

**DANSK
FLYGTNINGE
HJÆLP**

**Kontaktpersonundersøgelse
2011**

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.0 BAGGRUND OG FORMÅL	3
2.0 DATA OG METODE	3
2.1 Kontaktperson- og datarapporten	3
2.2 Surveyundersøgelsen	4
2.3 Blanke besvarelser	4
3.0 SAMMENFATTEDE ANBEFALINGER	4
4.0 BASISSPØRGSMÅL OG FRIVILLIGAKTIVITET	6
4.1 Basisspørgsmål	6
4.1.1 Køn og alder	6
4.1.2 Kontaktperson over tid	8
4.1.3 Anbefaling for rekruttering og fastholdelse af kontaktpersoner	9
4.2. Aktiviteter i frivilligruppen	9
4.3 Det gode ved at være kontaktperson	10
4.3.1 Anbefaling til styrkelse af motivationsfaktorer	11
5.0 KONTAKTPERSONOPGAVER OG STØTTEBEHOV	11
5.1 Håndtering af opgaver	12
5.1.1 Anbefaling for håndtering af opgaver	13
5.2 Støtte fra medfrivillige og regionskonsulenten	14
5.2.1 Anbefaling i forhold til støtte af medfrivillige	15
5.3 Kompetenceudvikling	15
5.3.1 Anbefaling vedrørende kompetenceudvikling	17
5.4 Støtte fra DFH	17
5.4.1 Anbefaling angående støtte fra DFH	18
5.5 Ændringer og forbedringer af konsulentrelationen	18
5.5.1 Anbefaling vedrørende relation til regionskonsulent	19
5.6 Ændringer og forbedringer i relation til kontaktpersonrollen	19
5.6.1 Anbefaling vedrørende kontaktpersonrolle	20
6.0 LITTERATURLISTE	21

1.0 BAGGRUND OG FORMÅL

Kontaktpersonrapporten er blevet til som et led i at optimere og opkvalificere Dansk Flygtningehjælps frivillige arbejde. I *Strategien for Dansk Flygtningehjælps frivillige indsats 2011-2013* (refereres også til som *strategien*) en målsætning om at kompetenceudvikle og yde support til lokale koordinatore (kontaktpersoner). Dette fokus er omdrejningspunktet for kontaktpersonrapporten.

Dansk flygtningehjælps regionskonsulenter får løbende henvendelser fra kontaktpersoner, som har forslag til aktivitetsforbedringer, eller som efterspørger specifikke kurser fx: opkvalificeringskurser, kompetenceudvikling, erfaringsgrupper og meget andet. Derfor er denne systematiske undersøgelse af, hvor store disse behov er, sat i værk. Landets kontaktpersoner er naturligvis inddraget i processen ved at give dem mulighed for at deltage i undersøgelsen. Kontaktpersonerne har mange forskelligartede opgaver alt efter, hvilken aktivitet de beskæftiger sig med og alt efter, hvor i landet de befinder sig - hvilket igen fordrer forskellige tilgange til kontaktpersonerne og deres arbejde. Fælles for kontaktpersonerne er, at de bærer et ansvar for at agere bindeled i kommunikationen mellem DFH og de frivillige. Derfor, og fordi der foreligger et ønske at lette og forbedre arbejdsforhold og - vilkår for kontaktpersoner og andre frivillige, der påtager sig tillidshverv, er denne survey udarbejdet. Surveyen har til formål at give klarhed over, hvem de frivillige kontaktpersoner er, hvilke aktiviteter og målgrupper de beskæftiger sig med, hvad der motiverer dem, og hvilke forhold de ønsker forbedret.

Hensigten med kontaktpersonrapporten er også at kigge indad og se på, hvordan regionskonsulenterne kan udvikle deres arbejdsopgaver, så de bliver bedre til at klæde kontaktpersonerne på til de opgaver, de varetager.

2.0 DATA OG METODE

2.1 Kontaktperson- og datarapporten

Der skelnes mellem nærværende rapport, *kontaktpersonrapporten*, og surveyværktøjets (SurveyMonkey) slutprodukt *datarapporten*¹. Datarapporten er resultatet af en surveyundersøgelse (se nedenfor) og består af systematiseret data i antal og procent. Kontaktpersonrapporten består af analyseret og fortolket data baseret på datarapporten.

Visse tal og besvarelser i datarapporten taler for sig selv. Derfor har vi udvalgt en række særligt relevante spørgsmål og besvarelser til videre analyse i kontaktpersonrapporten. På baggrund af disse har vi udarbejdet en række anbefalinger til at imødekomme kontaktpersonrapportens formål (se ovenfor). Det anbefales dog, at datarapporten også læses.

Kontaktpersonrapportens analyseafsnit er opdelt i to:

1. De spørgsmål, der bearbejdes i første afsnit, er basisspørgsmål om respondenterne og afklaring i forhold til, hvilke aktiviteter de beskæftiger sig med.

¹ Datarapporten er vedlagt som bilag i to versioner. De adskiller sig fra hinanden ved at bestå af henholdsvis den fulde rapport (bilag I) samt den fulde rapport med udspecificeret regionsdata (bilag II).

2. De spørgsmål der bearbejdes i dette afsnit, omhandler kontaktpersonopgaverne på et indholdsmæssigt plan og kontaktpersonernes støttebehov. Disse spørgsmål relaterer sig direkte til DFH's strategi på frivilligområdet med særligt henblik på punkt 4. *Rammer og redskaber for det frivillige arbejde* og punkt 4.1 *Kompetenceudvikling og support til lokale koordinatører*.

2.2 Surveyundersøgelsen

Surveysspørgsmålene er kategoriserede i fire overordnede grupper.

- Spørgsmål 1-3 er basisspørgsmål: alder, køn, region
- Spørgsmål 4-10 er afklarende spørgsmål i forhold til kontaktpersonrollen: indhold, anvendt tid, aktiviteter.
- Spørgsmål 11, 12, 13 & 14 er afklarende i forhold til omfanget og kvaliteten af den støtte kontaktpersonerne oplever, de får
- Spørgsmål 15,16 & 17 giver respondenterne en fri stemme til at foreslå ændringer og forbedringer i relation til regionskonsulenten og til kontaktpersonrollen.

Surveyundersøgelsen er udarbejdet i starten af 2011 og gennemført over påsken 2011.

I spørgsmål 5, 7, 9, 15, 16 & 17 opereres med åbne svarmuligheder i forsøg på at få så præcise og dynamiske svar som muligt fra kontaktpersonerne. Disse svar vil være at finde bagerst i datarapporten.

2.3 Blanke besvarelser

Der er mange mulige forklaringer på, hvorfor visse kontaktpersoner har sprunget spørgsmål over eller helt undladt at svare. En plausibel årsag er, at hele 13 % ud af 100 % (N=108) har været kontaktpersoner i under 6 måneder (bilag II, 3). Det betyder, at flere har undladt at svare på spørgsmål, der omhandler indhold vedrørende kontaktpersonrollen. Vi kan se ud fra visse svar på spørgsmål, der tillader åbne svarmuligheder, at flere ikke mener, de har tilstrækkelig erfaring som kontaktperson til at svare kvalificeret på de stillede spørgsmål.

