



# Den frivillige indsats til de congolesiske kvoteflygtninge

---

Marts 2023

Realize

# Indhold

1	Indledning	3
1.1	Datagrundlag for evalueringen	3
1.2	Forandringsteorien for den frivillige indsats til kvoteflygtningene	4
2	Datagrundlag for evalueringen	5
2.1	Bearbejdning af det kvalitative data	6
2.2	Anvendelse af surveyens fund	7
3	Opsummering af evalueringen	9
3.1	Kort overblik over evalueringens fund	9
3.2	Opsamling af de fremadrettede tiltag til at styrke indsatsen	10
4	Indsatsen til de congolesiske kvoteflygtninge	11
4.1	Den første tid i Danmark for de congolesiske kvoteflygtninge	11
4.1.1	En særlig flygtningegruppe som kræver tæt støtteindsats i den første tid	12
4.1.2	Det brede civilsamfund har også spillet en positiv rolle i den første tid	13
4.2	Værdien af de frivilliges støtte og hjælp	16
4.2.1	En følelse af at et andet menneske er der for én	16
4.2.2	En mulighed for at træne og øve det danske sprog	18
4.2.3	Indsigt i det danske samfund og dagligdag	19
4.3	Indikationer på en udviklingsproces hos kvoteflygtningene	20
4.3.1	Giver udtryk for et generelt bedre fysisk og mentalt velbefindende	21
4.3.2	Struktur på hverdagen og ser sig i stand til at varetage dagligdagsaktiviteter	21
4.3.3	Motivation og lyst til selv at klare sig i et nyt land	21
5	Fremadrettede tiltag i indsatsen til de congolesiske kvoteflygtninge	22

# 1 Indledning

Dette er en evaluering af den frivillige indsats i regi af DRC Dansk Flygtningehjælp til de nyankomne congole-siske kvoteflygtninge. Evalueringen har fokus på den betydning, som frivillige indsatser har for kvoteflygtninge i forhold til deres integrationsproces.

## Fokus for eva-lueringen



Evalueringen fokuserer på de congole-siske kvoteflygtninge ankommet til Danmark ved årsskiftet 2021 / 2022 eller i løbet af 2022, som har fået tilknyttet en netværksfamilie eller en netværksperson i regi af DRC Dansk Flygtningehjælps frivillige indsatser.

Evalueringen sætter fokus på, hvorvidt og hvordan de frivillige indsatser bidrager til de congole-siske kvoteflygtninges ankomst og etablering i Danmark og i den begyndende integrationsproces. Den frivillige indsats står sjældent alene, og positive forandringer for flygtningegrupper sker ofte i et samspil mellem mange forskellige faktorer, som de kommunale indsatser, individuelle drivkræfter som motivation og kompetencer, de familiære forhold og helbreds- og livsomstændigheder generelt.

Evalueringen er foretaget med afsæt i et kvalitativt design, hvor vi har foretaget interviews med kommunale ledere og medarbejdere, frivillige og congole-siske kvoteflygtninge over året 2022 i to udvalgte kommuner, som har modtaget congole-siske kvoteflygtninge. Det er hhv. Viborg og Silkeborg kommune. Derudover er der foretaget en større survey til de af landets kommuner, der ved årsskiftet 2021 / 2022 stod til at skulle modtage congole-siske kvoteflygtninge (38 kommuner). 12 kommuner har angivet, at de modtog kvoteflygtninge ved årsskiftet 2021 / 2022 eller i løbet af 2022, og har besvaret surveyen, hvorfor de også indgår som datagrundlag for evalueringen til at validere hovedfund og centrale pointer.

## 1.1 Datagrundlag for evalueringen

I boksen nedenfor ses et kort overblik over evalueringens aktiviteter og det datagrundlag, der deraf ligger til grund for evalueringens hovedfund og centrale pointer. Datagrundlaget beskrives nærmere i et senere afsnit.

### Dataindsamling



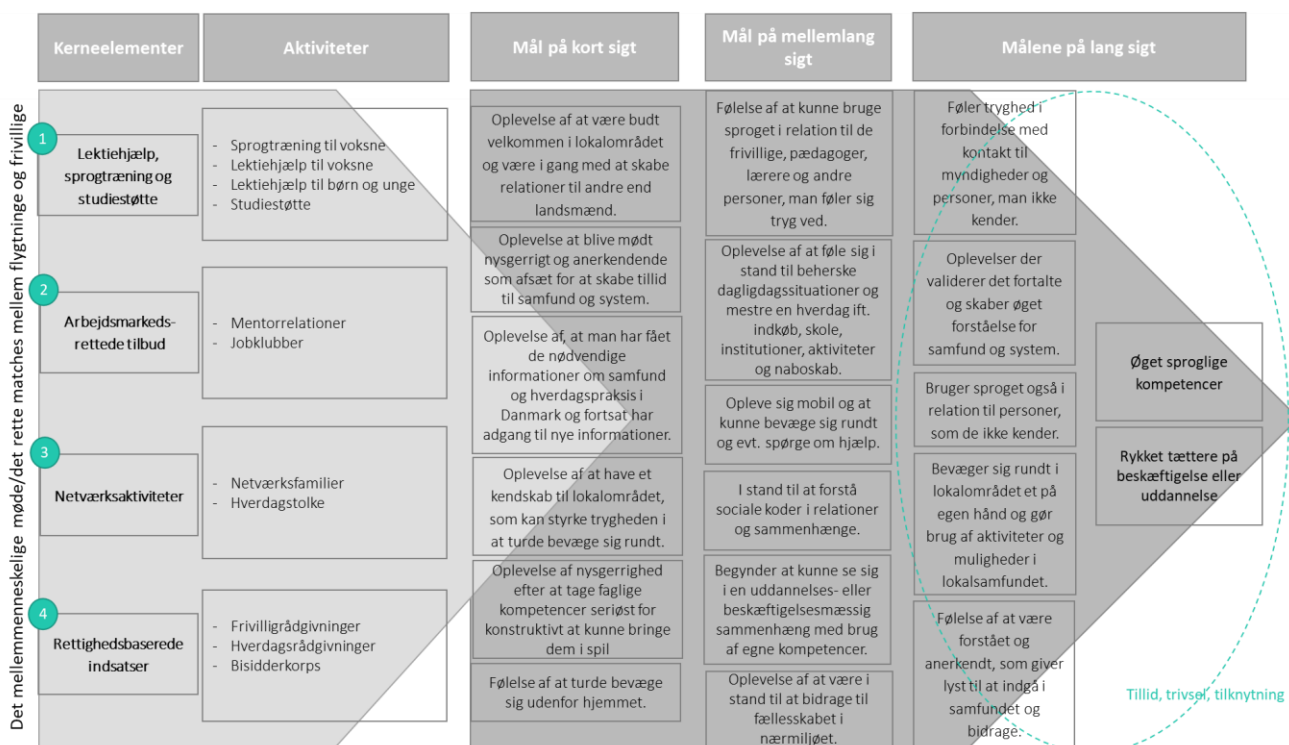
Evalueringen beror på data indhentet over et år med start januar 2022 og slut januar 2023 via følgende evalueringsaktiviteter:

- En indledende **workshop** med DRC Dansk Flygtningehjælps frivilligafdeling og SIRI, hvor vi sammen udformede forandringsteorien, som danner afsæt for evalueringen.
- Et **første møde** med deltagelse af Silkeborg og Viborg kommune samt DRC Dansk Flygtningehjælp. Her fortalte leder og medarbejdere fra familie- / social og beskæftigelsesområdet i de to kommuner om den første modtagelse af kvoteflygtningene.
- Et første nedslag med indhentning af **kvalitativt interviewdata**, som fandt sted i perioden juni og juli 2022, havde karakter af interviews med medarbejdere fra hhv. Viborg og Silkeborg kommune. Derudover interviews med de to frivillige netværkspersoner fra DRC Dansk Flygtningehjælp og interviews med de congole-siske kvoteflygtninge. i alt otte personer.
- Et andet nedslag med indhentning af **kvalitativt interviewdata**, som skete i perioden november 2022 til januar 2023 og også havde karakter af kvalitative interviews med samme gruppe informanter; ledelsesrepræsentanter og medarbejdere fra de to kommuner, de to frivillige samt de congole-siske kvoteflygtninge.

- En **mailbaseret survey** udsendt i oktober 2022 til de 38 kommuner, der pr. oktober 2022 var angivet til at have modtaget congolesiske kvoteflygtninge ved årsskiftet 2021 / 2022 eller i løbet af 2022.
- Tre **status- og kvalificeringsmøder** med DRC Dansk Flygtningehjælps frivilligafdeling. Dertil løbende mail- og telefonkontakt i evalueringsperioden med regional frivilligkonsulent i DRC Dansk Flygtningehjælp.
- En afsluttende **kvalificeringsworkshop** med deltagelse af DRC Dansk Flygtningehjælp og SIRI, hvor Realize præsenterede hovedfund og konklusioner som afsæt for fælles drøftelse og refleksion over fremadrettede tiltag.

## 1.2 Forandringsteorien for den frivillige indsats til kvoteflygtningene

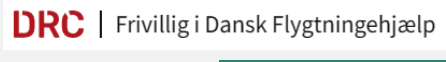
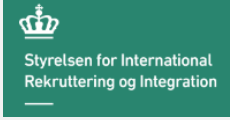



Nedenfor ses den forandringsteori, der ligger til grund for indhentning af data i evalueringen. Forandringsteorien er udarbejdet dels på workshop med deltagelse af DRC Dansk Flygtningehjælp, Styrelsen for International Rekruttering og Integration (SIRI) og Realize, dels ved efterfølgende kvalificering telefonisk og på mails.



