RAPPORT
JANUAR 2023

EVALUERING AF VENNER VISER VEJ 2019-2022

Et partnerskab mellem Røde Kors og DRC Dansk Flygtninge-hjælp, der matcher flygtninge med frivillige venner og venskabsfamilier

ALS RESEARCH

EVALUERING AF VENNER VISER VEJ
2019-2022
ET PARTNERSKAB MELLEM RØDE KORS OG DRC DANSK FLYGTNINGEHJÆLP,
DER MATCHER FLYGTNINGE MED FRIVILLIGE VENNER OG VENSKABSFAMILIER

Udarbejdet af Als Research
for Røde Kors og DRC Dansk Flygtningehjælp
Forfattet af: Mia Kathrine Jensen, Ida Kvist Sommer, Kajsa Flou og Emma Joisten Becker

Billeder må ikke gengives uden tilladelse fra Røde Kors og DRC Dansk Flygtningehjælp

København 2023

ISBN: 978-87-93373-50-1

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

ALS RESEARCH

1 INDLEDNING 5

1.1 INTRODUKTION 5

1.2 KORT OM VENNER VISER VEJ 7

2 HOVEDKONKLUSIONER OG ANBEFALINGER 10

2.1 HOVEDKONKLUSIONER I RELATION TIL MÅLSÆTNINGER FOR FLYGTNINGE 10

2.2 HOVEDKONKLUSIONER I RELATION TIL HVAD DER VIRKER OG HVORDAN 11

2.3 HOVEDKONKLUSIONER I RELATION TIL MÅLSÆTNINGER PÅ PROJEKTNIVEAU 11

2.4 ANBEFALINGER 13

3 MÅLGRUPPENS UDBYTTE 14

3.1 STYRKEDE DANSKKUNDSKABER 14

3.2 BEDRE SYSTEMFORSTÅELSE 16

3.3 STYRKET FORSTÅELSE FOR DANSK KULTUR OG SAMFUND 16

3.4 STYRKET TILKNYTNING TIL ARBEJDSMARKEDET & UDDANNELSE 17

3.5 DELVIST STYRKET NETVÆRK OG TILKNYTNING TIL FORENINGSLIV 19

3.6 ØGET TRIVSEL OG TRYGHED 20

3.7 HVERDAGSMESTRING & ØGEDE HANDLEKOMPETENCER 21

3.8 OPSUMMERING 21

CASE 1: AHMAD, OLE OG BODIL I ODENSE 23

4 HVAD VIRKER OG HVORDAN? 25

4.1 MOTIVATION 26

4.2 LIGEVÆRDIGHED 27

4.3 TILLID 27

4.4 TÅLMODIGHED 28
4.5 KEMI 29
4.6 OPSUMMERING 29

CASE 2: HEND OG RIE I AARHUS 31

5 RESULTATER PÅ PROJEKTNIVEAU 32

5.1 NATIONAL UDBREDELSE 32
5.2 UDVIKLING I ANTALLET AF MATCHEDE 38
5.3 UDVIDELSE AF MÅLGRUPPEN 40
5.4 FRIVILLIGKAPACITET & KOMPETENCER 43
5.5 OPSUMMERING 45

CASE 3: YOHANNA & BEREKET, CONNY & HENRIK 48

6 EVALUERINGENS DATAGRUNDLAG 49

6.1 DATAGRUNDLAG 49
6.2 METODISKE OVERVEJELSER & KONTEKST 50

1 INDLEDNING

1.1 INTRODUKTION

Denne rapport fremlægger resultaterne af Als Researchs eksterne evaluering af Venner Viser Vejs anden periode (2019-22) (herefter også VVV). VVV er finansieret af Udlændinge- og Integrationsministeriet / Styrelsen for International Rekruttering og Integration (SIRI). Evalueringen er gennemført for Røde Kors og DRC Dansk Flygtningehjælp.

Med Venner Viser Vej II videreførtes den landsdækkende civilsamfundsindsats *Venner Viser Vej*, der siden 2016 har bidraget til, at personer med flygtningebaggrund har kunnet få tilbudt en frivillig ven eller venskabsfamilie næsten uanset hvor i landet, de har befundet sig.

Indsatsen er drevet af Røde Kors og DRC Dansk Flygtningehjælp i et partnerskab med det formål at opnå den mest optimale udnyttelse af de to store civilsamfundsorganisationer ressourcer og kompetencer.

Den eksterne evaluering har haft i opdrag at:

- **Monitorere indsatsen** i forhold til de opstillede succeskriterier
- **Undersøge og dokumentere virkningerne** af Venner Viser Vej II til internt og eksternt brug
- **Skabe læring**, så indsatsen løbende kan justeres og udvikles
- **Skabe synlighed** om virkningerne af den frivillige integrationsindsats samt videreudvikle den.

Evalueringen er kendetegnet ved at være en primært kvalitativ virkningsevaluering, som skal kaste lys over ikke blot *om* indsatsen virker, men også *hvordan* den virker, *for hvem* den virker, og *under hvilke omstændigheder*, den virker. Der har således været et særligt ønske om at få belyst, både hvad det er, som relationen mellem flygtning og frivillig *kan*, men også hvorfor og hvordan den virker.

Leverancerne i evalueringen omfatter – foruden nærværende rapport – et midtvejsnotat af august 2021, som havde et særligt fokus på at tilbageføre viden til projektet, samt en PowerPoint-præsentation og en lightpublikation, der begge formidler, i kondenseret form, evalueringens vigtigste fund og bidrager herigennem til at synliggøre betydningen af de frivillige venners indsats.

Rapporten er opbygget således, at dette indledende **Kapitel 1** bl.a. indeholder en kort beskrivelse af Venner Viser Vej samt projektets formål, målgruppe og organisering. **Kapitel 2** præsenterer evalueringens hovedkonklusioner og anbefalinger. I **Kapitel 3** vurderes flygtningenes udbytte af indsatsen i lyset af projektets målsætninger på målgruppeniveau. **Kapitel 4** kaster lys over, *h*vordan relationerne virker, og peger på indsatsens *virksomme mekanisme* samt hvilke faktorer, der skaber mere eller mindre gode betingelser for, at de forventede resultater nås. **Kapitel 5** belyser projektets målsætninger og resultater på projektniveau med et særligt blik på samarbejdet med kommunerne. Imellem de enkelte kapitler er **beskrivelser af evalueringens casepar**. Ønsket med disse har været at opnå en dybere indsigt i, hvad der kendetegner de enkelte matchrelationer, og hvordan de opleves at virke. Afslutningsvist redegøres der for evalueringens datagrundlag i **Kapitel 6.**

Læsevejledning

I denne rapport betegnes de personer eller familier, som de frivillige matches med, for *flygtninge*. Det kan dog også være efterkommere af flygtninge, familiesammenførte og andre etniske minoriteter, som har behov for støtte. Venner Viser Vej betegner selv i daglig tale de flygtninge, der modtager støtte i projektet, som *deltagere*, og dette udtryk forekommer stedvist i rapporten.

I Røde Kors kaldes frivillige med en koordinerende rolle for aktivitetsledere, mens de i DRC Dansk Flygtningehjælp kaldes koordinatorer. I denne rapport betegnes de *frivillige ledere*.

Følgende forkortelser anvendes: VVV for Venner Viser Vej, RK for Røde Kors og DRC for DRC Dansk Flygtningehjælp.

Informanterne i undersøgelsen er lovet anonymitet, hvorfor de ikke optræder ved navns nævnelse. Dette er gældende for alle på nær evalueringens casepar, som efter aftale med de medvirkende optræder med billede og fornavn. Når personnavne enkelte steder fremgår af citater, er disse pseudonymiserede.

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

Evalueringens datagrundlag er hovedsageligt kvalitativt og består af bl.a.:

74 kvalitative interviews. Der er gennemført interviews med 19 matchpar og 3 casepar. Frivillige og flygtninge er interviewet hver for sig, og casepar er interviewet flere gange i projektperioden. Hertil er der gennemført en række interviews med kommunale samarbejdspartnere, boligsociale aktører samt frivillige ledere og ansatte i DRC Dansk Flygtningehjælp og Røde Kors.

En spørgeskemaundersøgelse blandt kommunale repræsentanter.

Organisationernes egne data herunder monitoreringsrapporter, årlige spørgeskemaundersøgelser blandt frivillige, kursusevalueringer mv.

3 deep-cut mappings blandt udvalgte flygtninge i match. Deep-cut mappings er en særlig kvalitativ metode, der har til formål at kaste lys over sammenhænge og nuancer, som ikke vanligvis vil komme til udtryk gennem enkeltstående interviews. Metoden, samt evalueringens datagrundlag i sin helhed, beskrives uddybende i Kapitel 6.

1.2 KORT OM VENNER VISER VEJ

Siden 2016 har Røde Kors og DRC Dansk Flygtningehjælp i tæt samarbejde drevet projektet *Venner Viser Vej*. Igangsat som følge af de mange fortrinsvist syriske flygtninge, der kom til landet i 2015 og 2016, har Venner Viser Vej haft som formål at tilbyde alle nyankomne en frivillig ven, som kan understøtte deres integration i det danske samfund og bidrage til at styrke deres sociale trivsel.

Med Venner Viser Vej blev der hurtigt opbygget en national frivillig indsats understøttet af et samarbejde med landets kommuner, som henviste flygtninge til indsatsen. Ved udgangen af 2018 havde over 7.000 flygtninge en frivillig ven gennem Venner Viser Vej[1].

Projektet blev evalueret af LG Insight i 2019, der som ekstern evaluator pegede på en række vigtige opmærksomhedspunkter, herunder og blandt andet at:

- Der trods nedgangen i antallet af nyankomne flygtninge efter de 'store år' fortsat vurderes at være behov for integrationsfremmende tiltag rettet mod de flygtninge og familiesammenførte, der fortsat kommer til landet.

- Der vurderes at være et behov for integrationsfremmende tilbud til personer med flygtningebaggrund, som har været i landet igennem længere tid.

- At frivillige ofte spiller en større rolle i beskæftigelsesindsatsen, end de måske er klar over.

- At frivilligopgaven har udviklet sig i takt med de nyankomnes ophold i Danmark. Efterhånden som det første akutte behov for praktisk hjælp 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, f.eks. når en familie frygter hjemsendelse efter flere år i Danmark[2].

På baggrund af bl.a. disse indsigter, har Venner Viser Vej i projektets anden periode (2019-2022) haft et fokus på at vedligeholde og udbygge den tilnærmelsesvist landsdækkende tilstedeværelse i landets kommuner med henblik på at sikre, at tilbuddet fortsat kan nå dem, der har behov for støtte, uafhængigt af geografi.

Herudover har man i projektet udvidet målgruppen, så den også omfatter personer med flygtningebaggrund, som har boet i Danmark i længere tid, og som fortsat har behov for støtte til at overkomme en hverdag med arbejds- og familieliv. Denne del af målgruppen bor ofte i udsatte boligområder, hvorfor indsatsen særligt har rettet sig mod at etablere sig i der.

Endvidere har Venner Viser Vej II, med erkendelsen af de frivilliges potentialer ift. beskæftigelse, anlagt et mere beskæftigelsesfremmende sigte med en målsætning om at bringe flygtningene i eller tættere på job.

Endelig er der i projektet en styrket bevidsthed om og fokus på den psykosociale støtte, som mange af de frivillige venner yder i relationen.

[1] LG Insight (2019): Evaluering af Venner Viser Vej

[2] ibid.

Indsatsen formål:
At flygtninge og familiesammenførte i DK får en god tilknytning til arbejdsmarkedet og deltager aktivt i samfundslivet samt opnår bedre trivsel og styrket netværk.

Indsatsens målgruppe:
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. Deltagerne kan være både familier og enkeltpersoner. De skal have overskud til indgå i en relation til en frivillig og være fyldt 18 år. Eventuelle børn under 18 kan deltage sammen med deres forældre.

Projektperiode:
2019 – ultimo 2022

Finansiering:
Udlændinge- og Integrationsministeriet / Styrelsen for International Rekruttering og Integration (SIRI)

Det er værd her at bemærke, at da VVV indledte sin anden projektperiode var det i kontekst af et betragteligt og tilsyneladende kontinuerligt fald i antallet af nye flygtninge, faldende kommunale ressourcer til integrationsindsatsen, mindsket mediemæssig bevågenhed samt stigende udfordringer med at rekruttere frivillige til 'flygtningesagen'.

I tillæg til dette kom Covid-19 pandemien og satte en bremse for det meste sociale kontakt, hvilket jo er VVVs kerneaktivitet. Som en skærpende omstændighed skal det nævnes, at en ikke uvæsentlig andel af VVVs frivillige er pensionister, der grundet alder karakteriseredes som i særlig risikogruppe for Covid-19. Det sociale møde frivillig og flygtning imellem havde således i lange perioder trange kår.

Siden har det brede vaccinationsprogram betydet, at det igen er muligt at ses *face-to-face*. Med krigen i Ukraine, og med over 30.000 modtagne flygtninge i Danmark, er det med al tydelighed cementeret, at flygtningestrømme ikke er stabile, samt at behovet for støtte til nyankomne kan opstå pludseligt, akut og med en volumen, som fordrer en landsdækkende indsats[3].

[3] Antallet er opgivet på baggrund af Udlændingestyrelsen opgørelse af antallet af opholdstilladelser meddelt efter særloven.
https://us.dk/media/10548/saerlov-pr-27-november-2022.pdf

Organisering af Venner Viser Vej

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

På det nationale niveau ledes og faciliteres projektet på tværs af DRC Dansk Flygtningehjælp og Røde Kors gennem en fælles projektledelse bestående af en projektleder, en projektkoordinator og to tilknyttede kommunikationskonsulenter, som blandt andet bistår frivilliggrupperne med lokal rekruttering af frivillige, samt en analysekonsulent og en student. Projektledelsen refererer til en styregruppe, bestående af repræsentanter fra de to organisationer, Udlændinge og integrationsministeriet, SIRI og KL.

På det regionale niveau understøtter de regionale konsulenter – som er ansat i hhv. Røde Kors og DRC Dansk Flygtningehjælp – projektets lokale frivillige ledere 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 ledere 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.

2 HOVEDKONKLUSIONER OG ANBEFALINGER

Nedenfor præsenteres først evalueringens konklusioner med fokus på målsætninger på målgruppeniveau samt i relation til, *hvad* der virker i relationerne, og *hvordan* det virker. Herefter præsenteres evalueringens resultater på projektniveau og til afslutningsvist evalueringens anbefalinger. For yderligere uddybning og nuancering henvises der til de enkelte kapitler. Helt overordnet er evalueringens væsentligste hovedkonklusioner følgende:

2.1 HOVEDKONKLUSIONER I RELATION TIL MÅLSÆTNINGER FOR FLYGTNINGE

Der er med Venner Viser Vej tale om en særdeles individualiseret indsats, hvor flygtningene overordnet set har stort udbytte af relationerne. Det specifikke udbytte, som den enkelte opnår, varierer betydeligt afhængigt af deres ønsker og forventninger til venskabet, de frivilliges bidrag mv. Da der er tale om en hovedsagelig kvalitativ evaluering, er der ikke opstillet kvantitative succeskriterier for målgruppens udbytte af indsatsen, og det kan følgelig ikke siges præcist, hvor stor en andel af flygtningene i projektet, der opnår de forskellige former for udbytte, og i hvilket omfang. Det står dog klart, at projektet i al væsentlighed når målsætningerne om at medvirke til følgende udbytter for de flygtninge, der har en frivillig ven eller venskabsfamilie gennem projektet:

Flygtninge med frivillige venner i VVV bliver ofte bedre til det danske sprog. Det kan være vanskeligt at isolere effekten af frivilligrelationen fra effekten af f.eks. sprogskole. Dog er det evaluators klare vurdering, at flygtningenes danskkundskaber styrkes som følge at den store mængde af samtaletræning, som de får sammen med den frivillige ven.

For de flygtninge, der ikke har en hverdag, hvor der samtales på dansk, f.eks. på en arbejdsplads, vurderes indsatsen at være særligt værdifuld. Det kan f.eks. være for de nyankomne, der endnu ikke er på arbejdsmarkedet, eller for kvinder, hvis tilknytning til arbejdsmarkedet afbrydes af barselsorlov. Samtidigt ses, at sprogtræning er blandt de væsentligste motivationer for at få en frivillig ven.

Flygtninge med frivillige venner i VVV bliver ofte bedre til at forstå og begå sig i det danske samfund. Dette sker som følge af de samtaler om dansk kultur og samfund, som ofte er i fokus i relationerne. I forlængelse heraf bliver flygtninge med frivillige venner ofte bedre til at forstå de uskrevne kulturelle regler og sociale koder, som for udenforstående i et nyt land kan være vanskelige at navigere i. Herudover bliver flygtningene ofte bedre til selv at navigere i og forstå systemets veje ved, at de frivillige viser, hvordan man gør.

