



Hørringsvar fra Socialcenter Integration

D. 24.05.2017



Indholdsfortegnelse

INDLEDNING	4
INTEGRATIONSRÅDGIVERNES BEKYMRING VEDR. PÅTÆNKT OMSTRUKTURERING.....	6
BAGGRUNDEN FOR INTEGRATIONSENHEDEN	6
MÅLGRUPPEN OG PROBLEMATIKKER	6
INTEGRATIONSRÅDGIVERNES BEKYMRINGER	7
GRØNLÆNDERENHEDENS BEKYMRING VEDR. PÅTÆNKT OMSTRUKTURERING.....	8
BAGGRUNDEN FOR GRØNLÆNDERENHEDEN	8
MÅLGRUPPEN OG PROBLEMATIKKER	8
VORES BEKYMRINGER	9
FAMILIEKONSULENTERNES BEKYMRING VEDR. PÅTÆNKT OMSTRUKTURERING.....	10
BAGGRUNDEN FOR FAMILIEKONSULENTERNE	10
EN VIGTIG SAMARBEJDSPARTNER I MODTAGELSEN	11
ET VIGTIGT SAMARBEJDE MED BOLIGGRUPPEN	11
ET VIGTIGT SAMARBEJDE MED SOCIALCENTERRÅDGIVERNE OG JOBCENTERRÅDGIVERE	12
ET VIGTIGT SAMARBEJDE MED TOLKEGRUPPEN	12
BOLIGMEDARBEJDERNES BEKYMRINGER I FORHOLD TIL DEN FORESLÅEDE OMORGANISERING.....	13
EKSEMPEL:	13
HJEMMEHOS DARIO SH.....	14
DEN ADMINISTRATIV GRUPPES BEKYMRING VEDR. PÅTÆNKT OMSTRUKTURERING	14
BAGGRUNDEN FOR DEN ADMINISTRATIVE GRUPPE	14
INFORMATIONEN	15
EKSEMPEL HERPÅ:	16
TOLKEBOOKNING:	16
NEMKONTI TIL NYE FLYGTNINGE OG FAMILIESAMMENFØRTE:	17

TOLKEGRUPPENS BEKYMRINGER I FORHOLD TIL DEN FORESLÅEDE OMORGANISERING.....	17
---	----

CENTRAL UDBETALINGS BEKYMRINGER I FORHOLD TIL DEN FORESLÅEDE OMORGANISERING.....	18
---	----

Kolofon:

Forfatter, Kontor

Dato.

Sagsnr/dokumentnr.

Indledning

Hermed socialcenter Integrations høringsvar på den foreslåede omorganisering af socialcentre. Høringsvaret er samlet af materialer fra alle grupper og makkerskaber ved Socialcenter Integration og viser tydeligt at medarbejderne kerer sig om arbejdspladsen og målgruppen.

Udgangspunktet for oprettelse af det fælles Integrationscenter, som Socialcenter Integration deler med Jobcenter Integration, var en styrket indsats i forbindelse med gruppen af flygtninge i Aalborg Kommune, og tanker om at indsatsen for denne gruppe borgere i Aalborg Kommune starter med måden indsatsen rent praktisk er organiseret på. Aalborg Kommune valgte at oprette et Integrationscenter, hvor både Socialcenteret og Jobcenteret har til huse på samme adresse, med henblik på at styrke samarbejdet på tværs af de 2 afdelinger. Denne tanke blev videreført, da Grønlænderenheden blev oprettet i 2009 og her måske endnu mere, da rådgivere fra både Social og Jobcenter er samlet i den samme del af huset og derfor udgør en samlet enhed.

På flygtninge området er medarbejderkredsen og de forskellige specialer inden for rammerne af Socialcenteret som bekendt vokset i forbindelse med at Aalborg lgen skulle modtage nye flygtninge med start fra medio 2014. Socialcenteret omfatter ud over socialrådgivere, administrativt personale og tolke nu også en stor gruppe familiekonsulenter samt en boliggruppe.

Som udgangspunkt tænker vi at det er positivt grænserne mellem jobcenteret og Socialcenteret rent lovgivningsmæssigt er blevet mindre, og at vi kan organiseres mere samlet. Der er arbejdsgange i vores eget hus som kunne være mere smidige hvis alle medarbejders var en del af samme overordnede enhed og samme budget. Som eksempel er det i øjeblikket sådan at beslutninger truffet i den ene afdeling har afsmittende effekt på arbejdet i den anden afdeling, uden at de, som har truffet beslutning, har ledelsesansvar for denne gruppe. Og omvendt giver en øget indsats på et bestemt område i den ene afdeling ikke mening medmindre den anden følger trop, eksempelvis på sanktionsområdet hvor der skal sagsbehandles i begge afdelinger for at en sanktion kan effektueres. En samlet ledelse her ville kunne give bedre koordinering.

Vi synes dog at en opsplnitning rent fysisk vil give denne organisering sværere kår da det vel er evident at den fysiske placering og det daglige møde har betydning for en smidig opgaveløsning.

Herud over har vi bekymringer i forhold til den generelle situation i Aalborg Kommune hvis den fysiske opsplnitning bliver en realitet. Vi arbejder som samlet hus med hele Aalborg Kommunes dagsorden om at de nye borgere skal modtages på en vedkommende og velkommende måde.

Vi bryster os til stadighed af at vi ikke i Aalborg oplever problemer med bander, stenkast, ghettodannelse, radikaliserings osv. som de øvrige store kommuner i Danmark har i mere eller mindre grad. Vores tanker er at denne udvikling til det positive starter hos os og i den måde vi åbent møder borgerne. Vores frygt er, at vi ikke kan tilbyde samme udstrakte hånd hvis vi organiseres anderledes, og at det vil have konsekvenser på et bredere niveau som vi kommer til at opleve en gang i fremtiden.