## 2 Datagrundlag for evalueringen

Evalueringen beror på en kvalitativt design med løbende indhentning af data over året 2022. Vi har indhentet data hos de samme informanter, telefonisk, online, fysisk eller på mail. Dette dels ved opstart, dels ved to interviewnedslag, dels ved løbende kontakt. Nedenfor ses et mere udfoldet overblik over dataindhentningen.

Figur 1: Overblik over data i evalueringen

Aktivitet	Indhold og beskrivelse
<b>Workshops og møder</b>	<p>En indledende <b>workshop</b> med DRC Dansk Flygtningehjælps frivilligafdeling og SIRI, hvor vi sammen udførte forandringsteorien, som danner afsæt for evalueringen.</p> <p>Et <b>første møde</b> med deltagelse af Silkeborg og Viborg kommuner samt DRC Dansk Flygtningehjælp. Her fortalte leder og medarbejdere fra familie- / social og beskæftigelsesområdet i de to kommuner om den første modtagelse af kvoteflygtningene.</p> <p>Tre <b>status- og kvalificeringsmøder</b> med DRC Dansk Flygtningehjælps frivilligafdeling. Dertil løbende mail- og telefonkontakt i evalueringsperioden med regional frivilligkonsulent i DRC, som også deltog i interviews med kvoteflygtningene.</p> <p>En afsluttende <b>kvalificeringsworkshop</b> med deltagelse af DRC Dansk Flygtningehjælp og SIRI, hvor Realize præsenterede hovedfund og konklusioner som afsæt for fælles drøftelse og refleksion over fremadrettede tiltag.</p> <div data-bbox="986 622 1433 801">   </div>
<b>Interviews med kommuner</b>	<p>To <b>interviews</b> med hhv. Silkeborg og Viborg kommune. Ledelses- og medarbejderrepræsentanter (fem personer i alt) fra familie- / social- og beskæftigelsesområdet. Gennemført <b>online</b> i juni 2022.</p> <p>To <b>interviews</b> med hhv. Silkeborg og Viborg kommune Ledelses- og medarbejderrepræsentanter fra familie- / social- og beskæftigelsesområdet. Det ene interview gennemført <b>online</b>. Det andet ved <b>fysisk</b> fremmøde hos kommunen. Begge gennemført i november 2022.</p> <div data-bbox="1209 1131 1433 1310">   </div>
<b>Interviews med frivillige</b>	<p>To <b>interviews</b> med de frivillige for de congolesiske kvoteflygtninge. Interviewene blev foretaget pr. <b>telefon</b> i juni og juli 2022.</p> <p>To <b>interviews</b> med de frivillige, hvor de deltog i interviews med kvoteflygtningene, og hvor der derfor var mulighed for, dels at tale med den frivillige før eller efter interviewet, dels at den frivillige bød ind med input i løbet af interviewet. Et <b>fysisk</b> i et Frivilligcenter og et <b>online</b> gennemført i hhv. november 2022 og januar 2023.</p> <div data-bbox="1273 1388 1404 1467">  </div>
<b>Interviews med de congolesiske kvoteflygtninge</b>	<p>To <b>interviews</b> med de congolesiske kvoteflygtninge foretaget i august 2022. I det ene interview deltog to kvinder sammen, og i det andet deltog en familie på seks familiemedlemmer, så i alt indgår otte congolesiske kvoteflygtninge i interviews. Begge interviews blev foretaget med tolk og online, så vi ikke var for mange i rummet.</p> <p>To <b>interviews</b> med de congolesiske kvoteflygtninge foretaget i hhv. november ved <b>fysisk</b> tilstedeværelse i et Frivilligcenter og et <b>online</b>. Begge med brug af tolk.</p> <p>Derudover refereres der til de øvrige congolesiske kvoteflygtninge, der er kommet til Danmark i perioden årsskiftet 2021 / 2022 eller i løbet af 2022.</p>
<b>Survey blandt 38 kommuner</b>	<p>En <b>mailbaseret survey</b> udsendt i oktober 2022 til de 38 kommuner, der pr. oktober 2022, var angivet til at have modtaget congolesiske kvoteflygtninge ved årsskiftet 2021 / 2022 eller i løbet af 2022. 17</p>

af de 38 kommuner meldte tilbage, at de ikke havde modtaget kvoteflygtningene endnu, mens 12 kommuner besvarede spørgeskemaet med afsæt i erfaringer fra de nyankomne congolesiske kvoteflygtninge. En enkelt af de 12 kommuner besvarede uden at have modtage flygtningene endnu. 9 kommuner svarede ikke på surveyen, og vi har ikke viden om, hvorvidt det skyldes, at de ikke har modtaget kvoteflygtninge, eller om de ikke har villet / haft mulighed for at besvare.
---

## 2.1 Bearbejdning af det kvalitative data

I evalueringen indgår en større mængde kvalitativt data i form af interviews foretaget over året 2022 og en mailbaseret survey med mulighed for at skrive svar på spørgsmål i åbent tekstfelt.

Interviewene er primært foretaget på dansk, men med brug af tolk i interviewene med congolesiske kvoteflygtninge. Alle interviews er foretaget med afsæt i interviewguides, der har sikret indhentning af nødvendigt data, men interviewene med kvoteflygtningene er tilgået mere åbent, hvor vi har ladet flygtningene fortælle om konkrete oplevelser, eksempler og overvejelser med afsæt i den situation, som de har været i på tidspunkt for interviews.



Vi har på tværs af interviewene spejlet de forskellige fortællinger op imod hinanden. Konkret har det betydet, at vi har 'tryk-prøvet' centrale pointer i interviewsituationen og på tværs af interviews ved at høre flere perspektiver og dermed styrke fundene. Vi har derudover stillet de samme spørgsmål med flere forskellige formuleringer for at sikre forståelse og for at understøtte yderligere refleksion. Vi ser generelt, at særligt kvoteflygtningene har haft samme oplevelser af modtagelsen og den begyndende integrationsproces, og at de beskriver den værdi, det har haft for dem at have en frivillig netværksperson meget ensartet.

Bearbejdningen af data er tilgået analytisk således, at alle referater og besvarelser er gennemgået systematisk med formål at udlede de temaer, der kan ses af materialet gå igen i flere interviews, og som understøttes af fund af samme temaer i surveyen. Det betyder, at vi alene rapporterer på temaer, som er nævnt af flere, men hvor der kan være forskellige betragtninger. Vi beskriver derfor temaerne og de forskellige pointer via tekst, men lader citaterne udfolde pointerne med interviewpersonernes egne ord. Derfor har vi også lavet korte indledende opsummeringer af hovedpointer, som gør det muligt at få et overblik uden at dykke ned i citaterne.

## 2.2 Anvendelse af surveyens fund

Den mailbaserede survey blev, som nævnt tidligere, udsendt til 38 kommuner, der pr. oktober 2022 var angivet til at have modtaget congolesiske kvoteflygtninge ved årsskiftet 2021 / 2022 eller i løbet af 2022. 29 af de 38 kommuner svarede tilbage, hvilket er en svarprocent på 76 pct. Af de 29 kommuner vendte 17 kommuner tilbage med svar om, at de ikke havde modtaget congolesiske kvoteflygtninge ved årsskiftet 2021 / 2022 eller i løbet af 2022. 12 kommuner svarede på spørgeskemaet med afsæt i erfaringer fra de nyankomne congolesiske kvoteflygtninge. En enkelt af de 12 kommuner besvarede uden at have modtage flygtningene endnu. De resterende 9 kommuner

Figur 2: Liste over de spørgsmål der indgår i surveyen til kommunerne

1. *Beskriv overordnet den målgruppe af kvoteflygtninge, som I har modtaget? Sæt gerne nogle ord på, hvordan I oplevede kvoteflygtningenes tilstand og situation ved modtagelsen.*
2. *Hvad gjorde I som kommunal aktør, der fungerede godt, ved modtagelsen af kvoteflygtningene? Og er der noget, som I ville have gjort anderledes?*
3. *Hvilke behov for støtte og hjælp har de kvoteflygtninge, som I har modtaget? Behov ved modtagelsen og senere.*
4. *Hvis I har inddraget frivillige i støtten af kvoteflygtninge, hvad var da jeres overvejelser om dette? Hvis I ikke har inddraget frivillige, hvorfor?*
5. *Hvornår oplevede I, at der var behov for inddragelse af frivillige?*
6. *Hvad oplever I, at de frivillige bidrager med i støtten til kvoteflygtningene?*
7. *Hvad tror I, det har af betydning for kvoteflygtningene at være matchet med de frivillige?*
8. *Hvilke potentialer ser I for at bruge de frivillige i støtten til kvoteflygtningene? Ser I muligheder i at samarbejde på anden vis, end I gør nu, med de frivillige?*
9. *Hvad kunne medvirke til at styrke samarbejdet mellem jer som kommunal aktør og de frivillige med henblik på at sikre støtte og hjælp til kvoteflygtningene?*

vendte ikke retur med svar, og vi har ikke kendskab til, hvorvidt det er fordi de ikke har modtaget kvoteflygtninge i 2022, eller om de ikke har ønsket eller haft mulighed for at besvare spørgeskemaet.