Flygtninge med frivillige venner i VVV opnår ofte øget trivsel og tryghed. De frivillige venner har stor betydning for flygtningenes trivsel og tryghed særligt i relation til at afbøde en del af den ensomhed og usikkerhed, som mange oplever. Trivsel og tryghed er vigtige forudsætninger for udvikling på en lang række parametre bl.a. i forhold til at kunne tilegne sig et nyt sprog, deltage aktivt i samfundet, komme i job eller uddannelse mv. Indsatsens virkning i relation til at styrke flygtningenes trivsel og tryghed bør derfor ikke underkendes.

Flygtninge med frivillige venner kommer ofte i job eller tættere på arbejdsmarkedet. Evalueringen viser, at frivillige venner ofte bidrager helt konkret til, at flygtninge kommer i beskæftigelse, f.eks. ved at de frivillige gør brug af eget netværk til at

skaffe et job eller ved at anbefale flygtningen til lokale arbejdspladser. Herudover får de ofte støtte og sparring på anden vis, f.eks. til at udarbejde CV eller forstå jobmarkedet og uddannelsessystemet bredere set.

Relationerne skaber kun netværk i begrænset omfang. Evalueringen viser, at flygtningene ofte har glæde af den frivilliges netværk – f.eks. i forhold til job – men ofte ikke får flere danske venner via den frivilliges netværk. Når der ses bort fra enkeltstående møder med den frivilliges nærmeste familie, er den *sociale* værdi af venskabet ofte relativt begrænset til den/de frivillige selv. I relation til foreningsdeltagelse har særligt børnene udbytte i form af støtte til at finde og deltage i fritidsaktiviteter.

Øget hverdagsmestring og handlekompetencer ses styrket i samspil med bedre danskkundskaber og styrket systemforståelse. Evalueringen viser, at hverdagsmestringen og handlekompetencerne for langt de fleste er stærkt forbundet med danskkundskaber og systemforståelse. Når først disse er opnået i tilstrækkelig grad, følger hverdagsmestring og handlekompetencer oftest naturligt med.

2.2 HOVEDKONKLUSIONER I RELATION TIL HVAD DER VIRKER OG HVORDAN

Evalueringen identificerer 'den gode matchrelation' som den virksomme mekanisme, der er afgørende for, at indsatsen kan føre til de forventede resultater. Mekanismen er ikke én dynamik, men kan se ud og fungere på mange forskellige måder. Dette afspejler, at der er tale om en individualiseret indsats, hvor hvert matchpar er forskelligt.

Den gode matchrelation påvirkes af en række forhold eller faktorer, som kan skabe mere eller mindre gode betingelser for, at de frivillige venskaber bidrager til, at flygtninge i projektet opnår de former for udbytte, som projektet tilsigter. I evalueringen identificeres følgende fem særligt vigtige faktorer: Motivation, ligeværdighed, tillid, tålmodighed og kemi. Betydningen af disse, og hvordan de virker i relationerne, uddybes i Kapitel 4.

2.3 HOVEDKONKLUSIONER I RELATION TIL MÅLSÆTNINGER PÅ PROJEKTNIVEAU

Helt overordnet viser evalueringen, at der med Venner Viser Vej II er tale om et storstilet projekt, der med national udbredelse formår at tilbyde frivillige vennerelationer til flygtninge og familiesammenførte uanset i hvor i landet, de bor. VVV er til stede med tilbud i langt hovedparten af landets kommuner, og antallet af nye matchede i 2022 er steget betragteligt. Det sidste indikerer, at projektet qua den eksisterende infrastruktur hurtigt kan træde til med tilbud om frivillige venner til nyankomne flygtninge, når pludselige behov opstår, som det eksempelvis er set med de mange nyankomne ukrainske flygtninge.

Konkret og i relation til målsætningerne på projektniveau viser evalueringen følgende[4]:

VVV er til stede i langt de fleste af landets kommuner. Med tilstedeværelse i 84 ud af 98 kommuner, og med planlagt opstart i yderligere 6 kommuner, er VVV tilnærmelsesvist landsdækkende (pr. november 2022). Langt hovedparten af de kommuner, som samarbejder med Venner Viser Vej, er tilfredse med samarbejdet.

Venner Viser Vej er til stede i 9 udsatte boligområder, mens opstart i yderligere 7 er i den indledende fase. Projektets strategiske sigte mod de udsatte boligområde har haft som formål at nå gruppen af flygtninge, som har været længere tid i landet, og som ofte bor i udsatte boligområder. En række

[4] Konklusionerne er baseret på organisationernes egne data. Se Kapitel 6.

forskellige forhold, herunder bl.a. Covid-19, har dog vanskeliggjort etablering af samarbejder i de udsatte boligområder. Samtidigt viser evalueringen, at Venner Viser Vej når denne del af målgruppen ad andre kanaler end den, der særligt fokuserer på boligområderne.

De frivillige oplever overordnet at være godt rustede til opgaven, og der opleves ikke udfordringer i relationerne. Som led i kompetenceudvikling af de frivillige, er der afholdt 29 kurser og workshops for frivillige og frivillige ledere i projektperioden. Kurserne evalueres overordnet set positivt af de frivillige, der har deltaget på dem, dog oplever projektledelsen i VVV, at kurserne har været vanskelige at afsætte.

Antallet af nye matchede er steget betragteligt frem til udgangen af projektperioden. Evalueringens resultater indikerer, at udviklingen i antallet af nye matchede i Venner Viser Vej følger udviklingen i antallet af nyankomne flygtninge i Danmark. I alt har over 10.000 personer med flygtningebaggrund været i et match i kortere eller længere tid i hele projektets levetid (dvs. siden 2016).

Evalueringens data viser, at der er lokale forskelle på, om frivilligkapaciteten er tilstrækkelig. Mens der nogle steder meldes om mangel på frivillige, er oplevelsen andre steder, at behovet for frivillige er dækket.

2.4 ANBEFALINGER

Overordnet viser evalueringen, at Venner Viser Vejs tilbud om frivillige venner og venskabsfamilier har stor betydning for de flygtninge og familiesammenførte, som deltager i projektet, og at deres udbytte af relationerne i høj grad modsvarer projektets målsætninger på målgruppeniveau.

Relationerne *virker* så at sige efter hensigten, og evalueringen giver ikke anledning til anbefalinger, hvad angår selve relationerne. Når det forholder sig sådan, skyldes det fortrinsvist, at der er tale om en indsats, hvor den menneskelige relation er i centrum, og hvor udbyttet afhænger af de enkeltes – både frivillige og flygtninges – ønsker og forventninger til relationen. Den gode matchrelation, som identificeres som indsatsens virksomme mekanisme, fordrer stor fleksibilitet, og det er evaluators klare vurdering, at der heri ligger en styrke, som bør bevares.

Evalueringen fremsætter følgende anbefalinger på projektniveau:

At styrke samarbejdet med kommunerne yderligere. Det er i denne forbindelse evaluators vurdering, at konsulenterne med fordel i endnu højere grad kan understøtte de frivillige i samarbejdet med kommunerne med henblik på dels at opnå en mere systematisk og fast forankring af samarbejdet, dels at skærpe og ensrette kommunikationen om Venner Viser Vej og hvilke målgrupper, indsatsen henvender sig til.

At genbesøge målsætningen om at være til stede i de udsatte boligområder, herunder at overveje, om tilstedeværelsen bør været en målsætning i sig selv. Det er evaluators anbefaling, at projektet bør lade behovet snarere end geografien være bestemmende for projektets strategiske orientering, også når det gælder målgruppen af flygtninge, der har været i landet i længere tid. Det kan i denne forbindelse overvejes, om en styrkelse af kommunikationen målrettet kommuner og eventuelt andre samarbejdspartnere om tilbuddets relevans for den nye målgruppe potentielt kan være en mere omkostningseffektiv tilgang.

At styrke projektets registrerings- og dokumentationspraksis særligt i relation til antallet af flygtninge i projektet. Konkret foreslås udvikling af en form for digital logbog, som de frivillige ledere udfylder ved etablering af hvert nyt match f.eks. via en online surveyplatform, og som vil tilvejebringe mere robuste data om antallet af etablerede matches samt relevante baggrundsoplysninger om flygtningene i projektet.

At overveje at måle projektets virke med afsæt i antallet af nyetablerede matches og/eller matchede frem for på baggrund af, hvor mange, der *har* en frivillig ven. Af forskellige årsager er det vanskeligt at få et præcist billede af, hvor mange, der *har* en frivillig ven eller venskabsfamilie – dvs. er *i aktive match* - på et givent tidspunkt. Det anbefales derfor fremadrettet at anvende andre mere målbare parametre for projektets succes; det kan f.eks. være ved at opstille succeskriterier for antallet af nye matches eller matchede pr. årsbasis.

At gennemføre en analyse af barriererne for de frivilliges deltagelse på kompetenceudviklingen. På baggrund heraf kan det vurderes, om kursusudbuddet i form, indhold eller omfang bør justeres. Analysen bør tage afsæt i ønsker, behov og barrierer for deltagelse for *alle* frivillige i projektet

3 MÅLGRUPPENS UDBYTTE

Det overordnede og langsigtede formål med VVV er, at flygtninge og familiesammenførte i Danmark får en god tilknytning til arbejdsmarkedet og deltager aktivt i samfundslivet, samt at de opnår bedre trivsel og styrket netværk. Inden for projektperioden er målsætningerne på målgruppeniveau følgende:

- Styrkede danskkundskaber
- Bedre systemforståelse
- Styrket forståelse for dansk kultur og samfund
- Styrket netværk og deltagelse
- Fastholdelse i job/uddannelse
- Styrket hverdagsmestring og handlekompetencer
- Øget trivsel, ro og tryghed

I relation til flygtningenes udbytte af indsatsen, bør det først og fremmest understreges, at der er tale om en særdeles individualiseret indsats, hvor der er lige så mange variationer, som der er matchpar. Det er meget forskelligt, hvad den enkelte flygtning og frivillige ønsker og forventer af relationen, og udbyttet for flygtningene er følgelig også meget forskelligt. Netop også derfor er der ikke opstillet kvantitative succeskriterier for målsætningerne på målgruppeniveau. Evalueringen identificerer dog en række centrale virkninger, som er gennemgående i relationerne.

3.1 STYRKEDE DANSKKUNDSKABER

For en betydelig del af flygtningene i projektet har en væsentlig motivation for at få en frivillig ven været at forbedre deres danskkundskaber. Oplevelsen for flere er, at udbyttet af sprogskolens undervisning er begrænset, særligt når det gælder udtale, samtalefærdigheder og ordforråd. Sprogtræningen med den frivillige ven fremhæves således ofte i kontrast til sprogskolens metoder:

> *Jeg synes, at samtalerne var meget begrænsede på sprogskolen. Og vi brugte kun de ord, som underviserne havde lært os. Men med Morten og Hanne er det ikke begrænset.* ***Jeg taler om det, jeg har lyst til, og bruger alle ordene****. Og hvis der er noget, som jeg ikke ved, hvad hedder, så spørger jeg og lærer et nyt ord. Det er en meget normal samtale. I skolen er det mere stramt*[5].
>
> *- Flygtning*

Evalueringen viser, at det særligt er *omfanget* af sprogtræningen, der skaber resultater. Flere af de interviewede flygtninge i projektet giver således udtryk for, at det er *hverdagsbrugen* af det danske sprog, der har den største effekt. For dem, der har en arbejdsplads, hvor der tales dansk i 8 timer om dagen, er det således her, at danskkundskaberne for alvor cementeres.

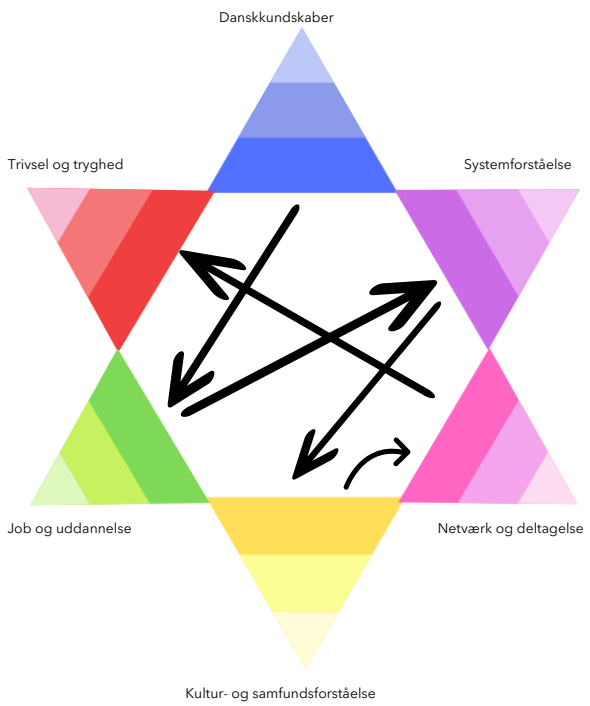
I relation til danskkundskaber, er det evaluators vurdering, at udbyttet af venskabet med den frivillige er særligt stort for de flygtninge, der (endnu) ikke er på arbejdsmarkedet, samt for dem, der ikke taler dansk på deres arbejdsplads.

> *Jeg tror, at det er meget vigtigt at få danske venner.* ***Hvis jeg for eksempel kun har arabiske venner fra Syrien, så snakker vi kun arabisk med hinanden****, og så bliver det meget sværere, at blive bedre til dansk.*
>
> *- Flygtning*

[5] Interviewet er gennemført på engelsk. Citatet er i evaluators oversættelse.

Ovenstående citat peger desuden på en sammenhæng, som blev identificeret under en deep-cut mapping. Ægteparret Ahmad og Zainab fra Syrien, et af evalueringens casepar, identificerede således det sproglige udbytte af relationen med deres frivillige venner som 'nøglen' til alle de andre former for udbytte. Under samtalen markerede Zainab denne sammenhæng med pile, som peger fra 'danskkundskaber' til 'job og uddannelse', derefter til 'systemforståelse' og 'kulturforståelse', videre til 'netværk og deltagelse', og til sidst til 'trivsel og tryghed'.

Uddybende forklarede Zainab, at sproget opleves at være en forudsætning for alle andre former for udbytte, og at de desuden var forbundet i et forløb, hvor udbytte i én arena leder til udbytte i den næste. Gode danskkundskaber er således en forudsætning for at få et job eller gennemføre en uddannelse, der på sin side er nødvendig for at forstå, hvordan systemet fungerer og så fremdeles.



Figur 1. Eksempel på den anvendte grafik fra en deep-cut mapping. Pilene er en digital gengivelse af Zainabs håndtegnede.

Deep cut mapping

Som led i evalueringen er der gennemført 3 såkaldte *deep-cut mappings* med flygtninge. *Deep-cut mappings* er en kvalitativ metode, der er særligt velegnet til at belyse tematikker, sammenhænge og nuancer, som ikke vanligvis vil komme til udtryk gennem enkeltstående interviews. Metoden tager afsæt i en grafisk model, her en stjerne, hvor stjernespidserne repræsenterer forskellige fokusområder, som er centrale for flygtningenes vellykkede integration og aktive samfundsdeltagelse.

I en længere samtale med informanten drøftes de enkelte fokusområder, samt hvilke forhold eller faktorer, der har indflydelse på en eventuel udvikling i relation hertil. Det drøftes ligeledes, hvordan de enkelte fokusområder influerer på hinanden, og hvilken betydning dette opleves at have. Informanten indtegner i løbet af samtalen sammenhængen mellem fokusområderne med pile.

Hend, der som deltager i et andet casepar ligeledes deltog i en deep-cut mapping, pegede på, at de fem dele var forbundne, og i hendes forståelse 'går det i ring'. I Hends perspektiv ses trivsel ikke som et endeligt resultat, men er i lige så høj grad et blandt flere elementer, som er gensidigt afhængige af og påvirker hinanden.

Langt de fleste matchpar taler dansk sammen, når de ses, og bruger dansk, når de kommunikerer på skrift. Heri ligger naturligt en væsentlig sprogtræning. Evalueringen indeholder herudover eksempler på matchpar, der tilgår sprogtræningen mere systematisk, og hvor lektiehjælp enten med de voksne

flygtninge eller med deres børn er en tilbagevendende aktivitet.

3.2 BEDRE SYSTEMFORSTÅELSE

I VVV får flygtningene ofte støtte af deres frivillige venner til at forstå breve og anden kommunikation fra offentlige myndigheder og andre organisationer og institutioner, herunder boligorganisationer, skoler og daginstitutioner, fagforening, sygehuse mv. Det ses også, at de frivillige deltager som bisidder ved møder f.eks. med kommunen eller andre myndigheder. Denne form for støtte har stor betydning, da dét at kunne forstå kommunikationen fra og med myndigheder mv. er en forudsætning for at kunne forstå og forholde sig til de forventninger, som disse aktører har til én. Forståelsen er afgørende for, at flygtningene kan gebærde sig som borgere i Danmark på lige fod med andre.

