

# Mens de venter...

En kartlegging av informasjon til beboere i asylmottak

---

Difi rapport 2009:7  
ISSN 1890-6583

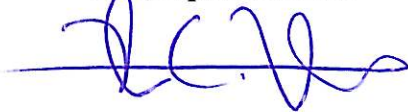
## Forord

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) har på oppdrag fra UDI gjennomført en kartlegging av informasjonsarbeidet mot beboere i de ordinære asylmottakene i Norge. Funnene baserer seg på spørreundersøkelser blant mottaksansatte og driftsoperatører og en rekke intervjuer, bl.a. med beboere og ansatte ved fire ulike mottak.

I løpet av prosjektperioden har vi fått innblikk i en del av den norske virkeligheten som var ukjent for oss. Vi har møtt ulike mennesker – mange i en vanskelig livssituasjon, som har delt sine kunnskaper og erfaringer med oss. Spesielt vil vi takke ansatte og beboere ved asylmottakene i Oslo, Moss, Dale og Alstahaug for deres bistand og åpenhet.

Difi står for innholdet i rapporten. Arbeidet er utført av Marit Vigger (prosjektleder), Eli Kristiansen og John Nonseid.

Oslo, september 2009



Hans Christian Holte  
direktør

# Innhold

<b>1</b>	<b>Sammendrag</b> .....	<b>1</b>
1.1	Hovedkonklusjoner .....	1
1.2	Difis anbefalinger .....	3
<b>2</b>	<b>Om prosjektet</b> .....	<b>6</b>
2.1	Bakgrunn .....	6
2.2	Mål og målgrupper .....	6
2.3	Organisering av arbeidet .....	7
<b>3</b>	<b>Metode</b> .....	<b>8</b>
3.1	Kvantitativ metode .....	8
3.2	Kvalitativ metode .....	9
<b>4</b>	<b>Fakta om asyl i Norge</b> .....	<b>12</b>
4.1	Asyl .....	12
4.2	Asylsøkere i Norge .....	12
4.3	Asylmottakene i Norge .....	13
4.4	Asylprosessen .....	13
<b>5</b>	<b>Informasjon til beboere i asylmottak</b> .....	<b>15</b>
5.1	UDI .....	15
5.1.1	Informasjon som satsingsområde .....	15
5.1.2	Obligatorisk informasjonsprogram .....	15
5.1.3	Informasjonsmateriell fra UDI .....	16
5.1.4	UDIs nettsider .....	16
5.2	Driftsoperatør .....	17
5.2.1	Kravspesifikasjon til driftsreglementet .....	17
5.3	Informasjonsarbeidet ved mottakene .....	17
5.4	Voksenopplæringens norskundervisning .....	17
5.5	NOAS og IOM .....	18
5.5.1	NOAS .....	18
5.5.2	IOM .....	19
<b>6</b>	<b>Funn og problemstillinger</b> .....	<b>20</b>
6.1	Beboernes og myndighetenes behov .....	20
6.1.1	Får beboerne den informasjonen de har behov for? .....	20
6.1.2	Får beboerne den informasjonen myndighetene ønsker å formidle? ..	23
6.1.3	Difis vurderinger .....	25
6.2	Hvordan fungerer metodene som brukes? .....	28
6.2.1	UDIs rammeprogram .....	28
6.2.2	Metoder i informasjonsformidlingen .....	29
6.2.3	Mottaksansattes kvalifikasjoner .....	30
6.2.4	Tilgang til og bruk av tolk og språkassistenter .....	31
6.2.5	Difis vurderinger .....	32
6.3	Hvordan fungerer informasjonsmateriell og kanaler? .....	34

6.4	Hvordan fungerer organiseringen av informasjonsarbeidet? .....	35
<b>7</b>	<b>Konklusjoner og anbefalinger.....</b>	<b>39</b>
7.1	Hovedkonklusjoner .....	39
7.2	Difis anbefalinger .....	41

## 1 Sammendrag

Informasjon i asylmottak er et satsingsområde for i 2008 og 2009. I dette inngår et FoU-prosjekt for å kartlegge og vurdere informasjonen til beboere i asylmottak. Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) har gjennomført prosjektet på oppdrag fra UDI.

Mål for informasjonsarbeidet i mottak er å gi beboerne et realistisk bilde av det norske samfunnet og en forståelse av de grunnleggende verdier det bygger på. I tillegg skal beboerne få informasjon om sine rettigheter, muligheter og plikter. Beboerne skal også ha tilgang til informasjon om forholdene i hjemlandet.

Mål for prosjektet har vært å kartlegge om

- beboerne får den informasjonen de har behov for
- beboerne får den informasjonen myndighetene ønsker å formidle
- metodebruken, informasjonsmateriellet og organiseringen av informasjonsarbeidet fungerer i forhold til hensikten og i forhold til alle beboerne og deres behov

I kartleggingen er det benyttet både kvantitativ og kvalitativ metode. En elektronisk spørreundersøkelse ble sendt ut til mottaksledere og informasjonsansvarlige i alle ordinære mottak og til driftsoperatører for alle ordinære mottak. Det er i tillegg gjennomført kvalitative intervjuer med til sammen 66 personer. Intervjuer er bl.a. gjort med mottaksansatte og beboere ved asylmottak i Oslo, Moss, Dale og Alstahaug. I tillegg er driftsoperatører og representanter for NOAS og IOM intervjuet.

UDI ønsket at Difis kartlegging skulle munne ut i anbefalinger om eventuell revidering og produksjon av informasjonsmaterieell, utvikling av metoder og organisering av arbeidet.

Difis hovedkonklusjoner og anbefalinger kan oppsummeres slik:

### 1.1 Hovedkonklusjoner

#### **Ikke alle beboere i asylmottak får den informasjonen de har behov for**

Beboerne får mye informasjon mens de er i mottaket, både om temaene i UDIs obligatoriske informasjonsprogram og annen praktisk informasjon. Men asylsøkere har svært ulike behov og forutsetninger for å tilegne seg informasjon. Beboerne gir selv uttrykk for at de først og fremst ønsker informasjon om sin egen sak. Mens de venter kan de være lite motiverte til å ta imot informasjon om andre temaer.

#### **Ikke alle beboere får den informasjonen myndighetene ønsker å formidle**

Det er tvilsomt om alle beboere får informasjon som gjør dem tilstrekkelig forberedt på bosetting og retur. Myndighetene legger vekt på at asylsøkere skal få informasjon bl.a. om sine rettigheter, plikter og muligheter i asylprosessen. Beboerne peker imidlertid på at følgende informasjon er mangelfull: asylsøkeres rettigheter, regelendringer og saksbehandlingsrutiner i UDI.

### **Det er ikke alltid sammenfall mellom beboernes og myndighetenes behov**

Beboerne blir informert om temaene i UDIs informasjonsprogram, og temaene oppleves i hovedsak som relevante og nyttige både av ansatte og beboere. Likevel kan det være et misforhold mellom beboernes og myndighetenes behov. Beboerne etterlyser bl.a. tilbud som kan bidra til kvalifisering og kompetanseheving uavhengig av utfall på asylsøknaden.

### **Retur er et følsomt tema**

Retur er et tema myndighetene legger stor vekt på. Mange mottaksansatte synes det er vanskelig å snakke om det, og mange beboere vil helst ikke høre om det. Retur er et nødvendig tema. Det står ofte på dagsorden, samtidig som det er det tema beboerne er minst motiverte til å ta imot informasjon om. Troverdigheten ved denne informasjonen svekkes ved at asylsøkere med avslag fortsetter å bli boende på mottaket.

### **UDIs rammeprogram har et forbedringspotensial**

Alle beboere skal gå gjennom det samme programmet, uansett bakgrunn og kompetansenivå. Mottaksansatte har ulike syn på programmet. Veilederen til informasjonsarbeiderne er god, men kan forbedres og det kan være praktiske vanskeligheter med å følge den nasjonale rulleringsplanen.

### **Økonomisk straff for å utebli fra informasjonsmøter er upopulært**

Det er mye frustrasjon blant beboerne over ordningen med obligatorisk deltakelse i alle informasjonsmøter. Beboere som har bodd lenge i mottaket, opplever det som utidig å bli straffet økonomisk for ikke å møte opp til informasjon de har fått flere ganger tidligere. Ordningen praktiseres for øvrig fleksibelt ved noen mottak, noe som medfører forskjellsbehandling mellom mottakene.

### **Ansattes kvalifikasjoner og holdninger er av stor betydning**

Det synes å være et sprik mellom driftsoperatørens oppfatning av hva som er relevant informasjonskompetanse og den faktiske kompetansen hos ansatte på mottakene. Under halvparten av de informasjonsansvarlige oppgir at de har pedagogisk utdanning eller tilsvarende kompetanse, som er kravet ved tilsetting. Nesten 90 prosent av de informasjonsansvarlige oppgir at de har behov for kompetanseutvikling relatert til informasjonsarbeid. Beboerne sier at de har tillit til informasjonen på mottaket og opplever at de blir møtt med forståelse og respekt.

### **Tilgang til og kvalitet på tolketjenester er variabel**

Mange ulike språkgrupper skaper store utfordringer i informasjonsarbeidet. Det dreier seg både om tilgjengeligheten til tolk og kvaliteten på tolketjenestene. Å bruke tolk er dessuten kostnadskrevenende. Kunnskapene og profesjonaliteten hos tolkene kan være svært variabel, og dårlige tolker kan være til hinder for at beboerne får den informasjonen har behov for og krav på.

### **Kvaliteten på informasjonsmateriell er bra, men hvordan holde seg oppdatert om hva som fins?**

Tilgjengelig informasjonsmateriell – særlig filmene – er blitt godt mottatt og mye brukt ved mottakene. Det er ønske om flere korte informasjonsfilmer.

Informasjonsheftet Ny i Norge synes å være lite kjent blant beboerne. Det er ikke lett for de mottaksansatte å holde seg oppdatert om hva som finnes av materiell og hvor man kan bestille det.

### **UDIs nettsider kan forbedres**

Både mottaksansatte og andre er kritiske til UDIs internettsider. For beboerne i asylmottak er det en svært lite egnet kanal. UDI kan i betydelig grad lette tilgjengeligheten til ulike typer informasjon ved å utvikle nettsidene med tanke på ulike målgrupper og deres ønsker og behov.

### **Tilgangen til TV og PC er ikke tilfredsstillende**

Det er ikke ved alle mottak lagt like godt til rette for at beboerne kan tilegne seg informasjon gjennom fjernsyn og Internett, slik kravspesifikasjonen krever. TV og Internett er blitt naturlige og allmenne kanaler for informasjon. Disse gjør dessuten at asylsøkerne på en enkel måte kan holde kontakten med hjemlandet og holde seg oppdatert om forholdene der. Dermed er disse kanalene ikke minst betydningsfulle for det sterkt vektlagte temaet retur.

### **Det er behov for bedre kvalitetssikring av informasjonsarbeidet ved mottakene**

Mottakene ønsker mer kontakt med UDI ved at ansatte derfra kommer på besøk og får anledning til å sette seg bedre inn i forholdene på stedet. Tilsyn på informasjonsområdet bør også inkludere samtaler med beboere, ikke kun ansatte.

## **1.2 Difis anbefalinger**

### **UDIs rammeplan for informasjon bør videreutvikles**

Veilederen og modulene legger vekt på viktige og relevante momenter. Modulen foreslår blant annet flere gode metoder for å formidle de ulike temaene. Mange av de ansatte ved mottakene er imidlertid relativt nyansatte, og mange har ikke pedagogisk eller informasjonsfaglig utdanning og praksis. Det er derfor nødvendig å videreutvikle rammeplanen slik at den blir mer konkret i forhold til alternative tilnærminger og pedagogiske metoder. UDI bør trekke inn pedagoger, mottaksansatte og driftsoperatører i dette arbeidet.

### **Nye temaer bør vurderes tatt inn i programmet**

UDI bør vurdere om de nåværende temaene er de som fortsatt skal prioriteres eller om det kan være grunn til å innlemme andre temaer og tilbud, også med tanke på kompetanseheving uavhengig av utfall på asylsøknaden. Et flertall av asylsøkerne får avslag på søknaden og vil ha større behov for allmennyttig kompetanse enn detaljkunnskap om norske forhold.

### **Hyppegighet, form og tidspunkt for returinformasjon bør vurderes**

Retur er et sentralt og nødvendig tema i informasjonen til beboere i mottak. For å øke motivasjonen hos beboerne til å ta inn over seg denne informasjonen, er det av betydning hvem som gir den, når den gis og i hvilken sammenheng. En mulighet kan være å redusere på hyppegigheten av dette som eget, enkeltstående tema og i større grad la det inngå i en større sammenheng der en behandler ulike deler av asylprosessen.

### **Obligatorisk deltakelse på informasjonsmøter bør praktiseres fleksibelt**

Beboerne bør ikke straffes økonomisk dersom de ikke møter opp for å høre om temaer de har fått informasjon om flere ganger tidligere. Oppmøte én gang bør være obligatorisk, for øvrig bør det være opp til beboerne selv om de ønsker å delta. Mottakene bør få anledning til å praktisere ordningen fleksibelt og skjønnsmessig.

### **Informasjonsansvarlig bør være en hel stilling ved store mottak**

Informasjonsansvarlig ved et stort asylmottak har en krevende og utfordrende jobb. Likevel må de som innehar disse stillingene, også ta ansvar for andre arbeidsområder ved mottaket. Alle ansatte er i større eller mindre grad involvert i informasjonsarbeid. Dette krever en stor grad av organisering og koordinering av arbeidet, og dette er informasjonsansvarliges ansvar.

### **Informasjonsfaglig kompetanse bør vektlegges i stillingsutlysninger**

I utlysninger av stilling som informasjonsansvarlig bør det, i tillegg til pedagogisk og flerkulturell kompetanse, også legges vekt på informasjonsfaglig kompetanse. Å koordinere og gjennomføre informasjonsarbeidet ved et asylmottak stiller store krav til faglig kompetanse.

### **Mottaksansatte må få tilbud om kompetanseheving**

Undersøkelsene viser at det er stort behov for kompetanseutvikling knyttet til informasjons- og kommunikasjonsarbeid. UDI legger vekt på at alle mottaksansatte skal delta i informasjonsarbeidet og være medansvarlige for måloppnåelsen. I et slikt perspektiv blir det viktig at alle ansatte får tilbud om kompetanseutvikling. Kompetansebehovet er størst i forhold til ulike metoder for formidling, herunder også praktisk øvelse/trening i formidling av vanskelige temaer.

### **Det må tydeliggjøres bedre når en beboer har krav på tolk**

Dette er i dag ikke klart i regelverket. Tolk er uunnværlig for en beboer som bare forstår sitt eget morsmål. Det er lett å gå glipp av eller misforstå viktig informasjon når tolk ikke er tilgjengelig.

### **Korte standardbrev fra UDI bør oversettes til flere språk**

Brev fra UDI om f. eks. innvilgelse av asyl sendes beboerne kun på norsk. Vi har oppfattet at dette dreier seg om standardbrev på noen få linjer utformet i ”juristspråk”. Med den språkkompetansen som vi antar fins i UDI, ville det være en god service overfor beboerne å få oversatt korte standardbrev til noen av de mest vanlige språkene og utformet i en klar og forståelig språkdrakt.

### **Det bør utvikles mer audiovisuelt informasjonsmaterieil**

UDI bør vurdere om det kan produseres mer relevant materieil, spesielt filmer og annet audiovisuelt materieil i flere språkversjoner. De filmene som allerede fins, er godt egnet, og mottakene vil ha god nytte av flere filmer. Audiovisuelt materieil har den fordel at det kan brukes både overfor analfabeter og andre beboere.



### **UDIs nettsider må bli mer målgrupperettet og brukervennlige**

For at nettsidene skal bli en nyttig kanal også for beboerne i asylmottak, er det et behov for en egen inngang ("For deg som er asylsøker i Norge"). Det finnes allerede mye informasjon på mange språk på nettet, men det er behov for å samle og tilgjengeliggjøre dette på en langt bedre måte enn hva som er tilfelle i dag. Nettet må også tilrettelegges slik at det blir et mer hensiktsmessig og rasjonelt verktøy for mottaksansatte.

### **Oppdatert informasjon om spesielle temaer**

Aktuell informasjon som etterlyses av beboerne er bl.a. UDIs saksbehandlingsrutiner, asylsøkernes rettigheter og hva ulike typer asyl innebærer. UDI bør utvikle sine rutiner for å spre slik informasjon raskt til alle mottak.

### **Alle beboere bør få tilgang til Internett og TV**

Kravspesifikasjonen oppfylles ikke på dette området i dag. Slik tilgang er viktig for at beboerne både skal kunne skaffe seg informasjon om norske forhold og samtidig holde kontakten med hjemlandet og holde seg oppdatert om situasjonen der. Returperspektivet bør veie tungt i denne sammenhengen.

### **UDI må kvalitetssikre informasjonsarbeidet bedre**

UDI må i langt sterkere grad være til sted og skaffe seg kunnskap om hverdagen og utfordringene ved mottakene. Siden informasjon er satsingsområde for UDI i 2008 og 2009, bør tilsyn i 2010 legge spesielt vekt på dette området. Tilsyn på informasjonsområdet må omfatte direkte kontakt med beboere, ikke bare med de ansatte.

## 2 Om prosjektet

### 2.1 Bakgrunn

Informasjon i asylmottak er et satsingsområde for UDI i 2008 og 2009. I dette satsingsområdet inngår et FoU-prosjekt i to deler, hvorav del 1 er en kartlegging og vurdering av metoder, organisering og materiell i informasjonsarbeidet overfor beboere i asylmottak. Kartleggingen skal etterfølges av en del 2, som er utvikling av metoder, veiledning og /eller opplæring av mottaksansatte, samt utvikling av materiell på grunnlag av funn og anbefalinger i prosjektets del 1.

UDI har gitt Direktoratet for forvaltning og IKT i oppdrag å gjennomføre del 1 av FoU-prosjektet.

UDI har utviklet en rammeplan for obligatorisk informasjonsprogram til beboere i mottak, med moduler og veiledning. Utfyllende informasjon til bruk i programmet er lagt ut på portalen ”Ny i Norge”. Difis kartlegging skal munne ut i anbefalinger om revidering og produksjon av informasjonsmateriell, utvikling av metoder og organisering av arbeidet.

Mål for informasjonsarbeidet i mottak er å gi beboerne et realistisk bilde av det norske samfunnet og en forståelse av de grunnleggende verdier det bygger på. I tillegg skal beboerne få informasjon om sine rettigheter, muligheter og plikter. Beboerne skal også ha tilgang til informasjon om forholdene i hjemlandet.

### 2.2 Mål og målgrupper

Mål for prosjektet har vært å kartlegge om

- beboerne får den informasjonen de har behov for
- beboerne får den informasjonen myndighetene ønsker å formidle
- metodebruken, informasjonsmateriellet og organiseringen av informasjonsarbeidet fungerer i forhold til hensikten og i forhold til alle beboerne og deres behov

I et asylmottak kan det være mer enn 20 forskjellige språkgrupper, og beboerne har ulike forutsetninger for å tilegne seg informasjon. UDI hadde i utgangspunktet som målsetting at prosjektet skulle kartlegge hvorvidt *alle*, uavhengig av bakgrunn, er tilstrekkelig informert til å kjenne og ivareta sine rettigheter. De ønsket også at kartleggingen skulle ta sikte på å avdekke om *alle* er tilstrekkelig informert til å kunne delta fullverdig på mottaket og i samfunnet og om de er tilstrekkelig forberedt på bosetting og retur. Samtidig ønsket UDI at oppmerksomheten skulle rettes mot personer med særlige behov – som kvinner, syke eller funksjonshemmede, analfabeter, eldre personer og enslige mindreårige.

Innenfor den rammen som ble lagt har det ikke latt seg gjøre å gjennomføre et prosjekt med slike ambisjoner. I forståelse med UDI ble det klart at kartleggingen ikke kunne omfatte alle asylsøkere i alle mottak (ca 13 000 personer spredt over hele landet), og heller ikke gå særskilt inn i spesielle grupper som nevnt ovenfor. Prosjektet ble avgrenset til å omfatte de ordinære

mottakene (94). Selv med denne begrensningen er det ikke mulig å trekke slutninger som gjelder for *alle* beboere ved *alle* ordinære asylmottak. Funnene gir likevel en god indikasjon på hvordan beboerne opplever situasjonen. Se nærmere om dette under Kap. 3 Metode..

### **2.3 Organisering av arbeidet**

Difi har ledet og gjennomført prosjektet i nært samarbeid med UDI. Prosjektet har også knyttet til seg en referansegruppe med deltakelse fra følgende virksomheter: Arbeids- og inkluderingsdepartementet (AID), Utlendningsdirektoratet (UDI), Inkluderings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi), Bjørnebekk asylmottak, Norsk organisasjon for asylsøkere (NOAS) og International Organization for Migration (IOM). Det har vært avholdt to møter i referansegruppen, og deltakerne har også hatt anledning til å komme med innspill bl.a. til spørreundersøkelsene og intervjuguidene underveis.

### 3 Metode

Hensikten med kartleggingen har vært å finne svar på om beboerne får den informasjonen de har behov for, om de får den informasjonen myndighetene ønsker å formidle og hvordan metodene som brukes, informasjonsmateriellet og organiseringen av informasjonsarbeidet fungerer. For å få kunnskap om dette var det nødvendig å innhente data og synspunkter fra:

- Beboerne selv
- Ansatte ved mottakene
- Driftsoperatørene
- Myndighetene representert ved UDI

Vi vurderte det også som nyttig å innhente synspunkter fra NOAS og IOM.

I datainnsamlingen har vi brukt følgende metoder:

- Dokumentstudier og søk på Internett
- Elektroniske spørreundersøkelser (kvantitativ metode)
- Enkeltintervjuer og gruppeintervjuer (kvalitativ metode)

#### 3.1 Kvantitativ metode

Ved hjelp av det elektroniske systemet Quest Back er det gjennomført to spørreundersøkelser: en blant mottaksansatte og en blant driftsoperatører. Undersøkelsene ble gjennomført i mars/april 2009.

Den første undersøkelsen ble sendt ut med e-post til alle mottaksledere og informasjonsansvarlige ved alle ordinære mottak – til sammen 168 adressater. De fleste mottakene har både en mottaksleder og en informasjonsansvarlig. Når tallet ikke kom opp i 188 (94 mottak x 2), kan det skyldes midlertidig ubesatte stillinger og noe overlapp mellom stillinger.