3.0 SAMMENFATTEDE ANBEFALINGER

På baggrund af surveyundersøgelsen er der udarbejdet en række anbefalinger primært henvendt til DFH's regionskonsulenter. I de følgende afsnit behandles anbefalingerne og begrundelserne for disse mere indgående, men i dette afsnit har vi opstillet anbefalingerne i en overskuelig punktform.

- **Mangfoldig rekruttering og fokus på fastholdelse**
 - Undersøgelse af, hvordan der opnås større køns- og aldersmæssig spredning på kontaktpersoner. Fokus på fastholdelse af nye kontaktpersoner.

- **Kompetenceudviklende kurser**

Det anbefales at der oprettes en række kurser, som direkte eller indirekte efterspørges af kontaktpersoner.

- Kurser specifikt rettet mod koordinering og ledelse af frivillige. Region Hovedstadens koordinatorkursus udbredes til hele landet. Deltagelseskriteriet bør ikke begrænses til kontaktpersoner, men kurset bør være tilgængelig for enhver frivillig, der påtager sig koordinatortopgaver i frivilligruppen.
- Kurser der sammenfatter nogle fællespunkter vedrørende samarbejdspartnere og kontakt til disse. Gerne med eksempler fra kommunale samarbejdsaftaler.
- Kurser i - eller anden håndtering af rekruttering.

- **Temaaftener og erfaringsudveksling**

Temaaftener og erfaringsudveksling kan med fordel kombineres ved bevidst at sætte tid af til struktureret erfaringsudveksling på temaaftenen.

- Erfaringsudveksling på tværs af aktiviteter, men baseret på en fællesnævner, som fx en særlig flygtningegruppe i det geografiske område.
- Erfaringsudveksling baseret på aktivitet

- **Introduktionshåndbog**

Udarbejdelsen af en introduktionshåndbog, der både indbefatter generelle retningslinier for kontaktpersonrollen og andre frivillige med tillidshverv samt tager højde for specifikke roller/ansvarsområder, der knytter sig til særlige aktiviteter.

- **Forventningsafstemning**

En tilbagevendende forventningsafstemning i relation til kontaktpersonbehov og i forhold til regionskonsulentens fysiske tilstedeværelse i grupperne.

- **Midlertidig erstatning for "det nye ofaweb"**

Som midlertidig erstatning for den opgraderede version af ofawebben, der er under udarbejdelse, anbefales det, at regionskonsulenterne råder deres kontaktpersoner til at anvende nogle af de mange gratis planlægningsværktøjer, der ligger på nettet.

Mange af de tiltag, der anbefales, er allerede på tegnebrættet, tidligere afprøvet eller så småt påbegyndt enten af regionskonsulenterne eller af ledelsen, som har skrevet flere af tiltagene ind i *Strategien*. Det vidner om, at der fra DFH's side er fin føling med, hvad kontaktpersonerne har af såvel betænkeligheder som relevante ønsker til den rolle og de arbejdsopgaver, de har påtaget sig. Kontaktpersonerne lyttes til, og på trods af stor forskellighed har de indflydelse på de initiativer, der iværksættes for at forbedre deres arbejdsvilkår. Det er dette gode arbejdsforhold, der ønskes opretholdt med kontaktpersonundersøgelsen og ikke mindst med anbefalingerne.

4.0 BASISSPØRGSMÅL OG FRIVILLIGAKTIVITET

De bearbejdede spørgsmål i dette afsnit er opdelt som følger:


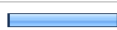



- Spørgsmål 3,1 & 2 (behandles i nævnte rækkefølge) er basisspørgsmål om respondenternes geografiske placering, alder og køn. De to sidstnævnte relaterer sig til punkt 3 i DFH's strategi på frivilligområdet, som omhandler mobilisering af civilsamfundets mangfoldighed.
- Spørgsmål 4 undersøger, hvor længe respondenterne har været kontaktpersoner.
- Spørgsmål 5 er afklarende i forhold til, hvilke aktiviteter respondenterne beskæftiger sig med.
- Sidste spørgsmål i dette afsnit er spørgsmål 9. Her afdækkes, hvilke motivationsfaktorer der driver respondenterne til at påtage sig kontaktpersonrollen.

4.1 Basisspørgsmål

På landsplan har kontaktpersoner fra 110 ud af ca. 230 frivilligrupper deltaget i undersøgelsen. Respondenterne er alle kontaktpersoner og fordeler sig på fem regioner.

Figur 1 (Spm. 3)

N= 108

3. I hvilken region er du kontaktperson?				
		Response Percent	Response Count	
Region Nordjylland		2,8%	3	
Region Midtjylland		23,1%	25	
Region Syddanmark		25,0%	27	
Region Sjælland		8,3%	9	
Region Hovedstaden		40,7%	44	
			answered question	108
			skipped question	2

4.1.1 Køn og alder (fig. 2, 3, 4)

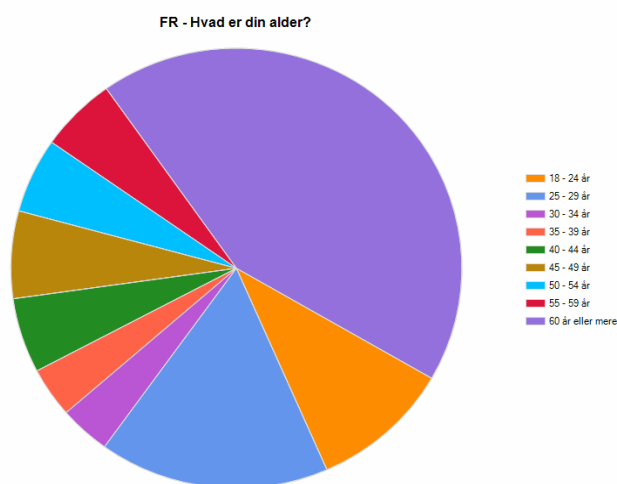
Kønsmæssigt er der en overvægt af kvindelige respondenter. Ca. 2/3 af respondenterne er kvinder. Denne kønsfordeling korresponderer pænt med kønsfordelingen blandt menige frivillige i DFH ifølge DFH's frivilligregister.

Lige under halvdelen (43,1 %) af respondenterne på landsplan er fra 60 år og opefter. Sætter man det tal op imod tal fra undersøgelsen *Nytter det? - En undersøgelse af Dansk Flygtningehjælps frivillige integrationsarbejde* foretaget af Center for forskning i socialt arbejde (2004), vil det fremgå, at de frivillige over 60 år på daværende tidspunkt udgjorde 21 %. Denne sammenligning er vel at mærke kun indikerende, da kontaktpersonundersøgelsen ikke undersøger frivillige generelt.

Ser vi på tallene for aldersgruppen 18-24 år samt aldersgruppen 25-29 år viser disse også et stort engagement på landsplan, men tallene for aldersgrupperne er ikke repræsentative for hele landet. Trækker vi tallene ud på regioner, står det klart, at tallene i særdeleshed er udtryk for aktivitet blandt kontaktpersoner i hovedstaden. For kontaktpersoner mellem 25-29 år (16,8 %) gælder det, at de udelukkende repræsenterer Region Hovedstaden. Dette skyldes sandsynligvis den meget store andel af unge studerende og unge i det hele taget bosat i Københavns Kommune².