I boksen til højre fremgår de ni spørgsmål, som blev fremsendt i spørgeskemaformat til kommunerne pr. mail.

Idet evalueringen fokuserer på den frivillige indsats med fokus på to kommuners mod-

tagelse af congolesiske kvoteflygtninge, hhv. Viborg og Silkeborg kommune, har surveyens besvarelser fra de 12 kommuner<sup>1</sup>, som også har modtaget congolesiske kvoteflygtninge, til hensigt at validere og konsolidere de pointer, som trådte frem i interviewene. Derfor refereres der også og citeres fra surveyen løbende i evalueringsrapporten.

Nedenfor er listet de 12 kommuner, som har besvaret surveyen.

Kommuner der har modtaget kvoteflygtninge ved årsskiftet 2021 / 2022 eller i 2022 – og som har besvaret spørgeskemaet	
Bornholm	Syddjurs
Middelfart	Aalborg
Varde	Herning

<sup>1</sup> Hvoraf Silkeborg er én af dem, og Lemvig besvarer med afsæt i deres overvejelser forud for modtagelsen af kvoteflygtningene. Derfor kan med rette siges, at der indgår 10 kommuners erfaringer med modtagelse af kvoteflygtningene i evalueringen, ud over de to som udgør det snævre undersøgelsesfelt.

Brønderslev	Kolding
Assens	Silkeborg*
Lolland	Lemvig*

*\*Note: Lemvig kommune har besvaret spørgeskemaet, men skriver at de endnu ikke har modtaget congolesiske kvoteflygtninge, pr. 1. november 2022.*

*\*Note: Silkeborg indgår også i det snævre undersøgelsesfelt, hvorfor der i alt til perspektivering indgår 10 kommuner, som har modtaget congolesiske kvoteflygtninge ved årsskiftet 2021 / 2022 eller i løbet af 2022 og besvaret surveyen.*

---



### 3 Opsummering af evalueringen

Nedenfor følger en kort opssummering af evalueringen under de overskrifter, som evalueringen er struktureret efter.

#### 3.1 Kort overblik over evalueringens fund

Først er evalueringens fund opssummeret i tematiseret form i de følgende tre bokse.

##### Den første tid i Danmark for de congolesiske kvoteflygtninge

- **En særlig flygtningegruppe som har krævet en tæt støtteindsats i den første tid:** De congolesiske kvoteflygtninge er en særlig flygtningegruppe, der kommer fra en ganske anden verdensdel end Danmark, hvad angår klima, levestil og -standard, kultur mv. Der har deraf været stor opmærksomhed fra kommunal side ift. at sikre en god første start, og en tæt opstartende indsats med fokus på at sikre, at kvoteflygtningene blev godt etableret i Danmark. Den første tid har derfor været præget af mange praktiske dele som bolig, madlavning, tøj, bevæge sig rundt i trafik og bus, forståelse for samfund mv. Det har for alle kommuner krævet en tæt indsats fra kommunalt ansatte fagpersoner. Nogle kommuner har anvendt frivillige fra start, mens andre har ventet med at matche flygtningene med frivillige.
- **Det brede civilsamfund har også spillet en positiv rolle i den første tid:** De to kommuner, som vi har foretaget interviews i, har ikke gjort brug af frivillige fra start, men har senere matchet de congolesiske kvoteflygtninge med frivillige netværkspersoner. I interviewene og i surveyen ses en generelt positiv tilgang til brugen af frivillige, ligesom også andre aktører fra det brede civilsamfund nævnes som aktører, der har haft betydning for den første tid efter modtagelse i Danmark. Der bliver i interviewene nævnt kirken, nærmiljøet generelt og naboer. Generelt taler både de kommunalt ansatte og de frivillige om, at det er vigtigt at have indsigt i og kendskab til hinanden og fælles forståelse for, hvad der er en frivilligopgave og -rolle, og hvilken hjælp og støtte, der ligger i regi af de kommunale indsatser.

##### Værdien af de frivilliges støtte og hjælp:

- **En følelse af at et andet menneske er der for én:** Ikke fordi de skal, men fordi de har lyst og selv har valgt det. Kvoteflygtningene bruger ord som kærlighed og forståelse, når de skal sætte ord på den betydning, som de frivillige har for dem. De fortæller, at en relation ikke afhænger af, om man taler samme sprog, men om dels at ønske at forstå hinanden og en følelse af rent faktisk at forstå hinanden på en måde, der ikke kræver sproglighed. Derfor er relationen til bygget på forståelse, forsøg på samtale og på aktiviteter. Almindelige hverdagsaktiviteter som at gå en tur, spille fodbold, kigge i bøger og blade. Alt sammen noget der giver et afbræk fra de tanker og oplevelser, som kvoteflygtningene også har med sig.
- **En mulighed for at træne og øve det danske sprog:** I interviewene med kvoteflygtningene nævner de alle sammen, at de frivillige har medvirket til, at de har kunne lære enkelte danske ord og fået en første fornemmelse af sproget forud for sprogskoletid. Flygtningene nævner alle, at de ser sproget som den afgørende indgang og adgang til det danske samfund. Til at klare indkøb, tage bussen, hilse på naboer, kommunikere med personale i dagtilbud og skole. De har en lyst og en motivation til at lære sproget, og ser de frivillige som en god mulighed, hvorpå de kan få de første ord lært og få en første fornemmelse for det danske sprog. Både flygtningene og de frivillige fortæller, hvordan de har forsøgt at kommunikere via visuelle virkemidler som billeder og tegninger, kropssprog, gestikulation / håndtegn og mimik.
- **Indsigt i det danske samfund og dagligdag:** Kvoteflygtningene giver udtryk for, at de via de frivillige får en forståelse og en fornemmelse for det danske samfund, for kultur og normer gennem almindelige dagligdags gøremål. Der er ikke tale om undervisning og det er ikke en skolekontekst, og det giver mulighed for at få viden og indsigt, som man selvfølgelig kan lære om eller få fortalt, men som i langt højere grad bliver forstået og omsat, når man selv oplever det, ser det og erfarer det. Fx fortæller en frivillig, at de åbnede deres hjem for en familie af congolesiske kvoteflygtninge, som på den måde fik mulighed for at se en måde at leve på som dansk familie, spise dansk mad og være sammen i en bolig, der ligner de fleste danske hjem.

### Indikationer på en udviklingsproces hos kvoteflygtningene

- **Giver udtryk for et generelt bedre fysiske og mentalt velbefindende:** Kvoteflygtningene giver udtryk for, at de generelt har et bedre velbefindende efter ca. et år i Danmark, end de havde ved ankomst. De første interviews var meget følelsesladede med fokus på særligt helbredsmæssige udfordringer, bekymringer i relation til herboende børn og familie i hjemland, bearbejdning af de traumatiske oplevelser, som nogle af dem gav udtryk for at have med sig og om generelt at skulle lande i en meget anderledes verdensdel, end de kom fra.
- **Struktur på hverdagen og ser sig i stand til at varetage dagligdagsaktiviteter:** De fortæller også om en struktur på hverdagen, hvor de afleverer de yngste børn i vuggestue, og de lidt ældre børn går i skole, mens de selv er påbegyndt sprogskole så småt og nogle er ved at finde praktikpladser. Der er også to, der fortæller om, hvordan de forbereder mad, gør rent og hviler, mens deres børn er i daginstitution, ligesom de også fortæller, at de er blevet gode til at tage busser rundt og selv gå ud og handle, mødes med deres frivillige netværksperson de rette steder på de rette tidspunkter – og tilsvarende med møder med kommunen.
- **Øget kompetence til at klare sig i et nyt land:** Som et tredje element fortæller de alle om, hvordan de sprogligt er begyndt at kunne flere danske ord. To fortæller, hvordan de allerede kendte de første ord, som de lærte på sprogskolen, og at de nu bl.a. også kan hilse på naboer med danske ord. Derudover ser vi, hvordan de italesætter håb og drømme for fremtiden i langt større grad. Overvejende taler de alle om ambitionen at lære det danske sprog, mens to fortæller, at de leder efter en praktikplads og en enkelt giver udtryk for, at hun har planer for en uddannelsesretning, idet hun ønsker at bidrage til det danske samfund.

## 3.2 Opsamling af de fremadrettede tiltag til at styrke indsatsen

Dernæst ses nedenfor en opsamling af de fremadrettede tiltag udledt med afsæt i evalueringen og med formål fortsat at styrke indsatsen til de congolesiske kvoteflygtninge.

### Fremadrettede tiltag til at styrke indsatsen til kvoteflygtningene

- **Indsamling og spredning af nuværende viden og erfaringer til kommuner,** som endnu ikke har modtaget kvoteflygtninge, så de oplever sig godt klædt på til at modtage denne flygtningegruppe. Dels fokus på at få indsamlet og spredt viden via større og mindre aktører og fora på området, dels fokus på at formidle erfaringer via de netværk, der allerede eksisterer på området.
- **Mere formaliseret samarbejde mellem kommuner og de lokale frivillige foreninger,** således der ifbm. modtagelse af flygtninge relativt hurtigt og smidigt kan involveres frivillige, hvis det vurderes meningsfuldt, og at dette ikke tilfældigt og baserer sig på enkelte relationer.
- **Afklaring af rolle, ansvar og opgaver mellem kommune og de frivillige,** som sikrer bedre forventningsafstemning af, hvilken støtte og hvilken hjælp der er funderet i hhv. kommunal og frivillig indsats. Det kan medvirke til en øget forståelse af, hvordan og til hvad kommunerne kan involvere og aktivere de frivillige ressourcer, og ligeledes til hvad de frivillige kan sige fra og til.