127 personer besvarte undersøkelsen. Det gir en svarprosent på 75,6 – noe som må anses å være svært bra for denne type undersøkelser. Svarene fordeler seg nokså jevnt på mottaksledere og informasjonsansvarlige, og alle seks regionene er representert. Det er også en jevn fordeling mellom sentraliserte, desentraliserte og kombinasjonsmottak. De fleste mottakene som omfattes av undersøkelsen, har 100-200 beboere, og flertallet er menn over 18 år. Vel halvparten av mottakene oppgir at de har 11-19 ulike språkgrupper mens vel 12 prosent har 20 eller flere språkgrupper.

Resultatene av undersøkelsen følger som vedlegg 1 til denne rapporten.

Den andre spørreundersøkelsen ble sendt ut med e-post til driftsoperatører/kontaktpersoner hos driftsoperatører for alle ordinære mottak – til sammen 48 adressater. Det lave tallet skyldes at en og samme driftsoperatør kan ha ansvar for flere mottak. I mange tilfeller er driftsoperatør og mottaksleder én og samme person. Da de to spørreundersøkelsene ikke var identiske, ble den andre undersøkelsen også sendt til de driftsoperatører som tidligere hadde mottatt undersøkelsen i egenskap av mottaksleder.

28 personer svarte på undersøkelsen, noe som gir en svarprosent på 58. Hero Norge AS er en stor privat driftsoperatør med ansvar for 38 mottak fordelt på alle seks regioner. Fra mottakene hadde vi fått oppgitt e-postadresser til ni ulike kontaktpersoner hos Hero. Vi fikk imidlertid melding om at Hero bare ønsket å svare på undersøkelsen én gang. Det er en medvirkende årsak til at svarprosenten ikke ble høyere.

Over 70 prosent av de driftsoperatørene som svarte, representerer et privat firma. De øvrige fordeler seg på kommuner og frivillige organisasjoner. Over halvparten er driftsoperatør for kun ett mottak mens en fjerdedel oppgir at de er driftsoperatør for 5 eller flere mottak. Alle regioner er representert i undersøkelsen.

Resultatene av undersøkelsen følger som vedlegg 2 til denne rapporten.

### **3.2 Kvalitativ metode**

I etterkant av spørreundersøkelsene, og med utgangspunkt i disse resultatene, er det gjennomført en rekke intervjuer. Kvantitative undersøkelser sier oss noe om hvor mange som mener noe. Gjennom intervjuer kan man forfølge problemstillingene, gå mer i dybden og få fram ny informasjon og nye problemstillinger. Funnene i de kvalitative undersøkelsene baserer seg på intervjuer med til sammen 66 personer.

Innenfor rammen av prosjektet var det ikke mulig å gjøre et representativt utvalg av de 94 ordinære mottakene. I samråd med UDI, og ut fra kriterier som bl.a. geografisk spredning, størrelse på mottak, senter/periferi, sentralisert/desentralisert, gamle/nye, ble fire mottak valgt: Brenneriveien/Vogstgate i Oslo, Moss, Dale i Rogland og Alstahaug i Nordland.

Ved disse mottakene har vi intervjuet til sammen 59 personer, hvorav 42 beboere, 14 ansatte og tre tolker. Beboerne er av begge kjønn, har ulik alder og nasjonalitet. Utdanningsnivå og språkkompetanse varierer fra høyt utdannede til analfabeter. De har vært ulik lang tid i Norge og på mottakene – fra et par måneder til syv år. Noen har ennå ikke fått svar på sin søknad, noen har allerede fått oppholdstillatelse, noen har fått avslag – både en, to og tre ganger, en er MUF-er<sup>1</sup> og to er dublinere<sup>2</sup>. Beboerne er intervjuet enkeltvis eller to og to sammen. I ett tilfelle var de tre i gruppen. Beboere med gode engelskkunnskaper er intervjuet på engelsk. I de øvrige intervjuene har det vært benyttet tolk, tilstedeværende eller på telefon.

Mottakseleder og informasjonsansvarlig er intervjuet hver for seg, øvrige ansatte enkeltvis eller to og to sammen. Også blant disse har det vært ulike nasjonaliteter, men alle har snakket norsk. De tre tolkene som ble intervjuet, har

---

<sup>1</sup> Midlertidig tillatelse uten rett til familiegjenforening

<sup>2</sup> Personer som har søkt om asyl i et annet Schengen-land før ankomst til Norge

erfaring med å tolke ved asylmottak og er godt kjent med beboernes informasjonsbehov.

De kvalitative intervjuene omfatter også tre driftsoperatører – to private (på telefon) og en kommune, samt representanter for NOAS (på telefon) og IOM. I tillegg har vi intervjuet to UDI-ansatte: Avdelingsdirektør for Region og mottaksavdelingen og en medarbeider i regionkontor Vest.

For alle intervjuene har det vært utarbeidet intervjuguiden. Intervjuguiden som ble brukt overfor beboerne, har vært semi-strukturert, dvs. med både faste svaralternativer og åpne spørsmål. Den følger som vedlegg 3 til rapporten. I de andre intervjuene har intervjuguidene fungert veiledende. Spørsmålene har vært knyttet til de samme temaene som ble tatt opp i spørreundersøkelsene.

### **Mottakene Brenneriveien/Vogstsgate i Oslo**

De to mottakene som begge befinner seg sentralt i Oslo, har eksistert siden 2002 og har til sammen ca 120 beboere. De er sentraliserte, har samme ledelse og delvis samme medarbeidere – fem personer.

Disse mottakene er behandlet under ett, og vi intervjuet beboere fra begge mottak – til sammen 17 personer, hvorav 12 beboere. De ansatte er mottaksleder, informasjonsansvarlig, informasjonsmedarbeider, miljøkonsulent og ansatt/tolk.

Beboerne kommer fra en rekke land: Afghanistan, Eritrea, Ingusjetia, Irak, Iran, Libanon, Nord-Irak (kurder), Somalia, Sri Lanka, Tsjetsjenia og en statløs (palestiner). De er fire kvinner og åtte menn i alderen 22 til 69 år. I fire av intervjuene ble det brukt tolk. De øvrige foregikk på engelsk.

### **Moss mottak**

Mottaket i Moss ble opprettet i august 2008. Det er et desentralisert mottak med ca 120 beboere og 5 ansatte.

I Moss intervjuet vi til sammen 11 personer – åtte beboere, to ansatte og en tolk. De ansatte er mottaksleder og informasjonsansvarlig.

Beboerne kommer fra Eritrea, Etiopia, Kongo, Somalia og Tsjetsjenia. De er tre kvinner og fem menn i alderen 26 til 40 år. Tre av intervjuene ble gjennomført med tolk. De øvrige foregikk på engelsk.

### **Dale mottak**

Dale mottak er det største i landet med ca 420 beboere og 70 ansatte. Mottaket har eksistert siden 1993 og har, i tillegg til en ordinær avdeling, en egen avdeling for enslige mindreårige og en forsterket avdeling. Det er et sentralisert mottak, som ligger 6-7 km fra Sandnes i Rogaland.

Ved Dale intervjuet vi til sammen 21 personer – 14 beboere, seks ansatte og en tolk. De ansatte er mottaksleder, informasjonsansvarlig, to miljøarbeidere (informasjon til barn og unge), en fra avdeling for enslige mindreårige (informasjons- og miljøarbeider) og en som tar seg av informasjon til

nyankomne. Tolken (norsk-russisk) har tidligere bodd på mottaket som asylsøker fra Tsjetsjenia.

Beboerne vi intervjuet på Dale kommer fra Eritrea, Equatorial Guinea, Ghana, Guinea Conakry, Irak, Senegal, Sri Lanka, Tsjetsjenia. En er statsløs (palestiner). De er seks kvinner og åtte menn i alderen 18 til 57 år. I seks av intervjuene ble det brukt tolk. De øvrige foregikk på engelsk.

### **Alstahaug mottak**

Asylmottaket ble opprettet i 1989, ligger i Sandnessjøen i Nordland og har ca 190 beboere og syv ansatte. Det er en kombinasjon av et sentralisert og desentralisert mottak, dvs. at de enslige asylsøkerne bor på hybler knyttet til mottakets administrasjon mens familiene bor i leiligheter i et nærliggende boligområde.

På Alstahaug mottak intervjuet vi til sammen 11 personer: åtte beboere, mottaksleder, informasjonsansvarlig og styreleder for det kommunale foretaket i Alstahaug kommune (driftsoperatør).

Beboerne kommer fra Irak (kurder), Niger, Russland (område nær Tsjetsjenia), Rwanda, Serbia og Sudan. De er tre kvinner og fem menn i alderen 18 til 32 år. To av intervjuene foregikk ved hjelp av telefontolk. De øvrige ble gjennomført på engelsk.

Funnene i intervjuene er ikke representative, dvs. at vi ikke kan trekke generelle konklusjoner som gjelder for alle beboere i ordinære mottak. Mottakene vi besøkte er få og svært ulike. For å bevare anonymiteten vil det ikke bli gjort sammenligninger mellom mottakene når det gjelder synspunkter som kom frem under intervjuene. Vi vil derimot beskjefte oss med problemstillinger som synes å være felles for mottakene enten de er små eller store, nye eller gamle, har sentral eller usentral beliggenhet.

## 4 Fakta om asyl i Norge

Her gis en kort beskrivelse av asylordningen, asylsøkere, asylmottak, og asylprosessen i Norge. Opplysningene er hentet fra UDIs egen statistikk<sup>3</sup> og annen informasjon på UDIs nettsider.

### 4.1 Asyl

Norge er gjennom Flyktningkonvensjonen forpliktet til å gi beskyttelse til personer som med rette frykter forfølgelse på grunn av rase, religion, nasjonalitet, medlemskap i en spesiell sosial gruppe eller politisk oppfatning. Forfølgelsen må være individuell. Forfølgelse som spesielt rammer kvinner, og forfølgelse på grunn av seksuell orientering, kan også gi asyl.

De som ikke oppfyller kriteriene for asyl, kan få oppholdstillatelse av beskyttelsesgrunner dersom det ikke vil være trygt for dem å reise tilbake til hjemlandet. Det kan eksempelvis være på grunn av generelle uroligheter, som kan medføre fare for deres liv eller fordi de risikerer tortur eller annen umenneskelig behandling.

Det kan også gis oppholdstillatelse av humanitære grunner dersom det foreligger sterke menneskelige hensyn, eksempelvis alvorlige helsemessige forhold eller hensyn til mindreåriges situasjon. Dette blir ofte sett i sammenheng med vanskelige forhold i hjemlandet, eksempelvis i etterkant av en krigstilstand.

### 4.2 Asylsøkere i Norge

I 2008 søkte mer enn 14 400 personer asyl i Norge. Det er 120 prosent flere søkere enn året før. Økningen var særlig stor blant enslige mindreårige. Tre av fire som søkte om asyl i 2008, var menn. Omtrent halvparten var mellom 18 og 30 år.

I 2007 og 2008 kom det asylsøkere til Norge fra 106 forskjellige land. Fire av fem var fra de ti landene som det kom flest asylsøkere fra: Irak, Eritrea, Afghanistan, Somalia, Russland, statsløse (palestinere), Iran, Nigeria, Serbia og Etiopia.

3 500 mindreårige søkte om asyl i Norge i 2008. Av disse var det 1 400 som opplyste at de var enslige mindreårige asylsøkere. Det vil si at de kom til Norge uten foreldre eller andre som utøvde foreldreansvar.

Mange av de kvinnelige asylsøkerne som kom til Norge i 2008, fortalte at de fryktet seksuelle overgrep, trusler om tvangsekteskap eller andre overgrep knyttet til kjønn.

Færre asylsøkere fikk opphold i Norge i 2008 enn i 2007. I 2007 ble det gitt oppholdstillatelse i 58 prosent av sakene mens denne andelen sank til 41

---

<sup>3</sup> Tall og fakta 2008, Utlendingsdirektoratet



prosent i 2008. Hovedårsaken var, ifølge UDI, endringer i praksis og prosedyrer for borgere av Serbia, Kosovo og Russland.

### 4.3 Asylmottakene i Norge

Det finnes ulike typer asylmottak: transittmottak, ordinære mottak og ventemottak. I transittmottakene bor asylsøkerne til de har vært gjennom helseundersøkelse og asylintervju. De fleste flytter etter kort tid til et ordinært mottak for å vente på behandling av søknaden og en eventuell klage på et avslag. Å bo i mottak er frivillig, men det store flertallet velger å benytte seg av dette tilbudet. Antall beboere i mottak økte med 5 900 personer fra 2007 til 2008. Den store økningen i antall personer som hadde behov for en mottaksplass, førte til at UDI opprettet 43 nye mottak i 2008.

Ved utgangen av 2008 bodde det 11 100 personer i ordinære mottak. Mottakene kan være sentraliserte (alle bor i samme hus eller på samme område) eller desentraliserte i spredte boenheter. Antall plasser ved mottakene varierer fra ca 30 (enslige mindreårige) til over 400. De fleste mottakene har mellom 100 og 200 plasser.

Enslige mindreårige asylsøkere bor i egne mottak eller egne avdelinger. Ved utgangen av 2008 bodde 440 enslige mindreårige i egne avdelinger i ordinære mottak, og 280 bodde i transittmottak for enslige mindreårige.

I tillegg til de enslige mindreårige asylsøkerne bodde mange barn i mottak sammen med foreldrene sine. Ved utgangen av 2008 gjaldt dette 2 900 barn. Noen av disse barna var født i Norge.

Asylsøkere som har fått endelig avslag på søknaden, har plikt til å forlate mottaket og reise tilbake til hjemlandet. Noen nekter eller kan ikke reise. For disse er det opprettet egne ventemottak.

Vårt prosjekt omfatter kun de ordinære mottakene. En oversikt fra UDI per april 2009 viser at det finnes 94 ordinære asylmottak i Norge, spredt over hele landet. De ordinære mottakene fordeler seg slik på regionene:

Region	Antall ordinære mottak
Region Oslo	7
Region Indre Østland	19
Region Sør	15
Region Vest	17
Region Midt-Norge	13
Region Nord	23
Totalt	94

### 4.4 Asylprosessen

Kort tid etter ankomst til Norge blir asylsøkeren innkalt til intervju. Intervjuet og søknaden, eventuelt med egenerklæring, danner grunnlag for vurdering om søkeren har grunn til å få asyl.

Barn som kommer sammen med foreldre som søker asyl, får sin egen asylsøknad. Det samme gjelder barn som blir født i Norge mens foreldrene venter på å få sin søknad ferdig behandlet.

Asylsøknader behandles ut fra ulike prosedyrer, avhengig av hva slags type sak det er. Ifølge UDIs nettsider kan det ta fra 48 timer til flere måneder å behandle en asylsøknad. I realiteten kan det ta flere år før en sak er endelig behandlet.

Hvis UDI avslår søknaden, har asylsøkeren rett til å klage på vedtaket. Klagen må sendes innen tre uker etter at asylsøkerens advokat mottar UDIs vedtak. Klagen behandles først av UDI, som undersøker om det er noen nye momenter i saken. Hvis UDI ikke finner noen grunn til å endre sitt avslag, sendes klagen videre til Utlendingsnemnda (UNE).

Dersom norske myndigheter avslår søknaden om asyl, og det heller ikke er grunnlag for å gi oppholdstillatelse av beskyttelsesgrunner eller på humanitært grunnlag, må asylsøkeren forlate landet. Man kan da søke om å få delta i det frivillige returprogrammet (Voluntary Assisted Returns Programme - VARP) som Organization for Migration (IOM) administrerer på vegne av Politiets utlendingsenhet og UDI.

Asylsøkere skal i hovedsak få behandlet sin asylsøknad i det landet hvor de først søkte asyl eller fikk oppholdstillatelse eller et Schengen-visum (Dublin-samarbeidet). Formålet med dette samarbeidet er å sikre at alle får behandlet søknaden sin, og at asylsøknaden kun behandles i ett av medlemslandene.

## 5 Informasjon til beboere i asylmottak

UDI har det overordnede nasjonale ansvaret for informasjon til beboere i asylmottak. Driftsoperatør er ansvarlig for at beboerne i mottakene får et fullverdig informasjonstilbud i tråd med de retningslinjer som gjelder. Ved mottakene er det vanligvis en informasjonsansvarlig som koordinerer arbeidet med gjennomføringen av UDIs informasjonsprogram. Mottakene samarbeider med Voksenopplæringens norskundervisning, som også er en informasjonskanal for beboerne. Organisasjoner som NOAS og IOM har viktige informasjonsoppgaver overfor asylsøkere.

### 5.1 UDI

I UDI er det Region- og mottaksavdelingen (RMA) som har ansvar for å tilby asylsøkere plass i et statlig mottak og for å sørge for at det utarbeides program, retningslinjer og materiell som ivaretar beboernes behov og myndighetenes ønsker. Avdelingen har seks regionkontorer: i Oslo, Gjøvik, Kristiansand, Bergen, Trondheim og Narvik. Regionkontorene står bl.a. for løpende oppfølging i sin region og gjennomfører tilsyn med hvert enkelt mottak.

Informasjon var et eget punkt i tilsynsvirksomheten i 2006 og er omtalt i Nasjonal tilstandsrapport for dette året.<sup>4</sup>

#### 5.1.1 Informasjon som satsingsområde

I rundskrivet om satsingsområder for 2009 til driftsoperatører og statlige mottak<sup>5</sup> skriver UDI bl.a. at det skal fokuseres på ”helhet i informasjonsarbeidet, slik at det blir bedre sammenheng mellom program og informasjon som formidles i uformelle fora, for eksempel ifm aktiviteter”. Det betyr at alle ansatte vil være involvert i informasjonsarbeidet og medansvarlige for måloppnåelsen på dette området.

Returarbeid er et annet satsingsområde, og informasjon om retur en vesentlig del av dette. I arbeidet med å videreutvikle returarbeidet skal driftsoperatør og mottak bl.a.

- informere om det frivillige returprogrammet og bidra til å øke motivasjonen for å benytte seg av tilbudet
- prøve ut og bidra til forbedring av metoder for returrettet informasjon
- gi fasestyrt, differensiert og mer målrettet informasjon til den enkelte beboer, evt. beboergruppe
- sørge for at informasjonsansvarlig ansatte kvalitetssikrer arbeidet med returinformasjon, inkludert informasjon som formidles av ansatte i uformelle sammenhenger

#### 5.1.2 Obligatorisk informasjonsprogram

UDI har utviklet en rammeplan for obligatorisk informasjonsprogram til beboere i mottak. Programmet ble tatt i bruk i 2006 og består av tre deler: En

---

<sup>4</sup> Nasjonal tilstandsrapport 2006. Vedlegg til brev fra UDI til AID 11.04.2007

<sup>5</sup> RS 2008-057 Satsingsområder for statlige mottak i 2009, 9. desember 2008

veileder, moduler som inneholder obligatoriske temaer som alle beboere i statlige mottak skal ha informasjon om, og avkrysningskjemaer for hver modul. Det foreligger også en nasjonal rulleringsplan som baserer seg på at det skal informeres om samme tema til samme tid ved alle mottak. Dette for å sikre seg at beboerne får den nødvendige informasjon selv om de skulle flytte til et annet mottak.

Veilederen er utarbeidet for informasjonsmedarbeidere i mottak. Den beskriver bl.a. de enkelte fasene i informasjonsarbeidet, modulene, metoder for gjennomføring av programmet og informasjonsmateriell. Den inneholder også en oversikt over nyttig litteratur og internettdresser.

Modulene omfatter følgende temaer:

- Velkomstinformasjon
- Livet på mottaket
- Lokalmiljøet
- Asylprosessen
- Helse
- Skole og utdanning
- Samfunnsforhold i Norge – verdier, levesett og leve sammen
- Lover og lovbrudd
- Konfliktforebygging og –håndtering
- Retur
- Bosetting

### **5.1.3 Informasjonsmateriell fra UDI**

I forbindelse med revisjonen av UDIs obligatoriske informasjonsprogram i 2006 ble det utviklet nytt informasjonsmateriell. Det ble utarbeidet et informasjonshefte til nyankomne asylsøkere og beboere i mottak. Dette er lagt ut på nettportalen Ny i Norge på 19 ulike språk. Hftet inneholder praktisk informasjon til asylsøkere om deres rettigheter og plikter, samt norske samfunnsforhold og lover. Temaene overlapper med de fleste modulene i det obligatoriske informasjonsprogrammet.

Det er også utarbeidet tre korte informasjonsfilmer: Psykisk helse, Smittevern og Utreise på 20 språk og en film om norske lover på 11 ulike språk.

Hftet og filmene ble sendt ut til mottakene i begynnelsen av 2006, og kan bestilles fra UDI.

### **5.1.4 UDIs nettsider**

I tillegg til nettportalen [www.nyinorge.no](http://www.nyinorge.no) (som eies av IMDi) har UDI lagt ut informasjon som gjelder asyl og mottak på [www.udi.no](http://www.udi.no), bl.a. et faktaark om asyl på 16 språk, og på [www.udi.regelverk.no](http://www.udi.regelverk.no). UDIs nettsider er under omstrukturering, og Portalen Ny i Norge skal avvikles og aktuell informasjon der overføres til UDIs sider.

## 5.2 Driftsoperatør

UDI driver ikke mottakene selv, men inngår avtaler med kommuner, frivillige organisasjoner eller private selskap som dermed blir driftsoperatører. Kontraktene tildeles etter en anbudskonkurranse. For de ordinære mottakene finnes det i alt ca 45 ulike driftsoperatører. De fleste er ansvarlig for ett mottak, mens det største private selskapet har driftsansvaret for hele 38 mottak, inkludert transitt- og ventemottak.

UDI utarbeider retningslinjer for mottaksdriften med utgangspunkt i gjeldende politiske mål og føringer. Driftsoperatørs ansvar er nedfelt i reglementet for drift av statlige mottak<sup>6</sup> og kravspesifikasjon til driftsreglementet<sup>7</sup>.

### 5.2.1 Kravspesifikasjon til driftsreglementet

Kravspesifikasjonen regulerer en rekke forhold ved mottaket som driftsoperatør er ansvarlig for, som boligtilbud, organisatorisk og administrativt arbeid og beboerrettet arbeid. I vårt arbeid har vi vært særlig opptatt av å kartlegge hvordan driftsoperatør oppfyller kravene i følgende punkter:

- Krav til kompetanse (2.3.4)
- Krav til bruk av tolk og språkassistenter (2.4.1)
- Krav til informasjonsprogram og annen informasjon (3.2.1 og 3.2.2)

UDI er i ferd med å konvertere de enkelte områdene i kravspesifikasjonen til rundskriv, som legges ut på [www.udi.regelverk.no](http://www.udi.regelverk.no). Dette gjøres bl.a. for at det skal være enklere å endre og oppdatere de ulike delene uten å måtte revidere hele den omfangsrike kravspesifikasjonen. Dette arbeidet er ikke fullført. Vi har derfor lagt ordlyden i kravspesifikasjonen til grunn for omtalen av driftsoperatørs ansvar i Kap. 6.