Den særlige indsats hos os består i høj grad af det tætte samarbejde. Der er hurtig hjælp at hente og problemer kan løses inden de vokser sig store og sætter sig som

frustration hos borgerene når man lige kan hente en tolk, hive fat i en familiekonsulent eller lignende.

Videre er vores muligheder for at hjælpe de mest skrøbelige af vores flygtninge også langt bedre når vi med kollegialt kendskab til hinanden kan tilbyde en helhedsorienteret indsats.

Det undrer os at de tanker man gør sig f.eks. med iværksættelse af projekt Heat på familieområdet og videreførelse af dette, ikke også praktiseres for flygtningeområdet. I stedet ønsker man at ændre den fysiske placering som er grundlaget for den tværfaglige indsats på flygtningeområdet.

Det tværfaglige samarbejde rækker længere ud end i vores eget hus. Det at man fra kommunens øvrige afdelinger ved hvor indsatsen er samlet giver let adgang til netop samarbejder. Vi tænker at opdeling vil blive en hæmsko da andre kommunalt samarbejdspersoner vil skulle finde frem til det rette hus inden samarbejdet overhovedet kan gå i gang.

Udadtil har vores samarbejdspartnere også let ved at finde os, f.eks. boligselskaberne som vi samarbejder rigtigt meget med. Hvor skal de ringe hen når huslejen mangler? Er det nu på Kennedys Plads eller på Kastetvej eller skulle de hellere vælge at få fat på en familiekonsulent som besøger familien som kan afklare problematikken i samarbejde med familien?

De private virksomheder som vi bruger en del f.eks til indkøb af startpakker til de nye borgere kan ende i samme problemer.

En anden gruppe er naturligvis også de frivillige som vi jo på opfordring har et udvidet samarbejde med. De har også haft fordel af at have en bestemt indgang med let adgang til alle de grupper der arbejder med flygtninge i Jobcenteret og Socialcenteret. Et fortsat samarbejde på dette område vil kræve koordinering og afholdelse af koordineringsmøder og lignende, som vi slipper for i dag. Vi har let ved at arbejde med på en indsats drevet af ildsjæle. Aalborg Kommunes samarbejde med frivillige er forbilledlig og får stor respekt fra landets andre kommuner.

Endeligt deltager vi en mange forskellige fora både internt i kommunen og eksternt. Dette vil også fremadrettet skulle koordineres mellem forskellige adresser og den vidensdeling der nu kommer naturligt skal rammesættes og organiseres.

Vi mener selv at den indsats vi har leveret, hvor vi har modtaget ca. 1050 nye flygtningen siden midten af 2014 på en god og ordentlig måde er en succeshistorie. Vi har gjort dette i et spændingsfelt mellem hurtigt skiftende lovgivning, løbende stramninger og høj bevågenhed. Det er et arbejde som i høj grad har kunnet lykkes grundet den fælles placering og den tværfaglighed som findes i centeret. Vi har som nævnt været en fælles samarbejdsflade ud ad til hvilket har givet og giver mening i forhold til samarbejdspartnere på andre områder i kommunen som f.eks. daginstitutioner, skoler, men også læger, tandlæger, boligselskaber og så videre som på den ene eller anden måde er en del af modtagelsen.

Integrationsrådgivernes bekymring vedr. påtænkt omstrukturering

Baggrunden for integrationsenheden

Arbejdet med integration i Aalborg Kommune Socialcenter Integration tager sit afsæt i Kommunes Integrationspolitik, Strategien for modtagelse af flygtninge i Aalborg Kommune og KL's skrivelse vedr. Den Gode Modtagelse.

I gennem de sidste 3 år er der modtaget mange nye flygtninge i Aalborg Kommune. Hertil kommer løbende modtagelse af nye borgere som bliver familiesammenført med flygtninge visiteret til Aalborg Kommune. Det har været og vil fortsat være nødvendigt med en særlig organisering for en helhedsorienteret indsats. Ved at opdele og oprette ny enhed synes helhedsperspektivet ikke længere at have samme mulighed, hvilket synes afgørende i forhold til at sikre en god integration, borgernes selvforsørgelse, afværgelse af ghettodannelse, bandekriminalitet og vold.

I indstillingen omkring den nye omorganisering formuleres det at tilgængeligheden vil være den samme. Vores erfaring omkring dette giver os bekymringer som beskrives i følgende afsnit.

Målgruppen og problematikker

Sammensætningen af de flygtninge som Aalborg Kommune har modtaget de senere år har primært været flygtninge, Syrien, Eritrea og Iran. Heraf er en stor del unge, som har levet under nogle særlige vanskelige livsbetingelser og har derfor vanskeligt ved at inkludere sig i samfundet og navigere i de mange krav og forventninger vi har til unge i Danmark. Der udover har vi fået kvotefamilier som har haft massive udfordringer.

En stor del af de modtagne flygtninge har ingen eller meget lidt skolegang, hvorfor mange er reelt analfabeter. Dette giver store udfordringer i forhold til at denne gruppe benytter digitale selvbetjeningsløsninger. Mange er derfor midlertidigt fri-daget fra digital post og derfor har denne borgergruppe brug for en særlig indsats i forhold til at blive klar til at indgå på lige fod i det danske samfund.

Vi oplever at vores borgere generelt mangler tiltro og tillid til offentlige myndigheder, sundhedssektor og det politiske system, hvilket naturligvis bunder i de erfaringer de har med sig fra deres hjemland. Socialcenter Integration har derfor gennem årene haft en stor opgave i forhold til at opbygge denne tillid via en tæt relation og tilgængelighed for borgerne. Der er tale om råd og vejledning omkring helt basale levevilkår som mange af disse borgere ikke har en grundforståelse af, da de kommer fra en anden kultur.

Borgerne har brug for generel råd og vejledning for forståelse af og indføring i samfundet og den danske kultur. Socialcenter Integration arbejder således som en afgørende rolle i at skabe fundamentet for de nye borgeres mulighed for medborgerskab og selvforsørgelse.