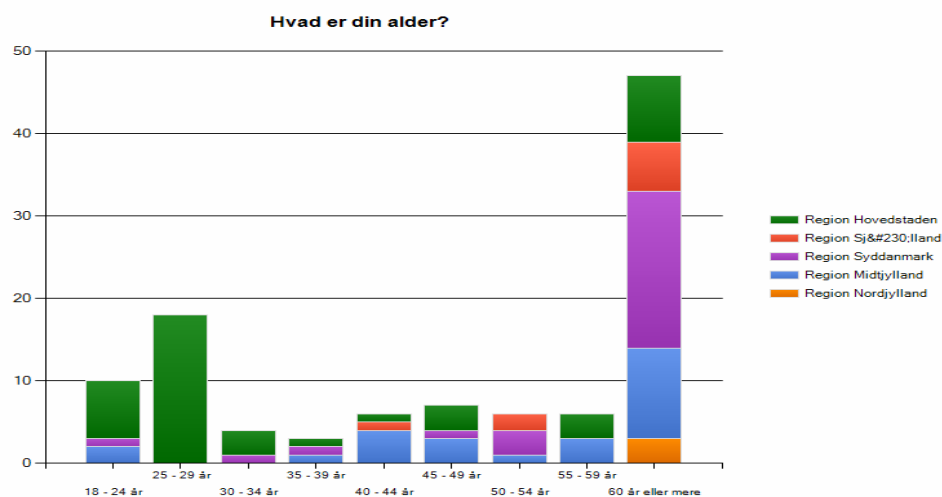
Figur 2 (Spm. 1)

N= 107



Figur 3 (Spm. 1)

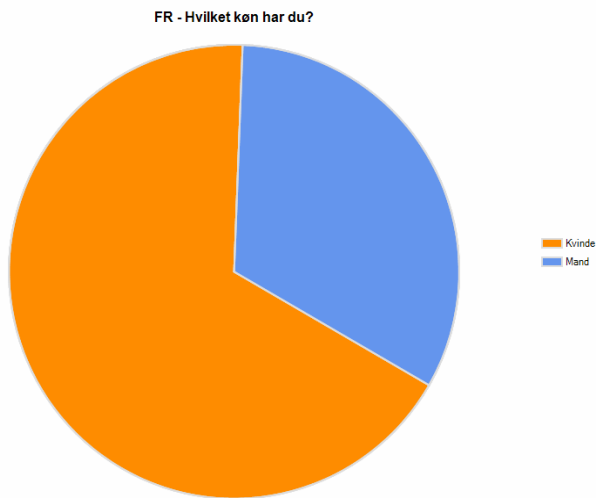
N= 107



² Ifølge statistik på befolkningsfremskrivning 2012-2026 for København efter alder og bydel er den største befolkningsgruppe i KK unge mellem 25-29 år.
<http://www.kk.dk/FaktaOmKommunen/KoebenhavnITalOgOrd/StatistikOmKoebenhavnOgKoebenhavnerne/Publikationer/BefolkningOgFremskrivninger.aspx>

Figur 4 (Spm. 2)

N= 108

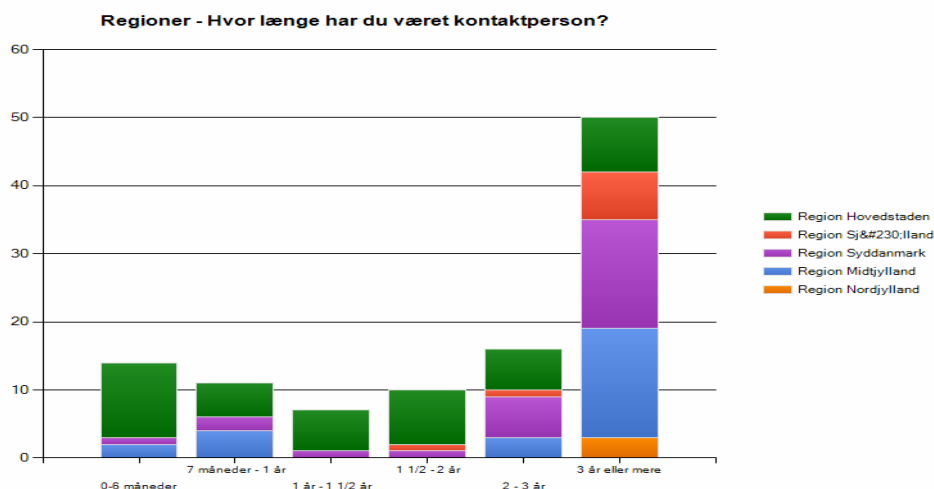


4.1.2 Kontaktperson over tid (fig. 5)

Der er særligt to interessante tal i besvarelsen til spørgsmålet 'Hvor længe har du været kontaktperson?' For det første er det interessant at ca. halvdelen af respondenterne, har været kontaktperson i over 3 år, hvilket indikerer, at vi har en fin fastholdelsesrate. For det andet er tallene for kontaktpersoner, der har været kontaktperson i blot 0-6 måneder interessante, idet hele 13 % har varetaget kontaktpersonopgaven i det tidsrum. Opsplitter vi de 13 % på regioner, viser det sig, at ca. ¼ af disse kontaktpersoner er fra Hovedstadsregionen. Dette tal skal sandsynligvis ses i forbindelse med de mange unge studerende kontaktpersoner, som fungerer i Hovedstadsregionen og en dertil knyttet større udskiftning af kontaktpersoner end i de øvrige regioner (se fig. 2 & 3).

Figur 5 (Spm. 4)

N= 108



4.1.3 Anbefaling for rekruttering og fastholdelse af kontaktpersoner

I DFH efterstræbes mere mangfoldighed blandt frivillige³. Hvis DFH samtidigt ønsker at imødekomme en målsætning om større mangfoldighed blandt de frivillige kontaktpersoner, bør DFH's interne rekrutteringsstrategier indbefatte større spredning på køn og alder. I relation til alder kan det eventuelt undersøges, hvad der afholder aldersgrupperne 18- 39 år (Hovedstaden undtaget) fra at påtage sig kontaktpersonarbejdet. Her kan der overvejes, hvordan nogle aktiviteter med den rette rekruttering kan appellere til småbørns- og skolebørnsforældre.

Med sigte på at rekruttere mod en større lighed mellem kønnene, bør blikket vendes indad mod DFH's egne mandlige frivillige og undersøge, hvilke omstændigheder der kan motivere disse til at blive kontaktpersoner. I forbindelse med fastholdelse af de allerede engagerede kontaktpersoner anbefales det, at regionskonsulenterne tager en grundig samtale med de nye kontaktpersoner om begges forventninger til opgaven. Det anbefales også, at der reflekteres over, hvad der fastholder de kontaktpersoner, som har bestridt opgaven i længere tid for at finde inspiration til fastholdelse af nye kontaktpersoner.

4.2.1 Aktiviteter i frivilligruppen

Fig. 6 afdækker, hvilke aktiviteter der udføres i respondenternes frivilligrupper. Udover de listede muligheder nævnes en række andre aktiviteter⁴.

