



Foto: Helene Madsen

Frivilligundersøgelse 2023

Rapporten er udgivet af:

DRC Dansk Flygtningehjælp *Frivillig*
Borgergade 10, 3.

Marts 2023

Udgivelsen er gratis og kan hentes på frivillig.drc.ngo

Indhold

Om undersøgelsen	2
Formål	2
Metode	2
Deltagere.....	3
Sammenfatning af hovedpointer og anbefalinger	3
Øvrige forslag fra deltagere i undersøgelsen.....	7
Introduktion, understøttelse og motivation	8
Ny frivillig i DRC.....	8
Løbende understøttelse	12
Hvad motiverer til den frivillige indsats?	16
Frivilliges vurdering af supporttilbud	24
Informationsniveau og medier	24
Nyhedsbrev	26
Bladet frivillig.....	27
Foldere	28
Hjemmeside.....	30
SoMe.....	31
Kurser	32
Supervision	34
DRC Frivillig Forum	36
Faglige netværk	37

Om undersøgelsen

Formål

DRC Dansk Flygtningehjælp, *Frivillig* (herefter DRC) gennemførte i 2023 en frivilligundersøgelse som supplement til afrapporteringen af driftsbevillingen fra Styrelsen for International Rekruttering og Integration under Udlændinge- og Integrationsministeriet. Undersøgelsen havde til formål at afdække kvaliteten af den støtte og support som DRC yder det frivillige integrationsnetværk i organisationen.

Med undersøgelsen ønsker vi i DRC at blive klogere på, hvilken support og støtte, vi bør yde de frivillige, for at de bedst kan løse deres opgave i den frivillige indsats. Vi ved, at den faglige støtte for de frivillige er vigtig, så vi vil sikre os, at det, vi tilbyder, er tilsvarende det, de frivillige har behov for. På baggrund af denne undersøgelse kan vi justere den support, vi tilbyder frivillige, og dermed bedre imødekomme deres behov.

Undersøgelsen er gennemført blandt et stort udsnit af frivillige i netværket, og bestod af en elektronisk survey og tre fokusgruppeinterviews. Undersøgelsen er gennemført af dokumentationsmedarbejderen i DRC's sekretariat.

Metode

Indsamling af viden til Frivilligundersøgelsen 2023 er sket via spørgeskemaundersøgelse ved en elektronisk survey og tre fokusgruppeinterview. Indsamling af data er sket i perioden 16. maj 2023 frem til 8. oktober 2023.

Survey

I perioden 16. maj 2023 til 1. juli 2023 udsendte vi en elektronisk survey pr. mail til 4642 frivillige, som er engageret i DRC's aktiviteter under driftsbevillingen, som vi modtager fra SIRI. DRC har ca. 6000 frivillige, men en del af dem er engageret i aktiviteter og frivilligrupper, som er fonds- eller kommunefinansieret, hvor en ansat medarbejder har særligt ansvar for netop den eller de grupper. Derfor antager vi, at de frivilligrupper har et større støtte- og support til rådighed end frivilligrupperne i det brede netværk under driftsbevillingen, hvor de regionale konsulenter har mange flere frivilligrupper under sig. Vi valgte derfor at udsende surveyen til kun frivillige under driftsbevillingen, for at sikre et så tydeligt resultat som muligt. I perioden rykkede vi for svar to gange. Da vi valgte kun at udsende surveyen til frivillige på driftsbevillingen, har det kun været muligt at udsende den direkte til dem via mail, og ikke dele linket til surveyen flere åbne steder, f.eks. på Facebook og andre sociale medier, hvor personer uden for DRC også kan tilgå det.

1185 frivillige valgte at besvare surveyen, hvilket svarer til en svarprocent på 27 %. Det vurderer vi er en høj svarprocent, når man tager surveyens omfang af spørgsmål i betragtning. Surveyen bestod af 45 spørgsmål og baserede sig primært på at hente viden om de frivilliges oplevelse af introduktion, motivation og den løbende understøttelse. Herudover hentede den også viden om de frivilliges oplevelse af support i form af viden, kurser, materialer, brug af hjemmeside mv. Besvarelserne i surveyen var anonyme.

Fokusgruppeinterview

Der blev afholdt tre fokusgruppeinterviews i perioden 19/08-2023-8/10-2023. Alle fokusgruppeinterviews blev afholdt efter den elektroniske survey var færdig, da formålet med fokusgruppeinterviewene var, at få nuancer og personlige perspektiver på den elektroniske surveys resultater. Fokusgruppeinterviewene blev afholdt i København, Århus og Vejle. Fokusgruppeinterviewet i Vejle blev afholdt i forbindelse med DRC's årsmøde for frivillige d. 7-8. oktober 2023.

Rapportens opbygning

Indholdet af Frivilligundersøgelsen 2023 inddeler sig i forskellige emner, som vi har ønsket at få viden om, for bedre at kunne supportere det frivillige netværk med det, de behøver for at kunne yde deres frivillige indsats. Rapporten er bygget op således, at den tager udgangspunkt i de forskellige emner, hvor input og svar fra både

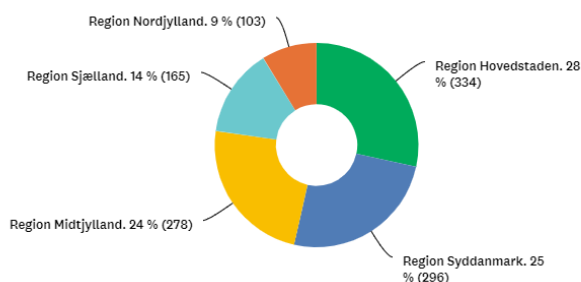
elektronisk survey og fokusgruppeinterviewene er analyseret under samme emne. Sammenfatning af rapportens hovedpointer er samlet nederst i kapitel 1.

Deltagere

Surveydeltagere

1185 frivillige i DRC under driftsbevillingen valgte at besvare surveyen. Fordelingen af besvarelser spreder sig geografisk jævnt i landet i forhold til regionernes størrelse.

I blandt de 1185 deltagere i surveyen har 25 % været frivillige i DRC i 5-10 år. De repræsenterer den største gruppe, efterfulgt af en andel på 23 % som har været frivillige i 0-1 år. Den tredjestørste gruppe af deltagere på 22 % har været frivillige i 2-5 år. 16 % af deltagerne har været frivillige i 10-25 år. Gruppen af deltagere er altså en blanding af både forholdsvis nye frivillige og frivillige med mange års erfaring, som fordeler sig jævnt i hele Danmark. 13 % af deltagerne i surveyen angiver at være koordinator af en frivilligaktivitet i deres gruppe.



Figur 1 Andel af deltagere fordelt på landets regioner

alder spændte fra 38 år til 77 år. Der var stor variation i, hvor længe fokusgruppedeltagerne har været frivillige. Én frivillig har været med i netværket siden 2010 og én er netop blevet frivillig i 2023. To af deltagerne i fokusgruppeinterviewene har selv flugtbaggrund. 11 ud af 16 fokusgruppedeltagere har en større eller mindre koordinerende funktion i deres frivilliggruppe.

Deltagerne var repræsenteret fra alle dele af landet: Region Hovedstaden: 4 deltagere, Region Sjælland: 3 deltagere, Region Syddanmark: 5 deltagere, Region Midtjylland: 2 deltagere og Region Nordjylland: 2 deltagere.

Sammenfatning af hovedpointer og anbefalinger

Frivilligundersøgelsen 2023 viser, at der grundlæggende er stor tilfredshed med DRC *Frivilligs* support, støtte og tilbud til det frivillige integrationsnetværk i organisationen. Undersøgelsens resultater kan bruges til at skærpe støtten i form af materialer, kurser, tilbud og kommunikation til og med de frivillige, så det, vi tilbyder, passer til frivilliges behov.

Introduktion, understøttelse og motivation

Hvad angår **introduktion fra koordinatorene** til opgaverne og indsatsen svarer 59 %, at de fik en god eller fyldestgørende introduktion til opgaverne fra deres frivillige koordinator. Der er også eksempler på frivillige, som ingen introduktion har modtaget. Undersøgelsen byder på eksempler på, at mere viden om den konkrete opgave, faglig viden og lokalkendskab til DRC ville gøre introduktionen af de frivillige endnu skarpere. Læs mere på side 8. Det anbefales, at:

- Styrke påklædningen af frivillige koordinatore i forhold til en mere systematiseret introduktion af nye frivillige.
- Informere nye frivillige om, at de bør modtage introduktion fra deres frivillige koordinatore.
- Tydeliggøre, over for frivillige, hvad deres koordinators rolle er og ikke er, og hvilken viden de kan forventes at have, og hvilken viden frivillige skal efterspørge eller finde andre steder.

58 % mener, at **introduktionen fra organisationen** i form af introduktionsmails og informationsmøder, har givet en god eller fyldestgørende introduktion til indsatsen. Dem, der mener, at introduktionen fra organisationen ikke

var fyldestgørende, savner mere viden om den lokale frivilligruppe og de konkrete opgaver, og derudover mere viden om DRC som organisation i form af opbygningen, indsatserne og hvilken support, man kan få. Der peges også på, at der er en vis forvirring om, hvem frivillige skal kontakte, når de modtager kommunikation fra flere kanter. Læs mere på side 10.

Det anbefales, at:

- Tydeliggøre rollefordelingen blandt frivilligkoordinator, ansat konsulent og organisationen.
- Bruge videomateriale til kort information med den vigtigste viden til nye frivillige.

I forhold til den **løbende understøttelse fra koordinatorerne**, er 59 % af deltagerne tilfredse med den løbende understøttelse, de får fra deres frivillige koordinator. Dem, der ikke har svaret, at de er tilfredse, savner primært mere hjælp, sparring, viden om konkrete opgaver, løbende opfølgning og mere kontakt. Alfa og omega er, at det skal være nemt at få fat på sin koordinator, og at man ved præcis, hvem man skal kontakte, når man har brug for det. Læs mere på side 11.

Det anbefales, at:

- Styrke koordinatorerne, så de har ressourcer til at støtte alle frivillige, når der er behov for det.
- Opfordre koordinatorer til at uddelegere opgaver, og evt. organisere sig i koordinator-par.
- Gøre mere opmærksom på vores hjemmeside, hvor mange informationer findes. Dette kan også aflaste koordinatorerne.

De frivillige koordinatorer har ligeledes svaret på, hvordan de oplever den **løbende understøttelse**, som de modtager fra **DRC's ansatte konsulenter**. Her er 76 % enten tilfredse eller meget tilfredse. Det, der motiverer frivillige koordinatorer, er i høj grad at have en tæt og kontinuerlig dialog med deres konsulent. Det vigtigste er, konsulenten er nem at komme i kontakt med og kan henvise videre ved behov. At have en ansat konsulent tilknyttet, er for koordinatorerne det vigtigste af alle supporttilbud, som DRC stiller til rådighed. Læs mere på side 13 og 18. Dem, der angiver, at de ikke er enten tilfredse eller meget tilfredse, savner mere faglig støtte f.eks. viden om lovgivning, støtte til det administrative arbejde og bredere viden om DRC *Frivillig*. Der savnes ligeledes en grundigere introduktion til koordinatorrollen, som er en krævende opgave til tider. Læs mere på side 13.

Det anbefales, at:

- Styrke og bevare det tætte samarbejde mellem konsulent og frivilligrupper, som er alfa og omega for at de frivillige føler sig godt supporteret.
- Styrke ressourcerne hos de ansatte konsulenter, så der er mere tid til hver enkelt frivilligruppe. Det har været bemærket positivt, at nogle konsulenter har haft ekstra bemanning i en periode.
- Tydeliggøre over for frivilligrupperne, at de er konsulenternes primære opgave, så de ikke afholder sig fra at bruge konsulenten, fordi de ved, de har travlt.
- Oplyse om, hvad konsulentens rolle indebærer, hvad de kan hjælpe med og ikke hjælpe med herunder konkret viden om lovgivning.
- Styrke påklædningen af de frivillige koordinatorer via koordinator kursus og ny koordinatorhåndbog.
- Styrke kendskab til hjemmesiden, hvor megen information også kan findes
- Udbyde faglige netværk for koordinatorer

Undersøgelsen viser, at det der primært **motiverer til den frivillige indsats**, er samværet med dem, man hjælper og støtter, at man mærker at indsatsen man laver, er vigtig og værdifuld, og at man kan se en forandring hos dem, man hjælper. Det, der kan få motivation til at forsvinde, er blandt andet, at dem man hjælper, har behov for mere end det, man kan tilbyde. Motivationen kan også forsvinde, hvis man føler sig alene om opgaverne og ansvaret og derudover kan private årsager som jobskifte, flytning, sygdom eller skilsmisse være en indvirkende faktor i forhold til engagementet i den frivillige indsats. Læs mere på side 15.

Det anbefales, at:

- Støtte frivillige, der møder en målgruppe, hvis behov de ikke kan imødekomme, enten via sparring i faglige netværk eller ved at klæde koordinatorene bedre på til at imødesee dette.

Undersøgelsen viser, at der fra frivilliges side, er et stort **tilknytningsforhold** til DRC. Især til den lokale frivilligruppe. Der er også en stor del som både føler tilknytning til DRC og til deres egen lokalgruppe. Dem, der ikke mener at have et tilknytningsforhold, giver eksempler på, hvad der kunne give mere tilknytning, hvilket blandt andet er, hvis de havde mere tid til det, hvis DRC var tydeligere i sine politiske udmeldinger og hvis de fik mere sparring og havde mere kontakt med andre frivillige i deres indsats. I fokusgruppeinterviewene understreges tilknytningen til DRC yderligere, hvor der pointeres at megen kommunikation skaber mere tilknytning og at de synes, det er vigtigt at være en del af organisationen DRC. Læs mere på side 18.

Det anbefales, at:

- Etablere faglige netværk for at bringe frivillige tættere sammen.
- Fortsætte mængden af kommunikation til og med frivillige.

Undersøgelsen viser også, at der er en meget høj grad af at **føle sig værdsat** blandt vores frivillige. 92 % føler sig værdsatte eller meget værdsatte i deres indsats. Det, der primært gør, at de føler sig værdsatte, sker i kontakten med dem, de hjælper. Når de enten får at vide eller selv kan mærke, at det, de gør, gør en forskel og bringer glæde, føler de sig værdsatte. At kunne føle, at der er brug for en, skaber også en følelse af værdsættelse hos frivillige. Dem, der svarer, at de ikke føler sig værdsatte, foreslår at mere anerkendelse fra DRC, anerkendelse fra målgruppen og anerkendelse fra andre medfrivillige ville være faktorer, der ville skabe en større følelse af værdsættelse hos dem. Læs mere på side 20.

Det anbefales, at:

- Fokuser på motivation i et kommende koordinatorkursus og koordinatørhåndbog.
- Bringe artikler om målgruppens gavn af frivilligtilbuddene i Bladet Frivillig

Frivilliges vurdering af supporttilbud

Undersøgelsen peger på, at der er en grundlæggende tilfredshed med **mængden af information**, som DRC udsender til frivillignetværket, og at de medier, som anvendes, også grundlæggende er tilfredsstillende. Undersøgelsen indeholder viden om, hvordan vi kan justere tilbuddene, så de passer endnu bedre til de frivilliges behov. Læs mere på side 23.

De **medier**, som foretrækkes anvendt til at få viden, er det elektroniske nyhedsbrev FrivilligNyt, kontakt med sin frivillige koordinator eller ansatte konsulent eller via kurserne til frivillige. 76 % mener, at vi skal fortsætte som vi plejer. 23 % mener, at vi skal dele viden og information via enten videoer på hjemmesiden eller via podcasts. Læs mere på side 24.

Det anbefales:

- At fortsætte med at udkomme med elektronisk nyhedsbrev FrivilligNyt og magasinet Bladet Frivillig.
- At afprøve formidling af viden via små videoer.

74 % læser ofte eller altid nyhedsmailen **FrivilligNyt**, og det, der er mest interesse for i nyhedsmailen, er vigtige informationer, de kan viderebringe til medfrivillige eller målgruppen, generel viden om flygtninge og personer med etnisk minoritetsbaggrund, og information om relevant lovgivning på integrationsområdet, og derudover information om arrangementer eller tilbud, de kan benytte sig af. Læs mere på side 25.

Det anbefales:

- At fortsætte med at udkomme med en elektronisk nyhedsmail med samme interval (hver 2. uge).
- At fokusere indholdet efter ønskerne om vigtig information, generel viden, relevant lovgivning og information om arrangementer og tilbud.

Der er stor interesse for at læse **Bladet Frivillig**, der er 94 % som læser det hver gang, og der er 69 % af deltagerne, som ønsker at modtage bladet i fysisk form med posten. Der er 29 %, som ønsker at modtage det digitalt. I forhold til indhold, ønskes der personlige beretninger fra frivillige og flygtninge, artikler om lovgivning på integrationsområdet og inspiration til deres eget frivillige arbejde. Der er også interesse for at vide mere om DRC's arbejde ude i verden. Læs mere på side 26.