I Pjecen *strategi for modtagelse* af nye flygtninge, side 3 fremgår følgende:

..”At blive borger handler ikke blot om at lære sproget, lige så vigtig er kultur og samfundsforståelse samt indblik i betydningen af et aktiv medborgerskab. Det er en

vigtig opgave at klæde nyankomne flygtninge på med den rette viden, hvis den enkelte skal have forudsætninger for at handle selvstændigt og anvende egne ressourcer bedst muligt.”

Ved at opdele Socialcenter Integration opstår der bekymringer om denne service fortsat kan ydes. Denne gruppe af borgere kræver en særlig indsats til forskel for etniske danske borgere. Der er nemlig behov for et højt informationsniveau. Erfaringen ved Socialcenter Integration er at det er ikke altid er nok at give informationen 2 gange, men nødvendigt med flere gange.

En hurtigere indsats hvor socialcenterrådgiver er lettere tilgængelig for borgeren **med tolk**, gør at disse ofte små problemer ikke når at vokse sig store eksempelvis ved betaling af husleje – som ikke vokser til en udsættelse, fogedsager eller en forældet borger. Den aktuelle struktur betyder at vi kan håndholde borgere i en længere periode hvis der er behov for det, hvilket ikke ses muligt i den foreslåede struktur.

Integrationsrådgivernes bekymringer

Fælles principper i Aalborg kommune, fra s. 2 i pjecen *strategi for modtagelse af nye flytningen*:

1. *Vi har et fælles ansvar for at løse opgaven omkring modtagelse af flygtninge bedst muligt inden for rammerne.*
2. *Vi yder en tværfaglig og helhedsorienteret indsats*
3. *Vi har et tæt og koordinerende samarbejde*
4. *Vi arbejder helhedsorienteret og løsningsorienteret*

Disse principper bliver stærkt truet i foreslåede omorganisering. Ved den aktuelle indsats og organisering ydes der nemlig en stor tværfaglig indsats inden for områderne:

- **Ydelse**
- **Job og uddannelse**
- **Børn og familie**
- **Bolig**

Disse 4 områder kræver en særlig helhedsorienteret indsats for vores borgere, og ved at splitte disse områder ad, frygtes det at den tværfaglige og helhedsorienteret indsats bliver dyr og tidskrævende, som i sidste ende går ud over serviceniveauet til borgerne. Dermed skabes der større uvidenhed blandt de nye borgere som kan udløse svære problematikker og forhindre et aktiv medborgerskab.

Aktuelt er der et stort tværfagligt samarbejde mellem socialcenterrådgiver, jobcenterrådgiver, familiekonsulenter, virksomhedskonsulenter, tolke og boligmedarbejdere, som kun kan eksistere ved, at der er rammer for en særlig **integrations indsats**.

At fjerne den lette tilgængelighed til socialcenterrådgiver og familiekonsulent gør at jobcenterrådgiver vil få meropgaver, som ikke hører til inden for deres område. Borgeren har behov for en hel grundlæggende viden der ikke kun drejer sig om den aktuelle jobsituation.

At fjerne socialcenterrådgivere og familiekonsulenter fra samme location som Jobcenter, tolke og boliggruppen vil give flere misforståelser i samarbejdspartnerne dialog, men også give større frustration hos borgerne, da de vil blive sendt frem og tilbage mellem centre. Vi bliver bekymrede for, at flere borgere bliver "tabt på gulvet".

I Socialcenter Integration og Jobcenter Integration er der god erfaring med at holde fællesmøder med borgerne. Disse kan også være "spontane", når en borger eller en familie har det ekstra svært. Disse møder er indbegrebet af helhedsorienteret arbejde. Ved en omorganisering vil det blive en større arbejdsbyrde og en større økonomisk udgift, at afholde disse fællesmøder. I det daglige arbejde vil dette sandsynligvis blive nedprioriteret.

I de aktuelle rammer for det tværfaglige arbejde, eksisterer der en positiv kultur blandt medarbejdere, ledelse og samarbejdspartnere som er værd at opretholde, da det også bærer præg af et stort engagement for en vellykket integration.

Grønlænderenhedens bekymring vedr. påtænkt omstrukturering

Baggrunden for Grønlænderenheden

Den 1. marts 2009 valgte man i Aalborg Kommune at danne Grønlænderenheden. Beslutningen blev taget for at styrke indsatsen over for grønlandske kontant-hjælpsmodtagere med problemer ud over ledighed, idet man igennem flere år oplevede ikke at kunne rumme dem i den almindelige indsats. Grønlænderenheden har gennem årene oparbejdet en særlig viden og indsigt i grønlændernes særlige kulturelle baggrund og arbejdsidentitet, hvilket vi frygter går tabt den påtænkte omstrukturering.

Grønlænderenheden er placeret i Social- og Jobcenter Integration, da man her har mange års erfaring med at arbejde med mennesker, der kommer fra en anden kultur, hvilket giver god mening og høj grad af faglighed, idet problematikkerne på mange måder er de samme, uanset om du kommer fra Somalia eller Grønland. Igennem årene har Aalborg kommune været forgangseksempel i forhold til grøn-lænderindsatser, og dette har vi blandt andet været rost og anerkendt for i medierne, folketinget, andre kommuner, internt i kommunen og i Grønland. Vi bliver ofte brugt til sparring og rådgivning/vejledning af vores kollegaer i Aalborg kommune. På denne baggrund blev vi blandt andet indstillet til Olivia Prisen sidste år. Grønlænderenheden bliver i indstillingen beskrevet således:

- "Grønlænderenheden er et exceptionelt tværfagligt samarbejde mellem jobcentret og socialcentret, hvor vi kun arbejder med socialt udsatte grøn-lændere i Aalborg."
- "(...)vi prøver at udvikle nogle særlige metoder, for at møde borgeren der hvor borgeren er. Dette er nødvendigt, idet de problematikkerne kan ofte sammenlignes med de problematikker flygtninge kommer med, men ofte er de ikke mentalt forberedt på flygtningen til Danmark. For at få en forståelse for hvad de har med i bagagen, vil vi gerne lære mere om grønland-ske forhold og den kultur de kommer fra."