Jeg er blevet meget, meget bedre, fordi han har hjulpet mig med brevene. ***Det var mærkelige breve, og du ved godt, det er en mærkelig tekst, der står på brevene****, det er ikke en almindelig tekst, det er en meget svær tekst, jeg kunne ikke finde ud af det.*
- Flygtning

I udgangspunktet er der tale om en sproglig udfordring, men sproget er her også nøglen til at forstå og lære at navigere i 'systemet', herunder særligt i forhold til hvilke rettigheder og pligter, flygtningene har f.eks. overfor kommunen. 'Oversættelsen' handler derfor ikke kun det sproglige, men også om at videreformidle et komplekst og nogle gange uigennemskueligt system. Flygtninge med frivillige venner får på denne måde ofte en bedre forståelse for, ikke blot *hvad* der forventes af dem, men også ofte *hvorfor*, det forventes af dem.

At flygtningene opnår bedre systemforståelse, gør sig også gældende i forhold til arbejdssituationer, uddannelsessystemet, sundhedsvæsenet mv. Ligeledes relaterer systemforståelsen sig til de mange digitaliserede løsninger, der kendetegner den danske virkelighed f.eks. NemID, netbank, E-boks, borger.dk, AULA mv.

Evalueringens data viser, at flygtningenes udvikling på dette område oftest skyldes samspillet mellem styrkede danskkundskaber og de frivilliges støtte. Flere informanter blandt de frivillige og flygtningene selv fortæller, hvordan de sideløbende med at deres danskkundskaber styrkes efterhånden oplever selv at kunne navigere i systemet, tage kontakt til relevante myndigheder og andre aktører og selv opsøge løsninger på forhold, som de måske ikke forstår.

En anden del var, hvis man skulle kontakte andre på telefonen. Hvis man havde brug for hjælp til kommunen. Så hjælper de også med det. ***I starten var det lidt svært for mig. Men nu er det meget nemt for mig.***
- Flygtning

3.3 STYRKET FORSTÅELSE FOR DANSK KULTUR OG SAMFUND

En af projektets målsætninger er, at flygtninge med frivillige venner opnår større kultur- og samfundsforståelse. Bedre kultur- og samfundsforståelse indebærer i denne forbindelse både kendskab til højtider, madkultur, historie, samfundsforhold samt normer og sociale koder.

Evalueringen viser, at madlavning sammen eller til hinanden er en udbredt og håndgribelig form for kulturudveksling, som både frivillige og flygtninge oplever som meningsfuld. I denne sammenhæng formår

maden ofte at facilitere samtaler om kulturelle normer og værdier, herunder også højtider og de traditioner, der er forbundet hermed. Samtalerne om og omkring maden kan også være tilsyneladende meget lavpraktiske samtidigt med, at de bidrager med væsentlig viden om danske praksisser.

I Iran spiser vi med ske og gaffel. I Danmark spiser man med gaffel og kniv. Og det er to forskellige kulturer, og den måde man lever på. ***Jeg ved, at når Marie kommer hjem til mig, så skal jeg finde kniv og gaffel, og ikke ske og gaffel.***
- Flygtning

Flygtningen, som er citeret oven for, fortæller videre, at hun ikke har familie i Danmark og derfor taler meget med sin frivillige ven om børneopdragelse.

Mine børn blev født og vokser op her, og jeg skal lære, hvordan man opdrager sine børn. Så en person, som viser mig forskellige ting om dansk kultur, og hvordan det fungerer overhovedet. *Jeg haft brug for en person, som viser mig det.*
-Flygtning

Citaterne vidner om, hvordan den kulturelle udveksling spænder fra de helt små til de meget store spørgsmål. Mere bredt viser evalueringen, at børneopdragelse er et emne, der fylder meget i relationerne. Videre peger evalueringen på, at der blandt deltagerne er en bevidsthed om det kulturelle spænd, som deres børn antageligvis vil vokse op i som dobbeltkulturelle, og flere oplever en sammenhæng mellem deres børns muligheder for at klare sig godt i Danmark og deres egen viden om dansk børneopdragelse.

Endelig viser evalueringen, at den frivillige ven eller venskabsfamilie ofte er en vigtig adgang til uskrevne regler og sociale koder, som i høj grad mulig- og besværliggør deltagelse i sociale interaktioner i en ny kultur. Enkelte frivillige benytter lærebøger om dansk kultur, men flest tilgår samtalen om kulturelle koder mere intuitivt. Fælles er dog eftertrykket, der lægges på betydningen af, at flygtningene lærer disse koder at kende og dermed undgår ubehagelige eller uheldige misforståelser.

Jeg kan fornemme stemningen i forhold til, hvornår jeg skal stoppe med at sige noget eller skifte emne. ***Nu har jeg fornemmelsen, så jeg forstår dansk meget bedre. Willy fortæller mig også altid, hvis jeg misforstår. Eller hvis andre misforstår mig, så siger han, hvordan jeg kan sige det bedre.***
- Flygtning

3.4 STYRKET TILKNYTNING TIL ARBEJDSMARKEDET & UDDANNELSE

Interviewene viser, at flygtningene selv er meget optagede af at komme hurtigt i beskæftigelse, og at de frivillige ofte spiller en betydelig rolle i relation hertil. Data indeholder således adskillige eksempler på frivillige, der både direkte og indirekte har medvirket til, at flygtninge er kommet i job eller virksomhedspraktik. Også i relation til denne målsætning er det meget forskelligt, hvordan de frivillige støtter op om flygtningenes vej til beskæftigelse.

I nogle tilfælde har de frivillige aktiveret eget netværk og kendskab til lokale virksomheder for derigennem helt konkret at skaffe et job til deres ven. De frivillige kan således være brobyggere til det lokale erhvervsliv, nogle gange ved at trække på egne kontakter ind

i erhvervslivet, andre gange fordi de anbefaler flygtningen til relevante arbejdspladser bredere set.

I relation til det sidste tyder data på, at de frivillige kan bidrage til at afbøde noget af den usikkerhed eller tvivl, som arbejdsgivere kan have i forhold til at ansætte en person med en anden erhvervskulturel baggrund end den danske.

*Jeg tog ham i hånden og gik ind til nogle direktører og sagde: "**Ham her, ham står jeg inde for, og kan og vil du give ham en chance?", og det har givet resultat.***
- Frivillig

Ligeledes hjælper de frivillige ofte med at udarbejde CV og ansøgninger. Langt de fleste flygtninge har som led i integrationsprogrammet stiftet bekendtskab med, hvordan et dansk CV og jobansøgning forventes at se ud. Et af arbejdsmarkedets forventninger er, at CV og ansøgning målrettes til det ansøgte job. I denne forbindelse hjælper de frivillige ofte med at udarbejde ansøgninger og CV.

Ydermere ses det, at de frivillige ofte mere generelt understøtter flygtningenes vej til beskæftigelse med sparring og vejledning både i forhold til mulige typer af jobs i lokalområdet og i forhold til uddannelsesmuligheder.

*Det var meget håbløst. Jeg prøvede forskellige praktikpladser gennem kommunens jobcenter, men de var uhøflige. Og de gjorde det dårligt med mig. De snakkede grimt til mig, og jeg græd. Jeg var svimmel. Hvad skulle jeg gøre? Jeg kunne ikke finde noget. […] **Men Lone foreslog mig:** **"Hvorfor går du ikke på VUC? Du kan læse SOSU, og bagefter kan du hurtigt finde et job."***
- Flygtning

For de flygtninge, der er under uddannelse, ses det, at de frivillige ofte hjælper med lektier, at læse op til eksamen, at forstå og håndtere SU-systemet mv.

Når flygtninge er i arbejde, støtter de frivillige videre i forhold til at forstå den danske arbejdskultur og arbejdsforhold. Det kan handle om alt fra at forstå lønsedler, a-kasse, feriepenge og fagforening til vigtigheden af at møde til tiden og andre mere implicitte regler og normer. Særligt i forhold til det sidste kan de frivilliges støtte og vejledning have stor betydning for både flygtningenes fastholdelse og trivsel på arbejdspladsen.

At opnå stabil og varig beskæftigelse prioriteres særdeles højt af langt de fleste af evalueringens informanter. Dels af hensyn til egen – og eventuel familiens – økonomi, dels fordi det at være selvforsørgende har stor betydning for den enkeltes selvfølelse og oplevelse af tilknytning til og deltagelse i det danske samfund. Om betydningen af at have fået job fortæller denne kvinde fra Afghanistan, som er enlig mor:

Jeg er meget glad. Det er rigtigt godt. Nogle gange snakker jeg med mine forældre. Jeg siger: "Nu klarer jeg det hele selv, og for mine børn er jeg nu både mor og far. ***Og jeg tjener mine egne penge, passer mine børn, og mange andre ting."*** *Min mor er meget glad, når hun hører, at jeg er glad.*
- Flygtning

3.5 DELVIST STYRKET NETVÆRK OG TILKNYTNING TIL FORENINGSLIV

VVV sigter mod, at deltagerne får styrket deres netværk gennem relationen med den frivillige ven, da et godt netværk forventes at fremme forståelsen for og deltagelsen i samfundslivet samt at øge trivslen. Et godt netværk er som bekendt også ofte et aktiv i forhold til at komme i beskæftigelse.

Evalueringens resultater i relation til netværksmålsætningen er ikke entydige. Data viser eksempelvis, at en del af deltagerne ikke oplever at have andre danske venner end de frivillige, hvilket indikerer, at deltagernes sociale netværk ofte ikke er blevet væsentligt forøget via relationen.

Mens enkelte frivillige som Jonas fortæller, at *"alle der er tæt på mig, de er også tæt på Burhan"* peger citatet ikke på en gennemgående tendens blandt vennerelationerne. Der tegner sig snarer et billede af, at deltagerne ofte inviteres til sociale arrangementer og derved introduceres for den frivilliges familie og/eller venner, men at de sjældent får adgang til netværket uafhængigt af den frivillige.

Altså ja, han er altid med, når jeg holder fest for eksempel. Så kommer han. Mange af mine venner kender ham også. Men ***han er ikke blevet venner med nogen af mine venner. Men de ved, hvem han er, og han snakker fint med mange af dem.***

- Frivillig

De frivillige sammenligner ofte relationen med et venskab, med anerkender samtidigt, at det er et anderledes et af slagsen. Som det fremgår af nedenstående citat, er hensynet til egen familie også et aspekt, der er med i de frivilliges overvejelser om, hvor meget og hvordan, de kan inddrage flygtningen i deres netværk.

[…] ***det er jo meget vores projekt og ikke så meget vores familiers projekt****. Jeg tror mest, det er sådan, vi skal se det. Så vi har også ligesom skulle stikke en finger i jorden og finde ud af, hvad der var passende, og hvad der ikke var passende.*

- Frivillig

Mens deltagerne ikke altid opnår et betydeligt styrket *socialt* netværk via indsatsen, er det alligevel værd at understrege, at de frivilliges netværk på andre måder er til stede og til glæde for deltagerne. Som tidligere beskrevet, indeholder evalueringen flere konkrete eksempler på, hvordan de frivillige *aktiverer* deres eget netværk for at hjælpe deres matchven - f.eks. med at komme i job, praktik eller lignende. Ligeledes er der eksempler på, hvordan venskabet med den frivillige – særligt i de mindre bysamfund – mere overordnet set har positiv betydning for lokalsamfundets accept af tilflytteren.

I relation til målsætningen om øget tilknytning til det danske foreningsliv, ses dette ikke som en tendens i forhold til de voksne flygtninge. Det primære fokus for de fleste er at lære dansk og komme i arbejde, og flere har fuldtidsarbejde og danskundervisning ved siden af. De interviewede flygtninge oplever typisk ikke at have tid til foreningsdeltagelse.

Derimod er det yderst udbredt, at de frivillige støtter og hjælper med at få flygtningenes børn tilmeldt forskellige fritidsaktiviteter, og at de hjælper med eventuelt at søge kontingentstøtte til disse aktiviteter. At flygtningenes børn bliver en del af foreningslivet, har et aktivt fritidsliv og får venner fra forskellige sociale grupper bør ikke undervurderes som en værdifuld effekt af Venner Viser Vej.

3.6 ØGET TRIVSEL OG TRYGHED

Øget trivsel og tryghed er en vigtig målsætning i projektet, da begge dele er har stor betydning for flygtningenes mentale overskud og muligheder for at tilegne sig et nyt sprog, at komme i arbejde eller uddannelse mv. De interviewede flygtninge er for flertallets vedkommende flygtet fra forfærdelige forhold og hændelser i deres hjemlande bl.a. krig, tortur og personlig forfølgelse. Hertil har mange gennemlevet yderligere rædsler på deres rejse til Danmark. Evalueringen peger på, at den psykosociale støtte, som er et vigtigt element i venskaberne, bidrager til at øge flygtningenes trivsel og tryghed.

Mere specifikt viser evalueringen, at mange flygtninge føler sig overvældede og alene, når de først kommer til landet, og mange fremhæver den frivillige vens betydning i relation til at afhjælpe ensomheden.

> ***Jeg følte mig faktisk alene. Jeg har virkelig haft lyst til at have en, der er ligesom en mor i Irak**. Det er sådan, hvis man har et eller andet problem, så tager man telefonen og ringer til sin mor og fortæller de ting. Jeg savnede sådan en person i mit liv.*
> *- Flygtning*

Data viser, at oplevelsen af at være alene og fremmed er en gennemgående tendens, og mange af de interviewede flygtninge fremhæver savnet af deres familier, som ofte befinder sig i oprindelseslandet eller er flygtet til andre lande. Savnet forstærkes af, at flertallet kommer fra lande, hvor familien traditionelt spiller en langt større rolle i folks liv og hverdag, end den gør i Norden.

I forlængelse heraf peger flere af de interviewede flygtninge på betydningen af de frivillige for deres børn, som ellers står over for at vokse op uden den storfamilie, som de ofte er vant til. Udbyttet i form af øget trivsel og tryghed er her ikke blot børnenes, men i særdeleshed også forældrenes, for hvem det har stor betydning at kunne omgive børnene med flere generationer.

Samtaler om følelsesmæssige og svære emner og hjælp til at håndtere disse fylder også i en del af relationerne, og flere fortæller, at de kan "tale om alt" med den frivillige ven.

> *Nogle gange er jeg lidt ked af noget. Eller noget jeg oplever. Så siger jeg det til hende, og så snakker vi sammen. **Jeg føler mig meget tryg, når jeg snakker med hende. Hun prøver at hjælpe mig, og hun trøster mig.***
> *- Flygtning*

Flere frivillige beskriver ligeledes, hvordan de nogle gange må springe f.eks. dagens planlagte lektiehjælp over, fordi behovet for den psykosociale støtte er større. Udover trøst beskriver flere af de interviewede flygtninge betydningen af, at der er én, der tror på dem og siger det højt.

> *Det er meget bedre nu, for jeg har også udfordringer med stress og angst. Jeg tror, at jeg er blevet meget bedre til at håndtere det. De hjalp meget med selvglæde. Det er blevet meget bedre. Især med de her seje oplevelser på universitet. **De siger altid: "Du kan gøre det! Du er sej!" Jeg bestod alle eksamener på skolen, jeg dumpede aldrig.***
> *- Flygtning*

Det skal samtidigt bemærkes, at den psykosociale støtte ikke kun finder sted i de svære eller følelsesladede samtaler, men også i hverdagens små

interaktioner, hvor mennesker giver udtryk for, at de vil hinanden det godt. For flere af flygtningene har det således afgørende betydning, at den frivillige netop er frivillig, idet han/hun derved udtrykker en uegennyttig interesse i og ønske om at hjælpe dem.

3.7 HVERDAGSMESTRING & ØGEDE HANDLEKOMPETENCER

I relation til målsætningen om styrket hverdagsmestring og handlekompetencer viser evalueringen en klar sammenhæng mellem denne og målsætningerne om styrkede danskkundskaber og systemforståelse. Langt de fleste flygtninge opnår bedre hverdagsmestring, efterhånden som de får bedre systemforståelse og stærkere danskkundskaber og derved bliver i stand til selvstændigt at opsøge løsninger på eventuelle hverdagsudfordringer.

Evalueringen viser, at mange får en del hjælp og støtte til at finde fodfæste og lære at navigere i det danske samfund i den første tid i landet. Det kan være praktisk hjælp, f.eks. i relation til at etablere et nyt liv i lokalområdet, men det kan også være støtte til mere overordnet at forstå, hvordan det danske offentlige system fungerer, og hvordan man gebærder sig i det.

For mange nyankomne er sproget den første og største barriere, som forhindrer dem i selv at kunne opsøge løsninger på de hverdagsudfordringer, som de møder.

Når først flygtningene har opnået tilstrækkelige danskkundskaber, og den grundlæggende systemforståelse er på plads, ses det, at flertallet er i stand til at agere selvstændigt og mestre eget liv og hverdag.

Nu kan hun godt finde ud af selv at gå til en skolevejleder på hendes uddannelse for eksempel. Det er meget sjældent, at hun har brug for mig til sådan nogle ting som at gå i banken og få lavet en konto, få et kort og alle sådan nogle ting. ***Det klarer hun selv nu, fordi nu kan hun sproget.***
-Frivillig

Omvendt kan det siges, at det at opsøge og tilegne sig større systemforståelse og sprogkundskaber forudsætter et vist mål af mestrings- og handlekompetencer. Evalueringen indeholder enkelte eksempler på flygtninge og/eller deres familier, der i højere grad end andre er udfordret af komplekse problemstillinger f.eks. relateret til flugten fra hjemlandet eller vanskelige familieforhold. Sådanne problemstillinger kan forventeligt påvirke deltagernes overskud til at tilegne sig et nyt sprog og andre nye kundskaber, som kan hæmme målet om hverdagsmestring og handlekompetence. Der er dog tale om relativt nye relationer, og evalueringen indeholder ikke data, der kan belyse, hvilken eventuelle effekt frivilligrelationen har for disse flygtninge specifikt i forhold til denne målsætning.