Det anbefales, at:

- Fortsætte med at udgive Bladet Frivillig med samme interval.
- At udgive det i fysiske eksemplarer til postomdeling.
- Fortsætte med at lægge Bladet Frivillig på hjemmesiden.
- Tydeliggøre muligheden for at fravælge et trykt blad.
- At fokusere indholdet efter ønskerne om personlige beretninger om og fra målgruppen, viden om lovgivning, inspiration til den frivillige indsats, og nyt fra DRC's arbejde ude i verden.

Undersøgelsen viser, at der er 52 % der aldrig bruger vores **foldere**. Derudover er der 33 % der bruger dem sjældent. Der er mange, der ikke føler, de har brug for dem. Der er mange, der ikke ved, at de eksisterer, og der påpeges også, at de oplever at folderne er uopdaterede, især Koordinatorhåndbogen. Der er blandede holdninger til, om folderne fremover bør være digitale. Nogle mener, at folderne kun bruges i introduktionsøjemed og ikke til informationssøgning. Det påpeges, at nogle foldere, især Koordinatorhåndbogen, er blevet for professionaliseret, og dette kan skræmme fremtidige koordinatore væk. Læs mere på side 27.

Det anbefales, at:

- Være opmærksomme på, at brugen af foldere centrerer sig om introduktion til nye frivillige og ikke generel videnstilegnelse.
- Informere meget grundigere om, hvordan frivillige kan finde folderne, både elektronisk og fysisk.
- Fremover overveje, om foldere skal være udelukkende elektroniske, evt. et udvalgt antal fysiske.
- Være opmærksomme på, om foldere bliver for professionaliserede og skræmmer kommende frivillige væk.
- Afprøve andre midler til kommunikation, f.eks. små videoer.

Der er 32 % af deltagerne, der aldrig bruger **hjemmesiden**, og dem, der bruger den tilmelder sig kurser, finder inspiration til den frivillige indsats, og viden om organisationen på hjemmesiden. Der er delte meninger, om den nye hjemmeside er mere overskuelig end den gamle, men det er tydeligt at der kunne være behov for en gennemgang af, hvad man faktisk kan bruge den til og finde der. Læs mere på side 28.

Det anbefales, at:

- Konsulenter i højere grad informerer frivillige om vores hjemmeside.
- At gennemgå hjemmesiden for frivillige, om hvad de kan finde der.
- At henvise hyppigere til hjemmesiden via nyhedsbrev og Bladet Frivillig.

Der er 49 %, som aldrig deltager i **kurser** i DRC. Derudover er der 39 %, som kun deltager i kurser 0-2 gange om året. Deltagelsen i kurser er lav, og de årsager, som oftest går igen er, at de ikke har tid til at prioritere kurser, og at de ville deltage oftere, hvis kurserne blev udbudt tættere på dem. Der er 22 % som mener, at de ville deltage i flere kurser, hvis de blev udbudt online. Det lader til, at der, efter Corona-epidemien, har indfundet sig en større tryghed ved deltagelse i onlinekurser, da de kurser er de mest søgte. Der peges også på e-learning som et alternativ til kursusudbud, da dette vil passe nemt ind i de flestes hverdag. Læs mere på side 31.

Det anbefales, at:

- Undersøge muligheden for e-learning.
- Afholde flere online kurser.
- Afholde flere fysiske kurser lokalt, evt. ved at re-brande ryk-ud kursusmodellen.

- At fokusere indholdet af kurserne efter ønskerne om blandt andet faglig viden f.eks. lektiehjælp, sprogtræning mv., historisk og kulturel viden om de lande, flygtninge kommer fra og viden om lovgivning.

Undersøgelsen viser, at der kun er 48 % af deltagerne, som kender til **supervisionstilbuddet** i DRC. Derudover viser undersøgelsen, at 40 % har befundet sig i en situation, hvor supervisionstilbuddet kunne have været gavnligt, men at det kun var 4 % som tog kontakt og benyttede sig af det. Der peges på, at tilbuddet er meget brugbart og gavnligt for frivillige, og at kommunikationen og reklamen for det bør gentages. Nogle mener, at det er nemmere for frivillige at tage imod tilbuddet, hvis man er en gruppe. Læs mere på side 33.

Det anbefales, at:

- Gøre mere reklame for supervisionstilbuddet via artikler i Bladet Frivillig, indlæg i nyhedsmailen.
- Konsulenter i (endnu) højere grad informerer om muligheden for supervision.
- Supervision omtales på en måde, som ikke virker 'farlig' eller 'afskrækkende', som indbyder til at frivillige kan kontakte tilbuddet ved mindre udfordringer, tvivl og spørgsmål.

Om **DRC Frivillig Forum** viser undersøgelsen, at kendskabet ikke er stort. 38 % har aldrig hørt om DRC Frivillig Forum, og 46 % har hørt om det, men ved ikke præcist, hvad det er. Blandt dem, som kender til det, mener 79 % at medlemmerne i DRC Frivillig Forum er nemme at komme i kontakt med. I fokusgruppeinterviewsne udfoldes det, at forummet er vigtigt at have, men at mere kommunikation om det vil være en god ide. Læs mere på side 34.

Det anbefales, at:

- Der oplyses mere og oftere om DRC Frivillig Forum i Bladet Frivillig og nyhedsmailen.
- Medlemmerne af DRC Frivillig Forum er mere tydelige om deres rolle og forummets eksistens.
- Referater af møder bringes i nyhedsmailen.
- Opfordring til spørgsmål og henvendelser før møder i DRC Frivillig Forum bringes i nyhedsmailen.

Endeligt viser undersøgelsen, at der er interesse for **faglige netværk**. Der er forskellige holdninger til, om de bør være fysiske eller online, men der er enighed, om at det bør være DRC, som faciliterer og indkalder til netværkene for at de skal være kontinuerlige. Kendskabet til andre frivillige er det mest essentielle og der peges især på de mindre aktiviteter, som ikke alle byer har og derudover peges der på netværksfamilier, som en aktivitet der særligt kræver opmærksomhed, hvor koordinatorene nogle gange ikke føler de er tilstrækkelige for sparring til deres frivillige. Læs mere på side 36.

Det anbefales, at:

- Udvikle model for afholdelse af faglige netværk i DRC.
- Både afprøve fysiske og online møder.
- At afholde møder internt i regioner og på tværs af regioner.
- Særligt at være opmærksomme på at netværksfamilier kan sidde med behov.
- Være opmærksomme på at erfaringsudvekslingsdelen skal fylde mest i et møde, hvis der også er et fagligt oplæg.
- Der skal være en ansat konsulent som arrangerer, inviterer og faciliterer til de faglige netværk for at sikre kontinuitet.
- Sikre netværk efter og imellem møder ved at opfordre til deling af kontaktoplysninger blandt frivillige.

Øvrige forslag fra deltagere i undersøgelsen

- Det foreslås, at Frivilligrådsvingningen får et nyt navn, fordi det ikke er tydeligt, hvad aktiviteten indebærer.
- Det foreslås, at Koordinatorhåndbogen opdateres og gøres mindre "professionaliseret".

- Det foreslås, at der ved indmeldelse ikke står ” Er du interesseret i at tage del i det koordinerende og administrative arbejde i frivilligindsatsen i dit lokalområde?” – det skræmmer folk væk og vil være bedre, hvis det bliver omformuleret i blødere termer.
- Det foreslås, at kørselsregistrering og andre udgiftsbilag gøres elektroniske.
- Det foreslås at omdøbe bladet Frivillig og nyhedsmailen FrivilligNyt, så de ikke minder så meget om hinanden.
- Det foreslås, at man kan finde Frivilligbasen (bedre) via hjemmesiden.
- Det foreslås, at nogle kurser gøres til e-learning, som man kan følge præcis, når det passer én og som man kan tilgå igen og igen.
- Det foreslås, at foldere uddeles ved *introduktion* af nye frivillige og ikke bruges til at slå viden op i siden. Til dette bruges hjemmeside eller konsulent/koordinator.
- Det foreslås, at kurser eller anden videndeling også sker på målgruppens modersmål, så det kan blive kommunikeret direkte til dem.
- Der er et ønske om, at det kunne være nemmere for frivillige at finde hinandens kontaktoplysninger, hvis oplysningerne blev opdateret på hjemmesiden. Det er de frivillige selv, der skal gøre det, men de skal opfordres til det fra deres konsulents side.
- Det foreslås, at lave mere reklame for ryk-ud og Oplysnings- og Kulturpuljen fordi der ikke er så mange der ved, at man kan søge og få en foredragsholder ud lokalt.

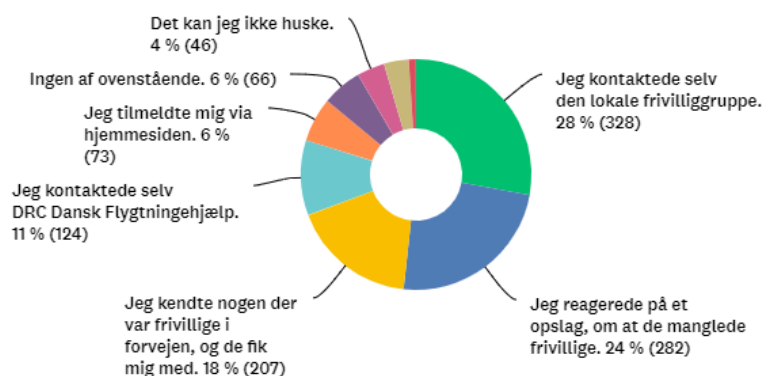
Introduktion, understøttelse og motivation

I dette kapitel analyseres tilbagemeldingerne omkring at være ny frivillig i DRC, og hvordan den løbende understøttelse af den frivillige indsats opleves samt frivilliges motivation i indsatsen.

Ny frivillig i DRC

Vejen ind i organisationen

De fleste af deltagerne i surveyen har været frivillige i 5-10 år, og den næststørste gruppe har været frivillige i 0-1 år. Deltagerne i surveyen bliver spurgt om, hvordan de blev frivillige i DRC. Flest (28 %) svarer, at de selv kontaktede den lokale frivilligruppe for at blive medlem. Næstflest (24 %) svarede, at de reagerede på et opslag om, at der manglede frivillige. Tredje flest (18 %) kendte nogle, der var frivillige i forvejen, som de blev henvet af. Ved svaret, hvor en del af deltagerne angiver, at de reagerede på et opslag, uddybes med et yderligere spørgsmål til dem om, hvor de så opslaget. Flest af disse (40 %) svarer, at de så opslaget i en avis. Næstflest (36 %) angiver, at de så opslaget på Facebook. Tredje flest (8 %) angiver, at de så opslaget i et frivillighus eller et på bibliotek.



Figur 2 Deltagernes besvarelser på, hvor de så opslag om at blive frivillig.

Viden fra fokusgruppeinterviews

Flere er blevet indmeldt via hjemmesiden og er blevet henvist til koordinatorene den vej.

Nogle har reageret på opslag via Facebook og er kommet direkte i kontakt med en konsulent i DRC, som har hjulpet dem i gang. Nogle har reageret på avisartikler.

Det påpeges, at der ved indmeldelse måske skal være en mere struktureret tilgang til, hvilken viden frivillige får og at det vil være hensigtsmæssigt at de især får viden om den konkrete indsats, f.eks. lektiehjælp – hvordan man gør det.

Introduktion fra den frivillige koordinator¹

Viden fra survey

I surveyen spørger vi de frivillige, hvordan deres oplevelse af tilstrækkeligheden i introduktionen til organisationen og deres indsats var, da de startede i DRC. Frivillige introduceres oftest af deres lokale frivillige koordinator.

25 % af de frivillige mener, at introduktionen fra deres lokale koordinator var meget god, 34 % af deltagerne mener at introduktionen var fyldestgørende og 16 % mener, at det var en ok introduktion, med plads til nogle forbedringer. 3 % mener, at de har fået en mangelfuld introduktion, 8 % af deltagerne angiver, at de slet ikke er blevet introduceret til indsatsen, og 14 % af deltagerne angiver, at de er blevet introduceret til frivilligindsatsen af en anden, end deres lokale koordinator. Det kan f.eks. er en medfrivillig eller en ansat konsulent.

SVARVALG	BESVARELSER
▼ Det var en fyldestgørende introduktion, som rustede mig til opgaverne.	34 % 385
▼ Det var en meget god introduktion, som rustede mig til opgaverne og motiverede mig til at komme i gang.	25 % 282
▼ Det var en ok introduktion, men jeg kunne godt have brugt mere viden.	16 % 185
▼ Jeg er blevet introduceret af en anden fx medfrivillig eller regionskonsulent.	14 % 154
▼ Jeg er slet ikke blevet introduceret til opgaven af min lokale koordinator eller andre.	8 % 95
▼ Det var en mangelfuld introduktion, og jeg manglede meget viden.	3 % 33
I ALT	1.134

De surveydeltagere, som har angivet, at de synes at introduktionen var mangelfuld, eller at de manglede mere viden, er yderligere blevet spurgt om, hvilken viden og hvad de særligt manglede i introduktionen. 180 deltagere har besvaret dette spørgsmål. De svar, som oftest gik igen var:

1. Den konkrete opgave - 34 % angav dette

Viden om, hvem man skal møde, hvad opgaven går ud på konkret, hvad arbejdsfordelingen er, hvad de faste aftaler med f.eks. biblioteker er, viden om samarbejder med eksterne, viden om dagligdagen i frivilligruppen, hvad aktiviteten går ud på, hvordan man går i gang og griber det an, hvordan man planlægger aktiviteter

Citat fra survey: [Jeg manglede] ”En større forklaring af hvordan tingene fungerede inden jeg skulle stå med det selv, måske lidt sidemandsoplæring”.

Citat fra survey: ”Jeg havde en forventning om, at jeg løbende ville modtage informationer om, hvordan man arbejdede i lokalgruppen. Det har jeg selv måttet snuse mig frem til ved at spørge.”

2. Faglig viden – 24 % angav dette

Viden om regler og love, viden om, hvor man kan få hjælp, viden om kulturforskelle og relationer, viden

¹ I denne rapport bruger vi begrebet ' frivillig koordinator eller koordinator' om rollen, men i frivillignetværket bruges også begreber som 'tovholder', 'kontaktperson' og 'formand/kvinde' mv. om samme rolle.

om juridisk rådgivning, viden om hvordan sprogskolerne fungerer, viden om psykosociale problematikker, viden om mellemøstlig kultur, viden om rådgivning, viden om flygtninges vilkår

Citat fra survey: *"Det var ikke viden fra den lokale koordinator, der manglede. Det var viden om den opgave, jeg påtog mig (koordinator for en ny aktivitet), og som var mere omfattende, end jeg havde forestillet mig - jeg kunne godt have brugt noget mere faglig backup."*

Citat fra survey: *"Flygtninges rettigheder (økonomi, dansk undervisning, job, bolig, kommunale samarbejdspartnere mv.) Når man er ny, bør man have en i dansk flygtningehjælp man kan få hjælp fra."*

3. Lokalkendskab til DRC - 19 % angav dette

Viden om de lokale forhold, hvad den konkrete frivilligruppe laver, hvordan organisationen er organiseret lokalt, hvem der er i bestyrelse, hvilke indsatsområder der er lokalt, hvem de øvrige aktører er på området mv.

Citat fra survey: [Jeg manglede viden om] *"Hvilke områder der arbejdes med samt hvilke aktiviteter der er i gang."*

Citat fra survey: [Jeg manglede viden om] *"strukturen ift. lokalindsats og landsindsats og samspillet ml. disse. Intro til frivilligkoordinator- og regionskonsulentfunktionerne og forskellen på disse."*

4. Forventningsafstemning - 11 % angav dette

Information om de konkrete opgaver, viden om, hvad der forventes af den frivillige, viden om hvor grænserne går og hvor man kan hente hjælp, viden om det overordnede mål med at være frivillig, viden om uforudsigeligheden ved at være frivillig, viden om hvad de mennesker man møder måske/måske ikke kæmper med eller har været udsat for.

Citat fra survey: [Jeg manglede viden om] *"1) At nogle opgaver kan blive aflyst 2) at man selv (som frivillig hjælper) skal stille krav"*

Citat fra survey: [Jeg manglede] *"En forståelse for at opgaverne kunne blive så komplekse og vanskelige, som de indimellem er blevet"*

5. Viden om DRC - 9 % angav dette

Viden om, hvad det er for en organisation, de er blevet en del af. Viden om organiseringen, indsatserne og strukturen overordnet i organisationen. Om mulighederne i organisationen. Og værdigrundlaget for arbejdet.

Citat fra survey: [Jeg manglede viden] *"Om DRC's organisation og struktur!"*

Citat fra survey: [Jeg manglede]: *"Stort set alt lige fra at vi hørte til DRC til opgaverne, de andre grupper, rammerne, det store billede, helheden."*

Viden fra fokusgruppeinterview

Nogle har været forvirrede over deres introduktion i forhold til forløbet med tilmelding via hjemmesiden, kontakten til DRC og koordinator og de har fået forskellige mail fra mange steder med information. Det påpeges at processen er blevet bedre nu, men at de var i tvivl om, hvem de burde kommunikere med – koordinator eller konsulent eller nogen på hovedkontoret?