## 4 Indsatsen til de congolesiske kvoteflygtninge

Dette kapitel beror på det samlede data fra i) interviews med ledere og medarbejdere fra de to kommuner, som har udgjort undersøgelsesfeltet for evalueringen, hhv. Viborg og Silkeborg kommune, ii) interviews med de frivillige netværkspersoner i regi af indsatsen 'Venner viser vej'<sup>2</sup>, som er et samarbejde mellem DRC Dansk Flygtningehjælp og Røde Kors, og iii) interviews med de congolesiske kvoteflygtninge, hvor i alt otte personer deltog over to omgange.

Derudover er inddraget data fra surveyen for at validere fundene med afsæt i de øvrige 10 kommuner i Danmark, der modtog congolesiske kvoteflygtninge ved årsskiftet 2021 / 2022 eller i løbet af 2022. Derfor fremhæves også pointer fra surveyen, som kan understøtte de tværgående fund fra interviewene, ligesom der også citeres fra surveyen. Fundene er præsenteret i form af temaer, der kort præsenteres indledningsvist i hvert afsnit og uddybes efterfølgende.

### 4.1 Den første tid i Danmark for de congolesiske kvoteflygtninge

Det første afsnit ser på den første tid for de congolesiske kvoteflygtninge. Modtagelsen af flygtningene har naturligt fyldt en del i de første interviews, og både de kommunalt ansatte og de frivillige giver udtryk for, at der var tale om en meget stor omvæltning for målgruppen at komme fra Afrika til Danmark. Der er to centrale temaer, der går igen, som er:

- 
- **En særlig flygtningegruppe som har krævet en tæt støtteindsats i den første tid:** De congolesiske kvoteflygtninge er en særlig flygtningegruppe, der kommer fra en ganske anden verdensdel end Danmark, hvad angår klima, levestil og -standard, kultur mv. Der har deraf været stor opmærksomhed fra kommunal side ift. at sikre en god første start og en tæt opstartende indsats med fokus på at sikre, at kvoteflygtningene blev godt etableret i Danmark. Den første tid har derfor været præget af mange praktiske dele som bolig, madlavning, tøj, bevæge sig rundt i trafik og bus, forståelse for samfund mv. Det har for alle kommuner krævet en tæt indsats fra kommunalt ansatte fagpersoner. Nogle kommuner har anvendt frivillige fra start, mens andre har ventet med at matche flygtningene med frivillige.
  - **Det brede civilsamfund har også spillet en positiv rolle i den første tid:** De to kommuner, som vi har foretaget interviews i, har ikke gjort brug af frivillige fra start, men har senere matchet de congolesiske kvoteflygtninge med frivillige netværkspersoner. I interviewene og i surveyen ses en generelt positiv tilgang til brugen af frivillige, ligesom også andre aktører fra det brede civilsamfund nævnes som aktører, der har haft betydning for den første tid efter modtagelse i Danmark. Der bliver i interviewene nævnt kirken, nærmiljøet generelt og naboer. Generelt taler både de kommunalt ansatte og de frivillige om, at det er vigtigt at have indsigt i og kendskab til hinanden og fælles forståelse for, hvad der er en frivilligopgave og -rolle, og hvilken hjælp og støtte, der ligger i regi af de kommunale indsatser.
- 

<sup>2 2</sup> Læs mere her. [www.venneriservej.dk](http://www.venneriservej.dk)

#### 4.1.1 En særlig flygtningegruppe som kræver tæt støtteindsats i den første tid

Som opsummeret ovenfor fortæller både de kommunalt ansatte og de frivillige, at de oplever, hvordan denne flygtningegruppe kommer fra en verdensdel, der er meget anderledes end den danske. Det samme billede understøttes af besvarelsene i surveyen.

Det betyder, at der fra start primært har været fokus på at føre flygtningene godt ind i de praktiske dele omkring et liv i Danmark. Det har været at indrette sig i en bolig, brug af komfur mv. Og det har været det at bevæge sig rundt på veje, i lyskryds, tage en bus mv. De congolesiske kvoteflygtninge, som vi har talt med, fortæller, at det også har været klimaet og særligt kulden, der har fulgt meget for dem i den første tid – og fortsat gør.

En kommunal medarbejder, som vi har interviewet, fortæller: *”Vi havde fokus på, hvad havde de med sig? De skulle have noget tøj og noget i lejligheden. Jeg blev overrasket over, at opgaven var større. Det var helt til, hvordan man tænder lyset. Rindende vand. Der var sindssygt meget praktik. Man skal være der hele tiden. Men hun er helt vild sej og lærer hurtigt. Der er bare stor forskel på Danmark og Afrika. De [flygtningegrupper] får en computer og en cykel normalt, men det hjælper jo ikke noget, hvis de ikke kan bruge en computer. De kender ikke til internet – det kommer ud af væggen. Hvordan kommer man fra A til B. Hvad er et lyskryds? Hvordan tager man bussen? Man skal komme til møder på kommunen.”*

En kommune skriver i surveyen: *”Der har været behov for alt hjælp, lige fra funktioner i boligen, personlig hygiejne, påklædning (det tales der stadig om), mad, indkøb, børn og børneopdragelse, undervisning i hvordan man går på vejen / fortovet, trafikregler, samfundsregler, normer, økonomi.”*

En anden kommune skriver: *”Det var tydeligt, at de var helt på bar bund i forhold til det nye land og samfund, de var kommet til [...] Familien havde ingen fornemmelse af, hvordan komfur, toilet, rengøring med mere fungerede. De havde ingen fornemmelse af, hvordan man foretog indkøb, hvilket gjorde det ekstremt svært og utrygt at overlade familien alene. Familien virkede meget lidt informeret om, hvordan en dagligdag i Danmark fungerer, f.eks. er det trygt at gå ude på gaden? Hvordan bruger man penge? Hvor og hvordan handler man? osv.”*

---

Selvom flygtningene kommer fra så forskellige livsomstændigheder, og at det generelt har været en stor opgave at tage imod målgruppen og få dem etableret godt i Danmark, fortæller to af de kommunale medarbejdere, som vi har talt med, at de ser et stort drive hos de congolesiske flygtningekvinder, som de har haft med at gøre. En af de kommunale medarbejdere, som vi har interviewet, siger: *”De sidder ikke hjemme i en sofa og stirrer ind i en væg. Jeg har så mange, hvor manden sidder hjemme og ryger og følger med i krigen og løber til læge hele tiden, fordi de ikke forstå sammenhæng mellem krop og psyke. De er mere bundet til hjemlandet og nyheder og begivenheder [...] Hende vi har, har mega meget gå-på-mod. Jeg hopper på en bus, og så ser jeg, om jeg ender det rigtige sted. Og så skal jeg nok finde det. I starten kom jeg der hver dag [hos kvinden]. nu kommer jeg en gang i ugen. Jeg åbnede alle hendes breve for at se, om hun forstod det. Nu kan hun læse dato og klokkeslæt og kender Jobcenter. Vi sender et brev, og det kan hun så afkode. Jobcenter, dato og tidspunkt.”*

En kommune skriver i surveyen: *”Vi oplevede, at deres funktionsniveau var bedre, end vi havde forventet. De var trætte efter en lang rejse, men havde alligevel gjort sig overvejelser med relevante spørgsmål, var nysgerige og modtagelige. Vi var også meget bevidste om ikke at give dem mange informationer på modtagelsesdagen, men det tog vi de efterfølgende dage.”*

I de to kommuner, som vi har foretaget interviews i, har det primært været kommunalt ansatte, der i modtagelsesfasen (4-5 uger) har stået for kontakten og den første introduktion til det danske samfund via en fast tilknyttet og gennemgående person – og et tæt samarbejde mellem relevante forvaltninger og afdelinger. Dette fordi der har været så stort et behov for at få styr på de praktiske dele og få kvoteflygtningene godt etableret i Danmark, og det har de ikke inddraget frivillige i. En kommunal medarbejder i en af de to kommuner, som vi har foretaget interview i, fortæller, at de gjorde sig en del overvejelser om, hvor mange mennesker, der skulle være omkring flygtningene ved ankomst. Medarbejderen giver udtryk for, at de ikke oplevede det muligt eller relevant at inddrage de frivillige fra første modtagelsestidspunkt, da der var et så stort fokus på de praktiske dele såsom bolig, økonomi, tøj mv. og for at holde det på få hænder for at sikre, at der var styr på disse dele.

Medarbejderen siger: *”Jeg ville have færre personer inde over. Fx alt det praktiske med NemID, bankkonto, finde bolig. Der ville jeg nok foretrække at være alene sagsbehandler til mine borgere, så jeg har styr på, hvornår tingene er gjort. Der er mange systemer, der skal tale sammen. Det tager lang tid. Og så er der samarbejdet med kollegerne om, hvor langt er I nået.”*

Dette billede ses også i surveyen, men ikke lige så entydigt, da ca. halvdelen af kommunerne skriver, at de gjorde brug af frivillige tidligt eller helt fra start, eller at de kan se, at det kunne have været godt for flygtningene, hvis de havde gjort det.