3.8 OPSUMMERING

På tværs af relationerne ses hyppigst, at flygtningene opnår bedre danskkundskaber, bedre systemforståelse, styrket kultur- og samfundsforståelse, bedre tilknytning til arbejdsmarkedet samt øget trivsel og tryghed. Styrket netværk ses i et mere begrænset omfang. I relation til øget deltagelse i foreningslivet ses, at dette fortrinsvist gælder børnene, som støttes til at deltage i fritidsaktiviteter.

Mens målsætningerne i relation til udbytte er fastsat som individuelle målsætninger, er det vigtigt at understrege, at der er betydelige overlap, og at udvikling i det ene område sjældent foregår uden at influere et andet. Dette ses særligt i relation til målet om bedre hverdagsmestring og handlekompetencer,

som i høj grad er knyttet til systemforståelse og danskkundskaber.

Overordnet peges der på, at sproget for flertallet er nøglen, der muliggør udvikling på de andre områder. Og mens øget trivsel og tryghed er en målsætning, bør det i evaluators vurdering tillige anskues som en vigtig forudsætning for udvikling på en række af de andre områder.

CASE 1

AHMAD, BODIL OG OLE i ODENSE

De er som en familie her. De er som en far og en mor og bedsteforældre til mine børn.

Sådan beskriver 41-årige Ahmad sine venner Ole og Bodil, som han blev matchet med gennem Venner Viser Vej, efter han flygtede fra Syrien og kom til Danmark for 7 år siden. Da Ahmad kom til Danmark, befandt han sig alene i et nyt land uden at kunne sproget, uden noget arbejde og med resten af familien tilbage i Syrien. Som han selv beskriver det, startede han på 0. Men Ahmad ønskede ikke at blive på 0, han ville etablere et liv i Danmark. Han blev derfor matchet med Ole og Bodil. Et ægtepar, der, før de gik på pension, arbejdede som skolelærere og nu ønskede at hjælpe nyankomne.

Og hjælp var lige præcis, hvad Ole og Bodil tilbød Ahmad. Gennem tiden har de hjulpet Ahmad med en række praktiske opgaver som at navigere i det danske system, kontakt til banken, udlændingestyrelsen og lægebesøg. Men de har også hjulpet Ahmad med de mere komplekse udfordringer, der opstår, når man befinder sig i et nyt land. De har hjulpet ham med at lære dansk, at forstå hvordan feriepenge og overarbejde fungerer på det danske arbejdsmarked og om forskellen på farlige kviklån og fornuftige banklån.

"*Jeg har aldrig spurgt Ole om noget, hvor han sagde nej. Han siger altid ja,*" fortæller Ahmad og til gengæld står han også selv klar til at hjælpe Ole. "*Jeg har sagt mange gange, at hvis han skal bruge hjælp, så skal han bare ringe til mig.*"

Efter et par år kom Ahmads kone Zainab til Danmark, og de bor nu sammen med deres tre børn i Odense, hvor hele familien jævnligt ses med Ole og Bodil, der også har hjulpet Ahmads børn med deres lektier og skolegang. Og relationen, der i begyndelsen var præget af hjælp til at navigere i Danmark, har siden-hen udviklet sig til et venskab, som Ole beskriver som ligeværdigt.

"*Det er blevet mere og mere sådan et venneforhold, og jeg betragter ham som en god ven. Her under corona skrev jeg til ham, hvor jeg brugte ordet 'ven', og jeg kan huske, at han svarede noget i retning af:* "Jeg er også din ven"."

Ahmad arbejder som kølemontør, og hans kone Zainab går på IGU og arbejder som pædagogmedhjælper. Med 3 børn har familien travlt, og de ses ikke helt så meget med Ole og Bodil som tidligere. Men spørger man Ahmad, hvad der er det bedste ved, at han har fået Ole og Bodil som venner er, så er svaret simpelt: Familie.

"*De er søde mennesker. De er min familie her i Danmark. Jeg kan ikke sige mere, for når jeg har sagt, at de er min familie, så siger det alt,*" fortæller han.

4 HVAD VIRKER OG HVORDAN?

'Den gode matchrelation' skaber resultater

I virkningsevalueringstilgangen bruges begreberne *virksom mekanisme* og *moderatorer* til at beskrive de faktorer eller forhold, der har betydning for, om en indsats fører til de forventede resultater[6]. Virksom mekanisme betegner den grundlæggende mekanisme, der gør, at en indsats fører til de forventede virkninger, mens moderatorer er de forhold eller faktorer, der skaber mere eller mindre gode betingelser for, at mekanismen kan indtræde; dvs. forhold eller faktorer, der indvirker på sandsynligheden for succes. Med andre ord *skal* en virksom mekanisme være til stede i en succesfuld indsats, mens moderatorerne *kan* være til stede i varierende grader og intensitet.

I evalueringen af Venner Viser Vej peges der på *den gode matchrelation* som den virksomme mekanisme, der skaber resultater i indsatsen. Dette fordi det er selve relationen – mere specifikt den vellykkede og *gode* relation – der skaber de ønskede resultater. Når kvaliteten af relationen – det *gode* - er afgørende, hænger det blandt andet sammen med, at indsatsen tilbyder *venne*relationer – om end en lidt særlig slags - hvilket fordrer en positiv og velvillig relation. Det hænger ydermere sammen med, at de forventede resultater – f.eks. styrkede danskkundskaber - ikke er nogen, der kan opnås på kort tid, og både frivillig og flygtning må ville relationen over nogen tid, før der kan forventes en udvikling i relation til de opstillede målsætninger.

Når der tales om den gode matchrelation som virksom mekanisme, må det understreges, at kvaliteten i menneskelige relationer ikke lader sig sætte på formel. Hvad der er godt for nogle kan være mindre godt for andre. Følgelig kan den gode matchrelation være og se ud på mange forskellige måder afhængigt af den enkelte flygtning og frivilliges ønsker og forventninger.

Herudover er den gode matchrelation påvirket af en lang række udefrakommende såvel som interne faktorer eller forhold; det kan f.eks. være tidsmæssige ressourcer, geografisk afstand, familieforhold, motivation, tillid mv. Det gode match bør altså forstås som en individuel og specifik mekanisme, der opstår i det komplekse samspil mellem en mængde forskellige forhold og faktorer.

I Venner Viser Vej er det de frivillige ledere, der matcher flygtninge og frivillige. Der matches ofte på baggrund af forskellige variabler, som flygtninge og frivillige har oplyst om sig selv; køn, alder, interesser, ønsker til relationen mv. Denne praksis kan dog også have mere intuitiv karakter, hvis den frivillige leder har et mere personligt kendskab til den frivillige og/eller flygtningen. Evalueringen viser samtidigt, at matches kan være velfungerende, selv om flygtning og frivillig 'på papiret' er meget forskellige, ligesom der er eksempler på, at matches ikke er lykkedes trods betydelige fællestræk.

Gennem analysen af datamaterialet peges der særligt på 5 moderatorer, der skaber gode betingelser for, at indsatsen kan indfri målsætningerne, når der er overensstemmelse mellem flygtningens og den frivilliges forventninger og behov. Disse er: Motivation, ligeværdighed, tillid, tålmodighed og kemi.

[6] Dahler-Larsen & Krogstrup (2003): Nye veje i evaluering

4.1 MOTIVATION

Den nok mest centrale moderator, som data peger på, er motivation. Motivationen knytter sig til en række forskellige forhold, men i denne sammenhæng særligt til *agens* (altså det at være aktivt handlende og influerende på og i eget liv), lysten til at *forandre* eller se forandring og ligeledes lysten til at indgå i matchrelationen.

> *Det betyder meget. Det betyder,* ***at hun vil nogle ting, og hvis jeg støtter hende, så kan hun få det bedre*** *og komme videre og få det godt. Det er dejligt, at hun har noget drive. Det gør det nemmere at være mig i relationen.*
> *- Frivillig*

Ovenstående citat illustrerer en generel tendens, hvor den frivillige responderer positivt på matchvennens motivation, hvilket styrker hendes egen motivation og engagement i venskabet.

Det er værd her at nævne, at moderatorerne i praksis ikke kan isoleres fra hinanden, idet der ofte ses overlap og gensidig indflydelse på hinanden. I relationer med mindre motivation hos flygtningen ses eksempelvis, at den frivillige ofte kompenserer ved at tage det stærkere initiativ; sådanne relationer kan fortsat være virksomme, men oplevelsen af *ligeværdighed* – en anden af de definerede moderatorer for den gode matchrelation – er mindre.

Flygtningenes motivation kommer i første omgang til udtryk ved, at de ofte selv har bedt om en frivillig ven. Heri ligger, at de ofte selv har taget initiativ til at skabe forandring og forbedring af deres situation.

Derudover ses den også, når flygtningene systematisk planlægger, hvad de gerne vil have hjælp til, når de ses med deres frivillige ven. Flere frivillige beskriver eksempelvis, hvordan deres ven forbereder lister med praktiske opgaver eller lektier, som de gerne vil have hjælp til.

I denne forbindelse er forventningsafstemningen vigtig for, at motivationen skal blive oplevet som positiv. Evalueringen indeholder således eksempler på relationer, hvor flygtninge ønsker mere tid, hjælp eller en anden type af støtte, end den frivillige ønsker at give. Det er evaluators indtryk, at frivillig og flygtning ofte får talt sig til rette i relation til forventningsafstemningen. Det skal dog bemærkes, at evalueringens informanter alle var i igangværende relationer. Mens flere informanter i interviews fortæller, at de tidligere har været matchet med andre, hvor relationen ikke har været vellykket, har dette perspektiv ikke været evalueringens fokus.

Flygtningenes motivation kommer også frem i evalueringens deep-cut mappings. Her blev flygtningene bedt om at forholde sig til en række områder, som har betydning for deres nye liv i Danmark - f.eks. danskkundskaber, job og uddannelse - og beskrive hvad der har haft størst betydning for, at de har oplevet udvikling på de områder.

En interessant og tydelig tendens er, at flere placerer *sig selv* som den vigtigste grund til, at det går dem godt i de forskellige kategorier. De understreger deres egen *åbenhed*, *gåpåmod* og *lyst* til at lære dansk, få et arbejde og blive en del af det danske samfund som forudsættende for, at de kan lykkes. Hermed menes ikke, at de frivillige venners hjælp og støtte er irrelevant, men tværtimod eksemplificerer det, hvordan de frivilliges rolle har karakter af 'hjælp til selvhjælp'.

Ahmad, hvis venskabsrelation er beskrevet på s. 23, lægger vægt på sin egen indsats og personlighed, når han forklarer, hvad der haft betydning for hans udvikling i Danmark. Han påstår dog ikke at have klaret sig helt uden hjælp, og da han beskriver sin

relation med de frivillige venner Ole og Bodil, opsummerer han: *"De viser mig vejen, og så går jeg"*.

4.2 LIGEVÆRDIGHED

Anden moderator, som identificeres i evalueringen, er 'ligeværdighed'. Matchrelationerne er grundlæggende asymmetriske, da der i udgangspunktet er en ulige adgang til viden og ressourcer om det danske samfund. Det er dog gennemgående, at matchparrene oplever relationerne som *menneskeligt* ligeværdige.

I denne ligeværdighed er en gensidig forståelse af, at det er livsomstændigheder, der har bragt begge personer i den position, de er i. Flygtningene fremhæver ofte, at de respekterer og føler sig respekteret af deres frivillige ven. De fleste frivillige fremhæver ligeledes en lyst til at bidrage positivt og modvirke, hvad de oplever som generelt manglende respekt og medmenneskelig ordentlighed over for flygtninge i Danmark – særligt med udgangspunkt i nyheds- og mediebilledet.

"

***Det er jo dét, at man kan være noget for et andet menneske, og når man så samtidig opdager, at man får lige så meget retur på venskab**. Så jeg vil sige, at jeg kan slet ikke lade være, fordi jeg får lige så meget ud af det.*

- Frivillig

De frivillige venner beskriver ofte, hvordan de selv får lige så meget ud af relationen som flygtningen, og den oplevede gensidighed spiller en vigtig rolle i den gode matchrelation.

Gensidigheden kommer ofte til udtryk i en form for kulturudveksling, hvor både flygtning og frivillig både lærer fra sig om egen og lærer om den andens kultur. Dette sker ofte gennem madlavning, fortællinger om traditioner (f.eks. højtider), billeder af familien mv. Begge parter oplever i disse sammenhænge at kunne give og modtage, og gensidigheden og ligeværdigheden er dermed stor.

Evalueringens data indeholder enkelte eksempler på flygtninge, der oplever, at deres frivillige ven ikke er særligt interesseret i deres kultur, og ligesådan frivillige, der oplever, at flygtningen ikke spørger til deres liv og velbefindende. Disse er dog ikke gennemgående tendenser og nævnes blot her for at understrege den store variation i relationerne.

Endelig giver de frivillige udtryk for, at deres oplevelse af relationen som meningsfuld blev forstærket af anerkendelse fra flygtningen.

"

*Den store respekt og taknemmelighed, som han viste helt fra starten, har været enormt givende. Når man giver noget, **altså man kan godt lide bare at give, men det er også rart at kunne se, at det, man giver, bliver taget imod.***

- Frivillig

4.3 TILLID

Den tredje moderator er tillid. Flygtningene i VVV sammenligner ofte de frivillige venskaber med familierelationer, og formuleringer som *"de er min familie"*, "*han er min bror*" eller "*de er som bedsteforældre for mine børn*" forekommer hyppigt i interviewene.

Interviewene indikerer, at familiemetaforer og -sammenligninger i denne sammenhæng anvendes til at beskrive en tæt relation, som beror på en betydelig grad af tillid; flygtningene giver udtryk for, at de oplever at kunne stole på og regne med de frivillige på samme måde, som man kan regne med et familiemedlem.

***Når jeg ringer til hende, så tager hun telefonen**. Jeg ved godt, at hun gør det. Jeg kan snakke med hende om alt.*

- Flygtning

Ovenstående citat beskriver to centrale aspekter af tillid i matchrelationerne. Evalueringen viser, at flygtningene, som ofte er kommet alene til Danmark, tillægger det stor betydning, at de oplever, at deres frivillige ven står til rådighed og ønsker at hjælpe dem næsten uden forbehold. Derudover illustrerer citatet vigtigheden i, at der opbygges tillid mellem flygtning og frivillig i forhold til at kunne tale frit og ærligt sammen.

Det er beskrevet ovenfor, hvordan flygtningene i deep-cut mappingen placerer sig selv som primær grund til, at de oplever og har oplevet en positiv udvikling på en række områder. Det er bemærkelsesværdigt, at når der spørges åbent til, hvad der har haft mest betydning for deres udvikling på en række parametre, er det sjældent de frivillige, der peges på som mest afgørende.

Et eksempel er Hend, som er matchet med Rie. Da Rie ikke bliver nævnt i mappingen, og evaluator spørger ind til dette, forklarer Hend, at Rie er 'til stede' i alle de fem temaer, selvom hun ikke er det *vigtigste*. Bereket, som er venner med parret Ole og Conny, placerer sine frivillige venner som betydningsfulde, men ikke i meget høj grad. Han forklarer, at han altid selv forsøger at løse de udfordringer, han møder, og at han kun går til Henrik og Conny, hvis han ikke er i stand til selv at forstå eller løse en situation. De frivillige venner agerer således en form for sikkerhedsnet og vigtig støtte, selvom de ikke rangeres højest i mappingen. Det er evaluators klare opfattelse, at den tillid og tryghed, der ligger heri, har stor værdi for flygtningene, idet de ved, at der er én, de kan regne med, hvis de får behov for hjælp.
Tillid omhandler også at turde at være åben og ærlig og at have tillid til, at modparten kan rumme vores forskelligheder. Mangel på tillid beskrives af en frivillig med et tidligere match, hvor familien ikke spiste den mad, som den frivillige serverede. Den frivillige gættede på, at familien ikke troede, at han efterlevede deres religiøse dogmer for madlavning, men eftersom ingen var trygge nok til at tale om det, blev det aldrig afklaret. Han beskriver denne problematik som symptomatisk for relationen og forklarer, at det er anderledes åbent og tillidsfuldt i den relation, han er i nu.

At have tillid til en person, som man ved er tilgængelig, hvis man har brug for dem, er enormt meningsfuldt og positivt for flygtningene. Forudsætningen for denne tillid er ærlig og konstruktiv kommunikation mellem frivillige og flygtning.

4.4 TÅLMODIGHED

Tålmodighed er særligt vigtigt i begyndelsen af relationen, hvor de involverede parter skal lære hinanden at kende og opbygge tillid. Derudover er tålmodighed vigtigt i forhold til de relativt langsigtede målsætninger for indsatsen.