Det nævnes at det mest vigtige at få at vide er, hvem man kan kontakte. Det påpeges af en, at vedkomne fik en fin introduktion, men det der var mest værdifuldt, var den viden og påklædning vedkomne fik af de medfrivillige løbende i aktiviteten.

Det foreslås, at man kunne få en video tilsendt med den vigtigste viden – hvor ligger materialerne, hvem kan jeg ringe til, hvor kan jeg finde information.

Der er også deltagere der er meget tilfredse med den introduktion, de har fået af deres koordinator.

Introduktion fra organisationen

Viden fra survey

Deltagerne bliver også spurgt til, hvordan de har oplevet introduktionen fra DRC som organisation. Det kan f.eks. være i form af introduktionsmails, informationsmails og introduktionsmøder planlagt og afsendt fra central hånd i organisationen. 19 % af deltagerne mener at have fået en god introduktion fra organisationen, som rustede dem til en god frivillig indsats. Herudover mener 39 % at de har fået en fyldestgørende introduktion fra organisationen. 16 % mener, at de godt kunne have brugt mere viden, og 3 % mener, at introduktionen var mangelfuld. Hele 22 % mener slet ikke at være blevet introduceret af organisationen.

SVARVALG	BESVARELSER
▼ Det var en fyldestgørende introduktion, som rustede mig til opgaverne.	39 % 416
▼ Jeg er slet ikke blevet introduceret til opgaverne af DRC Dansk Flygtningehjælp.	22 % 229
▼ Det var en meget god introduktion, som rustede mig til opgaverne og motiverede mig for at komme i gang.	19 % 202
▼ Det var en ok introduktion, men jeg kunne godt have brugt mere viden.	16 % 174
▼ Det var en mangelfuld introduktion, og jeg manglede meget viden.	3 % 35
I ALT	1.056

De surveydeltagere, som mener at introduktionen var direkte mangelfuld, eller som mener at kunne have brugt mere viden ved introduktionen, er yderligere blevet inviterede til at besvare et supplerende spørgsmål, hvor de har fået mulighed for at uddybe, hvad de synes, at de mangler. 180 deltagere har valgt at besvare dette spørgsmål. De svar, som gik oftest igen, var følgende:

1. Viden om den lokale frivilligruppe - 24 % angav dette

Lokal organisering og aktiviteter, kommunens opgaver vs. Frivilligruppens, hvad aktiviteterne går ud på, arbejdsgange og vilkår som frivillig, overblik over lokal bestyrelse, information om planlægningen af aktiviteterne, rollefordeling mellem frivilligruppe og organisation, viden om lokale vedtægter.

Citat fra survey: [Jeg manglede] ”Hvad det hele gik ud på, og hvem eleverne var.”

Citat fra survey: ”Jeg savnede et overblik over hvem der repræsenterede DRC i xx by”.

2. Viden om de konkrete opgaver - 20,5 % angav dette

Konkret opgaveløsning, hvad indsatsen indebærer, indhold og rammer, mål med indsatsen, hvad der er behov for hjælp til, den daglige gang i frivilligruppen, viden om typen af arbejdsopgaver, hvilke konkrete forventninger der er til de frivillige.

Citat fra survey: [Jeg manglede] ”Mere konkret info om, hvordan jeg løser div. opgaver i aktiviteten.”

Citat fra survey: ”Jeg er frivillig i en Sprogcafé og kunne godt have brugt et kort skriv om hvad formålet er med en Sprogcafé; jeg har selv en holdning til det, men var i starten usikker på om der var en overordnet beslutning (strategi/vision) med indsatsen.”

3. Viden om DRC som organisation - 20 % angav dette

Organisationens opbygning og indsatser, frivilligruppens tilhørsforhold til DRC, hvordan det hele fungerer, hvilken support man kan få fra DRC, hvilket arbejde DRC faktisk laver, generel viden om hvilke områder DRC arbejder med, viden om hvor man som frivillig hører til i organisationen.

Citat fra survey: ”Jeg vidste jo ikke engang at vi hørte til DRC! Det var først efter 3-4 år, da ukrainere kom, at jeg fik at vide at jeg kunne blive medlem af DRC.”

Citat fra survey: [Jeg manglede viden om,] ”Hvilke opgaver vi selv skal løse og hvilke vi kan give videre til specialister. Hvilke specialister der findes i DFH og hvor og hvornår de er der.”

Citat fra survey: [Jeg manglede viden om,] ”At det var jer der stod bag projektet.”

4. Info om kulturforskelle og faldgruber - 19 % angav dette

Viden, råd, vejledning, hvilke rettigheder man har som frivillig og hvad der er vigtigt at tage højde for, viden om andre kulturer og kulturmøder, viden om flygtninges udfordringer som man kan møde, viden om

hvad man kan forvente i mødet med flygtninge, hvordan man sætter grænser på en god måde, viden om håndtering af sprogforskelle.

Citat fra survey: *"Jeg manglede gode råd om mødet med andre kulturer. Faldgruber, grænser, passe på sig selv. Hvor søger man hjælp."*

Citat fra survey: [Jeg manglede viden om,] *"hvordan man håndterer traumer og folk, der kommer for tæt på personligt."*

5. Faglig viden - 16 % angav dette

Viden om asylregler, viden om kommunens kan- og skal opgaver, viden om hvem målgruppen er, viden om de udfordringer flygtninge generelt har, hvordan en lektiehjælp og sprogtræning foregår, faglig viden til brug i hverdagsrådgivning, viden om love og regler, viden om anonymitet, regler for opholdstilladelse, retningslinjer for den frivillige indsats, viden om traumer.

Citat fra survey: *"Manglede i starten viden om asylregler og kommunens opgaver vs. DRC."*

Citat fra survey: [Jeg manglede] *"mest om hvor man fik mere viden om muligheder, lovgivning mv."*

Viden fra fokusgruppeinterview

Det nævnes, at processen med tilmelding via hjemmesiden, kontakt til konsulent og koordinator tidligere ikke har været særlig nem at gennemskue. Det er blevet bedre nu, men der kan stadig være tvivl om, hvem der egentlig er ens kontaktperson, før man kommer rigtigt i gang.

Konkret viden via videoer er ønsket med organisationen som afsender. Det skal være helt konkret og indeholde alle de vigtigste oplysninger for at komme i gang.

Det lader også til, at der mangler videndeling om organisations egen organisering og struktur, hvem er hvem, og hvem gør hvad, for at de frivillige kan forstå og se deres egen plads i organiseringen. Viden om, at man har en frivillig koordinator, at man har en regionskonsulent, og hvad denne laver er også viden, der efterspørges.

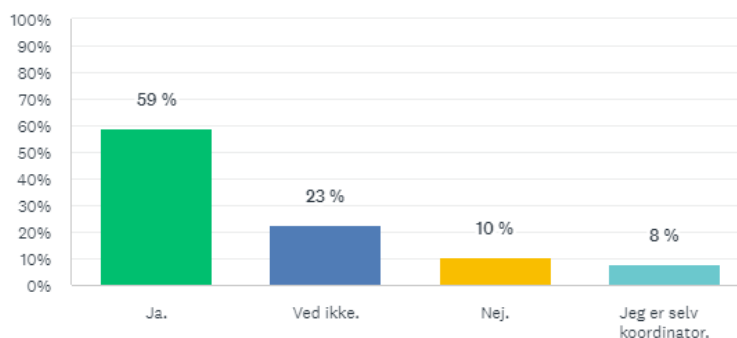
Løbende understøttelse

I perioden, hvor frivillige er aktive i aktiviteter med flygtninge, er det vigtigt, at de løbende modtager understøttelse fra deres frivillige koordinatore. Samtidig er det vigtigt, at de frivillige koordinatore modtager understøttelse fra deres ansatte konsulenter i organisationen. Vi har spurgt ind til, om denne understøttelse opleves tilstrækkelig og derudover, hvilke udfordringer og mangler der opleves af dem, som angiver at understøttelsen ikke er tilstrækkelig.

Frivillige koordinators løbende understøttelse af de frivillige

Viden fra survey

Til spørgsmålet i surveyen om, hvorvidt de frivillige oplever at få tilstrækkelig løbende understøttelse fra deres lokale frivillige koordinator, svarer 59 % ja og 10 % nej.



De surveydeltagere, som har svaret nej til spørgsmålet, om hvorvidt den løbende understøttelse er tilstrækkelig, har fået mulighed for at uddybe, hvad de mangler i den løbende understøttelse. De svar, som oftest gik igen var:

1. Mere hjælp fra lokal koordinator - 34 % angav dette
 Viden om de konkrete opgaver, løbende opfølgning, kontakt, erfaringsudveksling, viden om hvor man får hjælp, manglende netværk, hyppige besøg og kontakt, følelsen af at være alene om det.
 Citat fra survey: [Jeg manglede]” Introduktion og hjælp til opgaverne. Der har været mange opgaver som jeg skulle have haft råd og hjælp til. Det er for sent nu. Det blev learning by doing og til tider alt for meget arbejde.”
 Citat fra survey:” *Jeg vidste ikke, at jeg havde en lokal koordinator? Jeg oplever, at alt bliver reduceret til praktiske problemer, der skal løses. Er min lokale koordinator formanden for den lokale afdeling af Frivillignet?*”
2. Sparring lokalt hos DRC - 34 % angav dette
 At frivilligruppen og den lokale koordinator er til rådighed for løbende sparring, at der stilles et netværk til rådighed for erfaringsudveksling mellem frivillige.
 Citat fra survey: ”*Jeg mangler at blive ordentligt introduceret til foreningen og jeg mangler et netværk, hvor jeg kan udveksle erfaringer.*”
 Citat fra survey: [Jeg manglede at] ”*Blive ringet op. Få personlige beskeder. Føler bare jeg er et appendix.*”
3. Sparring hos DRC - 23 % angav dette
 At organisationen også bidrager til erfaringsudveksling og opfølgning med de frivillige.
 Citat fra survey: [Jeg mangler] ”*Bedre servicering, hvis der er udfordringer med brugere, som vi ikke selv kan klare eller spørgsmål fra brugere som vi ikke kan eller må besvare.*”
 Citat fra survey: [Jeg mangler] ”*hyppige besøg og info fra DRC.*”
4. Konkret hjælp til opgaver - 20 % angav dette
 Meget konkret viden om de enkelte opgaver, løbende støtte og sparring med specifik påklædning til de konkrete aktiviteter, hjælp til konkrete problemer og udfordringer der opstår
 Citat fra survey: ”*Der har slet ikke være nogen, men jeg havde heldigvis min viden fra xx kommune, hvor jeg sammen med andre nye fik kendskab til det at være mentor.*”
 Citat fra survey: ”*Jeg har ikke kunne få hjælp til ret vanskelige problemer hos min kontaktfamilie.*”
5. Faglig hjælp - 20 % angav dette
 Konkret faglig viden om indsatserne, målgruppen, det juridiske, organisationen og hvor man får hjælp, viden om hvor man henviser til.
 Citat fra survey: [Jeg mangler] ”*at man f.eks. månedligt får nogle oplæg / indspark til arbejdet og kan have dialog om, hvad der fungerer og ikke fungerer*”
 Citat fra survey: [Jeg mangler] ”*viden om støtte til at vi kan bistå flygtninge og samtidigt passe på os selv som frivillige.*”

Viden fra fokusgruppeinterview

Flere oplever at deres koordinatore er meget tilstedeværende og 'på lige fod' med de andre frivillige i aktiviteterne. Flere oplever også, at deres koordinatore er gode til at uddelegere opgaver og involvere de andre frivillige, hvilket de sætter meget pris på.

Flere nævner det som et stort plus at deres koordinator er nem at få fat på.

For nogle er det ikke tydeligt, hvilke opgaver deres koordinator faktisk har og har ikke indblik i bestyrelsesarbejdet, men de har alligevel indtryk af at opgaven er tung.

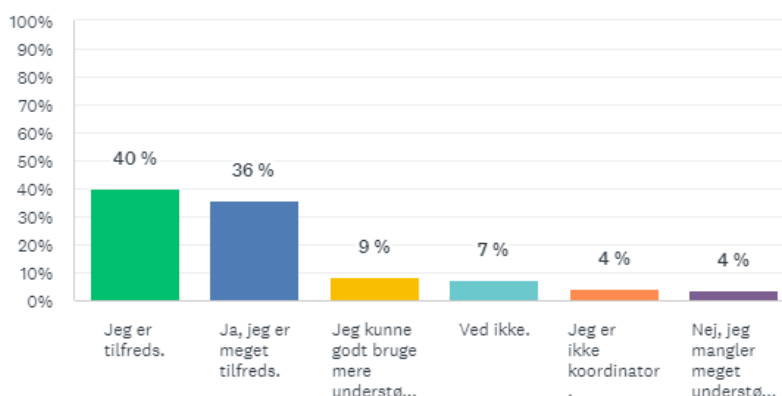
Det vigtigste er at vide, hvem der er ens koordinator og at have let adgang til at komme i kontakt med vedkomne.

En er forvirret over strukturen – hvem er koordinatoren? Formanden, konsulenten eller den frivillige tovholder?

Ansatte konsulenter understøttelse af de frivillige koordinatore

Viden fra survey

Vi har spurgt de surveydeltagere, som har en frivillig koordinatorfunktion i organisationen om, hvordan de oplever den løbende understøttelse fra deres ansatte konsulent. Der er 162 surveydeltagere, som har besvaret dette spørgsmål.



Der er 40 % af dem, som angiver, at de er tilfredse, og 36 % som angiver, at de er meget tilfredse. Herefter angiver 9 % at de godt kunne bruge mere støtte, og kun 4 % angiver, at de mangler megen støtte. De surveydeltagere, som har angivet, at de manglede lidt eller megen støtte, har fået mulighed for yderligere at uddybe, hvad de manglede. Kun 16 surveydeltagere har valgt at uddybe deres svar. De svar, som oftest gik igen, var:

1. **Faglig støtte** - 31 % angav dette
 Citat fra survey: *"mulighed for sparring og juridisk støtte ift. faglige opgaver med ophold, pas, familiesammenføring mv"*
 Citat fra survey: *"info om regler og love kurser i computer, It-scanning vedhæftning osv."*
2. **Hjælp til praktiske ting** - 25 % angav dette
 Citat fra survey: *"Støtte til det administrative it arbejde dvs. tilmelding af brugere, kontakt og henvning af frivillige"*
 Citat fra survey: *"Jeg har svært ved at finde ud af det digitale"*
3. **Information om aktiviteter eller eksponering af aktiviteter** - 19 % angav dette
 Citat fra survey: *"F.eks. etablering af netværk på landsplan/regionalt plan af samme type aktiviteter. Information om aktiviteten og om tidligere erfaringer med aktiviteten"*
 Citat fra survey: *"Jeg ville måske synes det var fedt hvis de enkelte indsatser blev italesat mere på hjemmesiden eller LinkedIn og dermed får offentlig opbakning og opmærksomhed"*
4. **Højere tilstedeværelse** - 19 % angav dette
 Citat fra survey: *"Tilbud om at samtale om den aktivitet, jeg koordinerer."*
 Citat fra survey: *"Flere besøg i vore lokale gruppe med tid til snak om lidt af hvert"*
5. **Diverse** - 19 % angav dette
 Citat fra survey: *"xx var hurtig til at kontakte mig. Det var super. Det løser dog ikke min situation."*
 Citat fra survey: *"Jeg har ikke brug for at blive talt ned til eller kontrolleret, men støttet hvis der er behov."*

Viden fra fokusgruppeinterviews

Der er stor forståelse fra koordinatorerne i fokusgruppernes side for at konsulenterne i DRC har rigeligt med arbejdsopgaver og har enormt travlt. Koordinatorerne ønsker sig at der blev ansat flere konsulenter. De nævner at der flere steder har været ansat ekstra konsulenter, og det er de meget tilfredse med, fordi det har fungeret godt med den ekstra kapacitet.

Konsulenterne bruges meget som primær kontaktperson til at henvise videre til de rigtige personer eller steder. Én oplever at konsulenten fysisk er meget langt væk og ikke har fået besøg ofte, så derfor er vedkomne lidt i tvivl om, hvad konsulenten skal bruges til.

Én savner forventningsafstemning om rollefordeling og efterlyser gennemsigtighed i hvad deres rolle er og hvad konsulentens rolle er ift. indgåelse af samarbejder med eksterne partnere. Hvem der forhandler vilkår i en aftale med en sprogscole for eksempel.

Alle svarer, at det er fra konsulenten de henter primær hjælp. De har et ønske om at være besøgt ofte og at konsulenten er nem at få fat i. Det er det, der fungerer bedst.