En kommune skriver i surveyen: *”Vores frivillige samarbejdspartnere havde allerede inden ankomsten flere frivillige klar – der var samlet tøj ind, fundet skoletasker osv. De frivillige er fortsat i kontakt med både familier og kommune.”*

Mens en anden kommune skriver: *”Kvoteflygtningene har haft behov for at være tilknyttet to frivillige, som var meget ’på’ de første par måneder. Derudover har der været en jobcentermedarbejder, som den første måned besøgte familien omtrent 3 gange ugentligt.”*

En kommune, der ikke har inddraget frivillige fra start, skriver: *”I starten efter modtagelsen vurderer vi, at det ikke gav mening, at der blev tilknyttet dansk frivillig, idet der var så mange ting de skulle forholde sig til. Familien har selv givet udtryk for, at det har været overvældende at skulle forholde sig til nyt sted, opstart i skole og daginstitution, at færdes i et nyt land, by. De er nu mere modtagelige for frivillige / netværksfamilie, idet de efterhånden har en struktureret hverdag.”*

#### 4.1.2 Det brede civilsamfund har også spillet en positiv rolle i den første tid

I både Viborg og Silkeborg er de congolesiske kvoteflygtninge blevet matchet med frivillige fra DRC Dansk Flygtningehjælps netværksfamilier- og personer i regi af indsatsen ’Venner viser vej’, som er et samarbejde mellem DRC Dansk Flygtningehjælp og Røde Kors.

I surveyen fremgår det også, at der de frivillige er blevet bragt ind i arbejdet med kvoteflygtningene henad vejen, men at der også har været bevilget kommunalt forankret mentorstøtte / familieguide-støtte til nogle. Begge dele med formål at sikre faste personer omkring kvoteflygtningene i en tæt støttende indsats. Ligeledes nævnes

**DRC** | Frivillig i Dansk Flygtningehjælp



Billedet er lånt fra DRCs hjemmeside med information om netværksfamilier og -personer.

både i interviewene og i surveyen andre aktører i det brede civilsamfund. Det er særligt kirken.

En kommune skriver i surveyen: *”Meget hurtig efter modtagelse begyndte familien selv at efterspørge kirke. Vi fik kontakt til en frivillig indenfor deres trosretning, som kunne swahili. Det har været en stor hjælp, bl.a. har den frivillige, som kom fra kirken, hjulpet med mobiltelefoner, fået børnene tilmeldt børneklub i kirken. Det har fungeret godt, fordi vedkommende kunne swahili og en i familien kunne det. Sproget er en kæmpe udfordring ift. frivillig indsats i det hele taget.”*

En anden kommune skriver: *”Vi har fra dag 1 aktiveret frivillige fra kirkesamfund samt andre herboende personer fra Congo, som havde mulighed for at bistå med gode råd, vejledning, praktiske ting, hvor kan man købe hvad osv. Dertil, ligeledes fra dag 1. koblet familieguide på samt mentor. Endvidere samarbejde med DRC og deres netværksordning, hvor vi f.eks. fik kontakt til pensioneret psykolog som har boet i Congo og taler sproget. Jeg mener det er meget vigtigt at mobiliserer så meget netværk som muligt som kan træde til efter behov – især har vi oplevet at kirke menighederne har været meget hjælpsomme. Det fortsætter vi så absolut med.”*

En medarbejder fra en af de to interviewkommuner fortæller ligeledes om kirker, der har været værdifulde for modtagelsen af kvoteflygtningene, idet de dels i mange tilfælde har personer, der taler samme sprog, og deraf kan anvendes som tolke, dels udgør en samling af mennesker, som kommer fra samme verdensdel, samme land eller har samme trosretning, sprog eller andet til fælles, der binder dem tættere sammen med noget genkendeligt i den første tid i Danmark.

Medarbejderen siger: *”[Vi har] oplevet stor hjælpsomhed fra flere menigheder; Oasekirken og en katolsk kirke fra Viborg, som har mange tidligere kvoteflygtninge fra Congo og Rwanda. De har hjulpet rigtig meget, både med praktiske ting, men også at tage dem med i kirken og få skabt netværk derigennem.”*

Generelt taler både de kommunalt ansatte og de frivillige om, at det er vigtigt at have indsigt i og kendskab til hinanden for at få det bedst mulige ud af samarbejdet.

En kommunal medarbejder giver i interviewet udtryk for, at det kan være svært at gennemskue rolle og ansvar mellem kommunal og frivillig indsats, og at det mere formaliserede samarbejde kan have betydning for, at alle kvoteflygtninge får mulighed for at få bedst mulig støtte samlet af kommunens folk sammen med de frivillige. Medarbejderen siger: *”Til en anden gang ville jeg gerne, at samarbejdet var mere formaliseret. Jeg oplever, at der er for lidt kendskab til integrationsindsatsen i kommunalt regi og omvendt i det frivillige. Hvem gør hvad og hvad har vi af muligheder? Hvem skal løfte den frivillige indsats? Er det en kommunal opgave at få det til at virke, fordi det gavner på sigt, eller ligger det udelukkende hos det frivillige? Jeg synes ikke familierne er lige stillet. Det kommer an på, hvem der er vejleder, hvilken sagsbehandler, der er på, og hvor god kontakten er til organisationerne. Så det formaliserede samarbejde måtte gerne rykkes et niveau højere op, så man havde en mere klar køreplan ved modtagelse.”*

Opgavefordeling mellem kommunerne og de frivillige samt de roller, som det giver sig udslag i, er også et tema, der er nævnt i surveyen. En kommune skriver: *”[Vi skal] huske, hvad vores og deres opgaver er. Det er balance, når der er så mange udfordringer. De frivillige bliver ofte problemløsende i så stort et omfang, at der ikke er plads / tid / overskud til at være frivillig med omsorg, dialog og hygge [...] Der er stor risiko for, at de frivillige trækker sig, da det følelsesmæssigt er hårdt. Kommunen kan blive bedre til at forventningsafstemme. Men det er en meget stor opgave at koordinere med de frivillige.”*

Ligeledes svarer en kommune i surveyen på spørgsmålet om, hvad der kunne styrke samarbejdet mellem kommunal aktør og frivillige med henblik på at sikre støtte og hjælp til kvoteflygtninge: *”Organiserede idéer til samarbejde. Gode måder at gøre det på [...] Det er i vores erfaring vigtigt med god dialog mellem frivillige og kommune. Der skal laves aftaler om, hvem der gør hvad, og der skal forklares lovgivning, så de frivillige hjælper med hensigtsmæssigt og ikke forvirrer borgene.”*

En anden svarer: *”Mere og tættere samarbejde, koordineret samarbejde inden modtagelse af kvoteflygtninge. Forståelse for hinandens roller – og hvordan man spiller hinanden gode.”*

---

Når vi spørger til roller og ansvar og fordelingen mellem den kommunale indsats og den frivillige, ser der ikke ud til at være et tydeligt fælles billede af, hvordan man i den kommunale indsats kan gøre brug af de frivillige kræfter. En kommunal medarbejder sætter følgende ord på, hvordan man kan sondre mellem den frivillige og den kommunale indsats: *”Den frivillige indsats skal kunne varetage det, der går udover systemet. Der er en særlig indsats på hende her lige nu. Det er en ekstra ting at tage dem i hånden. Mit arbejde skal som udgangspunkt ske herinde [på kommunen]. Jeg skal hjælpe nogle i arbejde. Det må være det ypperligste. Men det er noget, som de frivillige sagtens kan hjælpe med.”*

En kommune skriver i surveyen: *”Generelt så kan de frivillige bidrage med praktiske og sociale ting, men giver også en tryghed og følelse af at høre til. Vi som kommune kan bidrage meget men jo ofte i arbejdstiden, hvor frivillige kan tage over når vi har fri [...] At inddrage frivillige er ikke en skal opgave men vi anser det for et klart gode som altid bør indtænkes og inddrages.”*

De frivillige giver udtryk for, at det kan være svært for frivillige at navigere i deres rolle, opgaver og ansvar, hvis det ikke er tydeligt, hvad de kan sige fra overfor og nej til. En frivillig fortæller, at hun har haft lidt svært ved at sige nej til de forespørgsler på hjælp til kvoteflygtningene, som kommunen har givet hende, og det har betydet, at hun har gået ind i opgaver, som hun efterfølgende er blevet opmærksom på, ikke er den frivilliges ansvar. Den frivillige formulerer det således: *”Jeg kan mærke, at jeg er blevet mudret ind i noget, hvor det er svært at komme ud af. Jeg blev spurgt, om jeg ville bestille tid til at noget retshjælp. Det skulle jeg nok [sagde jeg]. Jeg havde tegnet, hvor det lå henne. Det viser sig så, at de havde stået over ved Netto, som jeg havde tegnet, og ventet på at jeg skulle komme, for jeg skulle da med. Men det føler jeg mig bare ikke klædt på til. Det vil jeg gerne, men så holder det. Hvis de skal videre med tingene, føler jeg mig slet ikke klædt på det til.”*



## 4.2 Værdien af de frivilliges støtte og hjælp

Dette andet afsnit ser nærmere på de frivilliges netværkspersoners støtte og hjælp og den værdi, som det har givet og giver kvoteflygtningene at have frivillige til at støtte og hjælpe sig i forbindelse med etablering og begyndende integration i Danmark.

Fundene baserer sig primært på de kvalitative interviews med målgruppen af kvoteflygtninge, men vi bringer også data fra interviews med kommunerne og de frivillige samt surveydata ind, når det kan anvendes til at understøtte en pointe.