Målgruppen og problematikker

I 2012 var der 2 sociologistuderende tilknyttet Grønlænderenheden i forbindelse med udarbejdelse af deres BA projekt. Dengang var der 233 borgere tilknyttet en-

heden. Undersøgelsen gik ud på, at analysere hvilke problemstillinger der var, og hvordan borgergruppen så ud. De problemer ud over ledighed var:

- 59% Helbred
- 46% Alkoholmisbrug
- 32% Hashmisbrug
- 16% Voldelig forhold
- 32% Familiemæssige problemstillinger
- 31% Boligløs
- 31% Manglende netværk
- 29% Dårlige danskundskaber
- 27% Psykiske problemer/traumer
- 48% Manglende personlige og sociale kompetencer
- 24% Manglende arbejdsmarkedsperspektiv
- 16% Udsat for seksuelt misbrug som barn/ung

Disse komplekse problemstillinger kræver i høj grad en særlig indsats og viden. Vores målgruppe er så tung, at den ikke altid kan rummes inden for de almindelige indsatser. Deres integrationsmæssige besværligheder bliver ikke imødekommet i de almindelige system. Derfor er der i allerhøjeste grad brug for en særlig indsats, hvor de kan rummes, og hvor der er medarbejdere der brænder for målgruppen. Det er en målgruppe der "putter sig" lidt, og er svær at fange. Det der har virket for Grønlænderenheden er, at vi i høj grad har mødt dem hvor de er, og på den måde opnået en god relation. Vores bekymring er, at dette vil det ikke være mulighed for, hvis vi ikke har de nødvendige ressourcer og kompetencer inden for servicelovens rammer, til at kunne imødekomme målgruppens behov.

Vores bekymringer

Antal Grønlændere i Aalborg har været stigende de sidste år. Der ses en gennemsnitlig stigning på 65-66 borgere om året som flytter til kommunen direkte fra Grønland. Deraf er der i gennemsnittet 18-19 børn per år. Aalborg er den by i Danmark, der har det næst højeste antal grønlandere bosat i kommunen. Ud af 1424 grønlandere der var registreret i kommunen i 2016, var der ca 300 tilknyttet Grønlænderenheden, som kun har kontakt til de mest udsatte grønlandere. Sagsantallet i Grønlænderenheden har været stigende helt fra starten af, og det er tale om en målgruppe der fylder meget i gruppen af de socialt udsatte. Vi er bekymrede for ikke at kunne imødekomme deres behov efter den 01.01 2018 af efterfølgende grunde;

Den generelle diskurs omkring grønlandere er, at det er en flok mennesker der sidder nede i Kildeparken og drikker sig i hegnet. Vi får ofte henvendelser fra boligselskaber, butiksejere og andre der bliver generet af grønlandere, og fortæller ret negative fortællinger om deres opførsel. De generer folk i gadebilledet, og bliver ofte smidt ud af væresteder, lejligheder og så videre. Deres manglende tro på sig selv og forståelse for det danske samfund gør, at de ofte er svære at fastholde i bolig, uddannelse og beskæftigelsesfremmende indsatser. Derfor bliver det enormt vigtigt, at have mulighed for at kunne tilbyde dem en relevant støtte, som skal sikre at de bliver i stand til at begå sig i samfundet.

Der er det væsentligt for os at kunne tilbyde råd- og vejledning og støtte efter behov, og såfremt vi mister vores kompetencer inden for serviceloven, er vi bange for ikke at have de nødvendige værktøjer til at kunne lave vores arbejde tilfredsstillende.

de. Vi forudser væsentlig flere hjemløse, flere ”borgere på bænken”, flere klager, øget kriminalitet, mere prostitution/sofasovere, mere misbrug og flere psykisk ustabile borgere på gaden. Alle erfaringer viser (se blandt andet erfaringer fra Strategien for de socialt udsatte grønlandere) at, denne målgruppe kræver en stor portion rummelighed, vedholdenhed, faglig og specialiseret viden, som vi har her i huset, og i den grad en håndholdt indsats.

Grønlanderenheden består af medarbejdere fra Jobcenter og Socialcentret. Vores bekymring er ligeledes, at såfremt vores kompetencer inden for servicelovsområdet bliver fjernet, vil der også ryge nogle ressourcer med, sådan at der kun vil være plads til administrative opgaver og ikke den helhedsorienterede indsats vi er blevet kendt for. Vi mener vores indsats allerede sparer kommunen penge og ressourcer andre steder. Det vil være meget u hensigtsmæssigt for borgerne både at have en rådgiver i JC, SC og i servicelovsteamet + en eventuel bostøtte. Mange har ligeledes en rådgiver i familieafdelingen eller andre indsatser. Igennem de sidste 8 år, har vi oplevet et stort behov for en koordinerende rolle i forhold til de sociale indsatser, som ofte havner i Socialcentret. Jobcentret skal primært koncentrere sig om den beskæftigelsesmæssige indsats, men så længe der er så mange sociale udfordringer, fylder det en stor del af vores arbejdsdag.

Vores hverdag er utrolig uforudsigelig, idet grønlandere er kendte for at leve fra en dag til en anden. Selvom vi har stor fokus på at arbejde ud fra en empowerment metode, hvor vi styrker borgerens egne ressourcer til at klare sig selv, er der ofte tale om brandslukninger eller borgere der ikke evner at tage styringen. Disse opgaver er som sådan ikke en del af vores kerneopgaver men en del af vores råd- og vejledning, som vi frygter at skulle nedprioritere og ikke have tid til, eller ikke kunne imødekomme fordi vi ikke vil være så tilgængelige som vi er i dag, grundet administrativt arbejde. Såfremt vi f.eks. ikke hjælper en borger med at undgå en udsættelse af en bolig eller lignende (som vi ofte først bliver bekendt med den samme dag), vil gadebilledet se noget anderledes ud i Aalborg Kommune.