Alle fremhæver at konsulenten er det vigtigste led. Derudover er alt andet underordnet – kurser, hjemmeside, foldere, viden. Kontakten og adgangen til konsulenten er vigtigst. At man kan ringe til vedkomne og få et hurtigt svar. At man ved hvem vedkomne er, og at de kan hjælpe en videre. Det er alfa og omega at man har den livline ind i organisationen, som kan hjælpe en videre. De fungerer som en slags omstillingscentral, som kan henvise videre. Det er nemmere end selv at finde informationerne.

Introduktion til koordinatorrollen:

Nogle er blevet koordinatore, fordi der ikke var andre der stillede op. Nogle er blevet det, fordi de selv ønskede at starte en ny aktivitet og dermed gik forrest. Nogle blev det, fordi typen af frivilligt arbejde passer godt til dem.

”Det sidder i mig i forbindelse med min uddannelse. Jeg vil så gerne have kontakt med folk. Så det var helt naturligt.”

”Jeg kan bare godt lide at sidde og administrere. Det er rart for mig. Jeg kan godt lide at sætte mig ved computeren om morgenen og ordne sådan nogle ting. Nogle gange er der godt nok lidt meget at se til.”

Deltagerne i fokusgrupperne, som selv er koordinatore, har en blandet oplevelse af deres egen introduktion. Nogle har oplevet, at der slet ikke var en introduktion, men at de selv måtte i gang og finde ud af, hvordan de skulle gribe opgaven an.

En er en del af en frivilligruppe, som for nylig er blevet en del af DRC. Vedkomne var altså koordinator i forvejen, men har ikke fået introduktion til at være koordinator i DRC, og savner at der havde været den introduktion på bagkant.

En af deltagerne bliver først ved mødet i fokusgruppen opmærksom på at der findes en koordinatorhåndbog. To andre virker også overraskede over det.

Udfordringer i koordinatorrollen?

Det er udfordrende for koordinatorene at holde frivillige til ilden, og at sørge for at der kommer nok frivillige på de forskellige hold til aktiviteterne, at få 'vagtplanen' til at hænge sammen. Det er også en udfordring, når der er brugt lang tid på introduktionssamtale med en ny frivillig, og vedkomne aldrig kommer i gang. Det er spildte kræfter, som tærer på energi og overskud.

”Problemet som koordinator, det er at være koordinator for frivillige, der ikke føler det ansvar som de gør i et normalt arbejde. Det med at de melder fra i sidste øjeblik.”

”Det mest udfordrende er at være koordinator for netværkspersoner. Fordi netværkspersoner tit får tingene meget tæt på livet. Det er svært som koordinator at holde øje med deres mentale helbred. Så det er svært som koordinator at skulle reagere i tide. Også selvom netværkspersonen måske ved at han/hun kan modtage hjælp. Også i forhold til netværkspersoner stopper der, i stedet for at modtage hjælp fordi det bliver for hårdt.”

Fra koordinatorenes side efterspørges der sparring og videndeling for de frivillige, fordi det vil aflaste koordinatorene. I løbet af den ene fokusgruppe, som udelukkende består af koordinatore, går det op for dem, at de selv har fået meget ud af at sparre med hinanden undervejs i mødet. De savner selv videndeling og erfaringsudveksling og har i løbet af mødet diskuteret og delt, hvordan de hver især organiserer sig, opretter drev i

deling af fælles dokumenter i bestyrelsen, hvordan de lægger vagtplaner og meget mere. Det kalder på, at videndeling og erfaringsnetværk blandt koordinatore er et behov.

En koordinator oplever, at der er flere frivillige, som har et specifikt ønske om at hjælpe ukrainere og ville gerne vide, hvordan man formidler videre, at andre også har hjælp: man mister de frivillige, hvis de ikke møder de ”rigtige” flygtninge, som de havde forestillet sig.

En koordinator savnede generel viden om rollen og organiseringen i DRC. Vedkomne troede i starten af regionskonsulenten kun var ansvarlig for deres frivilligruppe, men blev siden opmærksom på, at konsulentens arbejdsområde var hele regionen.

De savner generelt kurser om koordinatorrollen, som også kan være ret lavpraktiske – fx hvordan man laver en vagtplan, kurser i Excel eller lignende.

Hvad skal der til for at du vil være koordinator?

Vi har spurgt dem, som ikke er koordinatore, hvad der skulle til for at de blev det. Her bliver der nævnt, at de kan se, at koordinatorene har mange opgaver og bruger meget tid på dem, og at de ved, at det er meget krævende. Derfor har de fravalgt den opgave.

”Jeg har ikke meldt mig som koordinator, da man er meget bundet til opgaver, som koordinator” - så de bliver for mange opgaver.”

Der er også nogle som er på pension efter et langt arbejdsliv, og derfor ikke er interesseret i bestyrelsesarbejde der med dagsordener og referater kan minde meget om deres tidligere arbejdsliv. Nu er de interesseret i at være sammen med målgruppen og de andre frivillige om indsætterne i stedet. Så det er typen af frivilligindsats, de bevidst har tilvalgt og dermed fravalgt den mere administrative.

Hvad motiverer til den frivillige indsats?

Motivation

Viden fra survey

At føle sig motiveret er en vigtig faktor i forhold til frivilliges trivsel i deres indsats. Vi har spurgt surveydeltagerne, hvad der motiverer dem mest i deres frivillige indsats. Vi har også spurgt dem, hvilke parametre der kan få dem til at miste motivationen. 1053 surveydeltagere har valgt at besvare spørgsmålet om, hvad der motiverer dem mest i deres frivillige indsats. Det, der motiverer surveydeltagerne mest, er samværet med dem, de hjælper, at de mærker at deres indsats er vigtig og værdifuld, og at de kan se en forandring hos dem, de støtter. Det, der scorer mindst, er hvorvidt, de bruger mange eller få timer som frivillig og administrativt arbejde.

SVARVALG	BESVARELSER	
▼ Samværet med den/dem jeg hjælper og støtter.	60 %	635
▼ At jeg mærker, at min indsats er vigtig og værdifuld.	53 %	556
▼ At jeg kan se en forandring hos dem, jeg støtter.	51 %	535
▼ At jeg bruger mine kompetencer.	37 %	393
▼ Gruppefællesskabet med andre frivillige.	26 %	271
▼ At få at vide, at jeg gør en forskel.	25 %	264
▼ At jeg udvikler nye kompetencer.	13 %	139
▼ At jeg får venner og bekendtskaber.	9 %	100
▼ At få faglig viden om lovgivning og integrationsområdet.	8 %	85
▼ Andet (angiv venligst)	Besvarelser 7 %	78
▼ At jeg udvider mit netværk.	6 %	65
▼ At der er mange kurser, jeg synes er spændende at deltage i.	5 %	53
▼ At have styr på de administrative ting.	3 %	32
▼ At bruge få timer som frivillig.	3 %	31
▼ At bruge mange timer som frivillig.	1 %	12
▼ At have mindre administrativt arbejde.	1 %	8
Respondenter i alt: 1.053		

7 % (78 personer) svarer andet, og de svar der, går mest igen under det punkt, er:

1. At kunne hjælpe - 42 % angav dette
Citat fra survey: "Jeg er selv flygtning. Kom til Danmark i 1974 og vil give støtte og viden videre
Citat fra survey: "Oplevelsen af at give noget tilbage til andre, der ikke har været så privilegerede at være dansker
2. Anerkendelse fra målgruppen - 19 % angav dette
Citat fra survey: "At se forknytte nye flygtninge udvikle sig til glade, frimodige og veluddannede mennesker uanset oprindelsesland, alder og køn.
Citat fra survey: "Hjælper pige på 11 år i skolen med 30 timer om måneden. Se den forskel det gør giver energi
3. De andre frivillige - 15 % angav dette
Citat fra survey: "At vide at min indsats gør en forskel for, hvordan den frivilliggruppe, som jeg er koordinator for fungerer.
Citat fra survey: "fællesskab med andre frivillige om en sag. Selvfølgelig spiller denne facet er stor og positiv rolle.
4. Nysgerrighed på andre kulturer - 10 % angav dette
Citat fra survey: "Det vigtigste må være NYSGERRIGHEDEN. At få samkvem med mennesker fra andre kulturer/lande.
Citat fra survey: "At forstå mere om hvordan det er at være ny i Danmark.
5. Diverse - 8 % angav dette
Citat fra survey: "Er flov den danske udlændingepolitik.
Citat fra survey: "At jeg ved at komme ud over min komfortzone, får brugt min hjerne og krop

944 surveydeltagere har valgt at besvare spørgsmålet om, hvad der kan få dem til at miste motivationen. Her er de svar, som går oftest igen, at dem, de hjælper har behov for mere, end hvad de kan tilbyde, og at de føler sig alene om opgaverne og ansvaret. Tredje flest svarer at private årsager som for eksempel skilsmisse, jobskifte, sygdom eller andre prioriteringer, hvilke er ting, der ikke har noget med den frivillige indsats at gøre.

SVARVALG	BESVARELSER	
▼ At dem, jeg hjælper, har behov for mere, end jeg kan tilbyde.	32,84 %	310
▼ Private årsager for eksempel skilsmisse, jobskifte, sygdom, andre prioriteringer.	28,60 %	270
▼ At være alene om opgaverne og ansvaret.	22,99 %	217
▼ Andet (angiv ventligst)	Besvarelser 21,82 %	206
▼ At jeg ikke føler, at der bliver sat pris på min indsats.	16,63 %	157
▼ At vi er for få frivillige til for mange opgaver.	15,68 %	148
▼ At der er for mange administrative opgaver.	14,62 %	138
▼ At rekruttering af nye frivillige er en svær opgave.	12,50 %	118
▼ At jeg har for mange timer som frivillig.	11,33 %	107
▼ Ikke at få støtte fra min lokale koordinator.	10,17 %	96
▼ At lytte til svære skæbner og personlige historier, som påvirker mig.	5,30 %	50
Respondenter i alt: 944		

22 % svarer andet, og de svar der, går mest igen under det punkt, er:

1. Flygtninge har ikke behov for hjælp - 14 % angav dette

Citat fra survey: "Det kan også virke demotiverende hvis der ikke er nok der møder op til at få hjælp, altså at der er for mange frivillige til få deltagere."

Citat fra survey: "At det i nogle tilfælde har været svært at få deltagere til de aktiviteter, vi har tilbudt (f.eks. dansk café, cykelundervisning)"

2. Alder - 12 % angav dette

Citat fra survey: "At jeg bliver for gammel eller skal hjælpe min egen familie mere end nu."

Citat fra survey: "Ville gerne der var nogen, der kunne bidrage andre dage i den omtalte systue. Jeg er 80 år og kan ikke klare mere end en dag om ugen."

3. Flygtninge sætter ikke pris på indsatsen - 11 % angav dette

Citat fra survey: "Når den jeg støtter, ikke udviser interesse for at lære at tale dansk, men begynder at bruge mig som "sekretær" ifm. f.eks. kontakt til myndigheder."

Citat fra survey: "Når indsatsen bliver taget for givet og føles som en pligt."

4. Mangler fra DRC's side - 9 % angav dette

Citat fra survey: "Alt for mange mails fra jer. Min mand og jeg hjælper en børnefamilie. Vi er slet ikke interesserede i netværk eller at besvare spørgsmål og have dialog med DRC"

Citat fra survey: "At jeg giver utilstrækkelig rådgivning fordi jeg ikke ved nok om hvem jeg ellers kan henvise til, f.eks. ang. jura, socialrådgivning, sprogundervisning."

5. Diverse - 34 % angav dette

Citat fra survey: "hvis der bliver interne konflikter i frivilligruppen"

Citat fra survey: "At strande i noget papirkram à la familiesammenføringer, opholdstilladelser. Den slags har jeg intet kendskab til, og i sin tid meldte jeg mig som LEKTIEHJÆLPER."

Viden fra fokusgruppeinterview

Motivation:

Samarbejdet med kommunerne kan være motiverende. Nogle oplever, at det giver respekt i kommunen at præsentere sig som frivillig i DRC.

Det er motiverende for koordinatorene, når de har et rigtigt godt samarbejde med deres konsulent, og de føler sig støttet og prioriteret. Det er det vigtigste punkt af alle at have en koordinator eller konsulent, som er en god sparringspartner og som er nem at komme i kontakt med, når man har brug for det.

En er motiveret af at det var en ny aktivitet med cykeltræning, der startede op. Det var spændende og anderledes.

Demotivation:

I fokusgrupperne nævnes mængden af opgaver og krav, der stilles til de frivillige og især koordinatorene som et punkt, hvor man godt kan komme til at miste motivationen. Konkret nævnes et eksempel med koordinatørhåndbogen:

”Jeg synes jo, man skal passe på, at den (koordinatørhåndbogen) ikke bliver for overvældende. At den ikke kommer til at være professionel. Jeg tænkte, at jeg næsten er tilbage i mit arbejdsliv, og jeg har lige forladt det. Hvad er det her for noget? Det er jo ikke det, jeg havde tænkt mig ved at blive frivillig. Så man skal passe på, at den ikke kommer til at omfatte så mange principper og krav, som man næsten synes, at nu er man inde i en professionel verden igen. Fordi så mister man lysten som frivillig.”

Der er deltagere, som er frustrerede over den nye justering af, hvad hverdagsrådgivningerne kan hjælpe med, og føler sig talt ned til, når det indskræmpes, hvad DRC som organisation kan lægge navn til, at der vejledes om. Der opfordres til at der overvejes, hvordan kommunikationen formuleres til frivillige i disse situationer.

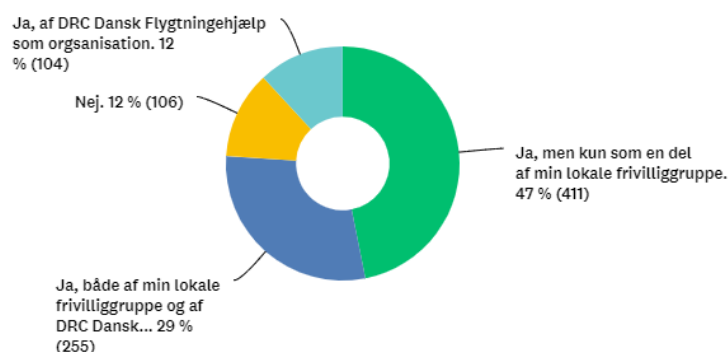
Det er demotiverende, at man ikke kan hjælpe, når folk kommer og beder om hjælp. Presset på Frivilligrådgivningerne og den sværere adgang dertil gør at det er frivillige i hverdagsrådgivningerne som står med udfordringerne, og de oplever, at der ikke er hjælp at hente i DRC.

Når målgruppen har det svært, og det er frivilligruppen, der skal skubbe på, for at der sker noget i deres sager. Når målgruppen har det svært, men frivilligruppen ikke føler de kan stille noget op andet end at være vidne til meget svære skæbner.

Det kan være demotiverende, når der ikke er frivillige nok, eller dem som er der, ikke er stabile nok. Det er demotiverende at skulle oplære nye, når de stopper hurtigt igen.

At være en del af DRC

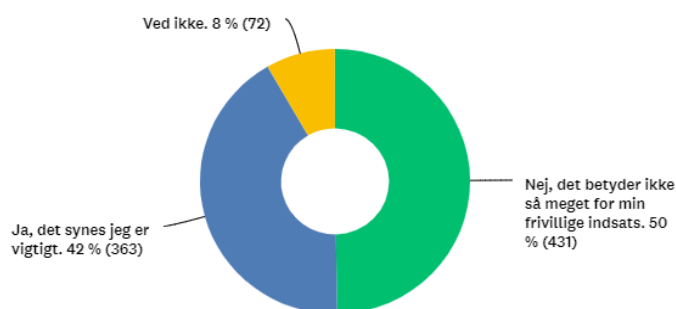
Vi er interesserede i at blive klogere på, hvilken betydning de frivilliges tilhørsforhold til organisationen DRC har for deres frivillige indsats. Vi har derfor spurgt deltagerne, om de føler sig som en del af DRC. 876 har valgt at svare. Størstedelen svarer, at de føler sig som en del af DRC, men kun som en del af deres lokale frivilligruppe. Næstfleste (29 %) svarer, at de både føler sig som en del af DRC's organisation og som en del af deres lokale frivilligruppe. Der er 12 % som svarer, at de føler sig som en del af DRC som organisation, og 12 % som svarer, at de ikke føler sig som en del af DRC.



Figur 3 Andel af deltagere, som føler sig, og ikke føler sig som en del af DRC.

Blandt surveydeltagerne er der ikke mange, som føler en stort tilhørsforhold til DRC som organisation. Størstedelen føler det til deres lokale frivilligruppe. Vi har ydermere spurgt ind til, hvilken betydning det har at have tilhørsforholdet til DRC som organisation. 866 har besvaret dette spørgsmål. Her mener halvdelen (50 %), at

det ikke betyder så meget for den frivillige indsats at være en del af DRC som organisation, men 42 % mener at det er vigtigt.