## 5.3 Informasjonsarbeidet ved mottakene

Ifølge kravspesifikasjonen skal mottaket ha en person med pedagogisk utdanning eller tilsvarende kompetanse med ansvar for informasjonsarbeid. Informasjonsansvarlig har hovedansvar for at UDIs obligatoriske informasjonsprogram blir gjennomført. Informasjonsansvarlig kan formidle informasjonen selv eller delegerer deler av arbeidet til andre ansatte eller hente inn fagpersoner utenfra. Det øvrige løpende informasjonsarbeidet er gjerne fordelt på flere mottaksansatte. Veldig mye av det som skjer i dagliglivet på et mottak har elementer av informasjon i seg, slik at alle ansatte er involvert på en eller annen måte.

## 5.4 Voksenopplæringens norskundervisning

Ordningen med norskopplæring for asylsøkere i mottak ble gjeninnført fra høsten 2007 etter å ha vært fjernet siden 1. januar 2003. Det er vertskommunene for asylmottaket som skal organisere opplæringen<sup>8</sup>.

---

<sup>6</sup> RS 2008-022, Reglement for drift av statlige mottak, 5.juni 2008

<sup>7</sup> Kravspesifikasjon til driftsreglementet, gjeldende fra 01.01.2008

<sup>8</sup> Rundskriv A-2007-020 fra Arbeids- og inkluderingsdepartementet

Målgruppen er asylsøkere over 16 år som bor i ordinære mottak. De kan få inntil 250 timer opplæring i norsk. Hensikten er at de skal tilegne seg basisferdigheter i norsk, slik at de kan kommuniserer på dagligdags norsk i mottaket og lokalmiljøet. Asylsøkere som har fått avslag, er ikke inkludert i ordningen, det er heller ikke dublinere<sup>9</sup>. Asylsøkere har ingen lovfestet rett og plikt til opplæring i norsk, og kommunene er heller ikke forpliktet til å tilby opplæring i samfunnskunnskap på et språk den enkelte deltaker forstår. Det vil likevel være elementer av informasjon om norske forhold i denne opplæringen siden den skal følge Læreplanen i norsk og samfunnskunnskap for voksne innvandrere.

## 5.5 NOAS og IOM

På vegne av UDI har både NOAS og IOM viktige informasjons- og veiledningsoppgaver overfor asylsøkere i Norge.

### 5.5.1 NOAS

NOAS driver et informasjons- og veiledningsprogram rettet mot nyankomne asylsøkere om asylprosess, beskyttelseskriterier og øvrige rettigheter og plikter. NOAS har et hovedansvar for å gi informasjon til asylsøkere i den første fasen i søknadsprosessen. Hva slags informasjon og veiledning som skal gis, er skissert i rundskriv fra UDI<sup>10</sup> 060 fra 2004:

*Asylsøkeren [skal] gis blant annet informasjon om saksgangen i asylsaker, derunder behandlingen etter Dublin-forordningen, rettigheter og plikter, utfyllingen av egenerklæring, gjennomføring av asylintervjuet, tilbud om alderundersøkelse for enslige mindreårige asylsøkere, mulighetene for å få innvilget søknaden, bortfall av botilbudet i asylmottak ved avslag samt retur til hjemlandet.*

NOAS' informasjonsformidling foregår via tre ulike kanaler: audiovisuell informasjon (film), skriftlig informasjon (brosjyre) og individuell veiledning (samtale) på et språk asylsøkeren forstår godt. Filmen skal gi en god oversikt over saksgangen i en asylsak, situasjoner asylsøkere kan kjenne igjen senere. Brosjyren inneholder den samme informasjonen som filmen. Filmen og brosjyren er oversatt i alt 29 språk. Disse språkene dekker nesten alle asylsøkere som kommer til Norge<sup>11</sup>.

Etter filmfremvisningen får alle asylsøkere tilbud om en samtale med en veileder fra NOAS. Hensikten med samtalen er å sørge for at den viktigste generelle informasjonen er forstått, samt å tilpasse informasjonen og veiledningen til hver enkelt søker. De fleste samtalene med asylsøkere foregår direkte uten bruk av tolk ettersom NOAS' ansatte i programmet behersker de hyppigst forekommende språkene blant asylsøkere som kommer til Norge.

På sine nettsider har NOAS informasjon til asylsøkere på mange språk.

---

<sup>9</sup> Personer som har søkt om asyl i et annet Schengen-land før ankomst til Norge

<sup>10</sup> RS 2004-060

<sup>11</sup> [www.noas.no](http://www.noas.no)

### **5.5.2 IOM**

IOM har et program for frivillig retur og hjelper de som vil reise hjem frivillig eller har fått avslag på søknaden. Målet med programmet er å assistere asylsøkere som ønsker å returnere frivillig fra Norge til hjemlandet. Tjenestene IOM tilbyr gjennom sitt frivillige returprogram inkluderer informasjon og rådgivning til mennesker som vurderer å returnere til hjemlandet, hjelp til å skaffe til veie reisedokumenter/pass, organisering av selve reisen, flybilletter, transittvisum, assistanse ved ankomst i hjemlandet, samt begrenset oppfølging i hjemlandet hvis dette er ønskelig og nødvendig.

IOM har laget en film om frivillig retur og har informasjon om prosjektet på sine nettsider [www.iom.no](http://www.iom.no) på åtte språk.

IOM har fem ansatte som reiser rundt til alle mottak to ganger i året og informerer om det frivillige returprogrammet og hvilke muligheter asylsøkerne har dersom de får avslag.

## 6 Funn og problemstillinger

Målet for prosjektet har vært å kartlegge om

- beboerne får den informasjonen de har behov for
- beboerne får den informasjonen myndighetene ønsker å formidle
- metodebruken, informasjonsmateriellet og organiseringen av informasjonsarbeidet fungerer i forhold til hensikten og i forhold til alle beboere og deres behov

Gjennom spørreundersøkelsene og intervjuene er det innhentet synspunkter på ulike dimensjoner ved disse spørsmålene. Spørreundersøkelsene gir grunnlag for å si noe om kvantitet – hvor mange som mener noe. Intervjuene er gjennomført som en rekke samtaler – mer eller mindre strukturerte – uten at de står for noe mer enn uttrykk for enkeltpersoners oppfatninger og opplevelser. Dette er likevel ikke til hinder for å kunne nyansere mange problemstillinger som gir nyttig innsikt.

I intervjuene med beboerne ble det presisert at vi ikke er ansatt i UDI, og at svarene deres ville bli behandlet anonymt og ikke ville ha noen betydning for utfallet av asylsøknaden. Likevel kan vi ikke se helt bort fra at beboerne i noen tilfeller kan ha svart ut fra en forestilling om hva vi ønsket å høre.

I dette kapitlet presenteres funnene fra spørreundersøkelsene og intervjuene. De resultatene som best kan være med på å belyse sentrale spørsmål, er valgt som innfallsvinkel. På den måten vil utvalgte utsagn og ytringer på ulike måter lede inn til vurderinger som fremstår som kjernes spørsmål og vesentlige problemstillinger å gripe fatt i. Disse vil i neste omgang ligge til grunn for de hovedkonklusjoner og anbefalinger som legges fram i Kap. 7.

### 6.1 Beboernes og myndighetenes behov

#### 6.1.1 Får beboerne den informasjonen de har behov for?

Dette har vært et av hovedspørsmålene i undersøkelsen. Hva som anses som beboernes behov, er av myndighetene i hovedsak definert til å være de temaene som dekkes av UDIs informasjonsprogram. Spørsmålet om beboerne får den informasjonen de har behov for, vil derfor måtte besvares todelt. På den ene siden vil det avhenge av hva beboerne selv rent faktisk oppfatter som sine behov. På den annen side vil det kunne besvares ut fra en vurdering av om beboerne får informasjon om de temaene programmet inneholder. I den grad dette oppfattes å være de mest relevante temaene beboerne trenger informasjon om, vil det så være grunnlag for å vurdere om det er emner som dekkes mer eller mindre godt eller mangler helt.

Utover innholdet i informasjonen vil det være andre faktorer som vil være av betydning for i hvilken grad beboerne kan sies å ha fått den informasjonen de har behov for. Det kan være bl.a. tilnærming og form på informasjonen som gis, mottaksansattes kvalifikasjoner, bruk av informasjonsmaterieell og organisering av informasjonsarbeidet. Det vil også kunne være kjennetegn ved beboerne som kan være av betydning for den enkeltes evne eller mulighet til å tilegne seg den informasjonen vedkommende har behov for.



Beboere i asylmottak er ingen ensartet gruppe. De har svært ulike bakgrunn, kommer fra forskjellige verdensdeler, nasjoner og kulturer. En asylsøker kan være en person med høy utdanning og lang arbeidserfaring som snakket flere språk. Men det kan like gjerne være en analfabet, som kun forstår sitt eget morsmål muntlig og som ikke har noe forhold til begrepet ”informasjon” slik vi forstår og bruker det.

Spørreundersøkelsene viser at de fleste mottaksledere og informasjonsansvarlige (heretter kalt mottaksansatte) mener beboerne får den informasjonen de har behov på et språk de forstår, og at de er tilstrekkelig informert til å kunne mestre sitt daglige liv. Driftsoperatørene mener også det, men innenfor begge grupper er det en del som er usikre. Under intervjuene med mottaksansatte ble det også uttrykt tvil om dette.

Beboerne selv gir også svært ulike svar. Noen er strålende fornøyd – synes de får nyttig og nødvendig informasjon i et omfang de er vel tilfredse med. Samtidig synes noen det er alt for overfladisk, noen blir aldri mette på informasjon og kunnskap – mens andre igjen etterlyser nærmest oppskrifter på detaljnivå, som f. eks hvordan de skal komme seg rundt med den lokale bussen. Men det beboerne først og fremst er opptatt av er informasjon om sin egen sak. Som en beboer sa det: *”I think about my case all the time”*.

### **UDIs obligatoriske informasjonsprogram**

Informasjonsprogrammet avspeiler både *beboernes behov*, slik UDI ser det, og *myndighetenes behov*. Alle beboerne skal gjennom det samme programmet. Informasjonen skal imidlertid ”tilpasses de ulike beboernes behov”.

Spørreundersøkelsene viser at noe over halvparten av de mottaksansatte mener programmet ivaretar beboernes informasjonsbehov på en god måte. Vel en tredel mener at det er viktige temaer som ikke dekkes av programmet. Temaer som oftest nevnes er økonomi (bl.a. asylsøkernes privatøkonomi), arbeidsliv (rettigheter og plikter), kultur, skikk og bruk. Driftsoperatørene er noe mer positive til at informasjonsprogrammet ivaretar beboernes informasjonsbehov, men også blant disse blir økonomi nevnt som et manglende tema.

I intervjuene fikk programmet blandet omtale. Driftsoperatørene og enkelte ansatte synes det er greit å forholde seg til, mens andre karakteriserer det som ambisiøst, omfattende og urealistisk. Samtidig blir det påpekt at programmet gir rom for differensiering og variasjon. Det er snarere tilgangen på mannskap og ressurser – dvs. personer og penger – som setter grensene.

De fleste beboerne vi snakket med bekrefter at de har fått informasjon om de temaene som inngår i UDIs obligatoriske program. De som svarer nei, har enten vært kort tid på mottaket eller kanskje så lenge at de kan ha glemt det. Noen påstår at de ikke har fått den informasjonen de påviselig har fått.

Både beboerne og mottaksansatte gir i intervjuene uttrykk for at temaene i programmet er relevante og nyttige. Men det beboerne først og fremst ønsker, er informasjon om sin egen sak. Mange vil også gjerne vite mer om hvordan UDI jobber med asylsaker generelt. Informasjon om lov og rett i Norge er

dekket av programmet. Likevel er det ønske om tydeligere informasjon om hvilke rettigheter en har som asylsøker. *”De forteller oss mest om hva vi ikke kan gjøre.”*

Informasjon om de ulike typene asyl ble av noen beboere nevnt som mangelfull i programmet. Hva er forskjellen på opphold på politisk og humanitært grunnlag? Dette er viktig, ikke minst med tanke på evt. bosetting i Norge senere. En annen informant påpekte behovet for grundigere informasjon om hva man bør vite når man får oppholdstillatelse, f. eks. at man ikke har rett til å oppholde seg utenfor landet i en lang periode. Denne viktige informasjonen står det ingen ting om i modulen, i vedtakene eller på nettet, ble det sagt.

Mange tok opp temaet om informasjon knyttet til muligheten for å arbeide. Ifølge UDI kan en asylsøker gis midlertidig arbeidstillatelse inntil søknaden om asyl er avgjort. Flere av de beboerne vi snakket med hadde fått midlertidig arbeidstillatelse, men frustrasjonen var stor over at de ikke kunne benytte denne – det hele stopper opp fordi en ikke får bankkonto som asylsøker. Noen klarer likevel å skaffe seg jobb, og fristelsen til å jobbe svart kan bli stor.

Enkelte beboerne ønsker også at det legges mer vekt på informasjon av praktisk art. Der folk fra mange nasjoner og kulturer bor sammen er det viktig å informere om renslighet, blir det hevdet. På den annen side hørte vi at voksne mennesker fra siviliserte land vil ha seg frabedt å bli informert om hvordan de skal vaske seg og pusse tenner. Annen praktisk informasjon som ble etterspurt, er hvordan man går fram for å konvertere sitt nasjonale førerkort til norsk versjon.

Både beboerne selv og andre nevnte at det ville være nyttig å få opplæring som ikke primært er begrunnet med et mulig opphold i Norge. Aktuelle temaer kan være engelsk, elementære dataferdigheter og barneoppdragelse. En beboer som var analfabet, er svært fornøyd med at han har lært å lese og skrive mens han har vært i Norge. Han regner med å returnere til hjemlandet, og dette er nyttig kunnskap han kan ta med seg hjem.

### **Obligatorisk deltakelse i informasjonsprogrammet**

Ifølge Veilederen til informasjonsmedarbeidere er deltakelse i alle informasjonsmøtene obligatorisk for samtlige beboere i mottaket. Beboere som uteblir uten gyldig grunn, blir trukket i basisbeløpet, som utbetales hver annen uke. Det forutsettes at beboerne skal fortsette å delta i informasjonsmøtene selv om de har fullført alle modulene i programmet. For beboere som har vært lenge på mottaket, skaper det mye frustrasjon. Det forhold at de blir pålagt å møte om igjen – og for noen om igjen og om igjen og om igjen – på informasjonsmøter om samme tema, blir dessuten opplevd som bortimot utidig: *”Tror du ikke jeg skjønner noen ting, eller?”*

Noen mottaksansatte forteller at de praktiserer denne ordningen fleksibelt. De har god oversikt over hvem av beboerne som har fått informasjon om hvilket tema, og de som har vært gjennom det før, straffes ikke økonomisk for ikke å møte opp. Beboere som møter opp kun fordi de ellers blir straffet økonomisk, kan være ute etter å kverulere og skape uro, blir det sagt. De kan i noen tilfeller

bruke sin kunnskap lite konstruktivt, og dermed bidra til å undergrave en positiv innstilling til å skaffe seg informasjon hos nyankomne. På den annen side fortelles det at det er sjelden noen ikke møter frivillig, og at de som har vært på mottaket en stund kan være med å berike gruppen og hjelpe de nyankomne gjennom sin kunnskap og fortolkning.

En informant kommenterer ordningen på denne måten: *”Når man skal trekke 100 kroner går det med 500 kroner til administrasjon – og i tillegg har du en uvenn”*.

### **Annen løpende informasjon**

Det løpende daglige informasjonsarbeidet tar mye tid, får vi høre, og det er heller ikke alltid lett å skille mellom hva som er en del av programmet og hva som ikke er det. Fra mottaksansatte blir det hevdet at det ville være ønskelig å kunne bruke mer tid på å informere om praktiske ting, som hva det vil si å bo i mottak, kombinert med informasjon om lokale forhold. Temaer som f eks oppvarming, brannvern, lufting, søppelhåndtering, rengjøring av fellesarealer, dugnader osv., er viktig, men det er ikke tatt nok hensyn til det i programmet. Det handler om å skape trygghet i de nære omgivelser og så arbeide seg utover.

En ting som påpekes som mangel i den løpende informasjonen, er raske oppdateringer fra UDI om endringer i regelverket for asylmottak og asylsøkere. Dette ble etterlyst både av ansatte og beboere.

Videre ble det opplyst at brev til beboerne fra UDI alltid er på norsk. Brev om oppholdstillatelse er gjerne på noen få linjer og i juridisk språkdrakt. Det krever alltid at man må ha bistand fra tolk, språkassistenter eller ansatte for å forstå innholdet.

### **6.1.2 Får beboerne den informasjonen myndighetene ønsker å formidle?**

Ifølge UDI ønsker myndighetene at asylsøkerne skal få informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter i asylprosessen. De skal videre ha informasjon om helse- og skoletilbud, norske samfunnsforhold og norske lover. Informasjonen skal forberede dem både på bosetting og retur. Myndighetenes ønsker gjenspeiles i informasjonsprogrammet og det materiellet som UDI har laget. Fra tid til annen er det også andre temaer myndighetene mener det er viktig å informere asylsøkerne om. Dette gjenspeiler ofte aktuell politisk debatt, samtidig som det handler om ulovligheter og konsekvensene av disse. Eksempler på slike temaer er kjønnslemlestelse, tvangsekteskap, prostitusjon og annen type kriminalitet.

Rundt halvparten av de mottaksansatte og driftsoperatørene mener at UDIs program bidrar på en god måte til at beboerne får den informasjonen myndighetene ønsker å formidle. Nærmere 40 prosent av de mottaksansatte og en noe mindre andel av driftsoperatørene er ikke overbevist om at beboerne får informasjon som gjør dem tilstrekkelig forberedt både på bosetting og retur. Beboerne, som er blitt intervjuet, svarer i større grad at de er forberedt både på bosetting og retur.

Tre forskjellige mottaksansatte sier det slik:

*”Asylsøkerne er i en fase av livet sitt der temaene ikke treffer – stort sett”.*

*”Det nytter ikke å informere om noe folk ikke er opptatt av”.*

*”Vi ser at det går ikke inn, de får ikke de svarene de vil ha. Vi må gjenta og gjenta, det brukes mye tid”.*

Vel en fjerdedel av de mottaksansatte og en mindre andel av driftsoperatørene mener at stadig nye pålegg om å formidle aktuelle politiske temaer forstyrrer gjennomføringen av UDIs informasjonsprogram.

Flere mottaksansatte gir uttrykk for at det ikke er sammenfall mellom beboernes behov for informasjon og myndighetenes behov for å informere. Det blir sagt så sterkt som at det er et misforhold. I spørreundersøkelsen skriver en driftsoperatør at ”beboerne har andre behov enn myndighetene, og beboernes behov er det tatt lite hensyn til i utarbeidelsen av informasjonsprogrammet”.

Når det gjelder informasjon om rettigheter, plikter og muligheter og de andre temaene som inngår i UDIs informasjonsprogram, er disse omtalt i 6.1. Vi skal nå se nærmere på et tema som er spesielt høyt prioritert fra myndighetenes side, nemlig retur.

### **Returinformasjon**

Retur til hjemlandet er et tema myndighetene legger stor vekt på, og informasjon om retur har en sentral plass i UDIs program. Dette må bl.a. ses i lys av at nær 60 prosent for tiden får avslag på søknaden om asyl. Fire ganger i året skal det informeres om retur på mottaket ifølge rulleringsplanen for fellesinformasjon. Det blir dessuten gitt slik informasjon av NOAS ved ankomst på transittmottak og i forbindelse med ankomstinformasjon ved det ordinære mottaket. Det er gjerne mottaksleder selv eller informasjonsansvarlig med lang fartstid og autoritet som formidler denne informasjonen, i tillegg til at representanter for IOM kommer og snakker om det to ganger i året. Både NOAS, IOM og mottakene merker at dette er et satsingsområde for UDI.

Alle beboerne vi snakket med, svarte bekreftende på spørsmålet om de har fått informasjon om retur. Og knapt noen uttrykte at *det* var ugreit eller uventet. Men det er ikke det samme som at de er forberedt på retur. Som en informant uttrykte det: *”De kommer på møtene, og vi informerer, men vi vet ikke hva som foregår inni hodene på dem”*. Og når vi spurte om informasjonen de hadde fått på mottaket var nyttig, svarte en beboer slik: *”Alt var nyttig – unntatt retur”*.

Retur kan være et problematisk og følsomt tema. Beboerne vil helst ikke høre om det, og mange mottaksansatte synes det er vanskelig å snakke om det. At det er en utfordring for mottakene kommer også til uttrykk i spørreundersøkelsen, der mange mottaksansatte svarer at retur er det temaet asylsøkerne er minst motiverte til å ta imot informasjon om. *”Beboerne kan føle at det blir tatt opp litt for ofte, at det blir overfokusert”*.

Ved ett av mottakene ble det fortalt at de griper fatt i dette med returinformasjon veldig tidlig i prosessen. De velger å ta det inn som en naturlig del av velkomstinformasjonen og modulen om asylprosessen. Da blir det ikke et

eget tema, men en naturlig del av den helhetlige situasjonen det skal informeres om. For øvrig informeres det om retur innenfor programmet. *"Retur har vi alltid med oss"*.

I intervjuene ble det i flere sammenhenger problematisert av mottaksansatte at den som gir denne informasjonen ofte er en person som også skal fungere som støtteperson for beboere i en vanskelig livssituasjon. Å være "tett på" i så motsetningsfylte sammenhenger, er i beste fall utfordrende. Oppfatningen hos noen av de ansatte er at UDI bør ta dette selv. *"Vi er jo ikke UDI, og vi kan heller ikke påvirke søknaden deres!"* Ved ett av mottakene ble det gitt uttrykk for at det i et sosialfaglig perspektiv er *"et strukturelt dilemma at vi skal jobbe både med bosetting og retur"*.

Når det gjelder returinformasjon ble det dessuten nevnt at det kan by på særlige problemer i forhold til ungdom dersom det arrangeres egne opplegg for dem mellom 12 og 18 år som bor sammen med foreldrene. Her vil det kunne være slik at foreldrene forsøker å skåne ungene sine ved å holde tilbake informasjon. Da kan det nok bli noe uryddig eller uoversiktlig hva som kan og bør sies. Dertil kan dette være ugreit å ta opp i gruppesamtale når status varierer for ungdommene (noen har avslag og venter på ankebehandling, andre vet ikke og atter andre har fått positivt svar og venter på bosetting).