Der er særligt tre temaer, der går igen i interviewene med de congolesiske kvoteflygtninge, når vi spørger til den værdi, som de frivillige har for dem:

- 
- **En følelse af at et andet menneske er der for én:** Ikke fordi de skal, men fordi de har lyst og selv har valgt det. Kvoteflygtningene bruger ord som kærlighed og forståelse, når de skal sætte ord på den betydning, som de frivillige har for dem. De fortæller, at en relation ikke afhænger af, om man taler samme sprog, men om dels at ønske at forstå hinanden og en følelse af rent faktisk at forstå hinanden på en måde, der ikke kræver sproglighed. Derfor er relationen til bygget på forståelse, forsøg på samtale og på aktiviteter. Almindelige hverdagsaktiviteter som at gå en tur, spille fodbold, kigge i bøger og blade. Alt sammen noget der giver et afbræk fra de tanker og oplevelser, som kvoteflygtningene også har med sig.
  - **En mulighed for at træne og øve det danske sprog:** I interviewene med kvoteflygtningene nævner de alle, at de frivillige har medvirket til, at de har kunne lære enkelte danske ord og fået en første fornemmelse af sproget forud for sprogskelestart. Flygtningene nævner alle, at de ser sproget som den afgørende indgang og adgang til det danske samfund. Til at klare indkøb, tage bussen, hilse på naboer, kommunikere med personale i dagtilbud og skole. De har en lyst og en motivation til at lære sproget, og ser de frivillige som en god mulighed, hvorpå de kan få de første ord lært og få en første fornemmelse for det danske sprog. Både flygtningene og de frivillige fortæller, hvordan de har forsøgt at kommunikere via visuelle virkemidler som billeder og tegninger, kropssprog, gestikulation / håndtegn og mimik.
  - **Indsigt i det danske samfund og dagligdag:** Kvoteflygtningene giver udtryk for, at de via de frivillige får en forståelse og en fornemmelse for det danske samfund, for kultur og normer gennem almindelige dagligdags gøremål. Der er ikke tale om undervisning og det er ikke en skolekontekst, og det giver mulighed for at få viden og indsigt, som man selvfølgelig kan lære om eller få fortalt, men som i langt højere grad bliver forstået og omsat, når man selv oplever det, ser det og erfarer det. Fx fortæller en frivillig, at de åbnede deres hjem for en familie af congolesiske kvoteflygtninge, som på den måde fik mulighed for at se en måde at leve på som dansk familie, spise dansk mad og være sammen i en bolig, der ligner de fleste danske hjem.
- 

### 4.2.1 En følelse af at et andet menneske er der for én

De congolesiske kvoteflygtninge giver som det første i interviewene udtryk for, at de i samværet med de frivillige får en følelse af at et andet menneske er der for én. De sætter også stor pris på de kommunale medarbejders hjælp og støtte og fortæller alle, at de føler sig meget godt taget imod i Danmark. De beskriver samværet med de frivillige på en anden måde end den hjælp, som de har fået via kommunen. De bruger ord som kærlighed og forståelse, når de skal sætte ord på den betydning, som de frivillige har for dem.



De fortæller, at en relation ikke afhænger af, om man taler samme sprog, men snarere handler om dels et ønske om at forstå hinanden og deraf forsøge med andre former for kommunikation end det sproglige, dels en følelse af rent faktisk at forstå hinanden på en måde, der ikke kræver sproglighed. Derfor er relationen mellem flygtningene og de frivillige bygget på en umiddelbar forståelse af hinanden, et forsøg på samtale og kommunikation og på aktiviteter, der stimulerer kendskab til hinanden og giver mulighed for et mere uforpligtende samvær. Der er særligt tale om almindelige hverdagsaktiviteter som at gå en tur, spille fodbold, kigge i bøger og blade. Alt sammen noget der giver et afbræk fra de tanker og oplevelser, som kvoteflygtningene også har med sig.

En flygtningekvinde fortæller: *"Jeg er meget taknemmelig for, at vi har fået [den frivilliges navn] til at hjælpe os. Hun er ligesom min mor lige nu. Hun er der altid for os. Hun kommer hjem og tager mine børn med på en lille tur og viser dem rundt. Det er, fordi hun har hjertet. Hun skal ikke. Hun gør det bare. For mig har det ikke noget med sproget at gøre. Det vigtigste er kærlighed til hinanden. Ligesom en bedstemor eller en mor. Vi behøver ikke kunne tale sammen. Det er ligesom med et lille barn. Man forstår sit barn. Man forstår hinanden, selvom man ikke kan tale sammen. Man forstår bare hinanden som mor og barn og kan kommunikere uden ord. Vi kan forstå hinanden. Og hun gør alt, hvad hun kan for, at vi kan forstå hinanden. Når vi er triste, gør hun os glade. Så kommer hun. Hun er der til at gøre os glade igen. Det vigtigste er kærligheden og hjertet. Det gør ikke noget med sproget. Jeg er meget taknemmelig. Mine børn er også rigtig glade for hende. Hun tager dem nogle gange med i kirke. Det er jeg rigtig glad for. Det betyder meget for mig."*

En anden congolesisk flygtningekvinde giver udtryk for, at deres relation med den frivillige har været givende for hele familien: *"Jeg siger det med ét ord: 'Kærlighed'. [Den frivilliges navn] er et godt menneske, som har vist stor kærlighed til familien. Kommet og besøgt os og spurgt til min mor, hvis hun ikke har været i skole. [Den frivilliges navn] har været en opmuntring for familien. Hvis mor har været syg, har hun taget de yngre søskende ud. Hun har været der for vores familie. Bare det at [den frivilliges navn] er kommet og har været der for os, har været nok."*

På samme måde fortæller en frivillig om den forståelse, der er mellem dem, uden at de kan tale sammen. Om et samvær bygget på en fælles lyst til at være sammen, på taknemmelighed begge veje for, hvad det giver at være i en relation med andre mennesker. Den frivillige fortæller: *"Selvom man ikke kan sproget, kan man godt sådan mærke det. Især den lille kunne godt lide at komme lidt tæt på og få et lille knus en gang imellem. De børn har mange ressourcer. Jeg kan se, at de er rigtig dygtige rent fysisk. Vi spillede fodbold, og der kunne jeg se det."*

Også de kommunale medarbejdere giver udtryk for, at den relation, der er mellem frivillig og flygtningene er anderledes end den professionelle og deraf bliver et positivt supplement til den kommunale indsats. Som en medarbejder siger: *"De frivillige er en blivende og givende relation."*

Samme billede ser vi i surveyen. En kommune svarer på spørgsmålet, hvilken betydning de frivillige har for kvoteflygtningene, dette: *"[De frivillige] skaber tryghed og bidrager til at flygtningen kan "lande" i en fuldstændig ny verden [...] Så er deres hjælp alt fra helt lavpraktiske ting til socialt at drage omsorg for den nyankomne og indvie vedkommende i et fællesskab."*

Og en af de kommuner, som i surveyen skriver, at de ret tidligt matchede frivillige med de congolesiske kvoteflygtninge, skriver: *"De frivillige har været med helt fra starten. Vi modtog familien op til helligdagene og julen. Der trådte de frivillige til, således der var nogle omkring familien i den periode."*

Tilsvarende siger de frivillige, at de får stor værdi ud af at være der for andre. Begge frivillige giver udtryk for, at de er drevet af at hjælpe andre, der har behov for hjælp og støtte, og at det ikke er nyt for dem at være frivillige for flygtninge eller mennesker i udsatte positioner.

En frivillig fortæller, at det ligger hende fuldstændig naturligt at indgå i relationer med andre mennesker, der har behov for støtte og hjælp. Hun siger: *"Jeg har altid vidst, at det var sådan noget jeg ville have med at gøre. Jeg hørte om det fra en anden. Hun fortalte om, hvad det var. Jeg sagde, du må meget gerne nævne mit navn. Jeg blev så kontaktet af en konsulent fra Dansk flygtningehjælp, som fortalte, hvad det indebar og hvad det var for noget. Jeg blev spurgt om, jeg kunne være kontaktperson for to congolesiske unge piger, som var på barsel. Det sagde jeg så; det vil jeg godt. Jeg er så glad for det. Virkelig glad for det."*

Den anden siger tilsvarende, at hun ser det som en pligt at hjælpe de mennesker, der har behov for det, og at det ikke er fremmed for hende at være sammen med mennesker fra mange forskellige dele af verden. Hun fortæller: *"Jeg har et verdensbillede, der siger, jorden er ét land. Det lyder meget højtravende, men jeg synes, at jeg som borger er forpligtet til at hjælpe dem, der har svært ved nogle ting. Sådan nogle lande er noget meget kunstigt [...] Jeg er en del af en blandet familie, hvor vi er pakistanere, englændere, finner og danskere. Vi har forskellige religioner. Vi oplever det kun som en styrke, at vi er forskellige. Vi er ikke enten akademikere og håndværkere. Vi er meget blandede. Jeg har en vision om, at vi skal leve i nabolag og landsbyer, hvor vi støtter hinanden. Det den ene ikke kan, det kan den anden."*

#### 4.2.2 En mulighed for at træne og øve det danske sprog

De frivillige fortæller, at selvom samværet og relationen ikke baserer sig på sprog, er det på den anden side også de sproglige barrierer, der er udfordrende. Tilsvarende i interviewene med kvoteflygtningene nævner alle, at de frivillige har medvirket til, at de har kunne lære enkelte danske ord og fået en første fornemmelse af sproget forud for sprogskoletart.