Videre kan vi være bekymret for at mangle faglig sparring, idet vi vil få en jobcenterleder, som ikke har samme kendskab til lovgivning og som måske har en mere jobrettet kastet på frem for en SC kasket, hvis ikke det er muligt at vi bliver en fælles enhed. De fleste af vores grønlandere har mange komplekse problemstillinger, som ofte kræver alternative løsninger, idet de ikke altid passer ind i kasserne i kommunen.

Familiekonsulenternes bekymring vedr. påtænkt omstrukturering

Baggrunden for Familiekonsulenterne

Familiekonsulenternes placering er uafklaret, men foreslås, i følge indstillingen, placeret i enten en Familiegruppe eller i Center for Tværfaglig Forebyggelse.

Vi ser det dog som en yderst **stor** fordel, at familiekonsulenternes fysiske placering er tæt på boligmedarbejderne, introforløbet, jobcenteret og tolkene, da vi drager vigtig faglig nytte af hurtigt at kunne ”stikke hovederne sammen” omkring en families problemer. Derved løses problemerne ofte hurtigt inden de udvikler sig yderligere, hvilket betyder, at familien bedre kan koncentrere sig om skole/praktik og job. Efterfølgende er opgaven at bygge bro fra hjemlandet til Danmark og bibringe familierne forståelse for det danske samfund – krav, forventninger og muligheder og

dermed støtte familierne til at opbygge en dagligdag – herunder også fritidstilbud og netværk.

Integrationsarbejdet er et særligt speciale, og det er derfor særdeles vigtigt, at en fremtidig placering sikrer, at der fortsat er fokus på denne særlige faglighed. En forudsætning for dette er, at medarbejdere og ledere har interesse og engagement for at arbejde med flygtninge og integration, samt for at udvikle fagligheden og det tværfaglige samarbejde med relevante samarbejdspartnere.

Vi vil i dette høringssvar understrege vigtigheden af det værdifulde faglige samarbejde, og nedenstående er en uddybning af dette.

En vigtig samarbejdspartner i modtagelsen

- Familiekonsulenterne er med ved modtagelsen af ny-ankomne familier, i samarbejde med boligmedarbejdere og introforløbet. Vi vil understrege vigtigheden af, at være en del af modtagelse og intro, fordi vores fremtidige samarbejde med familien bygger på dette.
- Familiekonsulenternes gennemgående funktion betyder, at der særligt i introfasen er hyppige møder med familierne, der arbejdes med fokus på børnenes trivsel og udvikling. Familiekonsulenterne koordinerer familiernes aftaler og kontakter med diverse samarbejdspartnere, som er betydningsfulde for familiernes start i Danmark. Disse relationer danner grundlag for det videre integrationsarbejde.
- Familiekonsulenterne skal være behjælpelig med, at børnene hurtigst muligt kommer i skole eller pasning, så forældrene kan komme i gang med sprogskole inden for den lovmæssige frist. Det første besøg i hjemmet giver et billede af, hvordan familien fungerer, og derfor er det en stor fordel, at vi er tæt på introforløbet. Op til flere gange i løbet af en uge spares der fagligt med kolleger fra de forskellige faggrupper i huset omkring en ny-ankommet familie, da der kan være problematikker, der viser sig i den første tid efter ankomsten. Familiekonsulenterne skal desuden i den første periode hjælpe med familiens kontakter til læge, sundhedsplejerske, tandlæge og evt. andre sundhedstilbud.

Et vigtigt samarbejde med boliggruppen

- Første del af familiernes integrationsperiode er præget af transition, og derfor bliver en vigtig opgave, at familierne bliver godt integrerede i deres nye boligplacering og få etableret en sikker base, for at de selv kan være aktive medspillere i deres egen integration. Her er samarbejdet med boliggruppen nødvendig.
- Det er vigtigt for vores kommune, at flygtningene integreres i nærområdet og derved også er med til at nedbryde barrierer til det omgivende samfund. Dette gør vi f.eks. ved sammen med familien at banke på hos naboen og tilbyder, at de kan komme på besøg, når vi er der med en tolk, så de kan møde deres nabo.
- Når der evt. kommer en boligklage på den familie vi kommer hos, samarbejder vi tæt og øjeblikkeligt med boligmedarbejderne på at løse det, der ligger til grund for klagen. Vi har altid et godt samarbejde med boligmedarbejderne, der som oftest tager med familien og os til klagemøde med boligselskabet vedr. klagen. Boligmedarbejderne er eksperter på hvad boligloven

siger, og det i kombination med at vi kender familien gør, at vi som oftest hurtigt får ro på igen.

- Eks.: En ung familie fra Eritrea med et spædbarn er boligplaceret i et rækkehus. Den unge familie har ikke familie i Danmark, men venner som kommer på besøg. Familien er instrueret i daglig udluftning. Der kommer klager fra naboen om at familien larmer hele tiden og spiller højt musik, at de hele tiden har gæster der larmer og som går over i naboens have og sidder i deres havemøbler. Boligselskabet indkalder til et boligmøde med naboen, familien, familiekonsulenten og boligmedarbejder. Naboen klager over åbne vinduer og høj musik, så deres barn ikke kan sove udenfor i barnevogn. Familiekonsulenten kan fortælle, at familien går i skole, så der kan ikke være larm fra kl 7 - 16 på hverdage, samt at der er en vejledning fra kommunens side om, at der skal luftes ud i hjemmet. Boligmedarbejderen ridser boligreglerne op omkring rettigheder og hensyn, men at det f.eks. er fuldt lovligt at høre musik indtil kl 22 på en hverdag. På mødet er begge parter samarbejdsvillige og de når til enighed om de forskellige klagepunkter.