Enda en utfordring som nevnes om returinformasjon, er troverdigheten i det som blir formidlet. Beboerne opplever at mange som har fått avslag både en, to og tre ganger, og som skulle ha reist, fortsatt bor på mottaket og kanskje over lang tid. Når de ser slik praksis, hvorfor skal de da ta returinformasjonen alvorlig?

### **6.1.3 Difis vurderinger**

Hva er beboernes behov? En asylsøker ønsker først og fremst informasjon om sin egen sak, dvs. utfallet av sin asylsøknad eller anke. Mens de går og venter på dette, er alt annet sekundært. Det betyr ikke at han eller hun ikke er interessert i andre temaer, men så lenge de lever i uvisshet om sin fremtid, er det der de har fokus. Noen venter i årevis på det endelige utfallet av sin asylsøknad. Hva de får med seg av den informasjonen som blir gitt på mottaket, vil bl.a. være betinget av hvor i prosessen de befinner seg. En som nylig har fått avslag på søknaden, vil naturlig nok være mindre mottakelig for informasjon om ulike sider ved det norske samfunnet enn en som fortsatt håper på et positivt svar eller en som nylig har fått innvilget oppholdstillatelse.

At beboerne kan ha dårlige forutsetninger og være lite motiverte for å ta imot informasjon kan ikke bety at det ikke skal informeres på mottakene. Mange får oppholdstillatelse og blir etter hvert bosatt i Norge. De vil være tjent med kunnskap de har fått under sitt opphold på mottaket som foreberedelse for bosetting. Selv for dem som får avslag og må reise igjen, kan kunnskap de har med seg fra Norge være en berikelse og til og med komme til nytte. En beboer, som har vært på mottaket i fire år og fått avslag flere ganger, antydnet at det ville være pinlig å komme til hjemlandet etter så lang tid og ikke vite noe om Norge. Spørsmålene blir da heller *hva* det skal informeres om, *av hvem* og *hvordan*.

Temaene i UDIs informasjonsprogram blir i hovedsak oppfattet som relevante og nyttige. Noen temaer etterlyses, men hovedinntrykket er likevel at programmet er såpass heldekkende at det knapt er den ting som ikke *kan* legges inn. Kanskje er det for mange temaer – tatt i betraktning at de mottaksansatte som skal gjennomføre programmet, også skal stå for annen og løpende informasjon av mer praktisk og nærliggende art. Mange av dem opplever også at behovet hos beboerne er større når det gjelder denne type informasjon.

Myndighetenes behov for å informere vs. beboernes behov for informasjon er ikke alltid sammenfallende. Det skyldes flere forhold. Alle – høyt utdannede som analfabeter – skal gjennom det samme programmet. Det gir lite rom for differensiering både i forhold til ulikheter i bakgrunn og lengden på oppholdet i mottaket. Fordi en hele tiden må ta hensyn til nyankomne asylsøkere, blir den samme informasjonen ofte gjentatt på samme måte hver gang det skal informeres om et tema på mottaket. Dette tilfredsstillende ikke behovene til de som har vært der lenge og ønsker noe nytt og noe mer. Tolk er ikke alltid tilgjengelig på asylsøkernes språk, og informasjon som blir gitt delvis på engelsk og delvis på norsk, kan være ganske umulig å oppfatte for en som bare forstår kurdisk eller arabisk. Skal det informeres om elementære sider ved renslighet og hygiene må alle høre det. Når kjønnslemlestelse står på den politiske dagsorden er det også et tema alle skal høre om selv om kjønnslemlestelse foregår i de færreste land.

Myndighetenes behov for å informere må ses i sammenheng med de forventningene myndighetene har til effekten av informasjonen. Informasjonsformidling har kort fortalt fire hovedeffekter; oppmerksomhet, kunnskaps-, holdnings- og atferdsendring. Studier viser at selv om avsender klarer å oppnå oppmerksomhet hos de fleste av tilhørerne, så er det langt fra alle som tar til seg budskapet og får ny kunnskap, svært få endrer holdning og enda færre endrer atferd.<sup>12</sup> Skal myndighetene få størst mulig effekt ut av informasjonsformidlingen, det vil si både øke kunnskap og endre holdninger, må budskapet og måten man formidler budskapet på tilpasses målgruppene i stor grad. De store kultur- og språkforskjellene blant asylsøkere på mottakene gjør arbeidet ekstra krevende. Ta eksempelvis vanskelige temaer. Her er det viktig at asylsøkerne forstår *hvorfor* det er slik. Det er ikke tilstrekkelig å formidle hva som er lov og ikke er lov i Norge. Man må også forklare hvorfor det for eksempel er skadelig for barnas helse at de blir slått eller kjønnslemlestet. Dette er ikke nødvendigvis selvfølgelig i alle land. Veilederen og modulene nevner flere gode alternative metoder hvor forklaring og læring er en viktig bestanddel. Det er nødvendig for i det hele tatt å få til holdningsendring. Samtidig kunne veilederen vært mer konkret på hvordan metodene skal gjennomføres, hvordan for eksempel rollespillene organiseres, hvordan diskusjonsgruppene ledes.

Mye av informasjonen i UDIs program ser ut til å være basert på at asylsøkere får bli i Norge. Men det gjelder kun ca. 40 prosent av dem. Det kan derfor være

---

<sup>12</sup> Sven Windahl 1993

behov for å vurdere om programmet kan inneholde andre temaer som er mer allmenntilgjengelige og mindre Norgesspesifikke.

I den grad det er en realitet at asylsøkere får midlertidig arbeidstillatelse, men ingen mulighet til å arbeide, fremstår det selvmotsigende. Frustrasjonen rundt dette skyldes nok mer mangel på logikk i systemet enn mangel på informasjon. Men hvis informasjonen ikke er klar og tilpasset, kan det gi gale forventninger og dermed være en del av problemet. UDI bekrefter selv at denne problemstillingen er vanskelig og at de er i dialog med bankene for å forsøke å finne en løsning.

Noe av det mest gjennomgående inntrykket er at det aller mest frustrerende for veldig mange asylsøkere er ørkesløsheten i en hverdag nesten uten innhold. Dette betyr at de får for lite å fylle tida med, noe som igjen gir grobunn for mange tunge tanker. Informasjon kan bidra til å gjøre det lettere å forstå hvorfor det er slik.

Ordningen med obligatorisk fremmøte på informasjonsmøter for beboere som har bodd lenge i mottak, er upopulær. Ikke at det er obligatorisk i og for seg, men at en straffes økonomisk for ikke å møte opp. Beboere som i utgangspunktet er lite motiverte for å ta imot informasjon, blir ikke mer motiverte gjennom en slik praksis. Det kan heller ikke være et mål i seg selv at flest mulig skal delta på informasjonsmøtene dersom det skaper uro og ødelegger for nye beboere som ikke har hørt informasjonen før og som kanskje både er motiverte og interesserte. Ordningen praktiseres allerede fleksibelt og skjønnsmessig ved enkelte mottak. For ikke å skape ulikeheter bør det være mulig for alle mottak å praktisere ordningen på en slik måte at beboere som har bodd lenge på mottak ikke straffes for ikke å møte opp.

Beboerne selv opplever ikke nødvendigvis at de har behov for returinformasjon. De er jo kommet til Norge fordi de ønsker å bli her. Men virkeligheten er en annen for mange av dem. Og myndighetene har en dobbeltrolle her – ved å skulle forberede både for retur og for bosetting. Dette skal så iverksettes og følges opp av de samme personene og skje i en situasjon der svært mange beboere er lite motiverte for å gjøre annet enn å avvente vedtaket om opphold.

Returinformasjon er imidlertid nødvendig. Det er informasjon beboerne har behov for selv om de ikke vil erkjenne det. Men det kan være grunn til å vurdere om det er behov for å gi returinformasjon fullt så ofte som det legges opp til fra UDI. Et alternativ kan være å behandle det på en måte som gjør at det inngår som en naturlig del av et bredere tema. Tidspunktet for når slik informasjon skal gis bør også vurderes, selv om det ikke er enkelt å løse. På den ene siden kan det være gunstig å gi informasjon om retur i en tidlig fase av saksbehandlingen, der utfallet ennå ikke er låst. På den andre siden vil asylsøkerne da være mindre mottakelige for informasjon. Den gjelder ikke dem, og i alle fall ikke ennå, tenker nok de fleste. Det gir dermed følgende situasjon: Når søkerne er mottakelige, så er de ikke berørt. Men, når de er berørt, så er de ikke mottakelige.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Jan-Paul Brekke, Fra tilbakevending til retur, Institutt for samfunnsforskning, 2008:12.

Det at de ansattes ved mottakene omgås asylsøkerne daglig og blir relativt godt kjent med mange av asylsøkerne gjør det ikke enklere å gi returinformasjon. Det kan tenkes at denne typen budskap slik sett er enklere å formidle for de med noe mer distanse eller avstand til målgruppen. En løsning vil kunne være at eksterne oppdragstakere får ansvaret for å formidle dette temaet, en annen løsning er kompetanseoppbygging av de ansatte på mottakene.

## **6.2 Hvordan fungerer metodene som brukes?**

UDIs rammeprogram og veilederen til informasjonsarbeiderne gir ikke klare føringer for den pedagogiske tilnærmingen i informasjonsarbeidet. Det stilles krav til bruk av fleksible metoder som er tilpasset ulike behov, og at formidlingen av informasjon må være brukerorientert. For øvrig er det opp til mottakene selv hvilke metoder som brukes. UDI legger heller ikke stramme føringer på kravene til praktiske aktiviteter som brukes som pedagogiske virkemidler og inngår som en del av programmet. Kravspesifikasjonen legger vekt på at mottaket skal ha et skriftlig strukturert informasjonsprogram som ivaretar temaene i UDIs veileder, samt andre temaer som UDI ber mottaket om å innlemme.

### **6.2.1 UDIs rammeprogram**

Nesten alle de mottaksansatte svarer i spørreundersøkelsen at de kjenner til UDIs rammeplan og veilederen til informasjonsmedarbeidere, men under halvparten bruker veilederen aktivt. Det har trolig sammenheng med at mottaksledere ikke bruker denne til daglig. De aller fleste driftsoperatørene kjenner også til rammeplanen og veilederen. I begge gruppene er tilfredsheten med veilederen middels god. I våre intervjuer ble veilederen karakterisert som ”ok og grei nok”.

Kun 1/3 av de mottaksansatte er i undersøkelsen fornøyd med avkryssningsskjemaene for de enkelte modulene. Vårt inntrykk gjennom intervjuene er at disse ikke er noe særlig i bruk lenger fordi ”*de skapte mer arbeid enn nytte*”, og at det interne rapporterings- og saksbehandlersystemet ”Sesam”<sup>14</sup> har overtatt.

De mottaksansatte mener i spørreundersøkelsen at tidsskjemaet for de enkelte modulene bare er passelig godt tilpasset den fasen beboerne befinner seg i. Rulleringsplanen kan være vanskelig å gjennomføre, fikk vi høre på mottakene. Særlig hvis man skal få til et samarbeid med eksterne bidragsytere og trekke inn fagpersoner fra politiet, skatteetaten, helsepersonell, IOM etc. Arbeidet skal prioriteres og passe med tiden for disse, og det gjør det ikke alltid. Mange eksterne føler at det blir veldig ressurskrevende, det må mange parallelle informasjonsmøter til for å nå alle de ulike språkgruppene.

---

<sup>14</sup> UDIs interne rapporterings- og saksbehandlersystem



## 6.2.2 Metoder i informasjonsformidlingen

Et flertall av de mottaksansatte oppgir i spørreundersøkelsen at mottaket har laget et eget skriftlig informasjonsopplegg. I gjennomføringen av UDIs informasjonsprogram benytter mottakene seg av mange ulike metoder. De fleste har også egne opplegg for å informere kvinner, barn/unge og beboere som har fått opphold/avslag. Det er derimot få som har egne opplegg for analfabeter, eldre/syke/funksjonshemmede. Nær alle driftsoperatørene svarer også at mottakene har egne skriftlige strukturerte informasjonsopplegg. Her inngår både innhold og pedagogiske metoder, samarbeid med Voksenopplæringens norskundervisning og bruk av tolk/språkassistenter.

De mest brukte metodene på mottakene er informasjonsmøter i grupper (bl.a. med visning av film, video og Power Point presentasjoner), utflukter/ besøk i nærmiljøet og klasseromsundervisning. Det er vanlig å trekke inn eksterne fagpersoner i tillegg til de mottaksansatte. Halvparten av mottakene samarbeider med Voksenopplæringens norskundervisning, men bare noen få svarer at informasjonsprogrammet i sin helhet er overlatt til Voksenopplæringen. En driftsoperatør opplyser at husbesøk er vanlig ved desentraliserte mottak, dvs. at de mottaksansatte besøker beboerne i deres hjem og informerer på stedet. Det gjelder både temaene i informasjonsprogrammet og annen informasjon.

Under besøkene på mottakene ble det sagt at den vanligste metoden er informasjonsmøter med grupper av beboere og ev. tolk. Ofte foregår disse møtene med flere språkgrupper og flere tolker i samme rom. Det kan skape mye støy og ta lang tid, og oppleves ikke som hensiktsmessig. Etter hvert har man ved flere mottak derfor gått bort fra å ha flere grupper sammen.

Oppfordringen fra UDI om individuell tilpasning er i praksis krevende å følge opp. Det vil vanligvis være nyankomne til stede – dermed må opplegget ha karakter av grunnleggende informasjon uansett. Å kjøre ”både-og” er ikke enkelt å organisere og gjennomføre.

Ved ett av mottakene ble vi fortalt at de gjennomfører et to ukers intensivt introduksjonskurs for alle nyankomne, hvor også elementer i informasjonsprogrammet er tatt inn, i tillegg til praktisk informasjon. Erfaring viser at det i denne fasen legges et godt grunnlag for det som skal skje videre. Dette mottaket har da også som tilnærming at det å bo i mottak skal bidra til å gjøre beboeren sterkere.

Beboerne foretrekker en kombinasjon av metoder: muntlig, skriftlig materiale, filmer osv. De har ingen preferanser med hensyn til hvem som bør gi informasjonen; det kan like gjerne være ansatte som eksterne fagpersoner. Det viktigste er at vedkommende har kunnskap og kan svare på spørsmål. Eksempler på eksterne samarbeidspartnere som har informert på mottakene er politiet, brannvesenet, bank, skatteetaten, Konfliktrådet, Pro-senteret, NOKUT, Røde kors.

Utflukter og besøk i nærområdet inngår også som et ledd i informasjonsarbeidet. Bibliotekene blir mye brukt av asylsøkere. Der har de

bl.a. tilgang til PC-er og gratis Internett. En del av kvinnene vi møtte opplyste at de er med i flerkulturelle kvinnegrupper hvor de bl.a. lærer å strikke og lage mat og hvor de også kommer i kontakt med norske kvinner. Utover disse gruppene gir beboerne uttrykk for at de har lite kontakt med nærmiljøet.

Som metode i den daglige løpende og praktiske informasjonen oppgis i spørreundersøkelsen først og fremst individuelle samtaler med beboerne. For øvrig brukes de samme metodene som i informasjonsprogrammet. Også her oppgir mottaksansatte at de har egne informasjonsopplegg for enkelte grupper, særlig for barn/ungdom, kvinner og personer som har fått avslag på søknaden.

Et klart flertall av de mottaksansatte sier de evaluerer gjennomføringen av informasjonsprogrammet og annet informasjonsarbeid. Metodene varierer, men de fleste (over 90 prosent) gjør det gjennom muntlig dialog med beboerne. Under halvparten sier de gjennomfører regelmessig evaluering og kvalitetssikring i henhold til veilederen. I intervjuene ble det også sagt av de mottaksansatte at evalueringen gjerne foregår muntlig ved tilbakemelding fra beboerne. Ett av mottakene hadde skriftlig evaluering tidligere, men har droppet det fordi *”det ble for komplisert og tidkrevende og gav ikke noe klart bilde”*.

### **6.2.3 Mottaksansattes kvalifikasjoner**

I kravspesifikasjonen stilles det krav til de ansattes kompetanse og kvalifikasjoner. Det skal legges vekt på høyere utdanning og ledererfaring ved ansettelse av mottaksleder, og mottaket skal ha en person med pedagogisk utdanning eller tilsvarende kompetanse med ansvar for informasjonsarbeid.

I intervjuer har vi fått opplyst at driftsoperatør ansetter mottaksleder, og at det er mottaksleder som ansetter sine medarbeidere i samråd med driftsoperatør. Nær alle driftsoperatører oppgir i spørreundersøkelsen at de vektlegger høyere utdanning og ledererfaring ved ansettelse av mottaksleder. Alle svarer at de sikrer at personalet ved mottaket har flerkulturell kompetanse, og de fleste legger også vekt på veiledningskompetanse. Alle mener også at de sørger for at mottaket har en person med ansvar for informasjonsarbeidet som har pedagogisk utdanning eller tilsvarende kompetanse. Alle svarer at de sørger for at de ansatte får delta på kurs i regi av UDI, og de aller fleste sikrer at personalet får regelmessig ekstern veiledning i å håndtere spesielle utfordringer knyttet til arbeidet i mottaket.

Et flertall av driftsoperatørene mener det er relativt enkelt å rekruttere personer med veilednings- og informasjonskompetanse til mottakene. I intervjuene ble det imidlertid sagt at det kan være problematisk å skaffe folk med den rette kompetansen. Det var f. eks. lettere å få tak i lærere tidligere. Årsakene kan være at arbeidsbetingelsene er dårligere i mottak enn i skolen, og at noen kanskje vegrer seg fordi begrepet asylmottak kan ha en spesiell klang. Det blir også forklart med de mange nye mottakene som er opprettet i 2008. Av spørreundersøkelsen ser vi at nesten 60 prosent av de mottaksansatte har vært ansatt i under ett år.

Nesten 80 prosent av mottakslederne og de informasjonsansvarlige oppgir i spørreundersøkelsen at de har høyere utdanning, mens 40 prosent har utdanning

innenfor pedagogikk/voksenopplæring/informasjon/kommunikasjon. Ser vi kun på svarene fra de informasjonsansvarlige, er det under halvparten (45 prosent) som oppgir at de har pedagogikk i utdannelsen.

De aller fleste mottakene har en skriftlig plan for kompetanseutvikling, og et klart flertall av de mottaksansatte svarer at de har fått veiledning i å håndtere spesielle utfordringer knyttet til sine arbeidsoppgaver ved mottaket. Samtidig sier nesten  $\frac{3}{4}$  at de har behov for kompetanseutvikling relatert til informasjonsarbeid. Blant de informasjonsansvarlige er det hele 88 prosent som oppgir at de har behov for det. Samtidig er det ganske få av de mottaksansatte som mener ansatte ved mottaket mangler nødvendig kunnskap for å kunne informere korrekt.

Vi har hørt fra flere hold at kompetansen og holdningene hos de ansatte er helt avgjørende, og at klimaet og miljøet i mottaket har stor betydning for hvordan informasjonen blir formidlet og tatt imot. *"Det kritiske punktet er personene som arbeider med dette". "Man må være glad i folk og by på seg selv"*.

Her kan det være relevant å trekke fram Alstahaug som eksempel. Ved dette mottaket har de *vennlighet* som strategi, og deres visjon er *Trygghet, Trivsel, Respekt*. Dette er kommunisert ut til alle beboere, visjonen henger på veggen i resepsjonen og ligger i egne velkomstmapper som hver beboer får ved ankomst – og som for øvrig er oversatt til alle språk.

Flesteparten av de mottaksansatte tror det er dem beboerne har mest tillit til som informasjonskanal, dernest lærerne ved voksenopplæringen og personer av samme nasjonalitet. Dette viser spørreundersøkelsen. Beboerne vi møtte svarer nesten entydig ja på spørsmålet om de stoler på den informasjonen de får på mottaket. De aller fleste svarer også at de blir møtt med forståelse og respekt av de mottaksansatte. For å nyansere dette bildet noe tar vi også med et utsagn fra en beboer som uttalte: *"Vi blir møtt som asylsøkere, vi trengs ikke her"*.

Under intervjuene med de mottaksansatte ble det derimot gitt uttrykk for at beboerne hører mest på og stoler mest på den informasjonen de får fra folk som har kommet hit før dem - sine nærmeste, slektninger og andre fra hjemlandet, bl.a. menneskesmuglere. Informasjonen går fra nabo til nabo og har ofte begynt som rykter. *"De spør flere om den samme tingen, får ulike svar og tar til seg det som passer best, det mest positive"*. Det er mange feilkilder for informasjon om asylsøkernes rettigheter og gangen i søknadsprosessen, får vi opplyst. Dette må korrigeres først, og det å skape tillit er en stor utfordring. *"De skiller ikke mellom oss og de som jobber med asylsøknaden. De har ikke tillit til oss"*.

#### **6.2.4 Tilgang til og bruk av tolk og språkassistenter**

Beboerne har ulike forutseninger for å forstå den informasjonen som blir gitt på mottakene. De som forstår og snakker engelsk, har en stor fordel fremfor de andre. De som har familiemedlemmer og venner som har vært i Norge en stund, er også i en heldig situasjon. De dårligst stilte er helt avhengig av tolk eller språkassistent (en beboer som hjelper til med oversettelse).

Kravspesifikasjonen gir ingen klare bestemmelser for når tolk eller språkassistent skal brukes. Ifølge Veilederen ”skal det prinsipielt alltid benyttes tolk i informasjonsarbeidet”. Det skjer ikke nødvendigvis i praksis.

At beboerne består av mange ulike språkgrupper oppgis i spørreundersøkelsen å være en av de største utfordringene i informasjonsarbeidet. Det dreier seg både om tilgjengeligheten til tolk og kvaliteten på tolketjenestene. Nærmere 40 prosent av de mottaksansatte og halvparten av driftsoperatørene mener det er vanskelig å få tak i kvalifiserte tolker/språkassistenter. I tillegg kommer kostnadene ved bruk av tolk. Tilgjengeligheten er naturlig nok mest problematisk ved mottak med usentral beliggenhet. Mottakene forsøker å løse dette på ulike måter. På Dale har de for eksempel så mange flerkulturelle ansatte at de dekker opp mange språk internt. På Alstahaug benyttes ofte telefonfolk. Beboere hjelper også til med å oversette når det ikke dreier seg om sensitiv informasjon.