Det mest iøjnefaldende tal er den ¼ af respondenterne, der har afkrydset, at de udfører 'sociale aktiviteter for frivillige'⁵. Sociale aktiviteter blandt de frivillige er med til at fastholde frivillige. Det er ofte i det uformelle samvær med andre frivillige, at erfaringsudveksling foregår, og netværksidéer opstår (Kapelgaard & Skårhøj 2011, 56). Det kan i visse tilfælde være svært at motivere kontaktpersoner og de frivillige i gruppen til at deltage i sociale aktiviteter, idet de ligger ud over den tid, der anvendes på en til tider krævende frivilligaktivitet⁶. Her foreslås det, at regionskonsulenten i fællesskab med kontaktpersonen afdækker, i hvilket omfang frivilligt socialt samvær er muligt og passende for den pågældende gruppe.

³ Strategien punkt 3. Mobilisering af civilsamfundets mangfoldighed, både mht. køn, etnicitet, uddannelse, alder, etc.

En frivilligindsats af høj kvalitet forudsætter en frivilligskare og et aktivitetsudbud kendetegnet ved en høj grad af mangfoldighed. At arbejde for en mobilisering af civilsamfundets mangfoldighed betyder blandt andet, at DFH gennem en dynamisk og mangfoldig palet af aktiviteter vil skabe rum for mangfoldig deltagelse i det frivillige arbejde. DFH vil fortsat samarbejde med lokale institutioner og organisationer i civilsamfundet med henblik på at involvere og samarbejde med en mangfoldighed af aktører i det frivillige arbejde.

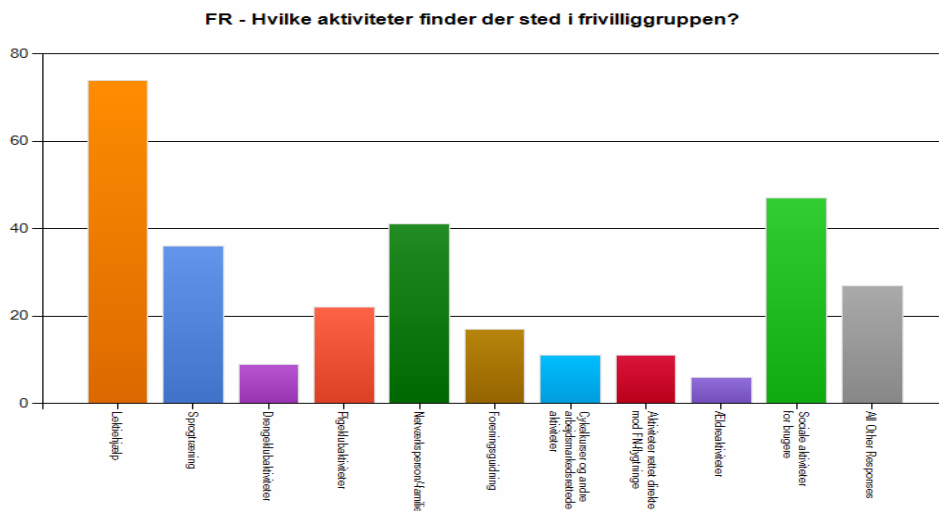
⁴ (Bilag II, 15).

⁵ Tallene kan være misvisende, idet det ikke er i alle grupper, at man skelner mellem frivillige og brugere.

⁶ 29,9 % af respondenterne svarede til spørgsmålet 'hvor meget tid bruger du på opgaven som kontaktperson?', at de anvender mere end fire timer om ugen. Dette er tid anvendt udover frivilligruppens egentlige frivilligaktivitet (bilag II, 5).

Figur 6 (Spm. 5)

N= 102



4.3 Det gode ved at være kontaktperson (fig. 7)

Hensigten med spørgsmålet 'hvad er det gode ved at være kontaktperson?' er at afdække, hvad der motiverer kontaktpersonerne til at påtage sig opgaven. Kun ved at kende bevæggrundene for engagementet kan regionskonsulenterne bidrage til at styrke dem.

På trods af at besvarelserne reelt overlapper hinanden er særligt fire kategorier af svar dominerende.

1) Personlig udvikling:

Eks. 1) "Giver mig erfaring i konflikthåndtering, planlægning og ledelse"

Eks. 2) "Ansvar, mulighed for initiativ"

2) Samarbejde/kendskab til kommuner

Eks. 1) "Opdateret bredt netværk, -lokalkendskab, - lokalt kendt"

Eks. 2) "[...] rigtigt godt samarbejde med de kommunale myndigheder og andre samarbejdspartnere, der har med flygtninge at gøre.

3) Menneskemødet:

Eks. 1) "Man møder/lærer en masse dejlige mennesker at kende. Det være sig unge som jævnaldrende".

4) Sagen:

Eks. 1) "Viden indenfor flygtningeområdet".

Eks. 2) "At hjælpe personer i nød, kontakt med andre kulturer, indførelse i dansk kultur osv."

Besvarelserne stemmer i høj grad overens med de besvarelser, som menige frivillige gav på spørgsmålet 'Motiver for at indgå i det frivillige arbejde' fra rapporten *Nytter det* (Børresen, 2004, 27). Dog kan der for

kontaktpersonernes vedkommende tilføjes to ekstra kategorier, der fremhæves som 'det gode': det personlige udviklingsniveau, hvor motiverende faktorer handler om, ledelsesansvar, kompetenceudvikling, koordinering og overblik samt kendskab til/samarbejde med kommuner og samarbejdspartnere. Samtidigt fremstår det, at 'kontakt til samarbejdspartnere' er en opgave, der varetages af 2/3 af respondenterne⁷.

Figur 7 (Spm. 9)

N= 85

9. Hvad er det gode ved at være kontaktperson?						
	I hvilken region er du kontaktperson?					
	Region Nordjylland	Region Midtjylland	Region Syddanmark	Region Sjælland	Region Hovedstaden	Response Count
	3 replies	16 replies	23 replies	9 replies	34 replies	85
answered question	3	16	23	9	34	85
	skipped question					23

4.3.1 Anbefaling til styrkelse af motivationsfaktorer

For at imødekomme kontaktpersonernes motivationer for at påtage sig kontaktpersonrollen anbefales det, at DFH støtter mulighederne for at lette og forbedre arbejdsgangene med samarbejdspartnere⁸. Støtten kan fx bestå af kurser i samarbejdspleje og kurser i kompetenceudvikling indenfor koordinering og administration. En supplerende mulighed er at oprette følgegrupper, hvor repræsentanter for henholdsvis frivilligruppen, eksterne samarbejdspartnere fx: kommunen, idrætsklubben, bibliotek eller andet mødes med regionskonsulenten en eller flere gange årligt alt efter behov og ressourcer.

5.0 KONTAKTPERSONOPGAVER OG STØTTEBEHOV

De følgende spørgsmål i kontaktpersonrapporten relaterer sig direkte sig til DFH's strategi på frivilligområdet. Særligt i punkterne *Rammer og redskaber for det frivillige arbejde* og *Kompetenceudvikling og support til lokale koordinatore* beskrives, hvordan der sættes ind for at udvikle frivilligkoordinatorens kompetencer.

[Punkt 4] Fokus for arbejdet med de frivillige er i årene frem:

- Målrettet uddannelse af frivillignetværkets frivillige koordinatore

⁷ 75,7 % af respondenterne beskriver kontakt til samarbejdspartnere, som en opgave de håndterer (bilag II, 6).

⁸ 26 % af respondenterne svarede på spørgsmålet 'hvor meget kontakt har du til andre samarbejdspartnere [...]?', at de har kontakt 1-2 gange om ugen (bilag II, 7).