Det er VIGTIGT at vi hjælper "vores" borgere til at forstå hvad vi forventer af dem, men det er mindst LIGE SÅ VIGTIGT at vi udad til i samfundet viser at "vores" borgere også har rettigheder på lige fod med danskerne – hvilket eksemplet her er et derpå.

Et vigtigt samarbejde med Socialcenterrådgiverne og Jobcenterrådgivere

- Familiekonsulenterne ser det som en stor fordel for de nye borgere, at de har haft deres forskellige myndighedspersoner og Familiekonsulenter på et sted – Kastetvej 26 og Strandvejen 35e. Det har betydet lettere adgang til hurtig hjælp, da også tolkene er her.
- Familiekonsulenterne har ligeledes stor gavn af nærheden og tilgængeligheden til borgernes rådgivere, da det letter det daglige samarbejde og dermed hurtigere handling, hvorved små problemer kan løses og spørgsmål kan besvares med det samme. Alternativt skal der planlægges møde og rekvireres tolk til et senere møde, hvilket vil være meget mere omstændigt og tidskrævende.
- Nogle familier har en del fravær fra skole og praktikker af forskellige årsager som for rådgiverne kan være svære at få øje på. Derfor har vi også her et tæt samarbejde med rådgiverne om at støtte op omkring de ekstra sårbarere familier, så de kan blive mere stabile i deres fremmøde i skolen samt i praktikker/job. Hvis en familie indkaldes til at møde med jobcenteret pga. f.eks. en del fravær, kan familiekonsulenten deltage i mødet. På mødet kan vi lave nogle fælles aftaler med familien om, hvad de skal blive bedre til, hvilket familiekonsulenten kan støtte op omkring i hjemmet og viderebringe til rådgiver hvordan det går. Familiekonsulenten er i dette samarbejde med til at afklare misforståelser og formidle vigtig information.

Et vigtigt samarbejde med tolkegruppen

- Familiekonsulenterne ser nærheden og tilgængeligheden til tolke som basis for et bedre helhedsorienteret socialfagligt arbejde med en gruppe borgere, som har brug for meget hjælp i tiden efter ankomsten til Danmark. Reelt

set, er familiekonsulenterne meget afhængige af den lette tilgang til tolkevagten, og ændres dette vil det betyde en forringelse af vores indsats og en betydelig øget arbejdsbyrde.

- Eks. En mor ringer op til familiekonsulenten om morgenen men pga. sprogbarrieren kan familiekonsulenten kun forstå at moderen er bekymret for sit syge barn. Familiekonsulenten går over til tolkevagten der får ringet moderen op igen og få spurgt ind til hvad det drejer sig om. Familiekonsulenten får afklaret via tolken, om det er nødvendigt med en lægetid, eller om det f.eks. bare er en alm forkølelse som mange i Danmark har og ikke noget, der kan behandles med medicin. Det er en hurtig afklaring som ikke ville kunnet have ladet sig gøre, hvis der først skulle bookes en tolk.
- Eks.: En borger kommer til familiekonsulentens kontor med spørgsmål vedr. aftaler i barnets institution. Tolkevagten afklarer spørgsmålet, hvorefter familiekonsulenten ringer til institutionen og igen gennem tolkevagten får denne borger en hurtig afklaring på et problem, som kunne have betydet fravær, hvis barnet blev holdt hjemme pga. problemstillingen.

Familiekonsulenternes funktion er i høj grad udadgående. Hvis vi fysisk bliver placeret så også samarbejdet med vores interne samarbejdspartere bliver udadgående, vil det betyde en væsentlig ekstra tidsfaktor i løsning af opgaverne, hvilket i sidste instans betyder en forringelse af opgaveløsningen.

Hvis der skal ske en opsplitning, ser vi, som beskrevet ovenfor, den optimale fysiske placering i nærheden af Bolig- tolke og intromedarbejderne for at sikre et tæt samarbejde i den allerførste tid, men vi kunne dog godt forestille os at have ledelsesmæssig forankring i f.eks. familiegruppen centrum.

Boligmedarbejdernes bekymringer i forhold til den foreslåede omorganisering

Som der i forslaget er beskrevet skal vores fysiske placering være på Kastetvej, hvilket vi også tænker er en fornuftig placering, i forhold til at vi har stort samarbejde med introforløbet som også tænkes at skulle forblive på Kastetvej. I forhold til at der ikke er taget beslutning om hvor familiekonsulenterne skal placeres, er vi bekymrede for at de fysisk bliver placeret på en anden adresse. Vi har et stort koordinerende samarbejde med familiekonsulenterne i forbindelse med modtagelsen, samt i den første tid familien er i Aalborg. Familiekonsulenten kommer i hjemmet og når der er problemer vedr. boligen er vi hurtige til at samarbejde og lave en forebyggende indsats sammen, vise og forklare borgeren, så vi ikke risikere at lejlighederne bliver ødelagte for flere tusinde kroner.

Vi kan være nervøse for at vi kan miste den nære vidensdeling, i f.eks. klagesager fra boligselskaber, hvor vi hurtigt kan udveksle informationer for at klare sagen bedst muligt.

Eksempel: En mand har fået familiesammenføring med kone og 4 børn og får tildelt en lejlighed. Inden for den første uge får vi den første klage. Vi er sammen med familiekonsulenten enige om at der skal ydes en her og nu indsats. Mødet skal foregå den samme dag som familiekonsulenten får viden om det, og da bolig medarbejderne ikke har mulighed for at deltage i mødet omkring klagen med boligselskabet,

bliver familiekonsulentent hurtigt klædt på af boligmedarbejderen til at kunne tage mødet alene.

