnt, indikerer interviewmaterialet, at det er meget forskelligt, i hvilket omfang, deltagerne får 'adgang til den frivilliges netværk'. I nogle relationer er det alene den frivillige og deltageren, der ses, i andre er deltageren i højre grad en del af den frivilliges vennekreds og inviteres med til sociale arrangementer på lige fod med andre venner, i andre igen er det hovedsageligt andre af den frivilliges familiemedlemmer, som deltageren introduceres til.

Netværk er imidlertid også mere end blot privat-sociale relationer, og datamaterialet indeholder som nævnt enkelte eksempler på, hvordan den frivillige eksempelvis har brugt eget netværk til skaffe deltageren et arbejde.



Vi har nogle venner, men kun dem vi møder i børnehaven, på skolen eller på arbejdet. Men vi har ikke nogle venner, vi ser privat. Vi har kun Kirsten. Vi er rigtig gode venner.

- Samir, 28 år

Interviewmaterialet indikerer tillige, at det særligt børnene i familierne, har udbytte af netværksrelationen ift. at opnå større deltagelsesgrad. Således ses, at flere frivillige har hjulpet deltagerne med at finde fritidsaktivitetstilbud til børnene i familierne, herunder også eventuelt med at søge støtte til kontingent, hvis det har været nødvendigt. I andre relationer har forældrene selv opsøgt fritidsaktiviteter til deres børn.

7.3 Virksomme mekanismer & moderatorer

Det gode match

Evalueringens foreløbige data peger på, at særligt *det gode match* er en central virksom mekanisme for indsatsen. Er matchet ikke godt, er sandsynligheden for, at deltageren opnår det ønskede udbytte relativt lille. At det gode match er en central mekanisme, kan synes selvindlysende. Når det alligevel nævnes her, er det fordi det gode match i et så individualiseret tilbud kan være lige så forskelligt, som de mennesker, der matches. Det er derfor værdifuldt at se på, hvilke faktorer (eller 'moderatorer') der hhv. fremmer eller hæmmer det gode match, og evalueringens datamateriale kan give nogle foreløbige indikationer herpå.

Nogle af relationerne synes at fungerer særligt godt, fordi der er matchet på baggrund af ligheder f.eks. på baggrund af køn, alder og fælles livsinteresser. I interview med matchparrene ses f.eks. et velfungerende match mellem to børnefamilier, hvor familieliv, madlavning mv. er det naturlige omdrejningspunkt for det sociale samvær. I denne type matches kan *ligheder* (i interesser, livsforhold mv) være en potentiel moderator for det gode match.

I andre tilfælde kan det gode match også være mellem frivillige og deltagere, som er meget forskellige steder i deres liv, f.eks. mellem pensionerede frivillige og en deltagerfamilie med små børn. I datamaterialet er der flere eksempler på denne type match, hvor de frivillige bl.a. fungerer som en slags reservebedsteforældre for børnene. I disse relationer kan den/de frivillige udfylde et familiemæssigt savn eller behov hos deltagerne, ligesom deltagerne omvendt også beriger den/de frivilliges hverdag men med andre meningsfulde bidrag. I denne type relationer kan moderatoren være en form for *komplementaritet*, hvor hhv. deltager og frivillig udfylder forskellige men komplementære roller i relationen.

Der ses også i datamaterialet eksempler på andre matches, hvor frivillige og deltagere er relativt forskellige steder i deres liv både ift. alder og andre livsforhold, og hvor komplementaritet ikke umiddelbart synes at være det, der fremmer det gode match. Det kan f.eks. være i et velfungerende match mellem to kvinder, hvor den frivillige er en 26-årig studerende og deltageren er en 39-årig gift mor til tre børn. Sådanne eksempler indikerer, at der ikke altid umiddelbart kan peges på objektive kriterier, som forudsætninger for det gode match.

De menneskelige egenskaber

Adspurgte direkte om, hvad de mener, der skal til for at et match bliver velfungerende peger flere af informanterne på, at det i høj grad handler om menneskelige egenskaber, og flere peger på, at 'kemien' skal være der. Hvad der nærmere ligger i den gode kemi, er selvsagt meget forskelligt. Nogle peger på humor, forståelse og empati, som afgørende faktorer. Ligeledes udtrykker flere informanter - deltagere såvel som frivillige - at der skal være gensidig tillid, sympati og respekt i relationen. Herudover peges der på, at det er afgørende, at begge parter er motiverede for relationen. En af deltagerne udtrykker eksempelvis, at det er afgørende, at deltagerne selv er nysgerrige og har lyst til at lære, og at de frivillige har lyst til at lære fra sig.

En af de frivillige udtrykker, at det på ganske enkelt vis handler om at finde ud af, "*om man kan lide hinanden*". I denne forbindelse understreger en af de frivillige, at opbygning af en tæt relation tager tid og kræver tålmodighed, og at man som frivillig skal have overskud til at håndtere, at kommunikationen i starten kan være vanskeligt pga. sprogbarrierer.