⁹ 12,2 % af respondenterne har afkrydset kontakt til samarbejdspartnere, som en af de sværeste opgaver de har haft (bilag II, 9).

[Punkt 4.11] I 2011-2013 have fokus på at styrke de organisatoriske kompetencer hos de frivillige gennem kurser og materialer, særligt målrettet de frivillige koordinere og andre frivillige, der varetager eller har interesse for koordinerende opgaver. Det betyder, at sektionen vil styrke og udvide udvalget af organisatoriske kurser om fx netværksdannelse, frivilligledelse, bestyrelsesarbejde, økonomi mv.

- Spørgsmål 10 relaterer sig til spørgsmål 7. Spørgsmålene er henholdsvis afklarende i forhold til, hvilke opgaver kontaktpersonerne håndterer og i forhold til, hvilke opgaver, de synes, der har været svære at håndtere.
- Spørgsmål 11, 12, 13 & 14 er afklarende i forhold til omfanget og kvaliteten af den støtte, kontaktpersonerne oplever, de får til at udføre deres arbejdsopgaver. Svarfordelingen på disse vil give os et indblik i, hvorvidt regionskonsulenterne bør sætte ind med assistance og i så fald, hvilken assistance der er behov for.
- Spørgsmål 15, 16 & 17 giver respondenterne en fri stemme til at formulere konkrete støttebehov og foreslå ændringer og forbedringer i relation til regionskonsulenten og kontaktpersonrollen.

5.1 Håndtering af opgaver (fig. 8 & 9)

De fire mest afkrydsede svarmuligheder for spørgsmålet 'hvilke opgaver/funktioner har du oplevet, er de sværeste at håndtere' rekruttering af frivillige (37,8 %), intern kommunikation i frivilligruppen (23,2 %), konflikter med bortvisning af brugere (25,6 %) og konflikter med frivillige (23,2 %).

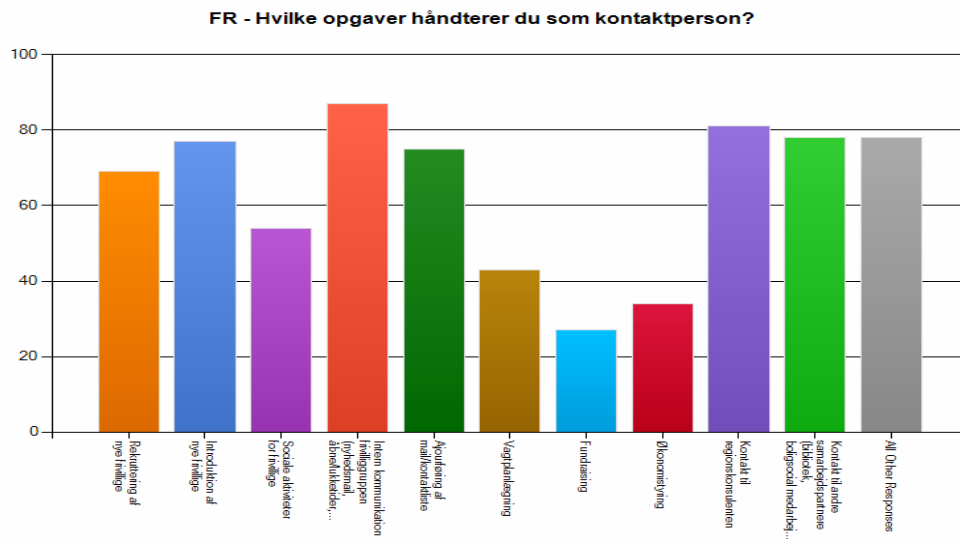
Det ligger implicit i svarmulighederne: 'konflikter med bortvisning af brugere' og 'konflikter med frivillige', at det er svære opgaver/situationer at håndtere. Medmindre man i sit professionelle liv arbejder med konfliktløsning, er det tilrådeligt at klæde de frivillige på til denne opgave.

Sidestiller man svar fra spørgsmål 7 (fig. 8), der omhandler, hvilke opgaver kontaktpersonerne håndterer, med svar fra spørgsmål 10 (fig. 9), vil det fremgå, at 67 % af respondenterne for spørgsmål 7 arbejder med rekruttering og 37,8 % af respondenterne på spørgsmål 10 har svaret, at de finder, at rekruttering er den sværeste opgave at håndtere.

Sidestiller man på samme måde svarmuligheden "Intern kommunikation" fra de to spørgsmål, viser der sig et lignende sammenfald. 84,5 % af respondenterne for spørgsmål 7 svarer, at de håndterer opgaven 'intern kommunikation', og 23,2 % af respondenterne for spørgsmål 10 har listet opgaven som 'sværest at håndtere'.

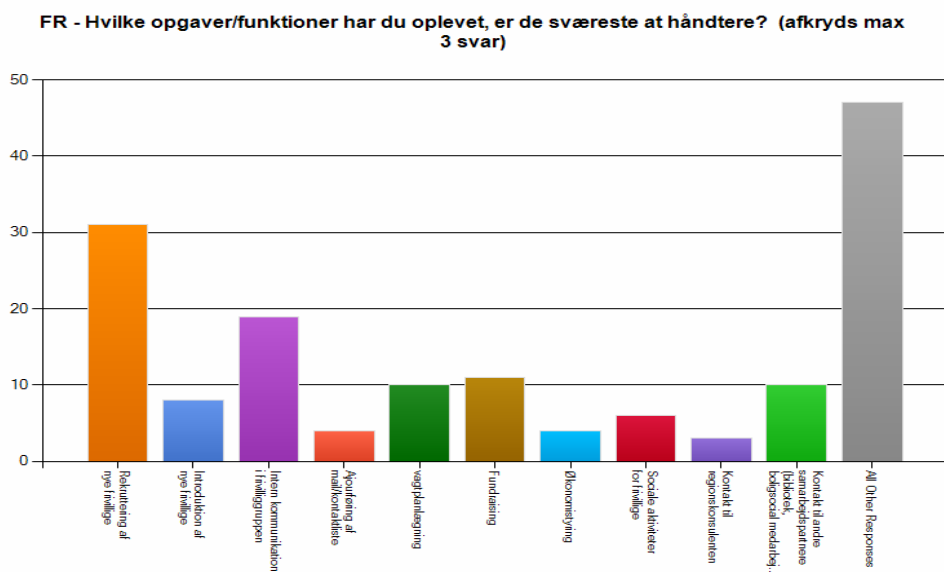
Figur 8 (Spm. 7)

N=103



Figur 9 (Spm. 10)

N= 82



5.1.1 Anbefaling for håndtering af opgaver

For at imødegå behovet for at lette opgaven med 'intern kommunikation' er det indskrevet i DFH's strategi på frivilligområdet, at et fokuspunkt er et: "Teknologisk løft i form af bl.a. udvikling af frivilligdatabase og regionale hjemmesider" eller mere specifikt i afsnittet 4.1 *Kompetenceudvikling og support til lokale koordinatore*:

[Punkt 4.1 (landet afsnit)] For dels at lette de frivillige koordinators administrative opgaver, dels at styrke den interne kommunikation og organisering i frivilligrupperne, og dels at styrke sektionens muligheder for indhentning af viden om og kommunikation med de frivillige har sektionen behov for udvikling af nye it-redskaber, som kan tilgodese dette formål. Dette fokusområde tillægges særlig vægt i

satspuljeansøgningen for 2012-13, men allerede i løbet af 2011 vil første fase af et nyt web-system være en realitet med støtte fra organisationens 2012 midler.