Hvis familiekonsulentent kommer med en klage, kontakter vi boligselskabet, da det er os der kender boligselskaberne og har et godt samarbejde med dem. I stedet for lange mails, som måske ikke bliver læst samme dag kan vi handle hurtigt. Vi ved at de borgere vi arbejder med ikke altid er dem som vores danske naboer ønsker sig som naboer, derfor er det vigtigt at tage disse klager alvorligt for er det "vores" familier der er problemet, eller er det vores danske der bare ønsker sig af med deres nye nabo? Vi kan være bekymrede for om denne forebyggende indsats kan forsvinde, hvis vi ikke har det nære samarbejde i dagligdagen med familiekonsulententene.

Boligmedarbejderne har ligeledes et stort dagligt samarbejde med socialcenterrådgiverne, især i de tilfælde hvor en enlig får tilbud om permanent boligplacering eller der er en borger som får familiesammenføring. Ved generelle boligproblematikker har vi via tæt samarbejde god erfaring med at forebygge eventuelle større udfordringer eller klager.

Hjemmehos Dariosh

I forhold til mine arbejdsopgaver vil det være optimalt at bibeholde min fysiske placering på Kastetvej 26.

De borgere jeg arbejder med har store fysiske og psykiske problematikker. De kommer sjældent ud af deres bolig, så derfor bliver jeg et mellemlid/brobygger mellem de forskellige myndigheds personer de er tilknyttet til her i huset.

Eksempel: en borger ringer til mig, og jeg får fat i en tolk. Borgeren forklarer mig at der ikke er lys i hans lejlighed. Jeg prøver at forklarer ham at han skal tænde på kontakten eller prøve at slå relæet til igen, men stadig ikke lys. Så spørger jeg ham om han har betalt el regningen, hvilket han slet ikke vidste han skulle. Jeg ringer til energi nord som kan fortælle at han slet ikke har betalt hans el regning. Kontakt til rådgiver for at undersøge om der er evt. sanktion. Jeg får fat på Central udbetaling som er lige ovenover mig, og de slår borgeren op i systemet og kan se at de ikke administrerer ham derfra, hvilket vil sige at borgeren selv skulle betale regningen, men pga. hans psykiske problemer er det ikke noget han har tænkt på. Borgerens sagsbehandler er også i huset, så det var nemt at gå ned og få sagsbehandleren til at se på sagen, som fik lederens godkendelse til en bevilling til at betale el regningen, mod en tilbagebetaling fra borgeren. Herefter kunne jeg gå til tolkevagten og få dem til at ringe og forklarer borgeren at der i løbet af dagen ville blive åbent for hans el igen. I løbet af 4 timer er var det ordnet. Min bekymring ved en evt. anden fysisk placering vil være konsekvenserne af en forlænget proces fra jeg får at sådant opkald til opgaven er løst. Konsekvensen for en psykisk/fysisk handicappet er større end for en "normal", hvilket igen fordrer en hurtig indsats fra side.

Jeg har desuden også en arbejdsopgave som IT-superbruger i huset, en opgave som jeg deler sammen med Jeanette Karstens. Tilsammen dækker vi hele huset som pt. er over 150 ansatte.

Den administrativ gruppes bekymring vedr. påtænkt omstrukturering

Baggrunden for den administrative gruppe

Den administrative gruppe består af medarbejdere med mange forskellige slags arbejdsopgaver. Gruppen føler sig særlig udsat i forhold til de påtænkte forandringer

da det formodes at gruppen tænkes spredt rundt i forhold til den påtænkte nye organisering.

Informationen

Vi har mange henvendelser vedr. post som vores borgere modtager og ikke forstår. Da mange af vores borgere er analfabeter og/eller endnu ikke har lært dansk, skal de som ovenfor nævnt have lidt mere service/hjælp for at forstå det de modtager. Vi hjælper gerne i det omfang at vi har tid. Der skal tolk til en stor del af de henvendelser vi har ved skranken i Informationen. Borgerne henvender sig ofte i pauserne fra Sprogcentret med små "akutte" henvendelser, som vi prøver at hjælpe dem med og vi får ofte afværget eller løst problemerne sammen med borgeren i Informationen.

Vi modtager husleje- og elregninger på ca. 800 borgere, hvis økonomi bliver administreret som vi sikre kommer til vores Central Udbetaling.

Vi har her i afdelingen ingen vagter i Informationen, som de f.eks. har i Socialcentret på Kennedy, og vi har aldrig brugt alarmknappen i Informationen. Vi mener at vores håndtering af borgerne er med til at oprette god ro og orden. Er vi rolige så er borgerne også rolige.

Vi har et godt samarbejde med Sprogcentret omkring vores borgere. Lærere og andet personale ansat på skolen bliver tit inddraget i problemstillinger som berører borgeren og vi hjælper gerne med at få unødige bekymringer ryddet af vejen, så borgeren ikke skal gå og spekulere over en sag som vi hurtig kan afhjælpe med.

Vi har en stor bekymring omkring vores borgere, da vi mener de har brug for en særlig indsats. Selvfølgelig skal de blive en integreret del af det danske samfund på sigt, men der er så store kulturelle forskelle i væremåde og handling især den første tid de har fået opholdstilladelse. De kan være højlydte og gestikulerende i deres væremåde, og vi er derfor bekymrede for at der kan opstå komplicerede situationer og misforståelser. En stor del af vores borgere kommer med traumatiske hændelser i bagagen, når de ankommer til os, mange er frustrerede, depressive og utilregnelige. Vi er gode til at håndtere disse borgere og få dem talt til rette eller bare lytte til dem. En del af vores borgere truer med selvmord og sultestrejke, hvis ikke lige de

kan få fat i deres rådgiver her og nu, og nogle nægter endda at forlade Informationen efter lukketid indtil deres problem er løst.