Figur 4 Andel af deltagere, der mener, at det har, eller ikke har, betydning for frivilligindsatsen at der føles et tilhørsforhold til organisationen.

Vi har spurgt dem, som ikke mener at have et stort tilknytningsforhold til organisationen, hvad der ville kunne få dem til at føle sig mere som en del af DRC. Her svarer flest at flere sociale arrangementer i den lokale frivilligruppe ville give mere tilknytning, og derudover at få flere tilbud om kurser og arrangementer og at høre mere om DRC ude i verden.

SVARVALG	BESVARELSER	
Flere sociale arrangementer i den lokale frivilligruppe.	27,08 %	176
At få flere tilbud om kurser og arrangementer.	24,77 %	161
Andet (angiv venligst)	Besvarelser 23,23 %	151
At høre mere om DRC Dansk Flygtningehjælps arbejde ude i verden.	19,69 %	128
At jeg får mere viden fra DRC Dansk Flygtningehjælp.	18,62 %	121
At jeg har mere sparring med min lokale koordinator.	13,08 %	85
At jeg har mere sparring med min regionskonsulent.	11,85 %	77
At jeg har medbestemmelse min lokale frivilligruppe.	10,62 %	69
At blive inviteret til hovedkontoret til introduktionsmøde og rundvisning.	9,54 %	62
At jeg har medbestemmelse i DRC Dansk Flygtningehjælp.	6,77 %	44
At kunne få DRC merchandise, jeg kan bruge i min frivillige indsats.	4,00 %	26
Respondenter i alt: 650		

Under 'andet', som 151 personer har angivet, er der kommet følgende kommentarer:

1. Ikke behov for stærkere tilknytning - 45 % angav dette

Citat fra survey: "Jeg behøver ikke at føle stærkere tilknytning. Jeg har stor respekt for DRC."

Citat fra survey: "Med min høje alder koncentrerer jeg mig primært med den familie, som jeg og min kone har valgt at hjælpe."

2. Mere tid - 10 % angav dette

Citat fra survey: "Jeg bruger så meget tid, som jeg kan afse ved siden af mit arbejde og andre gøremål. Det er en vigtig del af mit liv, men mit engagement er meget lokalt, og det bliver ikke større eller bredere, så længe jeg har +fuldtidsjob."

Citat fra survey: "Jeg synes egentligt at vi har mange muligheder allerede for at få en større tilknytning .. Det handler, for mit vedkommende, mest om tid."

3. Holdninger fra DRC - 5 % angav dette

Citat fra survey: "Hvis DRC var tydeligere i sine politiske meldinger om integrationspolitikken ville jeg føle mig som en del af organisationen."

Citat fra survey: "At opleve at se/høre/læse om DRC påvirkning af myndighederne. Som aktiv i et politisk parti er det en ynke at se, hvor lidt kendskab, der er til problemerne."

4. Kontakt med andre frivillige - 4 % angav dette

Citat fra survey: "Mere sparring, ikke nødvendigvis med en som er over mig"

Citat fra survey: "At møde de andre kontaktfamilier og de frivillige, der er kontaktfamilier (-personer) - sammen og i en frivilligruppe"

5. DRC på banen med professionel hjælp - 3 % angav dette

Citat fra survey: "At DRC i højere grad kunne yde juridisk bistand til vores lokale gruppe, når der er meget indviklede sager".

Citat fra survey: "Jeg vil gerne kunne tilgå DRC dansk Flygtningehjælp mere direkte, når jeg har spørgsmål i forbindelse med min rådgivning af mennesker med etnisk minoritetsbaggrund"

Viden fra fokusgruppeinterview

Der er overvejende mange deltagere i fokusgruppeinterviewene, som føler sig forbundet til organisationen, og som føler sig som en del af DRC.

"Jeg føler mig meget forbundet med Dansk Flygtningehjælp. Jeg har også været herinde til nogle af de der arrangementer, I har."

"Jeg har sådan en følelse af, at der er en NGO i ryggen af mig. I det her arbejde. Det giver mig sikkerhed og tryghed."

"Jeg føler mig... Jamen, jeg er i Dansk Flygtningehjælp sådan lidt. Og vil I have at vide mere, kan I bare spørge. Jeg synes faktisk, det er godt. Jeg kan egentlig få mange oplysninger. Både af den ene og den anden. Og via jeres hjemmeside. Så føler jeg mig egentlig rigtig godt klædt på."

Der er en, som har følt sig forvirret pga. kommunikationen, som var svær for vedkomne at forstå. Der kom både kommunikation fra organisationen, fra konsulenten og fra koordinatoren, og vedkomne blev forvirret over, hvor tilknytningen lå.

En deltager beskriver, hvordan det har været et aktivt valg at blive frivillig i netop DRC.

"Det betyder ofte noget for mig at være tilknyttet Dansk Flygtningehjælp som organisation, som et politisk statement. Altså, fordi jeg synes, at vores land, de politiske holdninger til, hvordan vi forholder os til den store verden, og til folk, der kommer udefra, er forfærdelige. Jeg har det virkelig dårligt med det. Det gør mig flov over at være dansker. Og på den måde er det også et politisk statement."

"Hvad laver du i din pensionisttilværelse? Jeg siger, jamen, jeg er blandt andet dansk flygtningehjælp. Og det betyder faktisk noget."

En deltager pointerer, at jo mere DRC kommunikerer, jo mere føler vedkomne sig som en del af organisationen. Hvis ikke der bliver kommunikeret om alle tilbuddene, holdningerne, projekterne osv. så er man 'bare' frivillig i sit eget lokale projekt, og det betyder noget, at være en del af noget større.

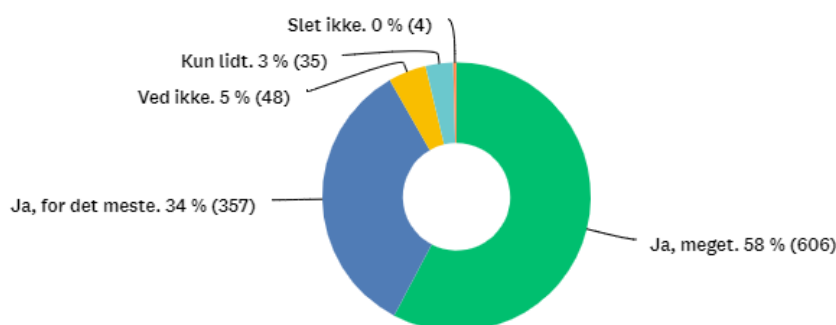
"Det er jo takket være kommunikation, fordi der er nogle projekter, der er nogle regionsmøder, der er årsmøder, der er kursusaktiviteter, der er sådan en dag som i dag [fokusgruppeinterview]. Ja, det har ikke været ret meget kommunikation tidligere, men derfor så tænkte jeg, at jeg var lidt isoleret i mit eget hjem."

"Jeg synes, I er gode til at tage hånd om de frivillige. Altså, masser af materiale, og har vi brug for jer, så kommer I. Altså der er stor opbakning oplever jeg i hvert fald."

"Altså i virkeligheden bidrager erfaringsudveksling endnu mere til sådan en fælles følelse af, at det her er Dansk Flygtningehjælp"

En følelse af at være værdsat

Det er essentielt, at frivillige føler sig værdsat i deres indsats. Ellers stopper de hurtigt som frivillige igen. Vi har derfor spurgt ind til om deltagerne føler sig værdsatte i deres frivillige indsats. Her har 1050 besvaret spørgsmålet, og langt over halvdelen (58 %) angiver at de føler sig meget værdsatte i deres indsats. Herefter svarer næstflest (34 %) at de for det meste føler sig værdsatte. Ingen (0%) svarer slet ikke, og kun 3 % svarer 'kun lidt'.



Figur 5 Andel af deltagere, der føler sig værdsat i deres frivillige indsats.

Vi vil gerne blive klogere på, hvad det er, der gør at frivillige føler sig værdsatte. Det er i høj grad knyttet til de mennesker, de er direkte i kontakt med. 957 har besvaret spørgsmålet om, hvad der får dem til at føle sig værdsat. De har kunnet vælge flere svar ved dette spørgsmål. Det er tydeligt, at det er den konkrete persons reaktion på den konkrete frivilliges indsats, som giver den frivillige den største følelse af at være værdsat, og i mindre grad den anerkendelse, som en koordinator og en organisation kan give.

SVARVALG	BESVARELSER	
▼ Når dem, jeg hjælper, fortæller mig, at de er glade for min indsats.	82,13 %	786
▼ Når jeg selv kan mærke, at jeg gør en forskel.	73,67 %	705
▼ Når jeg kan mærke, at der er brug for mig.	59,14 %	566
▼ Når mine medfrivillige virker glade for min indsats og mit bidrag.	25,08 %	240
▼ Når DRC Dansk Flygtningehjælp fremhæver frivilliges indsats.	7,31 %	70
▼ Når jeg får ros for min indsats af min lokale koordinator.	5,85 %	56
▼ Når min lokale koordinator tager sig tid til mig.	5,75 %	55
▼ Andet (angiv venligst)	Besvarelser 3,45 %	33
▼ Jeg føler ikke, at jeg er værdsat som frivillig.	0,00 %	0
Respondenter i alt: 957		

Dem der svarede nej, ved ikke eller 'kun lidt' kommer med bud på, hvad der skal til for at føle sig mere værdsatte. 5 svar der går mest igen, 186 valgt at besvare:

1. Anerkendelse fra DRC - 14 % angav dette

Citat fra survey: "Seriose samtaler om hvilken støtte der er relevant, hvilken konkret støtte jeg bedst kan give, hvilken målsætninger vi skal arbejde ud fra, og hvordan vi kan optimere støtten. Anerkendelsen kommer i rigt mål fra selve organisationen, men den er jo ikke målrettet det enkelte projekt."

Citat fra survey: "Kvalificeret ros. Men IKKE en mail som fortæller, hvor vigtig min hjælp er og hvor stor forskel jeg gør for verdens flygtninge."

2. Anerkendelse fra målgruppen - 13 % angav dette

Citat fra survey: "Er egentlig godt tilfreds med at brugerne af lektiecafeen er glade for min indsats"

Citat fra survey: "vi føler os værdsat af den familie, som vi hjælper. Vi behøver ikke at blive værdsat af DRC."

3. Anerkendelse fra frivillige - 8 % angav dette

Citat fra survey: "Positiv feedback fra 'klienter' og kolleger i hverdagsrådgivning"

Citat fra survey: "Jeg behøver ikke mere - vi frivillige har det godt sammen"

4. Ingen hjælp/ ikke værdsat - 6 % angav dette

Citat fra survey: "Jeg har ingen kontakt eller hjælp. Vi forsøger os frem. Pigen og jeg."

Citat fra survey: "Det har intet med Dansk Flygtningehjælp, men i gruppen jeg hører til synes jeg der er nogen andre frivillige der fylder meget på en negativ måde."

5. Diverse - 27 % angav dette

Citat fra survey: "Anerkendelse, smil og god kaffe 😊"

Citat fra survey: "Ressourcemangel! Forståelse for at når man beder om hjælp, er det fordi opgaven er for stor til en person"

Viden fra fokusgruppeinterview

Deltagerne i fokusgruppeinterviewene understreger også, at det er samværet med målgruppen, der gør at de føler sig værdsat. De fortæller om de resultater de opnår, når en ny medborger bliver bedre til dansk eller har været til en eksamen. Den udvikling, som kan ses over tid, er med til at give dem en følelse af, at det er en værdifuld indsats, de yder.

Nogle beskriver, at de oplever et meget stærkt sammenhold i deres frivilligruppe, og at engagementet blandt dem smitter af på hinanden.

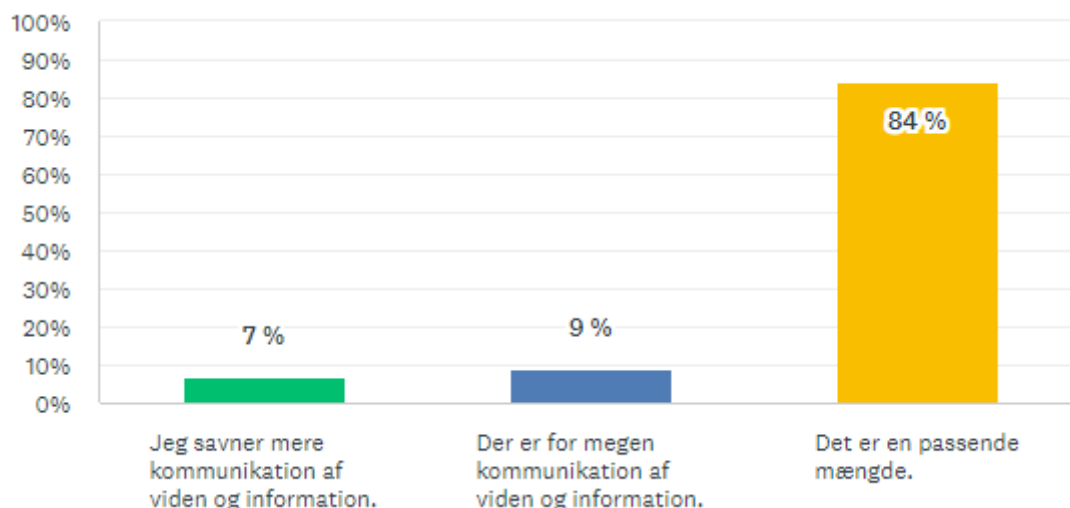
"Jamen det er hamrende sjovt, og vildt givende for alle. Det er ligesom vores dag i ugen. Som vi ser frem til. Så et godt sammenhold. Og det er nok også derfor, at man uanset hvad, om man har det skidt eller har møder, så er man bare i danskgruppen nu, ja."

Frivilliges vurdering af supporttilbud

Informationsniveau og medier

Viden fra survey

I surveyen spørger vi til, hvorledes frivillige oplever den samlede mængde af information, der udsendes fra DRC som organisation i form af nyhedsbreve, Bladet Frivillig, opslag på Facebook og mails fra organisationen. 84 % mener, at vi udsender en passende mængde viden og information. 7 % savner mere, og 9 % mener, at der er for megen kommunikation af viden og information.



Der er en høj procentdel, som er tilfredse med den mængde information, de modtager nu. De 66 personer, som har svaret, at de savner mere, har fået muligheden for at uddybe, hvad de mangler. Her svarer flest af dem (47 %), at de savner faglig viden fra DRC, næstflest (36 %) svarer, at de savner generel kontakt med DRC, og færrest (20%) svarer, at de mangler faglig viden om flygtninge. De knytter følgende kommentarer til det:

1. Faglig viden fra DRC

Citat fra survey: [Jeg mangler] ”faglig støtte til at løse de problemstillinger, som jeg møder i forbindelse med rådgivning af flygtninge.”

Citat fra survey: [Jeg mangler viden om] ”Nye regler og love omkring flygtninge og indvandrere ilet læseligt format. Måske findes dette materiale, som så ikke når ud til ”menigmand/kvinde”.

2. Generel kontakt med DRC:

Citat fra survey: [Jeg mangler] ”Opdateret viden og erfaringsdeling i lokale grupper”.

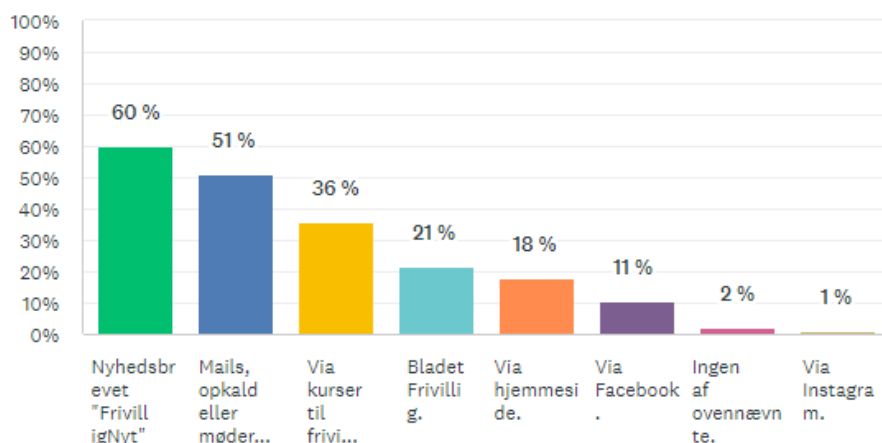
Citat fra survey: ”Først i år er jeg blevet indkaldt til frivilligmøde i DRC-regi. Det vil jeg gerne have mere af. Altså at udveksle erfaringer med andre frivillige og mere kendskab til DRC”

3. Faglig viden om flygtninge

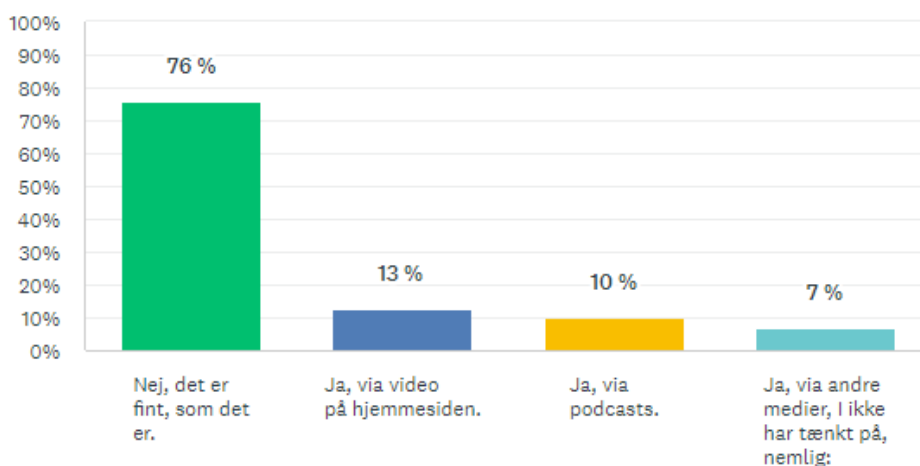
Citat fra survey: [Jeg mangler]: ”Regler for opholdstilladelse og permanent opholdstilladelse. Men DRC oplyser om det. Det er reglerne, som er svære at finde ud af.”