Af forskellige årsager er 'den nye ofaweb', som websystemet også kaldes, blevet forsinket, men behovet for et fælles IT-redskab er der stadig blandt de frivillige. Derfor opfordres regionskonsulenterne til at foreslå *de* frivilligrupper, der efterspørger webbaserede erfaringsfora, planlægnings- eller kalenderredskaber, at anvende nogle af de mange gratis muligheder, der ligger på nettet, indtil den nye frivilligdatabase er udviklet og lanceret⁹.

5.2 Støtte fra medfrivillige og regionskonsulenten (fig.11 & 10)

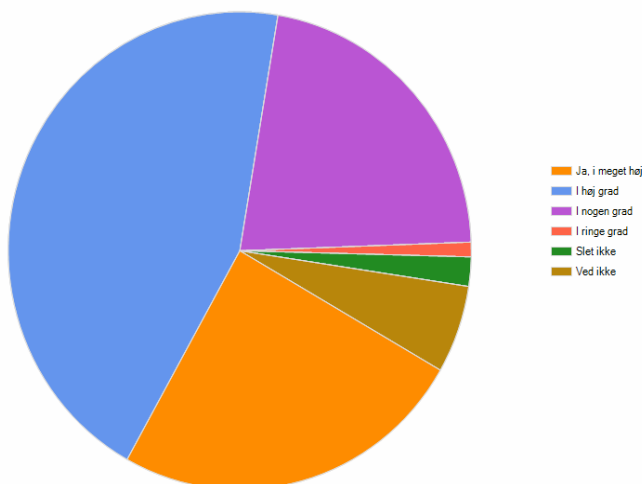
Kontaktpersonerne er blevet spurgt, i hvilket omfang de har mulighed for at hente hjælp fra medfrivillige til kontaktpersonopgaver. 100 personer responderede, og ud af disse svarede 1/3 'ja, i meget høj grad', ca. ¼ svarede i 'høj grad' og ca. en 1/3 svarede 'i nogen grad'. Kun 9 % af de adspurgte svarede 'i ringe grad' eller 'ved ikke'. Det er meget positive tal.

Også besvarelsene for spørgsmål 12 (fig.11) er positive. Her har ca. ¼ af respondenterne svaret, at de 'i meget høj grad' får den støtte og hjælp fra konsulenterne, som de behøver. Lidt under halvdelen af respondenterne har svaret 'i høj grad' og 21,8 % har svaret 'i nogen grad'. Det betyder, at kun 3 % mener, at de 'i ringe grad' eller 'slet ikke'¹⁰ får den hjælp, de behøver fra deres regionskonsulent. Det er en meget lille procentdel, men denne og midterkategorien 'i nogen grad' vidner om plads til forbedring. Nogle af de muligheder for bedre støtte, som respondenterne eftersøger, kan aflæses i besvarelsene af spørgsmål 15 & 16 (bilag II, 14 & 15) og behandles i forhold til de spørgsmål.

Figur 11 (Spm. 12)

N= 101

FR - Får du den hjælp og støtte fra din regionskonsulent, som du har brug for?



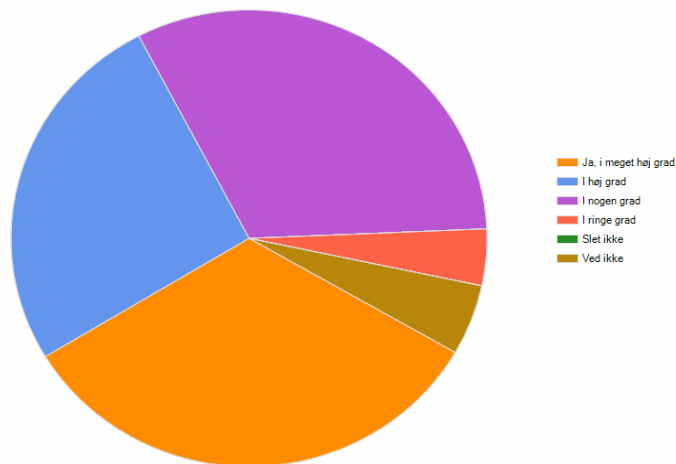
⁹ Her er nogle forslag til midlertidige erstatninger for ofawebben. De kan findes på søgeordene: Doodle, Facebook, Holdsport, Google calendar, Google groups, Dropbox (fildeling).

¹⁰ 5,9 % svarede 'ved ikke' til spørgsmålet

Figur 12 (Sp. 11)

N= 100

FR - Har du mulighed for at hente hjælp fra dine medfrivillige til dine opgaver som kontaktperson?



5.2.1 Anbefaling i forhold til støtte fra medfrivillige

De tal, der figurerer i besvarelsen til spørgsmål 11, er især positive, idet det kan være en stor ansvarsopgave og en praktisk tung opgave at løfte alle kontaktpersonopgaverne alene. Netop derfor bør den tilsyneladende gode kultur i frivilligrupperne styrkes og anerkendes. Noget peger i retning af, at kontaktpersonerne er gode til at formidle, hvad de behøver støtte til, men uddelegering af opgaver er en disciplin i sig selv, som med stor fordel kan raffineres.

Ved at tilbyde kontaktpersonerne nogle koordinerings- og ledelseskurser, kan de blive endnu skarpere til at anvende ledelsesredskaber, som uddelegering og motivation af medfrivillige.

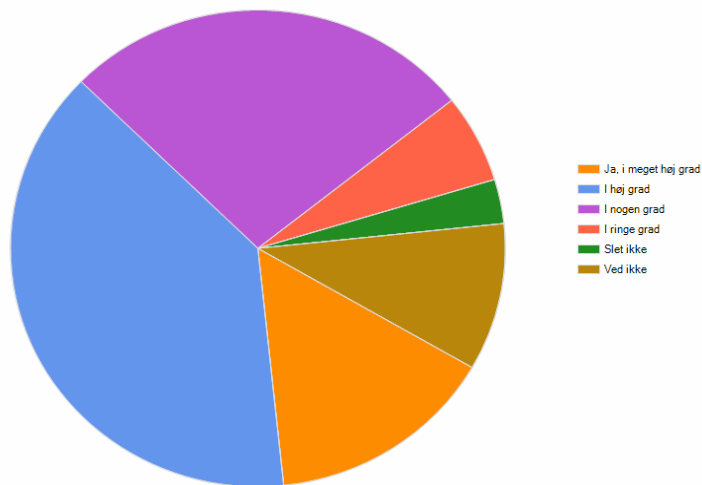
5.3 Kompetenceudvikling (fig. 13 & 14)

Lige over halvdelen (54 %) af respondenterne mener, at de 'i meget høj grad' eller 'i høj grad' bliver tilbudt kurser til at varetage kontaktpersonopgaver. Kun 9 % mener, at de i 'ringe grad' eller 'slet ikke' tilbydes de fornødne kurser. Derimellem ligger en andel på knap 1/3, som har markeret, at de synes, at de 'i nogen grad' bliver tilbudt de fornødne kurser. Disse besvarelser vidner om, at vi har en bred vifte af kursustilbud, som rammer mange, men ser vi på rapporten som helhed, er der gode forslag til nye kurser, der direkte eller indirekte efterspøges.