*Ingen forstår hinanden i starten, så derfor kræver det **tålmodighed** for at skabe en tæt relation og et godt venskab.*

- Flygtning

Citatet ovenfor beskriver de sproglige vanskeligheder, som fordrer tålmodighed hos både flygtning og frivillig. Derudover peger flere på, at selve relationen skal have tid og plads til at udfolde sig; det tager tid at lære hinanden at kende og opbygge en tryg og

god relation. Som en flygtning pointerer, er det vigtigt, at man kan udholde den "akavede stilhed", indtil man har lært hinanden bedre at kende og har fundet ud af, hvordan man bedst kommunikerer med hinanden.

Flere af målsætningerne for indsatsen er desuden relativt langsigtede, eksempelvis forbedrede sprogkundskaber eller tilknytning til det danske arbejdsmarked, hvilket også fordrer en tålmodighed hos både flygtninge og frivillige. Derudover kan de længerevarende relationer indebære perioder med både højere og lavere mødefrekvens – grundet særlige behov eller livsomstændigheder – og også her fremgår tålmodighed som en helt central faktor i evalueringen.

4.5 KEMI

Den mest uhåndgribelige moderator kan kaldes 'kemi'. Når flygtninge såvel som frivillige bedes om at forklare, hvorfor deres relation fungerer eller ikke fungerer, er svaret næsten altid, at det handler om kemi.

Variationer kunne lyde at: "*kunne lide hinanden*", eller at den anden part simpelthen er "*et godt menneske*". Eksempelvis beskriver en frivillig det således:

> *Han har sådan nogle øjne, med det samme man kigger ind i dem, så ved man, at ham her er en god fyr.*
> *- Frivillig*

Data peger på, at det generelt er svært at forklare eller definere, men intuitivt og tydeligt at mærke for de af matchene, der oplever, at de har god kemi. Nogle frivillige forklarer også, hvordan deres tidligere matchrelationer var præget af dårlig kemi, og at dette bidrog til matchets ophør.

> *Det handler om at finde nogen, der passer sammen. Jeg kan godt lide, når det er roligt, én der er tålmodig med mig, én der prøver at forstå mig. Andre vil måske have noget andet, eller at der skal ske noget mere.* ***Selvfølgelig er det forskelligt fra menneske til menneske, men altså jeg kan virkelig godt lide Lise, og vi passer godt sammen.***
> *- Flygtning*

Ovenstående citat beskriver, hvordan forventningerne til relationen spiller sammen med kemien, når et match fungerer godt. Både denne frivillige og indsatsens frivillige ledere, som matcher frivillige og flygtninge, understregede for evaluator, at kemien er vigtigere for matchrelationens succes, end de mere objektive fællesnævnere.

I matchrelationen er kemien mellem frivillig og flygtning en x-factor. Det er svært at sætte en finger på, hvad der afføder den gode kemi, men hvis parterne oplever en gensidig sympati, er det en udpræget styrkende moderator for relationen.

4.6 OPSUMMERING

Evalueringen identificerer 'den gode matchrelation' som virksom mekanisme i indsatsen Venner Viser Vej, idet dette er centralt for, at flygtningene opnår det ønskede udbytte af vennerelationerne. Mekanismen er ikke én dynamik, men kan se ud på mange måder og være velfungerende på mange forskellige måder. Dette afspejler, at der er tale om en individualiseret indsats, hvor hvert matchpar er forskelligt.

Sandsynligheden for indsatsens succes påvirkes af en mængde moderatorer, som i forskellig grad skaber gode vilkår for den gode matchrelation. Evalueringen identificerer fem særligt vigtige moderatorer: Motivation, ligeværdighed, tillid, tålmodighed og kemi.

CASE 2

HEND OG RIE i AARHUS

Jeg mangler et socialt liv, fordi jeg er kommet hertil uden familie.

Hend kom til Danmark fra Syrien i 2015 og har været venner med Rie siden juni 2020. På papiret er de meget forskellige: Hend er 40 år og Rie er 26, Hend har en universitetsgrad i arabisk litteratur fra Syrien og går nu på VUC. Rie er snart færdig på medicinstudiet på Aarhus Universitet. Hend har 3 børn, Rie har ét på vej. De to kvinder står meget forskellige steder i livet, alligevel er de enige om, at de er et rigtig godt match.

Rie forklarer, at de tænker meget ens; de kan begge godt lide at observere mennesker og situationer og læse alt det, der foregår mellem linjerne, og de kan lide at tale om mange af de samme ting.

"Vi har fra start haft en god kemi, og så er det ligesom alle andre relationer, at det udvikler sig over tid og bliver bedre. Man bliver mere tryg, og man får flere fælles oplevelser. Vores relation har ikke på noget tidspunkt været rent praktisk."

Selv om Rie indimellem hjælper Hend, f.eks. hvis computeren driller, har det fra første dag været det sociale, der bærer relationen frem. Dette skyldes måske, at Hend allerede havde været i Danmark i 5 år, da hun lærte Rie at kende, og derfor var de mest basale forudsætninger for at kunne begå sig i det danske samfund allerede på plads.

Hend vil gerne have en uddannelse og et godt job, og hun ved, at vejen dertil går igennem gode danskkundskaber og større forståelse for dansk kultur og samfundsforhold. Og det vil Rie rigtig gerne hjælpe hende med.

Når de mødes, laver de ofte mad sammen hjemme hos Hend eller går på café ude i byen. Hend fortæller, at det er helt anderledes at tale dansk med Rie, end at øve dansk til sprogundervisning, fordi de kan tale om alt fra børneopdragelse over deres hverdag på studiet til dansk og syrisk kultur. Hend er åben og nysgerrig og fortæller grinende, at hun har det med at spørge meget. For på den måde bliver hun klogere og bedre til at finde ud af tingene selv.

"Man må spørge, og hvis nogen hjælper og vejleder, siger jeg tak, og så ved jeg hvordan til næste gang."

Hverken Hend eller hendes mand har familie i Danmark. Det ligger hende derfor meget på sinde at bygge et andet netværk op omkring sine børn, så de kan vokse op med folk i forskellige aldre omkring sig. Hun har for eksempel forklaret børnene, at Rie er samme alder som hendes yngste søster, der stadig er i Syrien. Ud over Rie ønsker hun at få endnu et match med et ældre ægtepar, så børnene kan få en slags reservebedsteforældre.

"Rie er lidt yngre end mig, og når hun snakker og leger med mine børn, er det en mulighed for, at de også kan lære noget fra de unge i det danske samfund."

Om sin rolle siger Rie, at hun egentlig ikke ser sig selv som frivillig, fordi det får det til at lyde som en pligt at ses med Hend, og det er det langt fra. De er veninder.

5 RESULTATER PÅ PROJEKTNIVEAU

For VVVs anden projektperiode er der opstillet en række målsætninger på projektniveau, som knytter sig til indsatsens volumen, rækkevidde samt kvalitet. Målsætningerne i projektperioden er som følger:

- Den næsten landsdækkende tilstedeværelse i landets kommuner fastholdes og udbygges.
- Der etableres kontinuerligt nye matches mellem frivillige og flygtninge.
- Der etableres nye samarbejder med aktører i udsatte boligområder.
- Den fornødne frivilligkapacitet i kommunerne er til stede.
- De frivillige er godt rustede til at varetage opgaven.

Til målsætningerne er der knyttet forskellige kvantitative succeskriterier, som projektets resultater måles op imod. I det følgende belyses i hvilken grad, det er lykkedes projektet at indfri succeskriterierne og opnå målsætningerne i de enkelte projektdele.

5.1 NATIONAL UDBREDELSE

Som beskrevet indledningsvist er der med VVV opbygget en national frivilligindsats, som bevirker, at personer med flygtningebaggrund kan tilbydes en frivillig ven eller venskabsfamilie, næsten uanset hvor i landet, de bor. I modsætning til da de mange syriske flygtninge kom til Danmark i 2015-16, er der i 2022 en skalerbar infrastruktur på plads med adgang til frivilligressourcer og kommunale samarbejdspartnere, der gør det muligt for VVV på kort tid at kunne tilbyde frivillige venner til mange.

Ved projektperiodens begyndelse var VVV til stede i 83 kommuner, og målsætningen for projektperioden har været, at den næsten landsdækkende tilstedeværelse i landets kommuner fastholdes og udbygges. Succeskriteriet har været at opnå tilstedeværelse i minimum 90 kommuner. Med 'til stede' menes her, at der i kommunen er frivillige fra Røde Kors og/eller DRC Dansk Flygtningehjælp, der er organiserede om at tilbyde frivilligt venskab til flygtninge og familiesammenførte, samt at der er flygtninge og familiesammenførte, der efterlyser venskabet.

VVVs seneste monitoreringsrapport fra november 2022 viser, at VVV er til stede i 84 ud af landets 98 kommuner. Herforuden er der planlagt opstart af VVV i yderligere 6 kommuner. Succeskriteriet om tilstedeværelse i 90 kommuner er således endnu ikke helt indfriet. Det er dog evaluators vurdering, at følgende perspektiver er værd at fremhæve.

For det første dækker VVV aktuelt 86% af landets kommuner. Regnes de kommende 6 kommuner med, er dækningen på hele 92%. At projektet formår at være så tilnærmelsesvist landsdækkende skyldes ifølge informanter i VVV i høj grad partnerskabet mellem de to store frivilligorganisationer, som bevirker, at de tilsammen formår at dække næsten samtlige af landets kommuner med frivilliggrupper og -ressourcer.

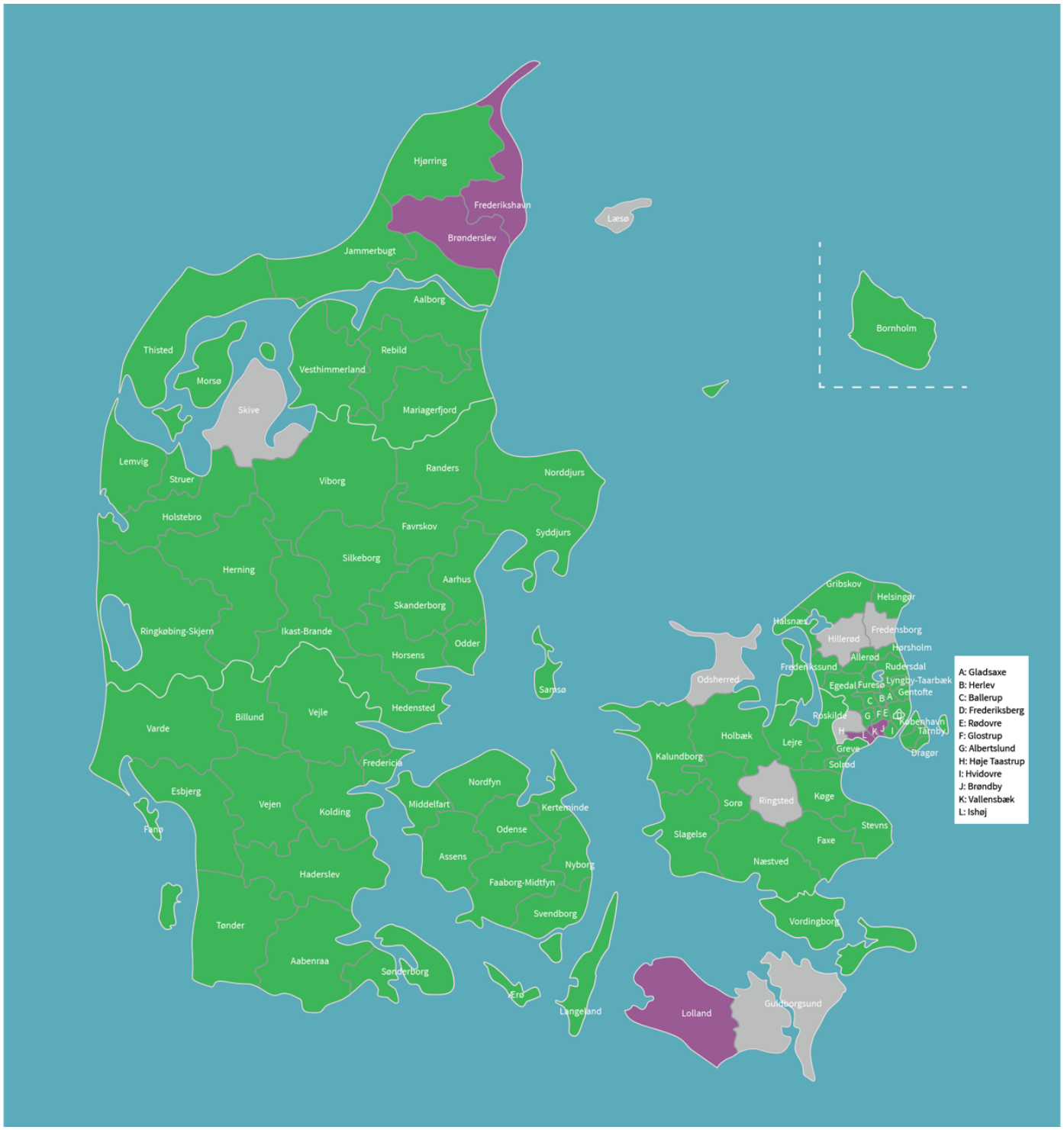
For det andet er det ikke i alle kommuner, at VVVs konsulenter skønner, at der er et behov for tilbuddet. Det fremgår således af monitoreringsrapporten, at der er enkelte kommuner, hvor behovet eksempelvis vurderes at være dækket af kommunen selv, eller hvor der er så få boligplacerede flygtninge, at oprettelse af aktiviteten ikke vurderes at være

meningsfuld[7]. Forholdet mellem projektets resultater og det kvantitative succeskriterium bør derfor ses i lyset af det faktiske behov i de enkelte kommuner.

For det tredje er det evaluators vurdering, at VVVs ambitiøse succeskriterium kan være formålstjenstligt, også selv om det ikke formelt indfris. Dette fordi det fordrer, at VVV fastholder den kontinuerlige dialog med alle landets kommunerne – også de kommuner, hvor der ikke aktuelt vurderes at være et behov.

At det kan være en fordel at fastholde dialogen med kommunerne bekræftes af den nuværende situation, hvor de mange ukrainske flygtninge med al tydelighed viser, at det potentielle behov for frivillige venner til flygtninge ikke er statisk men dynamisk.

[7] Vurderingen af muligheden for at opstarte VVV i nye kommuner foretages af RK/DRC-konsulenterne på baggrund af statusopdateringer, som de får fra lokale frivillige ledere.



Figur 2. Kortet viser Venner Viser Vejs tilstedeværelse i landets kommuner pr. oktober 2022. Grøn angiver, at VVV er til stede. Lilla angiver, at der planlægges opstart af VVV aktiviteter i kommunen. Grå angiver, at VVV ikke er til stede. Kilde: Venner Viser Vej. Monitoreringsrapport november 2022

5.1.1 Særligt om samarbejdet med kommunerne

Siden projektets opstart har Venner Viser Vej haft et tæt samarbejde med landets kommuner om henvisning af flygtninge og familiesammenførte til tilbuddet. Samarbejdet med kommunerne har sikret en stabil adgang til målgruppen, da flertallet af både de nyankomne flygtninge og familiesammenførte og de, der har været i landet i længere tid, på et givent tidspunkt vil have kontakt til kommunernes jobcentre, det være sig som led i integrationsindsatsen eller beskæftigelsesindsatsen.

Med henblik på at belyse kvaliteten af VVVs samarbejde med kommunerne samt at pege på eventuelle forbedringspotentialer heri er der i evalueringen gennemført en surveyundersøgelse og en række interviews med repræsentanter for kommunerne. Resultaterne af de kommunerettede dataindsamlingsaktiviteter viser følgende:

Kommunerne er overordnet set særdeles tilfredse med samarbejdet med Røde Kors og/eller DRC Dansk Flygtningehjælp. Resultaterne af evalueringens survey viser, at et stort flertal af de adspurgte kommuner vurderer samarbejdet med organisationerne som værende '*godt*' eller '*særdeles godt*[8]'. De kvalitative data bekræfter, at der de fleste steder er tale om vellykkede samarbejdsrelationer frivillige og kommunale repræsentanter imellem. Informanterne peger bl.a. på gensidig respekt for hinandens roller, synlighed og imødekommenhed som styrker ved samarbejdet.

Fra kommunal side opleves få udfordringer i samarbejdet med Røde Kors og DRC Dansk Flygtningehjælp. Enkeltstående oplevelser, f.eks. med frivillige, der opleves at 'advokere' på flygtningenes vegne ved møder i kommunen, trækker ikke væsentligt fra det overordnede positive billede. Af forbedringspotentialer peges der hyppigst på, at der opleves at være et behov for flere frivillige, ligesom der nogle steder er et ønske om styrket kommunikation samt mere systematiske og regelmæssige samarbejdsnedslag f.eks. i form af faste møder.