Mange beboere sier at de er tilfredse med tolkingen. De fleste gir faktisk uttrykk for at de forstår den informasjonen som blir gitt på mottaket, dvs. at verken språk eller innhold er vanskelig. Men både ansatte og beboere opplever at det kan være problemer i forbindelse med tolk, noe vi også erfarte under intervjuene. Beboerne har ikke mye sans for bruk av telefontolk hvor situasjonen er slik at man ikke kan se den personen som tolker, og hvor støy på linjen kan bidra til at man heller ikke hører godt.

Som tolk kreves det kunnskap om tematikken for å kunne gjøre en god jobb. Som en beboer sa det: *”Det betyr ikke at man kan tolke fordi om man kan språket”*. Kompliserte temaer krever et velutviklet språk – begge veier. Dertil kommer tolkens bevissthet om den profesjonelle rollen som mellommann. Det ble gitt eksempler på at det kan være krevende ikke å gå inn og delta i samtalen. Dessuten er det en utfordring for tolken hvis en skjønner at de to partene snakker om to forskjellige ting. En annen utfordring er at beboere opplever tolken som en landsmann og forventer både praktisk hjelp og kanskje en form for fortrolighet. Noen av tolkene har også tidligere vært asylsøkere og kan komme til å tolke ut fra forestillinger de har fra den tiden de selv bodde på mottaket, noe som kanskje ikke stemmer lenger.

Et aspekt ved beboermedvirkning i tolking (språkassistenter) som nevnes, er at de ikke har arbeidstillatelse og derfor ikke kan lønnes. De må dessuten få særskilt opplæring, og hvordan kan de motiveres? De får ofte lønn i form av naturalia - TV, mikrobølgeovn etc. Dette er ulovelig og uheldig, men det er en måte noen mottak løser problemet på. UDI oppfordrer ikke til bruk av språkassistenter, blir det sagt.

### **6.2.5 Difis vurderinger**

Mye kan tyde på at UDIs rammeplan er moden for videreutvikling eller revisjon. Veilederen har særlig et forbedringspotensial som metodeverktøy for de informasjonsansvarlige. Det stilles store krav og forventninger til disse, som både skal koordinere informasjonsvirksomheten og delta i selve informasjonsformidlingen. Hvordan det bør informeres, hvilken tilnærming som bør ligge til grunn for å nå fram til så ulike personer som beboerne er, gir

programmet lite veiledning om. Slik veilederen er utformet i dag gir den ikke nok konkret hjelp til en som er ny i jobben og som kanskje heller ikke har pedagogisk kompetanse. Her er det også lite hjelp å få for den som ønsker å legge opp til en differensiert og tilpasset informasjonsformidling.

Formidling som skal føre til økt kunnskaps- og holdningsendring må ta i bruk alternative metoder i tillegg til tradisjonelle formidlingstiltak. Veilederen bør derfor beskrive virkemidler som går i retning av undervisningsmetodikk hvor man sikrer at informasjonen blir oppfattet og forstått. Veilederen peker på behovet for egne informasjonsopplegg mot spesielle grupper, men igjen bør veilederen si noe mer konkret og gi eksempler. Hvilke metoder og opplegg som egner seg bør utforskes ytterligere. Asylmottakenes egne positive og negative erfaringer med ulike former for formidling bør danne et utgangspunkt. Pedagoger bør også involveres i arbeidet. Foruten å formidle kunnskap om metodene via modulen, vil det også være behov for praktiske kurs/seminarer om metodene.

Flere oppgir at den løpende og praktiske informasjonen først og fremst skjer ved individuelle samtaler med beboerne. Individuell samtale er en viktig og effektiv kommunikasjonsform, men samtidig utfordrende i forhold til hvor presis og ensartet informasjonen blir. En utfordring blir avveiningen mellom hva man formelt sett har krav på å formidle og hva man uformelt kan si for å forklare ulike momenter av faktainformasjonen. Slik bør uformelle kanaler helst brukes for å gå i dybden på informasjon som er gitt i mer formelle kanaler.

Avkryssningsskjemaene for de enkelte modulene synes ikke lenger å ha noen funksjon. De mottaksansatte velger heller å bruke sine egne systemer og er også pålagt å rapportere den samme informasjonen via "Sesam". Rulleringsplanen for fellesinformasjonen kan være krevende å følge, særlig i forhold til eksterne fagpersoner. Med sin kunnskap og den variasjonen som ligger i å bringe inn andre informanter, er disse et kjærkomment innslag i informasjonsarbeidet på mottakene. Rulleringsplanen bør derfor ikke være noen tvangstrøye for de mottaksansatte.

Det synes å være et språk mellom driftsoperatørens oppfatning av hva som er relevant kompetanse hos de informasjonsansvarlige og hvordan situasjonen faktisk er på mottakene. Alle driftsoperatørene oppgir at mottaket har en person med ansvar for informasjonsarbeid som har pedagogisk eller tilsvarende utdanning. "Tilsvarende utdanning" er et uklart begrep. 55 prosent av de informasjonsansvarlige i undersøkelsen oppgir selv at de ikke har utdanning innenfor pedagogikk/voksenopplæring/informasjon/kommunikasjon. Det er ikke dermed sagt at de ikke gjør en god jobb. En forklaring kan være at det har hastet med å opprette nye mottak og ansette nye folk, og at det har vært vanskelig å få tak i personer med den rette kompetansen. Da blir det avgjørende at de ansatte får muligheter for kompetanseutvikling, slik som svært mange oppgir at de ønsker. Behovene blir ikke mindre ved at alle ansatte skal være medansvarlige for måloppnåelsen på informasjonsområdet.

Tilgang og kvalitet på tolketjenester kan være en utfordring for mottakene. Mangel på tolk og profesjonelle tolker kan være til hinder for at beboerne får

den informasjonen de har krav på. Reglene for når en beboer har krav på tolk kan med fordel bli klarere. Det er ikke dermed sagt at problemet er løst. Resultatet vil trolig fortsatt være at det blir vanskelig å leve opp til reglene.

Til tross for disse utfordringene med tolk gir de fleste beboerne i intervjuene uttrykk for at de forstår den informasjonen som blir gitt på mottaket. Vi kan ikke se bort fra at svarene her bærer preg av at de trodde det var det vi ønsket å høre.

Forvaltningen av asylordningen er et politisert samfunnsområde. Diskusjonen som blant annet utspiller seg i media av politikere, journalister og eksperter har sannsynligvis påvirket myndighetenes valg av temaer i programmet. De fleste av temaene i programmet er imidlertid viktige, samtidig som det er vanskelig å oppnå ønskelig kunnskaps- og holdningsendring ved hjelp av informasjon alene. Noen av temaene i programmet stiller slik svært store krav til kommunikasjonskompetansen til de ansatte ved asylmottakene og krever videre at informasjonsarbeidet er en svært sentral del av arbeidet med asylsøkere.

### **6.3 Hvordan fungerer informasjonsmaterieell og kanaler?**

Både mottaksansatte og driftsoperatører svarer i spørreundersøkelsen at de stort sett er fornøyd med kvaliteten på tilgjengelig informasjonsmaterieell, men mange ønsker seg mer. Mottaksansatte vurderer filmer og videoer med spesielle temaer og på mange språk som best egnet, deretter følger skriftlige brosjyrer på flere språk og Internett generelt. Rundt 30 prosent av dem svarer ”vet ikke” når det blir bedt om å vurdere filmene Psykisk helse, Smittevern, Utreise og Norges lover. Det kan tyde på at de ikke har kjennskap til filmene og/eller ikke bruker dem. Det samme gjelder til en viss grad også for faktaarket om asyl og informasjonsheftet til asylsøkere og beboere i asylmottak, som begge foreligger på en rekke språk.

I intervjuene fikk vi inntrykk av at informasjonsmaterieellet er tatt godt imot på mottakene og er mye brukt, særlig filmene. Det uttrykkes ønske om flere filmer. Informasjonsheftet på 19 språk viste seg å være forbausende lite kjent blant beboerne, og mange sperret øynene opp da vi viste dem at dette ligger på nettet på deres eget språk, f. eks. arabisk og tamil.

De store driftsoperatørene forteller at de også lager en del eget materiale, bl.a. Power Point presentasjoner, som brukes ved mottakene de er ansvarlige for. Mottaksansatte bekrefter dette i intervjuene.

Det er relativt få av de mottaksansatte i spørreundersøkelsen som synes det er lett å holde seg oppdatert om tilgjengelig informasjonsmaterieell og hvor man kan få tak i det.

UDIs nettsider er vanskelig å finne fram i. Det har vi registrert både gjennom intervjuer og egne erfaringer. De mottaksansatte sliter selv med dette og mener det er helt umulig for beboerne. ”Jeg bruker heller Google enn UDIs nettsider”, ble det sagt. En annen informant karakteriserte UDIs nettsider som en labyrint.

Kravspesifikasjonen slår fast at mottaket skal legge til rette for at alle beboere kan tilegne seg informasjon gjennom aviser, fjernsyn, Internett og deltakelse i lokalsamfunnet. I spørreundersøkelsen mener flertallet av de mottaksansatte at dette kravet er oppfylt mens en mindre del sier seg uenig i dette.

I våre intervjuer med beboerne var dette punktet noe av det som utløste mest engasjement. Mange er ikke fornøyd med hvordan dette er tilrettelagt, og forklaringene er mange: Det er for få TV-apparater og PC-er på mottaket, de befinner seg i resepsjon eller i egne datarom med begrenset tilgang, beboerne må dra til biblioteket for å få tilgang til PC, de må selv bekoste TV-apparat og betale for kabeltilknytning, abonnement eller parabolantenne – for å nevne noe. I forsøket på å klargjøre situasjonen ble det fra ansatte sagt at dette var overlatt til samarbeidsrådet el. l. Det ble også sagt at *”når vi kjøper inn TV-apparater, blir de borte”*. Bare ved Alstahaug mottak var det ingen som klaget. Her har alle TV på sitt eget rom, og det finnes åtte PC-er med tilgang til internett. Å ikke ha slik tilgang ble opplevd som dramatisk. Selv om de kommer fra fattige og vanskelige kår er de vant til TV hjemme. *”It is my right to watch TV”*.

### **Difis vurderinger**

God oversikt over og enkel tilgang til informasjonsmateriell er en forutsetning for at informasjonsmedarbeidere ved mottakene skal kunne gjøre en god jobb. Når det finnes godt og egnet materiell bør det være en selvfølge at UDI gjør informasjonen om dette lett tilgjengelig.

Vi er kjent med at UDI er i gang med et arbeid for å bedre kvaliteten på og tilgangen til den nettbaserte informasjonen. Det er et klart behov for mer målgrupperettet og brukervennlig nettinformasjon fra UDI for at asylsøkere, mottaksansatte og andre skal kunne få enkel tilgang til relevant informasjon.

TV og Internett er sentrale og selvsagte kanaler for informasjon og kontakt i et moderne samfunn. Hvordan dette er lagt til rette for beboerne ved mottakene synes å være uklart og ulikt. At beboerne bruker PC mest for å snakke med familien hjemme og TV helst for å se på egne lands kanal, bør ikke være til hinder for en mer tilfredsstillende tilgang til disse kanalene. Nettopp fordi det legges så stor vekt på returinformasjon, burde det være viktig å sørge for at beboerne har anledning til å holde kontakten med hjemlandet og holde seg oppdatert om forholdene der.

## **6.4 Hvordan fungerer organiseringen av informasjonsarbeidet?**

Kravspesifikasjonen inneholder en rekke punkter som dreier seg om organiseringen av informasjonsarbeidet. Enkelte av disse er nevnt tidligere, bl.a. i Kap. 6.2. Kravspeken slår også fast at mottaket, så langt det er mulig, skal sikre at beboerne deltar i utforming, gjennomføring og kvalitetssikring av informasjonsprogrammet. Under Krav til beboermedvirkning kan vi lese at *”samarbeidet mellom beboere og mottakets ledelse skal være formalisert gjennom et samarbeidsråd med et skriftlig mandat”*. UDI mener at det i tillegg kan være hensiktsmessig å etablere et informasjonsteam som jobber mer avgrenset og målrettet med informasjon (Veilederen).

Hovedregelen er at mottaket har en informasjonsansvarlig som har et hovedansvar og koordinerer informasjonsvirksomheten. Ca 70 prosent av de mottaksansatte oppgir i spørreundersøkelsen at informasjonsarbeidet er fordelt på flere ansatte. Under 40 prosent oppgir at samarbeidsrådet er involvert i informasjonsarbeidet, og nesten ingen mottak har et informasjonsteam der beboere deltar. En tredjedel oppgir imidlertid at mottaket har en fadderordning for nyankomne beboere.

Under besøkene på mottakene fikk vi vite at informasjonsansvarlig vanligvis også har andre oppgaver på mottaket, og at stillingen ikke er en heltidsstilling. Samtidig fikk vi et klart inntrykk av at alle ansatte er mer eller mindre involvert i informasjon – det meste ved mottaket dreier seg om dette. Samarbeidsrådet tar seg først og fremst av praktiske ting som beslutning om aktiviteter og tiltak og bruk av midler. Det ble sagt at det kunne være vanskelig å legge informasjonsoppgaver til samarbeidsrådet eller andre fora hvor beboerne var med på grunn av stor utskifting. Driftsoperatørene gir også i spørreundersøkelsen uttrykk for at de i stor grad er enige i at kravet til beboermedvirkning i informasjonsarbeidet er vanskelig å oppfylle. De aller fleste av dem oppgir at samarbeidet mellom beboere og ledelse ved mottaket er formalisert gjennom et samarbeidsråd med et skriftlig mandat.

Kravspeken sier også noe om samarbeid mellom Voksenopplæringen og mottaket for å sikre at informasjonsprogrammet, sammen med undervisningen i norsk med samfunnskunnskap, utgjør en pedagogisk helhet. Mottaket kan overlate hele eller deler av den ordinære delen av informasjonsprogrammet til Voksenopplæringen eller andre aktuelle instanser.

Halvparten av de mottaksansatte oppgir i spørreundersøkelsen at de samarbeider med Voksenopplæringen i gjennomføringen av programmet. En liten prosentandel svarer at informasjonsprogrammet i sin helhet er overlatt til Voksenopplæringen.

De fleste beboerne vi snakket med bekreftet at de går eller har gått på norskeopplæring i regi av Voksenopplæringen. 250 timer er for lite, mener de fleste. Noen har ikke kommet i gang med opplæringen selv om de har vært på mottaket en stund. Det kan være fordi kommunen ikke har tilstrekkelig med plasser og at de derfor må vente. Det kan også være vanskelig å kombinere norskkurs med ansvaret for små barn. Selv om mødrene får tilbud om barnepass, er det noen som vegrer seg for å overlate barna til andre, fortalte en mottaksansatt.

Undersøkelsen viser videre at både driftsoperatørene og de mottaksansatte mener det er klare ansvarsforhold på informasjonsområdet.

Bare 40 prosent av de mottaksansatte mener imidlertid at UDI ivaretar sitt overordnede informasjonsansvar på en god måte og mer enn 1/4 er uenige i at UDI har lagt til rette for at informasjonsarbeidet ved mottaket kan gjennomføres på en god måte. Det er større tilfredshet med regionkontorenes fokus på informasjonsarbeidet i tilsynsvirksomheten. En fjerdedel svarer imidlertid ”vet ikke” her, noe som kan tyde på at de har lite kjennskap til



hvordan tilsynet utføres. Et stort flertall av de mottaksansatte mener at driftsoperatørene ivaretar sitt informasjonsansvar overfor beboerne på en god måte.

Driftsoperatørene er mer fornøyd enn de mottaksansatte med hvordan UDI ivaretar sitt overordnede informasjonsansvar, og de er også noe mer fornøyd med tilsynsvirksomhetens fokus på informasjon. Men driftsoperatørene er bare middels fornøyd med hvordan UDI kommuniserer at informasjon er et satsingsområde. Ved et par av mottakene ble det sagt at de ikke merker dette satsingsområdet på annen måte enn at *"det står på et papir"*. Det følger ingen midler med, men det er annonsert noen kurs for informasjonsansatte til høsten.

Et knapt flertall av de ansatte mener i spørreundersøkelsen at det er for lite ressurser (penger og personell) til informasjonsarbeidet ved mottaket. Driftsoperatørene på sin side mener de setter av nok budsjettmidler til satsingsområdet informasjon, og de fleste mener det stilles rimelige krav til dem når det gjelder informasjon.

I intervjuer med mottaksansatte ble det gitt uttrykk for ønske om at UDI kunne være mer til stede. *"De har ingen kvalitetssikring på at vi gjør det vi skal"*. Det ble også nevnt eksempel på at tilsyn foregår ved at UDI snakker kun med ansatte, ikke med beboere.

En annen informant hevdet at UDI ber om så omfattende informasjon blant annet gjennom tilsyn, at en kan stille spørsmål ved om UDI faktisk kan gjøre seg nytte av all informasjonen. *"UDI har for lite bakkekontakt og har et idealbilde av mottaket"*.

### **Difis vurderinger**

UDIs ønske om å se informasjonsarbeidet i et helhetlig perspektiv og involvere alle mottaksansatte, synes i stor grad å være en realitet allerede. Dette krever imidlertid mye planlegging og koordinering, og betyr ikke nødvendigvis at informasjonsansvarlig får mindre å gjøre. Tvert imot synes det å kreve en full stilling, i alle fall ved store mottak. Det kreves også at den personen som skal ha ansvaret for disse oppgavene, bør ha relevante kvalifikasjoner. Mange mottaksansatte mener det settes av for lite ressurser til informasjonsarbeidet. En måte å imøtekomme et ønske om mer ressurser, er å gjøre stillingen som informasjonsansvarlig til en full stilling og frita denne personen for andre oppgaver.

Kravet om beboermedvirkning i informasjonsarbeidet oppfylles i liten grad, og det er heller ikke lett å se hvordan dette kan gjøres på en god måte. Da er det viktig å gjennomføre evalueringer blant beboerne på en slik måte at den sikrer at de får gi uttrykk for sine synspunkter.

Voksenopplæringens norskundervisning er et nyttig tilbud til asylsøkere enten de skal fortsette å være i Norge eller returnere. Analfabeter får f. eks. muligheten til å lære å lese og skrive. 250 timer er ikke mye for den som skal lære et helt nytt språk, men de som får oppholdstillatelse får rett og plikt til 300 timer i tillegg. Opplæringen følger læreplanen i norsk og samfunnskunnskap for

voksne innvandrere. I en eventuell revisjon av UDIs informasjonsprogram kan det være inspirasjon å hente i et samarbeid med utdanningsmyndighetenes arbeid med ordinær læreplan for opplæring i norsk for beboere i mottak.

Ønsket om bedre kvalitetssikring av informasjonsarbeidet i mottak bør tas alvorlig. Tilsyn på informasjonsområdet bør også omfatte kontakt med beboere, ikke bare ansatte. Tilsyn i 2010 bør legge spesiell vekt på informasjon siden dette har vært et satsingsområde for UDI både i 2008 og 2009.

## 7 Konklusjoner og anbefalinger

På bakgrunn av funn og egne vurderinger skisserer vi her noen hovedkonklusjoner og gir noen anbefalinger for UDIs videre arbeid med informasjon til beboere i asylmottak. Difis kartlegging skal etterfølges av en del 2, som er utvikling av metoder, veiledning og /eller opplæring av mottaksansatte, samt utvikling av materiell på grunnlag av funn og anbefalinger i prosjektets del 1.

### 7.1 Hovedkonklusjoner

#### **Ikke alle beboere i asylmottak får den informasjonen de har behov for**

Ikke uventet er det ganske usannsynlig at alle beboerne i mottak får den informasjonen de har behov for. Beboerne får mye informasjon mens de er i mottaket, både om temaene i UDIs obligatoriske informasjonsprogram og annen praktisk informasjon. Men asylsøkere har svært ulike behov og forutsetninger for å tilegne seg informasjon. Det har bl.a. sammenheng med deres bakgrunn, utdanningsnivå, språkkunnskaper, hvor lenge de har vært i mottaket og hvor i søknadsprosessen de befinner seg. Beboerne gir selv uttrykk for at de først og fremst ønsker informasjon om sin egen sak. Mens de venter kan de være lite motiverte til å ta imot informasjon om andre temaer.

#### **Ikke alle beboere får den informasjonen myndighetene ønsker å formidle**

Det er tvilsomt om alle beboere får informasjon som gjør dem tilstrekkelig forberedt på bosetting og retur. Myndighetene legger vekt på at asylsøkere skal få informasjon bl.a. om sine rettigheter, plikter og muligheter i asylprosessen. Beboerne peker imidlertid på følgende områder som mangelfulle:

- Informasjon om asylsøkeres rettigheter
- Informasjon om regelendringer og saksbehandlingsrutiner i UDI

#### **Det er ikke alltid sammenfall mellom beboernes og myndighetenes behov**

Myndighetenes vurdering av hvilke behov beboerne har, gjenspeiles i UDIs informasjonsprogram. Beboerne blir informert om disse temaene, og temaene oppleves i hovedsak som relevante og nyttige både av ansatte og beboere. Likevel kan det være et misforhold mellom beboernes og myndighetenes behov. Beboerne etterlyser spesielt tilbud som kan bidra til kvalifisering og kompetanseheving uavhengig av utfall på asylsøknaden. Andre nevner økonomi og arbeidsliv.

#### **Retur er et følsomt tema**

Retur er et tema myndighetene legger stor vekt på. Mange mottaksansatte synes det er vanskelig å snakke om det, og mange beboere vil helst ikke høre om det. Retur er et nødvendig tema. Det står ofte på dagsorden, samtidig som det er det tema beboerne er minst motiverte til å ta imot informasjon om. Troverdigheten ved denne informasjonen svekkes ved at asylsøkere med avslag fortsetter å bli boende på mottaket.

#### **UDIs rammeprogram har et forbedringspotensial**

Alle beboere skal gå gjennom det samme programmet, uansett bakgrunn og kompetansenivå. Mottaksansatte har ulike syn på programmet. På den ene siden oppleves det som omfattende og lite fleksibelt. På den annen side at det gir rom

for differensiering og variasjon, men at særlig mangelen på ressurser ved mottaket setter grenser for dette. Veilederen til informasjonsarbeiderne kan forbedres. Det kan være praktiske vanskeligheter med å følge den nasjonale rulleringsplanen. Avkryssningsskjemaene brukes i liten grad, og evaluering av informasjonsarbeidet skjer stort sett gjennom muntlig dialog med beboerne.