Figur 13 (Spm. 13)

N= 100

FR - Bliver du tilbudt den fornødne kompetenceudvikling - i form af kurser - til at varetage funktionen som kontaktperson?

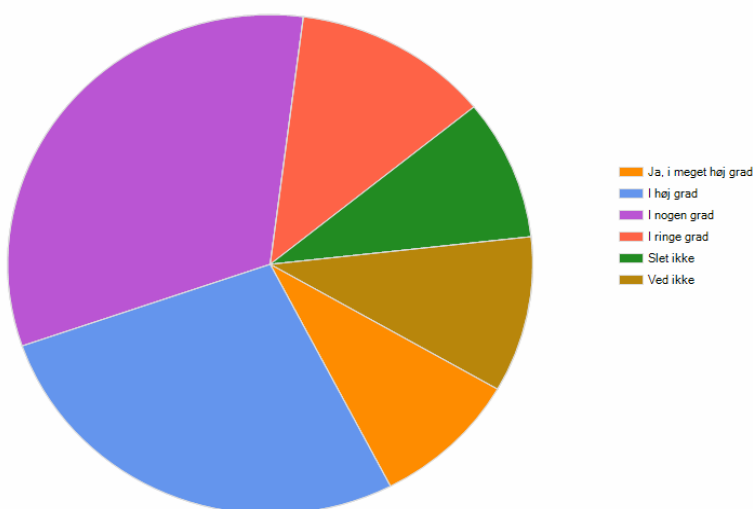


Også i forhold til spørgsmålet 'bliver du tilbudt den fornødne kompetenceudvikling - i form af erfaringsudveksling [...]?' (fig. 14) er respondenterne overvejende positive. Ca. 1/3 af respondenterne mener, at de 'I nogen grad' bliver tilbudt den fornødne kompetenceudvikling i form af erfaringsudveksling med andre kontaktpersoner. Lidt over 1/3 mener, at de bliver tilbudt den fornødne kompetenceudvikling og knap en ¼ af respondenterne mener, at de 'I ringe grad' eller 'slet ikke' bliver tilbudt den fornødne kompetenceudvikling i form af erfaringsudveksling med andre kontaktpersoner.

Figur 14 (Spm. 14)

N= 99

Bliver du tilbudt den fornødne kompetenceudvikling - i form af erfaringsudveksling med andre kontaktpersoner - til at varetage funktionen?



5.3.1 Anbefaling vedrørende kompetenceudvikling

Det kan være svært som kontaktperson at stå med det daglige kontaktpersonansvar og samtidigt tænke nyt, hvad angår arbejdsgange, aktiviteter og internt samarbejde. Ved at udvikle erfaringsudvekslingskurser eller temaaftener mellem grupper, der primært beskæftiger sig med fx lektiehjælp, FN flygtninge eller andet, kan kontaktpersonerne assisteres i at danne deres egne netværk. Andre gange er det nødvendigt eller mere fordelagtigt at oprette temaaftener eller kurser efter geografisk placering. Eksempelvis hvis området ikke har mange frivilligrupper, eller hvis området har nogle særlige udfordringer, som har betydning for arbejdet i samtlige af områdets frivilligrupper fx en bestemt type nyankomne flygtninge.

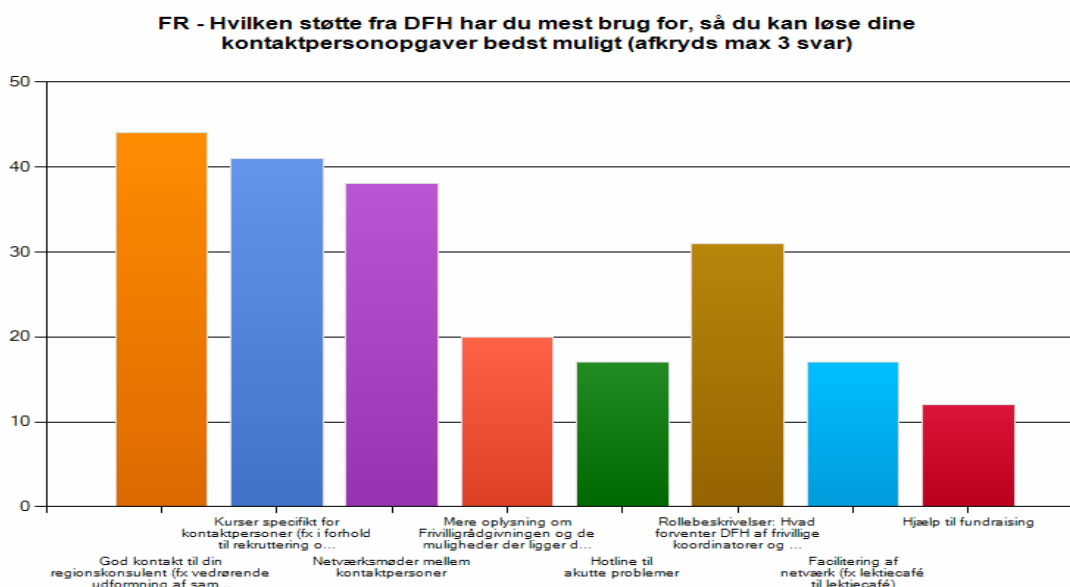
5.4 Støtte fra DFH (fig. 15)

Ved at stille spørgsmålet 'hvilken støtte fra DFH har du mest brug for, så du kan løse dine kontaktpersonopgaver bedst muligt?' er hensigten at få et klart og konkret billede af kontaktpersonernes behov. For at skyde processen i gang, har vi formuleret nogle afkrydsningsmuligheder, men vi har også givet plads til, at respondenterne frit kan udtrykke, hvilken støtte de behøver fra DFH til at udføre kontaktpersonarbejdet.

Svarmuligheden med højeste score er 'god kontakt til din regionskonsulent'. Hele 47,8 % har afkrydset denne mulighed. Derefter kommer 'kurser specifikt for kontaktpersoner' og 'netværksmøder mellem kontaktpersoner', hvor henholdsvis 44,6 % og 41,3 % af respondenterne har afkrydset disse muligheder. 33 % svarer, at de behøver rollebeskrivelser for kontaktpersonopgaven, som demonstrerer DFH's forventning til kontaktpersonerne. Med så stor en andel af respondenter, der har afkrydset de tre ovenstående spørgsmål, foreslås det, at der som udgangspunkt tages fat i disse støttebehov. Kontaktpersonernes store diversitet til trods, anses kurserne for at være tilstrækkelig grundlæggende til, at alle vil kunne drage nytte af dem.

Figur 15 (Spm. 15)

N= 92 (3 svarmuligheder per respondent)



5.4.1 Anbefaling angående støtte fra DFH

Blandt de ubundne besvarelser er udtrykt to besvarelser, der omhandler samarbejdspartnere og en frustration over, at "møder med kommune, politikere, frivilligcenteret ect. hænger på kontaktpersonen" samt et ønske om "kurser specifikt for kontaktpersoner ift. kontakt med samarbejdspartnere". DFH har øget sin opmærksomhed på indgåelse af formaliserede samarbejder på integrationsområdet de senere år¹¹, og kontrakter med kommuner og vedligeholdelsen af disse har stor betydning for arbejdet med frivillige og brugere af frivilligtilbud. Samarbejdspartnere og samarbejdsaftaler er meget forskelligartede, men de udgør en grundsten i frivilligarbejdet, og støtte til udformning af aftaler og kontakt til kommuner bør derfor prioriteres.