Citat fra survey: [Jeg mangler]: ”Mere viden om målgruppen og de typiske sproglige udfordringer, som de har.”

I surveyen spørger vi til, hvordan de foretrækker at modtage viden og information fra DRC. Her svarer flest (60 %), at de foretrækker nyhedsbrevet FrivilligNyt, mails, opkald og møder med deres konsulent (51 %) og at modtage information og viden via kurserne (36 %). Flere frivillige svarer flere ting på samme tid.



Adspurgt, om de kunne forestille sig at søge viden via andre kanaler, svarer flest (76 %), at de er tilfredse med formidlingen og medierne, som det er nu. Næstflest (13 %) svarer, at de ønsker videoer på hjemmesiden. Endelig svarer 10 %, at de kunne forestille sig at søge viden via podcasts.



Under øvrige muligheder, nævnes følgende:

Citater fra survey:

"Det har været muligt for mig at få al den viden, jeg har behov for via xx (konsulent)"

(Jeg) interesserer mig mest for de sproglige træning + at bidrage med min viden og erfaring fra et langt liv, så jeg må indrømme, at jeg sjældent læser de velmente og informative e-mails, jeg modtager fra Flygtningehjælpen. Jeg må nok til at tage mig lidt sammen."

"Jeg har noget svært ved at skelne mellem bladet frivillig og FrivilligNyt, da jeg aldrig har oplevet andet end blot informationer jeg ikke synes at kunne bruge til noget. Jeg bander f.eks. SoMe langt væk, da jeg ikke har tillid til dem og derfor ikke er på dem. Jeg har brug for personlig kontakt, hvor mine oplevelser ikke kan misbruges."

"Slack er en fantastisk kanal til at dele information med frivillige på både lokalt og nationalt niveau. Jeg tror, det ville være en bedre kanal end Facebook Messenger eller gruppen."

"Det kunne være møde med rigtige mennesker, lokal koordinator eller regionskonsulent. Intet andet kan erstatte direkte menneskelig kommunikation."

Viden fra fokusgruppeinterview

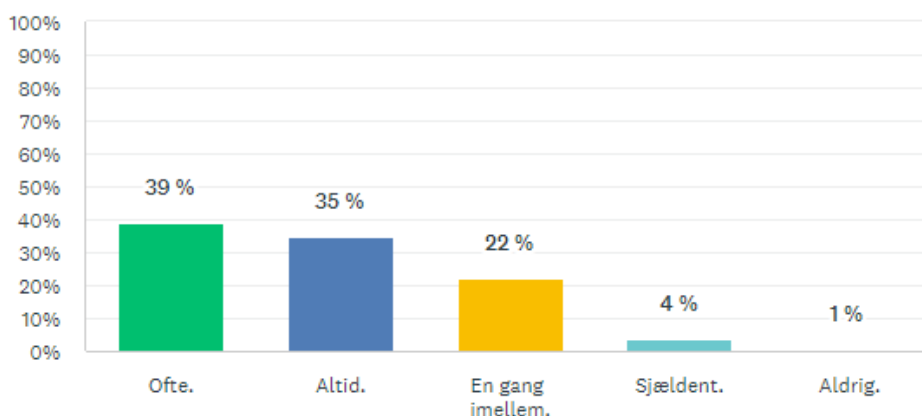
I fokusgruppeinterviewene lader det til, at der er enighed ift. mængden af information, DRC bidrager med. Det pointeres i flere af fokusgrupperne, at det ville være en god ide at enten udskifte eller supplere f.eks. foldere og kurser med viden formidlet via video. Der bliver foreslået e-learningportaler, som kan tilgås, når det passer de frivillige.

Der bliver også foreslået, at det skal være youtube-videoer, som kort og præcist kan formidle det, de frivillige har brug for. Der bliver også pointeret, at det ville være gavnligt for de frivillige, hvis nogle af disse var henvendt direkte til målgruppen på deres eget sprog, hvilket kan afhjælpe frivillige ift. forklaring af mere kompliceret stof.

Nyhedsbrev

Viden fra survey

Hver gang nyhedsbrevet udsendes hver 14. dag, er der er meget høj åbningsprocent, som hver eneste gang ligger på over 50 %. 70 % af surveydeltagerne svarer, at de modtager nyhedsbrevet. 39 % af dem, der modtager nyhedsbrevet svarer, at de ofte læser det, 35 % svarer, at de altid læser det og 22 % svarer, at de læser det en gang imellem. Kun 5 personer svarer, at de aldrig læser det.



Surveydeltagerne er også tilfredse med hyppigheden af udgivelserne af nyhedsbrevet, hvor 87 % svarer, at det udkommer tilpas hyppigt. 10 % svarer, at det udkommer for ofte, og kun 2 % svarer, at det udkommer for sjældent.

I forhold til indholdet af nyhedsbrevet, ønsker modtagerne primært vigtige informationer, der kan deles, viden om flygtninge, lovgivning og tilbud og arrangementer.

SVARVALG	BESVARELSER	
▼ Vigtige informationer, jeg kan bruge eller dele videre.	58,49 %	379
▼ Viden om flygtninge og personer med etnisk minoritetsbaggrund.	47,99 %	311
▼ Information om relevant lovgivning på integrationsområdet.	41,67 %	270
▼ Information om arrangementer eller tilbud, jeg kan benytte mig af.	32,87 %	213
▼ Viden om DRC Dansk Flygtningehjælps kurser.	30,25 %	196
▼ Gode tips.	25,31 %	164
▼ Link til kronikker, høringsvar eller debatindlæg fra DRC Dansk Flygtningehjælp.	14,20 %	92
▼ Viden om Invitationer til eksterne kurser og oplæg.	8,49 %	55
▼ Andet (angiv venligst)	Besvarelser 2,31 %	15
Respondenter i alt: 648		

Viden fra fokusgruppeinterviews

Der er flere der har svært ved at skelne mellem den elektroniske nyhedsmail FrivilligNyt, som udkommer som mail

hver anden uge, og Bladet Frivillig, som er et trykt magasin, der udkommer to gange om året. Navnene på de to forvirrer deltagerne, så de ikke kan kende forskel.

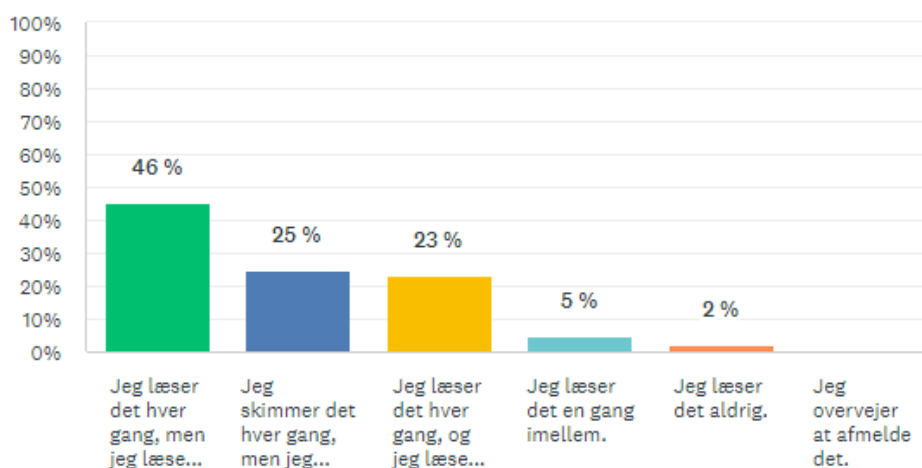
Derudover blander de DRC Frivillig og DRC Integrations nyhedsmails sammen, og forstår ikke, hvad forskellen er på de to, og hvorfor der er to forskellige. Det lader til næsten at være tilfældigt, hvad det er man får trykket 'ja' til at modtage.

Bladet frivillig

Viden fra survey

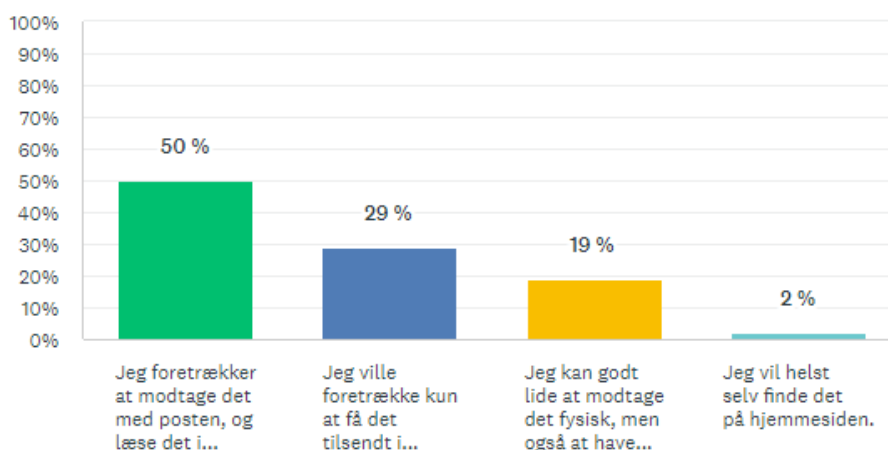
67 % af deltagerne i surveyen svarer, at de modtager Bladet Frivillig som udkommer to gange om året.

Frivilligbladet postomdeles til 4.888 frivillige foruden 365 eksterne abonnenter samt frivillighuse og konsulenter, som fordeler bladene.



94 % af dem, som modtager bladet angiver, at de læser bladet hver gang, de modtager det. 2 % angiver, at de aldrig læser det, selvom de modtager det, men ingen (0 %) overvejer at afmelde det. Af dem, som læser bladet hver gang, angiver 23 % at de altid læser hele bladet. 46 % angiver, at de læser det hver gang, men at de ikke læser alt, hvor 25 % skimmer bladet, men ikke læser det grundigt.

Adspurg, hvordan bladet foretrækkes modtaget, svarer 50 %, at de foretrækker at modtage bladet med posten og læse det i fysisk form. 29 % ville foretrække kun at få tilsendt bladet i elektronisk form via en mail, og 19 % ønsker at modtage det fysisk og samtidig have adgang til at læse det på hjemmesiden. 2 % ønsker selv at finde bladet på hjemmesiden.



I forhold til indholdet af bladet, er der mange der vægter de personlige beretninger fra frivillige og flygtninge højt. Herudover er det interesse for lovgivning, og inspiration til eget frivilligt arbejde, som ligger øverst af interessefelterne. Deltagerne har kunnet svare flere ting ved samme spørgsmål.

SVARVALG	BESVARELSER
Personlige beretninger fra frivillige, flygtninge og personer med etnisk minoritetsbaggrund.	71,40 % 427
Artikler om lovgivning på integrationsområdet.	52,84 % 316
Inspiration til mit eget frivillige arbejde.	50,00 % 299
Nyt fra DRC Dansk Flygtningehjælps arbejde ude i verden.	36,62 % 219
Indlæg og artikler fra min egen frivilliggruppe eller fra min del af landet.	14,21 % 85
Andet (angiv venligst)	Besvarelser 2,17 % 13
Artikler om Landsindsamlingen.	1,17 % 7
Respondenter i alt: 598	

Under kategorien 'andet' nævnes følgende indhold, som har mest interesse:

"At jeg ikke er alene om indsatsen"

"Gerne inspiration. Mere om hvad der virker og fungerer godt i de enkelte frivilliggrupper. Jeg synes vi er dårlige til at videns-dele ml frivilliggrupper"

"Kom med konkrete oplysninger. Selvforherligelse af arbejdet i grupper, det kan I sende til politikere og presse, så de kan opleve det væsentlige i arbejdet. Det er for mig at den enkelte person og familie kan begå sig i vores over tekniske og bureaukratiske system, bl.a. med de utrolige mange blanketter og brug af f.eks. e-Boks etc."

"..ideer til samvær og ture i nærområdet - at familierne mærker det kan de også selv gentage - når det giver mening og kendskab til muligheder med deres økonomi"

Viden fra fokusgruppeinterviews

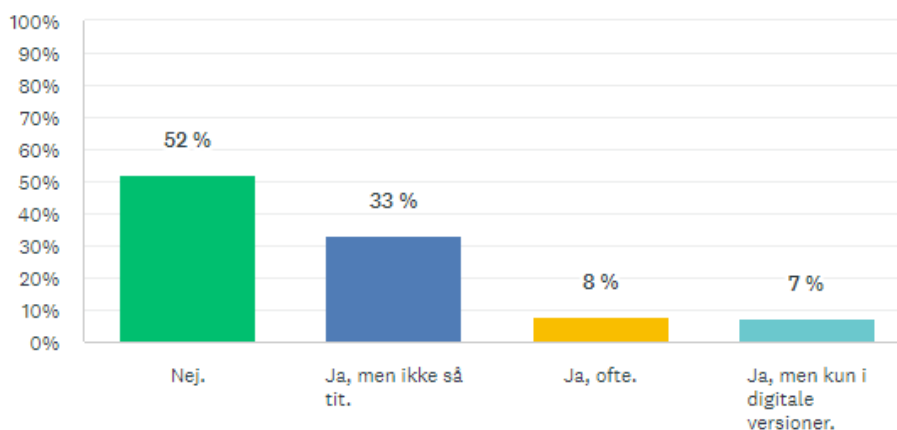
Der er igen blandede holdninger til om udgivelsen af Bladet Frivillig skal være elektronisk eller i trykt eksempler. Der er nogle, der mener, at det er rart at få det tilsendt og at kunne have det i hånden. De pointerer også, at det er noget, de tager med når de er ude på messer eller har en stand eller en bod ved arrangementer.

Der er også andre, som foretrækker at læse det på nettet med begrundelsen at det er en klimabelastning at producere og trykke det, udover en udgift for DRC, som kunne bruges på anden vis.

Foldere

Viden fra survey

Vi har spurgt deltagerne i surveyen, om de bruger vores udvalg af foldere. Her svarer flest (52 %) at de ikke bruger folderne. Næstflest (33 %), svarer, at de bruger dem, men at det ikke sker særligt tit. Herefter svarer 8 % at de bruger folderne ofte, og 7 % svarer, at de bruger folderne, men kun i digitale versioner f.eks. via hjemmesiden.



Vi har spurgt dem, som har svaret, at de ikke bruger folderne, for at få mere viden om det. Her angiver flest (37 %), at de ikke føler at de har brug for dem. 19 % ved ikke, hvordan de får fat i dem, og 17 % finder informationerne andre steder.

Viden fra fokusgruppeinterviews

Én kender slet ikke til folderne. Én kender kun til folderen med de 25 spørgsmål og svar. Flere kender til dem, men ved ikke, hvordan man får fat på folderne fra DRC. Én pointerer, at de er glade for at bruge folderne, men det der afholder dem fra det, er at de ikke har noget opbevaringssted til dem, der hvor de har deres frivilligaktiviteter.

Nogle af deltagere mener, at DRC bør tænke mere på klimaet ift. tryk af folderne vs. online materialer. Der er flere af dem, der allerede bruger dem digitalt. De tænker over, hvor mange penge der bliver brugt på dette. De mener også, at folderne i den forbindelse skal være nemmere at finde på vores hjemmeside. Der var mange deltagere, der ikke vidste hvor folderne ligger på hjemmesiden. Men nogle ved, at de ligger der, og bruger dem helst digitalt.

”Og der synes jeg, det er dejligt, at det ligger på hjemmesiden. For jeg er sådan et rodehoved, så hvis jeg får brug for nogle pjecer, så kan jeg sgu ikke lade være. Så slår man op. Det er det.”

”Jeg tror, det har en værdi, at de er fysiske. Det er også fordi, jeg selv er så træt af hele det. Det er en digitaliseret verden, vi lever i. Der er altså også unge, der siger, hvor er det dejligt at få sådan en. Så de ikke bare skal på nettet altid.”