### **Økonomisk straff for å utebli fra informasjonsmøter er upopulært**

Det er mye frustrasjon blant beboerne over ordningen med obligatorisk deltakelse i alle informasjonsmøter. Beboere som har bodd lenge i mottaket, opplever det som utidig å bli straffet økonomisk for ikke å møte opp til informasjon de har fått flere ganger tidligere. Nyankomne vil ha behov for slik informasjon, og en tilpasning som ivaretar alle grupper er vanskelig å gjennomføre. Ordningen praktiseres for øvrig fleksibelt ved noen mottak, noe som dermed medfører forskjellsbehandling mellom mottakene.

### **Ansattes kvalifikasjoner og holdninger er av stor betydning**

Det synes å være et språk mellom driftsoperatørens oppfatning av hva som er relevant informasjonskompetanse og den faktiske kompetansen hos ansatte på mottakene. Under halvparten av de informasjonsansvarlige oppgir at de har pedagogisk utdanning eller tilsvarende kompetanse, som er kravet ved tilsetting. Nesten 90 prosent av de informasjonsansvarlige oppgir at de har behov for kompetanseutvikling relatert til informasjonsarbeid. Det betyr ikke at de ansatte ved mottakene ikke gjør en god jobb. Tvert imot kom det til uttrykk at beboerne har tillit til informasjonen på mottaket og opplever at de blir møtt med forståelse og respekt. De mottaksansatte er imidlertid noe skeptiske til den tilliten det blir gitt uttrykk for.

### **Tilgang til og kvalitet på tolketjenester er variabel**

Mange beboere er helt avhengige av tolk for å forstå den informasjonen som blir gitt. Mange ulike språkgrupper skaper store utfordringer i informasjonsarbeidet. Det dreier seg både om tilgjengeligheten til tolk og kvaliteten på tolketjenestene. Å bruke tolk er dessuten kostnadskrevende. Kunnskapene og profesjonaliteten hos tolkene kan være svært variabel, og dårlige tolker kan være til hinder for at beboerne får den informasjonen har behov for og krav på. Telefontolk er ingen optimal løsning, men den løsningen usentralt beliggende mottak ofte må ty til. Det finnes ingen klare bestemmelser for når en beboer har krav på tolk.

### **Kvaliteten på informasjonsmateriell er bra, men hvordan holde seg oppdatert om hva som fins?**

Tilgjengelig informasjonsmateriell – særlig filmene – er blitt godt mottatt og mye brukt ved mottakene. Det er ønske om flere korte informasjonsfilmer. Informasjonsheftet Ny i Norge synes å være lite kjent blant beboerne. Det er ikke lett for de mottaksansatte å holde seg oppdatert om hva som finnes av materiell og hvor man kan bestille det.

### **UDIs nettsider kan forbedres**

Både mottaksansatte og andre er kritiske til UDIs internettsider. For beboerne i asylmottak er det en svært lite egnet kanal. UDI kan i betydelig grad lette

tilgjengeligheten til ulike typer informasjon ved å utvikle nettsidene med tanke på ulike målgrupper og deres ønsker og behov.

### **Tilgangen til TV og PC er ikke tilfredsstillende**

Det er ikke ved alle mottak lagt like godt til rette for at beboerne kan tilegne seg informasjon gjennom aviser, fjernsyn, Internett og deltakelse i lokalsamfunnet, slik kravspesifikasjonen krever. TV og Internett er blitt naturlige og allmenne kanaler for informasjon. Disse gjør dessuten at asylsøkerne på en enkel måte kan holde kontakten med hjemlandet og holde seg oppdatert om forholdene der. Dermed er disse kanalene ikke minst betydningsfulle for det sterkt vektlagte temaet retur.

### **Det er behov for bedre kvalitetssikring av informasjonsarbeidet ved mottakene**

Mottakene ønsker mer kontakt med UDI ved at ansatte derfra kommer på besøk og får anledning til å sette seg bedre inn i forholdene på stedet. Tilsyn på informasjonsområdet bør også inkludere samtaler med beboere, ikke kun ansatte.

## **7.2 Difis anbefalinger**

### **UDIs rammeplan for informasjon bør videreutvikles**

Veilederen og modulene legger vekt på viktige og relevante momenter. Modulen foreslår blant annet flere gode metoder for å formidle de ulike temaene. Mange av de ansatte ved mottakene er imidlertid relativt nyansatte, og mange har ikke pedagogisk eller informasjonsfaglig utdanning og praksis. Det er derfor nødvendig å videreutvikle rammeplanen slik at den blir mer konkret i forhold til alternative tilnærminger og pedagogiske metoder. Rammeplanen bør bli et mer praktisk verktøy i informatørenes daglige arbeid med å koordinere og gjennomføre informasjonsarbeidet på mottaket. I arbeidet med å revidere programmet bør UDI trekke inn pedagoger som også har erfaring fra undervisning/informasjon i et flerkulturelt miljø. For at programmet skal bli mest mulig realistisk, praksisnært og gjennomførbart ved mottakene bør det også trekkes inn mottaksansatte og driftsoperatører i dette arbeidet.

### **Nye temaer bør vurderes tatt inn i programmet**

UDI bør vurdere om de nåværende temaene er de som fortsatt skal prioriteres eller om det kan være grunn til å innlemme andre temaer og tilbud, også med tanke på kvalifisering og kompetanseheving uavhengig av utfall på asylsøknaden. Et flertall av asylsøkerne får avslag på søknaden og vil ha større behov for allmenntilgjengelig kompetanse enn detaljkunnskap om norske forhold.

### **Hyppighet, form og tidspunkt for returinformasjon bør vurderes**

Retur er et sentralt og nødvendig tema i informasjonen til beboere i mottak. For at beboerne skal bli bedre motivert til å ta inn over seg denne informasjonen er det av betydning hvem som gir den, når den gis og i hvilken sammenheng. En mulighet kan være å redusere på hyppigheten av dette som eget, enkeltstående tema og i større grad la det inngå i en større sammenheng der en behandler ulike deler av asylprosessen.

### **Obligatorisk deltakelse på informasjonsmøter bør praktiseres fleksibelt**

Beboerne bør ikke straffes økonomisk dersom de ikke møter opp for å høre om temaer de har fått informasjon om flere ganger tidligere. Oppmøte én gang bør være obligatorisk, for øvrig bør det være opp til beboerne selv om de ønsker å delta. Mottakene bør få anledning til å praktisere ordningen fleksibelt og skjønnsmessig.

### **Informasjonsansvarlig bør være en hel stilling ved store mottak**

Informasjonsansvarlig ved mottakene har en krevende og utfordrende jobb. Likevel må personene som innehar disse stillingene, ta ansvar også for andre arbeidsområder ved mottaket. Når alle ansatte skal være informasjonsmedarbeidere, vil det kunne avlaste informasjonsansvarlig i selve informasjonsformidlingen. På den annen side krever det mer organisering og koordinering av arbeidet, og dette ansvaret vil ligge på informasjonsansvarlig.

### **Informasjonsfaglig kompetanse bør vektlegges i stillingsutlysninger**

I utlysninger av stilling som informasjonsansvarlig bør det, i tillegg til pedagogisk og flerkulturell kompetanse, også legges vekt på informasjonsfaglig kompetanse. Vi har ikke klart å bringe på det rene om det faktisk gjøres. Å koordinere og gjennomføre informasjonsarbeidet ved et asylmottak er utfordrende og stiller store krav til faglig kompetanse.

### **Mottaksansatte må få tilbud om kompetanseheving**

Undersøkelsene viser at det er stort behov for kompetanseutvikling knyttet til informasjons- og kommunikasjonsarbeid. UDI legger vekt på at alle mottaksansatte skal delta i informasjonsarbeidet og være medansvarlige for måloppnåelsen. I et slikt perspektiv blir det viktig at alle ansatte får tilbud om kompetanseutvikling. Kompetansebehovet er størst i forhold til ulike metoder for formidling, herunder også praktisk øvelse/trening i formidling av vanskelige temaer.

### **Det må tydeliggjøres bedre når en beboer har krav på tolk**

Dette er i dag ikke klart i regelverket. Tolk er uunnværlig for en beboer som bare forstår sitt eget morsmål. Det er lett å gå glipp av eller misforstå viktig informasjon når tolk ikke er tilgjengelig.

### **Korte standardbrev fra UDI bør oversettes til flere språk**

Forvaltningsspråket i Norge er norsk, og brev fra UDI om f. eks. oppholdstillatelse sendes beboerne kun på norsk. Vi har oppfattet at dette dreier seg om standardbrev på noen få linjer utformet i ”juristspråk”. Med den språkkompetansen som vi antar fins i UDI, ville det være en god service overfor beboerne å få oversatt korte standardbrev til noen av de mest vanlige språkene og utformet i en klar og forståelig språkdrakt.

### **Det bør utvikles mer audiovisuelt informasjonsmaterieil**

UDI bør vurdere om det kan produseres mer relevant materieil, spesielt filmer og annet audiovisuelt materieil i flere språkversjoner til bruk i mottakene. De filmene som allerede fins, er godt egnet, og mottakene vil ha god nytte av flere filmer med ulike prioriterte temaer. Audiovisuelt materieil har den fordel at det kan brukes både overfor analfabeter og andre beboere.

### **UDIs nettsider må bli mer målgrupperettet og brukervennlige**

Vi er kjent med at UDI er i gang med å videreutvikle sine nettsider. For at nettsidene skal bli en nyttig kanal også for beboerne i asylmottak, er det et behov for en egen inngang ("For deg som er asylsøker i Norge"). Det finnes allerede mye informasjon på mange språk på nettet, men det er behov for å samle og tilgjengeliggjøre dette på en langt bedre måte enn hva som er tilfelle i dag.

Nettet må også tilrettelegges slik at det blir et mer hensiktsmessig og rasjonelt verktøy for mottaksansatte. Det innebærer enkel og direkte tilgang til relevant informasjon og materiell. Det må dertil utformes funksjonalitet som på en enkel, rask og pålitelig måte sikrer oversikt over materiell. Samtidig må dette gjøres enkelt å bestille.

### **Oppdatert informasjon om spesielle temaer**

Aktuell informasjon som etterlyses av beboerne er bl.a. UDIs saksbehandlingsrutiner, asylsøkernes rettigheter og hva ulike typer asyl innebærer. Ved regelendringer er det viktig at mottakene og beboerne får slik informasjon raskt. UDI bør utvikle sine rutiner for å spre slik informasjon raskt til alle mottak.

### **Alle beboere bør få tilgang til Internett og TV**

Kravspesifikasjonen oppfylles ikke på dette området i dag. Slik tilgang er viktig for at beboerne både skal kunne skaffe seg informasjon om norske forhold og samtidig holde kontakten med hjemlandet og holde seg oppdatert om situasjonen der. Returperspektivet bør veie tungt i denne sammenhengen.

### **UDI må kvalitetssikre informasjonsarbeidet bedre**

UDI må i langt sterkere grad være til sted og skaffe seg kunnskap om hverdagen og utfordringene ved mottakene. Siden informasjon er satsingsområde for UDI i 2008 og 2009, bør tilsyn i 2010 legge spesielt vekt på dette området. Tilsyn på informasjonsområdet må omfatte direkte kontakt med beboere, ikke bare med de ansatte.

### **Vedlegg:**

1. Spørreundersøkelse blant mottaksledere og informasjonsansvarlige
2. Spørreundersøkelse blant driftsoperatører
3. Intervjuguide for beboere i asylmottak

## Kartlegging av informasjon til beboere i asylmottak

### Undersøkelse av mottaksledere og informasjonsansvarlige ved ordinære mottak

Publisert fra 17.03.2009 til 13.04.2009

127 respondenter

#### 3. Du er

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Mann	42,5 %	54
2 Kvinne	57,5 %	73
Total		127

#### 4. Din stilling ved mottaket

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Mottaksleder	44,9 %	57
2 Informasjonsansvarlig	51,2 %	65
3 Mottaksleder og informasjonsansvarlig	0,8 %	1
4 Annen stilling med informasjonsoppgaver	3,1 %	4
Total		127

#### 5. Du har vært ansatt ved mottaket

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Under 1 år	46,8 %	59
2 1- 3 år	11,1 %	14
3 Mer enn 3 år	42,1 %	53
Total		126

#### 6. Du er

Alternativer	Prosent	Verdi
1 25 år eller yngre	0,8 %	1
2 26 - 35 år	23,0 %	29
3 36-50 år	54,0 %	68
4 51 år eller eldre	22,2 %	28
Total		126



**7. Din utdanning**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Grunnskole	22,0 %	28
2 Videregående opplæring	26,8 %	34
3 Høyere utdanning (universitet, høyskole)	79,5 %	101
4 Utdanning innen pedagogikk/ voksenopplæring/ informasjon/ kommunikasjon	40,2 %	51
5 Utdanning innen ledelse	25,2 %	32
Total		127

**8. Har du fått ekstern veiledning i å håndtere spesielle utfordringer knyttet til dine arbeidsoppgaver ved mottaket?**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	75,2 %	94
2 Nei	24,8 %	31
Total		125

**9. Er du kjent med at mottaket skal ha en skriftlig plan for kompetanseutvikling?**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	88,2 %	112
2 Nei	11,8 %	15
Total		127

**10. Har du behov for kompetanseutvikling relatert til informasjonsarbeid?**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	73,0 %	92
2 Nei	27,0 %	34
Total		126

**12. Mottaket befinner seg i**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Region Oslo	7,9 %	10
2 Region Indre Østland	21,3 %	27
3 Region Sør	14,2 %	18
4 Region Vest	20,5 %	26
5 Region Midt-Norge	13,4 %	17
6 Region Nord	22,8 %	29
Total		127

**13. Mottaket ligger i en kommunen som er**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Svært liten (færre enn 1000 innbyggere)	0,0 %	0
2 Liten (1000 - 5 000 innbyggere)	26,8 %	34
3 Middels stor (5 000 – 20 000 innbyggere)	37,0 %	47
4 Stor (mer enn 20 000 innbyggere)	36,2 %	46
Total		127

**14. Mottaket er**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Sentralisert	29,1 %	37
2 Desentralisert	39,4 %	50
3 Kombinasjon	31,5 %	40
Total		127

**15. Antall beboere i mottaket**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Færre enn 100	11,1 %	14
2 100-199	72,2 %	91
3 200 eller flere	16,7 %	21
Total		126

**16. Ved mottaket er det et flertall av**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Kvinner over 18 år	2,4 %	3
2 Menn over 18 år	81,1 %	103
3 Enslige mindreårige	4,7 %	6
4 Ingen av disse gruppene	11,8 %	15
Total		127

**17. Antall språkgrupper i mottaket**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1-3	0,0 %	0
2 4-10	34,6 %	44
3 11-19	52,8 %	67
4 20 eller flere	12,6 %	16
Total		127

**18. Driftsoperatør for mottaket er**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Kommune	18,9 %	24
2 Frivillig organisasjon	7,9 %	10
3 Privat selskap	73,2 %	93
Total		127

**20. UDI har laget en Rammeplan for obligatorisk informasjonsprogram til beboere i mottak. Kjenner du til denne rammeplanen?**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	96,9 %	123
2 Nei	3,1 %	4
Total		127

**21. Innenfor rammeplanen er det utviklet en Veileder til informasjonsmedarbeidere i mottakene. Kjenner du til denne veilederen?**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja, kjenner til	47,6 %	60
2 Ja, kjenner til og bruker	46,8 %	59
3 Nei, kjenner ikke til	5,6 %	7
Total		126

**22.1 Hvor god eller dårlig synes du denne veilederen er for informasjonsarbeidet ved mottaket?**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært dårlig	4,0 %	5
2 2	4,8 %	6
3 3	38,7 %	48
4 4	37,1 %	46
5 5 Svært god/godt	6,5 %	8
-1 Vet ikke	8,9 %	11
Total		124

**22.2 Hvordan synes du tidsskjemaet for de enkelte modulene er tilpasset den fasen beboerne befinner seg i?**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært dårlig	4,0 %	5
2 2	12,1 %	15
3 3	49,2 %	61
4 4	21,0 %	26
5 5 Svært god/godt	2,4 %	3
-1 Vet ikke	11,3 %	14
Total		124

### 22.3 Hvordan synes du avkrysningskjemaene for de enkelte modulene fungerer som verktøy i informasjonsarbeidet?

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært dårlig	13,7 %	17
2 2	23,4 %	29
3 3	16,1 %	20
4 4	25,8 %	32
5 5 Svært god/godt	6,5 %	8
-1 Vet ikke	14,5 %	18
Total		124

### 22.4 Hvordan synes du UDIs informasjonsprogram ivaretar beboernes informasjonsbehov?

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært dårlig	2,4 %	3
2 2	8,9 %	11
3 3	26,6 %	33
4 4	45,2 %	56
5 5 Svært god/godt	11,3 %	14
-1 Vet ikke	5,6 %	7
Total		124

### 22.5 Hvordan synes du UDIs informasjonsprogram bidrar til at beboerne får den informasjonen myndighetene ønsker å formidle?

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært dårlig	3,2 %	4
2 2	4,0 %	5
3 3	25,8 %	32
4 4	41,9 %	52
5 5 Svært god/godt	16,9 %	21
-1 Vet ikke	8,1 %	10
Total		124

**23. UDIs informasjonsprogram består av en rekke moduler som dekker temaer beboerne skal ha informasjon om. Er det, etter din mening, viktige temaer som ikke dekkes av modulene i informasjonsprogrammet?**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	35,0 %	43
2 Nei	65,0 %	80
Total		123

**24. Hvis ja, hvilke?**

Relativt mange nevner økonomi som en type informasjon som ikke dekkes av informasjonsprogrammet. Andre temaer som nevnes er informasjon tilpasset grupper med spesielle behov, konflikthåndtering, forholdet mellom norsk lov og ulike samfunnsforhold (kvinnesyn, menneskerettigheter, demokrati, religion, samboerskap, etniske minoriteter, kjønnslemlesting osv..), utvikling i de ulike hjemlandene som er representert, norsk arbeidsliv og utdanningsmuligheter (rettigheter og plikter).

**26. Hvilke metoder og rutiner bruker mottaket i gjennomføringen av det obligatoriske informasjonsprogrammet? Flere valg mulig.**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Faste informasjonsmøter for grupper av beboere	89,0 %	113
2 Klasseromsundervisning	70,9 %	90
3 Benytter eksterne informanter	85,0 %	108
4 Utflukter/besøk i nærmiljøet	70,1 %	89
5 Bruker tolker	84,3 %	107
6 Bruker språkassistenter	57,5 %	73
7 Bruker tospråklige ansatte	52,8 %	67
8 Samarbeider med Voksenopplæringens norskundervisning	50,4 %	64
9 Informasjonsprogrammet er i sin helhet overlatt til Voksenopplæringen	3,9 %	5
10 Andre, spesifiser her	17,3 %	22
Total		127

Andre metoder og rutiner som nevnes er filmvisning/DVD, bruk av ansatte fra helse- og omsorgssektoren, Politiet, skolen, Skatteetaten (Folkeregisteret) frivillige organisasjoner med mer. Noen få nevner at de kjøper tjenester utenfra (bl a Voksenopplæringen). En nevner bruk av Internett (veiledet selvstudium) og en annen sier at de gjennomfører rollespill eller gruppeoppgaver for å illustrere konflikthåndtering.

**27. Har mottaket egne informasjonsopplegg for spesielle grupper? Flere valg mulig.**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Kvinner	70,0 %	84
2 Menn	19,2 %	23
3 Barn/ungdom	80,8 %	97
4 Analfabeter	8,3 %	10
5 Eldre/syke/funksjonshemmede	25,0 %	30
6 Beboere som har fått opphold	68,3 %	82
7 Beboere som har fått avslag	69,2 %	83
8 Andre, spesifiser her	16,7 %	20
Total		120

Det er ikke mange tilbakemeldinger på andre former for informasjonsopplegg enn de allerede beskrevet i de faste svaralternativene over. Noen nevner at de har egne opplegg for beboere med endelig avslag, andre opplegg er laget for høygravide kvinner, for Dublinere og mot barnefamilier for spesielle behov.

**28. Har dere, med utgangspunkt i UDIs obligatoriske informasjonsprogram, laget et eget skriftlig informasjonsopplegg for mottaket?**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	82,5 %	104
2 Nei	16,7 %	21
3 Vet ikke	0,8 %	1
Total		126

**30. Hvordan evaluerer dere gjennomføringen av UDIs informasjonsprogram? Flere valg mulig**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Regelmessig evaluering og kvalitetssikring i henhold til veilederen	39,7 %	50
2 Kontinuerlig loggføring av tilbakemeldinger fra beboere på informasjon som blir gitt	24,6 %	31
3 Muntlig dialog med beboerne	91,3 %	115
4 Tester på at informasjonen er forstått	34,9 %	44
5 Brukerundersøkelser	13,5 %	17
6 Ingen evaluering	2,4 %	3
7 Andre evalueringsmetoder, hvilke?	20,6 %	26
Total		126

Flere nevner at de ansatte gjennomfører samtaler med beboerne eller med samarbeidsrådet/ beboerrådet etter at informasjon er gitt. En nevner bruk av skriftlig evalueringsskjema. Noen få nevner at de får jevnlig tilbakemelding fra eksterne undervisningsmiljøer og språkassistenter.

**32. Hvilke metoder og rutiner bruker mottaket for å formidle informasjon som går utover UDIs obligatoriske informasjonsprogram?**

Flere valg mulig.

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Individuelle samtaler med beboere	96,0 %	120
2 Faste informasjonsmøter for grupper av beboere	60,8 %	76
3 Benytter eksterne informanter	66,4 %	83
4 Utflukter/besøk i nærmiljøet	66,4 %	83
5 Bruker tolker	78,4 %	98
6 Bruker språkassistenter	56,8 %	71
7 Bruker tospråklige ansatte	57,6 %	72
Total		125

**33. Har mottaket egne informasjonsopplegg for spesielle grupper? Flere valg mulig.**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Kvinner	73,3 %	85
2 Menn	23,3 %	27
3 Barn/ungdom	83,6 %	97
4 Personer med endelig avslag på asylsøknaden	64,7 %	75
5 Analfabeter	5,2 %	6
6 Andre, spesifiser her	24,1 %	28
Total		116

Andre grupper som blir nevnt er eldre som ikke kan delta på ordinert program, beboerrådet, språkassistenter, døve, personer med oppholdstillatelse, foreldre til barn som bor på mottaket, nyankomne, syke og funksjonshemmede, høygravide kvinner, analfabeter og familier med spesielle behov.