5.5 Ændringer og forbedringer af konsulentrelationen

De afsluttende spørgsmål i surveyundersøgelsen (fig. 16 & 17) har til hensigt at give kontaktpersonerne et frirum, hvor de har mulighed for at foreslå forbedringer og ændringer til henholdsvis relationen til regionskonsulenten og kontaktpersonrollen.

I forhold til regionskonsulentrelationen har 54 respondenter (ud af 108) valgt at besvare spørgsmålet. Men lige over halvdelen af disse har kommenteret, at de enten ingen forslag har til ændringer/forbedringer, eller de har kommenteret, at relationen til konsulenten er fin eller upåklagelig.

De resterende indkomne forslag varierer i høj grad over temaet større kontakt til regionskonsulenten:

"Konsulenten kunne komme på besøg hos os og fx deltage i et bestyrelsesmøde"

"Halvårlige eller årlige møder, hvor vi kan tale om, hvordan det går"

"Måske et halvårligt besøg af konsulenten i lektiecaféen. Det er ikke nok bare at snakke sammen til de forskellige arrangementer og møder. Konsulenterne må også ud og se, hvad der sker i lektiecaféen"

Men også her har et forslag om et webbaseret planlægningsværktøj sneget sig ind - et værktøj, som kan aflaste den manglende kontakt til kontaktpersonen¹²:

"Ja, opret en netløsning, så vi kan have et forum i gruppen, samt en kalenderfunktion til at aftale fremmøde".

Kommentarerne og forslagene til spørgsmålet vidner om, at det personlige møde med regionskonsulenten er af stor betydning for mange grupper. Mødet mellem kontaktperson og regionskonsulent anser vi ligeledes som væsentlig, men en fysisk tilstedeværelse i samtlige frivilligrupper to gange årligt er grundet ressourceknaphed på nuværende tidspunkt ikke realistisk.

¹¹ I forbindelse med mobilisering af civilsamfundets mangfoldighed står der i DFH's strategi, at "Det gælder derfor, at DFH i 2012 og 2013 vil have øget fokus på at skabe netværk og indgå formaliserede samarbejder med en bred vifte af foreninger, kommuner, mv."

¹² Se også side 10.

Figur 16 (Spm. 16)

N= 54

16. Har du forslag til ændringer/forbedringer i din relation til konsulenten?						
	I hvilken region er du kontaktperson?					
	Region Nordjylland	Region Midtjylland	Region Syddanmark	Region Sjælland	Region Hovedstaden	Response Count
	2 replies	9 replies	17 replies	6 replies	20 replies	54
answered question	2	9	17	6	20	54
	skipped question					54

5.5.1 Anbefaling vedrørende relation til regionskonsulent

Der er tilsyneladende et behov for, at kontaktpersonen indleder en forventningsafstemning om, hvor meget regionskonsulenten fysisk kan være til stede i de enkelte grupper. Det anbefales, at der eventuelt halvårligt fra regionskonsulenten eller ledelsens side meldes ud til frivilligrupperne, hvordan situationen ser ud i forhold til besøg i grupperne.

5.6 Ændringer og forbedringer i relation til kontaktpersonrollen

Ser vi på besvarelserne vedrørende forslag til forbedringer/ændringer af kontaktpersonrollen (fig. 17) fremgår det, at de mest gennemgående besvarelser angår et ønske om afklaring af rollens indhold og af betegnelsen *kontaktperson*. Ca. ¼ af respondenterne har bidraget med en kommentar til forespørgslen. Nedenfor ses udvalgte citater for ændrings- og forbedringsforslag for henholdsvis kontaktpersonrollen..:

“Et tidligt kursus i, hvad man kan forvente, og hvad der skal gøres”

“Mere information fra den lokale DFH-bestyrelse, når man er ny kontaktperson”

... og kontaktpersonbeskrivelsen:

“I må meget gerne finde på et andet ord end kontaktperson, for mange forveksler denne rolle med at være kontaktperson i forhold til en familie/bruger”

“Måske er der flere “typer” kontaktpersoner. DFH mener vist den, der er med til styre gruppen af frivillige. Her er det den der er tilknyttet en flygtning som hjælper”

Figur 17 (Spm. 17)

N= 50

17. Har du forslag til ændringer/forbedringer til rollen som kontaktperson?	
	Response Count
	50
answered question	50
skipped question	60

5.6.1 Anbefaling vedrørende kontaktpersonrolle

Vi anerkender, at kontaktpersonrollen har mange forskellige udtryk alt efter frivilliggruppens størrelse, geografi, aktivitet samt de pågældende kontaktpersoners personlighed, men vi anerkender også kontaktpersonernes afklaringsbehov vedrørende kontaktpersonrollen.

Ved at udforme et introduktionshæfte til kontaktpersonerne og andre frivillige med tillidshverv i frivilliggrupperne kan regionskonsulenterne imødegå forespørgslen om mere information angående indhold af kontaktpersonrollen og ansvarsopgaver i det hele taget (fx økonomi og intern kommunikation). Hæftet bør beskrive en række retningslinjer for, hvad det vil sige at være kontaktperson, og hvad der forventes af en sådan. Introduktionshæftet bør også i generelle træk beskrive kontaktpersonens ansvar i forhold til DFH, frivilliggruppen og eventuelle samarbejdspartnere. Vi anbefaler ydermere, at der tages højde for, at alle kontaktpersoner ikke løser ens opgaver, og at der derfor også gives plads til afsnit, der beskriver særlige ansvarsområder og forpligtelser knyttet til de forskellige aktiviteter.

Alt imens surveysspørgsmålene er blevet udformet og sendt ud, har regionskonsulenterne ændret betegnelsen for de personer, der har kontakt til brugere i kontaktpersonordningen fra kontaktperson til netværksperson. Denne ændring vil forhåbentlig afhjælpe noget af forvirringen vedrørende betegnelsen kontaktperson, men internt anvender DFH i *strategien* betegnelsen koordinator om kontaktpersonen. Her anbefales det, at der tages en entydig beslutning om, hvilken betegnelse der anvendes fremover.

God arbejdslyst

6.0 LITTERATURLISTE

Center for frivilligt socialt arbejde (2007): "Hjertet alene gør det ikke"

Inger Koch-Nielsen, Lars Skov Henriksen, Torben Fridberg og David Rosdahl (2005): *"Frivilligt arbejde. Den frivillige indsats i Danmark"*. København. Socialforskningsinstituttet, rapport 05:20

Kapelgaard & Skårhøj (2011): Ledelse af Frivillige – en håndbog

Strategien for Dansk Flygtningehjælps frivillige indsats 2011-2013

Sølvi Karin Børresen (2004): "Nytter det? – En undersøgelse af Dansk Flygtningehjælps frivillige integrationsarbejde". København. Center for forskning i socialt arbejde.

Websites

<http://www.kk.dk/FaktaOmKommunen/KoebenhavnITalOgOrd/StatistikOmKoebenhavnOgKoebenhavnere/Publikationer/BefolkningOgFremskrivninger.aspx>