Frivilligindsatsen giver kommunernes integrationsindsats merværdi. I interviews peger de kommunale repræsentanter på, at VVV-indsatsen understøtter kommunens integrationsindsats på en række forskellige punkter bl.a. ved at støtte de nye borgere i at forstå danske kulturelle koder og normer, at forstå samfundets forventninger til dem, at styrke deres danskkundskaber, at støtte op om vejen til beskæftigelse mv. Alt sammen forhold, som er afgørende for at opnå aktiv samfundsdeltagelse og stabil tilknytning til arbejdsmarkedet.

> *Jeg håber og tror på, vi får nogle borgere ud af det, der får et mere nuanceret billede af, hvad det vil sige at være borger i Danmark (…)* ***Vi har familier, som er kommet meget længere, fordi de har haft en rigtig god frivillig, som har understøttet dem****, som har hjulpet med at søge job, som igen og igen og igen - utrættelig - har mødt familierne med: "Jamen, når kommunen siger sådan, så er det rigtigt, og I vil forbedre jeres økonomi, hvis I kommer i arbejde begge to". Så nogle gange tror jeg, at tingene glider lidt nemmere ned. Og på den lange bane tror jeg, at* ***det gør en forskel, at der er andre mennesker end de professionelle, der siger noget og agerer efter det****.*
> *- Kommunal repræsentant*

Der peges endvidere på, at de frivillige venner i VVV kan støtte anderledes og på flere områder, da de ikke

[8] De kommunale samarbejdspartneres vurdering af samarbejdet er i surveyen baseret på besvarelser fra respondenter, der har samarbejdet med den ene, den anden eller begge organisationer. 27 respondenter angiver at have samarbejdet med RK, hvoraf 19 (svarende til 70%) vurderer samarbejdet som 'Særdeles godt' eller 'Godt'. 24 respondenter angiver at have samarbejdet med DRC, og af disse vurderer 17 (71%) samarbejdet som 'Særdeles godt' eller 'Godt'.

som de kommunale medarbejdere er bundet af lovmæssige rammer, kommunale budgetter og begrænset tid:

> *Vi har jo en lovgivning, men* ***der er rigtig mange andre ting, hvor vi som kommune godt kan se, at det kunne være godt at have nogle, der kunne hjælpe med det,*** *men hvor vi ikke har nogen lovmæssig ramme, der kan bevillige det. Det er tit dér, de frivillige de kommer ind. De tager hul på nogle ting og får taget de der snakke.*
> *- Kommunal repræsentant*

Enkelte informanter vurderer tillige, at kommunerne har økonomisk udbytte af de frivilliges bidrag, forstået på den måde, at kommunen i visse tilfælde kan spare tid og dermed medarbejderressourcer, når frivillige hjælper nyankomne med at forstå samfundets – og kommunens – forventninger til dem samt deres rettigheder og pligter. Det gælder i særlig grad familier med udsathedsproblematikker:

> ***Det er jo forebyggende, i stedet for at lige pludselig så har vi en underretning****. Og det koster – timer, ressourcer, arbejde.*
> *- Kommunal repræsentant*

Det gode samarbejde er kendetegnet ved stabile og tydelige strukturer og en vis samarbejdsintensitet. I nogle kommuner har VVV indgået en formel samarbejdsaftale, som skitserer ansvars- og rollefordeling kommune og frivillige imellem, angiver eventuelt arbejdsgange og mødefrekvens mv. Aftalerne skal blandt andet bidrage til at sikre, at samarbejdet bliver stabilt, varigt og tilfredsstillende for både kommune og de frivillige.

Det er ikke i alle kommuner, som VVV samarbejder med, at der er en sådan aftale, og evalueringen finder ikke, at aftalen er garant eller forudsætning for det gode samarbejde. Evalueringen indeholder således eksempler på velfungerende samarbejder, hvor der ikke er nogen formel samarbejdsaftale, ligesom der er eksempler på kommuner, hvor informanterne ikke ved, om der er en samarbejdsaftale og i fald der er, ikke forholder sig aktivt til den.

Samtidigt peger evalueringens data på, at det gode samarbejde kommune og VVV imellem ofte er kendetegnet ved netop de forhold, som aftalerne typisk lægger op til. Det gælder en tydelig ansvars- og rollefordeling, faste procedurer, en fast mødekadence og en relativ grad af samarbejdsintensitet; alle sammen faktorer, der er fordrende for det gode samarbejde, idet de bidrager til at stadfæste gode rutiner og minimere eventuelle usikkerheder i samarbejdet.

Det varierer, hvordan og hvor meget den enkelte kommune prioriterer samarbejdet med civilsamfundsorganisationerne. Følgelig er der også forskel på, hvad der fra kommunal side opfattes som en passende samarbejdsintensitet. Det står dog klart, at en vis møde- og aktivitetsfrekvens overordnet set bidrager til at fastholde civilsamfundssamarbejdet på den kommunale dagsorden og sikrer, at samarbejdet ikke 'glider ud'.

Det gode samarbejde er ofte båret af stærke – og i nogle tilfælde langvarige – samarbejdsrelationer mellem enkeltpersoner. Mens der er betydelige styrker i disse stærke samarbejdsrelationer – indgående kendskab til hinanden, velafprøvede arbejdsgange, stærkt engagement hos ildsjælene mv. – er styrken i samarbejdet også sårbart over for udskiftning af enkeltpersonerne.

Evalueringens data viser således, at en af de største udfordringer i projektperioden har været reorgani-

sering i kommunerne som følge af nedgangen i antallet af flygtninge. Dette har ofte betydet, at tidligere gode samarbejdspartnere er blevet flyttet, udskiftet eller afskediget, og det har været vanskeligt og tidskrævende at etablere nye og stabile samarbejdsrelationer i kommunerne.

Evalueringen indeholder ligeledes enkelte eksempler på, at sårbarheden også gælder den modsatte vej, når ansvarsområder, viden og erfaringer koncentreres hos få frivillige ledere og derfor er sårbart overfor, at de stopper. I relation hertil spiller konsulenterne en vigtig rolle, idet de om nødvendigt midlertidigt kan overtage den lokale ledelse, indtil der er fundet en ny frivillig leder. På denne måde sikres den fortsatte drift af de lokale aktiviteter samtidigt med, at det sender et stærkt signal til samarbejdskommunerne om, at der bag de lokale frivillige er en stærk organisering, der formår at sikre stabilitet og kontinuitet i tilbuddet.

En af måderne, hvorpå VVV imødegår sårbarheden i de kommunale samarbejdsrelationer, er ved at fordele viden, erfaringer og ansvarsområder over flere aktører og ledelseslag i kommunerne. Fordelingen kan være på tværs af forskellige fagpersoner, men også med stor fordel på tværs af ledelsesniveauer.

"Vi har nogle samarbejdsmøder, hvor der sidder måske en socialrådgiver, der kan sidde en jobkonsulent, du har måske lederen med for afdelingen, og du har vores kontaktperson. ***Så ved du, at hvis der er en af dem, der ryger, eller at man laver en omstrukturering, jamen så er der flere, der kender os.*** *Det fungerer rigtig, rigtig godt og gør det ikke så sårbart.*
- Konsulent i VVV

Lokalt kan der fortsat være tvivl om, hvad Venner Viser Vej er. Det kan det være forskelligt, hvordan de enkelte frivilligafdelinger har organiseret sig, og hvordan de samarbejder med andre lokale aktører, herunder også kommunen mv. Lokale frivilliggrupper kan have forskellige navne – eksempelvis *Multikulturelt Netværk* (i Kalundborg) – ligesom de frivillige venner går under mange forskellige betegnelser, eksempelvis kontaktpersoner, netværkspersoner eller -familier, frivilligvenner, støttevenner mv.

De lokale variationer vidner på den ene side om et stærkt lokalt ejerskab og identitet. På den anden side indikerer evalueringens data, at den manglende stringens, hvad angår terminologien, i nogle tilfælde har betydning for, hvem der henvises til tilbuddet. Mere konkret ses eksempler på kommunale samarbejdspartnere, som f.eks. ikke henviser enkeltpersoner til *netværksfamilier*, og omvendt at hele familier ikke tænkes omfattet af et tilbud om *kontaktpersoner*.

Evalueringen viser samtidigt, at det ikke er i alle kommuner, hvor de kommunale samarbejdspartnerne er opmærksomme på, at tilbuddet også omfatter personer med flygtningebaggrund, der har været i landet i længere tid. Der vurderes således at være et fortsat behov for at styrke kommunikationen med de lokale samarbejdspartnere herunder særligt i kommunerne.

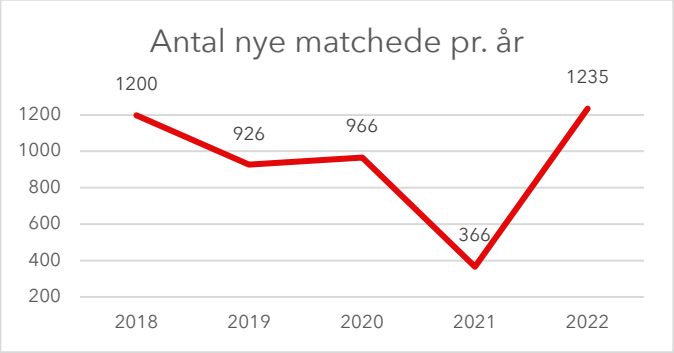
Det kan i forlængelse heraf overvejes, om det kan være formålstjenstligt at styrke konsulenternes rolle i relation hertil, således at der arbejdes henimod en stærkere branding af VVV samt en mere ensartet kommunikation om projektet og målgrupperne for indsatsen på tværs af frivilliggrupper og kommuner.

5.2 UDVIKLING I ANTALLET AF MATCHEDE

Etablering af matches mellem frivillige og flygtninge er Venner Viser Vejs kerneaktivitet og følgelig en central målsætning for projektet. I løbet af projektets levetid (dvs. siden 2016) har over 10.000 personer med flygtningebaggrund været i et match i kortere eller længere tid[9].

Succeskriteriet for indeværende projektperiode er, at mindst 7.000 flygtninge og familiesammenførte har en frivillig ven eller venskabsfamilie ved projektets afslutning. Baggrunden for det kvantitative succeskriterium er evalueringen af VVVs første projektperiode, som fandt, at der ved udgangen af 2018 var 7.173 personer med flygtningebaggrund, der havde en frivillig ven eller venskabsfamilie gennem projektet[10].

Ifølge VVVs data er 1.235 personer med flygtningebaggrund blevet matchet med frivillige i 2022, hvilket er over en tredobling i forhold til det foregående år, hvor 366 personer blev matchet med frivillige.



Figur 3. Antal nye matchede pr. år på tværs af DRC og Røde Kors[11]
Kilde: Organisationernes årlige survey til frivillige ledere, 2022.

Samtidigt viser VVVs data, at der i alt er 4.777 personer med flygtningebaggrund, der har fået støtte fra VVV-frivillige i 2022, hvilket er et mindre fald på 83 personer i forhold til det foregående år, hvor tallet var 4.860.

Projektet har således ikke nået succeskriteriet om, at mindst 7.000 flygtninge og familiesammenførte har en frivillig ven eller venskabsfamilie ved projektafslutning. Diskrepansen mellem på den ene side en markant stigning i antallet af matchede og på den anden et fald – om end mindre – i det samlede antal matchede kalder på en opmærksomhed på følgende:

For det første er succeskriteriet, som sigter mod at fastholde det høje deltagerantal fra 2018, i evaluators vurdering særdeles ambitiøst, al den stund at kriteriet blev fastsat på baggrund af modtagelsen af det, der på det tidspunkt var et historisk højt antal nye flygtninge og familiesammenførte, særligt fra Syrien.

Siden er antallet af nyankomne flygtninge og familiesammenførte faldet markant år for år indtil 2022, hvor vi igen har set antallet af flygtninge i Danmark – og antallet af nye matchede i VVV – stige markant.

For det andet er antallet af matchede ikke stabilt, og mens nye matches etableres, stopper andre. Den ovenfor nævnte diskrepans indikerer, at over 1.000 personer er holdt op med at være 'i match' i løbet af 2022. Det bør i denne forbindelse understreges, at ophør af relationen ikke nødvendigvis er en indikator for manglende kvalitet i relationerne. Relationerne stopper også som følge af naturlige og legitime årsager, eksempelvis fordi behovet for støtte ikke længere er der, fordi flygtning eller frivillig flytter til en anden by eller lignende.

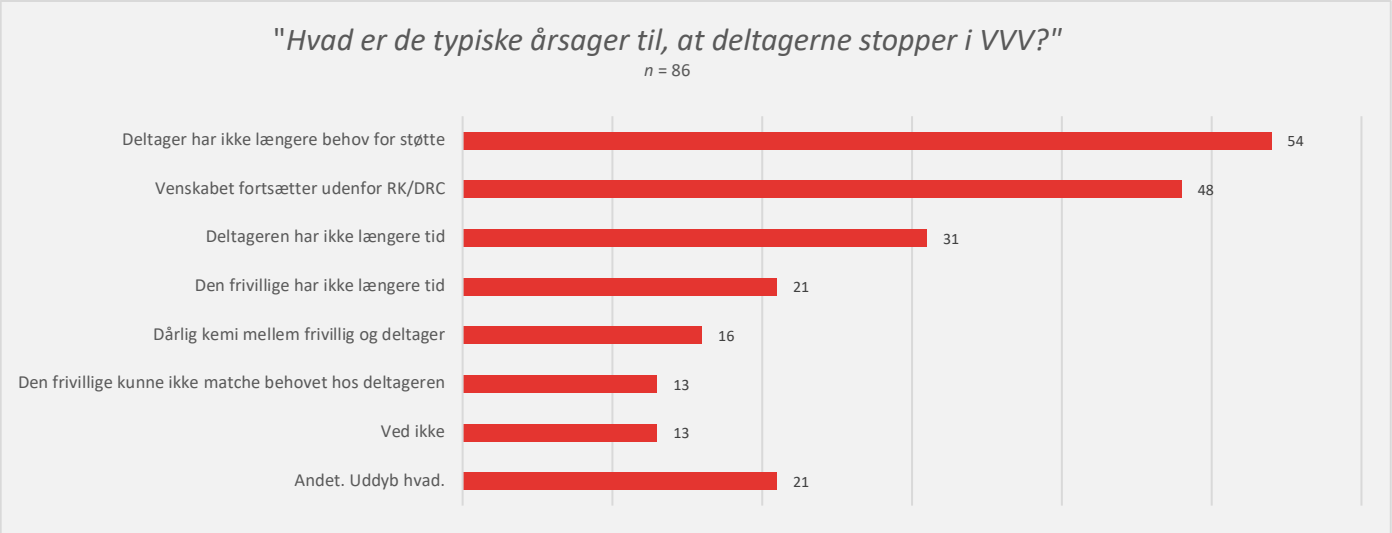
I det årlige spørgeskema er de frivillige ledere blevet spurgt om årsager til ophør af VVV relationer i deres

[9] Tallet, der belyser den samlede volumen i projektet (antallet af personer med flygtningebaggrund, der har været i match i kortere eller længere tid), tager afsæt i antallet af matchede ved afslutning af første projektperiode, jvf. LG Insights evaluering af Venner Viser Vej (2019). Hertil er lagt antallet af nye matchede pr. år frem til udgangen af 2022.

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

[11] Kilde: Venner Viser Vej, 2022. Antal matchede flygtninge opgøres af Venner Viser Vej én gang årligt. Her spørges de lokale frivillige ledere om, hvor mange personer, der ca. har deltaget i/modtaget hjælp fra aktiviteten i året i deres frivilligafdeling.

afdelinger. Som det fremgår af Figur 4 forneden, er *"Deltager har ikke længere har behov for støtte"* og *"Venskaber fortsætter uden for RK/DRC"* de årsager, der hyppigst angives af lederne.



Figur 4. De frivillige lederes svarfordelinger på spørgsmålet om årsager til ophør af relationerne. Kilde: Organisationernes årlige spørgeskema 2021. Der er tale om et *multiple-choice* spørgsmål, hvor tallene summer op til mere end *n*.

For det tredje, når der ses bort fra uforudsigelige og voldsomme stigninger i antallet af nyankomne flygtninge, som f.eks. krigene i Syrien og Ukraine har forårsaget, ligger der implicit i kriteriet om et stabilt højt deltagerantal en antagelse om, at der er et udækket behov for frivillige venner, som kan opveje det faktum, at eksisterende relationer mellem frivillige og flygtninge løbende stopper.

Det har således været forventningen, at udvidelsen af målgruppen til at omfatte flygtninge og familiesammenførte, som har været i landet i længere tid (den 'nye' målgruppe), ville bidrage til, at antallet af flygtninge i projektet ville forblive relativt stabilt.

Arbejdet med at nå den nye målgruppe har imidlertid været vanskeligere og mere tidskrævende end forudset, og mens det ikke kan siges med sikkerhed, giver evalueringens data ikke anledning til at antage, at det fortrinsvist er flygtninge, der har været i landet i længere tid, der tegner sig for stigningen i antallet af nye matchede. Snarere tyder data i retning af, at stigningen i antallet af nye matchede skyldes de mange nytilkomne fra Ukraine.