**34. Evalueres dette informasjonsarbeidet?**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	71,1 %	86
2 Nei	19,0 %	23
3 Vet ikke	9,9 %	12
Total		121

**35. Hvis ja, hvordan? Flere valg mulig.**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Regelmessig evaluering og kvalitetssikring	38,3 %	36
2 Kontinuerlig loggføring av tilbakemeldinger fra beboere på informasjon som blir gitt	22,3 %	21
3 Muntlig dialog med beboerne	94,7 %	89
4 Tester på at informasjonen er forstått	33,0 %	31
5 Brukerundersøkelser	10,6 %	10
6 Andre evalueringsmetoder, hvilke?	16,0 %	15
Total		94

Her nevner noen få at de har samtaler med beboere, eksterne aktører/ samarbeidspartnere og ansatte.

**37. Hvordan er informasjonsarbeidet ved mottaket organisert? Flere valg er mulig.**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Informasjonsansvarlig har et hovedansvar og koordinerer informasjonsarbeidet	92,9 %	117
2 Informasjonsarbeidet er fordelt på flere ansatte	69,0 %	87
3 Mottaket har et informasjonsteam med deltakelse av beboere	1,6 %	2
4 Samarbeidsrådet av beboere og ansatte er regelmessig involvert i informasjonsarbeidet	38,1 %	48
5 Mottaket har fadderordning for nyankomne beboere	33,3 %	42
Total		126

**39. Hvor egnet mener du følgende type informasjonsmaterieell og informasjonskanaler er i arbeidet med å informere beboerne i mottaket?**

Alternativer	N
1 Skriftlige brosjyrer på flere språk	125
2 Filmer og videoer med spesielle temaer	124
3 Internetsider (eks. udi.no, nyinorge.no, noas.org, nrc.org, iom.org)	124



**39.1 Hvor egnet mener du følgende type informasjonsmateriell og informasjonskanaler er i arbeidet med å informere beboerne i mottaket? - Skriftlige brosjyrer på flere språk**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært dårlig egnet	3,2 %	4
2 2	6,4 %	8
3 3	32,8 %	41
4 4	25,6 %	32
5 5 Svært godt egnet	29,6 %	37
-1 Vet ikke	2,4 %	3
Total		125

**39.2 Hvor egnet mener du følgende type informasjonsmateriell og informasjonskanaler er i arbeidet med å informere beboerne i mottaket? - Filmer og videoer med spesielle temaer**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært dårlig egnet	2,4 %	3
2 2	2,4 %	3
3 3	15,3 %	19
4 4	24,2 %	30
5 5 Svært godt egnet	53,2 %	66
-1 Vet ikke	2,4 %	3
Total		124

**39.3 Hvor egnet mener du følgende type informasjonsmateriell og informasjonskanaler er i arbeidet med å informere beboerne i mottaket? - Internettsider (eks. udi.no, nyinorge.no, noas.org, nrc.org, iom.org)**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært dårlig egnet	0,8 %	1
2 2	8,9 %	11
3 3	29,0 %	36
4 4	29,8 %	37
5 5 Svært godt egnet	26,6 %	33
-1 Vet ikke	4,8 %	6
Total		124

#### 40. Benytter mottaket annet materiell? Hva slags?

Flere nevner at de bruker lysark-framvisninger, brosjyrer fra ulike etater (politi, NAV etc.), internett, fjernsyn (NRK), bøker samt eget utarbeidet informasjonsmateriell. Noen få nevner at de differensierer tiltak ut fra høyutdannede (skriftlig materiale) og analfabeter (muntlig dialog).

##### 41.1 UDI har utviklet informasjonsmateriell beregnet på beboere i mottak. Hvor egnet mener du følgende materiell er i det obligatoriske informasjonsprogrammet? - Faktaark på 19 språk ([www.udi.no](http://www.udi.no))

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært dårlig egnet	2,5 %	3
2 2	5,8 %	7
3 3	22,3 %	27
4 4	32,2 %	39
5 5 Svært godt egnet	20,7 %	25
-1 Vet ikke	16,5 %	20
Total		121

##### 41.2 UDI har utviklet informasjonsmateriell beregnet på beboere i mottak. Hvor egnet mener du følgende materiell er i det obligatoriske informasjonsprogrammet? - Informasjonshefte til beboere i asylmottak ([www.udi.no](http://www.udi.no))

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært dårlig egnet	0,8 %	1
2 2	4,2 %	5
3 3	22,5 %	27
4 4	34,2 %	41
5 5 Svært godt egnet	23,3 %	28
-1 Vet ikke	15,0 %	18
Total		120

##### 41.3 UDI har utviklet informasjonsmateriell beregnet på beboere i mottak. Hvor egnet mener du følgende materiell er i det obligatoriske informasjonsprogrammet? - Filmen Psykisk helse

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært dårlig egnet	0,0 %	0
2 2	3,3 %	4
3 3	10,7 %	13
4 4	21,5 %	26
5 5 Svært godt egnet	36,4 %	44
-1 Vet ikke	28,1 %	34
Total		121

#### 41.4 UDI har utviklet informasjonsmateriell beregnet på beboere i mottak. Hvor egnet mener du følgende materiell er i det obligatoriske informasjonsprogrammet? - Filmen Smittevern

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært dårlig egnet	0,0 %	0
2 2	2,5 %	3
3 3	11,6 %	14
4 4	21,5 %	26
5 5 Svært godt egnet	35,5 %	43
-1 Vet ikke	28,9 %	35
Total		121

#### 41.5 UDI har utviklet informasjonsmateriell beregnet på beboere i mottak. Hvor egnet mener du følgende materiell er i det obligatoriske informasjonsprogrammet? - Filmen Utreise

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært dårlig egnet	0,0 %	0
2 2	4,1 %	5
3 3	13,2 %	16
4 4	21,5 %	26
5 5 Svært godt egnet	34,7 %	42
-1 Vet ikke	26,4 %	32
Total		121

#### 41.6 UDI har utviklet informasjonsmateriell beregnet på beboere i mottak. Hvor egnet mener du følgende materiell er i det obligatoriske informasjonsprogrammet? - Filmen Norges lover

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært dårlig egnet	0,0 %	0
2 2	7,4 %	9
3 3	13,1 %	16
4 4	25,4 %	31
5 5 Svært godt egnet	26,2 %	32
-1 Vet ikke	27,9 %	34
Total		122

#### 42. Er det andre kanaler (nettsider, filmer, litteratur, etc.) du synes er nyttig i forbindelse med gjennomføringen av UDIs obligatoriske informasjonsprogram?

En rekke filmer fra ulike miljøer og produksjonsvirksomheter blir nevnt. Flere understreker at det bør lages mange flere filmer. Ulike nettsider blir også nevnt av flere som nyttige kanaler. Eksempler er NOAS, IMDI, UDI, nynorge.no, skatteetaten.no, statensvegvesen.no, flyktingehelse.no, bazar, lexin, vilbli.no, husbankens nettbaserte informasjonsmodul "å bo", regjeringen.no (bl a utdanningssystemet), NOKUT, skoleportalen.no, norgeshus.no og MIR.no.

Noen understreker at for mye av informasjonsopplegget er skriftlig.

#### 43.1 Vurder følgende spørsmål: - Hvordan lett eller vanskelig synes du det er å holde seg oppdatert om tilgjengelig informasjonsmaterieill?

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært vanskelig	12,0 %	15
2 2	26,4 %	33
3 3	36,8 %	46
4 4	17,6 %	22
5 5 Svært lett	3,2 %	4
-1 Vet ikke	4,0 %	5
Total		125

#### 44. Hvilke informanter/informasjonskanaler tror du beboerne ved mottaket har mest tillit til? Inntil 3 valg mulig.

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ansatte ved mottaket	77,8 %	98
2 Lærerne ved Voksenopplæringsens norskundervisning	46,8 %	59
3 Politiet	22,2 %	28
4 Personer av samme nasjonalitet	42,9 %	54
5 Andre innvandrere	27,0 %	34
6 Andre beboere ved mottaket	22,2 %	28
7 Internett	19,8 %	25
8 Medier - TV, radio, aviser	6,3 %	8
9 Trossamfunn	14,3 %	18
10 Representanter for organisasjoner som NOAS og IOM	10,3 %	13
11 Andre, hvem?	1,6 %	2
Total		126

#### 46. UDI har det overordnede ansvaret for at beboerne ved asylmottaket får den informasjonen de har behov for og den informasjonen myndighetene ønsker å formidle. Hvordan synes du UDI ivaretar dette?

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært dårlig	6,4 %	8
2 2	13,6 %	17
3 3	38,4 %	48
4 4	35,2 %	44
5 5 Svært bra	4,8 %	6
-1 Vet ikke	1,6 %	2
Total		125

47. UDIs regionkontor har bl. a. ansvar for å føre tilsyn med mottakene. I hvilken grad mener du regionkontoret har fokus på informasjonsarbeidet i sin tilsynsvirksomhet?

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 I svært liten grad	2,4 %	3
2 2	7,2 %	9
3 3	10,4 %	13
4 4	32,8 %	41
5 5 I svært stor grad	23,2 %	29
-1 Vet ikke	24,0 %	30
Total		125

48. Driftsoperatøren er ansvarlig for at beboerne i mottak får et fullverdig informasjonstilbud (jfr. kravpesifikasjon til driftsreglementet, pkt 3.2). Hvordan synes du driftsoperatøren ivaretar dette ansvaret?

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært dårlig	3,2 %	4
2 2	1,6 %	2
3 3	19,2 %	24
4 4	40,0 %	50
5 5 Svært bra	35,2 %	44
-1 Vet ikke	0,8 %	1
Total		125

50.1 Hvor enig eller uenig er du i at dette er utfordringer i informasjonsarbeidet ved mottaket? - Beboerne har ulike forutsetninger for å tilegne seg informasjon

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært uenig	0,0 %	0
2 2	0,8 %	1
3 3	4,8 %	6
4 4	11,1 %	14
5 5 Svært enig	83,3 %	105
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		126

**50.2 Hvor enig eller uenig er du i at dette er utfordringer i informasjonsarbeidet ved mottaket? - Beboerne består av mange forskjellige språkgrupper**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært uenig	0,0 %	0
2 2	2,4 %	3
3 3	3,2 %	4
4 4	14,3 %	18
5 5 Svært enig	80,2 %	101
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		126

**50.3 Hvor enig eller uenig er du i at dette er utfordringer i informasjonsarbeidet ved mottaket? - Det er uklart hvem som har ansvar for hva i informasjonsarbeidet**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært uenig	54,0 %	68
2 2	29,4 %	37
3 3	11,9 %	15
4 4	3,2 %	4
5 5 Svært enig	1,6 %	2
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		126

**50.4 Hvor enig eller uenig er du i at dette er utfordringer i informasjonsarbeidet ved mottaket? - Tilgjengelig informasjonsmateriell er mangelfullt**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært uenig	7,9 %	10
2 2	22,2 %	28
3 3	33,3 %	42
4 4	18,3 %	23
5 5 Svært enig	14,3 %	18
-1 Vet ikke	4,0 %	5
Total		126

**50.5 Hvor enig eller uenig er du i at dette er utfordringer i informasjonsarbeidet ved mottaket? - Tilgjengelig informasjonsmaterieil er lite egnet**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært uenig	7,9 %	10
2 2	36,5 %	46
3 3	34,1 %	43
4 4	12,7 %	16
5 5 Svært enig	2,4 %	3
-1 Vet ikke	6,3 %	8
Total		126

**50.6 Hvor enig eller uenig er du i at dette er utfordringer i informasjonsarbeidet ved mottaket? - Ansatte ved mottaket mangler nødvendig kunnskap for å kunne informere korrekt**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært uenig	36,5 %	46
2 2	33,3 %	42
3 3	14,3 %	18
4 4	11,9 %	15
5 5 Svært enig	4,0 %	5
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		126

**50.7 Hvor enig eller uenig er du i at dette er utfordringer i informasjonsarbeidet ved mottaket? - Stadig nye pålegg om å formidle aktuelle politiske temaer forstyrrer gjennomføringen av UDIs informasjonsprogram**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært uenig	17,5 %	22
2 2	27,8 %	35
3 3	24,6 %	31
4 4	17,5 %	22
5 5 Svært enig	8,7 %	11
-1 Vet ikke	4,0 %	5
Total		126

**50.8 Hvor enig eller uenig er du i at dette er utfordringer i informasjonsarbeidet ved mottaket? - Beboerne er lite motiverte for å ta i mot informasjon om enkelte temaer**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært uenig	2,4 %	3
2 2	8,7 %	11
3 3	18,3 %	23
4 4	26,2 %	33
5 5 Svært enig	42,1 %	53
-1 Vet ikke	2,4 %	3
Total		126

**50.9 Hvor enig eller uenig er du i at dette er utfordringer i informasjonsarbeidet ved mottaket? - Det er for lite ressurser (penger og personell) til informasjonsarbeidet ved mottaket**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært uenig	12,8 %	16
2 2	15,2 %	19
3 3	19,2 %	24
4 4	23,2 %	29
5 5 Svært enig	28,0 %	35
-1 Vet ikke	1,6 %	2
Total		125

**50.10 Hvor enig eller uenig er du i at dette er utfordringer i informasjonsarbeidet ved mottaket? - Det er vanskelig å få tak i kvalifiserte tolker/språkassistenter**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært uenig	12,7 %	16
2 2	26,2 %	33
3 3	19,8 %	25
4 4	24,6 %	31
5 5 Svært enig	14,3 %	18
-1 Vet ikke	2,4 %	3
Total		126

**50.11 Hvor enig eller uenig er du i at dette er utfordringer i informasjonsarbeidet ved mottaket? - Informasjonsarbeidet overfor barn og unge er en spesiell utfordring**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært uenig	4,0 %	5
2 2	8,7 %	11
3 3	11,9 %	15
4 4	23,0 %	29
5 5 Svært enig	49,2 %	62
-1 Vet ikke	3,2 %	4
Total		126



## 51. Opplever du at det er andre viktige utfordringer som ikke er nevnt ovenfor? Hvilke?

Respondentene oppgir mange forskjellige utfordringer:

- Kombinere informasjon om retur med psykososialt arbeid på mottaket
- Tid for informasjonsansvarlig til å forberede innhold og koordinere informasjonsarbeidet
- For lite ressurser til informasjonsarbeid – en sier UDIs rammeplan krever mye av oss
- For lave krav (fra UDI) til utdanningsbakgrunn for informasjonsansvarlige og mottakspersonale
- Etablere rutiner raskt nok (særlig for nye mottak)
- Stort antall språkgrupper – reduserer muligheten for individuell tilpasning (eks til eldre og analfabeter minker)
- Tidkrevende å gjennomføre alle modulene for ulike grupper (13-14 ganger per gang)
- Noen har lang botid ved asylmottaket
- Mangelen på respekt for norske lover og regler - Holdninger "fra hjemlandet"
- Ta opp kontroversielle forhold (spesielt i forhold til religion, arbeidsmoral etc..)
- Manglende oppmøte
- Utstyr og lokaler som egner seg for informasjon
- Koordinering av informasjonsdager/program for hver enkelt språkgruppe
- Tilgang til språkassistenter (ute i distrikt)
- Troverdigheten til mottaksansatte/UDI opp mot den "informasjon" som beboerne skaffer seg fra andre
- Dublinere som ikke har rett til norskundervisning
- Psykisk syke beboere
- Mangel på informasjonsmateriell, spesielt filmer. Etterspør gode ideer og lett tilgjengelig materiell på nettet knyttet informasjonsprogrammet
- Litt mangelfullt informasjonsmateriell fra UDI
- Mye god informasjon (Landinfo) er ikke oversatt til de aktuelle språk

## 52. Du er ganske (4) eller helt enig (5) at beboerne er lite motiverte for å ta i mot informasjon om enkelte temaer. Hvilke temaer er det?

Temaet retur nevnes helt klart flest ganger. Noen sier også at beboerne generelt er mest interessert å få vite noe om sin egen sak i UDI. Andre temaer som nevnes er barneoppdragelse, kvinnesyn, skolesystemet, utdanning og kvalifisering, temaer som bryter helt med den enkelte beboers tidligere kultur og religion, å leve sammen, lover og regler, Norsk lovverk, psykisk helse (stort tabu i noen grupper), kjønnsroller, foreldreansvar og asylprosessen.

Et par er svært uenig i at beboerne er lite motivert til å ta til seg ulike temaer. "Det kommer helt an på hvordan man formidler dette og på hvilken måte man opptrer på (respekt og tydelighet betyr alt). Er tilretteleggingen av informasjonen interessant og relevant, samt tilpasset utfordringene i den enkelte språkgruppe går det helt fint."

**54.1 Her ønsker vi at du skal gi uttrykk for hvor enig eller uenig du er i noen påstander. - UDI har lagt til rette for at informasjonsarbeidet ved mottaket kan gjennomføres på en god måte**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	7,9 %	10
2 2	19,0 %	24
3 3	35,7 %	45
4 4	25,4 %	32
5 5 Helt enig	9,5 %	12
-1 Vet ikke	2,4 %	3
Total		126

**54.2 Her ønsker vi at du skal gi uttrykk for hvor enig eller uenig du er i noen påstander. - Beboerne blir tilstrekkelig informert til å kunne mestre sitt daglige liv**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	1,6 %	2
2 2	4,8 %	6
3 3	33,3 %	42
4 4	40,5 %	51
5 5 Helt enig	19,8 %	25
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		126

**54.3 Her ønsker vi at du skal gi uttrykk for hvor enig eller uenig du er i noen påstander. - Beboerne får informasjon som gjør dem tilstrekkelig forberedt på bosetting**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	0,8 %	1
2 2	6,4 %	8
3 3	28,0 %	35
4 4	40,0 %	50
5 5 Helt enig	24,0 %	30
-1 Vet ikke	0,8 %	1
Total		125

**54.4 Her ønsker vi at du skal gi uttrykk for hvor enig eller uenig du er i noen påstander. - Beboerne får informasjon som gjør dem tilstrekkelig forberedt på retur**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	3,2 %	4
2 2	7,9 %	10
3 3	26,2 %	33
4 4	31,0 %	39
5 5 Helt enig	30,2 %	38
-1 Vet ikke	1,6 %	2
Total		126

**54.5 Her ønsker vi at du skal gi uttrykk for hvor enig eller uenig du er i noen påstander. - God tilgang til informasjon og materiell gjør meg trygg i arbeidet overfor beboerne**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	4,0 %	5
2 2	7,3 %	9
3 3	24,2 %	30
4 4	32,3 %	40
5 5 Helt enig	27,4 %	34
-1 Vet ikke	4,8 %	6
Total		124

**54.6 Her ønsker vi at du skal gi uttrykk for hvor enig eller uenig du er i noen påstander. - Beboerne får den informasjonen de har behov for på et språk de forstår**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	1,6 %	2
2 2	7,9 %	10
3 3	26,2 %	33
4 4	35,7 %	45
5 5 Helt enig	26,2 %	33
-1 Vet ikke	2,4 %	3
Total		126

**54.7 Her ønsker vi at du skal gi uttrykk for hvor enig eller uenig du er i noen påstander. - Mottaket har god tilgang på kvalifiserte tolker og språkassistenter**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	4,8 %	6
2 2	5,6 %	7
3 3	24,6 %	31
4 4	35,7 %	45
5 5 Helt enig	28,6 %	36
-1 Vet ikke	0,8 %	1
Total		126

**54.8 Her ønsker vi at du skal gi uttrykk for hvor enig eller uenig du er i noen påstander. - Alle beboere i mottaket har tilgang til aviser, fjernsyn og Internett**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	3,2 %	4
2 2	4,8 %	6
3 3	15,1 %	19
4 4	23,0 %	29
5 5 Helt enig	50,8 %	64
-1 Vet ikke	3,2 %	4
Total		126

**54.9 Her ønsker vi at du skal gi uttrykk for hvor enig eller uenig du er i noen påstander. - Alle beboere i mottaket har god anledning til å delta i lokalsamfunnet**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	4,0 %	5
2 2	7,9 %	10
3 3	21,4 %	27
4 4	25,4 %	32
5 5 Helt enig	41,3 %	52
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		126

**55. Til slutt vil vi gjerne vite om du har noen kommentarer eller synspunkter på informasjonsarbeidet som ikke har kommet fram ovenfor?**

Det kom frem en rekke forskjellige synspunkter. Under følger en liste over de viktigste:

- Lokalisering kan gjøre det vanskelig å få inn eksterne informanter, samt vanskelig å få tak i språkassistenter
- Det kan være svært utfordrende å informere mennesker som har vært på et mottak i flere år
- UDI stiller krav og legger rammer, men UDI har ikke mulighet til å kvalitetssikre arbeidet på annen måte enn i tilsynssituasjonen.
- Vi opplever at retningslinjene for UDI-informasjonen er for vage.
- Mange er analfabeter
- Flere samlinger og opplæring til informasjonsansvarlige er nødvendig for å bidra til motivasjon og utveksling av erfaringer
- Vi må få ressurser til å utforme mer av informasjonen individuelt
- Vi trenger gode filmer som viser norske verdier for at beboerne skal forstå den norske tankegangen
- Infoansvarlig bør utgjøre en hel stilling
- De minste språkgruppene blir ikke like godt ivaretatt som de største.
- Det er vanskelig å finne fram til informasjonsmateriell. UDI burde tilrettelegge bedre for dette via internett.
- Stor utskiftning av ansatte er et problem - erfaring og kompetanse varierer mye blant de ansatte
- Flere etterspør bedre interaktivt materiell (DVD, filmer) oversatt til alle språk
- Problemer med SESAM – flere sier de bruker mye tid

## Kartlegging av informasjon til beboere i asylmottak

### Driftsoperatører av ordinære mottak

Publisert fra 15.04.2009 til 03.05.2009

28 respondenter

#### 3. Du som svarer på undersøkelsen er

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Driftsoperatør/ansatt hos driftsoperatør	82,1 %	23
2 Mottaksleder og driftsoperatør/ansatt hos driftsoperatør	17,9 %	5
Total		28

#### 4. Driftsoperatør er

Alternativer	Prosent	Verdi
1 En kommune	17,9 %	5
2 En frivillig organisasjon	10,7 %	3
3 Et privat firma	71,4 %	20
Total		28

#### 5. Antall ordinære mottak du/din virksomhet er driftsoperatør for

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1	53,6 %	15
2 2 – 4	21,4 %	6
3 5 eller flere	25,0 %	7
Total		28

#### 6. Mottaket/mottakene du/din virksomhet er driftsoperatør for, ligger i (flere valg mulig)

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Region Oslo	32,1 %	9
2 Region Indre Østland	35,7 %	10
3 Region Sør	28,6 %	8
4 Region Vest	21,4 %	6
5 Region Midt-Norge	25,0 %	7
6 Region Nord	42,9 %	12
Total		28

**8.0 I henhold til kravspesifikasjonen til driftsreglementet er driftsoperatør pålagt å sørge for at ansatte ved mottaket har den rette kompetansen. Vi du si at du som driftsoperatør oppfyller følgende krav?**

**8.1 - Vektlegger høyere utdanning og ledererfaring ved ansettelse av mottaksleder**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	96,4 %	27
2 Nei	3,6 %	1
Total		28

**8.2 - Sikrer at personalet ved mottaket har flerkulturell kompetanse**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	100,0 %	28
2 Nei	0,0 %	0
Total		28

**8.3 - Legger vekt på veiledningskompetanse i rekrutteringsarbeidet**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	75,0 %	21
2 Nei	25,0 %	7
Total		28

**8.4 - Sørger for at mottaket har en person med ansvar for informasjonsarbeid som har pedagogisk utdanning eller tilsvarende kompetanse**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	100,0 %	28
2 Nei	0,0 %	0
Total		28

**8.5 - Har utarbeidet skriftlige stillingsbeskrivelser for alle ansatte ved mottaket**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	85,7 %	24
2 Nei	14,3 %	4
Total		28

**8.6 - Sikrer at personalet får regelmessig ekstern veiledning i å håndtere spesielle utfordringer knyttet til arbeidet i mottak**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	92,9 %	26
2 Nei	7,1 %	2
Total		28

**8.7 - Sørger for at ansatte deltar på kurs og seminarer i regi av UDI**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	100,0 %	28
2 Nei	0,0 %	0
Total		28

**8.8 - Sørger for at mottaket har en skriftlig plan for kompetanseutvikling**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	85,2 %	23
2 Nei	14,8 %	4
Total		27

**9. Har UDI innvilget dispensasjon fra noen av kravene til kompetanse?**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	0,0 %	0
2 Nei	100,0 %	27
Total		27

**10. Hvis ja, hvilke?**

Ingen kommentarer

**12. UDI har laget en Rammeplan for obligatorisk informasjonsprogram til beboere i mottak. Kjenner du til denne rammeplanen?**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	96,4 %	27
2 Nei	3,6 %	1
Total		28



**13. Innenfor rammeplanen er det utviklet en Veileder til informasjonsmedarbeidere i mottakene. Kjenner du til denne veilederen?**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	85,7 %	24
2 Nei	14,3 %	4
Total		28

**14. Hvis ja, hvor god eller dårlig synes du denne veilederen er for informasjonsarbeidet på mottaket?**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært dårlig	0,0 %	0
2 2	8,0 %	2
3 3	36,0 %	9
4 4	44,0 %	11
5 5 Svært god	4,0 %	1
-1 Vet ikke	8,0 %	2
Total		25

**15. UDIs informasjonsprogram består av en rekke moduler som dekker temaer beboerne skal ha informasjon om. Er det, etter din mening, viktige temaer som ikke dekkes av modulene i informasjonsprogrammet?**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	17,9 %	5
2 Nei	57,1 %	16
3 Vet ikke	25,0 %	7
Total		28

**16. Hvis ja, hvilke**

Noen få kommenterer spørsmålet. Disse oppgir at modulene mangler temaer som økonomi og arbeid /arbeidsliv.