Forventningsafstemning

I forlængelse af ovenstående indikerer datamaterialet, at forventningsafstemning har stor betydning, idet der – som i alle menneskelige forhold – er stor forskel på, hvad den enkelte ønsker og forventer af en given relation. Datamaterialet peger på, at særligt forventningsafstemning i relation til, hvor meget tid, deltagere såvel som frivillige forventer at bruge i relationen, er vigtig.

I nogle af relationerne har begge parter – deltagere såvel som frivillige – en travl hverdag med arbejde og familieliv, og der er overensstemmelse i forventningen, idet begge parter så at sige har lige begrænset tid til at ses. I relationer hvor den frivillige er pensioneret, er tiden ligeledes sjældent udfordring, da den frivillige oftere har bedre tid til rådighed. I enkelte af relationerne ses der dog en diskrepans mellem deltagernes og den frivilliges ønsker til, hvor meget og hvor ofte, man ses. Dette gør sig primært gældende i relationer, hvor deltageren har mere tid og et større behov for social kontakt end den frivillige kan indfri, f.eks. hvis deltageren er ledig eller på barsel og den frivillige på arbejdsmarkedet.

I forlængelse heraf er det ligeledes evaluators indtryk, at forventningsafstemning i forhold til karakteren af relationen også synes vigtigt. I nogle af relationerne udtrykker den frivillige stor tilfredshed ved 'blot' at kunne hjælpe andre, mens andre frivillige har et større ønske om en mere gensidig vennerelation.



Det er en stor glæde for mig at kunne hjælpe dem igennem problemer i hverdagen.

- Solveig

Det kan antages, at spørgsmålet om, hvorvidt deltagerne har ønske om konkret støtte i forhold til f.eks. beskæftigelse eller uddannelse, eller om behovene er af mere social/psykosocial karakter, vil være vigtigt i relation til forventningsafstemning i matchprocessen.

7.4 Udfordringer og forbedringspotentialer

De kvalitative data inkluderer alene interview med matchpar, som er igangværende, og kan derfor ikke sige noget om hvornår og hvorfor matches eventuelt ikke fungerer. De interviewede matchpar peger på relativt få udfordringer eller forbedringspotentialer i relationerne.

Som beskrevet i afsnit 6.4 er der dog enkelte frivillige og deltagere, der giver udtryk for, at deltagerne har ønsker om mere tid sammen, end hvad de frivillige har til rådighed. Det er fortrinsvist set i relationer, hvor deltageren har lille eller ingen netværk ud over den frivillige. Evalueringen kan ikke sige noget om, hvor mange der på tværs af relationerne oplever denne eller lignende udfordringer; såfremt det skønnes relevant, kan det dog overvejes, om der er behov for at styrke de frivilliges kompetencer i relation til at forventningsafstemme med deltagere om, hvor meget tid der er til rådighed i relationen.

Herudover er der også som tidligere nævnt et eksempel på en frivillig, der er i relation med en deltager, der har komplekse problemstillinger i sit familieliv, og hvor datamaterialet indikerer, at der kan være behov for mere professionel støtte til deltageren og hendes børn.

Opsummering i relation til målsætninger på deltagniveau

Opsummering:

- Evalueringen viser, at den for projektet opstillet forandringsteori synes retvisende forstået som, at de aktiviteter, der gennemføres i Venner Viser Vej, synes at skabe de ønskede resultater for målgruppen. De foreløbige data indikerer således, at den frivillige vennerelation bidrager til at styrke målgruppens arbejdsmarkedstilknytning og deltagelse i samfundslivet såvel som deres trivsel og netværk.
- Mere specifikt ses det, at deltagere med den frivilliges hjælp og støtte får udbytte i relation til mange forskellige ting herunder særligt i relation til sprogtræning, beskæftigelse, øget kultur- og samfundsforståelse, bedre hverdagsmestring og større netværk.
- I relation til deltagelsesgrad er det særligt børnene i familierne, der har udbytte af relationerne, idet der ofte er fokus på børnenes muligheder for at deltage i sport og andre fritidsaktiviteter.
- Deltagere og frivillige udtrykker stor tilfredshed med relationerne og få oplever udfordringer. Der rapporteres om enkelte udfordringer, som er belyst i afsnit 6.4

Det anbefales:

- At de fremadrettede evalueringsaktiviteter så vidt muligt inkluderer de enkelte relationer, hvor der opleves udfordringer med henblik på at belyse, hvordan relationerne virker, når deltagerne har mere komplekse udfordringer i deres liv. Forfølgelsen af sådanne perspektiver skal naturligt afstemmes med deltagere såvel som frivillige, ligesom aktivitetslederne kan inddrages i en vurdering af, om det kan være meningsfyldt for alle involverede.