5.2.1 Særligt om flygtninge fra Ukraine

Der har med evalueringen været et ønske om at rette et særligt fokus på de mange nyankomne flygtninge fra Ukraine med henblik på at kaste lys over, hvordan VVV virker specifikt i relation til denne målgruppe. Der blev derfor øremærket et antal interviews til matchpar med ukrainske flygtninge. Det har dog ikke været muligt at rekruttere ukrainske deltagere til interview i forbindelse med evalueringen.

Da VVV ikke registrerer baggrundsinformationer om den enkelte flygtning i match, kan det ikke siges med sikkerhed, hvor stor en andel af de 1.235 personer, der er matchet med frivillige i 2022, der er ukrainere. I den seneste monitoreringsrapport fremgår 'matching af ukrainere' som et opmærksomhedspunkt, og det bemærkes herunder, at flere frivilligafdelinger nævner, at der *"samarbejdes med bosteder*

lokalt i kommunerne", som formidler tilbuddet til ukrainerne. Ligeledes fremgår det, at "*Flere af stederne takker ukrainerne ja til tilbuddet. Nogle steder foretrækker de at komme i cafeer og andre frivillige sociale tilbud*".

Evalueringens kvalitative data peger på, at der på tidspunktet for dataindsamlingen – forsommeren 2022 – var en relativt begrænsede efterspørgsel på frivillige venner fra de nyankomne ukrainske flygtninge. Det kan skyldes flere faktorer, dog først og fremmest det forhold, at der i den første tid i landet har været fokus på at få de mest presserende ting på plads herunder særligt i relation til bolig og bopælskommune. Herudover giver nogle informanter udtryk for, at de ukrainske flygtninge i højere grad end andre flygtninge oplevede deres ophold i Danmark forbundet med midlertidighed, og derfor ikke som det første har orienteret sig mod tilbud, som lægger op til et længerevarende ophold – f.eks. om frivillige venner.

Af andre faktorer, der kan have betydning for ukrainernes efterspørgsel på VVV-tilbuddet, kan nævnes, at mange er blevet indkvarteret privat, nogle hos herboende ukrainere, hvilket kan antages at mindske det umiddelbare behov for den type af tilbud, som VVV repræsenterer.

Fra VVVs side peges der på, at det har taget noget tid, før ukrainerne er blevet boligplaceret i deres kommune, hvorfor det har været en udfordring at matche med frivillige, hvilket også kan være en forklaring på, hvorfor tilbud som netværks- eller sprogcafeer opleves at være været et mere oplagt valg for nogle ukrainere i den første tid.

Opsummerende kan det siges, at mens ukrainerne antageligvis tegner sig for en betydelig del af de nye matchede, er det endnu for tidligt at sige, hvor stor en betydning denne gruppe vil have for det samlede antal flygtninge i projektet.

5.3 UDVIDELSE AF MÅLGRUPPEN

I Venner Viser Vej II er målgruppen som nævnt udvidet til at omfatte flygtninge og familiesammenførte uden for integrationsprogrammet og som kunne have glæde og gavn af en frivillig ven eller venskabsfamilie. 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.

5.3.1 Fokus på udsatte boligområder

Projektet har formuleret et kvantitativt succeskriterium om at være til stede i 12 udsatte boligområder ved projektperiodens afslutning. Det fremgår af VVVs seneste monitoreringsrapport, at VVV pt. er til stede i 9 udsatte boligområder, mens opstart i yderligere 7 er i den indledende fase. Mens succeskriteriet ikke formelt set er nået, er der tale om en betydelig stigning siden midtvejsevalueringen, hvor der var etableret samarbejder med lokale aktører i blot 3 udsatte boligområder og med 3 yderligere på vej.

Venner Viser Vej er til stede i et udsat boligområde, når der er etableret et samarbejde (ikke nødvendigvis skriftligt) med boligsociale aktører – og evt. andre lokalt forankrede aktører – i boligområdet om en målrettet rekrutteringsindsats rettet mod områdets beboere.*

*Projektdefinition for VVVs tilstedeværelse i et boligområde

Herforuden skal det bemærkes, at etableringen af samarbejder med boligsociale aktører har været betydeligt vanskeligere og mere tids- og ressourcekrævende, end projektledelsen havde forudset. I relation hertil peger evalueringen særligt på en række forhold og faktorer, der har være hæmmende for mulighederne for at etablere samarbejder med de boligsociale aktører samt rekruttere borgere til tilbuddet.

Først og fremmest peges der på Covid-19 pandemien, som i lange perioder lukkede samfundet ned og sendte medarbejdere på hjemmearbejde. Møder med potentielle samarbejdspartnere i det boligsociale område blev aflyst, og spæde samarbejder blev afbrudt. Hjemsendelse betød, at mange boligsociale medarbejdere i nedlukningsperioden ikke havde den vanlige nære kontakt til borgerne i området. Og da samfundet lukkede op igen, viste det sig vanskeligt for VVV at få genetableret samarbejderne.

Dernæst peges der på betydningen af den megen opmærksomhed fra både politikere, myndigheder og civilsamfundet, som landets udsatte boligområder gennem flere år har været genstand for. Opmærksomheden har bragt mange initiativer og tiltag med sig, som oftest har haft til formål at forbedre forholdene i boligområderne, det være sig i relation til de fysiske rammer såvel som i relation til beboernes tryghed og trivsel. De mange gode intentioner har imidlertid også medført en vis projektmæthed blandt medarbejderne i områderne, som betyder, at nye projekter og indsatser kan få vanskeligt ved at vinde indpas.

Vi kunne helt sikkert sagtens have henvist flere til [tilbuddet]*, og når jeg skal kigge på, hvorfor vi ikke gør det, så er det da nok fordi, at dels så har vi vores egne [tilbud].* ***Altså, det er også, du ved, vi har måske 50 forskellige foldere liggende inde på kontoret med tilbud, der findes her i kommunen****. Både fra det kommunale og fra organisationer og fra frivillige steder. Så man glemmer jo også lidt nogle gange, hvor mange gode ting, der faktisk findes. Så det er ikke ond vilje, overhovedet. Det er bare sådan:* "Det har jeg ikke tænkt så meget på."

- Boligsocial medarbejder

Endvidere kan der, ifølge de boligsociale medarbejdere, herske en vis skepsis blandt målgruppen, som vurderes at afholde særligt familier eller enkeltpersoner med udsathedsproblematikker at lukke en fremmed ind i privatsfæren.

Jo længere tid folk har været her, jo sværere har de ved at erkende, hvis de har en udfordring. Så det kan være svært for borgeren at indgå i et tilbud. Mange er bange for de frivillige og har hørt skrækhistorier. ***Det er svært at sælge varen, når tilliden ikke er der, og de ikke forstår, at det kan give berigelse****. Det er ofte de bedst uddannede, der tager imod, hvor dem der har mest brug for det, ofte takker nej.*

- Boligsocial medarbejder

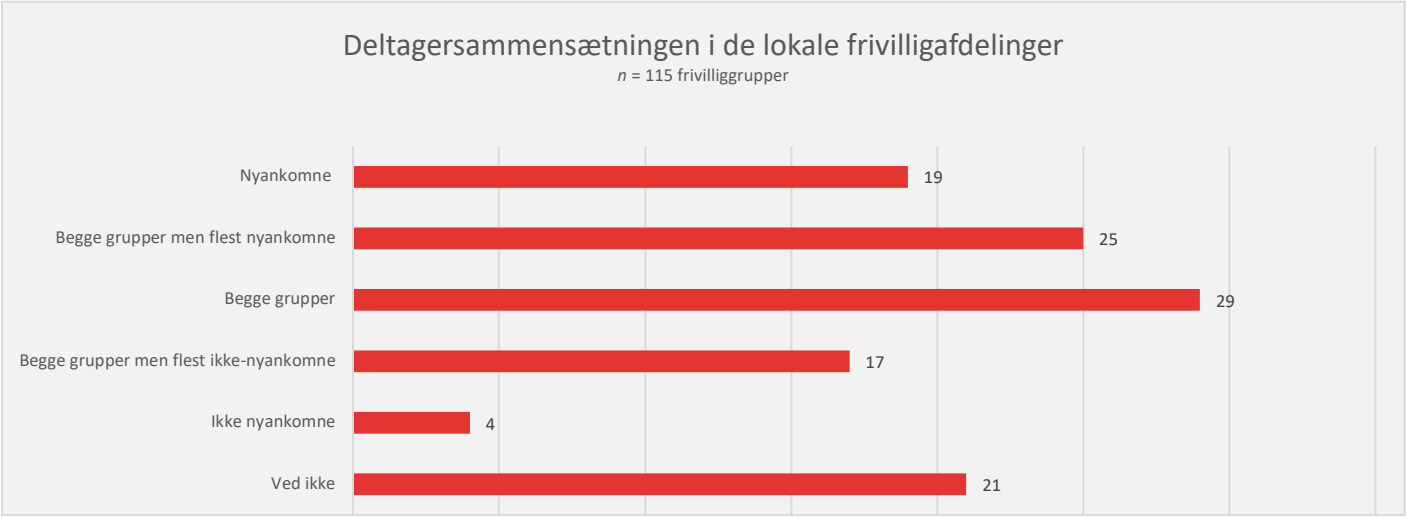
En skærpende omstændighed i denne forbindelse er, at målgruppen ofte har oprindelse i lande, hvor der ikke er tradition for frivillighed og civilsamfundsindsatser. Det kan derfor være vanskeligt at forstå den frivilliges rolle, hvad de kan bidrage med, og hvorfor de vil det.

Og endelig peges der på, at rekrutteringen af den nye målgruppe af personer, der har været længere tid i landet, er mere tids- og ressourcekrævende, fordi denne del af målgruppen ofte har mere komplekse udfordringer, som stiller større krav til det forudgående tillids- og relationsarbejde mellem den henvisende aktør, de frivillige og borgeren.

Evalueringens resultater indikerer således, at VVVs arbejde med at nå den nye målgruppe via strategiske samarbejder i de udsatte boligområder forudsætter en stærkere og mere synlig tilstedeværelse i områderne f.eks. i form af udbygget samarbejde med eksisterende tilbud/indsatser i området, ved at alliere sig med lokale 'ambassadører', der kan agere garant for VVV eller lignende.

I denne forbindelse er det væsentligt at understrege, at det primære formål med at etablere samarbejde med de boligsociale aktører i de udsatte boligområder har været at nå den del af målgruppen, der har været længere tid i landet – og som forventeligt bor i de områder. De udsatte boligområder generelt og de boligsociale aktører mere specifikt er i denne henseende først og fremmest et middel til at nå målgruppen.

Endvidere viser organisationernes egne data, at projektet lykkes med at etablere matches både med nyankomne flygtninge og med flygtninge, som har været længere tid i landet - dvs. både den oprindelige og den nye målgruppe - også uden om de strategiske samarbejder med boligsociale aktører i de udsatte boligområder.



Figur 5. De regionale konsulenters angivelse af deltagersammensætningen i de enkelte grupper. Kilde: Venner Viser Vej, monitoreringsrapport november 2022.

Når det forholder sig sådan, kan det med fordel overvejes, om projektet fremadrettet bør investere yderligere ressourcer i at styrke disse samarbejder, hvilket vurderes at være nødvendigt, såfremt de skal give de ønskede resultater. Det er evaluators vurdering, at VVV med fordel kan lade behovet styre aktiviteternes geografiske placering frem for at lade geografien styre aktiviteternes placering.

5.4 FRIVILLIGKAPACITET & KOMPETENCER

Venner Viser Vej er i høj grad drevet frem af de frivilliges store engagement og virkelyst. Et stabilt og tilstrækkeligt antal frivillige, der gerne vil matches, er en forudsætning for, at tilbuddet kan opretholdes. Ligeledes er det afgørende for kvaliteten af tilbuddet, at de frivillige er godt rustede til opgaven. I det følgende belyses projektets resultater i relation til såvel frivilligkapaciteten i kommunerne som kompetenceudviklingen for de frivillige.

5.4.1 Om udbud og efterspørgsel på frivillige venner og venskabsfamilier

I relation til frivilligkapaciteten i VVV viser evalueringens kvantitative data, at der er et udækket behov for frivillige venner i en del af landets kommuner. Mens 19 % af de adspurgte kommuner i evalueringens survey angiver, at alle flygtninge og familiesammenførte, der ønsker en frivillig ven/familie bliver matchet inden for rimelig tid, svarer 29 %, at *"Der er for få frivillige ift. behovet for netværksrelationer, og vi kan ikke matche alle"*[12].

I første halvdel af projektperioden viste også evalueringens kvalitative data, at frivilligmanglen var en udfordring. Det er evaluators erfaring, at dette har været gældende ikke blot i VVV, men også mere generelt på tværs af frivilligorganisationer. En tilbagevendende forklaring fra flere aktører har været, at Covid-19 synes at have medført en generel afmatning, som har været vanskelig at genoprette. I VVV er oplevelsen mange steder desuden, at en del af de frivillige har været engagerede i mange år, og mange er oppe i årene. Det må derfor også forventes, at de skal give stafetten videre inden for en årrække, uden at der synes at være nok yngre kræfter klar til at overtage.

Situationen i Ukraine og den store opbakning fra civilsamfundet til de mange ukrainske flygtninge har siden og på mange måder skabt et mere komplekst billede af, hvad der foregår lokalt i relation til udbuddet af og efterspørgslen på frivillige venner og venskabsfamilier.

Nogle informanter – i kommunerne såvel som blandt VVVs frivillige ledere - beretter om ventelister og mangel på frivillige venner til den nye gruppe af ukrainske flygtninge. Samtidigt oplever andre, at der ikke mangler frivillige, da efterspørgslen fra ukrainerne enten er udeblevet, har en anden karakter (f.eks. mod mere fællesskabsorienteret aktiviteter) eller er dækket på anden vis (f.eks. af de mange 'almindelige mennesker', der tilbød at hjælpe de nyankomne uden om de etablerede civilsamfundsorganisationer). Det er evaluators indtryk, at der er betydelige lokale forskelle på både behovet for frivillige venner og frivilligkapaciteten.

Det er derfor evaluators vurdering, at det er vigtigt, at VVV fortsat monitorerer frivilligkapaciteten tæt, og at der reageres på meldinger om udfordringer med antallet af frivillige venner. VVVs regionale konsulenter har her en vigtig rolle, og sparring i relation til rekruttering af nye frivillig har særlig stor værdi for de lokale frivillige ledere.

[12] Survey blandt repræsentanter for kommunerne. Se Kapitel 6.

5.4.2 Om kompetenceudvikling for de frivillige

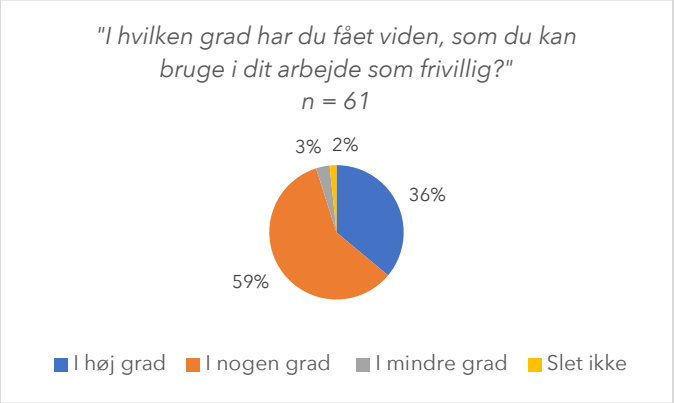
Evalueringens kvalitative data viser, at de frivillige venner overordnet set føler sig godt rustet til opgaven, og få oplever udfordringer i deres relationer. At de frivillige oplever at være godt klædt på til opgaven vurderes af evaluator at være en forudsætning for projektets bæredygtighed. Kompetente frivillige bidrager til at sikre kvalitet i tilbuddet, og måske lige så vigtigt: Oplevelsen af at være klædt på til opgaven har stor betydning for de frivilliges (selv)tillid og tilfredshed, hvilket på sin side kan styrke fastholdelsen af dem i indsatsen.

VVV har en række forskellige tilbud til deres frivillige, som både skal sikre, at de oplever at være klædt på til deres frivilligarbejde, og at de får den nødvendige understøttelse. Her kan nævnes den løbende dialog mellem konsulent og frivilligleder, muligheden for supervision, lokale netværksmøder i grupperne mv. Ligeledes er der udviklet en række forskellige materialer med henblik på at understøtte de frivillige, herunder en håndbog til de frivillige, en håndbog for frivillige ledere (pt. under udvikling) samt diverse ressourcer på VVVs hjemmeside.

Herudover tilbyder VVV de frivillige en række forskellige kurser og workshops, som skal give dem viden og værktøjer til at forstå og håndtere de eventuelle udfordringer, der kan opstå i venskabsrelationerne og i flygtningenes hverdag. Kurserne omhandler bl.a. sundhed, kulturmødet, hverdagsmestring, og hvordan frivillige bedst kan støtte op om flygtningenes vej til job. Workshops henvender sig til frivillige og flygtninge i fællesskab og omhandler eksempelvis 'Førstehjælp' og 'Jobsøgning'.