**17. Hvordan synes du UDIs informasjonsprogram ivaretar beboernes informasjonsbehov?**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært dårlig	0,0 %	0
2 2	7,1 %	2
3 3	21,4 %	6
4 4	57,1 %	16
5 5 Svært godt	10,7 %	3
-1 Vet ikke	3,6 %	1
Total		28

**18. Hvordan synes du UDIs informasjonsprogram bidrar til at beboerne får den informasjonen myndighetene ønsker å formidle?**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært dårlig	0,0 %	0
2 2	10,7 %	3
3 3	35,7 %	10
4 4	35,7 %	10
5 5 Svært godt	14,3 %	4
-1 Vet ikke	3,6 %	1
Total		28

**20. Har mottaket/mottakene du/din virksomhet er driftsoperatør for, laget et skriftlig strukturert informasjonsopplegg som ivaretar temaene i UDIs obligatoriske informasjonsprogram?**

I henhold til kravspesifikasjonen til driftsreglementet er driftsoperatør pålagt å sørge for at en rekke krav til informasjon til beboerne blir ivarettatt.

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	89,3 %	25
2 Delvis	7,1 %	2
3 Nei	0,0 %	0
4 Vet ikke	3,6 %	1
Total		28

**21. Hvis du har svart ja/delvis, hvilke av disse elementene inngår i mottakets/mottakenes informasjonsopplegg. Flere valg mulig.**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 Innhold og pedagogiske metoder	81,5 %	22
2 Samarbeid med Voksenopplæringen og andre aktuelle eksterne instanser	100,0 %	27
3 Metode for kvalitetssikring og evaluering	63,0 %	17
4 Bruk av tolk og språkassistenter	92,6 %	25
5 Ingen av disse elementene	0,0 %	0
Total		27

23. UDI har det overordnede ansvaret for at beboerne ved asylmottak får den informasjonen de har behov for og den informasjonen myndighetene ønsker å formidle. Hvordan synes du UDI ivaretar dette?

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Svært dårlig	7,1 %	2
2 2	10,7 %	3
3 3	25,0 %	7
4 4	46,4 %	13
5 5 Svært bra	7,1 %	2
-1 Vet ikke	3,6 %	1
Total		28

24. UDIs regionkontor har bl.a. ansvar for å føre tilsyn med mottakene. I hvilken grad mener du regionkontoret har fokus på informasjonsarbeidet i sin tilsynsvirksomhet?

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 I svært liten grad	3,6 %	1
2 2	7,1 %	2
3 3	21,4 %	6
4 4	32,1 %	9
5 5 I svært stor grad	28,6 %	8
-1 Vet ikke	7,1 %	2
Total		28

25. Informasjon er et satsingsområde for UDI i 2009. I hvilken grad opplever du at UDI legger vekt på dette i sin kommunikasjon med driftsoperatør og mottak?

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 I svært liten grad	3,6 %	1
2 2	7,1 %	2
3 3	42,9 %	12
4 4	32,1 %	9
5 5 I svært stor grad	10,7 %	3
-1 Vet ikke	3,6 %	1
Total		28

27.0 Vurder disse utfordringene sett fra driftsoperatørs side og marker hvor enig eller uenig du er.

27.1 - Det er vanskelig å rekruttere personer med veilednings- og informasjonskompetanse til mottaket/mottakene

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	17,9 %	5
2 2	39,3 %	11
3 3	25,0 %	7
4 4	17,9 %	5
5 5 Helt enig	0,0 %	0
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		28

27.2 - Det er uklart hvem som har ansvar for hva i informasjonsarbeidet

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	60,7 %	17
2 2	32,1 %	9
3 3	7,1 %	2
4 4	0,0 %	0
5 5 Helt enig	0,0 %	0
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		28

27.3 - Informasjonsarbeidet ved mottak er krevende fordi beboerne består av mange forskjellige språkgrupper

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	0,0 %	0
2 2	3,6 %	1
3 3	0,0 %	0
4 4	28,6 %	8
5 5 Helt enig	67,9 %	19
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		28

27.4 - Tilgjengelig informasjonsmaterieell er mangelfullt

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	10,7 %	3
2 2	14,3 %	4
3 3	25,0 %	7
4 4	21,4 %	6
5 5 Helt enig	25,0 %	7
-1 Vet ikke	3,6 %	1
Total		28

**27.5 - Tilgjengelig informasjonsmaterieell er lite egnet**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	17,9 %	5
2 2	17,9 %	5
3 3	35,7 %	10
4 4	14,3 %	4
5 5 Helt enig	10,7 %	3
-1 Vet ikke	3,6 %	1
Total		28

**27.6 - Stadig nye pålegg om å formidle aktuelle politiske temaer forstyrrer gjennomføringen av UDIs informasjonsprogram**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	10,7 %	3
2 2	28,6 %	8
3 3	28,6 %	8
4 4	14,3 %	4
5 5 Helt enig	3,6 %	1
-1 Vet ikke	14,3 %	4
Total		28

**27.7 - Det er vanskelig for mottakene å få tak i kvalifiserte tolker/språkassistenter**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	32,1 %	9
2 2	17,9 %	5
3 3	25,0 %	7
4 4	14,3 %	4
5 5 Helt enig	7,1 %	2
-1 Vet ikke	3,6 %	1
Total		28

**27.8 - Det er en utfordring å oppfylle kravet til beboermedvirkning i informasjonsarbeidet**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	3,6 %	1
2 2	10,7 %	3
3 3	17,9 %	5
4 4	28,6 %	8
5 5 Helt enig	39,3 %	11
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		28

## 28. Er det andre utfordringer du vil trekke frem? Hvilke?

Under følger et utvalg av utfordringene som ble nevnt:

- Det er vanskelig å motivere Dublinere til å møte opp på informasjonsmøtene
- Rullering av obligatorisk infoprogram 2 ganger i året gir utfordringer ift lengeboende som får samme informasjon flere ganger.
- Dataprogrammet sesam bør utbedres
- Informasjonsprogrammet tar for lite hensyn til beboernes informasjonsbehov
- Det er en utfordring å ha mange språkgrupper i et mottak, mottaket må bruke mye tid på informasjonsarbeidet.
- Det er en utfordring å lage et relevant program for ungdommene.
- Klasseromsundervisning er lite egnet når det er mange språk.
- Mottakene får alt for lite betalt for den store utfordringen info arbeidet er.

## 30.0 Her ønsker vi at du som driftsoperatør skal gi uttrykk for hvor enig eller uenig du er i noen påstander.

### 30.1 - I kravspesifikasjonen til driftsreglementet (3.2) stilles det rimelige krav til driftsoperatør når det gjelder informasjon

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	7,1 %	2
2 2	3,6 %	1
3 3	14,3 %	4
4 4	50,0 %	14
5 5 Helt enig	25,0 %	7
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		28

### 30.2 - Som driftsoperatør setter vi av tilstrekkelig med budsjettmidler til satsingsområdet informasjon

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	0,0 %	0
2 2	3,6 %	1
3 3	3,6 %	1
4 4	35,7 %	10
5 5 Helt enig	57,1 %	16
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		28

### 30.3 - Ved mottaket/mottakene er samarbeidet mellom beboerne og ledelse formalisert gjennom et samarbeidsråd med et skriftlig mandat

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	0,0 %	0
2 2	3,6 %	1
3 3	3,6 %	1
4 4	25,0 %	7
5 5 Helt enig	64,3 %	18
-1 Vet ikke	3,6 %	1
Total		28

### 30.4 - UDI har lagt til rette for at informasjonsarbeidet ved mottaket kan gjennomføres på en god måte

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	7,1 %	2
2 2	14,3 %	4
3 3	39,3 %	11
4 4	17,9 %	5
5 5 Helt enig	17,9 %	5
-1 Vet ikke	3,6 %	1
Total		28

### 30.5- Mottaket/mottakene legger til rette for et godt samarbeid med Voksenopplæringens norskundervisning og andre eksterne aktører

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	0,0 %	0
2 2	0,0 %	0
3 3	3,6 %	1
4 4	28,6 %	8
5 5 Helt enig	67,9 %	19
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		28

### 30.6 - Beboerne blir tilstrekkelig informert til å kunne mestre sitt daglige liv

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	0,0 %	0
2 2	3,7 %	1
3 3	25,9 %	7
4 4	18,5 %	5
5 5 Helt enig	51,9 %	14
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		27

**30.7 - Beboerne får informasjon som gjør dem tilstrekkelig forberedt på bosetting**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	0,0 %	0
2 2	0,0 %	0
3 3	32,1 %	9
4 4	21,4 %	6
5 5 Helt enig	46,4 %	13
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		28

**30.8 - Beboerne får informasjon som gjør dem tilstrekkelig forberedt på retur**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	0,0 %	0
2 2	3,6 %	1
3 3	25,0 %	7
4 4	25,0 %	7
5 5 Helt enig	39,3 %	11
-1 Vet ikke	7,1 %	2
Total		28

**30.9 - Beboerne får den informasjonen de har behov for på et språk de forstår**

Alternativer	Prosent	Verdi
1 1 Helt uenig	0,0 %	0
2 2	3,6 %	1
3 3	17,9 %	5
4 4	25,0 %	7
5 5 Helt enig	42,9 %	12
-1 Vet ikke	10,7 %	3
Total		28



**31. Til slutt vil vi gjerne vite om du har noen kommentarer eller synspunkter på informasjonsarbeidet som ikke har kommet fram ovenfor.**

Et utvalg av kommentarene følger:

- Nyankomne med svært forskjellig bakgrunn gir store utfordringer i informasjonsarbeidet
  - UDI bør lage et mer praktisk/pedagogisk informasjonsopplegg koblet til hver modul i det obligatoriske programmet.
  - Informasjonsprogrammet bør tilpasses ungdom 12-18 år
  - Det bør satses på utbedring av SESAM.
  - Det er behov for mer visuelt informasjonsmaterieell i form av bla. videoer.
  - Det er behov for å utvikle et interaktivt informasjonsprogram, dvs. som et tillegg til klasseromsundervisning og ekskursionsjoner. Her kunne beboeren benyttet tid til selvstudie og fordykning.
  - Det er ikke særlig motiverende for beboerne i klasseromsundervisning hvor 2/3 deler av tiden går med til å oversette for andre språkgrupper.
  - Ressursene til informasjonsarbeidet og til bruk av tolker/språkassistenter må økes - alternativet er flere filmer (på alle språk)
  - Informasjonsarbeidet er ekstremt dyrt hvis det skal gjøres helt etter boka. Ingen driftsoperatører kan gjøre dette med godt resultat innenfor de prisene som finnes i dag.
-

## UDI-prosjekt: Kartlegging av informasjon til beboere i asylmottak

Kvalitativ undersøkelse – intervjuguide for beboere

Navn på mottak:

Antall intervjuobjekter i dette skjema:

TEMA/SPØRSMÅL	SVAR
<b>Om beboeren/beboerne</b>	
Hvor lenge har du/dere vært på mottaket? I Norge?	
Hvor kommer du/dere fra? Nasjonalitet/språk?	
Språkkompetanse (Lese opp alternativer)	<input type="checkbox"/> Forstår fremmedspråk? Hvilke(t)?  <input type="checkbox"/> Forstår engelsk    godt    en del    litt <input type="checkbox"/> Forstår norsk    godt    en del    litt <input type="checkbox"/> Forstår bare eget språk <input type="checkbox"/> Avhengig av tolk for å forstå info som blir gitt
Ved mottaket, deltar du/dere i (Lese opp alternativer)	<input type="checkbox"/> Samarbeidsråd <input type="checkbox"/> Informasjonsteam <input type="checkbox"/> Annen gruppe av beboere og ansatte. Hvilken? <input type="checkbox"/> Ingen gruppe
<b>Informasjon – innhold og språk</b>	
Har du, mens du har vært på mottaket, fått informasjon om disse temaene? (Lese opp temaene under og forklare nærmere hvis det er nødvendig) Og hvor nyttig synes du denne informasjonen er?	
<b>Svært nyttig    litt nyttig    ikke nyttig</b>	
<input type="checkbox"/> Asylprosessen <input type="checkbox"/> Helse <input type="checkbox"/> Skole og utdanning <input type="checkbox"/> Samfunnsforhold i Norge <input type="checkbox"/> Retur <input type="checkbox"/> Norske lover og regler, lovbrudd <input type="checkbox"/> Konfliktforebygging og –håndtering <input type="checkbox"/> Andre temaer? Hvilke?	

<b>TEMA/SPØRSMÅL</b>	<b>SVAR</b>
Er det noen temaer du savner informasjon om? (Har ikke fått informasjon/fått for lite informasjon) Hvis ja - hvilke temaer?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
Forstår du den informasjonen du får på mottaket?  Hvis nei, hvorfor ikke?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei  <input type="checkbox"/> Språkproblemer <input type="checkbox"/> Vanskelig innhold <input type="checkbox"/> Annen grunn Hvilken?
Er det noen temaer som er spesielt vanskelig å forstå? Hvis ja - hvilke? Hvorfor?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
Er det noen temaer som det er spesielt vanskelig å forholde seg til? Hvis ja - hvilke? Hvorfor?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei
<b>Informasjon - organisering og metode</b>	
Hvordan (på hvilken måte) får du informasjon på mottaket? <i>(Lese opp alternativer)</i>	<input type="checkbox"/> Individuelle samtaler <input type="checkbox"/> Informasjonsmøter for gruppe/r av beboere <input type="checkbox"/> Klasseromsundervisning <input type="checkbox"/> Utflukter/besøk i nærmiljøet <input type="checkbox"/> Eget informasjonsopplegg for spesiell gruppe Hvilken? <input type="checkbox"/> På annen måte? Hvilken?
Hvem får du informasjon fra? <i>(Lese opp alternativer)</i>	<input type="checkbox"/> Ansatte ved mottaket – hvem? <input type="checkbox"/> Eksterne informanter fra nærmiljøet – hvem? <input type="checkbox"/> Ansatte ved Voksenopplæringens norskundervisning <input type="checkbox"/> Via tolk/språkassistent/annen beboer fra samme språkgruppe <input type="checkbox"/> Andre? Hvem?
Hva synes du om deres evne til å formidle informasjon? <i>(Lese opp alternativer)</i>	<input type="checkbox"/> God evne            Hvem? <input type="checkbox"/> Middels evne       Hvem? <input type="checkbox"/> Dårlig evne         Hvem?
Og hva synes du om tolkens evne til å tolke/formidle informasjonen?	<input type="checkbox"/> God    middels    dårlig

TEMA/SPØRSMÅL	SVAR
<p>Hvordan blir informasjonen formidlet til deg? (Lese opp alternativer)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Bare muntlig</li> <li><input type="checkbox"/> Muntlig og skriftlig (brosjyrer etc)</li> <li><input type="checkbox"/> Film og video</li> <li><input type="checkbox"/> Internett</li> <li><input type="checkbox"/> Medier (TV, radio, aviser)</li> <li><input type="checkbox"/> På annen måte Hvilken?</li> </ul>
<p>Hvordan liker du best å få informasjon? (Åpent spørsmål – hvis de ikke svarer, leses alternativer opp) Hvorfor?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Individuelle samtaler</li> <li><input type="checkbox"/> Informasjonsmøter for grupper</li> <li><input type="checkbox"/> Film/video</li> <li><input type="checkbox"/> Skriftlige brosjyrer</li> <li><input type="checkbox"/> Annet</li> </ul>
<p>Er det noen metode som ikke fungerer så bra for deg? (Åpents spørsmål) Hvorfor?</p>	
<p>Hvem foretrekker du å få informasjon fra? (Åpent spørsmål først – deretter ev lese opp alternativer)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Ansatte ved mottaket</li> <li><input type="checkbox"/> Lærerne ved Voksenopplæringens norskundervisning</li> <li><input type="checkbox"/> Politiet og andre fra nærmiljøet</li> <li><input type="checkbox"/> Personer av samme nasjonalitet</li> <li><input type="checkbox"/> Andre innvandrere</li> <li><input type="checkbox"/> Andre beboere ved mottaket</li> <li><input type="checkbox"/> Representanter for trossamfunn</li> <li><input type="checkbox"/> Representanter for org. som NOAS og IOM</li> <li><input type="checkbox"/> Andre Hvem?</li> </ul>
<p>Stoler du på den informasjonen du får på mottaket? Hvis nei – hvorfor ikke?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Ja</li> <li><input type="checkbox"/> Nei</li> </ul>
<p>Opplever du at du blir møtt med respekt og forståelse på mottaket? Hvis nei – hvorfor ikke?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Ja</li> <li><input type="checkbox"/> Nei</li> </ul>
<p>Får du informasjon som gjør at du (lese opp alternativene)  Hvis nei – hvorfor ikke?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> mestrer ditt daglige liv</li> <li><input type="checkbox"/> kan delta i lokalsamfunnet</li> <li><input type="checkbox"/> er forberedt på bosetting</li> <li><input type="checkbox"/> er forberedt på retur</li> </ul>
<p>Til slutt: Er det noe du vil legge til om informasjon ved mottaket som vi ikke har spurt om? (Åpent spørsmål)</p>	

TEMA/SPØRSMÅL	SVAR
<b>Bakgrunnsvariabler</b>	
Kjønn	<input type="checkbox"/> Kvinne <input type="checkbox"/> Mann
Alder	
Utdanning	<input type="checkbox"/> Grunnskole <input type="checkbox"/> Videregående opplæring <input type="checkbox"/> Høyere utdanning <input type="checkbox"/> Annen utdanning <input type="checkbox"/> Ingen utdanning/analfabet
Yrke	

**Takk for at du ville delta i undersøkelsen!**

---

## Referanseark for Difi

<b>Tittel på rapport:</b>	Mens de venter ... En kartlegging av informasjon til beboere i asylmottak
<b>DIFIs rapportnummer:</b>	
<b>Forfatter(e):</b>	Marit Viggen, Eli Kristiansen, John Nonseid
<b>Evt. eksterne samarbeidspartnere:</b>	
<b>Prosjektnummer:</b>	201002
<b>Prosjektnavn:</b>	Informasjon i asylmottak
<b>Prosjektleder:</b>	Marit Viggen
<b>Prosjektansvarlig avdeling:</b>	Kommunikasjonsavdelingen og Avdeling for forvaltningskunnskap og organisering
<b>Oppdragsgiver(e):</b>	UDI
<b>Resymé/omtale:</b>	<p>På oppdrag fra UDI har Difi gjennomført en kartlegging av informasjonsarbeidet mot beboere i ordinære asylmottak. Kartleggingen er gjennomført ved hjelp av kvantitative spørreundersøkelser og en rekke intervjuer, bl.a. med ansatte og beboere ved fire ulike mottak. Undersøkelsen viser bl.a. at beboerne ikke nødvendigvis får den informasjonen de har behov for og den informasjonen myndighetene ønsker å formidle. UDIs rammeplan for informasjon bør revideres og UDIs internettsider gjøres mer brukervennlige.</p>
<b>Emneord:</b>	Asylmottak, asylsøker, informasjon, informasjonsansvarlig, driftsoperatør
<b>Totalt antall sider til trykking:</b>	
<b>Dato for utgivelse:</b>	29.09.09
<b>Utgiver:</b>	<b>DIFI</b> Postboks 8115 Dep 0032 OSLO www.difi.no