Flygtningene nævner alle sammen, at de ser sproget som den afgørende indgang og adgang til det danske samfund. Til at klare indkøb, tage bussen, hilse på naboer, kommunikere med personale i dagtilbud og skole. De har en lyst og en motivation til at lære sproget, og ser de frivillige som en god mulighed, hvorpå de kan få de første ord lært og få en første fornemmelse for det danske sprog.

En flygtningekvinde sætter disse ord på sine overvejelser om at starte et nyt liv i Danmark: *"Hvis jeg skal have en bedre liv, så skal jeg kunne sproget. Det er nøglen til at komme ind i et samfund. Jeg vil gerne i arbejde. Jeg ved, at jeg nok skal lære det [sproget]. Jeg har allerede lært meget mere, end da jeg kom. Mit største ønske er at lære sproget. Efter det at tage en uddannelse og være en del af samfundet. Bidrage til samfundet [...] Det allersværeste har været sproget. Det der med, at man ikke bare kan gå til købmanden og lige købe noget. Sige noget til nogen. Det er der, hvor hjælpen har været mest relevant. Det er dagligdagsting. Men det er også det, at selvom du har viljestyrke til at sige noget, så kan du ikke sige noget, fordi du har ikke et sprog. Selvom du vil, kan du ikke."*

---

Både flygtningene og de frivillige fortæller, hvordan de har forsøgt at kommunikere via visuelle virkemidler som billeder og tegninger, kropssprog, gestikulation, mimik og oversættelsesprogrammer på telefonen.

En af de frivillige siger: *"De kunne overhovedet ikke noget dansk. Den ene kunne en lille smule engelsk, mere end lidt. Den anden noget fransk, men det kan jeg ikke. Det er noget med, at jeg tegner og fortæller. Vi lærer*

*lidt. Når vi peger på nogle ting, siger vi det, og så siger de det også. Der er nogle ord, der hænger fast. Jeg har en ven, der arbejder på sprogskolen, så jeg har fået nogle tegninger af ham, som jeg kan bruge. Der er lang vej, når man ikke kan noget. Der er nogle misforståelser en gang imellem [...] Jeg havde på forhånd lavet en tegning af, hvem jeg er. Vi er et par. Vi har fire børn og fem børnebørn og sådan. Hvis man giver noget af sig selv, så får man meget igen. Jeg griner meget af mig selv, når jeg forsøger at tegne. Jeg prøver mig lidt frem. Hvis jeg kan begå fejl og grine af det, så kan de også. Det er rigtig godt, at man har noget livserfaring der.”*

I det opfølgende interview gentager den frivillige, at de i deres samvær bruger en del tid på at forsøge at kommunikere og gøre flygtningene bedre bekendt med enkelte ord i det danske sprog. Den frivillige siger igen: *”Jeg bruger børnebøger. Ugeblade. Hvor vi peger på tingene. Tegner en del. Det griner vi lidt af. Jeg tegner rigtig, rigtig meget.”*

Den anden frivillige fortæller, at hun har en naturlig lyst til at lære fra sig, og at hun fornemmer, at det særligt er det sproglige, som hun kan støtte familien i via læringsaktiviteter, som ikke er skolefunderet, men som kan være en del af dagligdagsaktiviteter, eller når der opstår (akut) behov for hjælp til at læse eller forstå informationer, fx i mails / breve fra kommunen. Den frivillige giver udtryk for det på denne måde: *”Jeg ser mig selv som en, der kan hjælpe med lektier. Jeg kan også hjælpe moren med dansk. Jeg skal bare lige finde ud af, hvilket materiale jeg kan bruge. Jeg kan snakke med sagsbehandler eller en ansat på sprogcentret. Det må så blive efter sommerferien. Jeg tænkte på, at hvis hun aldrig har gået i skole, og hun bliver præsenteret for en sprogundervisning, så ville det være smart, at jeg følger op på det. Moren har udtrykt, at det største ønske for hende er at lære at tale dansk. Det kunne være smart også at mødes 10 minutter over computeren, men det kan vi jo ikke, fordi hun ikke har internet. Hvis nu der er noget, som hun ikke forstår, hvor hun lige har brug for hjælp kort. Det kunne være godt.”*

I det andet interview med kvoteflygtningene, der blevet foretaget i november 2022, er to af flygtningekvinderne startet på sprogskole, og de fremhæver i interviewet, at de i forbindelse med opstart af sprogskole har oplevet, at de via deres samvær med den frivillige allerede havde fået kendskab til danske ord, og at der var flere ord på sprogskolen, som de allerede havde lært fra deres frivillige netværksperson. Den ene kvinde udtrykker det således. *” [Den frivilliges navn] har hjulpet os med at forstå sproget. Mange ting vi hører på sprogskolen, har vi allerede hørt før fra [den frivilliges navn]. De små ting vi lærte i dag på sprogskolen, havde vi allerede hørt fra [den frivilliges navn].”*

#### **4.2.3 Indsigt i det danske samfund og dagligdag**

Kvoteflygtningene giver udtryk for, at de via de frivillige får en forståelse og en fornemmelse for det danske samfund, for kultur og normer gennem almindelige dagligdags gøremål. Der er ikke tale om undervisning og det er ikke en skolekontekst, og det giver mulighed for at få viden og indsigt, som man selvfølgelig kan lære om eller få fortalt, men som i langt højere grad bliver forstået og omsat, når man selv oplever det, ser det og erfarer det.

En af de frivillige fortæller, at de åbnede deres hjem for en familie af congolesiske kvoteflygtninge, som på den måde fik mulighed for at se en måde at leve på som dansk familie, spise dansk mad og være sammen et andet sted end der, hvor de congolesiske kvoteflygtninge blev placeret først. Den frivillige siger samtidigt, at også var vigtigt for dem at vise, at man kan leve på mange forskellige måder i Danmark. Den frivillige fortæller: *” Vi bor i en lille landsby. Jeg tror, det ville være dejligt for dem at opleve noget andet. De [flygtningefamilien] vil kunne*

*forstå, hvordan tingene fungerer. De ville kunne få et indblik i et dansk ægtepar. De har et ønske at komme til at være så dansk som muligt, men jeg vil også gerne vise dem, at der er andre måder at leve på.”*

Som en kommune, der angiver i surveyen, at de tidligt matchede frivillige med de congolesiske kvoteflygtninge skriver: *”De frivillige gør en kæmpe indsats ift. at skabe oplevelser sammen med familien. De små bløde værdier. Hvad er en legeplads, kælketur. De har en stor betydning for, at familien får en fornemmelse af, hvad Danmark også indeholder.”*

### 4.3 Indikationer på en udviklingsproces hos kvoteflygtningene

Som beskrevet i det indledende afsnit om indhentning af data, har vi interviewet de i alt otte congolesiske kvoteflygtninge over to omgange, i hhv. sommeren 2022 og i vinter 2022 / 2023.

De første interviews handlede mest om modtagelsen i Danmark; om at starte et nyt liv op langt væk fra det velkendte i en anderledes verdensdel. Om kulden, som de alle nævnte i de første interviews. Om usikkerheden ved at være i et nyt land. Brug af sundhedssystemet med de helbredsmæssige omstændigheder og livsomstændigheder, som de på forskellig vis var i, som krævede behandling og hjælp fra sundhedssektoren.

I de næste interviews var temaerne ændret til at handle om sprog, praktik, dagtilbud og skole. Flygtningene gav i interviewene sidst på året udtryk for håb og drømme for fremtiden, bl.a. ift. at uddanne sig, og en flygtningekvinde fortalte, at hun var flyttet hjemmefra.

Med afsæt i interviewene med målgruppen, har vi analytisk udledt tre temaer, som beskriver den forandring, der over året kan ses af interviewindholdet med de otte congolesiske kvoteflygtninge. Der er både tale om, at de eksplicit giver udtryk for at være et andet sted mentalt, fysisk og kompetencemæssigt end da de ankom til Danmark. Og der er tale om, at de implicit viser med fortællingerne fra deres liv, hvordan deres situation har ændret sig over tid. Følgende tre temaer beskriver forandringen:

- 
- **Giver udtryk for et generelt bedre fysisk og mentalt velbefindende:** Kvoteflygtningene giver udtryk for, at de generelt har et bedre velbefindende efter ca. et år i Danmark, end de havde ved ankomst. De første interviews var meget følelsesladede med fokus på særligt helbredsmæssige udfordringer, bekymringer i relation til herboende børn og familie i hjemland, bearbejdning af de traumatiske oplevelser, som nogle af dem gav udtryk for at have med sig og om generelt at skulle lande i en meget anderledes verdensdel, end de kom fra.
  - **Struktur på hverdagen og ser sig i stand til at varetage dagligdagsaktiviteter:** De fortæller også om en struktur på hverdagen, hvor de afleverer de yngste børn i vuggestue, og de lidt ældre børn går i skole, mens de selv er påbegyndt sprogscole så småt og nogle er ved at finde praktikpladser. Der er også to, der fortæller om, hvordan de forbereder mad, gør rent og hviler, mens deres børn er i daginstitution, ligesom de også fortæller, at de er blevet gode til at tage busser rundt og selv gå ud og handle, mødes med deres frivillige netværksperson de rette steder på de rette tidspunkter – og tilsvarende med møder med kommunen.
  - **Motivation og lyst til selv at klare sig i et nyt land:** Som et tredje element fortæller de alle om, hvordan de sprogligt er begyndt at kunne flere danske ord. To af dem fortæller, hvordan de allerede kendte de første ord, som lærte på sprogskolen, og at de nu bl.a. også kan hilse på naboer med danske ord. Derudover ser vi, hvordan de italesætter håb og drømme for fremtiden i langt større grad. Overvejende taler de alle om ambitionen at lære det danske sprog, mens to fortæller, at de leder efter en praktikplads og en enkelt giver udtryk for, at hun har planer for en uddannelsesretning, idet hun ønsker at bidrage til det danske samfund.
-

### 4.3.1 Giver udtryk for et generelt bedre fysisk og mentalt velbefindende

Kvoteflygtningene giver udtryk for, at de generelt har et bedre velbefindende efter ca. et år i Danmark, end de havde ved ankomst. De første interviews var meget følelsesladede med fokus på særligt helbredsmæssige udfordringer, bekymringer i relation til herboende børn og familie i hjemland, bearbejdning af de traumatiske oplevelser, som nogle af dem gav udtryk for at have med sig og om generelt at skulle lande i en meget anderledes verdensdel, end de kom fra.