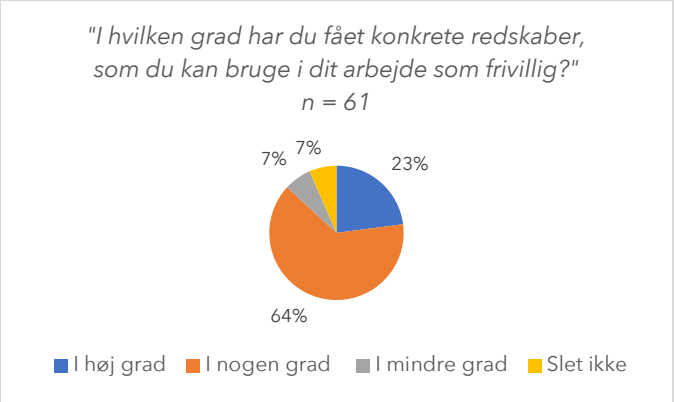
I tillæg til ovenstående udbydes der kurser målrettet frivillige ledere, som omhandler temaer, der er særligt relevante for denne gruppe, f.eks. at lave 'det gode match'. Pr. november 2022 er der afholdt 25 kurser og workshops med over 300 deltagere samt 4 kurser for frivillige ledere. Under Covid-19 pandemien blev 6 af kurserne afviklet som webinarer.

Kurserne er evalueret ved hjælp af en spørgeskemaundersøgelse gennemført blandt kursusdeltagerne (se mere herom i Kapitel 6). Data viser bl.a., at 36 % af deltagerne 'i høj grad' oplever *at have fået viden, som de kan bruge i deres arbejde som frivillig*.



Figur 6. Kursusevaluering. I hvilken grad har kursusdeltagerne fået viden, der kan bruges i deres arbejde som frivillig.

Andelen, der 'i høj grad' oplever *at have fået konkrete redskaber, som de kan bruge i deres arbejde*, er lidt mindre, nemlig 23 %.



Figur 7. Kursusevaluering. I hvilken grad har kursusdeltagerne fået konkrete redskaber, der kan bruges i deres arbejde som frivillig.

Overordnet peger evalueringens kvantitative data i retning af en relativ tilfredshed blandt de frivillige, der har taget del i VVVs kompetenceudvikling. Dog

er der tale om få besvarelser (61), hvorfor resultaterne bør tolkes med nogen forbehold.

VVV er ikke helt nået i mål med succeskriteriet om afholdelse af 30 kurser inden for projektperioden, og projektledelsen i VVV giver i forlængelse heraf udtryk for, at det har været vanskeligt at afsætte kurserne.

Evalueringen siger ikke noget om, hvori udfordringen ligger. Det er dog værd at bemærke, at mange frivillige i interviews giver udtryk for, at de i mindre grad identificerer sig som "frivillig" og i højere grad som "ven", omend en lidt særlig én af slagsen. En mulig barriere kan derfor være, at de frivillige ikke oplever et behov for kompetenceudvikling, da det at være 'venner' fortrinsvist stiller krav om almenmenneskelige egenskaber såsom empati, nysgerrighed, åbenhed mv. Mens kursusevalueringerne viser en relativ god tilfredshed blandt dem, *der deltog på kurserne*, kan evalueringen ikke sige noget om, hvorvidt de frivillige i bredere forstand oplever kursusudbuddet som relevant, interessant og/eller gavnligt for deres virke som frivillige venner.

Røde Kors og DRC Dansk Flygtningehjælp tilbyder deres frivillige et bredere spektrum af kompetenceudviklingsmuligheder også uden for regi af VVV. Såfremt VVV fortsat ønsker at prioritere kompetenceudvikling særskilt *inden* for rammerne af VVV, anbefales det at få afklaret, hvad det er, der hæmmer afsætning af kurserne, herunder om ovennævnte og/eller andre barrierer spiller ind, samt hvad der skulle til for at styrke interessen for kurserne.

I denne forbindelse er det afgørende, at der spørges bredt ud i frivilliggruppen (f.eks. ved en kort elektronisk spørgeskemaundersøgelse til *alle* VVV frivillige) og ikke blot blandt de mest aktive frivillige, som i forvejen deltager i aktiviteter, kurser mv., og som ikke oplever barrierer for deltagelse.

5.5 OPSUMMERING

Venner Viser Vej har i projektperioden vist sig særdeles resilient og har imødegået en række betydelige udfordringer herunder et markant faldende antal nyankomne flygtninge samt en reorganisering af integrationsindsatsen i kommunerne, for ikke at nævne Covid-19 pandemien, der i lange perioder *de facto* lukkede landet ned.

I denne periode har projektet formået at opretholde den stærke nationale udbredelse med frivilliggrupper i næsten alle landets kommuner, hvilket har betydet, at der i 2022 er en velafprøvet og skalerbar infrastruktur på plads, der som en slags akutbredskab hurtigt har kunnet aktiveres for at tilbyde frivilligstøtte til de mange nyankomne ukrainere næsten uanset hvor i landet, de bor.

I relation til projektets formelle kvantitative succeskriterier, viser evalueringen, at VVV i de fleste tilfælde kun næsten har indfriet dem. I evaluators optik er der tale om ambitiøse succeskriterier, og når projektets resultater på tværs af disse ligger under det forventede niveau, vurderes dette i al væsentlighed ikke at svække kvaliteten af det samlede projekt.

På enkelte punkter er det evaluators vurdering, at VVV med fordel kan bruge den manglende indfrielse af succeskriterierne som løftestang til at kaste et kritisk blik på egne målsætninger og praksis.

I relation til de udsatte boligområder kan det overvejes, om VVVs tilstedeværelse bør være et mål i sig selv. Det er evaluators vurdering, at de fokuserede samarbejder med aktører i de udsatte boligområder vil – såfremt de skal lykkes - fordre et uforholdsmæssigt ressourceforbrug taget i betragtning, at målgruppen allerede i et vist omfang nås ad andre kanaler herunder via kommunerne. Det kan derfor overvejes, om en styrkelse af kommunikationen målrettet

kommuner og andre samarbejdspartnere om tilbuddets relevans for den nye målgruppe potentielt kan være en mere omkostningseffektiv tilgang.

I relation til kompetenceudviklingen har det har været vanskeligt at afsætte det forventede antal kurser, men årsagerne hertil er ikke klare. Såfremt VVV fortsat ønsker at udbyde kurser til VVV-frivillige uafhængigt af de øvrige kompetenceudviklingsmuligheder i RK og DRC, anbefales det at gennemføre en analyse af barriererne for deltagelse blandt den bredere gruppe af VVV-frivillige og på baggrund heraf vurdere, hvilke eventuelle justeringer, der bør gennemføres.

Der er generelt stor tilfredshed i kommunerne med samarbejdet med VVV. Det er evaluators indtryk, at konsulenterne med fordel i endnu højere grad kan understøtte de frivillige i deres samarbejde med kommunen, ligesom samarbejdet nogle steder med fordel kan blive mere systematisk og fast forankret. Understøttelsen kan også indeholde en klarere kommunikation om projektet – herunder bidrage til at brande Venner Viser Vej som en betegnelse - og i forlængelse heraf styrke kommunernes viden om, hvem indsatsen henvender sig til.

Endelig anbefaler evaluator, at VVV styrker projektets registreringspraksis, særligt hvad angår antallet af flygtninge i projektet. Konkret kan det foreslås at arbejde med en simpel model, hvor den frivillige leder ved indgåelse af hvert nyt match udfylder en digital logbog, f.eks. via en online surveyplatform, som i anonymiseret form indeholder en række baggrundsoplysninger om flygtningen – som minimum oprindelsesland og antal år i Danmark. I tillæg kan der overvejes yderligere oplysninger som f.eks. køn, alder, børn, samlivsstatus, kommune mv[13]. Modellen ville samtidigt kunne anvendes til at registrere ophør af matches.

Det er evaluators klare opfattelse, at der på denne måde med relativt simple midler og begrænset tidsforbrug for de frivillige ledere vil kunne etableres en registreringspraksis, der vil tilvejebringe mere robuste data, som giver VVV bedre indsigt i - og dermed muligheder for at handle på - projektets styrker og udfordringer i relation til udviklinger i antallet og sammensætningen af flygtninge, der matches i projektet.

Samtidigt med dette kan VVV med fordel overveje at ændre praksis for opstilling af succeskriterier i relation til projektets volumen. Det nuværende succeskriterium - at mindst 7.000 har en frivillig ven eller venskabsfamilie ved projektperiodens afslutning - fordrer, at der kan opnås viden om, hvor mange flygtninge er *i match* på et givent tidspunkt. I denne forbindelse skal det for det første bemærkes, at præcise data vedrørende antallet af flygtninge i aktive match er vanskeligt at tilvejebringe. For det andet er det evaluators vurdering, at antallet af aktive match ikke giver et retvisende billede af projektets succes, da varigheden af relationerne kan variere, uden at det nødvendigvis afspejler kvaliteten af relationerne.

Evaluator anbefaler derfor at overveje fremadrettet at vurdere projektets succes ved andre parametre, som både er mere målbare og mere retvisende for projektets succes; det kan eksempelvis være ved at opstille succeskriterier for antallet at nye matchede eller nye matches på årsbasis.

[13] Så længe, at kombinationen af oplysningerne ikke bevirker, at data bliver personhenførbare, jvf. GDPR-forordningen.

CASE 3

YOHANNA & BEREKET + CONNY & HENRIK i ODENSE

Jeg vil virkelig gerne lære kulturen, traditionerne, sproget. Lære alt, der er at kende, men problemet er, at jeg ikke taler eller forstår sproget.
- Yohanna, via tolk

Bereket kom til Danmark fra Eritrea i 2015, og året efter ankom hans hustru Yohanna og deres ældste søn. Siden da har de fået yderligere to døtre, og i 2019 blev de matchet med Henrik og Conny.

Da Bereket kom til Danmark, talte han allerede engelsk og havde kørekort, og han kom ret hurtigt i arbejde. Her har han danske kollegaer, som han taler dansk med hver dag, hvilket har styrket hans danskkundskaber. Nu lytter han til dansk radio, når han kører bil, og ser danske nyheder i fjernsynet.

I forhold til det danske sprog har Yohanna været anderledes udfordret. Det skyldes blandt andet, at hun har været på to barsler, siden hun kom til landet, hvilket i perioder satte sprogundervisning og jobsøgning på hold.

Når Henrik og Conny kommer på besøg, øver Henrik, der er tidligere skolelærer, typisk dansk med Yohanna. I starten skulle hun presses lidt til at tale dansk, men hendes generthed er blevet mindre, efterhånden som hun bliver dygtigere. Da hun skulle til mundtlig danskprøve, øvede hun med Henrik og Conny op til prøven og fik et 10-tal for sin indsats.

Conny og Henrik var i gang med at hjælpe hende med at blive tilmeldt IGU og havde talt om, at hun måske kunne tage en Social og Sundhedshjælperuddannelse bagefter. De var alle enige om, at hun både ville trives og være god til den type arbejde.

Yohanna fik i stedet tilbudt job på en møbelfabrik, og det er hun glad for. På møbelfabrikken er flertallet af hendes kollegaer udlændinge, herunder også andre eritreere, så det er ikke meget dansk, hun får talt i løbet af arbejdsdagen. Hun er glad for at kunne bidrage til familiens økonomi, men kan også mærke, at det har betydning for hendes tilegnelse af sproget.

"Det er ikke ret meget kontakt, jeg har [til danskere]. Jeg taler ikke ret meget dansk."

Det er derfor kun blevet endnu mere vigtigt at øve dansk med de frivillige venner, når de ses.

Derudover har børnene fået et par reservebedsteforældre i Henrik og Conny, som tager dem med i Legoland og hjælper dem med at blive tilmeldt fodbold. Børnene holder utroligt meget af Henrik og Conny, der holder lige så meget af dem, og det er forældrene vældig glade for.

6 EVALUERINGENS DATAGRUNDLAG

6.1 DATAGRUNDLAG

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

6.1.1 Evalueringens kvalitative data

Der er gennemført i alt **22 interviews med frivillige og 22 interviews med flygtninge, i alt 44 interviews.** 19 matchpar har deltaget i interviewene, de tre matchpar er som casepar interviewet 3 gange. 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 nyankomne eller har været i Danmark gennem længere tid. Flygtningene har haft mulighed for at deltage med tolk. Denne mulighed er blevet benyttet ved få af interviewene. Informanterne er lovet fuld anonymitet, på nær case-parrene som har indvilliget i at fremstå med navn (fornavn) og billede.

Herudover er der gennemført yderligere 30 interviews fordelt på kommunale samarbejdspartnere (12), samarbejdspartnere i udsatte boligområder (5), deltagere på opkvalificeringstilbud til frivillige i VVV (5), frivillige ledere i VVV (4), regionale konsulenter (2), hhv. projektleder i RK og projektkoordinator i DRC (2).

Der er gennemført **3 deep-cut mappings med flygtninge i casepar.** Deep-cut mappings er en dybdegående interviewform, som anvender en grafisk stjerne til dels at guide selve interviewet, dels at illustrere informantens oplevelse af sammenhænge mellem oplevet udbytte i relation til en række forskellige fokusområder. I dette tilfælde har fokusområderne, som udgør stjernens spidser, knyttet sig til projektets målsætninger f.eks. danskkundskaber, systemforståelse, netværk mv. I en længere samtale med informanten drøftes de enkelte fokusområder, samt hvilke forhold eller faktorer, der har indflydelse på en eventuel udvikling i relation hertil. Det drøftes ligeledes, hvilke sammenhænge, der opleves at være mellem de enkelte fokusområder, hvordan de influerer på hinanden, og hvilken betydning dette opleves at have for informanten. Informanten indtegner i løbet af samtalen sammenhængen mellem fokusområderne med pile.

Interviews er fortrinsvist foretaget i perioden maj – august 2021 samt igen i maj – november 2022. En betydelig del af interviewene er gennemført online fortrinsvist pga. Covid-19 restriktioner (i første interviewrunde), men også med afsæt i informantens præferencer (i anden runde). Deep-cut mappings er gennemført face-to-face og med tolk. DRC Dansk Flygtningehjælp og Røde Kors' regionale konsulenter og frivilligledere har varetaget identificering og rekruttering af informanter til interviews.

De i rapporten anvendte citater kan være bearbejdede for læsevenlighedens skyld, dog aldrig på en måde, der har influeret på betydningen af det sagte.

6.1.2 Evalueringens kvantitative data

Et 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 %.

Venner Viser Vej har bidraget med data, som projektet selv indsamler. Disse data udgøres af:

Et spørgeskema til frivillige ledere i frivilliggrupperne 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 i landet. Data trækkes to gange årligt og er gjort tilgængelig for evaluator i en monitoreringsrapport.

Evaluator gør her opmærksom på, at de frivillige ledere i VVV ikke systematisk registrerer start og afslutning af forløb. Status giver derfor ikke præcise data om antallet af flygtninge *i match* på et givet tidspunkt. Ligeledes giver data et *indtryk* af sammensætningen af flygtninge i tilbuddet (fordelt på nytilkomne/ikke-nytilkomne), men ikke præcise tal. Når evaluator gengiver tal fra Status og monitoreringsdatabasen, er det derfor med disse forbehold.

Et spørgeskema blandt deltagere ved opkvalificeringstilbuddene. Data er indsamlet af DRC / RK. Der er indsamlet 61 besvarelser fordelt på 11 kurser, herunder 2 kurser for frivillige ledere. Der gøres opmærksom på, at indsamling af kursusevalueringer ikke er sket systematisk, hvorfor svarprocenten er meget lav (18 %).

6.2 METODISKE OVERVEJELSER & KONTEKST

6.2.1 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 har ligeledes 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. I praksis er det dog evaluators vurdering, at langt de fleste af de interviewede matchpar har været velfungerende, og der er set meget få udfordringer i relationerne.

For det andet er selvselektion 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 over for 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. I denne forbindelse er det også vigtigt at understrege, at frivillige og flygtninge er interviewet hver for sig med henblik på at understøtte parternes muligheder for at tale frit.

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*.

6.2.2 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.

I relation til den del af Venner Viser Vej II, der er målrettet udsatte boligområder, har Covid-19 medført, at en del opstartsmøder mv. blev aflyst eller udsat, hvilket betydeligt forsinkede 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. Efter genåbningen blev det tilsvarende vanskeligt at genoptage de spæde samarbejder, da der var et fokus på de boligsociale fokusområder frem for nye aktiviteter og samarbejder.

For evalueringen har Covid-19 betydet, at næsten samtlige interviews i perioder med nedlukninger 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.

Endelig har Covid-19 og nedlukningerne særligt udfordret en af evalueringens tilgange nemlig den at følge case-parrene i løbet af projektperioden med henblik på at belyse relationernes udvikling over tid. For det første har udviklingen i relationerne været relativt begrænset, da kontakten mellem frivillige og flygtninge fortrinsvist har været online. Herudover er 2 af de 3 planlagte interviews med hvert af caseparrene gennemført online, hvilket har gjort det vanskeligt at opnå tilstrækkelig tillid og nærhed til at opnå et nuanceret indblik i eventuelle udviklinger i relationerne.

ALS RESEARCH