Eksempel herpå:

En af vores borgere henvender sig i Informationen for at få en lejlighed til hans svigerforældre som er bosat sammen med ham, hans hustru og børn. Svigerforældrene har tidligere takket nej tak til bolig tilbud fra kommunen hvorefter kommunens ansvar efter loven ophører for borgeren vedr. boligtilbud.

Der opstår gnidninger i familien og borgeren kræver at svigerforældrene flytter ud med det samme. Svigerforældrene kan hverken dansk eller engelsk så svigersønnen henvender sig i Informationen på Socialcenter Integration på deres vegne.

Svigersønnen vil gerne tale med sin rådgiver, men da det er midt i telefonden får han besked på at kontakte sin rådgiver i omtalte telefontid fra kl. 09:00-10:00. Det afviser han meget bestemt og højlydt og truer medarbejderen i Info med at hun vil blive stillet til ansvar for det selvmord som borgeren planlægger at begå hvis ikke han får kontakt til hans rådgiver her og nu. Vi får dog borgeren talt til rette, får en aftale i stand med den pågældende rådgiver.

Med daglige henvendelser på mellem 60-100 borgere kan vi frygte at modtagelsen i den foreslåede organisering ikke kan varetage dette, hvis man tænker det kan gøres med færre ressourcer.

Vi har et godt samarbejde med vores boliggruppe, ved f.eks. udlevering af nøgler til ny bolig, problemstillinger som borgeren kommer med til os vedr. problemer med lejlighed/boligselskab, det kan vi hurtigt få givet videre til boliggruppen, da vi er hjemmehørende i samme bygning.

Tolkebookning:

Tolkekontorets åbningstid er kl. 09.00-12.00, men grundet tolkebookernes fleksibilitet løser man tit akutte problemer på Kastetvej ifht. tolkebestillinger før åbningstid og efter lukketid. Dette vil ikke kunne blive løst på samme måde, hvis vi ikke sidder i samme hus.

Nemkonti til nye flygtninge og familiesammenførte:

Der er mange som er meget venlige og hjælpsomme i forhold til vores borgere, men vi møder en udfordring når vores borgere skal have oprettet nemkonti. Vi møder en stor modstand når vi skal have oprettet nemkonti, bankerne vil bogstavelig talt ikke have vores borgere som kunder. Det er et kæmpe problem at de ikke kan få deres børnepenge, sociale ydelser, boligstøtte mv. til tiden og i nogen tilfælde skal vente flere måneder på en nemkonto. Borgere som er blevet familiesammenført skal naturligvis også have en nemkonto men de bliver som oftest afvist, og bankerne beder dem henvende sig direkte til Socialcenter Integration, og bede dem tage kontakte banken. Vores borgere kan ikke få betalingservice, dette gør at vores borgere skal betale ekstra gebyrer. Vores borgere bliver urimeligt behandlet af bankerne, og det kan være en sårbar opgave at sidde med alene, hvorfor der er brug for kollegial forståelse, opbakning og sammenhold.

Tolkegruppens bekymringer i forhold til den foreslåede omorganisering

Der er tolkevagt tilknyttet vores information her på Kastetvej. Vi ser det som et stort behov for at servicere vores borgere. Det vil være nødvendigt med en tolkevagt både på Kennedy og her på Kastetvej, hvilket vil resultere i større udgifter til tolkning. I tolkevagten bliver der løst rigtig mange problematikker og det er en stor gevinst for borgerne, at de bliver mødt af en tolk så der ikke opstår unødvendige misforståelser. Der er de færreste borgere som vi kan kommunikere med uden tolk.

Der vil blive brugt mere tid til transport idet vi bliver splittet op som hus.

Der kommer rigtig mange borgere som henvender sig direkte til tolkene, hvis de har brug for at få oversat et brev eller en sms på telefonen. Tolkene gør her opmærksom på at der er en tolkevagt, som de altid kan henvende sig til i informationen.

Tolkenes tilgængelighed i form af telefontolkning til borgere her og nu vil falde bort, hvis ikke vi er placeret i samme hus. Alle vores faggrupper gør meget brug af os til hurtige beskeder og opringninger til borgere. Hvis vi bliver splittet op som hus bliver dette mere besværligt, da der skal bestilles tid til tolkning.

Central Udbetalings bekymringer i forhold til den foreslåede omorganisering

I CU kan vi være bekymret for, at når man vælger at flytte ydelsesdelen til Kennedy, kan det få store konsekvenser for vores målgruppe i og med, at det er den målgruppe med den dårligste økonomi samt, at 80 % af vores I-lovs borgere får deres regninger administreret.

Økonomi fylder rigtig meget for vores I-lovs borgere og det er derfor vigtigt at der fra første dag er et tæt samarbejde med boliggruppe, intro forløb samt rådgivere for at det skal lykkes at økonomien i form af eventuel administration.

Vi kan være bekymret for at denne proces ikke længere vil fungere ligeså optimal når man ønsker at flytte ydelsesdelen til Kennedy og ikke bevare den på Kastetvej under jobcentret.

Vi oplever i høj grad at hvis vores borgere har problemer/bekymring angående økonomi, så kan det være en stor hindring for at de kan klare en job/sprogpraktik eller i det hele taget passe deres skole.

Derudover har vi rigtig mange henvendelse i vores information vedrørende økonomi, og samarbejdet mellem modtagelsen og CU er altafgørende for at kunne hjælpe borgerne bedst muligt. Ved at være i samme hus klares rigtig mange spørgsmål vedrørende økonomi på mindre end 5 minutter.

Denne mulighed kan vi ikke længere se vil være muligt da tanken med flytningen til Kennedy skal være begrænset borgerkontakt, samt at der er længere afstand til rådgiver samt info.

Vores Grønlandere er også en meget sårbar gruppe og fylder rigtig meget i vores CU gruppe. En stor del er administreret og her er det tætte samarbejde med SC-rådgivere også en vigtig faktor for at økonomi/administration klares hurtigt og problemfrit.