En af flygtningebørnene sætter disse ord på den forandring, som de har oplevet i familien: *”Jeg er taknemmelig. Jeg kan se det specielt på min mor. Hun havde det skidt, da vi kom. Nu er hun begyndt at gå i skole. Vi [børnene] går også i skole. Vi skal ikke tænke på vores mor, mens vi er i skole. Det er rigtig godt for os. Jeg begynder at kunne forstå mere. Mit største ønske er at lære sproget. Efter det at tage en uddannelse. At være en del af samfundet og bidrage til samfundet. Før jeg kom til Danmark fra Rwanda, kunne jeg godt tænke mig at være en læge eller sygeplejerske. Noget i den retning kunne jeg stadig godt tænke mig.”*

### 4.3.2 Struktur på hverdagen og ser sig i stand til at varetage dagligdagsaktiviteter

Ligeledes giver kvoteflygtningene udtryk for i interviewene, at de har fået mere struktur på deres hverdag. Børnene går i skole, mens de voksne er påbegyndt sprogskole. Kvinderne med de yngste børn fortæller, at de afleverer deres børn i vuggestue, at de begyndt at bruge bussen til og fra forskellige gøremål, og at de er startet sprogskole, som de er glade for. De mødes fortsat med den kommunale kontaktperson (sagsbehandler), ligesom de fortsat har en relation til den frivillige netværksperson. Den frivillige fortæller, at de oplever, at flygtningene især har forandret deres tilgang til tid og til at møde op til et bestemt tidspunkt et bestemt sted.

De samme to flygtningekvinder fortæller, at de forbereder mad, gør rent og hviler, mens deres børn er i daginstitution, ligesom de også fortæller, at de er blevet gode til at tage busser og selv gå ud og handle. En af kvinderne siger således, når vi spørger til deres hverdag: *”Børnene går i vuggestue. Vi går i sprogskole. Vi plejer at aflevere dem. Når vi kommer hjem, laver vi mad og gør hus klar. Det er dejligt, selvfølgelig. At få lidt ro til sig selv. Tid til at være klar til at lære sprog og til at være mor. De passer godt på vores børn i vuggestuen. Vi er trygge ved at aflevere dem.”*

### 4.3.3 Motivation og lyst til selv at klare sig i et nyt land

Endeligt fortæller kvoteflygtningene også, at de også selv oplever sig bedre i stand til at komme omkring, at de sprogligt er begyndt at kunne flere danske ord. Som tidligere beskrevet fortæller to af dem, hvordan de allerede kendte de første ord, som de lærte på sprogskolen, og at de nu bl.a. også kan hilse på naboer med danske ord.

Derudover ser vi, hvordan interviewene i hhv. november 2022 og januar 2023 er anderledes præget af et fremadrettet perspektiv på, hvad der skal ske herfra. De italesætter håb og drømme for fremtiden i større grad end i det første interview, hvor der var stort fokus på, hvordan det var at komme til så anderledes et land, bekymringer om helbred, børn, mobilitet, sprog og livet i det hele taget. Overvejende taler de alle om deres motivation for at klare sig selv, og om ambitionen om at lære det danske sprog, mens to fortæller, at de leder efter en praktikplads og en enkelt giver udtryk for, at hun har planer for en uddannelsesretning. Hun siger: *”Jeg vil være en del af samfundet. Jeg vil bidrage til samfundet.”*

En kommunal medarbejder fortæller, at hun i sit samarbejde med en af de congolesiske kvoteflygtninge, som ikke indgår i interviews i denne evaluering, ser store fremskridt og positiv forandring i, hvad flygtningene kan og ser sig selv i stand til at kunne. Hun fortæller om, hvordan kvinden gik til opgaven med at finde en praktikplads med mod og lyst til at prøve selv. Medarbejderen siger: *”Vi gik rundt sammen. Vi øvede en sætning. Hun gik så selv ind fire steder. Det var en god oplevelse. Hun var ét stort smil. Hun strålede. Hun bliver mere og mere selvstændig.”*

Ligeledes fortæller en anden kommunal medarbejder, som tidligere nævnt, om en congolesisk kvinde, der heller ikke indgår i interviewene, og som hun i det første stykke tid efter modtagelsen åbnede alle breve for, nu selv kan hun læse dato og klokkeslæt og kender ordet Jobcenter – og på den måde kan hun selv ’afkode’ brevet og dukke op på rette adresse til rette mødetid.

## 5 Fremadrettede tiltag i indsatsen til de congolesiske kvoteflygtninge

På baggrund af de centrale fund i evalueringen, peger vi i dette kapitel på de tiltag, der på baggrund af en samlet integreret analyse af data og kan anvendes som afsæt for yderligere drøftelse i DRC Dansk Flygtningehjælp og med samarbejdspartnere og øvrige aktører på området.

Der er tale om tiltag, der vurderes at medvirke til fortsat at styrke den frivillige indsats til de congolesiske kvoteflygtninge og til flygtningegrupper generelt. De er beskrevet i boksen nedenfor.

*Boks 1: Beskrivelse af tiltag der kan medvirke til fortsat at styrke indsatsen til kvoteflygtningene*

**Fremadrettede tiltag til at styrke indsatsen**



### **Indsamling og spredning af viden og erfaringer via aktører og netværk på området**

Både kommunerne, som indgår i interviews og et par kommuner i surveyen, peger på, at det er centralt at dele nuværende viden og erfaringer med kommuner, som endnu ikke har modtaget kvoteflygtninge, så de oplever sig godt klædt på til at modtage denne flygtningegruppe. Det betyder dels et fokus på at få indsamlet og spredt viden via større og mindre aktører og fora på området, dels et fokus på at formidle erfaringer via de netværk, der allerede eksisterer på området.

De nuværende erfaringer med modtagelse af de congolesiske kvoteflygtninge peger på, at der er tale om en flygtningegruppe, der kommer fra ganske anderledes forhold, samfund og kultur, og hvor der deraf har været et særligt behov for dels at få en række praktiske omstændigheder omkring bl.a. madlavning og bolig på plads, og dels at støtte til mobilitet, samfundsforståelse mv. Det kan derfor overvejes, om de nuværende erfaringer kan omsættes i nemt tilgængeligt og handlingsanvisende materiale, der formidler ’gode råd’ til den første tid, som supplerer allerede udviklet materiale, og som giver det bedst mulige afsæt for at tilrettelægge den gode modtagelse i et samspil mellem kommune og frivillige. Ligeledes kan det overvejes, om der kan formidles gode eksempler og inspirationscases på, hvordan, hvornår og med hvilken virkning de frivillige har været involveret i den første tid.

### **Mere formaliseret samarbejde mellem kommuner og de lokale frivillige foreninger**

Interviewene og surveyen tegner et billede af, at der med fordel kan arbejdes yderligere på at sikre et mere formaliseret samarbejde mellem kommune og lokale frivillige foreninger, således der ifbm. modtagelse af flygtninge relativt hurtigt og smidigt kan involveres frivillige, hvis det vurderes meningsfuldt.

Er mere formaliseret samarbejde kan medvirke til større indsigt og kendskab i hinandens tilgange, forståelse, opgaver og arbejdsgange. Det kan også være med til at mindske risikoen for, at involveringen af de frivillige sker for tilfældigt, og i for høj grad er funderet i, at enkelte medarbejdere har relationer til enkelte frivillige.

---

### **Afklaring af rolle, ansvar og opgaver mellem kommune og de frivillige**

Ligeledes viser evalueringen, at der kan være behov for at sikre en bedre afklaring af, hvad der er hhv. de frivilliges rolle og opgaver, og hvad der er kommunernes. På den måde kan der ske en bedre forventningsafstemning mellem de kommunale aktører og de frivillige ift., hvilken støtte og hvilken hjælp der er funderet i kommunal praksis og indsats, og hvad der kan løftes af de frivillige.

Det betyder dels, at de kommunale aktører ved, hvordan de kan involvere og aktivere de frivillige ressourcer lokalt til gavn for kvoteflygtningene, dels at de frivillige har en mere afgrænset forståelse for deres rolle og med afsæt i det kan sige fra og til.