Der er enighed blandt deltagere om, at folderne er rigtig gode at have netop til nye frivillige, at når de skal introduceres, er det godt at give dem noget med i hånden. Det er det der giver mest mening i forhold til brug af folderne. Ikke til eksisterende frivillige. Én pointerer at folderne primært giver mening for introduktion til aktiviteter for nye frivillige, men at hente viden om aktiviteterne eller andet efterfølgende sker via hjemmesiden og ikke en folder, da man ikke nødvendigvis har dem liggende til at slå op i derhjemme.

”Så en folder er i virkeligheden mere et introduktionsværktøj, både som frivillige, og som at give ud til nye frivillige. Og ikke noget, der bruges som et opslagsværktøj, når man står med et eller andet spørgsmål. Lige pludselig, efter noget tid, at man har været frivillig. Så er det i virkeligheden hjemmesiden, man går ind på, eller en koordinator, man spørger, eller en konsulent, man ringer til.”

De er enige om, at når de får folderne fra konsulenterne, vil de gerne have færre og ikke en hel kasse. Det er spild, mener de og folderne ligger og samler støv, fordi de primært bruges til at dele ud til nye frivillige, og så mange nye frivillige får de ikke, at de kan nå at bruge dem.

En foreslår at man laver små videoer med information i stedet for, især med tanke på den næste generation som i højere grad er digital.

Nogle stykker er enige om at det vil være en bedre ide at lave én samlet folder med overordnet introduktion til alle aktiviteter.

Særligt ift. koordinatorhåndbogen: Det pointeres, at vi skal passe på med at professionalisere beskrivelsen af frivilligaktiviteten. Det skræmmer folk væk fra at være koordinatører, når det lyder alt for kompliceret og indviklet. Det pointeres at folk ofte netop har forladt arbejdslivet, og ikke er interesseret i at have en frivilligindsats der bliver kommunikeret som en professionel indsats.

Hjemmeside

Viden fra survey

Vi har spurgt surveydeltagerne, hvad de bruger hjemmesiden til. Her svarer flest (32 %), at de aldrig bruger hjemmesiden. Af svarene kan vi derudover se, at hjemmesiden bruges mest til kursustilmelding, inspiration og viden om organisationen og puljer, der kan søges.

SVARVALG	BESVARELSER	
▼ Jeg bruger aldrig hjemmesiden.	32,47 %	302
▼ Jeg tilmelder mig kurser.	22,58 %	210
▼ Jeg finder inspiration til min frivillige indsats.	17,74 %	165
▼ Jeg finder viden om organisationen.	16,34 %	152
▼ Jeg finder viden om puljer og støttemuligheder.	15,91 %	148
▼ Jeg læser om DRC Dansk Flygtningehjælps arbejde ude i verden.	12,37 %	115
▼ Jeg læser Bladet Frivillig.	9,35 %	87
▼ Jeg bruger materialebiblioteket.	8,71 %	81
▼ Jeg finder skabeloner og materialer.	7,53 %	70
▼ Intet af oventående.	7,31 %	68
▼ Andet (angiv venligst)	Besvarelser 6,77 %	63
▼ Jeg finder foldere.	6,13 %	57
Respondenter i alt: 930		

Hjemmesiden bruges sjældnest til at finde foldere, skabeloner og materialer. Under 'andet' har vi fået forskellige kommentarer, som her gengives:

"Jeg har surfet fortvivlet rundt for at finde, hvor man skal logge ind som frivillig!"

"Jeg har sjældent været inde på hjemmesiden. Hvis det arbejde jeg plejer at lave, fungerer er det nok for mig."

"Anede ikke den eksisterede"

"Jeg var ikke opmærksom på hjemmesiden og dens muligheder (så jeg har nok ikke læst nyhedsbrevet så grundigt) men det vil jeg være nu."

*"På hjemmesiden kunne jeg ikke finde kørepenge-skemaet, så fik den mailet af konsulenten. * Jeg brugte hjemmesiden meget, da vi lokale havde ansvar for Dansk Flygtningehjælps Landsindsamling."*

"Jeg er glad for hjemmesiden. Der er ro på informationerne"

"Går i reglen kun ind på hjemmesiden, hvis der er en relevant link i nyhedsbrevet."

Viden fra fokusgruppeinterviews

Fokusgruppedeltagerne mener, at det er svært at finde rundt på hjemmesiden, og at finde det, man leder efter. De har for eksempel brug for at finde viden om børneattester, eller at finde DRC's logoer til download. I stedet googler

de efter det på nettet, eller spørger deres regionskonsulent. Og de mener ikke at det er noget regionskonsulenterne bør bruge tid på. Nogle mener, at det var nemmere at finde ting på den gamle hjemmeside.

”Jeg synes altså, det er svært at finde rundt på hjemmesiden. Jeg synes, jeg søger og søger.”

Det efterspørges at der laves en gennemgang af hjemmesiden f.eks. på et fællesmøde. Det er desuden problematisk at kontaktoplysninger på andre frivilligrupper ikke er opdaterede.

”Så skulle man måske have konsulenten eller kontaktpersonen til at lave en gennemgang af hjemmesiden. Altså, vores konsulenten spurgte på et tidspunkt, om hun skulle lave en gennemgang af det, når vi havde fællesmøde. Og jeg kunne godt forestille mig, at det kunne være gavnligt, fordi så slipper man for det der med, at man skal ringe og forstyrre, ikke også? Ja. Hvis man finder ud af opbygningen, og hvordan er det egentlig, den er systematiseret, hvor finder jeg tingene?”

”Der kunne godt være nogle billeder på hjemmesiden som man rent lovgivningsmæssigt havde lov til at bruge til de forskellige aktiviteter. Indbydelse til en aktivitet f.eks. så man ikke skal ind og søge efter gratis billeder at bruge.”

En af koordinatorene savner at der er en drop down menu med de mest gængse juridiske informationer til arbejdet med frivillige. Så man hurtigt kan slå noget op hvis man i hverdagsrådgivningen får et spørgsmål. Der kunne også stå hvad man må hjælpe med.

Nogle af koordinatorene synes at det er rigtig godt at bruge hjemmesiden til at se hvem de skal kontakte. Inde under Om Os.

Det, de mest bruger hjemmesiden til er materialer i form af børneattest og andre formularer, viden om og ansøgning til puljerne og der udtrykkes frustration over at hjemmesiden er meget uopdateret i forhold til viden og oplysninger om de andre frivilligrupper, da de flere gange har prøvet at skulle i kontakt med dem. Oplysningerne kommer fra Frivilligbasen, hvor frivilligrupperne selv skal opdatere deres kontaktoplysninger. Dette sker ikke i praksis.

Samtykkeerklæring ved indmeldelse af nye frivillige har også været svært at finde for fokusgruppedeltagerne. Det bør være lettere tilgængeligt.

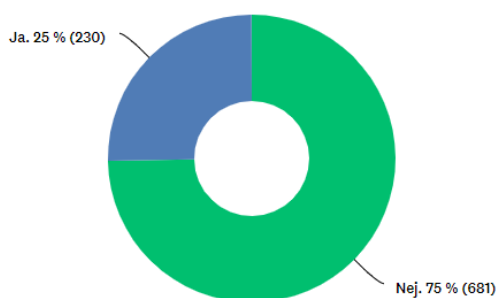
Andre fokusgruppemedlemmer er glade for modulerne der findes på hjemmesiden, altså den inddeling menuen er lavet efter. De kan også godt lide at finde materialerne på hjemmesiden.

SoMe

Viden fra survey

I DRC har vi en Facebookside og en Facebook-gruppe for de frivillige i DRC. Der er pt. 3.700 medlemmer af frivilligruppen, men det er en gruppe, som alle kan melde sig ind i, så det er ikke garanteret, at alle i gruppen også er en del af DRC som frivillig.

Af deltagerne svarer 75 %, at de ikke er medlem af Facebookgruppen for frivillige, og 25 % svarer, at de er medlem.



Figur 6 Andel af frivillige, der er medlem af Facebookgruppen for frivillige i DRC.

Viden fra fokusgruppeinterviews

Nogle deltagere fortæller at de bruger sociale medier meget, og at de ikke har deres egen hjemmeside. Nogle frivilligrupper har lavet deres egen hjemmeside med lokal information om aktiviteter. De sociale medier som bruges, er Facebook, Telegram og Whatsapp, bruges til at komme i kontakt og dele information med målgruppen direkte. Der er mange fra målgruppen, der bruger disse sociale medier, og derfor vælger nogle frivillige at finde disse kanaler. De er ofte krypterede og mere sikre at bruge.

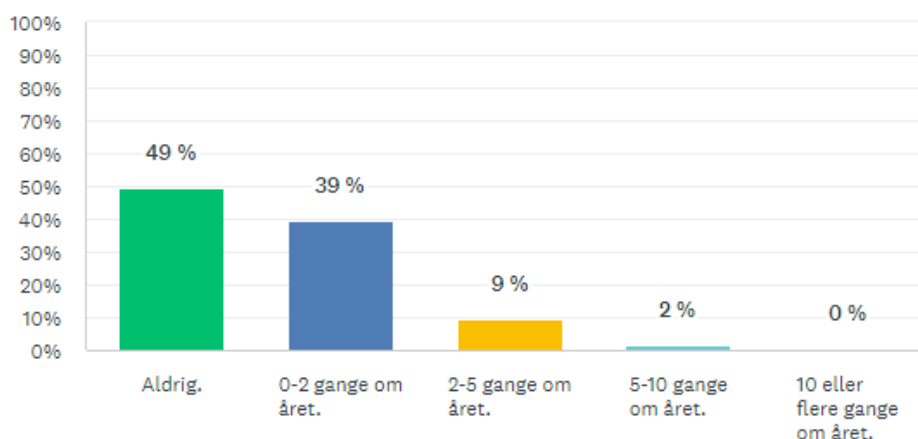
Der er deltagere, der pointerer, at de ikke bruger Facebook til viden, men hellere kontakter deres regionskonsulent. Der er også en del, der slet ikke har Facebook og skal oprette det for at få informationen.

Der findes andre Facebookgrupper, hvor deltagerne finder information. Det er grupper, der ikke er organiseret af DRC.

Kurser

Viden fra survey

Vi har spurgt deltagerne, hvor ofte de deltager i vores kurser. Her svarer flest (49 %) , at de aldrig deltager i vores kurser. Næstflest (39 %) svarer, at de deltager i kurser 0-2 gange om året. Kun få (10 %) deltager i kurser 2-5 gange om året, og for hhv. 1,6 % og under 0,5 % gælder det at de deltager 5-10 gange eller 10 eller flere gange om året.



De deltagere, som har svaret at de aldrig eller kun få gange om året deltager i kurser, er yderligere blevet spurgt, hvad der kunne få dem til at deltage i flere kurser. Her svarer flest (32 %) , at de mangler tid til deltagelse i kurser, og 31 % svarer, at hvis kurserne var udbudt tættere geografisk på dem, ville deltagelsen stige. 22 % svarer, at hvis kurserne blev udbudt online, ville deres deltagelse stige. Vi har også modtaget kommentarer fra deltagerne, som gengives her:

”At de ikke bliver aflyste, på grund af manglende tilslutning”

”Jeg kommer ikke til at prioritere et kursus.”

”Jeg har ikke rigtigt nået at forholde mig til kurser hos jer. Jeg vil gerne med tiden.”

”Kender egentlig ikke kursuskataloget. Men vil tjekke det ud og især søge inspiration til konkrete aktiviteter...”

”(Søger) netværk med andre hverdagsrådgivninger”

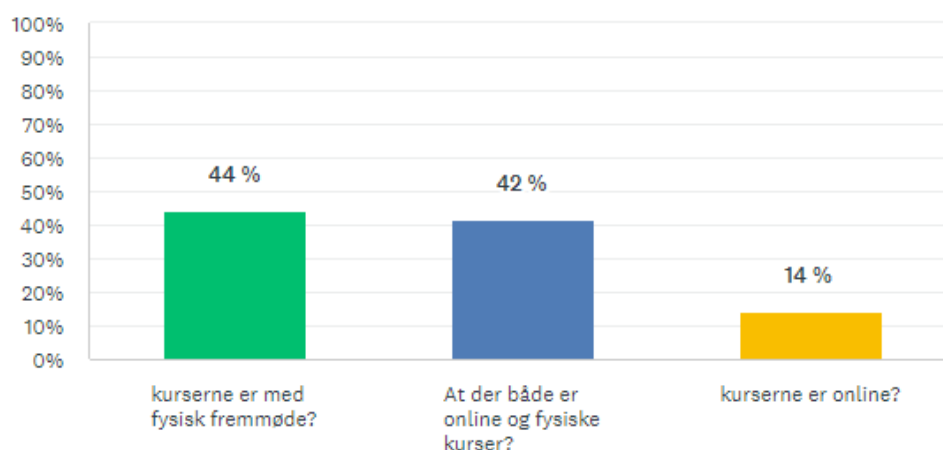
”et suk over, at der næsten ingen fysiske kurser er. Min erfaring med de digitale er, at teknikken ikke virker, spørgsmål opdages ikke, og man får jo ingen bekendtskab med hverken medarbejdere eller frivillige fra andre grupper - og så kan det alt i alt være næsten lige meget!”

”Det kan næsten virke uartig at jeg ikke ønsker at deltage, men jeg har været underviser i 40 år. Nu møder jeg blot op til dialoger, sproglig udvikling, hjælp til lektier”

SVARVALG	BESVARELSER	
At jeg havde mere tid til det, end jeg har nu.	31,54 %	281
At kurserne udbydes geografisk tættere på mig.	31,43 %	280
Ingen af ovennævnte.	25,48 %	227
At kurserne bliver udbudt online.	21,89 %	195
At kursusudbuddet havde mere relevant indhold, nemlig:	Besvarelser 9,32 %	83
At kurserne lå på andre dage, der passede mig bedre, fx i weekender.	6,73 %	60
At kurser lå på andre tidspunkter på dagen.	4,04 %	36
Respondenter i alt: 891		

Vi har også spurgt deltagerne i forhold til, hvordan kurserne bedst afvikles. Efter Corona-epidemien har vi i DRC i langt højere grad gjort brug af online kurser, som når ud til flere frivillige i hele landet. Der afholdes fortsat kurser med fysisk fremmøde, men det er interessant at se på, hvad der er mest populært blandt frivillige.

44 % svarer, at de foretrækker at kurserne er med fysisk fremmøde. 42 % svarer, at de foretrækker, at der både findes onlinekurser og kurser med fysisk fremmøde i kursuskataloget. 14 % foretrækker at der udelukkende er kurser online.



Under spørgsmålet om indholdet af kurserne, angives det at faglig viden om den konkrete opgave er mest efterspurgt. Derudover er viden om de lande, flygtningene kommer fra også efterspurgt samt viden om lovgivning.

SVARVALG	BESVARELSER
▼ Faglig viden om det, jeg hjælper med for eksempel lektiehjælp, sprogtræning eller hverdagsrådgivning.	59,06 % 505
▼ Historisk og kulturel viden om de lande, flygtninge kommer fra.	50,06 % 428
▼ Viden om lovgivning.	45,96 % 393
▼ Viden om traumer og psykosocial støtte.	28,77 % 246
▼ Viden om brug af Frivilligbasen og andre værktøjer.	15,56 % 133
▼ Nyt fra DRC i verdens brændpunkter.	12,16 % 104
▼ Introduktionsmøder.	6,67 % 57
▼ Andet (angiv venligst)	Besvarelser 3,63 % 31
Respondenter i alt: 855	

Viden fra fokusgruppeinterviews

Der efterspørges koordinatorkurser og kurser for hverdagsrådgivere. Især spørges der til kurser om familiesammenføring, permanent ophold og ansøgning om statsborgerskab.

Det nævnes, at det kunne være en god ide at rette nogle af kurserne direkte til flygtningene, sådan at de frivillige ikke skal være mellemlid. De kurser kunne med rette være på forskellige sprog eller med tolkning. Af emnerne inden hvor hverdagsrådgivning og frivilligrådgivning.

Flere taler om muligheden for e-læringskurser, som altid ligger på hjemmesiden, som de frivillige selv kan gå ind og se, når det passer dem.

”Hvis I har et stort katalog som e-learning, så kan vi bare gå ind og pege på det kursus vi vil tage. Fordi vi har andre ting. Altså vi er frivillige, men vi skal tjene penge og arbejde.”

Nogle kender ikke til ryk-ud konceptet om at man kan bestille et kursus, som man kan søge penge til. Det koncept bliver forklaret, og det lyder attraktivt for deltagerne. De tror at der vil være større tilslutning til ryk-ud modellen.

Nogle er glade for kursusprogrammet, som mener det er varieret og en fin balance mellem komplicerede ting og de mere enkle ting.

Der efterlyses kurser med mere organisatoriske ting, for eksempel koordinatorkursus. Håndgribelige ting i virkeligheden efterspørges såsom hvordan man laver en god vagtplan og får den til at fungere.

En fokusgruppe nævner, at det vil være en god ide at supplere kursusudbuddet med sparring imellem frivilligrupperne. Nogle nævner ideen om at invitere Røde kors eller at planlægge kurser sammen med dem og at det kunne give en driftsfordel.

Nogle bruger ikke længere kursusudbuddet, da de fleste kurser udbydes online, og det er de ikke interesserede i at deltage i. Det er også svært at få andre frivillige med til de fysiske kurser, og derfor kommer man ikke af sted. Tiden er knap, og derfor nedprioriteres deltagelse i kurser.

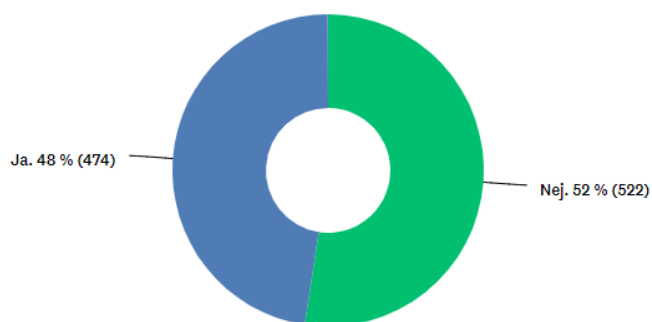
Andre nævner, at de er glade for online kurser, og at de under Corona-epidemien fandt ud af at det slet ikke var svært at deltage i.

Der opfordres til at vi mærker kurser, som har nyt indhold, så det er nemt at se på hjemmesiden.

Supervision

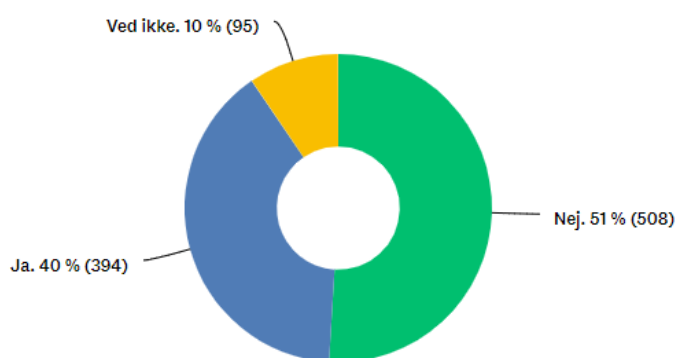
Viden fra survey

I surveyen har vi spurgt deltagerne, om deres kendskab til vores supervisionstilbud. Vi ville gerne vide, om de havde hørt om tilbuddet, eller om dette var helt ny viden for dem, at der findes et supervisionstilbud i DRC. Det viser sig, at flest, nemlig 52 %, svarer, at de ikke har hørt om supervisionstilbuddet og derfor ikke kender til det.



Figur 7 Andel af deltagere med og uden kendskab til tilbuddet om supervision i DRC. 52 % kendte ikke tilbuddet, og 48 % kendte allerede til det.

Vi har desuden haft interesse i at undersøge, om deltagerne som frivillige har befundet sig i situationer i vores aktiviteter, hvor vi mener, at supervisionstilbuddet kunne have gavnet dem. Her har vi spurgt, om deltagerne har oplevet noget svært eller følelsesmæssigt udfordrende i den frivillige indsats. Hertil svarer 51 %, at de ikke har oplevet noget svært eller følelsesmæssigt udfordrende, men 40 % svarer ja til spørgsmålet, og 10 % svarer ved ikke.



Figur 8 Andel af deltagere, som angiver at de har, eller ikke har, befundet sig i situationer, der har været svære eller følelsesmæssigt udfordrende.

Vi spurgte herefter de deltagere, som angav, at de havde oplevet svære eller følelsesmæssigt udfordrende ting i forbindelse med deres frivillige indsats, om hvad de gjorde, da de oplevede det. Deltagerne har kunnet angive flere forskellige svar. Flest (53 %) svarer, at de talte med en medfrivillig om det. Næstflest (41 %) svarer, at de talte med en ven eller familiemedlem om det, og tredje flest (25 %) svarer, at de talte med deres lokale koordinator om det. Kun 4 % af deltagerne opsøgte støtte og vejledning i DRC's supervisionstilbud.

SVARVALG	BESVARELSER
▼ Jeg talte med en medfrivillig om det.	50,13 % 196
▼ Jeg talte med en ven eller familiemedlem om det.	41,43 % 162
▼ Jeg talte med min lokale koordinator om det.	25,06 % 98
▼ Andet (angiv venligst)	Besvarelser 14,07 % 55
▼ Jeg kontaktede min regionskonsulent.	11,76 % 46
▼ Jeg søgte viden om det på DRC Dansk Flygtningehjælps hjemmeside.	8,95 % 35
▼ Jeg gjorde ikke noget ved det.	6,65 % 26
▼ Jeg talte med en professionel om det.	4,35 % 17
▼ Jeg brugte DRC Dansk Flygtningehjælps tilbud om supervision til frivillige.	4,09 % 16
Respondenter i alt: 391	

Viden fra fokusgruppeinterviews

Der er både deltagere, der kender til supervision og aldrig har hørt om det. Dem, der kender til det, har hørt om det igennem deres regionskonsulenter og ved årsmødet i 2022. Kendskabet mener de skal udbredes via årsmøder, regionsmøder, koordinatorene og de faglige netværk. Og at dette skal gentages, fordi der kommer hele tiden nye frivillige til, som ikke har hørt om det. Især gennem regionskonsulenterne skal budskabet spredes.

Nogle oplever, at det er nemmere at booke supervision til en frivilligruppe end det er at få enkelte frivillige til selv at opsøge supervision.

Flere peger på at især netværksfamilierne er dem, som har størst behov for supervision. Frivilligrupperne har dårlig samvittighed over ikke at kunne hjælpe netværksfamilierne godt nok. Det er dem, der er tættest på de personer, der har det svært og dem, der har størst behov.

En deltager pointerer, at det er supergodt at vi har supervision som ikke er udbudt af kommunen, og som ikke er en person der er en del af frivilligruppen, som de kender i forvejen.

Dem, der har brugt tilbuddet, har været meget glade for det. Der pointeres at det er et meget vigtigt tilbud at have.

”Den verden, vi bevæger os ind i, når vi melder os som frivillige her, det er en verden, hvor der sker nogle voldsomme ting. De mennesker man kommer til at holde af... Folk har mistet familier og alt muligt... Det er sgu vigtigt, at der er sådan et tilbud til at samle én op.”

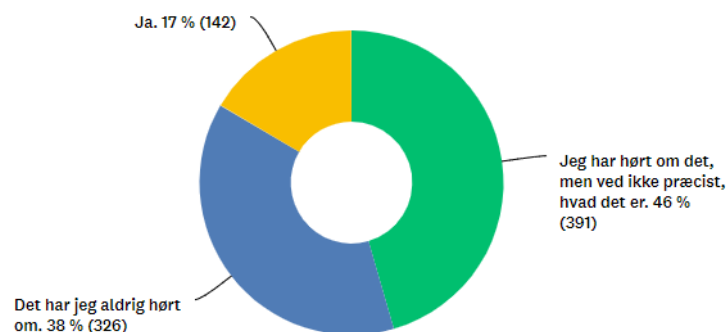
Nogle er interesserede i at man kan bruge tilbuddet forebyggende for at få en bedre forståelse for målgruppen og hvad man skal være opmærksom på.

De fleste pointerer at supervision skal være fysisk og ikke online.

DRC Frivillig Forum

Viden fra survey

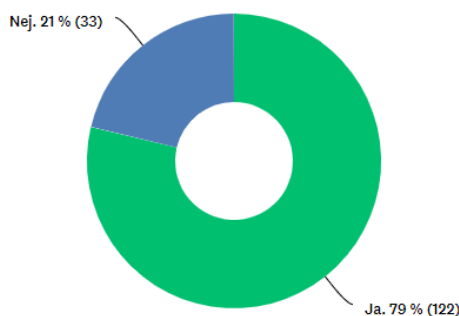
I undersøgelsen har vi været interesseret i at vide, hvor stort et kendskab frivillignetværket har til DRC Frivillig Forum, som består af frivilligrepræsentanter fra alle landets regioner. Således har hver region en repræsentant i DRC Frivillig Forum, og Region Hovedstaden, som er den region med flest frivillige, har to repræsentanter. Derudover er der tre suppleanter til DRC Frivillig Forum. Vi har spurgt, om deltagerne kender DRC Frivillig Forum. Her svarer 17 % ja, og 38 % svarer, at det har de aldrig hørt om. Derudover svarer 46 %, at de har hørt om det, men ikke ved præcist, hvad DRC Frivillig Forum er.



Figur 9 Andel af deltagere, som kender, eller ikke kender, til DRC Frivillig Forum. 17 % kender til det, mens 38 % aldrig har hørt om det. Derudover har 46 % hørt om det, men ved ikke præcist, hvad det er.

Vi spurgte de deltagere, som svarede, at de kendte til DRC Frivillig Forum, hvad deres oplevelse er, i forhold til adgangen til at komme i kontakt med DRC Frivillig Forum er. 79 % mener, at det er nemt at komme i kontakt med

medlemmerne af DRC Frivillig Forum, hvor 21 % ikke mener at adgangen til at komme i kontakt med DRC Frivillig Forum er nem.



Figur 10 Andel af deltagere, som mener at adgangen til at komme i kontakt med DRC Frivillig Forum er nem. 79 % mener, at adgangen er nem.

Viden fra fokusgruppeinterviews

Der er flere af fokusgruppedeltagere, der aldrig har hørt om DRC Frivillig Forum og får forklaret, hvad det går ud på, og hvad man kan bruge forummet til.

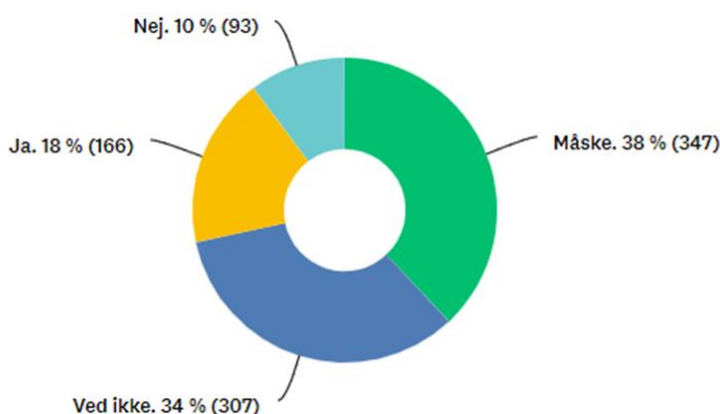
Dem, der kender til forummet, mener at det har en vigtig og relevant funktion, da man kan gå til forummet med andre ting, end man kan direkte til sin regionskonsulent. Og at det er vigtigt at bevare den mulighed for frivilligrupperne, at kunne bringe udfordringer og opmærksomhedspunkter direkte til bestyrelsen.

Det foreslås, at medlemmer af DRC Frivillig Forum bliver mere synlige ved gentagne gange at blive præsenteret og få taletid ved regionsmøder i de forskellige regioner. Også Facebook nævnes, da et forum-medlem i en region har oprettet en Facebookgruppe, hvor frivillige kan komme i kontakt med vedkomne. Også deltagelse i årsmødet er en idé til at gøre forummet mere synligt.

Faglige netværk

Viden fra survey

Vi er interesserede i at vide, hvor stor interessen i det frivillige netværk er for at danne faglige netværk med hinanden for at sikre videndeling og erfaringsudveksling gennem de frivillige. For at skabe faglige netværk, kræver det at organisationen faciliterer det og lægger kræfter i for at arrangerer det. Vi har derfor spurgt ind til, om deltagerne i surveyen kunne forestille sig at deltage i faglige netværk, hvis de blev faciliteret af organisationen. 18 % svarer, at det vil de gerne. 10 % svarer, at det vil de ikke deltage i og 72 % svarer enten ved ikke eller måske til spørgsmålet.



Figur 11 Andel af deltagere, der enten er, eller ikke er, interesserede i faglige netværk med andre frivillige.

Vi spurgte desuden, om hvor langt deltagerne var villige til at rejse for at deltage i faglige netværk med andre frivillige. Her svarer flest (37 %), at de gerne vil tage til den nærmeste storby for det. Næstflest (28 %) svarer, at de

gerne ville deltage, hvis det foregik i en større by tættere på dem, og 15 % vurderer, at de gerne ville deltage, hvis det foregik online.

SVARVALG	BESVARELSER
▼ Jeg ville tage til den nærmeste storby for eksempel Århus, Odense eller København.	37 % 188
▼ Jeg ville tage til den nærmeste større by for eksempel Roskilde, Vejle, Aalborg eller Kolding.	28 % 144
▼ Jeg ville gerne deltage, hvis det blev afholdt online.	15 % 76
▼ Jeg ville kun deltage, hvis det blev afholdt i min egen by, som er mindre, end de nævnte eksempler på storbyer og større byer.	13 % 65
▼ Det er ikke sandsynligt, at jeg ville deltage.	8 % 40
I ALT	513

Viden fra fokusgruppeinterviews

Glad for idéen:

Nogle er glade for ideen. Deres frivilligruppe har været en del af et forløb med kapacitetsudvikling af etniske minoritetsforeninger med en konsulent i DRC og kan se fordelene i et fagligt netværk med andre frivilligrupper.

”Det var fremragende, fordi vi kunne se, hvordan vi kan samarbejde med de andre. Netværket kan hjælpe, hvis I organiserer et eller andet. Fordi vi kender ikke alle de organisationer eller grupper, som findes der, og hvad de laver og arbejder med. Vi kender os selv, og vi kender dem, der kommer og snakker med os. Men hvis I initierer noget, så det ville være også fint. Og hvis vi har brug for noget, så vi kan komme og se, og at lære af nogle grupper, som arbejder med det her, så vi kan lære noget nyt fra dem.”

Andre istemmer, og fortæller, at de ikke bruger hinanden så meget i frivilligruppen, så derfor vil det være kærkomment, at DRC arrangerer faglige netværk. Især, hvis man sidder meget alene med opgaverne, kan det være en god ide.

Der foreslås at fokusere på hverdagsrådgivning, netværksfamilier, og rekruttering af unge.

Prøvet før og manglende tid:

I fokusgrupperne peger de på, at det har været forsøgt før med faglige netværk, hvor det efter nogle gange, hvor det har været styret af en regionskonsulent, bliver lagt ud til de frivillige selv at planlægge, og herefter går det i sig selv, fordi ingen tager initiativ til det.

”Det andet har jo været prøvet rigtig mange gange. Og alle siger, nej, hvor ville det være dejligt, hvis vi havde nogle møder en gang imellem, hvor vi mødte og kunne udveksle erfaringer... Og så dør det ud, fordi folk har den tid, de har.”

Flere istemmer, at de frivillige ikke har tid til det, og i stedet prioriterer deres frivillige indsats og ikke deltagelse i flere kurser. De større frivilligrupper har ikke behov for det, fordi de bruger hinanden til sparring. Der er bekymring for om frivillige i realiteten vil dukke op til disse møder, selvom de udtrykker interesse.

Del kontaktinformation i stedet:

Nogle mener, at det er en idé at gøre det tydeligere, hvordan de frivillige selv kan finde hinanden via hjemmesiden med en opdateret oversigt over alle frivilligrupper med beskrivelser af deres aktiviteter.

”Jeg tror altså, at vi skal erkende, at mulighederne skal være sådan, at vi har de kontaktinformationer, som vi kan bruge. Og så kunne man jo godt gøre det sådan, at den enkelte gruppe måske skrev et par ord om, hvad de måske specielt lavede. Så ved man, hvis man gerne vil vide noget mere om cykelkurser, så kontakter man dem, for lige at høre, hvordan er det egentlig, I gør det her.”

Online vs. Fysisk:

Der er både fokusgruppedeltagere, der er for og imod at afholde faglige netværk fysisk. Nogle foretrækker det

fysiske, hvis der skal tales om svære ting, hvor man skal åbne sig for hinanden. Der påpeges at det er vigtigt at kunne se andre ansigter ordentligt og vise og få medfølelse, hvis der tales om svære ting. Det pointeres, at grupperne man mødes i, ikke må blive for store, for så vil folk ikke turde åbne sig.

Der er også nogle, der taler for at det skal være online, fordi nogle frivillige ikke vil prioritere, at rejse for at deltage i faglige netværk. Man kan få flere med, hvis det er online.

”Men som udgangspunkt, så er alligevel lettest tilgængeligt at sige, at vi laver nogle videokurser, eller nogen. Vi laver noget erfaringsudvikling på Teams, hvor man går sammen, og så tager det den vej rundt. Fordi det er lettere at organisere, og man kan lettere gå til for at få det prøvet af. For ellers, jeg tror lidt, det som du siger, det flader lidt ud, hvis man skal samles fysisk, ikke også? Fordi så får folk ikke tid.”

Nogle mener, at hvis det skal holdes online, skal det være for mindre grupper.